servicenow®

チューリッヒフィールドサービス管理 (FSM)

最終更新日: **2025**年**12**月**17**日

自動翻訳

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

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

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

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

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

自動翻訳

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

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

servicenow

目次

フィールドサービス管理 (FSM)..... 5
探索..... 6
ガイド付きセットアップ..... 10
統合作業指示入力..... 11
スケジューリングとディスパッチの最適化..... 15
ディスパッチャワークスペース..... 22
キャパシティと予約の管理..... 24
フィールドサービスエージェントの効率性..... 27
Field Service Crew Operations..... 28
Field Service Territory Planning..... 29
モバイル体験..... 31
プレイブック..... 36
フィールドサービスマーケットプレイス..... 37
インベントリ管理..... 37
リニア資産のサポート..... 37
監視と分析..... 38
作業計画管理..... 40
Workforce Optimization (ワークフォース最適化)..... 40
ワークフロー例..... 41
仮想エージェント..... 48
品質管理..... 49
構成..... 49
実装の計画..... 52
アクティブ化..... 66
人員の設定..... 79
作業指示とタスクの設定..... 186
インベントリと資産管理..... 267
CSM/FSM 構成可能ワークスペース..... 273
フィールドサービススケジューリング方法の設定..... 327
フィールドサービス モバイルエージェント の設定..... 437
他のアプリケーションとの フィールドサービス管理 (FSM) のデータ連携..... 466
FSM レポートとアナリティクスの設定..... 486
使用方法..... 496
作業指示書を準備..... 499
人員の管理..... 560
スケジュールとディスパッチ..... 620
予約の管理..... 719
顧客セルフサービス..... 727
Web インターフェイスでの作業指示の完了..... 730

自動翻訳

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

ServiceNow エージェント モバイルアプリ....768
アナリティクスとレポート....833
FSM概要ダッシュボード.... 833
操作の監視....834
請負会社 ダッシュボード....836
構成可能なワークスペースの請負会社ダッシュボード.... 839
フィールドサービス テリトリーキャパシティアナリティクスダッシュボード.... 842
スケジュール健全性ダッシュボード....845
フィールドサービス 安全ダッシュボード....848
フィールドサービス テリトリーパフォーマンスアナリティクスダッシュボード....851
作業指示の傾向トピックの表示.... 853
参照....854
インストールされるコンポーネント....854
セクション 508 コンプライアンス機能....896
フィールドサービス請負会社の WOT フィールド.... 896
追加のプラグインとともにインストールされるコンポーネント....897
スケジュール最適化 コンポーネント.... 977
スケジュール最適化 出張見積もりプロバイダー....994
日中スケジュール自動化フローとサブフロー.... 995
クルーメンバーまたは機器のタスクアサイニーテーブル....996
のカレンダーイベントアイコン ディスパッチャワークスペース....997
のマップのアイコン ディスパッチャワークスペース.... 997
リニア資産サポートのプロパティ....1000
詳細リソースフィルターテーブル....1001
非正規化テーブルのデータモデル....1002
予約可用性設定.... 1002
タスク割り当ての詳細.... 1003
FSM の Now Assist.... 1005
探索.... 1006
構成.... 1007
スキル入力....1008
[Generate closure notes (クローズメモを生成)] UI アクションを構成する.... 1009
KB 生成スキルの構成....1010
スキルのカスタマイズ.... 1013
のアシスタントを作成 FSM.... 1021
使用方法....1023
WOT サマリーの生成....1023
での WOT クローズサマリーの生成 ServiceNow エージェント.... 1023
ナレッジ記事の生成....1026
サイドバーディスカッションの要約....1028
に関するレコードの要約 ServiceNow エージェント....1030
技術者サポートのための会話型検索の使用.... 1031

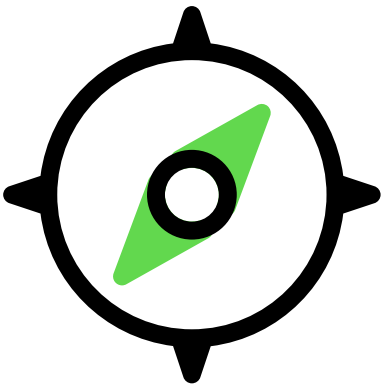
自動翻訳

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

フィールドサービス管理 (FSM)

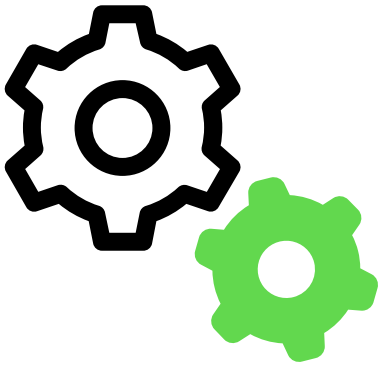
ServiceNow® フィールドサービス管理 (FSM) アプリケーションでは、作業指示と関連するタスク、リソース、スキル、資産、および場所を管理できます。このアプリケーションを使用して、機器の設置、修理、メンテナンスといったあらゆる現場作業を実行するための作業指示書タスクとエージェントを、顧客の現場に派遣できます。

探索



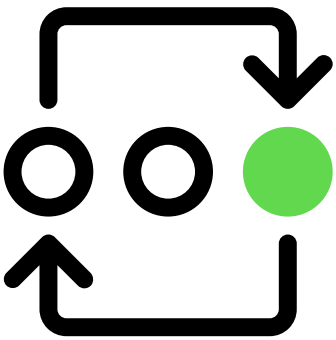
マネージャー、ディスパッチャー、技術者、顧客、およびエージェントが フィールドサービス管理 (FSM)を使用する方法について説明します。

構成



実装を計画し構成します。

統合



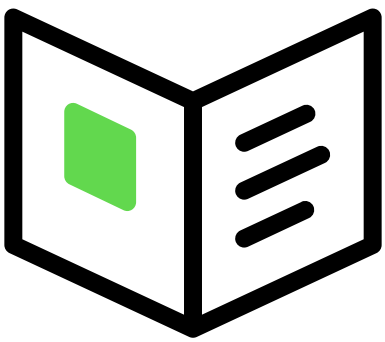
他のアプリケーションと統合することで フィールドサービス管理 (FSM) 機能を拡張します。

使用方法



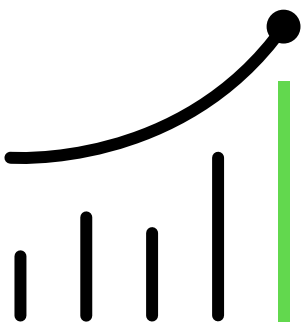
現場で実行された作業タスクを管理します。モバイルチャネルを介して、運用、フィールドリソース、および顧客の間でコラボレーションします。

参照



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

分析



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

自動翻訳

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

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

その他のリソース

- このリリースの最新情報と変更内容の詳細については、「Field Service Management release notes」を参照してください。
- ServiceNow アカウントにログインし、フィールドサービス管理 (FSM) 機能の実装と展開に関する追加情報を Now Create で確認できます。
- FSM コミュニティフォーラム で他の フィールドサービス管理 (FSM) ユーザーとつながりましょう。
- 実装スペシャリストと協力して フィールドサービス管理 (FSM) セットアッププロセスを簡素化します。詳細については、Customer Success Center でご確認ください。
- フィールドサービス管理 (FSM) の主要機能とリリース固有の機能について学ぶには、ServiceNow フィールドサービス管理 (FSM) のトレーニングプログラムと認定 にサインアップしてください。
- フィールドサービス管理 (FSM) の設定を開始する方法については、「フィールドサービス管理 (FSM) の構成」を参照してください。

フィールドサービス管理 **(FSM)** の探索

フィールドサービス管理 (FSM)アプリケーションを使用して、フィールドサービスエージェントが現場で実行する作業要求を管理します。フィールドサービス管理 (FSM)の実装を開始するか拡張するかにかかわらず、ディスパッチャー、マネージャー、およびエージェントが問題を解決して要求を履行するためのシームレスなエクスペリエンスを作成するのに役立つ利用可能な機能の詳細を確認してください。

フィールドサービス管理 **(FSM)**の概要

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

自動翻訳

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

フィールドサービス管理 (FSM)アプリケーションでは、タスクワークフローを合理化できるアプリケーションを使用して、より多くのタスクをより迅速に解決できます。フィールドサービスチームが問題に積極的に対処し、迅速に解決できるように支援します。フィールドサービス管理 (FSM)を使用して、チーム、プロセス、およびシステムを結び付け、問題の根本原因を見つけてタイムリーに解決します。オンラインまたはオフラインで使用できる フィールドサービス モバイルアプリケーションを使用して、技術者がすべてのタスクにアクセスできるようにします。

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

フィールドサービス管理 **(FSM)** ユーザー

ユーザー

ユーザー	説明
管理者	フィールドサービス管理 (FSM) アプリケーションを構成して、作業指示タスクをフィールド技術者にアサインするプロセスを自動化し、使用できるようにします。
イニシエーター	新しい作業指示書を作成するか、問題、インシデント、変更、プロジェクトタスクなどの他のレコードタイプから作業指示書を作成できます。
修飾子	作業指示書をレビューして認定し、作業指示書タスクが作成されていることを確認します。
ディスパッチャー	最も適切で対応可能なエージェントに作業指示タスクをアサインします。ディスパッチャーは、エージェントの移動時間と作業時間、部品要件、および資産の使用状況を追跡することもできます。 ディスパッチャーは、フィールドサービス管理 (FSM) チームの一員として、フィールドチームとカスタマーエクスペリエンスを同時に管理し、組織にプラスの成果をもたらします。
マネージャー	作業指示タスクの進捗状況を管理および監視します。エージェントがタスクを却下した場合は、別のエージェントにタスクを再アサインできます。
エージェント	アサインされたタスクの作業に必要な部品とスキルを持って、顧客の現場に出張します。

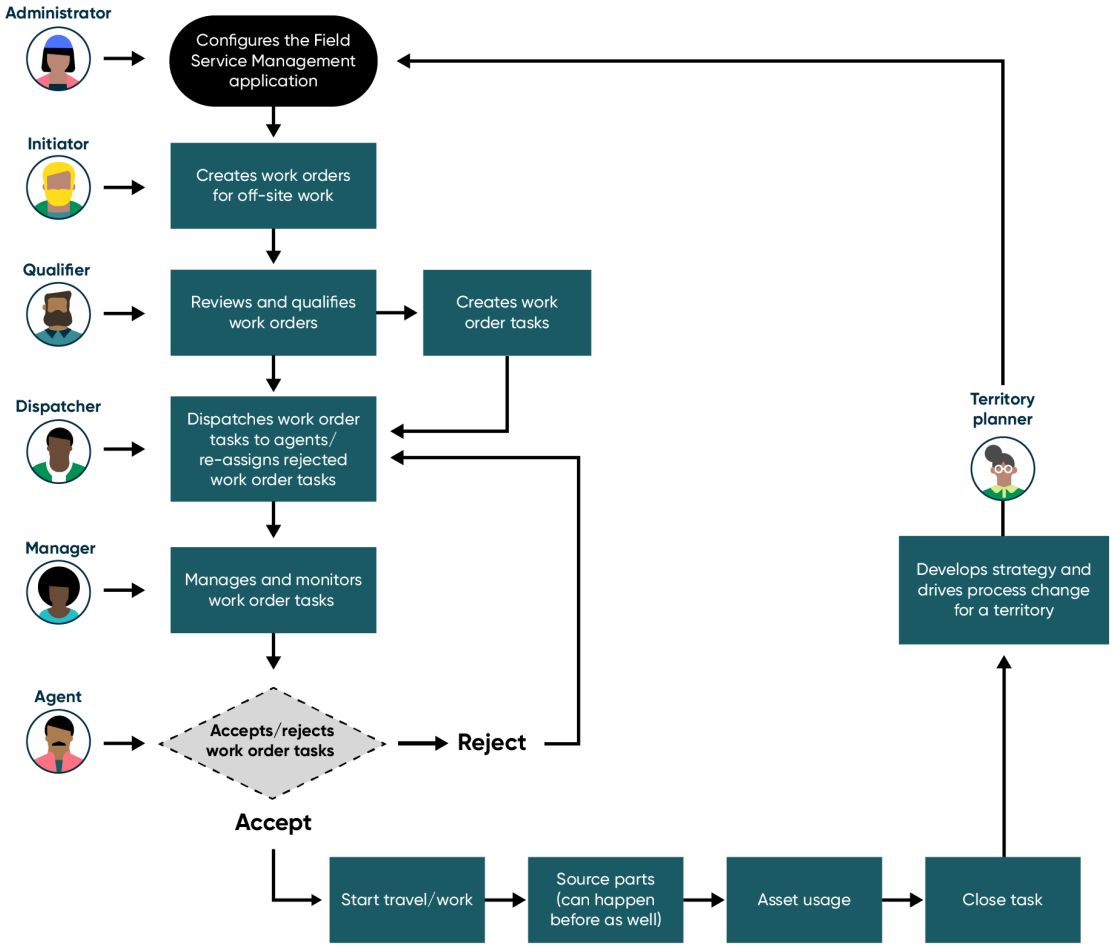
フィールドサービス管理 **(FSM)** のワークフロー

次の例は、作業指示書および関連タスクの作成から作業指示書タスクの完了まで、これらのロールによって処理されるさまざまなロールとステージを説明する フィー

自動翻訳

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

ルドサービス管理 (FSM) エンドツーエンドのワークフローのサンプルを示していま



す。

1. アドミニストレーターは、 フィールドサービス管理 (FSM) アプリケーションを設定して、作業指示タスクをフィールド技術者にアサインするプロセスを自動化し、使用できるようにすることができます。
2. アプリケーションを使用する準備ができたら、イニシエーターは新しい作業指示書を作成するか、問題、インシデント、変更、プロジェクトタスクなどの他のレコードタイプから作業指示書を作成できます。
3. 次に、認定者が作業指示書をレビューして認定し、作業指示書タスクが作成されたことを確認します。
4. 認定済みの作業指示書はディスパッチャーキューに送られます。これにより、ディスパッチャーは最も適切で利用可能なエージェントに作業指示タスクをアサインできます。ディスパッチャーは、エージェントの移動時間と作業時間、部品要件、および資産の使用状況を追跡することもできます。

   ディスパッチャーは フィールドサービス管理 (FSM) チームの一員であり、フィールドチームとカスタマーエクスペリエンスを同時に管理して、組織にプラスの成果をもたらします。
5. マネージャーは、作業指示タスクの進捗状況を管理および監視します。エージェントがタスクを却下した場合は、別のエージェントにタスクを再アサインできます。
6. 作業指示タスクを承認した後、エージェントは、アサインされたタスクを処理するために必要な部品とスキルを持って顧客の場所に移動します。

自動翻訳

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

フィールドサービス管理 **(FSM)** のメリット

フィールドサービス管理 (FSM) には次のメリットがあります。

フィールドサービス管理 **(FSM)** のメリット

利益	機能	ユーザー
ローコードプラグインとガイド付きセットアップを使用してセットアップを簡素化します。	Guided Setup	管理者
タスクのスケジューリングを最適化し、タスクを自動アサインし、変化する条件に適応します。	スケジュール最適化	管理者
ケース、インシデント、問題、変更要求、またはプロジェクトタスクレコードから作業指示を作成するときに、重要なデータを自動的にキャプチャします。	統合作業指示入力	イニシエーター
フィールドサービス管理 (FSM) - カスタマーエクスペリエンスを使用して、顧客がルーティング中のエージェントの場所と到着時間を追跡できるようにします。	のカスタマーエクスペリエンス フィールドサービス管理 (FSM)	イニシエーター
フィールドサービス管理 (FSM)用予測インテリジェンスを使用して、根本的な問題が類似している作業指示書を検索して分析します。	次の機能を利用した作業指示インサイト 予測インテリジェンス	マネージャー
リソースを最大限に活用してください。キャパシティとタスクに基づいて技術者の作業を動的にスケジュールします。	キャパシティと予約の管理	マネージャー
ディスパッチャーがスマートかつ迅速にスケジュールを決定するために必要なすべてのものを 1 か所で提供します。	ディスパッチャワークスペース	ディスパッチャー
適切なスキルと機器を備えた対応可能なフィールドサービスエージェントにタスクを自動的にアサインします。	動的スケジューリング	ディスパッチャー
エージェントのスケジュールのギャップを埋めるために利用可能な最適なタスクを推奨することで、エージェントの使用率を向上させます。	インテリジェントタスクの推奨事項	ディスパッチャー
技術者クルーの複雑な作業をサポートします。	フィールドサービス クルーオペレーション	ディスパッチャー
契約社員の管理を最適化し、コミュニケーションを改善し、タスク割り当てプロセスを合理化します。	フィールドサービス マーケットプレイス	ディスパッチャー
さまざまな地域に基づいて、作業指示タスクのリソース使用率を効率的にスケジュールおよび管理します。	フィールドサービス テリトリー計画	テリトリープランナー
技術者は、情報をすばやく表示して記録できる直感的なネイティブ モバイルエージェント アプリケーションを使用できます。	フィールドサービス管理 (FSM)のモバイルエクスペリエンス	フィールドサービス エージェント

自動翻訳

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

フィールドサービス管理 **(FSM)** のメリット (続く)

利益	機能	ユーザー
チームや事業部門全体の複雑なワークフローのシームレスな可視化とタスク解決を実現します。	フィールドサービス管理 (FSM)向けプレイブック	フィールドサービスエージェント
ストックルーム間のインベントリを追跡および管理します。	でのインベントリ管理フィールドサービス管理 (FSM)	フィールドサービスエージェント
エージェントが作業指示タスクのサマリーを生成して、より迅速かつ詳細なメモを作成できるようにします。	フィールドサービス管理 (FSM) 向け Now Assist	フィールドサービスエージェント
作業指示タスクをアウトソーシングし、サービスレベルアグリーメントが満たされていることを確認するために、請負会社チームをオンボーディングします。	フィールドサービス 請負会社管理	マネージャー
環境または正常性プロトコルへのコンプライアンスを監視して強制します。	エマージェンシーエクスポージャー管理	マネージャー

次に探索する内容

- フィールドサービス管理 (FSM) とは
- フィールドサービス管理 (FSM) の構成
- フィールドサービス管理 (FSM) の使用
- フィールドサービス管理 (FSM) のアナリティクスおよびレポート作成
- フィールドサービス管理 (FSM)の参照

フィールドサービス管理 **(FSM)** ガイド付きセットアップ

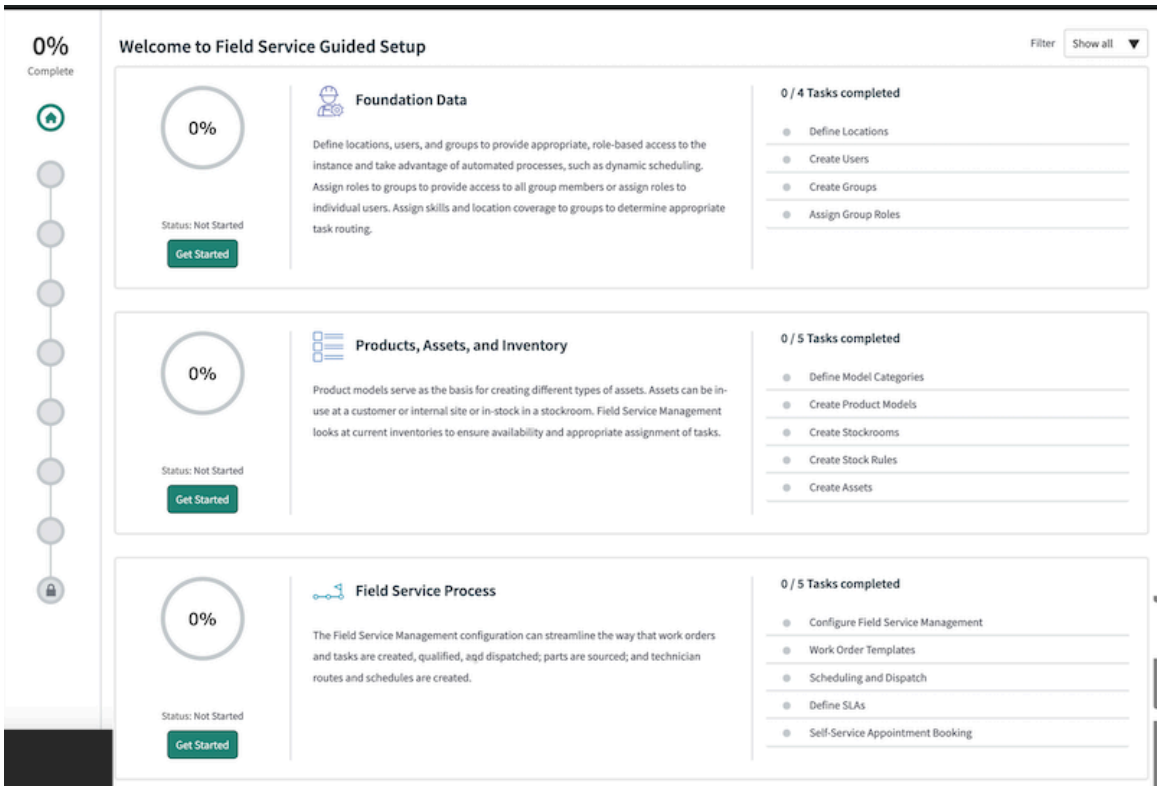
ガイド付きセットアップで フィールドサービス管理 (FSM) の設定を簡素化します。

ガイド付きセットアップを使用して、初期 フィールドサービス管理 (FSM) 構成を段階的に実行します。ガイド付きセットアップは、製品のロールアウトを計画し、基本構成を実行するのに役立ちます。ガイド付きセットアップでは、構成アクティビティがカテゴリ別に整理され、進捗状況を追跡するのに役立ちます。

注:
このガイド付きセットアップは基本構成のみを支援し、 フィールドサービス管理 (FSM)のすべての機能が含まれているわけではありません。

自動翻訳

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



関連情報

フィールドサービス管理 (FSM) 実装の計画立案

ガイド付きセットアップを使用した フィールドサービス管理 (FSM) の構成

統合作業指示入力

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

CSM エージェントワークスペースのフィールドサービスの例を示すビデオ。

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

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

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

統合製品から作業指示書を作成する場合:

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

次の統合レコードタイプから作業指示書を作成できます。

インシデント

インシデント管理 のフィールドサービスを使用して、インシデントから作業指示を作成します。詳細については、「 インシデント管理との統合」を参照してください。

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

変更

変更管理 のフィールドサービスを使用して、顧客とのライブ通話またはチャット中に変更要求から作業指示書を作成します。詳細については、「 変更管理との統合」を参照してください。

プロジェクトタスク

プロジェクトポートフォリオ管理 のフィールドサービスを使用して、プロジェクトタスクから作業指示を作成します。詳細については、「 プロジェクトポートフォリオ管理との統合」を参照してください。

サービス要求

IT Service Management のフィールドサービスを使用して、サービス要求から作業指示書を作成します。

関連情報

作業指示テンプレートの構成

作業指示書を準備

のカスタマーエクスペリエンス フィールドサービス管理 **(FSM)**

フィールドサービス管理 (FSM) のカスタマーエクスペリエンス機能は、報告された問題に関するタイムリーな更新情報を顧客に提供し、エージェントの場所を追跡してエージェントにフィードバックを提供できるようにします。

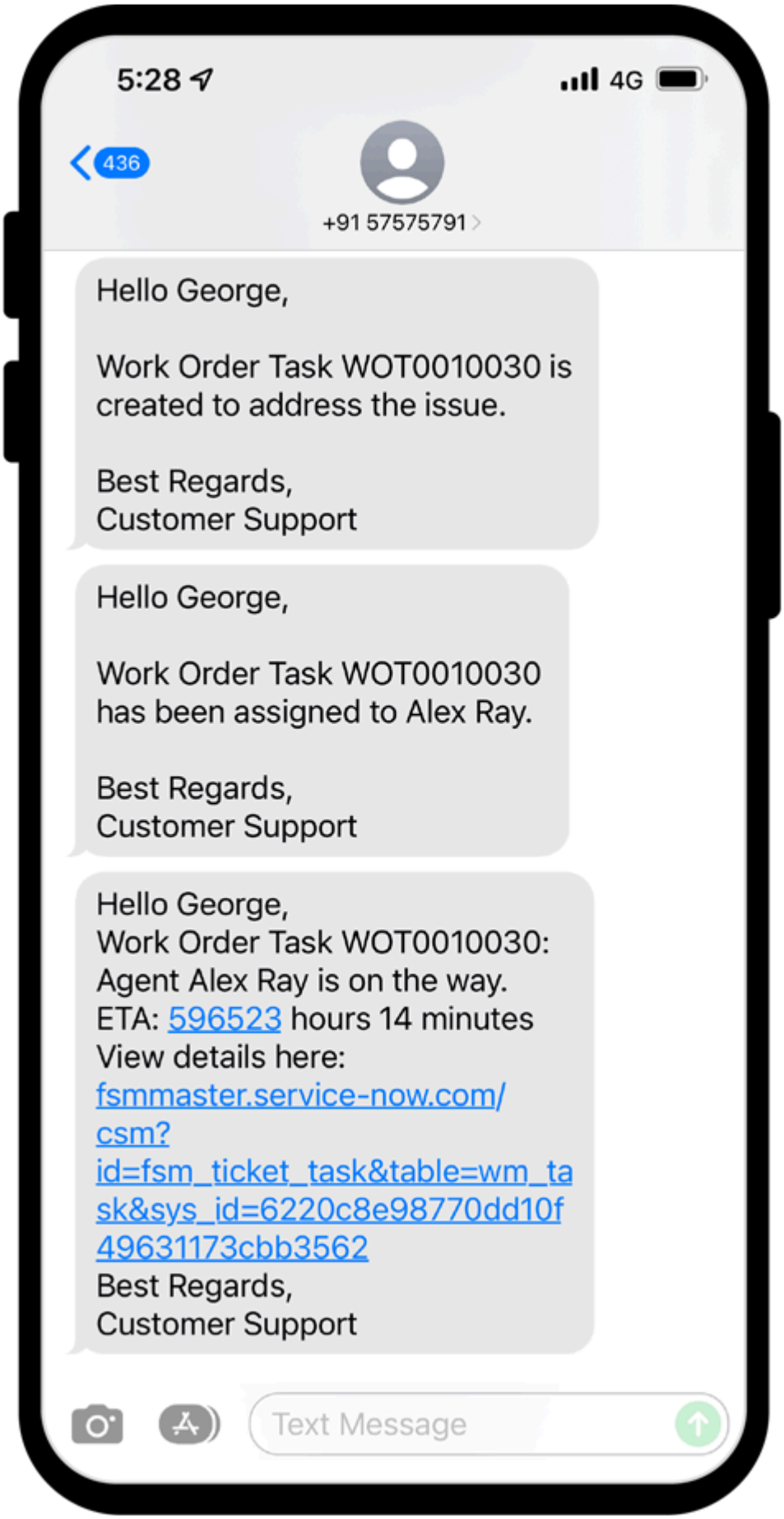
フィールドエージェントが出張するときに、Field Service Management Customer Experience アプリケーションが顧客に知らせ続ける方法。

カスタマーエクスペリエンス機能は、自動化されたメール通知またはテキストメッセージを通じて、報告された問題について顧客に透過的なコミュニケーションと継続的な更新を提供します。

エージェントが作業を完了したら、サーベイリンクを顧客に送信して作業に関するフィードバックを収集します。

自動翻訳

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



自動翻訳

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

関連情報

- カスタマーエクスペリエンス フィールドサービス管理 (FSM) アクティブ化
- カスタマーサービスポータルまたは消費者サービスポータル

次の機能を利用した作業指示インサイト 予測インテリジェンス

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

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

主な特長

予測インテリジェンス ソリューション定義は エージェントに次のようなメリットをもたらします。

解決までの時間を短縮

- ソリューション定義を使用して、 作業指示書 簡単な説明に入力された情報に基づいて類似の作業指示書を推奨します。これらの推奨事項は、エージェントによるケースの調査と解決に役立ちます。
- ソリューション定義を使用して、ナレッジ記事のテキストを作業指示または作業指示タスクの簡単な説明と比較することで、類似の主題に関するナレッジ記事を推奨します。
- ソリューション定義を使用して、作業指示タスクから収集したインサイトと類似の簡単な説明に基づいて、作業指示タスクを完了するための部品を推奨します。

エラー率とコストの削減

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

関連情報

- フィールドサービス管理 (FSM) 向け予測インテリジェンスの設定
- 予測分析:作業指示に関するインサイト

フィールドサービス管理 **(FSM)** の プロセスマイニング

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

プロセスマイニング FSM の場合、監査証跡の作業指示タスクデータからビジネスプロセスフローを作成します。これにより、プロセスオーナーは詳細な分析を実行し、プロセスのインサイトを発見して、ビジネス成果を向上させることができます。

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

エンドユーザーとロール

必要なロールがある場合は、Analyst Workbench を使用して、可視化されたプロセスワークフローデータや、カスタマーサービスケースに関連するデータの分析ツールにアクセスできます。詳細につ

自動翻訳

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

いては、「Overview of the Analyst Workbench (Analyst Workbench の概要)」を参照してください。

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

- sn_process_optimization_viewer
- sn_process_optimization_admin
- sn_process_optimization_analyst
- sn_process_optimization_power_user

作業指示タスクの最適化プロジェクト

FSM 向け プロセスマイニング コンテンツパックは、作業指示の事前定義された 作業指示タスク プロセスモデル定義を含むビルド済みプロジェクトを追加します。デフォルトでは、 作業指示タスク プロジェクトは、過去 2 四半期の作業指示タスクをフィルタリングします。ビルド済みプロジェクトに基づいて新しいプロセスプロジェクトを構成することもできます。

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

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

継続的改善管理 作業指示タスクのイニシアチブ

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

パフォーマンスアナリティクス 作業指示タスク用

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

関連情報

Example of content pack for FSM

スケジューリングおよびディスパッチ業務の最適化

ディスパッチャーがスケジューリングおよびディスパッチ操作を管理して、タスクがフィールドエージェントに効率的にアサインされ、リソースの使用と顧客満足度を最大化することを確認する方法について説明します。効果的なタスク割り当ての背後にあるメカニズムを発見し、適切なタスクが適切なタイミングで適切なエージェントに送られ、円滑なサービスデリバリが実現することを確認します。

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

スケジューリングの課題

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

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

- 4 人のエージェント全員がそれぞれ 1 つのタスクを実行できます。
- 1 人のエージェントが 4 つのタスクすべてを処理できました。
- 2 人のエージェントがタスクを分割し、それぞれが 2 つのタスクを実行できます。
- 3 人のエージェントがタスクを分割し、1 人のエージェントが 2 つのタスクを担当し、他の 2 人がそれぞれ 1 つのタスクを担当するようにできます。

スケジュール方法の概要

スケジューリングの目的は、適切なタスクが適切なタイミングで適切なフィールドエージェントにアサインされていることを確認し、リソース使用率と顧客満足度を最適化することです。スケジューリングメカニズムを理解することで、ディスパッチャーが利用できるタスク割り当てオプションの全体像が提供されます。

- 手動:手動スケジューリングには従来のドラッグアンドドロップ方式が含まれるため、ディスパッチャーは手動でフィールドエージェントにタスクをアサインできます。手動スケジューリングは、タスクが限られている小規模なチームに適していますが、時間がかかり、エラーが発生しやすくなります。
- インタラクティブ:自動アサイン、インテリジェントなタスク推奨、およびルートの最適化
  - ディスパッチャーはさまざまなインタラクティブツールを使用して最適なアサインを見つけることができますが、最終的な決定はディスパッチャーが行います。手動で自動アサインすると、動的スケジューリングがトリガーされ、さまざまなパラメーターに基づいて適切なフィールドエージェントが検出されます。ディスパッチャーは受け入れを選択します。迅速な割り当てが必要な大量のタスクに適しています。たとえば、ある通信会社が都市全体で新しいサービスを展開するとします。
  - ディスパッチャワークスペースでインテリジェントタスク推奨事項が呼び出されると、エージェントのタスクとイベントの間の空き時間が空白としてエージェントのカレンダーに表示されます。スケジュールのこれらのギャップを埋めるために利用可能な最適なタスクを提案します。この機能は、ディスパッチャワークスペースのディスパッチャーと ServiceNow エージェントモバイルアプリケーションのフィールドエージェントの両方が使用できます。
  - 自動アサインは最適な技術者へのタスクのアサインに重点を置いていますが、ルートの最適化ではアサイン後にこれらのタスクを並べ替えて運転時間を最小限に抑えます。
- 自動:自動スケジューリングは、動的スケジューリングを使用して、スキルセットや場所などの事前定義された条件に基づいて受信タスクを自動アサインします。この方法は、事前定義されたルールを利用してタスクをアサインするため、当面の個々のタスクアサインに重点を置いた中規模の運用に効率的です。また、レンタカーの定期的なメンテナンスタスクなど、明確に定義された要件を持つタスクにも最適です。自動スケジューリングは、技術者が利用できない時間をスケジュールする場合など、イベントからトリガーすることもできます。たとえば、タスクは自動的に削除され、再スケジュールされます。これは、休暇中や予期せぬ病気休暇中に使用される場合があります。
- スケジュールの最適化:バッチ最適化は、すべての制約を考慮して、複数のフィールドエージェントのタスクをバッチで最適化します。日または週の初めに使用します。たとえば、清掃サービスは、複数のクライアントに対して 1 週間先を計画します。日中最適化は、変化する条件に基づいてリアルタイムでスケジュールを再最適化します。タスクがキャンセル、遅延、または新しいタスクが受信されたときに便利です。例:ケーブルサービスプロバイダーは、土壇場でのキャンセルと新規設置を処理します。

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

自動翻訳

作業指示タスクスケジューリングの自動化

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

スケジューリングに関する主な考慮事項:

- サービスレベルアグリーメント (SLA)
- タスク期間と期間
- タスク依存関係
- 必要なスキルと部品
- 労働時間と残業
- 地理的位置
- 契約社員の都合
- カスタム設定
- タスクバンドル

自動スケジューリング方式では、重要な要素を考慮し、適切なエージェントにタスクをアサインします。これにより、時間が節約されるだけでなく、フィールドサービス運用の効率も向上します。

場所に基づいて技術者とタスクを効率的に管理

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

エージェントマップ

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

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

ディスパッチマップ

ディスパッチャーはフィールドサービス技術者の現在地を知ることができるため、ディスパッチャーは近接度に基づいて作業をアサインしたり再アサインしたりできます。

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

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

サービスレベルアグリーメント (SLA) マップ

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

関連情報

フィールドサービススケジューリング方法の設定

予約

予約機能を使用すると、予約を設定、管理、および作成できます。

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

自動翻訳

予約機能は、サービス要求を効果的に管理するのに役立ちます。予約機能を使用すると、アドミニストレーターは予約の可用性、通知を構成し、予約スロットを管理できます。

顧客は、サービスポータルから利用可能な予約期間を表示して選択し、サービスを予約することができます。エージェントとディスパッチャーが顧客に代わって予約を行うこともできます。

予約機能は、作業指示タスクの手動アサインと作業指示タスクの動的スケジューリングをサポートします。

主な機能

予約の主な機能は次のとおりです。

- 予約の作業指示書と作業指示書タスクを生成します。
- 作業指示書が時間どおりに完了し、技術者が効率的にアサインされ、顧客の期待に応えられるようにします。
- すべてのユーザーインターフェイスで Seismic 予約カレンダーの使用を有効にし、一貫性のあるシームレスなスケジューリングエクスペリエンスを確保します。
- 最適なスケジューリングを確保するために、顧客にスロットを推奨します。
- 予約機能は、予約の競合を最小限に抑えることでスムーズなワークフローを保証します。
- タスク、場所、エージェントの空き状況、スキルに基づいて予約スロットを設定することで、生産性を最大限に高めます。

キャパシティと予約の管理に基づく予約

予約では、テリトリまたはグループに定義されたキャパシティと予約を考慮して、利用可能なスロットを表示します。詳細については、「予約の可用性の設定について学習する」を参照してください。

関連情報

予約の設定

予約の管理

動的スケジューリング

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

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

主な特長

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

フィールドアサインの簡素化

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

サービスレベルアグリーメント (SLA) を維持する

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

自動翻訳

動的スケジューリングはタスクを自動的に再アサインします。たとえば、エージェントが休暇中である場合や、優先度の高いタスクが入ってきた場合などです。順序付けルールとアサイン解除の制約を利用することで、エージェントが優先度の高いタスクを処理できるようにし、最適なリソース割り当てと SLA への準拠を確保できます。

インテリジェントなエージェントの選択

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

最初の訪問で問題を解決

動的スケジューリングにより、適切なスキルと設備を備えたフィールドサービスワーカーにタスクを自動的にアサインできます。タスクが適格なエージェントにアサインされるようにすることで、最初の訪問で問題を解決できる可能性が高くなります。これにより、複数回のサービスコールの必要性が最小限に抑えられ、顧客満足度が向上します。

フィールドサービスのワークフォース最適化との統合

有効にすると、動的スケジューリングはフィールドサービスのワークフォース最適化アプリケーションと連携します。この統合により、エージェントのスケジュールとイベントをディスパッチャワークスペースカレンダーから直接表示できます。エージェントの対応可能性の統一されたビューにアクセスし、情報に基づいたタスクのアサインを行います。

予定クルーの動的スケジューリング

動的スケジューリングは、予定されたクルーへのタスクアサインをスケジュールします。クルーには、事前に作成された計画クルーと、必要に応じて動的に作成される動的クルーの 2 種類があります。動的スケジューリングは、計画クルーと動的クルーの両方をサポートします。

キャパシティと予約管理の動的スケジューリング

動的スケジューリングでは、すべての予約ルールを考慮して、テリトリまたはグループに定義されたキャパシティに基づいてタスク割り当てをスケジュールします。

関連情報

- 動的スケジューリングの構成
- 動的スケジューリングを使用したエージェントへの作業指示タスクのアサイン

インテリジェントタスクの推奨事項

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

主な機能

インテリジェントなタスク推奨事項を設定して、定義されたポリシーとフィルタリング条件に基づいてエージェントにタスクを効率的に推奨します。タスクの推奨事項にアクセスできるアプリケーションを決定します。インテリジェントなタスク推奨事項は、スケジューリングの効率を高めるいくつかの主要な機能を提供します。

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

自動翻訳

- ギャップの補充:ディスパッチャワークスペースまたは ServiceNow エージェントモバイルアプリケーションで呼び出されると、Intelligent Task Recommendations はエージェントのスケジュールのギャップを特定し、そのギャップを埋めるためのタスクを推奨して、エージェントの使用率を最大化します。
- 選択基準:推奨タスクは、[ディスパッチ待ち] ステータスであること、エージェントのカバー範囲内であること、選択した期間内の予定作業期間など、特定の選択基準を満たしている必要があります。
- 使用率の最適化:インテリジェントなタスク推奨事項は、エージェントの可用性とスキルに合ったタスクを推奨することで、エージェントの使用率を最適化し、アイドル時間を最小限に抑え、生産性を最大化します。

関連情報

インテリジェントタスクの推奨事項の構成

Intelligent Task Recommendation を使用したエージェントへの作業指示タスクのアサイン

インテリジェントタスク推奨に基づいて自分自身にタスクをアサインする

スケジュール最適化

この スケジュール最適化 により、タスクのスケジューリングを最適化し、タスクを自動アサインし、変化する条件に適応することができます。ポリシーを適用することで、タスクを最大限アサインし、移動時間を最小限に抑えることができるように、最適なスケジュールを組むことができます。

主なメリット

顧客満足度の向上

より予測可能なスケジュールを作成し、優先度の高い作業を優先して、SLA が確実に満たされるようにします。例外的なケースの解決に集中し、スケジュール最適化が大部分のタスクを処理します。

コストの削減

多数のエージェントを効率的に調整して指示します。初回の修正を確実に行うのに役立つ最適なリソースをスケジュールします。移動時間と残業を削減します。

収益の増加

より多くの仕事を労働時間に組み込んで、顧客満足度とロイヤルティを高めます。

エージェントの生産性

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

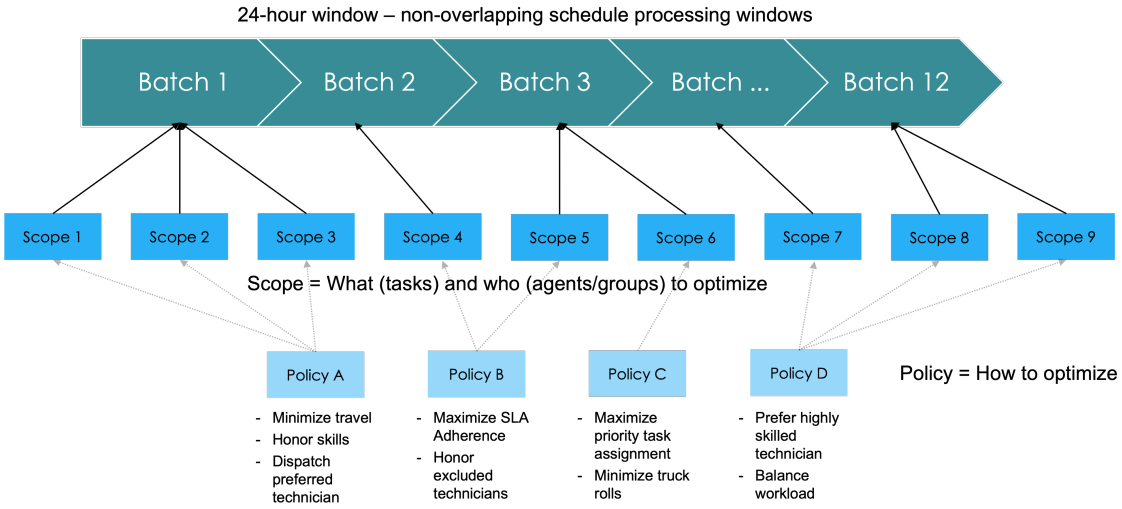
スケジュール最適化 ワークフロー図

次の図は、 スケジュール最適化のワークフローの概要を示しています。

自動翻訳

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

スケジュール最適化 のワークフロー



の主要コンポーネント スケジュール最適化

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

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

バッチは、最適化をいつどのように行うかを設定する構成です。戦略的な時間にバッチを実行すると、変更やニーズに迅速に適応できます。

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

スケジュール最適化 テリトリーに基づく

フィールドサービステリトリー計画で スケジュール最適化 を使用して、エージェントが長いバッチ処理期間にわたって複数のテリトリーを担当する可能性がある複雑な複数テリトリーのアサインをスケジュールします。エージェントが単一または複数のテリトリーのプライマリメンバーであるかセカンダリメンバーであるかにかかわらず、エージェントにタスクをアサインします。

日中スケジュール最適化

日中最適化は、変化する条件に基づいてリアルタイムでグループまたはテリトリーのスケジュールを再最適化します。タスクがキャンセル、遅延、または新しいタスクが受信されたときに便利です。たとえば、次のようになります。

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

自動翻訳

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

注:
日中最適化を使用するには、フィールドサービススケジューリング自動化をインストールする必要があります。

スケジュール最適化 キャパシティと予約の管理に基づく

スケジュール最適化 をキャパシティと予約の管理とともに使用して、タスクを割り当てます。この統合では、タスクをスケジュールして割り当てる前に、内部チームと外部の請負業者の両方に対して定義されたキャパシティと予約が考慮されます。

予定クルーのスケジュール最適化

スケジュールの最適化を使用して、予定されているクルーへのタスクアサインを最適化します。クルーには、事前に作成された計画クルーと、必要に応じて動的に作成される動的クルーの 2 種類があります。スケジュール最適化は、計画されたクルーのみをサポートします。

フィールドサービスのワークフォース最適化 による スケジュール最適化

スケジュール最適化を使用して、フィールドサービスのワークフォース最適化アプリケーションからのエージェントのスケジュールとイベントを考慮して、タスクを自動アサインします。

スケジュール最適化 高度なタスク依存関係あり

スケジュール最適化を使用して、タスク間の高度なタスク依存関係を考慮してタスクを効率的にアサインします。

スケジュール最適化 に基づいて フィールドサービス エージェントの効率性

スケジュール最適化でフィールドサービス エージェントの効率性を使用して、エージェントの効率と正確な推定期間に基づいて、タスクを識別、スケジュール設定し、最適なエージェントにアサインします。

スケジュール最適化 出張、出張、または時間外労働のペナルティ値に基づく

各エージェントの作業、出張、および時間外手当のペナルティ値を定義します。より多くのスキルや経験を持つエージェントには、より高いペナルティがアサインされる可能性があります。これにより、最適化エンジンは、タスクの場所までの距離やペナルティ値などのスケジュール要素を決定することで、エージェントのアサインを簡素化できます。

たとえば、最適化エンジンは、近くにいるエージェントのペナルティ値が高いエージェントと、ペナルティ値が低い遠方のエージェントのスケジューリングを決定できます。

関連情報

スケジュール最適化の構成

ディスパッチャワークスペース

ディスパッチャーは、フィールドチームとカスタマーエクスペリエンスを効率的に管理し、 ディスパッチャワークスペースを通じて組織にプラスの成果をもたらすことができます。潜在的な問題領域を発生前に予測し、フィールドチームと顧客の両方の運用効率を最大化します。

https://player.vimeo.com/video/1101296666?h=83cc6fbaba&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

ディスパッチャーが ディスパッチャワークスペースをどのように使用するかを確認するには、この短いビデオをご覧ください。

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

自動翻訳

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

主な機能

ディスパッチャワークスペースを使用すると、作業を効率的に管理し、リソース管理を簡素化し、サービスレベルアグリーメントを満たし、生産性を最大化できます。ディスパッチャワークスペースの主なメリットは次のとおりです。

単一のワークスペース

未アサインのタスクから技術者のスケジュールやマップまで、すべてを構成可能な 1 つの画面に表示します。詳細については、「ディスパッチャワークスペースのカスタマイズ」と「ディスパッチャーダッシュボード」を参照してください。

自動ワークアサインメント

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

- 動的スケジューリングを利用して、スキル、空き状況、距離などのさまざまな要素に基づいて作業指示を自動的にアサインします。詳細については、「動的スケジューリング」を参照してください。
- スケジューリングプロセスを自動化することで、クルーのワークアサインメントを簡素化します。詳細については、「フィールドサービス クルーオペレーション」を参照してください。

ルートの最適化

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

インテリジェントなタスク推奨事項

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

複数のタイムゾーン

複数のタイムゾーンを ディスパッチャワークスペース に追加し、エージェントの場所をすばやく確認します。これには、ディスパッチャーが一度に 1 つのタイムゾーンのみを表示する必要がないように、タイムゾーンを積み重ねることが含まれます。

アサインの支援

選択した基準に基づいて、作業指示タスクのアサインに最適なエージェントのリストをすばやくソートします。

近接度、可用性、スキルに基づいてワークアサインメントをドラッグ

ディスパッチャーがワークアサインメントをドラッグアンドドロップして、近接性、空き状況、および必要な特定のスキルに基づいて技術者にタスクをアサインできるようにします。ディスパッチャーは、技術者が利用できる時間とタスクからの現在の距離の概要を確認できます。ディスパッチャーは、アサインされていない作業を技術者が利用できる時間にドラッグできます。

ディスパッチャーは、作業を技術者に効率的にルーティングし、技術者のパフォーマンスを監視できます。ルートの最適化は、複数の場所にサービスを提供するための最適なルートを決定します。

詳細フィルター

自動翻訳

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

高度なフィルターにより、ディスパッチャーはエージェント、請負業者、クルー、または機器のフィルタリングを微調整して、探しているものを正確に見つけることができます。

エージェントを追加

ディスパッチャーは、自分が管理するテリトリーまたはアサイン先グループの一部であるエージェントを ディスパッチャワークスペースに追加できます。これにより、ディスパッチャーはオンデマンドでタスクを迅速にアサインできます。

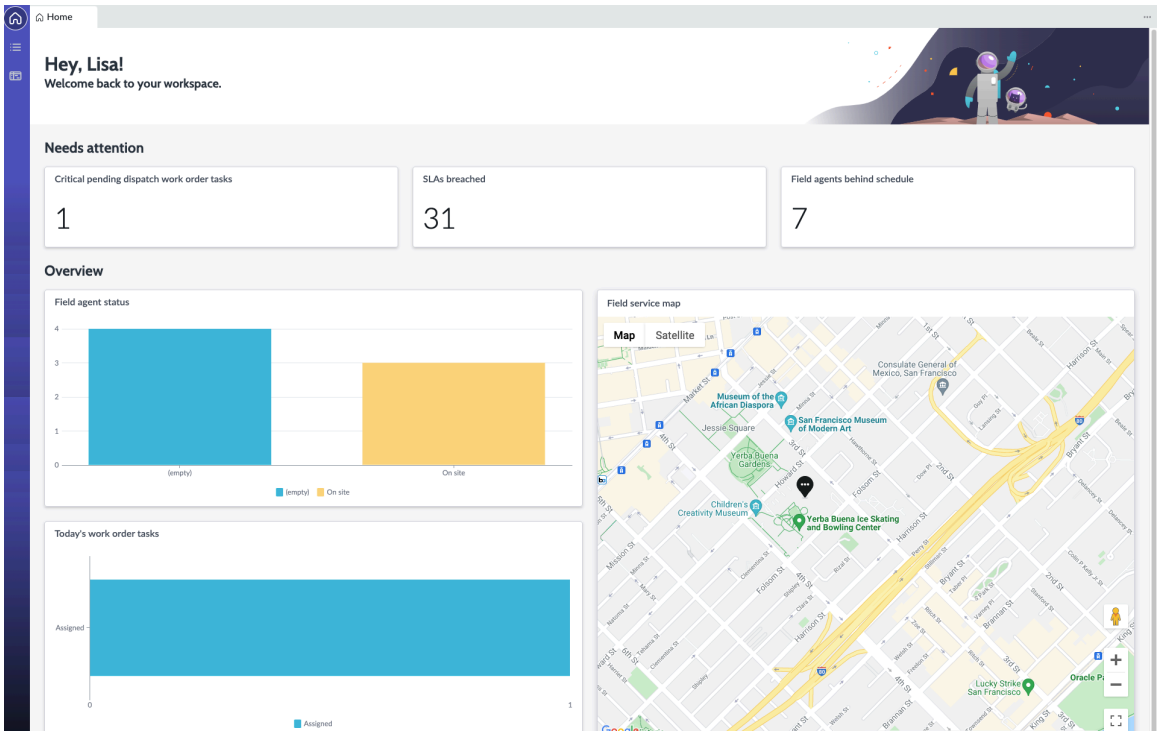
関連情報

- ディスパッチャワークスペースの構成
- ディスパッチャワークスペースの使用

ディスパッチャーダッシュボード

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

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



キャパシティと予約の管理

フィールドサービス キャパシティと予約の管理により、マネージャーはエージェントと契約社員チームに適切な量の作業をアサインして、定義されたキャパシティを超えて過負荷にならないようにすることができます。優先度とデマンドに基づいて作業アサインを計画するのに役立ち、リソースに過度の負荷をかけることなくビジネスサービスの可用性を維持できます。

キャパシティ管理プロセスは、優先度と需要に基づいて作業のアサインを計画し、キャパシティ超過により、ビジネスサービスが利用できなくならないようにするのに役立ちます。キャパシティ管理内

自動翻訳

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

で予約ルールを定めることで、さまざまなタスクに特定の割合の時間を予約できます。過去の障害を分析し、サービス需要の増加を計画することで、キャパシティを効率的に管理できます。

キャパシティコンソールは、テリトリーおよびデマンドチャネル全体でリソースキャパシティを監視、管理、および最適化するために設計された高度なツールとして使用できます。詳細については、「キャパシティコンソール」を参照してください。

主な特長

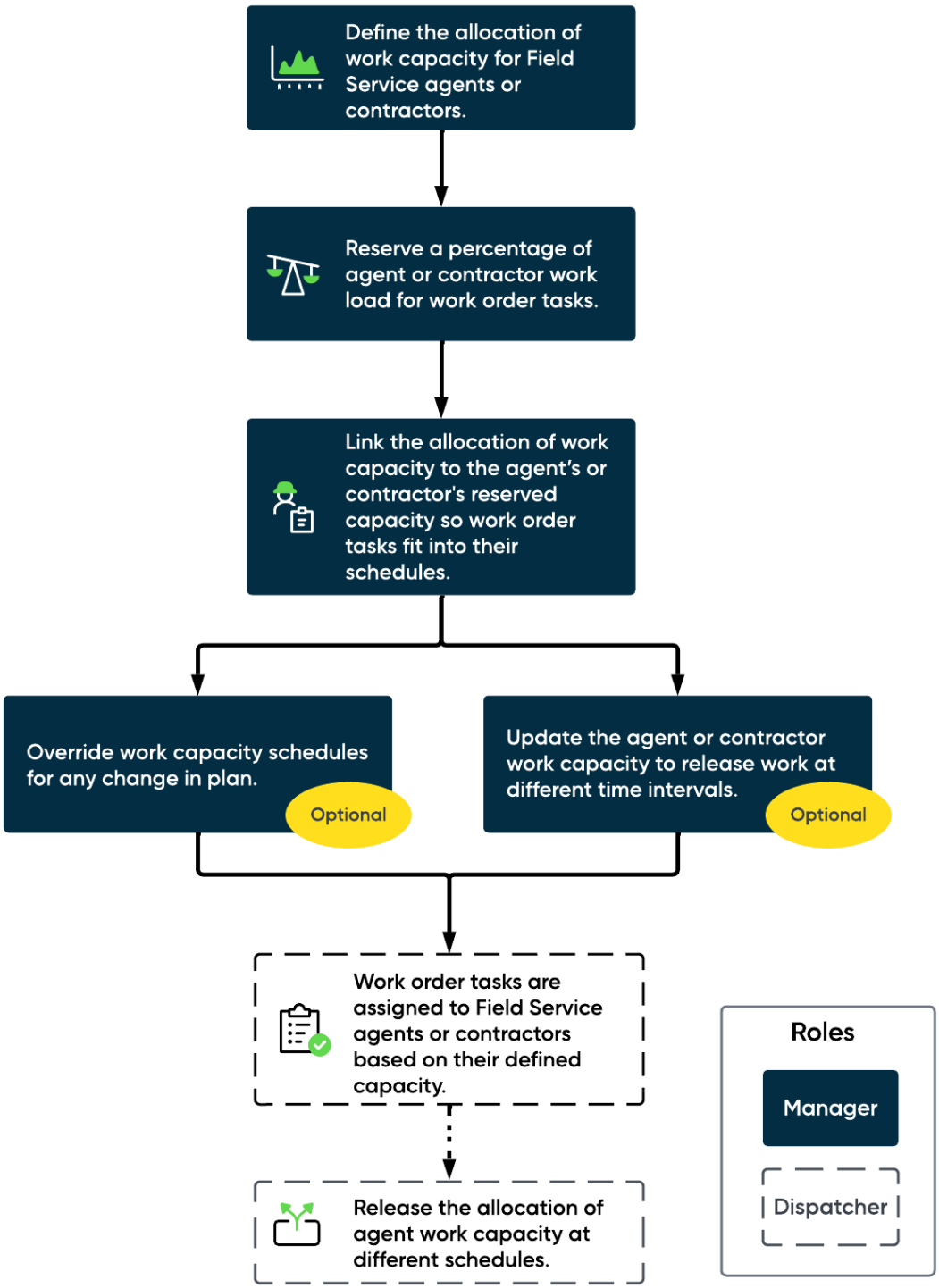
フィールドサービス キャパシティと予約の管理には、次のメリットがあります。

- キャパシティルールに基づいてスケジュールを自動化することで、ディスパッチャの効率が向上します。
- フィールドサービスエージェントと請負会社に適切な作業量をアサインすることで、作業負荷をより適切に管理します。
- 請負会社が提示したキャパシティを遵守することで、請負会社の要件に準拠します。

以下の画像は、エージェントのキャパシティが通過するさまざまな状況の例です。エージェントの作業キャパシティの定義と、エージェントの時間の割合の予約から始まります。その後、エージェントのスケジュールに基づいて割り当てられたキャパシティが解放されます。

自動翻訳

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



自動翻訳

関連情報

- フィールドサービスキャパシティと予約の管理の構成
- キャパシティ使用率情報の表示
- フィールドサービス テリトリーキャパシティアナリティクスダッシュボード
- キャパシティコンソール
- フィールドサービス キャパシティと予約の管理コンポーネント

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

キャパシティコンソール

キャパシティコンソールは、テリトリーに基づいてデマンド、キャパシティ、およびリソースの管理を簡素化する、一元化された直感的なツールです。組織を強化するように設計されており、リソース使用率に関するリアルタイムのインサイトを提供し、キャパシティ使用率を最適化し、進化するビジネスニーズに適応できるようにします。

キャパシティ計画を合理化し、実用的なインサイトを提供することで、キャパシティコンソールはバランスの取れたワークロードと運用効率をサポートします。

主な特長

フィールドサービス Advanced キャパシティと予約管理には、次のメリットがあります。

- リアルタイムの可視化:テリトリーとデマンドチャネル全体のキャパシティ使用率の最新ビューを取得します。
- 積極的な意思決定:ボトルネックと、即時の是正処置が必要な低実績または高実績の領域を特定します。
- リソースの最適化:使用済みキャパシティと割り当て済みキャパシティを比較して、リソースが効果的に使用されていることを確認します。
- コンテキストサイドパネル:追加のキャパシティデータを表示したり、キャパシティデータをドリルダウンしてテリトリーおよびデマンドチャネルレベルで必要なアクションを実行したりします。

仕組み

- カレンダービュー:コンソールには、テリトリーとデマンドチャネル全体のキャパシティ使用率を明確かつ実用的に視覚的に表現するカレンダービューがあります。
- フィルター:ページの上部にあるフィルターを使用すると、ユーザーはデータビューを絞り込むことができます。デフォルトのフィルターには最も関連性の高い情報が表示されますが、ユーザーは特定のビジネスニーズに合わせてフィルター設定を更新して保存できます。

関連情報

フィールドサービス キャパシティコンソールのアクティブ化

キャパシティコンソールの使用

フィールドサービス エージェントの効率性

フィールドサービス エージェントの効率性 は、作業指示タスクの作業期間を正確に計算することで、作業指示タスクのタスクアサインとスケジューリングを最適化するのに役立ちます。

フィールドサービス エージェントの効率性 は、エージェントが作業指示タスクを完了できるペースです。効率メトリクスを分析することで、さまざまな基準に対する効率に応じて、より効果的にタスクをエージェントにアサインし、最適なリソース管理とタイムリーな完了を確保できます。

主な特長

フィールドサービス エージェントの効率性 には次のメリットがあります。

- フィールドサービス エージェントの効率性 メトリクスは、作業指示タスクの予定作業期間をより正確に計算するのに役立ち、作業指示タスクのスケジュールとディスパッチを最適化できます。
- フィールドサービス エージェントの効率性 メトリクスは、効率評価と移動時間を考慮して、最適なエージェントにタスクを調整するのに役立ちます。

自動翻訳

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

- 効率的なエージェントを最も必要な場所に展開できるため、従業員の使用率を最適化できます。
- フィールドサービス エージェントの効率性 を動的スケジューリングと統合すると、適切な効率のエージェントが作業指示タスクに自動アサインされます。
- Intelligent Task Recommendation に フィールドサービス エージェントの効率性 を組み込むと、ディスパッチャーは効率に基づいてエージェントに適切なタスクを推奨することで、エージェントの稼働率を向上させることができます。
- フィールドサービス エージェントの効率性スケジュール最適化を活用すると、エージェントの効率と正確な推定期間に基づいて、タスクを識別、スケジュール設定して、最適なエージェントにアサインすることができます。

関連情報

フィールドサービス エージェントの効率性 の構成

フィールドサービス エージェントの効率性 コンポーネント

フィールドサービス クルーオペレーション

スケジューリングプロセスを簡素化し、フィールドサービスクルーオペレーション機能を使用して一緒に作業するようにアサインできるフィールドサービスエージェントのクルーを作成します。

フィールドサービス クルーオペレーションを使用すると、同じリソースセットを繰り返し タスクに割り当てることができます。クルーメンバーは、設定された時間数、日数、週数、または月数にわたって、アサインされたタスクを共同で作業します。クルー

自動翻訳

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

リーダーは、モバイルアプリケーションを使用してクルーの作業の貢献度を記録できま



す。

関連情報

- フィールドサービス クルーオペレーションのアクティブ化
- フィールドサービス クルーオペレーションコンポーネント
- フィールドサービスクルーオペレーションの構成
- テリトリにクルーを追加する
- フィールドサービスクルーオペレーションの使用

フィールドサービス テリトリー計画

フィールドサービス テリトリー計画を使用すると、テリトリーを作成、表示、分析、および管理して、作業指示および作業指示タスクのスケジュールを改善できます。

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

テリトリーマネージャーまたは計画者は、境界内外のテリトリーとデータポイントを表示して、空間分布を包括的に把握できます。

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

自動翻訳

主な特長

テリトリー作成の支援

マップ駆動型ツールを使用して、多次元のテリトリーを簡単に作成します。新しいデータポイントを含めるように境界を動的に変更し、特定の領域における資産と作業指示の包括性を確保します。

強化された可視化

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

最適化されたリソース割り当て

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

パフォーマンスアナリティクスと管理

パフォーマンス分析を使用して、運用に関する貴重なインサイトを得ることができます。フィールドサービステリトリーパフォーマンスアナリティクスダッシュボードを使用して、オープンな作業指示タスク、作業指示タスクのエージェント使用率、およびテリトリーごとの平均移動時間を監視します。

データセキュリティ

スムーズで安全なビジネスオペレーションのために、作業指示書と作業指示書タスクのヴィジビリティをアサインされたテリトリーに制限することで、データプライバシーを確保します。

キャパシティ管理

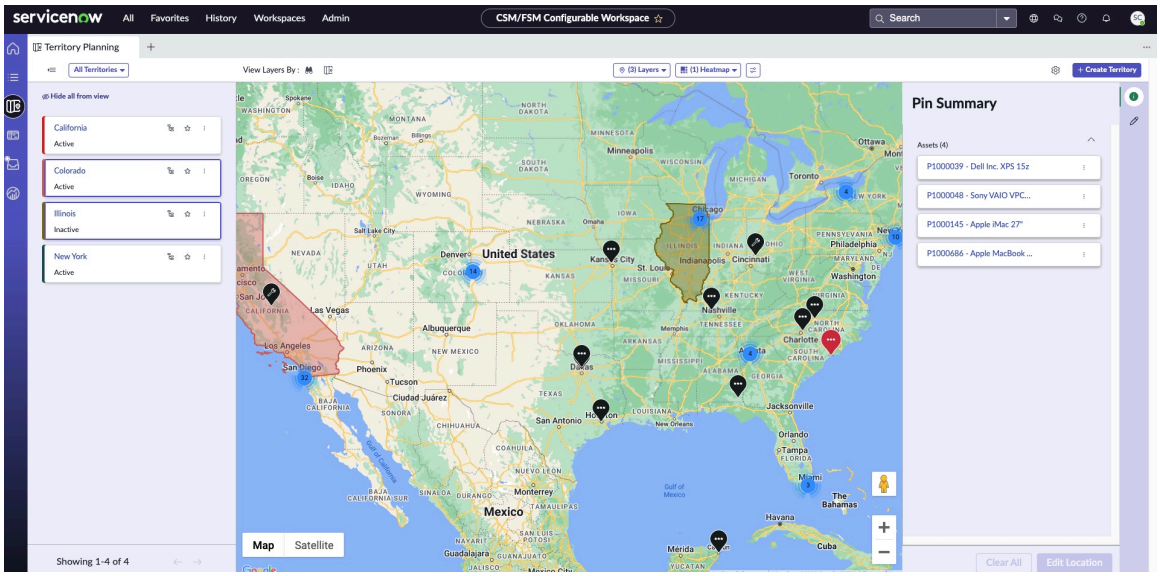
社内チームと外部請負業者のキャパシティを管理し、時間またはタスクで定義します。外部請負業者グループに個別に対応し、テリトリーに基づいて正確なリソース割り当てを確保し、過負荷を防ぎ、運用効率を向上させます。

スケジュール最適化

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

次のスクリーンショットは、データアイテムとコンテキストサイドパネルを示しています。併置されたマップマーカーを選択すると、詳細な資産情報が表示され、シームレスなテリトリ管理が確保されます。

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



関連情報

- フィールドサービステリトリー計画の構成
- テリトリー計画立案コンソールからのテリトリーとエージェントの管理
- フィールドサービス テリトリーパフォーマンスアナリティクスダッシュボード

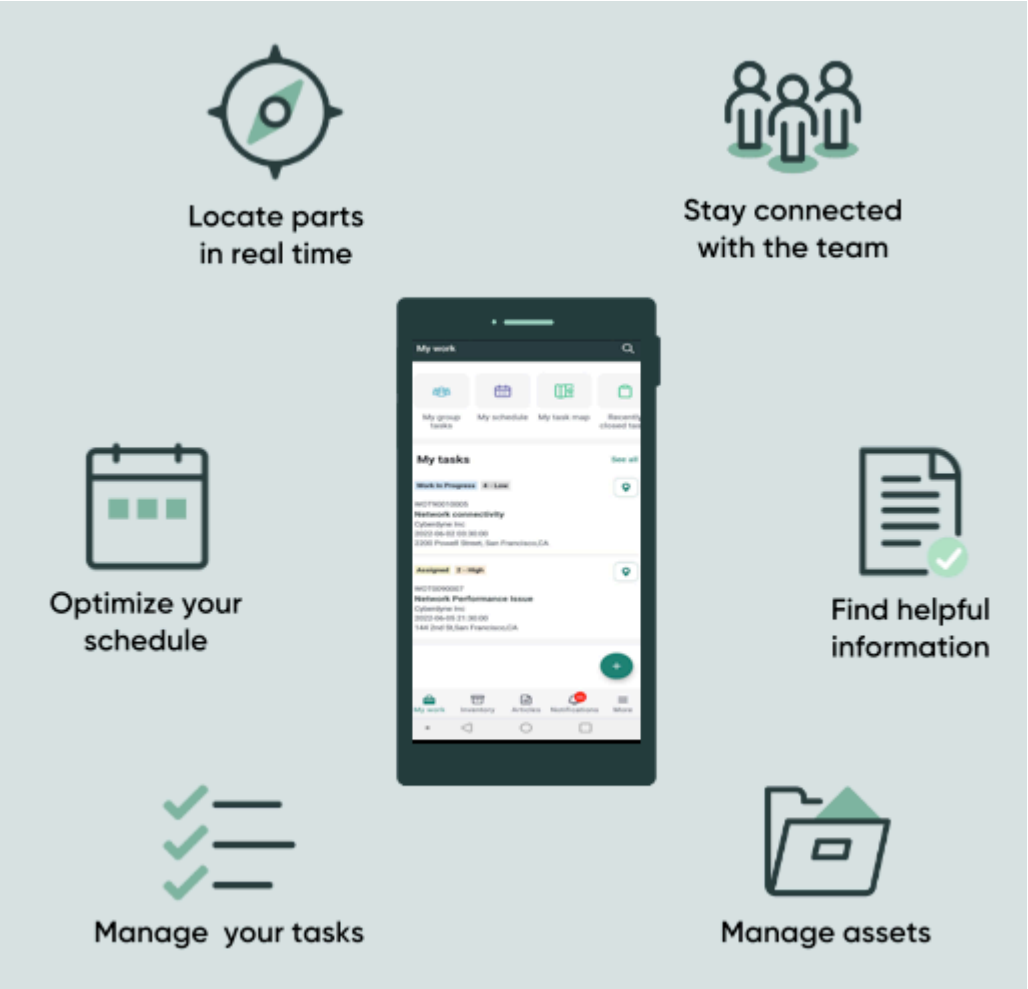
フィールドサービス管理 **(FSM)**のモバイルエクスペリエンス

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

フィールドサービス管理 (FSM) モバイルアプリケーションは、ServiceNow モバイルプラットフォーム上で実行されます。

自動翻訳

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



エージェントモバイルアプリケーションのエクスペリエンスとその機能



タスクを管理する

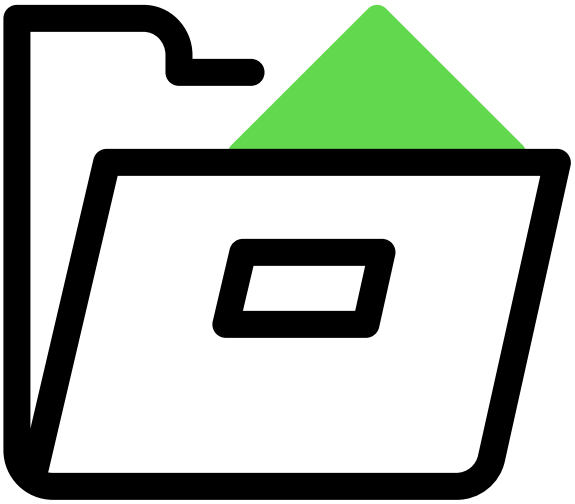
に優先順位付けしています ServiceNow エージェント

- タスクの計画
- スケジュールを計画する
- 作業を開始

自動翻訳

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

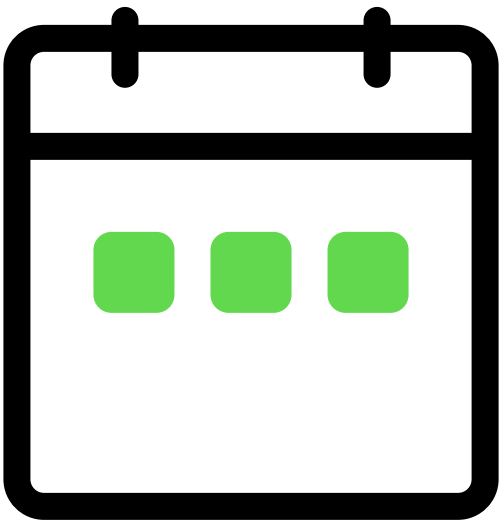
エージェントモバイルアプリケーションのエクスペリエンスとその機能 (続く)



資産を管理

インベントリと資産管理の設定

- 資産の調達
- モバイルアプリを使用して資産を受領する



スケジュールを最適化する

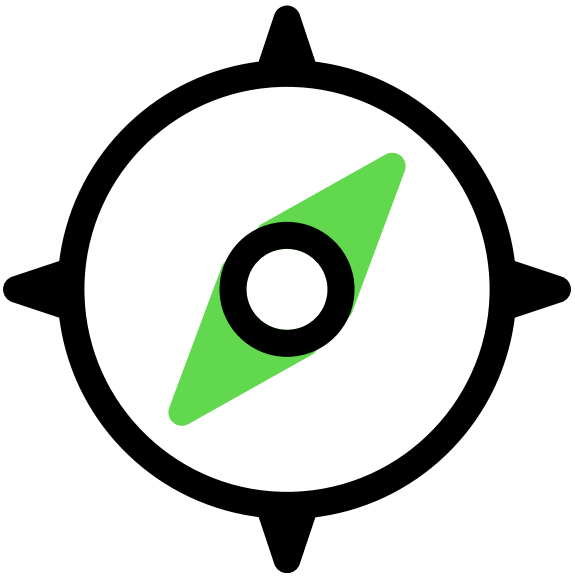
アサインされたジョブを最短で完了する方法を見つける

- 複数の場所でタスクを実行するための最適なルートを見つける
- タスクマップを使用したタスクの場所への移動

自動翻訳

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

エージェントモバイルアプリケーションのエクスペリエンスとその機能 (続く)



リアルタイムで部品を見つける

インベントリオン ServiceNow エージェント

- アプリの資産マップを使用して部品を検索する
- 作業指示タスクに使用する資産を記録する



チームとのつながりを維持する

チャット: ServiceNow エージェント

- さらに情報が必要な場合は、アプリから直接顧客に電話をかける
- ピアに電話をかけたり、テキストメッセージを送信したりして、ピアとつながります

自動翻訳

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



役立つ情報を見つける

のナレッジ記事 ServiceNow エージェント

- ナレッジベース記事を検索してサポートを得る
- チームメンバーがいつオンサイトにいるか、タスクを完了するスケジュールどおりに進んでいるかどうかを確認します

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

フィールドサービスタスクを管理する ServiceNow Field Service モバイルアプリケーションのデモについては、この 4 分間のビデオをご覧ください。 フィールドサービス管理モバイルエクスペリエンス

最適化されたモバイルアプリケーションで技術者を支援

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

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

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

関連情報

- Now Mobileエージェントアプリケーションの構成
- ServiceNow エージェント モバイルアプリケーションでの作業の完了

自動翻訳

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

フィールドサービス管理 **(FSM)**向けプレイブック

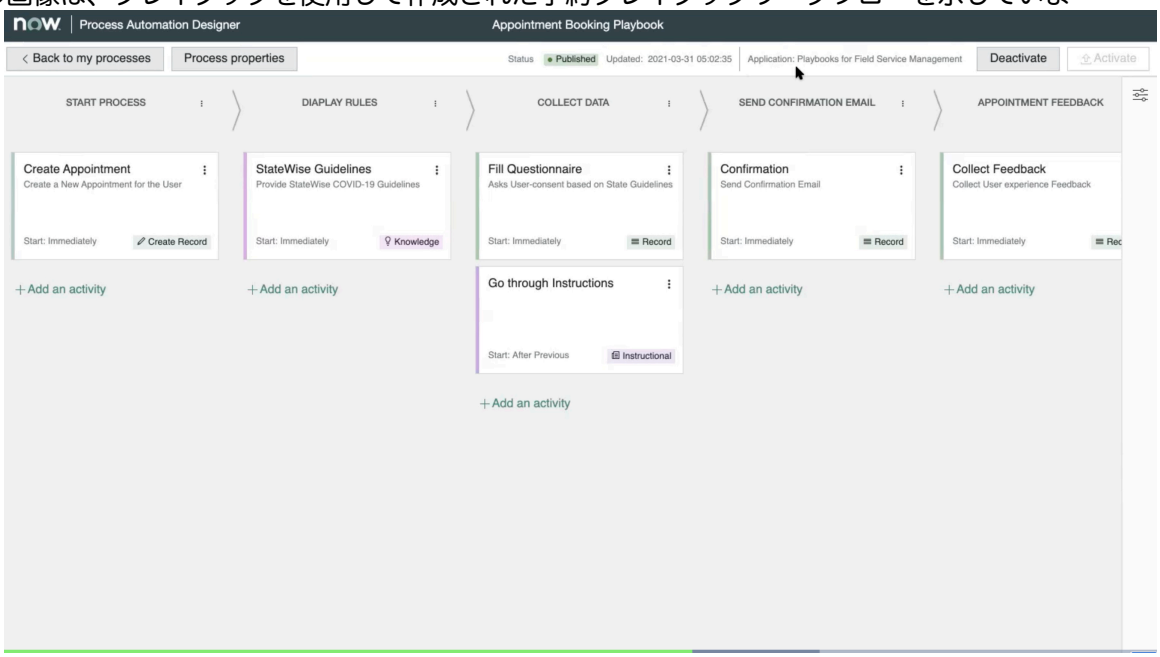
プレイブックは、 フィールドサービス チームがフィールドサービスタスクに関連するアクティビティを完了するためのステップバイステップのガイダンスを提供します。

プレイブックを使用すると、エージェントは一連のアクティビティをガイドすることで、作業指示タスクのライフサイクルを管理できます。特定のタイプの作業指示タスクに関連付けられたワークフローと、そのタスクを解決するために完了する必要があるアクティビティについては、プレイブックに詳細が記載されています。

プレイブックはワークフローを取得し、複数のステージに分割します。各ステージには以下が含まれます。

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

次の画像は、プレイブックを使用して作成された予約プレイブックワークフローを示しています。



す。

のプレイブック **ServiceNow** エージェント

ServiceNow エージェント アプリケーションのプレイブックには、作業指示タスクを完了するためのステージが含まれています。プレイブックは、[自分の作業] ページで選択した作業指示タスクの下に表示できます。アクティブなプレイブックが関連付けられているタスクには、[プレイブックを表示] ボタンが表示されます。

プレイブックは、ガイド付きエクスペリエンスを提供するためにステージに編成されています。モバイルアプリケーションの新規または既存の機能に誘導し、その作業指示タスクの完了したステージのチェックリストを維持します。ステージは、ユーザーの裁量で完了としてマークしたりスキップしたりできます。ステージは次のように進行します。

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

自動翻訳

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

5. 作業完了を検証
6. 作業指示タスクをクローズ

詳細については、「でのプレイブック ServiceNow エージェント」を参照してください。

ストアでアプリを要求する

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

関連情報

のプレイブックの構成 フィールドサービス管理 (FSM)

フィールドサービスマーケットプレイス

フィールドサービスマーケットプレイスは、請負会社の管理を最適化し、コミュニケーションを改善し、タスク割り当てプロセスを合理化します。

プッシュ通知、タスクの受け入れ/却下、入札の取り消し、タスクタイムラインなどの機能により、外部請負会社マネージャーのワークフローが簡素化されます。ディスパッチャー/内部請負会社マネージャーは、タスクをプッシュし、入札基準を設定し、応答をレビューし、重要なメトリクスにアクセスすることができます。アプリケーションは入札の機密性を維持し、入札応答の有効期限のタイムラインを提供します。

https://player.vimeo.com/video/1111717941?h=e169fb210a&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

関連情報

フィールドサービス Marketplace の構成

でのインベントリ管理 フィールドサービス管理 (FSM)

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

部品は、フィールドサービスエージェントが作業指示書を完了する際に必要となるアイテムを表します。部品は、バッテリーなどの物理的なアイテムの場合もあれば、オイル交換や見積もりなどの非物理的なコンポーネントの場合もあります。物理的な製品と非物理的な製品の両方が測定され、単位の数量で販売されます。

関連情報

でのインベントリ管理 フィールドサービス管理 (FSM)

リニア資産のサポート

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

リニア資産は、道路、鉄道、通信ネットワーク、ケーブルなどの物理的な長さまたは寸法を持つ資産です。開始点と終了点が定義されており、相互接続された一連のセグメントまたはノードとして表すことができます。リニアセグメントは、始点と終点、または始点と長さのいずれかによって定義される資産の特定の部分です。エンタープライズ資産管理でリニア資産を作成できます。詳細については、「Create linear assets」を参照してください。

自動翻訳

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

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

主な特長

リニア資産のサポートには、次のメリットがあります。

- リニア資産構造のフレームワーク内で発生するタスクの正確な場所を視覚化して記録します。
- リニア資産構造の一部である特定のエリアを簡単に見つけることができるため、複数回の訪問の必要性を最小限に抑えることができます。
- フィールドサービスエージェントに正確な作業場所を提供し、パスに沿った後戻りをなくして、タスクの完了を迅速化します。

関連情報

- でのリニア資産のサポートのアクティブ化 フィールドサービス管理 (FSM)
- でのリニア資産に対する作業指示のアサイン フィールドサービス管理 (FSM)
- のリニア資産 ServiceNow エージェント

の監視と分析 フィールドサービス管理 **(FSM)**

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

フィールドサービス 請負会社管理

請負業者の作業とサービスレベルアグリーメント (SLA) を管理します。ServiceNow Contractor Management アプリケーションを使用すると、サードパーティの請負会社とそのスタッフとつながり、連携し、連携して作業指示タスクをアウトソーシングできます。

フィールドサービス Contractor Management アプリケーションを使用すると、組織のフィールドサービスマネージャーは、請負会社とそのスタッフ (外部マネージャーや外部エージェントなど) をオンボーディングして作業をアウトソーシングできます。作業指示タスクは、請負会社から請負会社グループのマネージャーに割り当てられます。グループは、外部グループ、その対象範囲、スキル、および製品モデルなど、選択したアサイン先グループの値に基づいて、アサイン基準を限定します。

これらの請負会社のマネージャーは、 請負会社ポータル を使用してアサインされた作業指示タスクの詳細を確認し、タスクの作業の却下を選択できます。彼らがタスクを承認すると、そのタスクを請負会社のチームメンバーに再アサインできます。

優先アサイン先グループが内部であるが、内部グループの誰もアサイン先グループ基準に該当しない場合、タスクのアサイン先として適切な外部グループが検索され、その逆も同様です。

関連情報

- フィールドサービス請負会社管理のアクティブ化
- 請負会社管理の構成
- 請負会社ポータル
- 請負会社 ダッシュボード

エマージェンシーエクスポージャー管理

フィールドサービス管理 (FSM)のエマージェンシーエクスポージャー管理機能は、感染した場所を訪問した可能性のあるフィールドサービスエージェントと顧客を特定するのに役立ちます。これ

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

自動翻訳

は、COVID-19 などの疾患に対して陽性として分類されたエージェントと接触した人を見つけるのに役立ちます。

エマージェンシーエクスポージャー管理アプリケーションを フィールドサービス管理 (FSM) と組み合わせて使用することで、感染したエージェントの作業指示書の履歴を確認することで、感染した可能性のある顧客や他のエージェントを特定できます。

エージェントがある条件に対して陽性として報告された場合、診断アドミニストレーターは診断レポートを実行して、感染した可能性のある他のエージェント、感染したエージェントと接触した可能性がある顧客、および選択した期間中に感染した顧客を訪問した他のエージェントを特定できます。フィールドサービスマネージャーは診断レポートを確認し、感染拡大を軽減するための適切な措置を講じることができます。マネージャーは、感染した、または感染した可能性のあるエージェントが将来の日付に対応できないようにすることで、エージェントの安全性を促進できます。

エマージェンシーエクスポージャー管理 アプリケーションでは、次のことができます。

影響を受けるエージェントと顧客の追跡

選択した期間の作業指示履歴に基づいて影響を受けるエージェントの診断レポートを実行し、レポートを表示して、影響を受ける可能性のある他のエージェントと顧客を特定します。

エージェントカレンダーをブロック

選択した期間、影響を受けるエージェントおよび感染する可能性があるエージェントを利用不可としてマークし、それ以上のタスクのアサインを回避します。

エージェントにコンプライアンスチェックを強制する

エージェントは、タスクの作業を開始する前、および作業指示タスクを完了する前にコンプライアンスサーベイに参加して、推奨される安全プロトコルガイドラインに基づいて適切な予防措置を講じているかどうかを確認する必要があります。

Covid19 の影響があるデータを表示

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

エージェントのコンプライアンスステータスを確認

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

関連情報

フィールドサービスエージェントのモニタリングとアサインにエマージェンシーエクスポージャー管理を使用

予測分析:作業指示に関するインサイト

予測インテリジェンス for フィールドサービス管理 (FSM) を使用して同様の問題がある作業指示を特定することで、作業指示をより効率的に解決します。類似の作業指示の各グループは、作業指示の傾向トピックを表します。

主な特長

作業指示の傾向トピックを使用すると、次のメリットがあります。

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

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

自動翻訳

システムアドミニストレーターは、ソリューション定義をトレーニングして、類似するタイプの作業指示を識別してクラスター化します。マネージャーは、[作業指示書の傾向] トピックリストを使用して、作業指示書のバックログを分析します。

関連情報

作業指示の傾向トピックの表示

作業計画管理

作業計画管理アプリケーションは、 フィールドサービス管理 (FSM) と連携して、組織が定期的に繰り返されるスケジュールで計画作業アクティビティを作成および管理するのに役立ちます。計画された作業アクティビティには、メンテナンス、検査、監査などが含まれます。

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

作業計画管理を使用すると、メンテナンス、検査、監査などの計画された作業アクティビティをいつどのように実行するかを指定する作業指示を作成できます。作業指示は、次の要因に基づいて作成できます。

- 指定された時間間隔 (前回のメンテナンスが実行されてから一定の月数が経過した後など)。
- 指定されたページ数が印刷された後、または指定されたマイル数が運転された後などのメーターまたは使用状況。

ストアでアプリを要求する

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

関連情報

作業計画管理の構成

計画作業の作業指示を作成する

作業計画の例

作業計画管理ホームページ

フィールドサービスのワークフォース最適化

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

フィールドサービスのワークフォース最適化 は、人員を最適化し、チームを効率的に管理するために使用します。また、この機能により、顧客からの要求に対応できるスキルを習得できるよう、チームをコーチングすることもできます。

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

自動翻訳

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

で利用可能な機能 フィールドサービスのワークフォース最適化



主な機能

スケジュール

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

チームパフォーマンス

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

社員のコーチングとトレーニングの自動化

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

関連情報

- フィールドサービス 向けワークフォース最適化の設定
- フィールドサービスのワークフォース最適化 コンポーネント
- Workforce Optimization (ワークフォース最適化)

フィールドサービス管理 (FSM) ワークフローの例

このセクションのサンプルワークフローは、 フィールドサービス管理 (FSM) を使用して問題をより迅速に解決し、問題が発生しないようにし、組織間でシームレスに作業する方法の例を示しています。

フィールドサービス 運用ワークフローの例

この フィールドサービス 運用ワークフローの例では、医療機関の臨床エンジニアリングマネージャーが、ファームウェアのアップグレードで解決できる MRI スキャナーの問題をどのように処理するかを示しています。

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

自動翻訳

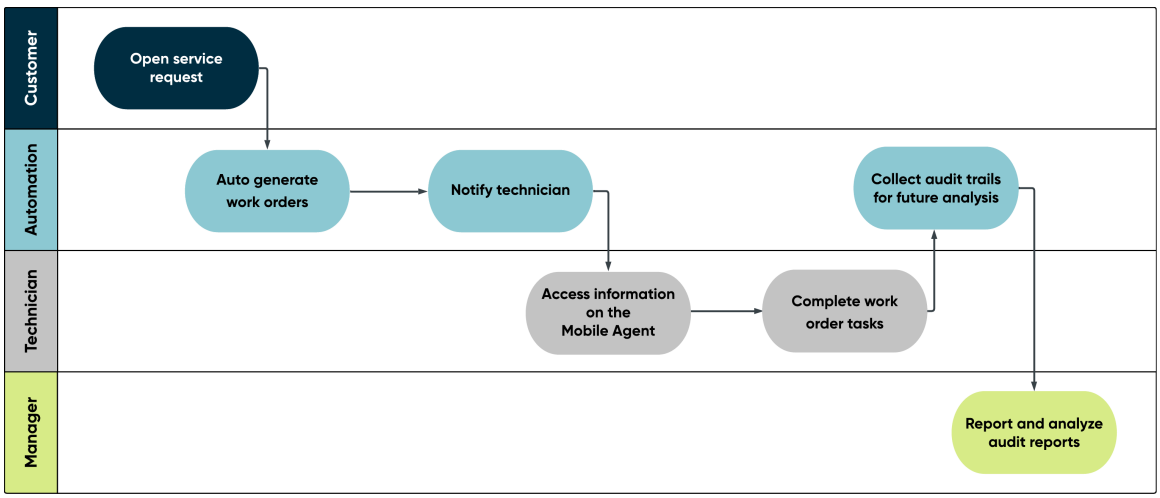
臨床エンジニアリングマネージャーの Maria は、MRI スキャナーの問題を通知されます。彼女は、ベンダーのサポートラインへの長い待ち時間と複数の電話を含む遅いアップグレードプロセスに不満を感じていました。ベンダーが ServiceNowを実装した後、Maria のエクスペリエンスは改善されました。

フィールドサービス管理 (FSM)アプリケーションを使用して、ベンダーはアップグレードプロセスを自動化し、サービスの効率と顧客満足度の向上を実現します。Maria は、セルフサービスポータルから希望の時間でサービス要求を送信できます。カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションは必要な詳細を含む作業指示書を作成し、FSM は適切なスキルを持つ近くのフィールドエージェントにタスクをアサインします。

Maria は、フィールドエージェントの場所と到着時間のマップが記載されたテキストを受信します。アップグレードが完了すると、フィールドエージェントは FSM モバイルアプリでタスクを完了としてマークします。Maria は作業を確認し、携帯電話で作業指示書に署名します。FSM は、将来の分析、レポート、監査、およびコンプライアンスのために、すべての作業指示書情報を保存します。

ServiceNow は、ベンダーがアップグレードを迅速に完了できるように支援し、電話を減らし、重要な問題と解決策のデータを保存して、Maria のカスタマーエクスペリエンスを向上させました。

フィールドサービス 運用ワークフローの図



フィールドサービス 操作ワークフローステップ

次の表に、 フィールドサービス 操作ワークフローの手順を示します。

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

ステップ	説明
1. オープン中の要求	臨床エンジニアリングマネージャーは、資産ベンダーのセルフサービスポータルにログインし、希望するサービス時間を記載したサービス要求を開きます。
2. 作業指示を自動生成する	予約アプリケーションは、アップグレードを完了するために必要なすべてのタスクを含む作業指示書を自動的に生成します。
3. 技術者の自動派遣	動的実行を使用して、場所、スキルセット、および可用性に基づいて、タスクを自動的にフィールドエージェントにアサインできます。フィールドエージェントは、モバイルアプリでプッシュ通知を受信します。プッシュ通知を表示して受け入れることができます (または別の技術者への再アサインを却下することもできます)。承認されると、作業指示書が更新されます。

自動翻訳

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

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

ステップ	説明
4. アクセス情報	ServiceNow モバイルエージェント を使用すると、フィールドエージェントは場所、機器、顧客の履歴、ナレッジ記事などの情報にアクセスして、タスクを正常に完了することができます。フィールドエージェントが向かうと、顧客に通知するテキストメッセージが自動的に送信されます。 これには フィールドエージェントの現在の場所と到着予定時刻が記載されたマップを表示するためのリンクが含まれており、期待値を設定して全体的なエクスペリエンスを向上させます。
5. 作業指示書を完了する	フィールドエージェントがファームウェアをアップグレードしてタスクを完了すると、臨床エンジニアリングマネージャーは作業指示書にデジタル署名して確認することができます。
6. 追跡と監査	署名済みステータスにより、完了したタスク、使用および返却された部品、雑費、作業の完了に必要な時間など、作業指示書のサマリーが PDF で自動的に生成されます。PDF は、追跡と監査の目的で作業指示書フォームに添付されます。
7. レポートと分析	すべてのデータとタイムラインは作業指示でも追跡され、コンプライアンス要件を満たすための傾向分析、レポート、および監査に使用できます。フィールドサービス マネージャーは、作業指示書のメトリクスを、ServiceNow パフォーマンスアナリティクス ダッシュボード内でデフォルトで使用できる重要業績評価指標 (KPI) と比較します。

フィールドサービス 予防メンテナンスワークフローの例

この フィールドサービス 予防メンテナンスワークフローの例は、飛行時間が 25 時間ごとに診断アラートをトリガーするように整備計画を設定する航空機整備士の例を示しています。

航空機の整備士である Lisa は、飛行時間が 25 時間ごとに診断アラートをトリガーする整備計画を設定します。Lisa は、紙ベースの計画プロセスが非効率的で、リアルタイムの可視性が不足していることに気付きました。これは航空機の運航停止と経済的損失につながった。資産管理でServiceNow フィールドサービス管理 (FSM)を実装することで、大きな違いが生まれました。

現在、Lisa は各航空機のメンテナンス計画を自動化し、25 時間から 600 時間の飛行時間ごとにアラートをトリガーし、診断タスクの作業指示書を生成しています。システムは、場所、スキル、および可用性に基づいてアビオニクスフィールドエージェントにタスクをアサインし、遅延を回避するために最適な適格で最も近いフィールドエージェントを確実に派遣します。

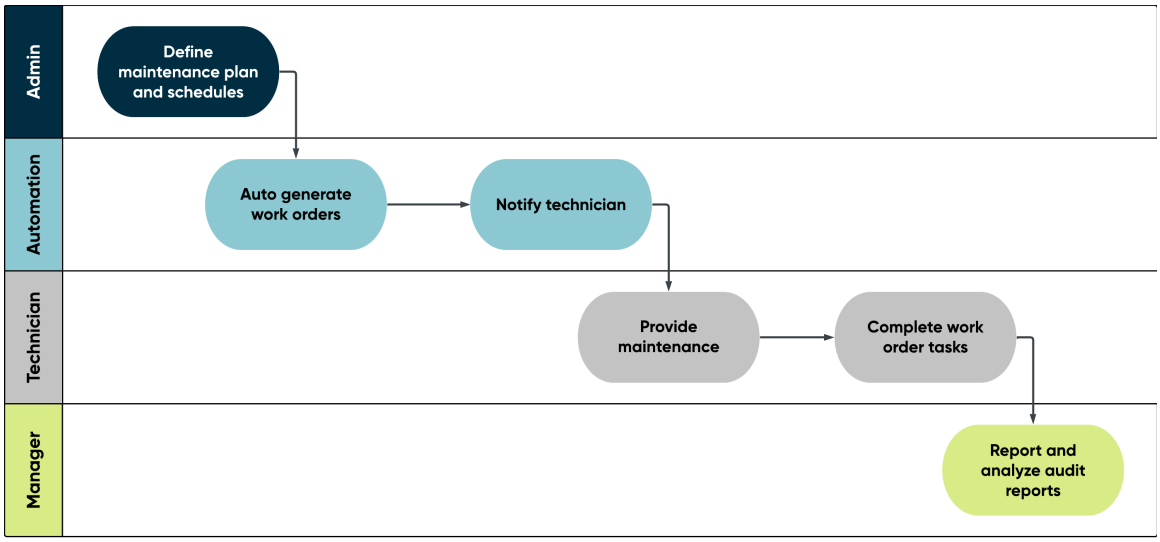
フィールドエージェントはログインしてタスクを承認または再ルーティングし、統合資産管理システムから航空機の詳細、サービス履歴、および確認する部品を表示します。また、記事や過去の作業指示書から推奨事項を表示することもできます。診断タスクが完了すると、次のメンテナンスタスクがスケジュールされます。すべての作業指示情報は、分析、レポート、監査、およびコンプライアンスのために保存されます。

フィールドサービス管理 (FSM)により、Lisaは乗客と乗務員の安全を確保し、航空機の可用性を最適化することで収益を増やし、作業指示データを確認して傾向を特定することでコンプライアンスのニーズを満たしています。

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

自動翻訳

フィールドサービス 予防メンテナンスワークフローの図



フィールドサービス 予防メンテナンスワークフローのステップ

次の表に、予防メンテナンスワークフロー フィールドサービス のステップを示します。

予防メンテナンスワークフローの手順と説明

ステップ	説明
1. ワークフローの定義	航空機整備管理者は、整備計画を作成し、整備をスケジュールして、例えば、航空機の種類に応じて、診断検証を 60 時間前に完了させ、200 時間ごとにより詳細な検査を実行するようにします。
2. 作業指示を自動生成する	メンテナンス計画は、トリガーしきい値に達すると、自動的に 1 つ以上の作業指示を作成します。航空機タイプごとに適切な一連の繰り返し可能なタスクを含む Templates を使用して、各作業指示のタスクを作成します。これらのタスクは、場所、可用性、スキルに基づいてエージェントに自動的にアサインされます。
3. 技術者に通知する	フィールドエージェントにタスクのアサインが通知されます。エージェントはログインして、メンテナンス診断を完了するために実行する必要があるタスクを表示して承認 (または再ルーティング) できます。
4. 包括的なメンテナンスを提供する	統合された 資産管理により、エージェントは、サブコンポーネント、サービス履歴、交換やサービスが必要な部品に関する情報など、資産の詳細を確認できます。さらに、技術者は、ナレッジ記事から推奨事項、指示、ヒント、および以前の作業指示書の情報を取得して、タスクの完了に役立てることができます。
5. 作業指示タスクを完了します	技術者がメンテナンスを完了してタスクを更新すると、次の計画済みメンテナンスの予約が自動的にスケジュールされ、アサインされます。
6. 監査証跡を提供する	完了したすべてのタスクとデータは、後で参照できるようにメンテナンス計画レコードで追跡されるため、アドミニストレーターは、傾向分析、レポート、および監査に必要なデータを

自動翻訳

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

予防メンテナンスワークフローの手順と説明 (続く)

ステップ	説明
	簡単にプルして、コンプライアンス要件を満たすことができます。
7. レポートと分析	メンテナンス計画のタスクとデータを追跡して、今後の分析、レポート、監査、およびコンプライアンスアクティビティをサポートします。

フィールドサービス **IT** ワークフローの例

この例では、調整された フィールドサービス と IT サービス管理の状況について説明します。

店長である Joe は、IT サポートとフィールドサービスの品質に不満を抱いていました。問題を報告すると、多くの質問があり、修正時間の見積もりがありませんでした。フィールドエージェントは、手作業によるデータエラーにより、間違った部品を持って到着することがありました。古いソフトウェアはカード取引システムをクラッシュさせ、売上の損失と顧客の不満を引き起こしました。

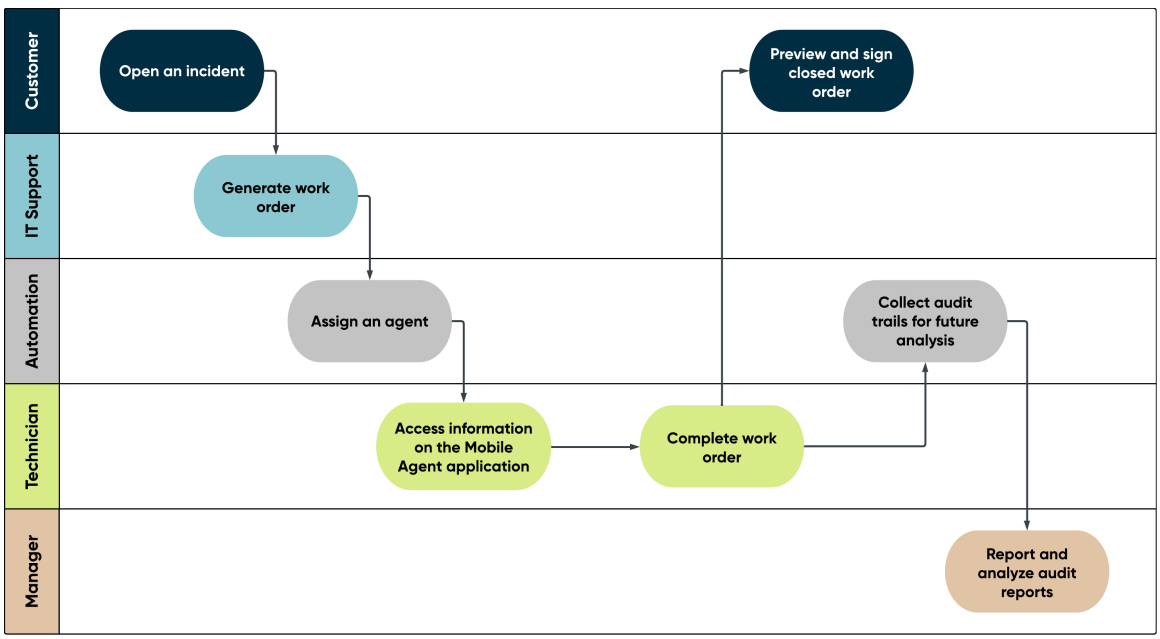
ServiceNowを実装した後、Joe のエクスペリエンスは改善されました。

IT サポートおよびフィールドサービスアドミニストレーターは、情報とメンテナンススケジュールを共有するプロセスを作成できます。Joe は機器をスキャンして、IT サポートでインシデントを自動的にオープンできます。フィールドエージェントが必要な場合、IT サポート担当者は必要な詳細を含む作業指示書を作成し、フィールドサービス管理 (FSM) はそれを最も近いスキルを持つフィールドエージェントにルーティングします。Joe は、推定到着時刻が記載された通知を受け取ります。

フィールドエージェントは、 モバイルエージェント を使用して、問題の詳細、ソリューション、およびメンテナンスタスクを確認します。作業指示書をデジタルで文書化し、タスクの完了後にクローズすることができます。

フィールドサービス管理 (FSM) 共有プラットフォームで使用された部品、経費、および完了時間を追跡します。資産、フィールドエージェントの場所、ステータスの可視化が向上し、パフォーマンスと生産性が向上しました。文書化時間を短縮し、迅速な解決で顧客の期待に応えることで、コストのかかるダウンタイムを防ぐことができました。システムパフォーマンスの向上により、Joe's Store の売上が増加し、顧客満足度が向上しました。

フィールドサービス **IT** ワークフローの図



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

自動翻訳

IT フィールドサービス ワークフローステップ

次の表に、IT フィールドサービス ワークフローのステップを示します。

IT インシデント解決と作業指示プロセスのワークフローステップ

ステップ	説明
1. インシデントを開く	ある店舗では、POS (POS) システムでカードの読み取りに問題があります。店長は問題を特定し、 モバイルエージェント を使用して PoS システムでバーコードをスキャンします。これにより、インシデントが自動的に作成され、ストアのサポートサービスデスクにアサインされます。
2. 作業指示の生成	サポートチームはインシデントをトリアージし、ソフトウェアまたはハードウェアの修正が必要かどうかを判断します。この場合、PoS システムではソフトウェアのアップグレードが必要なため、店舗のサポートサービスデスクでは、ワンクリックでインシデントから優先度の高い作業指示を直接開くことができます。
3. 技術者をアサインする	作業指示書は、内部または外部のサードパーティチームにアサインできます。この場合、作業指示書は自動的に社内の技術者にアサインされます。技術者はアサインの通知を受け、タスクを承認して、店舗への移動を開始します。店長には、技術者の到着予定時刻が通知されます。
4. 総合チェック	モバイルエージェントを使用すると、技術者は PoS システムとその履歴に関するすべての情報 (検査、過去の修正など) と、問題の解決に役立つ関連するナレッジベース記事にアクセスできます。技術者はPoSシステムの徹底的なメンテナンスを行い、将来の問題と出張コストの削減に役立ちます。
5. 作業指示書を完了する	技術者は作業を完了すると、作業量を文書化し、メモを取り、作業指示書をクローズします。次に、店長はデジタル署名して作業指示が完了したことを確認します。この送信により、インシデントが自動的に更新されます。
6. 監査証跡の追跡と提供	完了したすべてのタスク、使用および返却された部品、雑費、および作業に要した時間の PDF サマリーが自動的に作成され、作業指示書に添付されます。すべてのデータは、将来の傾向分析、レポート、および監査のために 1 つのプラットフォームで追跡されます。

[store-future: BEGIN review]

フィールドサービスの予約再スケジュールワークフローの例

このフィールドサービスの予約ワークフローの例は、アドバイザーとクライアントの会議の簡素化を検討しているファイナンシャルアドバイザリーサービスプロバイダーが関与するユースケースシナリオを示しています。

Pace A. Capital Advisorsのファイナンシャルアドバイザーとして、Sarahは、投資コンサルティングのスケジュールと調整にかかった長いプロセスに反対しました。予約が要求されると、クライアントはしばしば土壇場でキャンセルし、多くの場合、他のスケジューラーに気付かずにキャンセルされました。絶えず変化する空室状況は顧客には簡単に確認できず、予約が変更された場合、Sarah のパートナー コンサルタントである Will のようなファイナンシャル アドバイザーは、会議に出席する人について調整できず、出席した会議をダブルブッキングするか、以前にキャンセルした会議に出席するかのどちらかでした。

自動翻訳

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

会社が Field Service Management を利用した後、Sarah と Will の両方にとってスケジュールがはるかに便利になりました。

現在では、顧客は自動更新される予約期間を簡単に表示して選択できるだけでなく、他のエージェントも顧客に代わって予約してスケジュールを変更することもできます。顧客がカスタマーサービスポータルまたはコンシューマーサービスポータルのいずれかを介して予約すると、Field Service Management (FSM) によって作業指示書タスクが自動的に生成されます。その後、FSM の予約は Sarah に通知し、Sarah は作業指示タスクを受け入れて予約を確認します。

今後の競合が検出された場合、Sarah は顧客に代わって初回予約後に予約の詳細を手動で構成できます。予約、スケジュール変更、キャンセルはすべて、Customer Service Management (CSM) ワークスペース内で効率的に行うことができます。Will が診察に来られない場合、Sarah はクライアントとクライアントの両方に役立つ提案された予約期間を選択し、顧客に通知できます。顧客が予約の確認に応答して FSM モバイルを使用してデジタル承認を送信するのを待っている間に、Sarah はクライアントが予約の再スケジュールを要求するための限定期間を設定することもできます。

顧客がプレゼンスを確認すると、アサインされたアドバイザーは会議に出席し、作業指示タスクを完了できます。フォローアップのために、FSMは後で分析するためのレポートを作成し、Pace A. Capital Advisorsのスケジューリングとコンサルティングプロセスの継続的な改善を可能にします。

主なメリット

- 動的予約管理の予約期間自動更新
- 顧客とエージェント間の調整の強化
- 顧客満足度向上のための簡素化されたスケジューリングサービス

ユーザーロール

- カスタマー
- イニシエーター:財務相談スケジューラー
- サービスエージェント

製品

- フィールドサービス管理 (FSM)
- keyref="var.csm-expanded"カスタマーサービス管理 (CSM)

次の表に、 フィールドサービス 予約ワークフローのステップを示します。

予約の再スケジュールプロセスのワークフローステップ

ステップ	説明
1. 予約	顧客はカスタマーポータルを使用して、利用可能な時間帯を表示し、特定の会議要件を詳述する予約を行います。
2. 作業指示タスクを自動生成	カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションは、顧客情報や目標達成目標など、予約要求のすべての関連情報を含む作業指示書を自動的に生成します。
3. 作業指示タスクをアサインする	フィールドサービス管理 (FSM) アプリケーションは、作業指示タスクを対応可能なエージェントにアサインし、予約要求をそのエージェントに通知します。承認された場合、顧客に作業指示タスクとその後の予約確認が通知されます。ここから、顧客は予約確認を承認するか拒否するかを選択できます。

自動翻訳

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

予約の再スケジュールプロセスのワークフローステップ (続く)

ステップ	説明
4. 予約を設定する	スケジューラーは、最適な予約タイミングを評価し、顧客が予約を既に確認しているかどうかにかかわらず、会議の詳細を手動で調整できます。ウィンドウの提案は、Sarah が顧客とアドバイザーの両方にとって予約が機能するようにするのに役立ちます。FSM は、スケジューラーが再スケジュールされた予約を確認し、変更を全員に通知できるようにします。
5. 作業指示書を完了する	アサインされたアドバイザーは、コンサルテーションに出席し、顧客が概説したとおりに作業指示タスクを完了できます。タスクが完了すると、顧客はタスクが完了したことをデジタルで確認します。
6. レポートと分析	完了した作業指示書情報は関係するエージェントに送信され、継続的なサービス改善のための将来の分析、レポート、およびコンプライアンスアクティビティのためにタスクデータが自動的に追跡されます。

[End]

[store-future: BEGIN review]

フィールドサービスインベントリ管理ワークフローの例

このフィールドサービスインベントリ管理ワークフローの例では、コンピューター製造会社が増加するサービス要求と並行して製品カタログを管理する方法を調べるユースケースシナリオを提供します。

サービスに対する需要が高まるにつれ、Ace Technologies のソフトウェアエンジニアとして、資産管理の複雑さを監督し、時間通りのサポートを確保するのに苦労していました。フィールドサービス管理 (FSM) インベントリ管理の包括的な機能がなければ、Anna は会社のハードウェア材料の追跡を整理できません。

[End]

フィールドサービス管理 (FSM) の 仮想エージェント

ServiceNow® 仮想エージェント for フィールドサービス管理 (FSM) を使用すると、フィールドサービスエージェントは、Now Agent モバイルアプリケーションを介して仮想エージェントとやり取りすることで、仕事関連のクエリに対する回答をすばやく得ることができます。

ストアでアプリを要求する

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

フィールドサービス管理 (FSM) の仮想エージェント

フィールドサービス 仮想エージェント 会話の理解

仮想エージェント for フィールドサービス管理 (FSM) は、エージェントの作業に関連するクエリにすぐに対処することで、エージェントのエクスペリエンスを向上させます。フィールドサービスエージェントは、Now Agent モバイルアプリケーションを使用して 仮想エージェント とチャットし、

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

今後の作業スケジュールに関する情報をすばやく取得できます。エージェントは、 仮想エージェントにタスクを更新するように命じることができます。

自然言語理解 (NLU)

すべての フィールドサービス 仮想エージェント会話トピックに自然言語理解 (NLU) (NLU) を実装します。システムは、単語の意味をより明確に理解し、単語のコンテキストを認識して、ユーザーの行動をより適切に推測できます。

フィールドサービス 仮想エージェント Conversations アプリケーションでNLUを有効にし、既存の会話トピックを再公開して、この機能でユーザーエクスペリエンスを最適化します。詳細については、「 仮想エージェントでの自然言語理解 (NLU)」 を参照してください。

関連情報

- フィールドサービス 仮想エージェント会話の構成

フィールドサービス品質管理

フィールドサービス品質管理 レビュー担当者が作業指示タスクをクローズする前に確認できるようにします。

フィールドサービス品質管理の概要

フィールドサービス品質管理機能は、作業指示を効率的かつ効果的に管理するのに役立ちます。この機能を使用して、現場技術者は作業指示をクローズでき、レビュー担当者は作業が完了する前に作業の品質とデータを確認できます。そうすることで、作業を高い水準で完了できます。

レビュー担当者は、ソフトクローズされた作業指示を確認し、最終完了前にジョブの品質とデータを監査できます。レビュー担当者は作業指示タスクを技術者に返送できるため、技術者は要求された情報を提供できます。このようにして、作業指示を正式にクローズする前に、必要なフィードバックや調整を行うことができます。

全体として、 フィールドサービス品質管理 機能は作業指示書をクローズするプロセスを簡素化し、効果的なコミュニケーションとレポートによって作業が高水準で完了するようにします。

関連情報

- フィールドサービス品質管理の構成
- タスクのレビュー
- レビュー済みタスクに応答
- フィールドサービス品質管理 コンポーネント

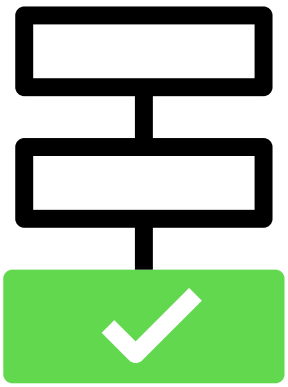
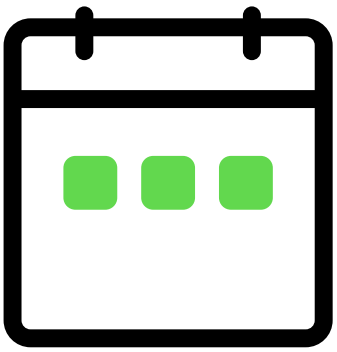
フィールドサービス管理 (FSM) の構成

組織のフィールドサービス作業を管理するために必要な機能とワークフローを設定します。

自動翻訳

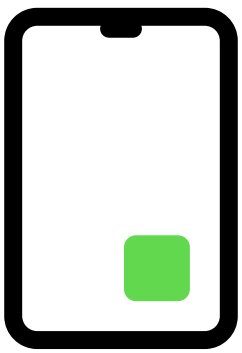
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

開始

計画  フィールドサービス管理 (FSM)実装を計画します。	人員  フィールドサービス管理 (FSM)の場所、テリトリー、ユーザーを設定します。	作業指示とタスク  フィールドサービス管理 (FSM)の作業指示とタスクを構成します。
インベントリと機器  フィールドサービス管理 (FSM)のインベントリと機器を構成します。	構成可能なワークスペース  フィールドサービス管理 (FSM)の構成可能ワークスペースを設定します。	スケジュールの方法  フィールドサービス管理 (FSM)のスケジュール方法を構成します。

自動翻訳

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



モバイルを フィールドサービス管理 (FSM) 用に構成します。

フィールドサービス管理 **(FSM)** の構成の概要

フィールドサービス管理 (FSM)を構成するプロセスは次のとおりです。

1. フィールドサービス管理 (FSM) 実装の計画立案

   実装の計画、フィールドサービス管理 (FSM) のパッケージ化とライセンス、および実装する機能のトレーニングに関する情報の入手先について説明します。

2. 人員の設定

   ユーザー、場所、テリトリーなどの基礎情報を設定します。組織でクルー、請負会社管理、キャパシティ管理、またはワークフォース最適化を使用している場合は、各機能の追加の構成手順を実行します。

3. 作業指示とタスクの設定

   作業指示書と各作業指示書を構成するタスクを設定します。必要に応じて、フィールドサービス作業構成、計画作業、プレイブック、カスタマーエクスペリエンス、品質管理などの作業指示の追加機能を構成します。

4. (オプション) インベントリと資産管理の設定

   組織でインベントリを追跡したり、機器のスケジュールを設定したりする必要がある場合は、インベントリ機能とリソーススケジューリング機能を構成します。

5. CSM/FSM 構成可能ワークスペースの設定

   ディスパッチャワークスペース、テリトリー計画コンソール、CSM エージェントワークスペースなどの CSM/FSM 構成可能ワークスペースの特殊なビューのレイアウト、フィルター、ソートを構成します。

6. フィールドサービススケジューリング方法の設定

   組織のニーズに最も適したスケジュール方法 (Scheduling Optimization、動的スケジューリング、インテリジェントタスク推奨事項、またはルートの最適化) を構成します。必要に応じて、追加のスケジュールオプションと機能を構成します。

自動翻訳

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

7. フィールドサービス モバイルエージェント の設定

   モバイルデバイスからタスク、場所、およびその他の情報へのアクセスを構成します。請負会社管理を使用している場合は、請負会社がアサインされたタスクを管理できるように、モバイル用のフィールドサービス請負会社を設定します。

フィールドサービス管理 (FSM) 実装の計画立案

実装ジャーニーを開始する前に、時間をかけて実装を計画し、 フィールドサービス管理 (FSM) パッケージングとライセンスを理解し、実装する機能に関するトレーニングを受けてください。

計画

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

アップグレードの進捗状況を追跡するモジュールとアップグレード後のスキップを処理するツールを備えたアップグレードの管理 ServiceNow アップグレードセンター を利用します。詳細については、「Upgrade Center」を参照してください。

パッケージとライセンス

フィールドサービス管理 (FSM) のパッケージとライセンスの詳細については、フィールドサービス管理 (FSM) の価格設定ページ に移動し、「パッケージオプション」セクションまで下にスクロールしてください。

トレーニング情報

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

Field Service Management (FSM) Fundamentals :ServiceNow Field Service Management アプリケーションとモジュールについて説明します。

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

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

スケジュール最適化の要点 - ServiceNow フィールドサービス管理 (FSM) のマススケジュール最適化。

Field Service Contractor Management Essentials - ServiceNow Field Service Contractor Management アプリケーションを実装および管理する方法について説明します。

フィールドサービス管理 (FSM) の Now Assist オンデマンド実装 - フィールドサービス管理 (FSM) の Now Assist を実装する方法を学びます。

ドメインセパレーションとフィールドサービス管理 (FSM)

ドメインセパレーションは、複雑で多層的な組織環境を管理するための構造化された効率的な方法を提供します。これにより、カスタマイズされたアクセスと制御が可能になり、ユーザーがドメインに関連するデータのみを表示できるようになり、セキュリティと効率が向上します。

自動翻訳

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

サポートレベル：ベーシック

- アプリケーションサービスプロバイダーのユースケースに合わせてデータが適切なドメインに送られるようにするビジネスロジックが存在します。
- このアプリケーションは、ドメインセパレーションを完全にサポートしています。ドメインセパレーションには、ユーザーインターフェイス、キャッシュキー、レポート、ロールアップ、および集計からのドメインの分離が含まれます。
- インスタンスのオーナーは、複数のテナント間で正常に機能するようにアプリケーションをセットアップする必要があります。

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

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

フィールドサービス管理 (FSM) ドメインセパレーションの概要

ドメインセパレーションでは、データ、プロセス、および管理タスクを、「ドメイン」と呼ばれる論理的なグループに分けることができます。どのユーザーがデータを表示できるか、データにアクセスできるかなど、このアプリケーションのいくつかの側面を制御できます。フィールドサービス管理 (FSM) アプリケーションでは、会社エンティティを使用してドメインセパレーションを推進できます。各会社にドメインをアサインすると、会社に対して作成されたすべての作業指示とタスクが会社のドメイン内に作成されます。ディスパッチャーとアサイン先グループ、部品要件、転送注文など、作業指示に関連するその他のエンティティとタスクは、会社と作業指示のドメインによって主導されます。

フィールドサービス管理 (FSM)におけるドメインセパレーションの仕組み

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

ドメインセパレーションされたインスタンスで フィールドサービス管理 (FSM) を使用する場合、[会社] フィールドは作業指示書フォームの必須フィールドです。会社の作業指示を作成すると、会社のドメインに作業指示が作成されます。作業指示に対して作成されたタスクも、すべて会社のドメインで作成されます。

ドメインセパレーションされたインスタンスでカスタマーサービス管理 (CSM) と統合された フィールドサービス管理 (FSM) を使用する場合、[アカウント] フィールドは作業指示書フォームの必須フィールドです。カスタマーサービスケースを通じてアカウントの作業指示を作成すると、作業指示書はアカウントドメインに作成されます。作業指示書に対して作成されたタスクはすべて、作業指示書と同じドメインに作成されます。作業指示書のドメインが変更された場合、作業指示書タスクのドメインも更新されます。

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

注:
フィールドサービス管理 (FSM) はアプリケーションレベルで設定され、ドメイン固有の設定はサポートされていません。たとえば、タスク割り当て方法として [動的スケジューリングを使用] を選択した場合、この方法はすべてのドメインでタスクをアサインするために使用されます。

自動翻訳

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

フィールドサービス管理 (FSM) でのドメインセパレーションの設定

フィールドサービス管理 (FSM)のドメインセパレーションを設定するには、ServiceNow, Inc. にお問い合わせください。

インシデント、問題、または変更から作成された作業指示

インシデント、問題、または変更要求から作成された作業指示では、以下が発生します。

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

グループ

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

部品プロセス

資産の調達と使用を含む部品プロセスもドメインセパレーションされています。

- 部品要件は、作業指示書ドメインで作成されます。
- 部品要件に対して作成された転送注文と転送注文ラインは、部品要件のドメインに作成されます。
- 部品を調達する場合、以下のものを使用できます。
  - 資産は、部品要件ドメインに基づく作業指示または作業指示タスクで使用できます。
  - 資産は部品要件ドメインに基づいて利用できます。
  - ストックルームは、利用可能な資産に基づいて利用できます。

関連情報

サービスプロバイダーのドメインセパレーション

フィールドサービス管理 (FSM) の拡張ポイント

拡張ポイントを使用して、さまざまな構成をカスタマイズします。

アプリケーションナビゲーターで「 sys_extension_point.list 」と入力して **[Enter**] をクリックし、フィールドサービス管理 (FSM) アプリケーションで使用される拡張ポイントを表示します。

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

拡張ポイントは、次の構成で使用できます。

- イベントタイプのスケジュールエントリ
- 予約

自動翻訳

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

イベントタイプスケジュールエントリの拡張ポイント

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

予約の拡張ポイント

拡張ポイント名	説明
sn_apptmnt_booking。AppointmentBookingAvailabilityExtPoint	ロジックをカスタマイズして、予約可能な予約期間を決定します。
sn_apptmnt_booking。AppointmentBookingDaoExtPoint	予約レコードの作成または更新に使用するロジックをカスタマイズします。
sn_apptmnt_booking。AppointmentBookingImplExtPoint	予約を作成する前に予約データを検証するロジックをカスタマイズします。
sn_apptmnt_booking。AppointmentBookingUtilExtPoint	ロジックをカスタマイズして、予約レコードを作成および更新するために使用される予約データのパラメーターマップを作成します。
sn_apptmnt_booking。AppointmentRescheduleCancelExtPoint	予約をキャンセルまたは再スケジュールできるかどうかを決定するために使用されるロジックをカスタマイズします。
sn_apptmnt_booking。AppointmentRESTHelperExtPoint	予約可能な日時のリストを取得するためのロジックをカスタマイズします。
sn_apptmnt_booking。AppointmentRecommendationExtPoint	他のアプリケーションが予約スロットの推奨事項を統合できるようにします。
sn_apptmnt_booking。AppointmentBookingLockingUtilExtPoint	予約ワークフローでロックを取得および解除します。

自動翻訳

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

予約の拡張ポイント (続く)

拡張ポイント名	説明
sn_apptmnt_booking。AppointmentBookingVariablesExtensionPoint	タスクの **Catalog_id** をフェッチするために予約 API と予約 API によって使用されます。
sn_apptmnt_booking。AppointmentEnableUnifiedUI	特定のタスクテーブル拡張に対して統一された UI カレンダーコンポーネントを有効にします。
sn_apptmnt_booking。AppointmentHolidayHelperExt	予約サービス構成の **consider_holidays_in_leadtime** 設定で示される休日を考慮して、リードタイムを計算します。
sn_apptmnt_booking。予約リードタイム計算	予約サービス構成の **ignore_lead_time_on_reschedule** 設定に基づいて、予約の再スケジュールのリードタイムを考慮するか無視するかを決定します。
sn_apptmnt_booking.use_unified_appt_widget	他のアプリケーションが Seismic 予約カレンダーを使用できるようにします。
sn_apptmnt_booking。AppointmentRecommendationExtPoint	予約を推奨するための近接性と推奨基準をカスタマイズします。

テンプレート管理の拡張ポイント

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

自動翻訳

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

ジオフェンシングの半径と距離の拡張ポイント

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

ヒートマップの色のグラデーションの拡張ポイント

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

テリトリー重要業績評価指標 **(KPI)** の拡張ポイント

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

作業計画管理の拡張ポイント

拡張ポイント名	
sn_fsm_planned_wm。PWMScheduleSuppressionExtensionPoint	スケジュールの発生が抑制されるタイミングを検証するロジックをカスタマイズします。

関連情報

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

グローバルドメイン構成

グローバルドメインのアドミニストレーターは、 フィールドサービス管理 (FSM) 日常業務の処理方法を決定する構成設定を選択できます。

始める前に
必要なロール:wm_admin

自動翻訳

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

このタスクについて
グローバルドメインのアドミニストレーターは、 フィールドサービス管理 (FSM) 構成を次のように設定できます。

- 要求プロセスの一部を含めたり除外したりします。たとえば、次のステージに進む前に作業指示書の承認を要求することができます。
- SM 自動アサイン (カスタム定義のワークフロー) を使用してタスクを自動的にアサインするか、手動でタスクをディスパッチャーに任せることができます。Central Dispatch、 を使用して、または作業指示書タスクフォームから手動でアサインすることができます。
- エージェントの移動時間を追跡します。

フィールドサービス設定画面には、多くの設定オプションが含まれています。スイッチが緑色で右側に切り替わると、オプションは有効になっています。オプションを表示するには、[依存関係] にリストされているすべての構成オプションを有効にする必要があります。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > アドミニストレーション > 設定.

   注:
   グローバルドメインよりも低いドメインのアドミニストレーターは、フィールドサービス構成画面を表示できますが、設定を変更することはできません。

   [フィールドサービス構成] 画面のオプションは、次のように複数タブのレイアウトで配置されています。

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

   エージェントがアサインされたタスクを承認または却下する必要があるフィールドは、内部と外部の両方のフィールドサービスエージェントに適用されます。

   [ビジネスプロセス] タブ

フィールド	説明	依存関係
ライフサイクル		
プロセスライフサイクル	デフォルトでは、プロセスライフサイクルはタスク主導型に設定され、ディスパッチャワークスペース、FSM Mobile、および スケジュール最適化 の作業指示タスクのワークフローをサポートします。 Xanadu リリース以降、要求駆動型プロセスライフサイクルはサポートされなくなりました。メンテナンスロールを持つユーザーのみが、プロセスライフサイクルを要求主導型に変更できます (サブタスクはオプションです)。要求駆動型では、要求を満たすためにタスクは必要ありません。プロセスライフサイクルが要求駆動型の場合は、要求をアサイン先グループ内のユーザーに直接アサインすることができます。ユーザーは引き続きリクエストにタスクを追加できます。ただし、すべてのタスクをクローズしても、リクエストは自動的にクローズされません。	

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

自動翻訳

フィールド	説明	依存関係
ライフサイクル		
	注: [状況フローの有効化] オプションが選択されていない場合、プロセスライフサイクルは 要求主導 型になり、このフィールドは表示されません。	
新しいリクエストでは認定が必須です	次のステータスに移動する前に作業指示の認定を要求することを有効にします。 このオプションが有効でない場合、[認定待ち] ステータスのすべての作業指示が自動的に認定されます。	○ [状況フローの有効化] がオン。 ○ プロセスライフサイクル：タスク主導型 (サブタスクは任意)。
割り当てられたタスクに対するエージェントの承認または却下が必要	有効にすると、割り当てられたエージェントにタスクの承認または却下が要求されます。	[状況フローの有効化] がオン。
エージェントの移動時間の追跡	有効にすると、タスクのために移動するエージェントにタイムカードを使用します。	
エージェントのオンサイト到着チェックインを有効化または無効化	[オンサイト到着] サブステートを使用して、オンサイトチェックイン時にエージェントの場所をキャプチャできるようにします。また、この機能では、ジオフェンスを使用してエージェントのモバイル位置を確認し、エージェントがオフラインモードやその他の理由でチェックインをバイパスできるようにします。	
作業メモは、リクエストまたは	クローズ、完了、またはリクエストのキャンセルに作業メモが必要な場合、有効にします。これを無効にした場合、クローズ、完了、またはキャンセルに作業メモは必要ありません。	

自動翻訳

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

フィールド	説明	依存関係
ライフサイクル		
タスクをクローズしたりキャンセルしたりするときに必要です		
タスク作業メモを要求へコピー	有効にすると、タスク作業メモを指示またはリクエストの作業メモと同期します。作業メモをタスクに追加すると、指示またはリクエストに同じ作業メモが表示されます。	[状況フローの有効化] がオン。
作業指示書のクローズ時にケースを自動的に終了	これを有効にすると、すべての関連作業指示がクローズまたはキャンセルされたときにケースが自動的にクローズされます。ケースの自動クローズでは、ケースフォームの以下のフィールドが指定されたステータスで更新されます。 ○ 解決コード **(resolution code)**：解決済み - 関連する問題のクローズによって解決 ○ その他のメモ **(additional notes)**：自動クローズされたケース - 関連する作業指示がクローズ済み	
作業指示書状況をケースに更新	これを有効にすると、そのケースに関連する各作業指示のステータスが更新されるたびに、ケースフォームの [追加のコメント **(Additional comments)**] フィールドを自動的に更新できます。	
ドラフトステータスの作業指示テンプレートを適用	このオプションを有効にすると、作業指示書がドラフト状況の場合でも、作業指示書の認定なしに適用された作業指示書テンプレートに基づいて作業指示書のタスクが作成されます。	
カタログと要求の作成		
受信メールによる要求の作成または更新。	受信メールのメッセージによる要求の作成または更新を許可するには、このオプションを有効にします。リクエストをスパムとしてマークすることを許可するには、このオプションを有効にする必要があります。	
次のものを使用して、要求が作成されました：	カタログをインストールし、リクエストテンプレートのカタログへの自動公開を有効にするには、[カタログまたは通常のフォーム] を選択します。 カタログをアンインストールし、リクエストテンプレートのカタログへの自動公開を無効にするには、[通常のフォームのみ] を選択します。	
テンプレートによる専用のカタログアイテムの作成	アプリケーションのカタログアイテムの自動公開を許可するには、このオプションを有効にします。	
通知		
リクエストまたはタス	リクエストやタスクの選択したフィールドを変更するときに、特定の受信者に送信する通知を設定します。	

自動翻訳

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

フィールド	説明	依存関係
ライフサイクル		
クのフィールド変更時に通知を送信します。	**a.** テーブルから、[要求] または [タスク] を選択します。 **b.** [フィールド] から、通知の生成に使用するフィールドを選択します。選択したフィールドに変更があると、識別された受信者に通知が送信されます。 **c.** [受信者] から受信者を 1 名または複数選択します。 **d.** 特定のユーザーまたは特定のグループが選択されている場合は、ユーザーまたはグループを選択するように求められます。 **e.** その他のフィールド、または受信者を使用してさらに通知を定義するには、次の行の手順を繰り返します。 **f.** 通知を削除するには、通知の右にある ⊖ 記号をクリックします。	

3. [アサイン] タブをクリックし、フィールドに入力します。

[アサイン] タブ

フィールド	説明	依存関係
タスクのアサイン方法	次のいずれかのタスクアサインオプションを選択します。 ○ 自動 割り当ての使用 を選択すると、作業指示タスクがフィールドサービスエージェントに自動的にアサインされます。 ○ ワークフローの使用を選択し、カスタム設計されたワークフローを使用して作業指示タスクをアサインします。 ○ ディスパッチャーが作業指示タスクを手動でアサインできるようにするには 、[手動] を選択します。 ○ 動的スケジューリング機能を使用するには、[動的スケジューリングの使用] を選択します。	
スケジュール済みステータスを使用	このオプションを有効にすると、作業指示書および作業指示タスクにおいて、[ディスパッチ準備完了] 状況と [アサイン済み] 状況の間で [スケジュール済み] 状況が使用されます。	
ディスパッチキューの使用	手動割り当てにディスパッチグループを使用するには、このオプションを有効にします。	○ [状況フローの有効化] がオン。 ○ プロセスライフサイクル：ライフサイクルはタスク主導型。
ベンダーグループを制限	このオプションを有効にすると、[作業指示タスク] フォームで選択したディスパッチグループに基づいて、[アサイン先グループ]	[ディスパッチキューを使用] がオン。

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

自動翻訳

フィールド	説明	依存関係
	フィールドからの外部ベンダーグループの選択が制限されます。	
優先アサイン先グループ	次のいずれかのタスクアサインオプションを選択します。 ○ 社内エージェントへの作業指示タスクの割り当てを優先するには、[内部グループ (Internal group)] を選択します。 ○ 外部エージェントまたはベンダーへの作業指示タスクのアサインを優先するには、[外部グループ] を選択します。 **注:** この構成フィールドは、フィールドサービスコントラクター管理プラグイン (fsm_contractor_management) がアクティブになっている場合にのみ表示されます。	
アサイン先グループのカバー範囲に基づく要求またはタスクの割り当て	[ディスパッチグループ] フィールドと [アサイン先グループ] フィールドからのグループ選択を、タスクの場所をカバーするグループに制限するには、このオプションを有効にします。	
アサイン先グループの製品モデルに基づくタスクのアサイン	[ディスパッチグループ **(Dispatch group)**] フィールドと [アサイン先グループ] フィールドからのグループ選択を、タスクの必須製品モデル要件をカバーするグループに限定するには、このオプションを有効にします。	
アサイン先グループのスキルに基づくタスクのアサイン	[ディスパッチグループ **(Dispatch group)**] フィールドと [アサイン先グループ] フィールドからのグループ選択を、タスクを実行するために必要なスキルをカバーするグループに限定するには、このオプションを有効にします。	
スケジューリング		
エージェントまたはタスクのスケジューリングを使用	エージェントの自動割り当てとエージェントの自動選択を許可するには、このオプションを有効にします。	
エージェントの自動選択では、タスクのタイムゾーンが考慮されます	タスクの割り当てにエージェントのタイムゾーンを考慮する場合は、このオプションを有効にします。	[状況フローの有効化] がオン。
FSM のシフトスケジューリングを有効にして可用性を判断	エージェントのスケジュール、スキル、チーム、およびコーチングを考慮して、それに応じて人員を最適化するには、このオプションを有効にします フィールドサービス 。	フィールドサービスのワークフォース最適化 のアクティブ化。

自動翻訳

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

フィールド	説明	依存関係
優先度割り当ての有効化	エージェントの自動割り当てに優先度割り当てを使用するには、このオプションを有効にします。	○ [状況フローの有効化] がオン。 ○ プロセスライフサイクル：ライフサイクルはタスク主導型。 ○ エージェントの自動選択にエージェントの所在地を考慮。 **注:** [プロセスライフサイクル] オプションは、すべてのサービス管理アプリケーションで利用できるわけではありません。
追加のファクター		
エージェントの自動選択では、エージェントの場所が考慮されます	タスクを割り当てるユーザーの決定時に、エージェントと場所を使用するには、このオプションを有効にします。タスクの場所により近いエージェントが優先されます。	○ [状況フローの有効化] がオン。 ○ [プロセスライフサイクル：ライフサイクルはタスク主導型] を使用している場合、[タスクに対する割り当て方法：自動割り当ての使用] を使用します。 ○ [プロセスライフサイクル：ライフサイクルは要求主導型] を使用している場合、[要求に対する割り当て方法：自動割り当ての使用] を使用します。
タスクごとのエージェント自動選択ではそのスキルを有するエージェントのみを選択	このオプションによって、自動割り当ての決定時に、スキルがタスクに一致しなければならない程度が決まります。 ○ タスクが割り当てられたエージェントがそのタスク実行のためのスキルすべてを持っていることを要求する場合は、[すべて] を選択します。スキルが 1 つでも不足すると、そのエージェントは除外されます。 ○ タスクを実行するスキルの大部分をエージェントに求める場合は、[一部] を選択します。 ○ スキルを考慮せずエージェントを自動割り当てする場合は、[なし] を選択します。	○ [状況フローの有効化] がオン。 ○ [プロセスライフサイクル：ライフサイクルはタスク主導型] を使用している場合、[タスクに対する割り当て方法：自動割り当ての使用] を使用します。 ○ [プロセスライフサイクル：ライフサイクルは要求主導型] を使用している場合、[要求に対する割り当て方法：自動割り当ての使用] を使用します。

自動翻訳

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

4. [アドオン] タブをクリックし、フィールドに入力します。

[アドオン] タブ

フィールド	説明	依存関係
部品要件		
エージェントによって必要な部品要件	タスクの部品の指定をエージェントに要求するには、このオプションを有効にします。	
エージェント倉庫に部品を予約	このオプションを有効にすると、作業指示タスクをスケジュールおよび再スケジュールするときにエージェント倉庫で必要な部品を予約します。	エージェントによって必要な部品要件
オープン中の転送注文をキャンセル	このオプションを有効にすると、作業指示タスクがスケジュール解除された場合に、エージェントの個人倉庫で予約された部品をリリースします。	エージェントによって必要な部品要件
関連モデルを編集	[追加] をクリックし、このタスクに使用する部品モデルを選択します。さらに部品モデルを選択するには、[さらに追加] をクリックします。	エージェントによって必要な部品要件
ドキュメント		
専用ナレッジベースの有効化	アプリケーションのナレッジベースをインストールするには、このオプションを有効にします。	
ドキュメント管理の有効化	ドキュメント管理に関連リストを追加するには、このオプションを有効にします。	
タスクアクティビティの有効化	電話やメールメッセージなど、タスクのインタラクションと通信をログに記録するには、このオプションを有効にします。	
関連タスクテーブル		
関連テーブルの選択	さらにテーブルを選択するには、[追加] をクリックします。	
マップ		
マップの有効化	マップを使用するには、このオプションを有効にします。	
署名キャプチャと **PDF** 注文概要		
署名キャプチャ	PDF の作業指示サマリーに顧客の名前と電子署名を含めるには、このオプションを有効にします。	
PDF 注文概要	このオプションを有効にすると、完了したタスク、使用および返却された部品、雑費、および作業の完了に必要な時間を含む作業指示書の PDF サマリーを作成できます。	
ドキュメントテンプレートを使用して PDF サマリーを生成	ドキュメントテンプレートで作業指示書の PDF サマリーを作成するには、このオプションを有効にします。	PDF 注文概要
サービスの場所		

自動翻訳

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

フィールド	説明	依存関係
部品要件		
妥当性検証	アドホックの場所を作成するには、次のいずれかの構成オプションを選択します。 ○ マップを使用：Google マップインターフェイスを使用して場所を作成します。 ○ マップなし:場所の詳細を入力して場所を作成します。 **注:** システムは、サードパーティ API 拡張ポイントを使用して詳細を検証します。 ○ 検証なし:緯度と経度の座標を含む場所の詳細を入力して、場所を作成します。 **注:** この構成フィールドは、サービスの場所に対するフィールドサービスプラグイン (com.snc.fsm_service_locations) が有効になっている場合にのみ表示されます。	
初期表示の場所	[マップを使用] 構成が有効になっている場合は、デフォルトのマップの場所のいずれかを選択します。 ○ ブラウザーの場所 ○ 資産の住所 ○ 連絡先 / 発信者の住所 ○ 会社の住所	

5. **[Save** (保存)] をクリックします。

警告:
[状況フローの有効化] オプションをクリックして無効にした場合は、確認ボックスが表示され、状況フローを無効にした場合の結果を説明するドキュメントへのリンクが表示されます。続行する前にドキュメントを読むことを強くお勧めします。サービス管理状況フローを無効にするアクションは元に戻せません。

ガイド付きセットアップを使用した フィールドサービス管理 **(FSM)** の構成

フィールドサービス管理 (FSM) ガイド付きセットアップには、ServiceNow インスタンスで ServiceNow インスタンスの フィールドサービス管理 (FSM) の基盤データをインポートして構成するために役立つ一連のタスクが用意されています。

始める前に
必要なロール：なし

このタスクについて
ガイド付きセットアップを使用して、初期 フィールドサービス管理 (FSM) 構成を段階的に実行します。ガイド付きセットアップは、製品のロールアウトを計画し、基本構成を実行するのに役立ちます。ガイド付きセットアップでは、構成アクティビティがカテゴリ別に整理され、進捗状況を追跡するのに役立ちます。

自動翻訳

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

注:
このガイド付きセットアップは基本構成のみを支援し、 フィールドサービス管理 (FSM)のすべての機能が含まれているわけではありません。

手順

1. 移動先 すべて > アドミニストレーション > ガイド付きセットアップ をクリックし、[開始] を選択します。
2. 目的のモジュールで [開始] を選択します。

   選択したモジュールに関連付けられているタスクが表示されます。
3. [構成] を選択して、モジュールのセットアップを開始します。
4. オプション: タスクが完了したら 、[完了としてマーク] を選択します。

Field Service Management (フィールドサービス管理) のアクティブ化

フィールドサービス管理 (FSM) (field_service_management) は別のサブスクリプションとして利用できます。このプラグインは、関連プラグインがまだアクティブでない場合にアクティブ化します。フィールドサービス管理 (FSM)を有効にした後、デモデータを提供したり、さまざまな機能を有効にしたりする追加のプラグインを有効にすることもできます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
フィールドサービス管理 (FSM) は、次のプラグインを有効にします (まだ有効になっていない場合)。

フィールドサービス管理 **(FSM)** とともにインストールされるプラグイン

プラグイン名	プラグイン	説明
Automatic Assignment	com.snc.automatic_assignment	指定された基準に基づいて、エージェントにタスクを自動的にアサインします。
フィールドサービス モバイル	com.sn_fsm_mobile	iOS または Android モバイルデバイス上のフィールドサービスモバイルコンポーネントを管理します。フィールドサービスエージェントとディスパッチャは、オンラインまたはオフラインモードのモバイルデバイスで、作業指示タスクの実行、資産管理、作業指示タスクのクローズが可能です。 詳細については、「フィールドサービス モバイルエージェント の設定」を参照してください。
FSM エージェントワークスペース (使用廃止)	com.snc.agent_workspace.fsm 廃止されたプラグインは com.snc.uib.fsm_agent_workspace に置き換えられました。	ユーザーが 作業指示書およびタスクをエージェントワークスペース内で管理できるようにします。このプラグインは Vancouver リリースで廃止されました。

自動翻訳

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

フィールドサービス管理 **(FSM)** とともにインストールされるプラグイン (続く)

プラグイン名	プラグイン	説明
		詳細については、「ディスパッチャワークスペース のアクティブ化」を参照してください。
フィールドサービス管理 (FSM) デモデータ	com.snc.work_management.demo	医療および電気通信ドメインをカバーする フィールドサービス管理 (FSM) アプリケーションのデモデータを追加します。 **注:** このプラグインをインストールすると、新しい構成アイテムテーブルと関係がデータベースに追加されます。 詳細については、「フィールドサービス管理 (FSM) のクイックスタートテスト」を参照してください。
フィールドサービス –アンケート	com.snc.wm_questionnaire	作業指示または作業指示タスクのアンケートを作成します。 詳細については、「フィールドサービスアンケートをアクティブ化」を参照してください。
フィールドサービス管理 (FSM) モバイル (廃止)	com.snc.work_management_mobile 廃止されたプラグインは sn_fsm_mobile に置き換えられました。	Field Service クラシックモバイルコンポーネントを管理します。エージェントとディスパッチャーは、デバイスがオンラインのときにディスパッチマップを使用してフィールドサービスタスクを管理し、デバイスがインターネットに接続されていないときには読み取り専用タスクにアクセスできます。このプラグインは廃止されました。 詳細については、「フィールドサービスモバイルエージェント の設定」を参照してください。
フィールドサービス マップ (使用廃止)	com.snc.fsm_map 廃止されたプラグインは com.snc.uib.fsm_dispatcher_workspace に置き換えられました。	エージェント、タスク、およびエージェントルートを表示するフィールドサービスマップ。 詳細については、「フィールドサービス管理 (FSM)の追加プラグイン」を参照してください。
セントラルディスパッチ (使用廃止)	com.snc.central_dispatch 廃止されたプラグインは sn_fsm_disp_wrkspcに置き換えられました。	ログインしたディスパッチャーのエージェントに視覚的にタスクを割り当てることができます。フィールドサービス管理 (FSM) や設備サービス管理など、他のサービス関連プラグインの動作を許可

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

自動翻訳

フィールドサービス管理 **(FSM)** とともにインストールされるプラグイン (続く)

プラグイン名	プラグイン	説明
		するために使用されるコアサービス管理アイテムをインストールします。 詳細については、「ディスパッチャワークスペース のアクティブ化」を参照してください。
時間記録コア	com.snc.wm_time_recording	カスタマーサービス管理 (CSM) とフィールドサービス管理 (FSM) のタイムカードと時間記録機能を有効にします。 詳細については、「の時間記録フィールドサービス を有効にする」を参照してください。
Time Recording for Field Service	com.snc.time_recording_fsm	タイムカード管理およびコスト管理アプリケーションの機能をフィールドサービス管理 (FSM) にまで拡大します。
フィールドサービス –署名パッド	com.snc.wo_signature_pad	クローズ済み作業指示書の顧客署名をキャプチャします。完了した作業の概要と顧客の名前と署名を含む作業指示書の PDF を作成します。 詳細については、「クローズ済み作業指示の署名済み PDF サマリー」を参照してください。
ブラックアウトおよびメンテナンススケジュール	com.snc.blackout_maintenance_schedules	ブラックアウトおよびメンテナンススケジュールのセットアップと構成。
動的スケジューリング	com.snc.dynamic_scheduling	サービス管理アプリケーションの動的スケジューリングを有効にし、一括タスク推奨と間隔ベースの自動アサインをサポートします。 詳細については、「動的スケジューリングのアクティブ化」を参照してください。
フィールドサービス管理 (FSM) CMS ポータル	com.snc.work_management_cms	フィールドサービス管理 (FSM) およびその他のサービス管理アプリケーションを単一の CMS ページから起動できるようにします。このプラグインは廃止される予定です。
フィールドサービス管理 (FSM) 位置情報管理デモデータ	com.snc.work_management_geolocation_demo	フィールドサービス管理 (FSM) アプリケーションの位置情報管理機能を有効にします。

詳細については、「フィールドサービス管理 (FSM)の追加プラグイン」を参照してください。

自動翻訳

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

手順

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

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。
3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

   注:
   ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません： <プラグイン名> のプラグインの有効化 (Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>)」

インストールが完了するとメッセージが表示されます。プラグインとともにインストールされるコンポーネントの詳細については、「 アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索 」を参照してください。

関連情報

フィールドサービス管理 (FSM)とともにインストールされるコンポーネント

フィールドサービス管理 (FSM)の追加プラグイン

フィールドサービス管理 **(FSM)**の追加プラグイン

フィールドサービス管理 (FSM)アクティブ化した後、デモデータを提供し、さまざまな機能を有効にする追加のプラグインをアクティブ化できます。

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

フィールドサービス管理 **(FSM)** のプラグインと説明

プラグイン名	プラグイン	説明
を使用したカスタマーサービス フィールドサービス管理 (FSM)	com.snc.csm_fsm_integration	このプラグインは、カスタマーサービス管理 (CSM) と フィールドサービス管理 (FSM) アプリケーション間の統合を提供します。顧客およびコンシューマーは、カスタマーサービスポータルと消費者サービスポータルからケースに関連する作業指示を表示できます。フィールドサービス管理 (FSM) アプリケーションでは、ユーザーは、作業指示および作業指示タスクに関するアカウントおよび連絡先情報を表示できます。
パフォーマンスアナリティクス - Content Pack - フィールドサービス管理 (FSM)	com.snc.work_management_pa	フィールドサービス管理 (FSM)のパフォーマンスアナリティクスを有効にします。本番インスタンスでこのプラグインをアクティブ化するには、

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

自動翻訳

フィールドサービス管理 **(FSM)** のプラグインと説明 (続く)

プラグイン名	プラグイン	説明
		別のライセンスが必要になる場合があります。詳細については、ServiceNow にお問い合わせください。 **注:** パフォーマンスアナリティクスがインストールされている場合、フィールドサービス管理 (FSM) パフォーマンスアナリティクスプラグイン (com.snc.work_management_pa) は フィールドサービス管理 (FSM) プラグインの一部として自動的に有効になります。
フィールドサービス プロジェクト管理 (PM) と	com.snc.wm_ppm	プロジェクト管理のフィールドサービス統合。このプラグインはプロジェクト管理 (PM) アプリケーションをアクティブ化しますが、追加のライセンスが必要になる場合があります。
フィールドサービス とプロジェクト管理デモデータ	com.snc.wm_ppm_demo	プロジェクト管理とのフィールドサービス統合のデモプラグイン。
フィールドサービス (サービスの場所あり)	com.snc.fsm_service_locations	保存された場所の中に希望の場所が存在しない場合に、ユーザーが WO/WOT から新しいサービスの場所を作成できるようにします。
フィールドサービス管理 (FSM) - カスタマーエクスペリエンス	com.snc.fsm_customer_experience	顧客が SMS 通知を受信して作業指示タスクのステータスを把握し、エージェントが顧客の場所への移動を開始したときにエージェントの場所を追跡できるようにします。
フィールドサービス - 請負会社管理	com.snc.fsm_contractor_management	請負会社管理ポータルがサードパーティの人員の運用をサポートできるようにします。このプラグインは、フィールドサービス管理 (FSM) プラグインとサービス請負会社ベースプラグインをアクティブ化します。
フィールドサービス管理 (FSM)用の予測インテリジェンス	com.snc.fsm_ml	機械学習アルゴリズムを活用してさまざまな機能を利用できるようにします。本番インスタンスでこのプラグインをアクティブ化するには、別のライセンス

自動翻訳

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

フィールドサービス管理 **(FSM)** のプラグインと説明 (続く)

プラグイン名	プラグイン	説明
		が必要になる場合があります。詳細については、ServiceNow にお問い合わせください。
フィールドサービス キャパシティと予約の管理	com.snc.fsm_capacity_management	グループおよびフィールドエージェントのタスクキャパシティを管理する機能を提供します。本番インスタンスでこのプラグインをアクティブ化するには、別のライセンスが必要になる場合があります。詳細については、ServiceNow にお問い合わせください。
sn-fsm-components	com.sn_fsm_components	[UIB セントラルディスパッチ] ページで使用する FSM カスタムコンポーネントを保存するリポジトリ
フィールドサービス管理 (FSM) 構成可能なディスパッチャワークスペース	com.snc.uib.fsm_dispatcher_workspace	CSM 構成可能ワークスペースでディスパッチャーフローをサポートするための FSM コンポーネントとページを提供します。
フィールドサービス管理 (FSM) 構成可能ワークスペース	com.snc.uib.fsm_agent_workspace	CSM 構成可能ワークスペースで FSM をサポートするための FSM コンポーネント、リスト、フォームを提供します。
フィールドサービス 仮想エージェント 会話	com.sn_fsm.virtualagent	フィールドサービスエージェントは、Now Agent モバイルアプリケーションを介して仮想エージェントとやり取りすることで、仕事関連のクエリに対する回答をすばやく得ることができます
フィールドサービス管理 (FSM) 仮想会議の統合	com.snc.fsm_vci	フィールドサービスエージェントが、オフィスやデスクトップコンピューターから離れているときに、顧客にタイムリーなサポートを提供できるようにします。
フィールドサービス管理 (FSM) アクセス時間管理	com.snc.fsm_access_hours	フィールドサービスアドミニストレーターは、タスクで定義されたアクセス時間に基づいて作業指示タスクをスケジュールできます。
フィールドサービス 複数日タスクスケジューリング	com.snc.fsm_multiday_tasks	フィールドサービス管理 (FSM)ディスパッチャーが、複数のスケジュールエントリにまたがる作業指示タスクを、タスクの期間中対応可能な場合、定

自動翻訳

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

フィールドサービス管理 **(FSM)** のプラグインと説明 (続く)

プラグイン名	プラグイン	説明
		義された作業時間内にエージェントまたはクルーにアサインできるようにします。
フィールドサービス管理 (FSM) インテリジェントタスク推奨事項	com.snc.fsm_task_recommendations	エージェントのスケジュールを満たすタスクを推奨することで、エージェントの稼働率を向上させます。
フィールドサービス クルーオペレーション	com.snc.fsm_crew_scheduling	組織が同じリソースセットを異なるタスクに繰り返しアサインできるようにします。
フィールドサービス テリトリー計画	com.snc.fsm_territory_planning	作業指示または作業指示タスクのスケジュールを改善するために、作業指示またはタスクに対して最適なテリトリーをフィルタリングします。
フィールドサービス 高度な部品調達	com.snc.fsm_advanced_parts_sourcing	フィールドサービスエージェントが複数の部品を要求して調達できるようにします。エージェントは、ピアによって部品要求が発生すると、モバイル通知を受信できます。 **注:** このプラグインは、テーブル、ビジネスルール、スクリプトなどのいくつかのシステムコンポーネントをインストールします。詳細については、「Advanced Part Sourcing コンポーネント」を参照してください。
のテンプレート管理 フィールドサービス管理 (FSM)	com.snc.fsm_template_management	作業指示書テンプレートの詳細構成を有効にして、作業指示書の情報を動的に取得し、作業指示書に対して個別にタスクを作成します。
Customer Service Install Base Management	com.snc.install_base	カスタマーサービスエージェントが、適切な製品またはその製品のインスタンスに問題を簡単にさかのぼって追跡できるようにします。インタラクションやケースなどのアップストリームのエンティティを、作業指示や作業指示タスクなどのダウンストリームのエンティティに関連付けます。

自動翻訳

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

フィールドサービス管理 **(FSM)** のプラグインと説明 (続く)

プラグイン名	プラグイン	説明
FSM 用プロセスマイニングコンテンツパック	com.snc.fsm_process_optimization	フィールドサービス管理 (FSM) のプロセスマイニングは、監査証跡の作業指示タスクデータからビジネスプロセスフローを作成します。これにより、プロセスオーナーは詳細な分析を実行し、プロセスのインサイトを発見して、ビジネスの成果を向上させることができます。
エージェントスケジュール	com.snc.agent_schedule	カスタマーサービスエージェントとフィールドサービス技術者は、作業スケジュールとアサインを確認し、会議や予約などの個人イベントを追加することができます。
予約	com.snc.appointment_booking	予約機能のセットアップと構成を有効にします。
アサインワークベンチ	com.snc.assignment_workbench	ワークベンチを使用すると、個々のエージェントに作業を簡単にアサインできるため、作業を効率的かつ効果的に行うことができます。
サービス管理 Core	com.snc.service_management.core	フィールドサービス管理 (FSM)、設備サービス管理、カスタムアプリクリエーターなど、他のサービス関連プラグインを機能させるコアサービス管理アイテムを追加します。
特記事項	com.sn_shn	ユーザーがレコードに関する重要な情報をすばやく表示できるようにします。

関連情報

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

フィールドサービス管理 **(FSM)** のクイックスタートテスト

アップグレードの適用やアプリケーションの開発などの構成変更を行った後もフィールドサービス管理 (FSM)が変わらず正常に動作するかを検証します。インスタンス固有のデータを使用する際に合格するように、これらのクイックスタートテストをコピーしてカスタマイズします。

フィールドサービス管理 (FSM) のクイックスタートテストは、フィールドサービス管理 (FSM) プラグイン (com.snc.work_management) を有効にすると実施できます。非本番インスタンスでデモデータプラグイン (com.snc.work_management.demo) を有効にして、アプリケーションで使用できるクイックスタートテストを開始します。フィールドサービスコントラクター管理プラグイン (com.snc.fsm_contractor_management) を有効にして、外部請負会社関連のテストを実行します。また、既存のデータを変更してカスタマイズし、クイックテストを実行することもできます。

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

自動翻訳

FSM：フィールドサービス管理 **(FSM)** テストスイート

テスト	説明	リリースバージョン
FSM：認定ディスパッチの開始および作業指示書タスクの割り当て	• 作業指示書を作成します。 • 作業指示書を開始して認定します。 • 作業指示書をディスパッチします。 • 作業指示書タスクをエージェントに割り当てます。	Madrid
FSM：部品調達	• 作業指示書タスクからエージェントのストックルームに任意の部品を調達します。 • 部品調達の転送注文明細を作成します。 • この部品を任意の作業指示書に使用し、部品使用率アクションを使用して消費します。	Madrid
FSM：部品使用率	• 作業指示書タスクからエージェントのストックルームに任意の部品を調達します。 • この部品を任意の作業指示書に使用し、部品使用率アクションを使用して消費します。	Madrid
FSM：アンケート	アンケートを作成し、作業指示書タスクに関連付けます。	Madrid
FSM：フィールドサービス構成	タスクアサイン方法、認定要件、PDF サマリー、エージェントがタスクを承認または却下する機能など、デフォルト設定が保持されていることを確認します。	New York
FSM：計画済みメインテナンス	印刷メインテナンスの週次間隔で計画済みメインテナンス作業指示を作成します。	New York
FSM：予約の設定	予約のデフォルト設定が保持されていることと、POS サービスとカタログアイテムがシステムに存在することを確認します。	New York

自動翻訳

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

FSM：フィールドサービス管理 **(FSM)** テストスイート (続く)

テスト	説明	リリースバージョン
FSM：作業またはパーソナルスケジュールを作成	エージェントのパーソナルまたは作業スケジュールを作成します。	Orlando
FSM：フィールドサービスプロパティ設定	フィールドサービスシステムのプロパティに必要な値が保存されていることを確認します。	Orlando
FSM：ワークグループ	フィールドサービスエージェントをワークグループに追加できることを確認します。	Orlando
FSM: 動的スケジューリング - 必須部品の予約を含む優先技術者のアサイン	動的スケジューリングでは以下を行えます。 • 優先技術者はタスクのアサインに選択する必要があります。 • 必須部品はエージェントストックルームで予約する必要があります。 **注:** カスタマーサービス管理 (CSM) デモデータプラグインをアクティブ化	Paris
FSM：タイムカードの作成	作業指示タスクでエージェントのタイムカードが作成されていることを確認します。	Quebec
FSM：雑費を作成	作業指示タスクでエージェントの雑費が作成されていることを確認します。	Quebec
FSM：請負会社のオンボーディング	請負会社がアサイン先グループ、外部マネージャー、および外部エージェントにオンボーディングされていることを確認します。 **注:** フィールドサービスコントラクター管理プラグインを有効にします。	Quebec
FSM：外部マネージャーによる請負会社のオンボーディング	外部請負会社マネージャーがフィールドサービス 請負会社管理ポータルから外部エージェントをオンボーディングできることを確認します。	Quebec
FSM：外部請負会社マネージャーが作業指示タスクを履行	請負会社マネージャーまたはエージェントが、アサインされ	Quebec

自動翻訳

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

FSM：フィールドサービス管理 **(FSM)** テストスイート (続く)

テスト	説明	リリースバージョン
	た作業指示タスクを履行できることを確認します。	
FSM：ベンダーグループに作業指示タスクをアサイン	タスクの場所、設定パラメーターなど、定義された基準に基づいて作業指示タスクが外部アサイン先グループにアサインされていることを確認します。	Quebec
FSM：作業指示タスクの一時停止と再開	エージェントが作業指示タスクの作業を一時停止および再開できることを確認します。	Rome
FSM：動的スケジューリング - 一致するスキルを持つ技術者にアサイン	動的スケジューリングの場合：作業指示タスクが、タスクで言及されているすべての必須スキルを持つ技術者にアサインされていることを確認します。	Rome
FSM：外部マネージャーによる請負会社エージェントのオフボーディング	外部請負会社マネージャーがフィールドサービス 請負会社管理ポータルから外部エージェントをオフボーディングできることを確認します。	Rome
FSM：外部請負会社マネージャーの資産の調達と使用	外部請負会社マネージャーが次のアクションを実行できることを検証します。 • 倉庫に部品を要求します。 • 部品を選択します。 • 転送注文をクローズします。 • 部品を使用して作業を実行します。	San Diego
FSM：外部請負会社エージェントが作業指示タスクを履行	請負会社エージェントが、外部請負会社外マネージャーからアサインされた作業指示タスクを履行できることを確認します。	San Diego
FSM：キャパシティスケジューリング - キャパシティに基づいてフィールドサービスエージェントに作業をアサイン	キャパシティ定義およびキャパシティアサインモジュールに記載されているルールと値が評価され、キャパシティに基づいてエージェントに作業がアサインされていることを確認します。	Tokyo
FSM：外部アサイン先グループの追加マネージャーとしての外部請負会社エージェントのオンボーディング	請負会社の外部エージェントをオンボーディングするときに、追加のマネージャーロールをエージェントにアサインできることを確認します。	Tokyo

自動翻訳

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

FSM：フィールドサービス管理 **(FSM)** テストスイート (続く)

テスト	説明	リリースバージョン
FSM：ディスパッチャワークスペース - タスクを実行するエージェントのグループを必要とする作業指示書タスクにクルーをアサイン	• クルーモデレーターロールを持つディスパッチャーがディスパッチャワークスペースでクルーを作成できることを確認します。 • クルーモデレーターロールを持つディスパッチャーがディスパッチャワークスペースで予定されているクルーに作業指示タスクを割り当て可能であることを確認します。	Tokyo
FSM：作業指書示タスクは複数日タスクのスケジューリングをサポート	複数日タスクスケジューリング機能を検証します。 • 作業指示、作業指示タスク、およびエージェントスケジュールレコードを作成します。 • 作業指示タスクで [複数のスケジュールエントリでアサイン] オプションを選択します。 • タスク期間が 1 日を超える作業指示タスクにエージェントをアサインします。 • 作業指示タスクがエージェントに正常にアサインされ、予定終了時間が正しく設定されていることを確認します。	Tokyo
ケースからの作業指示の作成と、CSM/FSM 構成可能ワークスペースからのエージェントへの作業指示タスクのアサインを確認します。	• ケースから作業指示を作成できることを確認します。 • 作業指示を認定し、作業指示タスクが作成されたことを確認します。 • 作業指示タスクをエージェントにアサインし、アサインされているエージェントが正しく更新されていることを確認します。	Xanadu
FSM:プラットフォームでの予約の統合 UI モーダルの検証	• 作業指示と作業指示タスクを作成します。 • プラットフォームで Seismic 予約カレンダーを起動します。	Yokohama

自動翻訳

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

FSM：フィールドサービス管理 **(FSM)** テストスイート (続く)

テスト	説明	リリースバージョン
	• [今日] および [来週] オプションに正しいカレンダーが表示されていることを確認します。	
作業指示を作成して認定し、ディスパッチャワークスペースからディスパッチャーとして作業指示をアサインします	• ディスパッチャーは、CSM/FSM 構成可能ワークスペースから リスト ビューに移動し、新しい作業指示書を作成します。 • 次に、アドミニストレーターとして作業指示を認定し、作業指示タスクが作成されているかどうかを確認します。 • 次に、ディスパッチャーとして作業指示タスクを フィールドサービス エージェントにアサインし、[アサイン先] フィールドが正しく更新されていることを確認します。	Yokohama
作業指示タスクのクローン	• CSM/FSM 構成可能ワークスペースから、任意の作業指示タスクレコードページを開きます。 • [作業指示タスクをクローン] を選択し、元の作業指示タスクからすべての詳細が入力された新しい作業指示タスクが作成されていることを確認します。	Yokohama
ディスパッチャーまたは認定者としての作業時間エントリの作成	• CSM/FSM 構成可能ワークスペースから、リストビューに移動し、新しい作業指示書を作成します。 • 作業指示を認定し、作業指示タスクが作成されたことを確認します。 • [時間を記録] を選択し、作業時間エントリを入力して [保存] を選択します。 • 作業時間エントリが正常に作成されたことを確認します。	Yokohama

自動翻訳

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

FSM：フィールドサービス管理 **(FSM)** テストスイート (続く)

テスト	説明	リリースバージョン
CSM/FSM 構成可能ワークスペースからの作業指示タスクのフラグ設定	• CSM/FSM 構成可能ワークスペースから、ディスパッチャーロールまたは認定ロールを持つユーザーとして、リストビューに移動し、新しい作業指示書を作成します。 • 作業指示を認定し、作業指示タスクが作成されているかどうかを確認します。 • 作成した作業指示タスクに移動し、[フラグ] を選択します。作業指示タスクにフラグが付けられ、[フラグ解除] ボタンが表示されていることを確認します。 • [フラグを解除] を選択し、作業指示タスクのフラグが解除され、[フラグ] ボタンが使用可能であることを確認します。	Yokohama

関連情報

クイックスタートテスト

人員の設定

人員を設定するには、ユーザー、場所、テリトリー、およびその他の基盤データを構成する必要があります。

構成の概要

人員を設定する手順は次のとおりです。

1. Google Maps API キーの構成

   ユーザーがフィールドサービス管理 (FSM) アプリケーション内でマップを表示できるように、Google Maps API キーを構成します。

2. 場所とテリトリーの構成

   ユーザーまたはグループが担当する特定の場所とテリトリーを定義し、効率的なタスクのアサインとリソースの割り当てを可能にします。場所とテリトリーを効果的にセットアップすることで、人員の運用を最適化し、生産性を向上させます。

3. (オプション) サービスの場所を使用した フィールドサービス の構成

   サービスの場所を使用した Field Service をインストールして設定し、サービスの場所をオンデマンドで追加および検証します。

自動翻訳

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

4. ユーザーの構成

   ガイド付きセットアップを使用してユーザーをインポートすることも、ユーザーを作成することもできます。各タイプのユーザーに必要なすべてのロールを含むユーザーグループを作成し、それらのグループにユーザーを割り当てることもできます。

5. (オプション) フィールドサービステリトリー計画の構成

   フィールドサービステリトリー計画では、設定した条件に基づいて、作業指示タスクに最適なテリトリーを特定します。その後、関連付けられたテリトリーに基づいてサービスコールを実行するのに最適な位置にある個々のエージェントまたはグループにタスクをアサインできます。

6. エージェントカレンダーの構成

   エージェントカレンダーに表示するイベントを作成します。エージェントカレンダーアドミンロールを持つユーザーは、複数のカレンダー構成タスクを実行できます。

7. (オプション) フィールドサービスクルーオペレーションの構成

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

8. (オプション) 請負会社機能の構成

   請負会社、そのマネージャー、およびエージェントとのやり取りを請負会社管理で設定します。さらに、Contractor Marketplace を使用すると、内部エージェントが不在のときにタスクをマーケットプレイスにプッシュできます。

9. (オプション) フィールドサービスキャパシティと予約の管理の構成

   フィールドサービスキャパシティと予約管理を構成して、作業指示タスクの作業キャパシティの配分と割り当てを管理します。

10. (オプション) フィールドサービス 向けワークフォース最適化の設定

    フィールドサービスのワークフォース最適化を有効にし、スケジューリング、Teams、およびコーチングアプリケーションを使用するための設定を構成します。

11. (オプション) での非正規化テーブルの構成 フィールドサービス管理 (FSM)

    非正規化データベースはデフォルトで有効になっており、複数のテーブルに格納されている情報を単一のテーブルに折りたたみます。このように関連データが折りたたまれると、ロード時間が改善され フィールドサービス管理 (FSM) 。

Google Maps API キーの構成

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

管理者は、FSM 機能用の Google Maps API キーを設定できます。

マップの使用を制御し、費用対効果の高い方法で管理するには、アカウントの使用制限を有効にし、制限に達したときに API をオフにします。

API キーが既に設定されている場合は、 すべて > システムプロパティ > **Google Map** をクリックして API キーを入力します。

自動翻訳

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

注:

Google は、Places API、Directions API、Distance Matrix API を従来のサービスとして指定しました。これらのサービスの新しいバージョンは、Places API (新) と Routes API です。詳しくは 、Google Maps Platform の自動ボリュームディスカウント、毎月のクレジット、レガシー ステータスに移行するサービスの変更 をご覧ください。

これらのレガシーサービスの新しい API キーを生成することはできません。ただし、既存の API キーを使用してこれらのサービスを引き続き使用できます。Google コンソールから新しい API を有効にして、API サービスを問題なく引き続き使用できます。

2025 年 3 月 1 日以降に新しい Google API キーを作成する場合は、互換性を確保するために、Google コンソールから新しい API を有効にし、サポートされているリリースバージョンにアップグレードする必要があります。影響を受けるバージョン、解像度、および互換性のあるバージョンの詳細については、「 KB2111488 」および 「KB2112054 」を参照してください。

構成の概要

Google Maps API キーを設定する手順は次のとおりです。

1. システムプロパティの設定

   フィールドサービス管理 (FSM) では、ユーザーがマップを表示して位置情報機能を適切に操作するために、Google マップの設定が必要です。

2. クライアント API キーとサーバー API キーの設定

   フィールドサービス ユーザーが位置情報機能を適切に操作するには、Google Maps API の設定が必要です。

FSM での Google マップのシステムプロパティ

フィールドサービス管理 (FSM) では、ユーザーがマップを表示して位置情報機能を適切に操作するために、Google マップの設定が必要です。

始める前に
Google Maps API の設定

必要なロール:wm_admin

手順

次の表を使用して、FSM 機能とプロパティ ナビゲーションを照合し、Google マップで予定移動時間と距離を計算できるようにします。

Google Maps API for フィールドサービス の機能

フィールドサービス ユーザーが位置情報機能を適切に操作するには、Google Maps API の設定が必要です。

Google は、Google マップを有効にするための API ライセンスを割り当てます。位置情報管理を使用する FSM では、クライアントとサーバーに対して 2 つの API キーを設定する必要があります。

次の表を使用して、Google Maps API と FSM 機能を照合します。

自動翻訳

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

注:

Google は、Places API、Directions API、Distance Matrix API を従来のサービスとして指定しました。これらのサービスの新しいバージョンは、Places API (新) と Routes API です。詳しくは 、Google Maps Platform の自動ボリュームディスカウント、毎月のクレジット、レガシー ステータスに移行するサービスの変更 をご覧ください。

これらのレガシーサービスの新しい API キーを生成することはできません。ただし、既存の API キーを使用してこれらのサービスを引き続き使用できます。Google コンソールから新しい API を有効にして、API サービスを問題なく引き続き使用できます。

2025 年 3 月 1 日以降に新しい Google API キーを作成する場合は、互換性を確保するために、Google コンソールから新しい API を有効にし、サポートされているリリースバージョンにアップグレードする必要があります。影響を受けるバージョン、解像度、および互換性のあるバージョンの詳細については、「 KB2111488 」および 「KB2112054 」を参照してください。

FSM 機能マトリクス

FSM 機能	説明	対応する **Google Maps API**
位置情報管理	自動ルーティングまたは自動ディスパッチ機能では、正確な移動時間の見積もりを計算するために、このライセンスまたは JavaScript API キーが必要です。これらの値がないと、正確な運転時間を計算できないため、代わりに概算または固定時間が使用されます。	ジオコーディング API
マップページ	マップページは、指定した場所データに基づいて、Google マップページに ServiceNow データをグラフィカルに表示します。	マップ Javascript API
ルートの最適化とルートの表示	フィールドサービスエージェントは、特定の日にアサインされたタスクの最適化されたルートを表示したり、自宅に向かう技術者を追跡するために顧客に表示されるマップを表示したりすることもできます。フィールドサービスディスパッチャーは、アサイン先グループのメンバーにアサインされたタスクの最適化ルートを表示できます。フィールドサービスマネージャーは、自分が管理するグループ内のメンバーにアサインされたタスクの最適化ルートを表示できます。	ルート API (旧称:距離マトリックス API およびルート案内 API)
配置のオートコンプリート	フィールドサービス管理 (FSM) では、場所のオートコンプリート機能を使用して、Google マップの検索フィールドで先行	Places API (新) (旧称 Places API)

自動翻訳

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

FSM 機能マトリクス (続く)

FSM 機能	説明	対応する Google Maps API
	入力検索の動作を有効にします。	

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

場所の構成

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

テリトリー管理では、一連の地理的位置を個人またはグループにアサインできます。この割り当てによりテリトリーが作成されます。テリトリー管理は、すべての場所が親の場所に関連付けられている階層に基づいています。最上位の場所には親の場所はありません。テリトリー管理は フィールドサービス管理 (FSM) で自動的に有効化されます。

構成の概要

場所を構成する手順は次のとおりです。

1. 場所の追加

   場所を個別に追加することも、CSV、XLS、または XML ファイルを使用して一括インポートを実行することもできます。

2. ユーザーおよびユーザーグループに場所をアサイン

   テリトリー管理により、 フィールドサービス管理 (FSM) アドミニストレーターはユーザーおよびユーザーグループに場所を割り当てることができます。

関連情報

- ユーザーへの場所のアサイン
- グループへの場所のアサイン

場所の追加

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

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

関連情報

- ユーザーへの場所のアサイン
- グループへの場所のアサイン

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

自動翻訳

の場所 フィールドサービス管理 **(FSM)**

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

作業場所

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

関連情報

場所の構成

ユーザーへの場所のアサイン

テリトリー管理により、 フィールドサービス管理アドミニストレーターはユーザーに場所を割り当てることができます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
これにより、特定のユーザーがカバーするテリトリーまたは一連の場所が作成されます。この関連付けは、システムが特定の場所の問題を解決できるユーザーを決定するのに役立ちます。

手順

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

グループへの場所のアサイン

テリトリー管理により、 フィールドサービス管理アドミニストレーターはユーザーのグループに場所を割り当てることができます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
これにより、テリトリ、または特定のグループがカバーする一連の場所が作成されます。この関連付けは、システムが特定の場所の問題を解決できるグループを決定するのに役立ちます。

手順

1. 移動先 すべて > テリトリー > グループ.
2. グループレコードを開きます。
3. [対象場所] 関連リストで、次の操作を行います。

自動翻訳

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

- [編集] をクリックして、既存の場所をグループに追加します。
- [新規] をクリックして、グループに関連付ける新しい場所を作成します。

注:
特定の場所をカバーするグループを決定するために、システムは場所階層をチェックして、場所にグループが割り当てられているかどうかを確認します。そうでない場合は、階層の上位レベルがチェックされます。

サービスの場所を使用した フィールドサービス の構成

フィールドサービス with Service Locationsをインストールして設定し、オンデマンドでサービスの場所を追加および検証します。

次のタスクは、サービスの場所機能で フィールドサービス を設定するための一般的な手順を示しています。

構成の概要

[サービスの場所] で フィールドサービス を構成する手順は次のとおりです。

1. サービスの場所サポートによるフィールドサービスのアクティブ化

   admin ロールを持っている場合は、サービスの場所をサポートするフィールドサービス (com.snc.fsm_service_locations) プラグインをアクティブ化できます。このアプリケーションには、デモデータが含まれています。まだインストールされていない場合は、関連するプラグインをインストールします。

2. 親の場所へのサービスの場所のマッピング

   親の決定ルールを設定して、サービスの場所を親の場所にマッピングします。

3. サービスの場所のデフォルトの妥当性確認オプションの設定

   作業指示書または作業指示書タスクに場所を追加するときに使用するデフォルトの検証オプションを設定します。

4. マッピング場所のフィールドをカスタマイズ

   マップインターフェイスを使用して場所を追加する場合は、作業指示および作業指示タスクの場所の適切な場所を設定するためのアドホックフィールドをカスタマイズします。

5. カスタマーサービスポータルの作業指示書カタログアイテムにサービスの場所機能を追加する

   作業指示書または作業指示書タスクカタログアイテムにサービスの場所機能を追加して、オンデマンドで場所を追加できるようにします。

6. 1 日あたりに追加されるサービスの場所の最大数の制限を設定する

   外部ユーザーが 1 日に追加できるサービスの場所の最大数の制限を設定します。

7. マップ上のデフォルトの場所の設定

   マップ上のサービスの場所の初期のデフォルトの場所を設定します。

サービスの場所サポートによるフィールドサービスのアクティブ化

admin ロールを持っている場合は、サービスの場所をサポートするフィールドサービス (com.snc.fsm_service_locations) プラグインをアクティブ化できます。このアプリケーションに

自動翻訳

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

は、デモデータが含まれています。まだインストールされていない場合は、関連するプラグインをインストールします。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
サービスの場所をサポートするフィールドサービス (com.snc.fsm_service_locations) プラグインをアクティブ化すると、フィールドサービス管理 (FSM) (com.snc.work_management) および sn-fsm-components (com.sn_fsm_components) プラグインがまだアクティブ化されていない場合はアクティブ化されます。

詳細については、「フィールドサービス とサービスの場所サポートコンポーネント」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して、 サービスの場所をサポートするフィールドサービス プラグイン (com.snc.fsm_service_locations) を検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。
3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

   注:
   ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません： <プラグイン名> のプラグインの有効化 (Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>)」

   インストールが完了するとメッセージが表示されます。プラグインとともにインストールされるコンポーネントの詳細については、「 アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索 」を参照してください。

親の場所へのサービスの場所のマッピング

親の決定ルールを設定して、サービスの場所を親の場所にマッピングします。

親の決定では、 *wm_location_parent_lookup_rule* テーブルに格納されているビジネスルールを使用して、サービスの場所をその親の場所にマッピングします。すべてのサービスの場所は、対応する親の場所にマッピングされます。フィールドの組み合わせがチェックされ、作業指示書または作業指示書タスクに親の場所が割り当てられます。

新しいサービスの場所が追加されると、次の順序でルールが実行され、親の場所が決定されます。

1. 郵便番号:対応する親の場所は、郵便番号と国の値が一致する場合に割り当てられます。
2. 最小郵便番号 および 最大郵便番号:郵便番号と国の値が定義された最小および最大郵便番号の範囲内にある場合、対応する親の場所が割り当てられます。
3. 市区町村 と 都道府県:市区町村、都道府県、および国の値が一致する場合、対応する親の場所が割り当てられます。
4. 都道府県:都道府県と国の値が一致する場合、対応する親の場所が割り当てられます。

注:
国名は、すべての基準のデフォルトの選択です。

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

自動翻訳

詳細については、「 サービスの場所の親決定ルールの作成」を参照してください。

関連情報

作業指示および作業指示タスクでのアドホックな場所の設定

サービスの場所の親決定ルールの作成

サービスの場所への親の割り当てを容易にする親決定ルールを作成します。

始める前に

親決定ルールの設定を有効にするには、サービスの場所をサポートするフィールドサービスプラグインを有効にする必要があります。

必要なロール:wm_admin

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > アドミニストレーション > サービスの場所の親構成.
2. 「親の決定構成」ページで、「 新規」をクリックします。
3. 使用するルールの決定要因を選択し、値を指定します。

   [国] フィールドと [親] フィールドは必須です。

   > **注:**
   > 決定基準を選択すると、他のフィールドはグレー表示され、選択できなくなります。

4. テキストフィールドに 国 名を入力します。
5. [親] フィールドで、[リストから参照] アイコン (をクリックし、リージョンの一覧から親の場所を選択します。
6. [**Submit** (送信)] を選択します。

   > **注:**
   > wm_location_parent_lookup_ruleテーブルに既に存在するルールを追加すると、エラーメッセージが表示されます。

タスクの結果

親の場所が構成され、サービスの場所に関連付けることができます。

サービスの場所のデフォルトの妥当性確認オプションの設定

作業指示書または作業指示書タスクに場所を追加するときに使用するデフォルトの検証オプションを設定します。

始める前に

1 日あたりのサービスの場所の追加を制限するには、*sn_fsm_service_loc.max_new_location_per_day* プロパティを設定します。詳細については、「1 日あたりに追加されるサービスの場所の最大数の制限を設定する」を参照してください。

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > アドミニストレーション > 設定.
2. [フィールドサービス構成] ページで、次に移動します: アドオン > サービスの場所.

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

3. [検証] フィールドで、デフォルトの検証オプションを選択します。
   - マップを使用:Google マップインターフェイスを使用して場所を追加します。マップを開いたときにデフォルトの場所を選択する方法については、「 マップ上のデフォルトの場所の設定」を参照してください。
   - マップなし:場所の詳細を入力して、マップなしで場所を追加します。場所の詳細は、グローバルを使用して検証されます 。ServiceLocationAddressValidationExtPoint API。
   - 検証なし:指定された場所の詳細は検証されません。
4. **[Save** (保存)] をクリックします。

マッピング場所のフィールドをカスタマイズ

マップインターフェイスを使用して場所を追加する場合は、作業指示および作業指示タスクの場所の適切な場所を設定するためのアドホックフィールドをカスタマイズします。

始める前に
必要なロール:wm_admin

このタスクについて
マップインターフェイスを介して追加された場所のフィールドをカスタマイズできます。これにより、作業指示書の場所をより正確に作成して使用できます。

たとえば、場所をカスタマイズして [サブローカリティ] や [番地 **2**] などのフィールドを追加し、Google マップインターフェイスなどのマップインターフェイスによって返された場所に適切にマッピングできます。

手順
1. [すべて] に移動し、「sys_ux_client_script_include.list」と入力して Enter キーを押します。
2. [UX クライアントスクリプトインクルード] リストから、[ResponseHandlerServiceLocation] クライアントスクリプトインクルードを選択します。
3. [UX クライアントスクリプトインクルード] フォームで、[スクリプト] フィールドを編集してスクリプトを変更します。
4. **[Update** (更新)] を選択します。

タスクの結果
場所テーブルとレコードは、カスタマイズされた場所に従って更新されます。

関連情報
フィールドサービス とサービスの場所サポートコンポーネント

アドホックサービスの場所のアサイン

カスタマーサービスポータルの作業指示書カタログアイテムにサービスの場所機能を追加する

作業指示書または作業指示書タスクカタログアイテムにサービスの場所機能を追加して、オンデマンドで場所を追加できるようにします。

始める前に
必要なロール：catalog_admin または admin

自動翻訳

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

手順

1. 移動先 すべて > サービスカタログ > カタログ定義 > レコードプロデューサー.
2. アドホックサービスの場所を追加する機能を含めるカタログアイテムのレコードプロデューサーを選択します。
3. [変数セット] 関連リストで、[編集] をクリックします。
4. *sn_service_location_variable_set*を [変数セット] リストに移動します。
5. **[Save** (保存)] をクリックします。

タスクの結果
アドホックの場所を、変更された作業指示書または作業指示書タスクカタログアイテムに含めることができるようになりました。

1 日あたりに追加されるサービスの場所の最大数の制限を設定する

外部ユーザーが 1 日に追加できるサービスの場所の最大数の制限を設定します。

始める前に
必要なロール：admin

> **注:**
> フィールドサービスとサービスの場所機能を使用して場所を作成する上限は、 *snc_external* ロールを持つユーザーにのみ適用されます。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > アドミニストレーション > プロパティ.
2. フィールドサービス管理 (FSM) プロパティフォームの [フィールドサービス管理 **(FSM)** のサービスの場所プロパティ] フィールドに、制限を入力します。
   デフォルト値は 10 です。
3. **[Save** (保存)] をクリックします。

マップ上のデフォルトの場所の設定

マップ上のサービスの場所の初期のデフォルトの場所を設定します。

始める前に
マップ上の初期デフォルト位置を構成する前に、[マップ検証を使用] オプションを設定する必要があります。「サービスの場所のデフォルトの妥当性確認オプションの設定」を参照してください。

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > アドミニストレーション > 設定.
2. [フィールドサービス構成] ページで、次の場所に移動します。 アドオン > サービスの場所.
3. [検証] フィールドで、[マップの使用] を選択します。
4. [初期レンダリングの場所] リストから、マップを初期化するデフォルトの場所を選択します。
   - ブラウザの場所
   - 資産の所在地

自動翻訳

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

- 連絡先/発信者の住所
- 会社の住所

5. **[Save** (保存)] をクリックします。

タスクの結果

選択したデフォルトの場所でマップがロードされます。

ユーザーの構成

アドミニストレーターは、ユーザーグループと個々のユーザーを設定できます。ユーザーとは、フィールドサービス 組織のメンバーであり、インスタンスにアクセスできる個人のことです。

構成の概要

ユーザーを設定する手順は、次のとおりです。

1. フィールドサービスユーザーグループの設定

   個々のユーザーではなくユーザーグループにロールを割り当てることで、ユーザー管理を簡素化します。各タイプのユーザーに必要なすべてのロールを含むユーザーグループを作成し、それらのグループにユーザーを割り当てます。ユーザーは、ユーザーグループに割り当てられたすべてのロールを継承します。

2. フィールドサービスのワークフォース最適化のインストール時に追加のマネージャーをユーザーグループにアサインする

   フィールドサービスのワークフォース最適化アクティブな場合はユーザーグループに追加のマネージャーを任命し、マネージャーが不在時の作業の継続性を確保します。

3. ユーザーの作成

   さまざまなタスクと責任のために フィールドサービス 組織のユーザーを作成します。フィールドサービス管理 (FSM)ユーザーは、アドミン、マネージャー、エージェントなどです。各ユーザーは、必要なロールと権限を持つ適切なユーザーグループに追加される必要があります。

4. エージェントのプロファイルの構成

   組織内のエージェントのシフト、スキル、スケジュール、およびスケジュール属性を構成します。

関連情報

フィールドサービス管理 (FSM)とともにインストールされるロール

フィールドサービスユーザーグループの設定

フィールドサービスユーザーグループの設定

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

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

さらに、特定のニーズに基づいて、イニシエーター、マネージャー、テリトリープランナーなどのユーザーグループを含むオプションのグループタイプを作成できます。たとえば、認定者のユーザーグループを作成して、作業指示書をレビューおよび承認するための追加の認定ステップを実装できます。これらのグループを設定することで、各グループに適切なロールとユーザーを割り当てることが

自動翻訳

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

できます。グループにアサインされたロールは、そのグループ内のユーザーに自動的に継承されるため、各ユーザーに個別にロールをアサインする必要はありません。

フィールドサービスロールの詳細については、「 フィールドサービス管理 (FSM)とともにインストールされるロール」を参照してください。

ユーザーグループへのロールの割り当てについては、「 グループへのロールの割り当て 」を参照してください。

場所は、フィールドサービスユーザーグループを構成する上でも重要な役割を果たします。これにより、検定者、ディスパッチャー、およびエージェントは、アサインされた場所とグループに合ったタスクにのみ関与することが保証されます。

グループを作成する際の推奨事項は、次のとおりです。

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

ユーザーグループのセットアップ例。

ユーザーグループのセットアップ

ユーザー	所在地	ユーザーグループ	ユーザーグループロール	グループリレーションシップ
エージェント 1	San Diego	SD エージェント	wm_agent	SD ディスパッチャーから作業指示タスクを受け取ります
エージェント 2	ロサンゼルス	LA エージェント	wm_agent	LA ディスパッチャーから作業指示タスクを受け取ります
エージェント 3	サンノゼ	SJ エージェント	wm_agent	SJ ディスパッチャーから作業指示タスクを受け取ります
エージェント 4	サンフランシスコ	SF エージェント	wm_agent	SF ディスパッチャーから作業指示タスクを受け取ります
ディスパッチャー 1	San Diego	SD ディスパッチャー	wm_dispatcher	作業指示タスクを SD エージェントにアサインします
ディスパッチャー 2	ロサンゼルス	LA ディスパッチャー	wm_dispatcher	作業指示タスクを LA エージェントにアサインします
ディスパッチャー 3	サンノゼ	SJ ディスパッチャー	wm_dispatcher	SJ エージェントに作業指示タスクをアサインします

自動翻訳

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

ユーザーグループのセットアップ (続く)

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

エージェントのユーザーグループの設定

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

始める前に

必要なロール:wm_admin

手順

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

オプション	説明
ロール	利用可能なロールのリストから 1 つ以上のロールをユーザーグループにアサインします。 ロールとそのユーザーグループへの割り当ての詳細については、「 フィールドサービス管理 (FSM)とともにインストールされるロール と Assign a role to a group 」を参照してください。
グループメンバー	利用可能なエージェントのリストから 1 人以上のエージェントをユーザーグループにアサインします。

自動翻訳

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

オプション	説明
	グループメンバーのアサインの詳細については、「 Add a user to a group 」を参照してください。
グループ	子ユーザーグループを作成します。
スキル	利用可能なスキルのリストから 1 つ以上のスキルをユーザーグループにアサインします。 スキルの割り当ての詳細については、「 フィールドサービスとカスタマーサービスのスキルの管理」を参照してください。
担当場所	場所のリストから 1 つ以上の場所をユーザーグループにアサインします。 グループへの場所の割り当ての詳細については、「 グループへの場所のアサイン」を参照してください。
担当ディスパッチグループ	ディスパッチグループが作成されている場合は、1 つ以上のディスパッチグループをエージェントユーザーグループにアサインします。
製品モデル	グループで使用する機器をアサインします。

6. **[Update** (更新)] をクリックします。

修飾子のユーザーグループの設定

作業指示書をレビューして認定し、作業指示書タスクが作成されていることを確認する修飾子ユーザーグループを作成します。

始める前に

必要なロール:wm_admin

手順

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

オプション	説明
ロール	利用可能なロールのリストから 1 つ以上のロールをユーザーグループにアサインします。

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

オプション	説明
	ロールとそのユーザーグループへの割り当ての詳細については、「 フィールドサービス管理 (FSM)とともにインストールされるロール と Assign a role to a group 」を参照してください。
グループメンバー	利用可能な修飾子のリストから 1 つ以上の修飾子をユーザーグループにアサインします。 グループメンバーのアサインの詳細については、「 Add a user to a group 」を参照してください。
グループ	子ユーザーグループを作成します。
担当場所	場所のリストから 1 つ以上の場所を修飾子ユーザーグループにアサインします。 グループへの場所の割り当ての詳細については、「 グループへの場所のアサイン」を参照してください。

6. **[Update** (更新)] をクリックします。

ディスパッチャーのユーザーグループの設定

特定のエリアのニーズを満たすために、エージェントユーザーグループにタスクをディスパッチするようにディスパッチャーユーザーグループを設定します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

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

オプション	説明
ロール	利用可能なロールのリストから 1 つ以上のロールをユーザーグループにアサインします。 ロールとユーザーグループへの割り当てについて詳しくは、「 フィールドサービス管理 (FSM)とともにインストールされるロール と

自動翻訳

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

オプション	説明
	Assign a role to a group 」を参照してください。
グループメンバー	利用可能なディスパッチャーのリストから 1 人以上のディスパッチャーをユーザーグループにアサインします。 グループメンバーの割り当ての詳細については、「 グループにユーザーを追加する 」を参照してください。
グループ	子ユーザーグループを作成します。
担当場所	場所のリストから 1 つ以上の場所をディスパッチャーユーザーグループにアサインします。 グループへの場所の割り当ての詳細については、「 グループへの場所の割り当て 」を参照してください。
対象アサイン先グループ |	1 つ以上のエージェントグループをディスパッチユーザーグループにアサインします。

6. **[Update** (更新)] をクリックします。

追加のユーザーグループ

他のタイプのユーザーグループを設定できます。

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

追加のユーザーグループの例

ユーザー	所在地	ユーザーグループ	ユーザーグループロール	マネージャーとイニシエーターグループの関係
マネージャー 1	San Diego	SD マネージャー	wm_manager	SD イニシエーターの管理
マネージャー 2	ロサンゼルス	LA マネージャー	wm_manager	LA イニシエーターを管理します
イニシエーター 1	San Diego	SD イニシエータ	wm_initiator	SD 修飾子の作業指示を作成します
イニシエーター 2	ロサンゼルス	LA イニシエーター	wm_initiator	LA 修飾子の作業指示を作成します

自動翻訳

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

フィールドサービスのワークフォース最適化のインストール時に追加のマネージャーをユーザーグループにアサインする

フィールドサービスのワークフォース最適化がアクティブな場合、ユーザーグループに追加のマネージャーを任命して、マネージャーが不在でも作業を継続させることができます。

始める前に
必要なロール:sn_wfo.admin

このタスクについて
ユーザーグループにマネージャーを追加するには、フィールドサービスのワークフォース最適化を有効にする必要があります。

手順

1. 移動先 すべて > エージェントグループ管理 > 追加のマネージャー.
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. [アサイン先グループ] フィールドで、ルックアップアイコンを使用してユーザーグループを選択または作成します。
   ユーザーに wm_manager ロールがあることを確認します。ユーザーへのロールの割り当ての詳細については、「 Assign a role to a user 」を参照してください。
4. [マネージャー] フィールドで、ルックアップアイコンを使用してユーザーを選択または作成します。
5. **[Submit** (送信)] を選択します。
   マネージャーごとに手順を繰り返すことで、複数のマネージャーをユーザーグループにアサインできます。

エージェントのプロファイルの構成

組織内のエージェントのシフト、スキル、スケジュール、およびスケジュール属性を構成します。

始める前に
必要なロール：admin

ユーザーを作成し、エージェントに適用可能な適切なユーザーグループにユーザーを追加していることを確認します。

このタスクについて
エージェントを適切に構成することは、スケジュールを設定してエージェントにタスクをアサインするために不可欠です。プロファイルが正確に設定されていれば、各エージェントのスキル、権限、可用性に基づいて適切な責任を負えるようになります。

フィールドサービス管理 (FSM) ルートの最適化、テリトリー計画、動的スケジューリング、インテリジェントタスクの推奨などの機能では、特定の日のエージェントのプロファイルのエージェントのスケジューリング属性 (リソーススケジュール属性テーブル) を考慮して、キャパシティとタスクのアサインを最適化します。

注:
エージェントは、エージェントに構成されたロールと権限に基づいて、 フィールドサービス管理 (FSM) 機能にアクセスして使用できます。

手順

1. 移動先 すべて > ユーザー管理 > ユーザー.
2. エージェント名を選択します。
   エージェントプロファイルのプレビューが表示されます。

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

自動翻訳

3. [スキル] 関連リストで、エージェントの新しいスキルを追加するか、既存のスキルを編集します。

移動先	操作
新しいスキルを追加	**a. [New** (新規)] を選択します。 **b.** [名前] フィールドにスキル名を入力します。 **c.** [説明] フィールドに、スキルの説明を入力します。 **d. [Submit** (送信)] を選択します。
既存のスキルを編集	**a. [Edit** (編集)] を選択します。 **b.** [利用可能] 列から [選択済み] 列にスキルを追加します。 **c. [Save** (保存)] を選択します。

選択したスキルがユーザープロファイルの スキル リストに追加されます。

4. エージェントスケジュールを追加または更新します。

a. [エージェントスケジュール] 関連リストで、次のいずれかの操作を行います。

- エージェントのスケジュールを表示するには、スケジュールレコードを選択します。
- エージェントの新しいスケジュールを追加するには、 新規 を選択します。
- [エージェント作業スケジュール] フォームで、必要に応じてフィールドに入力します。

フィールド	説明
開始日	エージェント作業スケジュールの開始日。
終了日	エージェント作業スケジュールの終了日。
ユーザー	エージェントの名前。
作業スケジュール	作業スケジュールの名前。
タイプ	スケジュールのタイプ。

b. [送信] を選択して新しいレコードを作成するか、[更新] を選択してレコードを変更します。

5. スケジュール属性を追加または更新します。

a. [リーススケジュール属性] 関連リストで、次のいずれかを実行します。

- エージェントスケジュール属性を表示、変更、または削除するには、レコードを選択します。
- エージェントの新しいスケジュール属性を追加するには、 新規 を選択します。

[リーススケジュール属性] フォームで、必要に応じてフィールドを入力または変更します。

自動翻訳

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

注:
エージェントのユーザープロファイルビューを **[FSM** プロファイル] に切り替えるか、デフォルトで表示されない場合は [リソーススケジュール属性] 関連リストをフォームに追加できます。

フィールド	説明
ランク	スケジュール属性に優先順位を付けるランキングルールを設定します。ランクが最も高いレコードが、日付範囲の他のレコードを上書きします。 デフォルトのランクは 10 です。
デフォルト	選択した場合、このスケジュール属性がデフォルトとして設定されます。
エージェント	エージェントの名前。
開始場所	エージェントが作業を開始する場所。
から	スケジュール属性の開始日。
終了場所	エージェントが作業を終了する場所。
移動先	スケジュール属性の終了日。
作業時間外の移動	エージェントが作業時間外に移動できるかどうかを示します。
シフト後の最大残業時間外手当	スケジュール済みシフトを超えてエージェントに許可される最大残業時間。
距離単位	距離の単位。利用可能な単位は次のとおりです。 ▪ マイル ▪ キロメートル デフォルトの単位は マイルです。
シフト前の最大移動時間	エージェントがスケジュール済みシフトを開始するまでに許容される最大移動時間。
最大移動半径	ディスパッチャワークスペース、作業指示書フォーム、または動的スケジューリングで作業指示タスクをアサインするときに考慮する、エージェントの開始場所からの最大距離 (指定された距離単位で測定)。 アサインされたタスクがタスクの場所とエージェントの場所の間の半径外にある場合は、警告メッセージが表示されます。
シフト後の最大移動時間	エージェントがスケジュール済みシフトを終了した後に許可される最大移動時間。
最大部品検索半径	在庫を要求する倉庫を検索する現在の場所からの最大距離 (指定した距離単位で測定)。 デフォルト値は 50 マイルです。

自動翻訳

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

フィールド	説明
	注: Now Mobile Agent アプリケーションのストックルームマップ画面には、距離がキロメートル単位で表示されます。
滞在地間の最大移動時間	エージェントが滞在先間を移動できる最大期間。 注: この期間は、スケジュール最適化を使用してタスクをスケジュールおよびアサインする場合に適用されます。
勤務ペナルティ (1 時間あたり)	ペナルティは、予定された作業時間中にエージェントが作業した時間ごとに適用されます。 このペナルティは、スケジュールの最適化によってエージェントの最適化の重み付けに基づいてスケジュールを最適化するのに役立ちます。
出張ペナルティ (1 時間あたり)	ペナルティは、ワークアサイン中にエージェントが移動する 1 時間ごとに適用されます。
時間外ペナルティ (1 時間あたり)	ペナルティは、ワークアサインメント中にエージェントが作業する残業時間ごとに適用されます。

b. [送信] を選択して新しいレコードを作成するか、[更新] を選択してレコードを変更します。

タスクの結果
エージェントのプロファイルに適切な詳細が設定されている。

フィールドサービスとカスタマーサービスのスキルの管理

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

wm_managerロール (フィールドサービス管理 (FSM)) または sn_customerservice_manager (カスタマーサービス管理 (CSM)) を持つユーザーは、エージェントのスキルを管理できます。

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

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

このフォームから、マネージャーは次のことができます。

- [新しいスキル] をクリックし、スキルの名前と説明を追加して、新しいスキルを作成します。
- 既存のスキルを編集するには、スキル名の左側にある鉛筆アイコンをクリックします。
- [すべてのユーザー] をクリックして、すべてのエージェントを表示します。

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

自動翻訳

- スキル名をクリックすると、特定のスキルがアサインされているエージェントが表示されます。
- 次の方法を使用して、スキルをエージェントにアサインします。
  - スキルリストでスキルをクリックし、[ユーザーのアサイン/削除] をクリックします。スキルを追加するには、目的のユーザーをクリックします。選択したユーザーのタイルが青色に変わります。スキルを削除するには、スキルが既にアサインされているユーザーをクリックします。スキルがアサインされている場合、ユーザーのタイルは青色になります。
  - ユーザーのタイルで、[スキル] ボタンの下矢印をクリックします。目的のスキルのチェックボックスをオンにして、1 人のユーザーに複数のスキルをアサインします。

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

必須スキル

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

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

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

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

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

関連情報

アサインワークベンチの使用

必須スキルの構成

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

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

カスタマーサービス管理 **(CSM)** の設定

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

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

自動翻訳

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

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

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

フィールドサービス管理 (FSM) 構成

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

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

オプションスキルを構成するには、次に移動します: フィールドサービス > アドミニストレーション > 構成をクリックし、[アサイン] タブをクリックして、[タスクごとのエージェントの自動選択] では、次のいずれかのスキルが必要ですを設定します。

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

必須スキルシステムプロパティ

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

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

自動翻訳

必須スキル機能によって、次のシステムプロパティを追加します。

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

必須スキル機能とともにインストールされるプロパティ

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

スキルをタスクスキルテーブルに移行

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

始める前に
必要なロール：wm_admin、admin

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

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

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

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

自動翻訳

手順

1. 次の設定を使用して、システムプロパティを追加します。

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

フィールドサービステリトリー計画の構成

フィールドサービス テリトリー計画では、設定した条件に基づいて、作業指示タスクに最適なテリトリーを特定します。その後、関連付けられたテリトリーに基づいてサービスコールを実行するのに最適な位置にある個々のエージェントまたはグループにタスクをアサインできます。

構成の概要

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

1. フィールドサービス テリトリー計画の有効化

   admin ロールを持っている場合は、 フィールドサービス管理 (FSM) 用の フィールドサービス Territory Planning プラグイン (com.snc.fsm_territory_planning) をアクティブ化できます。

2. 地域の作成

   要件に基づいて、 フィールドサービス テリトリーとその地域を作成します。

3. テリトリーのリソースの構成

   エージェントまたはクルーを永続的または一時的にテリトリーにアサインして、テリトリーで作業可能なリソースにタスクをアサインできるようにします。

4. フィールドサービステリトリーモデルを有効にする

   フィールドサービス管理 (FSM)テリトリーモデルを有効にして、テリトリーとその関連リソース (ディスパッチグループ、アサイン先グループ、認定グループなど) のレコードを保持します。

5. フィールドサービス テリトリー計画立案コンソールのプロパティテリトリー計画のコンポーネントとプロパティを使用して、要件に基づいてワークフローをカスタマイズします。

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

関連情報

テリトリー計画立案コンソールからのテリトリーとエージェントの管理

フィールドサービス テリトリーパフォーマンスアナリティクスダッシュボード

自動翻訳

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

フィールドサービス テリトリー計画の有効化

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

始める前に

フィールドサービス テリトリー計画ではディスパッチャワークスペースプラグイン (com.snc.uib.fsm_dispatcher_workspace) をインストールしてテリトリー計画立案コンソールにアクセスする必要があります。

必要なロール：admin

このタスクについて

フィールドサービス テリトリー計画を有効にすると、フィールドサービス管理 (FSM) (com.snc.work_management) プラグインとテリトリー計画 (com.snc.territory_planning) プラグインがまだアクティブ化されていない場合はアクティブ化されます。

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

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

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

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して フィールドサービス 、Territory Planning プラグイン (com.snc.fsm_territory_planning) を検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。
3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

   注:
   ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません： <プラグイン名> のプラグインの有効化 (Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>)」

   インストールが完了するとメッセージが表示されます。プラグインとともにインストールされるコンポーネントの詳細については、「 アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索 」を参照してください。

タスクの結果

フィールドサービステリトリー計画プラグインが正常にアクティブ化されると、デフォルトのテリトリーモデル (フィールドサービス構成Field_Service_Territories) が [アドオン] タブ内に追加されます。

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

自動翻訳

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

地域の作成

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

1 つのテリトリに対して 3 つのタイプの地域を作成できます。各タイプの重要性を理解することは、テリトリーを効果的に管理するために不可欠です。

- GeoJSON:GeoJSON 地理タイプを使用すると、GeoJSON ファイルをインポートしたり、マップ内の多角形や円などの形状を使用して境界を描画したりできます。これは、地図上でテリトリーを視覚化するのに役立ち、タスクが適切な場所に割り当てられていることを確認するために不可欠であるため、特別です。つまり、作業指示やタスクが特定の地理的領域に正確に一致するようにするマップ ツールのようなものです。
- 一致する属性:市区町村、都道府県、国、郵便番号などの特定の特性に基づいて地域を定義します。たとえば、特定の都市または特定の郵便番号範囲内のすべてのタスクを含むテリトリを作成できます。属性の照合は、視覚的なマッピングを必要とせずにテリトリの輪郭を描くための正確で基準ベースの方法を提供します。
- 複合地域:さまざまな地域を単一の包括的な地域に結合または融合することで、複合地域を定義します。これにより、複数の小さな区画の結合されたエリアを含む、より大きな区画を作成できます。

GeoJSON 地理の作成

GeoJSON 座標をインポートしたり、形状をマップに直接描画したりして、GeoJSON 地域を作成します。

GeoJSON 地域の作成

GeoJSON タイプの地域を作成します。

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

このタスクについて
GeoJSON 地理タイプを使用して、詳細な地理空間情報が外部から入手できるシナリオに対応し、組織が多様な地理データセットを計画プロセスに組み込むことができるようにします。

注:
スケジュール最適化を使用して効果的にタスクをアサインするには、一貫した形状 (ポリゴンや円など) を使用し、地理的な重なりや交差を避けて正確な結果を得ることをお勧めします。

手順

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

テリトリーの地域

フィールド	説明
名前	地域の名前。
地域タイプ	**[GeoJSON]** を選択します。

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

自動翻訳

フィールド	説明
GeoJSON	GeoJSON 形式を使用して、さまざまな地理データ構造をエンコードします。GeoJSON は、多角形、マルチポリゴン、円などのジオメトリタイプをサポートしています。

4. **[Submit** (送信)] を選択します。
   GeoJSON タイプの地理は、指定された座標に基づいて作成されます。

タスクの結果
GeoJSON 地理を作成したら、それを作業指示管理のテリトリーに接続します。地域レコードを開くと、関連するテリトリーが [テリトリー] 関連リストに一覧表示されます。テリトリー計画コンソールでテリトリーを選択すると、GeoJSON タイプの地域がマップ上に視覚的に表示されます。

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

テリトリー計画立案コンソールでの **GeoJSON** 地域の作成

マップ上に境界を描画して地理的領域を定義し、GeoJSON 地域を作成します。これらの地域は、マップ上で明確に視覚的に見えるだけでなく、タスクスケジューリングも使用します。

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

このタスクについて
ポリゴンや円などの形状をマップ上に直接インタラクティブに描画できるため、効果的なタスクアサインのためのテリトリを作成するプロセスが簡素化されます。必要に応じて、マップ上に複数のポリゴンを描画して、マルチポリゴンベースの地域を作成できます。たとえば、テリトリーの地理的エリアが水域と陸地で構成されている場合、水域全体に広がる複数の陸地エリアを選択して、テリトリーのジオグラフィを定義できます。

注:
スケジュール最適化を使用して効果的にタスクをアサインするには、一貫した形状 (ポリゴンや円など) を使用し、地理的な重なりや交差を避けて正確な結果を得ることをお勧めします。

手順

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

注:
リソース (エージェント、クルー、または資産) のプレゼンスに基づいて地域を作成するには、マップに表示されるオーバーレイオプションから目的のリソースを選択します。

自動翻訳

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

5. 描画ツールを選択します。
   - 境界領域または複数の領域を描画するには、多角形アイコン () を使用します。
   - 特定の半径で地域を定義するには、円形状アイコン () を使用します。
6. [名前] フィールドに地域の名前を入入力します。
   GeoJSON スクリプトが自動的に生成されます。
7. **[Save** (保存)] をクリックします。
   GeoJSON の地域は、マップ上の選択されたエリアに基づいて作成されます。

タスクの結果
GeoJSON 地理を作成したら、それを作業指示管理のテリトリーに接続します。地域レコードを開くと、関連するテリトリーが [テリトリー] 関連リストに一覧表示されます。テリトリー計画コンソールでテリトリーを選択すると、その地域がマップ上に視覚的に表示されます。

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

一致する属性の地域を作成

一致する属性を持つ地域を作成するには、市区町村、都道府県、国、郵便番号などの特定の条件に基づいて地域を定義する必要があります。

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

このタスクについて
属性の照合により、視覚的な外観を必要とせずに、スケジュールのジオグラフィを概説するための正確な基準ベースの方法が提供されます。これは、共有属性に基づいて地域を分類およびグループ化する方法であり、定義された基準内で作業指示またはタスクを管理するプロセスを簡素化します。

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

テリトリーの地域

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

4. **[Submit** (送信)] を選択します。
5. 地域レコードを開いて、一致する属性を追加します。
6. [一致する属性] 関連リストで、[新規] を選択します。
   a. [タイプ] フィールドで、地域の境界を制限する条件を選択します。
      たとえば、郵便番号は次と等しい。
   b. [郵便番号] フィールドに、郵便番号を入力します。

自動翻訳

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

c. [市区町村] フィールドに市区町村名を入力します。

d. [ステータス] フィールドに、ステータス名を入力します。

e. [国] フィールドに国名を入力します。

7. [Update (更新)] を選択します。
一致する属性を持つ地域が作成されます。

タスクの結果
この地域をテリトリに関連付けると、テリトリ情報が [テリトリ] リストに表示されます。テリトリー計画コンソールでテリトリーが選択されている場合、マップ上で視覚的には表示されません。

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

複合地域の作成

さまざまな地域を 1 つの強力なビューに結合して複合地域を作成し、効率的な計画を立てます。複合地域を使用して、タスクを合理化し、リソースを最適化できます。

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

このタスクについて
Composite Geography は、小さな地形を、より大きく、より影響力のある地形に結合します。たとえば、3 つ以上の小さな地域を作成し、それらをより大きな地域に結合する場合は、複合地域を使用できます。

手順
1. ロールに基づいて、テリトリー計画プラットフォームまたはテリトリー計画コンソールを開きます。
- 移動先 すべて > フィールドサービス > テリトリー計画立案.
- 移動先 すべて > フィールドサービス > テリトリー計画立案 > **Territory Planning Console** (テリトリー計画コンソール).

2. 次のいずれかを実行します。

3. フォームで、フィールドに入力します。

テリトリーの地域

フィールド	説明
名前	地域の名前。
地域タイプ	[複合地域] を選択します。
複合地域	複合地域に構成する地域を選択します。

自動翻訳

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

フィールド	説明
	注: 最大 10 個の GeoJSON 地域を選択できます。複合地域、または別の複合地域内で一致する属性を持つ地域を選択しないでください。

4. **[Submit** (送信)] を選択します。
   複合地域が作成されます。

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

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

地域を編集する

マップ内の既存のテリトリー地域の境界または形状を編集します。

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

手順
1. 移動先 すべて > フィールドサービス > テリトリー計画立案 > **Territory Planning Console** (テリトリー計画コンソール).
2. 地域を編集するテリトリーカードを見つけて、[その他のオプション] アイコン (⋮ を選択します。
3. [地理を編集] を選択します。
4. 地域タイプに基づいて地域を変更します。
   - テリトリー計画コンソールで GeoJSON 地理を編集するには、マップ上の地域を選択して境界を変更します。詳細については、「テリトリー計画立案コンソールでの GeoJSON 地域の作成」を参照してください。
   - 一致する属性を使用して作成された地域を編集するには、 一致する属性 タブを選択し、 追加 を選択します。詳細については、「一致する属性の地域を作成」を参照してください。
   - 複合ジオグラフィを編集するには、「 複合地域の作成」を参照してください。
5. 地理を編集した後、関連するテリトリの数と管理権限に応じて、[保存] または [新規として保存] オプションが表示されます。
   関連するテリトリーを 1 つだけ管理している場合は、その特定のテリトリーにのみ影響するため、既存のレコードへの変更を保存することをお勧めします。ただし、複数のテリトリーを管理している場合、または関連するすべてのテリトリーの管理権限がない場合は、他のテリトリーに影響を与えないようにレコードを作成することをお勧めします。
   - [保存] を選択して、既存の地域を変更します。
   - [新規として保存] を選択して、前の地域を保持したままテリトリの地域を作成します。

自動翻訳

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

> **注:**
> 両方のボタンを使用できる場合は、既存の地域への変更を保存するか、新たに作成するかを選択できます。

選択すると、変更が保存され、それに応じてテリトリーの地域が更新されます。

フィールドサービステリトリーを作成

エージェントとグループのスケジューリングを最適化するためのテリトリーを作成します。これらのテリトリーをテリトリーモデルにマッピングすることで、テリトリーセットアップのレコードを維持し、効率的な管理を実現できます。

始める前に

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

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

このタスクについて

テリトリーを作成する前にテリトリーの地域を設定します。テリトリはその地理的領域によって定義され、複数のテリトリを階層的に整理できます。最上位レベルのテリトリーが親テリトリーとして機能し、その中の地理的領域が子テリトリーとしてカバーされます。たとえば、親テリトリー California とその子テリトリー (San Francisco、Los Angeles、San Jose、Santa Clara) を作成できます。

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

手順

1. テリトリー計画プラットフォームまたはテリトリー計画コンソールを開きます。
   - 移動先 すべて > フィールドサービス > テリトリー計画立案 > テリトリー > 新規.
   - 移動先 すべて > フィールドサービス > テリトリー計画立案 > **Territory Planning Console** (テリトリー計画コンソール) > テリトリーを作成.
2. フォームで、フィールドに入力します。

テリトリーフォーム

フィールド	説明
名前	テリトリの名前。
説明	テリトリーの説明。
親	テリトリー階層を作成するためのテリトリーの親の場所の名前。 親テリトリーが指定されていない場合、このテリトリーは最上位の (親) テリトリーとして機能します。 **注:** テリトリーマネージャーは、自分のテリトリーの子テリトリーのみを作成できます。

自動翻訳

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

フィールド	説明
ランク	タスクアサインのテリトリーに優先順位を付けるランキングルールを設定します (降順)。
色	16 進数コードまたはカラーピッカーを入力して色を選択します。これは、テリトリー計画コンソールのマップ上のテリトリーを強調表示するのに役立ちます。 **注:** 選択したテリトリーが一致する属性 geography を使用して作成され、選択したテリトリーがアサインされていないテリトリーである場合、このフィールドはオプションになります。
モデル	このテリトリーをマッピングするテリトリーモデルの名前。 このフィールドは、デフォルトの **Field_Service_Territories** テリトリーモデルに自動的に設定されます。
アサインテリトリー	チェックボックスをオンにすると、テリトリーがアサインテリトリーに変換され、アサイン先グループとフィールドサービスエージェントを追加できます。 **注:** 非アクティブなアサインテリトリーはスケジュール設定の対象にはならず、 ディスパッチャワークスペースに表示されません。
集計されたエージェントスケジュールカットオフ	エージェントスケジュールの詳細が利用可能になるまでの日数。集計されたエージェントスケジュールによってキャパシティが定義されている場合に、集計されたエージェントスケジュールがタスクのアサインに使用されます。指定日を過ぎると、基本の定義されたキャパシティがキャパシティ管理とタスクのアサインに使用されます。 **注:** ○ このフィールドは、アサインテリトリーでのみ使用できます。 ○ 集計されたエージェントスケジュールは、キャパシティが定義されている日 (0 日目) には適用されません。これは常に、キャパシティが定義された翌日 (1 日目) から締め切り日まで適用されます。

自動翻訳

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

フィールド	説明
集計されたエージェントスケジュールのカットオフ日	エージェントスケジュールの詳細が利用可能になる期限の日付。集計エージェントスケジュールによってキャパシティが定義されている場合に、集計されたエージェントスケジュールがタスクのアサインに使用されます。締め日を過ぎると、基本の定義されたキャパシティがキャパシティ管理とタスクのアサインに使用されます。 **注:** ○ このフィールドは、アサインテリトリーでのみ使用できます。 ○ 集計されたエージェントスケジュール締め日と日付の両方が指定されている場合、集計されたエージェントスケジュール締め日のみがキャパシティ割り当てとタスク割り当てに考慮されます。
地域	このテリトリに定義された地理的エリアの名前を追加します。 **注:** このフィールドは、非アサインテリトリーではオプションです。
アクティブ	テリトリーがスケジュール設定に利用可能かどうかを示します。 **注:** 非アクティブなテリトリーはスケジュール設定の対象にはならず、 ディスパッチャワークスペースに表示されません。

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

タスクの結果
テリトリーレコードにアクセスするときに表示される関連リストは、アサインタイプと非アサインタイプのどちらに分類されるかによって異なります。アサインされていないテリトリーでは、マネージャーと子テリトリーのみを追加できます。ただし、アサインテリトリーでは、マネージャー、認定グループ、ディスパッチグループ、アサイン先グループ、エージェント、子テリトリー、キャパシティアサイン、およびクルーを追加できます。これらのアサインテリトリーは、特に作業指示管理のコンテキストで考慮されます。

次のタスク
テリトリーのリソースの構成

テリトリーのリソースの構成

テリトリーのリソースをグループにリンクすることで、テリトリーのリソースを簡単に構成できます。

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

自動翻訳

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

テリトリーにグループをアサインする

認定者、ディスパッチャー、エージェント、およびクルーのグループをテリトリーにアサインして、タスクのリソース割り当てを最適化します。

始める前に

必要なロール:sn_fsm_tp.territory_planner、sn_fsm_tp.territory_manager

このタスクについて

ア サインテリトリーには、検定グループまたはディスパッチグループのみを追加できます。テリトリーのアサインタイプにグループを追加すると、関連するアサイン先グループが自動的に更新され、グループメンバーがテリトリーに追加されます。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > テリトリー計画立案 > **Territory Planning Console** (テリトリー計画コンソール).
2. [テリトリー] パネルで、目的のテリトリを選択します。
   テリトリーレコードが表示されます。
3. [**Qualification Groups**] タブまたは **[Dispatch Groups**] タブを選択し、[**Add**] をクリックします。
4. フォームで、フィールドに入力します。

新しいテリトリーグループを作成

フィールド	説明
グループ	作業指示またはタスクの認定とディスパッチを担当するグループの名前を入力します。
メンバーシップタイプ	メンバーシップの種類 (プライマリまたはセカンダリ) を選択します。これにより、グループが複数のテリトリーの一部である場合のアサインの優先度が決まります。 たとえば、あるテリトリのグループにプライマリメンバーシップを割り当て、別のテリトリのグループにセカンダリメンバーシップを割り当てます。 **注:** このフィールドは、アサイン先グループに対してのみ評価されます。
テリトリー	グループにマッピングするテリトリーの名前を入力します。
アクティブ	グループがスケジュール設定に利用可能かどうかを示すオプション。

5. **[Save** (保存)] を選択します。
   グループがテリトリーに追加されます。

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

自動翻訳

タスクの結果
検定またはディスパッチグループがテリトリーに追加されると、関連付けられたアサイン先グループが自動的に更新され、グループメンバーがテリトリーに追加されます。認定グループでもディスパッチグループでも、それぞれの関連リストに表示されるため、テリトリーを処理する際の参照プロセスが簡素化されます。

テリトリーにエージェントを追加

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

始める前に
必要なロール:sn_fsm_tp.territory_resource_manager、sn_fsm_tp.territory_edit_resource_allocation

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

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

テリトリーメンバーシップ

フィールド	説明
テリトリー	テリトリの名前。
メンバーシップタイプ	テリトリーのエージェントタイプ (プライマリエージェントまたはセカンダリエージェント)。
ユーザー	エージェントの名前。
クルー	クルーの名前。 **注:** このフィールドは、Field Service Crew Operations プラグイン (com.snc.fsm_crew_scheduling) プラグインがアクティブ化されている場合に表示されます。
から	エージェントがテリトリーで作業を開始する日から有効です。
移動先	エージェントがテリトリーでの作業を終了するための適用終了日。

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

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

自動翻訳

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

テリトリにクルーを追加する

クルーをテリトリーに直接追加すると、テリトリーのメンバーはすぐにクルーに参加してタスクをすぐに処理できます。

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

このタスクについて
テリトリ内のクルーと連携するには、Field Service Crew Operations プラグイン (com.snc.fsm_crew_scheduling) を有効にする必要があります。

クルーを作成するには、次の 2 つの方法があります。

1. 手動:メンバーである任意のテリトリーからエージェントを厳選してクルーを編成できます。それは、特定の仕事のために自分のチームを編成するようなものです。
2. 自動:動的スケジューリングは、クルーの自動作成を処理します。スケジューリング方法として動的スケジューリングを選択すると、必要なときにシステムが独自にクルーを作成できるため、時間と労力を節約できます。これは、特定の作業指示書タスクにリンクされたテリトリーからエージェントをプルし、適切な人に適切なジョブがアサインされるようにすることで実現します。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > テリトリー.
2. テリトリーリストから、クルーをアサインするテリトリを開きます。
3. テリトリーにクルーをアサインします。
   - 既存のクルーを選択します。
   - クルーメンバーシップ関連リストで [新規] を選択して、新しいクルーを作成します。
4. フォームで、フィールドに入力します。

クルーフォーム

フィールド	説明
名前	クルーの名前。
説明	クルーの説明。
リーダー	クルーリーダーの名前。
サイズ	クルーのリーダーを含むエージェントの合計数。
スケジュール	クルーの勤務時間。
場所	クルーの場所。
最大移動半径	選択した距離単位 (マイルまたはキロメートル) での半径。
距離単位	マイルまたはキロメートルでの移動距離の単位

自動翻訳

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

フィールド	説明
アクティブ	作業指示タスクをクルーにアサインするときにクルーを選択できるかどうかを示すオプション。
から	クルーが作業を開始する日から有効です。
移動先	クルーが作業を終了するための適用終了日。

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

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

次のタスク
ディスパッチャーは、作業指示タスクにクルーを割り当てることができます。詳細については、「作業指示タスクをクルーにアサインする」を参照してください。

提案されたエージェントをテリトリーに追加する

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

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

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

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

   b. [エージェントスケジュール] タブを選択し、[新規] をクリックします。

   c. フォームで、フィールドに入力します。

エージェント作業スケジュール

フィールド	説明
開始日	テリトリの作業期間の開始日。

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

自動翻訳

フィールド	説明
終了日	テリトリーの作業期間の終了日。詳細については、「フィールドサービス テリトリー計画立案コンソールのプロパティ」の「*sn_fsm_tp.territory_membership_override_to_dat* を参照してください。
ユーザー	エージェントの名前。
作業スケジュール	作業スケジュールを選択します。たとえば、午前 8 時から午後 5 時までです。
タイプ	選択したテリトリーのプライマリ連絡先として、[エージェントのプライマリ作業] を選択します。

d. [Save (保存)] を選択します。
エージェントの作業期間がテリトリーに指定されます。

テリトリーにマネージャーを追加する

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

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

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

- プライマリマネージャー:プライマリマネージャーは、専用テリトリの永続的なマネージャーです。
- セカンダリマネージャー:プライマリマネージャーが利用できない場合、セカンダリマネージャーはテリトリーを改善して管理できます。
- テリトリーマネージャー:テリトリーマネージャーは、すべてのテリトリーにアクセスして管理できます。
- リソースマネージャー:リソースマネージャーは、リソースを管理し、アサインされたテリトリーに子テリトリーを作成するためだけに、アクセスが制限されています。

マネージャータイプとそのアクセス権の違いを理解するには、「 テリトリー計画立案コンソールからのテリトリーとエージェントの管理 と フィールドサービス テリトリー計画コンポーネント」を参照してください。

手順

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

テリトリーマネージャー

フィールド	説明
テリトリー	テリトリの名前。

自動翻訳

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

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

5. **[Submit** (送信)] を選択します。
   マネージャーがテリトリーに追加され、テリトリー計画立案コンソールにアクセスして、アサインされたテリトリーと関連する子テリトリーを管理できます。

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

テリトリーに関連付けられたエージェントまたはクルーのリソースメンバーシップを変更する

エージェントまたはクルーのテリトリーメンバーシップを変更して、一定期間テリトリーで作業できるようにしたり、タスクをアサインするときに優先度を設定したり、非アクティブとしてマークしたりします。

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

このタスクについて
テリトリーに関連付けられているアサイン先グループ内のすべてのエージェントとクルーのリソースは、デフォルトでそのテリトリーで作業できます。メンバーシップを変更するには、非アクティブにしてタスクがアサインされないようにするか、テリトリーメンバーシップタイプをプライマリまたはセカンダリに設定します。プライマリメンバーシップを持つリソースは、タスクをアサインするときにセカンダリメンバーシップを持つリソースよりも優先されます。

注:

- アサイン先グループやアサインテリトリーに関係なく、任意のリソースのメンバーシップをカスタマイズできます。
- クルーメンバーシップを表示およびカスタマイズするには、フィールドサービスクルーオペレーションプラグインをアクティブ化する必要があります。詳細については、「フィールドサービス クルーオペレーションのアクティブ化」を参照してください。

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

自動翻訳

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > テリトリー計画立案 > **Territory Planning Console** (テリトリー計画コンソール).
2. [テリトリ] パネルでテリトリを選択します。
   テリトリーレコードが表示されます。
3. 目的のメンバーシップを変更します。
   - エージェントメンバーシップを変更するには、[エージェントメンバーシップ] タブを選択します。
   - クルーメンバーシップを変更するには、[クルーメンバーシップ] タブを選択します。
4. **[Add** (追加)] を選択します。
5. フォームで、フィールドに入力します。

[テリトリーメンバーシップの上書き] フォーム

フィールド	説明
テリトリー	テリトリの名前。 このフィールドは、エージェントまたはクルーがメンバーであるテリトリーに自動的に設定されます。
ユーザー	メンバーシップを変更するエージェントの名前。 このフィールドは、[クルー] フィールドでクルーが選択されていない場合にのみ使用できます。
から	リソースがテリトリーで作業できるようになる日付。
アクティブ	リソースがテリトリーで作業可能かどうかを示すオプション。
メンバーシップタイプ	リソースのメンバーシップのタイプ (プライマリまたはセカンダリ)。 たとえば、リソースが同時に 2 つのテリトリの一部である場合は、1 つのテリトリのリソースにプライマリメンバーシップをアサインし、もう 1 つのテリトリにセカンダリメンバーシップを割り当てます。
クルー	メンバーシップを変更するクルーの名前。 このフィールドは、[ユーザー] フィールドでエージェントが選択されていない場合にのみ使用できます。
移動先	リソースがテリトリーで作業できるようになる最終日。

6. **[Save** (保存)] を選択します。

自動翻訳

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

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

フィールドサービステリトリーモデルを有効にする

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

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

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

手順

1. 移動先 すべて > テリトリー計画立案 > テリトリーモデル.
2. Field_Service_Territoriesテリトリーモデルを開きます。
3. [**Active** (有効)] チェックボックスをオンにします。
4. **[Update** (更新)] をクリックします。

タスクの結果
フィールドサービステリトリーモデルが正常にアクティブ化されると、[テリトリー] フィールドが作業指示タスクフォームに追加されます。これにより、エージェントにタスクをアサインしたり、特定のテリトリーにクルーをアサインしたりできます。

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

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

フィールドサービス エージェントの効率性 の構成

エージェントのエージェントの効率性基準と値を定義し、作業指示タスクまたはタスクの組み合わせの作業期間をより正確に計算するようにフィールドサービス エージェントの効率性を構成します。

フィールドサービス エージェント効率は、エージェントが作業指示タスクのタイプを完了できるペースです。効率基準の エージェントの効率性 の値の範囲は 0 ～ 2 です。値 1 は、エージェントが標準期間内にこれらのタスクを完了していることを示します。1 を超える値は、エージェントがこれらのタスクを平均よりも早く完了することを示し、1 未満の値は、エージェントがタスクを完了するのに通常必要な時間よりも長い時間がかかることを示します。フィールドサービス エージェントのエージェント効率は、複数の基準に対して定義できます。

フィールドサービス エージェント効率では、次の計算式を使用して、計画された作業期間とエージェントの効率に基づいて予定作業期間を計算します。

`予定作業期間 = 計画作業期間/エージェント効率`

目標:これらの特定のタスクに対するエージェントの効率を考慮して最適なエージェントにタスクがアサインされ、作業期間を正確に見積もることができます。

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

自動翻訳

ディスパッチする準備ができている 2 つの認定済み作業指示タスクがあるとします。1 つはラップトップの修理用、もう 1 つは MRI 装置のインストール用です。

エージェント効率テーブル:

技術者	エージェント効率基準	エージェント効率	計画された作業期間	予定作業期間
アンソニー・ロイ	MRI装置の設置	0.5	60 分	120 分
シンディ・リサ	ノートパソコンの修理	0.6	60 分	100 分
シンディ・リサ	MRI装置の設置	0.8	60 分	75 分
アリサ・チノイ	ノートパソコンの修理	0.8	60 分	75 分
レイ・ウィリアム	ノートパソコンの修理	1.2	60 分	50 分
アレックス・レイ	ノートパソコンの修理	1	60 分	60 分

説明:ラップトップの修理作業指示タスクに最適な技術者は Ray William です。この技術者は、予定された作業期間よりも 10 分早くこのタイプのタスクを完了するためです。

MRI 装置の設置タスクに最適な技術者は Cindy Lisa です。

構成の概要

フィールドサービス エージェントの効率性を構成する手順は次のとおりです。

1. 作動させる フィールドサービス エージェントの効率性

   フィールドサービス エージェントの効率性 (com.snc.fsm_agent_efficiency) プラグインをアクティブ化するには、admin ロールが必要です。

2. エージェントの効率性基準の作成または変更
3. エージェントの効率性値をエージェントにアサインする
4. (オプション) エージェントの効率性決定ルールの作成または変更
5. (オプション)タスクをエージェントに自動アサインするように動的スケジューリングを使用して フィールドサービス エージェントの効率性 を構成します。詳細については、「動的スケジューリングの構成」を参照してください。
6. (オプション)インテリジェントなタスク推奨事項を使用して フィールドサービス エージェントの効率性 を構成し、効率に基づいてエージェントに最適なタスクを推奨します。詳細については、「インテリジェントタスクの推奨事項の構成」を参照してください。
7. (オプション)エージェントの効率と正確な推定期間に基づいて、タスクを識別、スケジュール設定し、最適なエージェントにアサインするスケジュール最適化を使用してフィールドサービス エージェントの効率性を構成します。詳細については、「スケジュール最適化の構成」を参照してください。

関連情報

フィールドサービス エージェントの効率性

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

自動翻訳

作動させる フィールドサービス エージェントの効率性

admin ロールを持っている場合は、 フィールドサービス エージェントの効率性 プラグイン (com.snc.fsm_agent_efficiency) を有効にすることができます。このアプリケーションには、デモデータが含まれています。まだインストールされていない場合は、関連するプラグインをインストールします。

始める前に
サブスクリプションを購入するには、ServiceNow アカウントマネージャーにお問い合わせください。サブスクリプションを購入すると、特定のプラグインが自動的にアクティブになります。有料プラグインが自動的にアクティブになっていない場合は、インスタンスの [すべてのアプリケーション] リストから手動でアクティブ化できます。

注:

サブスクリプションを購入する前に、Now Support サービスカタログ から非本番インスタンスを要求することによって、その機能を課金なしに評価できます。

必要なロール：admin

このタスクについて
フィールドサービス エージェントの効率性 とともに以下のアイテムがインストールされます。

- プラグイン
- テーブル

詳細については、「フィールドサービス エージェントの効率性 コンポーネント」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して、 フィールドサービス エージェントの効率性 プラグイン (com.snc.fsm_agent_efficiency) を検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。
3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

   注:
   ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません： <プラグイン名> のプラグインの有効化 (Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>)」

   インストールが完了するとメッセージが表示されます。プラグインとともにインストールされるコンポーネントの詳細については、「 アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索 」を参照してください。

エージェントの効率性基準の作成または変更

フィールドサービス エージェントの効率性基準を作成または変更して、エージェントの効率を評価し、作業指示タスクの作業期間を計算します。

始める前に
必要なロール:wm_admin、wm_dispatcher

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

自動翻訳

手順

1. 移動先 すべて > エージェント効率 > エージェント効率クライテリア.
2. 新しい基準を作成するか、既存の基準を更新します。
   - 新しい基準を作成するには、[新規] を選択します。
   - 基準を変更するには、基準の名前を選択します。
3. フォームのフィールドで、値を入力したり変更したりします。

エージェントの効率性 基準

フィールド	説明
名前	エージェントの効率性基準の名前。
タスクテーブル	基準が作成されるテーブル。この値は作業指示タスク [wm_Task] である必要があります。
アクティブ	基準をアクティブ化するオプション。

4. **[Submit** (送信)] を選択します。

タスクの結果
エージェントの効率性基準が作成されるか、変更が保存されます。

次のタスク
エージェントの効率性決定ルールの作成または変更

エージェントの効率性値をエージェントにアサインする

作業期間をより正確に計算するために、 フィールドサービス エージェントの効率性 基準と効率値をエージェントにアサインします。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > エージェント効率 > エージェント効率値.
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. フォームで、フィールドに入力します。

エージェントの効率性 値

フィールド	説明
エージェント	エージェントの名前。
エージェント効率クライテリア	エージェントの効率性 基準。
効率	エージェントの効率性 0 ～ 2 の範囲の値。
アクティブ	エージェントの効率性 基準とその値をアクティブ化するオプション

自動翻訳

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

4. **[Submit** (送信)] を選択します。
5. オプション: に移動してレコードを表示 すべて > エージェント効率 > エージェント効率値.

タスクの結果
エージェントの効率性値がエージェントに割り当てられます。

エージェントの効率性決定ルールの作成または変更

作業指示タスクの エージェントの効率性 決定ルールを作成または変更します。

始める前に
必要なロール:wm_admin、wm_dispatcher

このタスクについて
エージェントの効率性決定ルールにより、適格な作業指示タスクにエージェント効率クライテリアが自動的にアサインされます。Intelligent Task Recommendation は、 エージェントの効率性 決定ルールを使用して、エージェントに最適なタスクを推奨します。

手順
1. 移動先 すべて > エージェント効率 > エージェント効率決定ルール.
2. 決定ルールを作成または変更します。
   - 新しいルールを作成するには、[新規] を選択します。
   - ルールを変更するには、その名前を選択します。
3. フォームのフィールドで、値を入力したり変更したりします。

エージェント効率決定ルール

フィールド	説明
名前	ルールの名前。
アプリケーション	ルールが適用されるアプリケーション。このフィールドは自動的に [グローバル] に設定され、変更できません。
タイプ	決定ルールのタイプ。 ○ シンプル:1 つ以上のフィルター条件を使用するシンプルな決定ルール。 ○ 詳細:スクリプトを使用する決定ルール。
アクティブ	決定ルールをアクティブ化します。
ソーステーブル	この決定ルールが適用されるテーブル。
順序	決定ルールの優先度。順序値が小さい決定ルールが最初に適用されます。
条件	この決定ルールが適用される作業指示タスクを決定する 1 つ以上の条件。 **注:** このフィールドは、[タイプ] が [シンプル] から選択された場合にのみ表示されます。

自動翻訳

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

フィールド	説明
エージェント効率クライテリア	決定ルールが適用されるエージェント効率基準。 **注:** このフィールドは、[タイプ] が [シンプル] から選択された場合にのみ表示されます。
スクリプト	決定ルールの詳細を定義するスクリプト。 **注:** このフィールドは、[タイプ] が [詳細] から選択されている場合にのみ表示されます。

4. **[Submit** (送信)] を選択します。

タスクの結果
決定ルールが作成されます。

次のタスク
エージェントの効率性値をエージェントにアサインする

エージェントカレンダーの構成

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

構成の概要

エージェントカレンダーでは、以下を設定できます。

- エージェントカレンダーのイベント構成の作成

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

- エージェントまたは技術者の作業スケジュールの作成

  カスタマーサービスエージェントまたはフィールドサービス技術者用に 1 つ以上の作業スケジュールを作成します。

- エージェントまたは技術者のパーソナルイベントの作成

  エージェントのパーソナルカレンダーに表示されるパーソナルイベントを作成します。

- エージェントカレンダーで使用するスケジュールの作成

  エージェントカレンダーで使用するスケジュールを作成します。

関連情報

エージェントカレンダーの管理
エージェントカレンダーの使用

自動翻訳

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

エージェントカレンダーのイベント構成の作成

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

始める前に

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

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

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

これらの構成は、デフォルトでは無効になっています。に移動すると、構成をアクティブ化できますエージェントスケジュール > イベント設定をクリックし、イベントタイプ構成を選択し、アクティブ化する 1 つ以上のイベント構成タイプの [アクティブ] フィールドを **true** に設定します。各構成は、チームカレンダーに個別のイベントタイプとして表示されます。

必要なロール：agent_schedule_admin

手順

1. 移動先 エージェントスケジュール > イベント設定 をクリックし、次のいずれかのアクションを実行します。

2. 必要に応じて、イベント構成フォームのフィールドに入力します。

イベント構成フォーム

フィールド	説明
名前	この構成のわかりやすい名前。
設定ラベル	エージェントカレンダーに表示されるこのイベントの名前。
カラーテーマ	エージェントカレンダーにこのタイプのスケジュールを表示するために使用する色。
セットアップ	
セットアップ	この構成のセットアップ方法。 ○ シンプル：条件ビルダーを使用して、この構成をセットアップします。 ○ スクリプト：高度なスクリプトを使用して、この構成をセットアップします。
テーブル	このタイプの構成のタスクが格納されるテーブル。
フィルター	条件ビルダーを使用して、選択したタスクタイプに適した条件を作成します。

自動翻訳

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

フィールド	説明
	たとえば、ケースタスクのイベント構成には、オープンされているタスクのみを表示するためのタスク [ステータス] フィールドのフィルターが含まれています。
ユーザーフィールド	タスクにアサインされたユーザーを提供する [テーブル] のフィールド。 たとえば、ケースタスクのイベント構成では、タスクテーブル [sn_customerservice_task] の [担当者] フィールドが使用されます。ケースタスクがアサインされると、このフィールドで選択されたユーザーのエージェントカレンダーに表示されます。
イベントタイプ	スケジュールエントリのタイプ。
表示フィールド	エージェントカレンダーで、このイベントタイプに表示される情報を提供する [テーブル] のフィールド。 たとえば、ケースタスクのイベント構成では、タスクテーブル [sn_customerservice_task] の [件名] フィールドが使用されます。ケースタスクがアサインされると、タスクの件名がエージェントカレンダーに表示されます。
開始日フィールド	タスクの開始日を提供する [テーブル] のフィールド。 たとえば、ケースタスクのイベント構成は、タスクテーブル [sn_customerservice_task] の [開始予定] フィールドを使用します。ケースタスクがアサインされると、このフィールドで指定された日時に開始されるエージェントカレンダーに表示されます。
終了日フィールド	タスクの終了日を提供する [テーブル] のフィールド。 たとえば、ケースタスクのイベント構成は、タスクテーブル [sn_customerservice_task] の [期日] フィールドを使用します。ケースタスクがアサインされると、このフィールドで指定された日時に終了するエージェントカレンダーに表示されます。 **注:** エージェントスケジュールアドミニストレーターは、[開始日フィールド] と [終了日フィールド] の [タスクテーブル] からフィールドを選択できるため、終了日を開始日よりも前の日付にすることができます。このイベントでは、エージェントカレンダー上の 2 つの時点の間にタスクが表示されます。
スクリプト	高度なスクリプトを使用して、イベント構成を作成します。 **注:** このフィールドは、[セットアップ] フィールドで [スクリプト] 値が選択されている場合に利用できます。

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

自動翻訳

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

エージェントまたは技術者のパーソナルイベントの作成

エージェントスケジュールアドミニストレーターロールを持つユーザーは、エージェントのパーソナルカレンダーに表示されるパーソナルイベントを作成できます。

始める前に
必要なロール：agent_schedule_admin

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

手順

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

スケジュールエントリーフォーム

フィールド	説明
名前	イベントの名前
タイプ	イベントのタイプ： ○ 休暇 ○ 予約 ○ 会議 ○ 電話 ○ 除外済み ○ オンコール ○ 休暇：承認 ○ 休暇 - 却下
表示方法：	このイベントを次のいずれかとしてエージェントのパーソナルカレンダーに表示します。 ○ 多忙 ○ 空き ○ 暫定 ○ 待機中 [ビジー] を選択すると、自動アサインおよびケースアサインワークベンチのエージェントの可用性の計算から時間ブロックが除外されます。
時期	パーソナルイベントの開始日時。
宛先	パーソナルイベントの終了日時。
終日	イベントが終日続く場合は、このチェックボックスをオンにします。
周期	頻度を選択して繰り返しイベントを作成します。選択に応じて、頻度情報を完了するために他のフィールドが必要になります。

自動翻訳

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

フィールド	説明
	○ 繰り返さない ○ 日次 ○ 毎週平日 (月～金) ○ 毎週末 (土、日) ○ 毎週月、水、金 ○ 毎週火、木 ○ 週次 ○ 月次 ○ 年次
繰り返し間隔	繰り返し発生するイベントの頻度を入力します。
繰り返し：	週次イベントでは、曜日を選択します。
月次タイプ	月次イベントでは以下のいずれかを選択します。これらの選択肢は、[タイミング] フィールドで繰り返しのベースとして曜日と日付を使用します。 ○ 日付 ○ 曜日 ○ 月の最終日 ○ 月の最後の週
年次タイプ	月次イベントでは以下のいずれかを選択します。 ○ 日付:この選択では、繰り返しのベースとして [時期] フィールドの曜日と日付が使用されます。 ○ 浮動:この選択では、[浮動週]、[浮動日]、および [浮動月] フィールドに入力します。
繰り返し期限	繰り返しイベントの終了日を選択します。
浮動週	浮動年次繰り返しイベントでは、週を選択します。
浮動日	浮動年次繰り返しイベントでは、日付を選択します。
浮動月	浮動年次繰り返しイベントでは、月を選択します。

5. **[Submit** (送信)] を選択します。

フィールドサービスクルーオペレーションの構成

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

アドミニストレーターがクルーを必要とする作業のタイプを特定したら、作業タイプフォームと作業指示書テンプレートから要件を指定できます。テンプレートを使用して作業指示書が作成されるか、クルーが必要なタスクで作業タイプが選択されるたびに、[クルーが必要] フィールドが自動的に有効になります。このフィールドを使用すると、ディスパッチャーは、作業指示テンプレートを使用し

自動翻訳

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

て作成された作業指示タスクのクルーをスケジュールして派遣できます。作業指示書テンプレートからクルー要件を有効にする方法の詳細については、「 作業指示書テンプレートの作成」を参照してください。

クルーが作業指示タスクを完了する必要がある場合、アドミニストレーターまたはディスパッチャーは、作業指示タスクフォームで [クルーが必要] オプションを選択できます。この選択は、クルーが作業指示タスクを完了するためにクルーが必要な場合、タスクが [ドラフト]、[アサイン済み]、または [ディスパッチ待ち] ステータスのときに実行できます。

フィールドサービス クルーオペレーションプラグインをアクティブ化して、[クルーが必要] オプションを作業指示書タスクフォーム、作業タイプフォーム、および作業指示書テンプレートに追加します。

クルー操作の動的スケジューリング

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

- [タスクフィルター] 関連リストには次のものが含まれます。

  クルーの予約タスク

  このフィルターは、クルーを必要とし、予約期間があるタスクに固有です

  クルーのアサイン:ディスパッチ待ちの作業指示タスク

  このフィルターはクルーを必要とするタスクに固有であり、[ディスパッチ待ち] ステータスです。

  クルータスクのエージェント

  このフィルターは、クルーが適格なエージェントを提案する必要があるタスクに固有です。フィルターで選択した基準によって、クルーのタスクに推奨されるエージェントが決まります。

  タスクフィルターは、作業指示タスクを評価し、クルーが必要になったときに自動的にスケジュールします。
- 制約は、クルーが必要なときにタスクのアサイン解除を防ぐのに役立ちます。
- 自動アサイン機能を使用すると、タスクがスケジュール設定されているクルーの一員であるエージェントに同時にタスクをアサインされないようにすることができます。

構成の概要

フィールドサービス クルーオペレーションを構成する手順は次のとおりです。

1. フィールドサービス クルーオペレーションのアクティブ化

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

2. でのクルーの作成 フィールドサービス管理 (FSM)

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

3. クルーにスキルを追加

   クルーにスキルを追加して、固有のスキルを必要とする作業指示タスクに適したクルーを理解できます。

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

自動翻訳

4. 機器スキルを追加

   スキルを設備関連スキルとして指定することで、設備スキルを必要とするタスクが割り当てられたときに、適切な設備スキルを選択できるようになります。

5. アドホックタスク固有のクルーを作成

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

6. 作業指示タスクのクルー要件の更新

   作業指示タスクの特定のタイプの作業を実行するエージェントの数を追加または更新します。

7. フィールドサービスクルーメンバーを追加

   必要に応じて、エージェントをフィールドサービスクルーに追加します。

8. クルーリーダーを識別するためのリーダーロールの構成

   ディスパッチャーによってクルーリーダーが指定されていない場合は、リーダーロールにスキルを追加して、クルーリーダーを特定します。

関連情報

フィールドサービスクルーオペレーションの使用

作業指示タスクをクルーにアサインする

クルーの操作に ディスパッチャワークスペース を使用する

Now Mobileエージェントアプリケーションを使用したクルータスクの管理

フィールドサービス クルーオペレーションのアクティブ化

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

始める前に

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

必要なロール：admin。

このタスクについて

次のアイテムが フィールドサービス Crew Operations とともにインストールされます。

- ロール
- テーブル
- ビジネスルール

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

自動翻訳

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

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して フィールドサービス Crew Operations プラグイン (com.snc.fsm_crew_scheduling) を検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。
3. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] をクリックします。
   デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。
4. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

   注:
   ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません： <プラグイン名> のプラグインの有効化 (Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>)」

   インストールが完了するとメッセージが表示されます。プラグインとともにインストールされるコンポーネントの詳細については、「 アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索 」を参照してください。

タスクの結果
フィールドサービス クルーオペレーションプラグインが正常にアクティブ化されると、*sn_fsm_crew.work.management.allow.undersized.crew.taskassignment* プロパティがフィールドサービス管理 (FSM)システムプロパティに追加されます。詳細については、「フィールドサービス管理 (FSM) とともにインストールされるプロパティ」を参照してください。

でのクルーの作成 フィールドサービス管理 **(FSM)**

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

始める前に
必要なロール:wm_dispatcher、wm_manager

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

手順

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

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

自動翻訳

クルーフォーム

フィールド	説明
名前	クルーの名前。
説明	クルーの説明。
リーダー	クルーリーダーの名前。
サイズ	クルーのリーダーを含むエージェントの合計数。 **注:** このフィールドは必須です。
スケジュール	クルーの勤務時間。
場所	クルーの場所。
最大移動半径	選択した距離単位 (マイルまたはキロメートル) での半径。
距離単位	マイルまたはキロメートルでの移動距離の単位
アクティブ	作業指示タスクをクルーにアサインするときにクルーを選択できるかどうかを示すオプション。
から	クルーが作業を開始する日から有効です。
移動先	クルーが作業を終了するための適用終了日。

4. [**Submit** (送信)] を選択します。

タスクの結果

クルーは、[グループ]、[スキル]、および [メンバー] 関連リストのレコードを使用して作成されます。テリトリー計画プラグインが有効化されていて、テリトリーモデルが有効になっている場合、[テリトリーメンバーシップ] 関連リストが、クルーに関連付けられたテリトリーのリストとともに表示されます。

クルーにスキルを追加

クルーにスキルを追加して、固有のスキルが必要な作業指示タスクに適したクルーを把握します。

始める前に

必要なロール:wm_crew_moderator

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > マネージャー > 自分のクルー.

2. リストからスキルを追加するクルーを開きます。

3. [スキル] 関連リストで、[追加] を選択します。

4. [アイコンを選択します。

5. [ターゲットを選択] レコードで、クルーに追加するスキルを検索します。

自動翻訳

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

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

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

> **注:**
> クルーのサイズは、クルーにアサインされたスキルの数以上である必要があります。クルーにエージェントの数よりも多くのスキルをアサインすることはできません。

8. **[Submit** (送信)] を選択します。

機器スキルを追加

スキルを設備関連スキルとして指定することで、設備スキルを必要とするタスクが割り当てられたときに、適切な設備スキルを選択できるようになります。

始める前に
必要なロール:wm_admin

手順

1. 移動先 すべて > スキル > すべてのスキル.
2. 設備スキルとして指定するスキルを選択します。
3. [スキルを含む] で [編集] を選択します。
4. [コレクション] で、[機器スキル] を検索して選択します。
5. [追加] アイコンを選択します 。
6. **[Save** (保存)] を選択します。

アドホックタスク固有のクルーを作成

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

始める前に
必要なロール:wm_manager

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

- タスクは [ディスパッチ待ち] ステータスです。
- [ディスパッチグループ] が選択されています。
- [クルーが必要] オプションがアクティブである。
- タスクは現在または将来の日付にスケジュールされています。

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

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

自動翻訳

手順

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

2. ディスパッチ待ちステータスの作業指示タスクを開きます。

3. [クルーを作成] をクリックします。

4. フォームの各フィールドに入力します。

クルーフォーム

フィールド	説明
名前	クルーの名前。 このフィールドは、クルーが作成された作業指示タスクに基づいて自動入力されます。例:WOT9001007 クルー。
説明	クルーの説明。 このフィールドには、デフォルトのテキストメッセージ (「WOT9001007で作業するクルー」など) が自動的に入力されます。
リーダー	クルーリーダーの名前。
サイズ	クルーのリーダーを含むエージェントの合計数。
スケジュール	クルーの勤務時間。
場所	クルーの場所。
最大移動半径	選択した距離単位 (マイルまたはキロメートル) での半径。
距離単位	マイルまたはキロメートルでカバーされる距離の単位。
アクティブ	作業指示タスクをクルーにアサインするときにクルーを選択できるかどうかを示すオプション。

5. [**Submit** (送信)] を選択します。

タスクの結果
アドホックタスク固有のクルーは、詳細、グループ、スキル、タスクのアサイニーなどの関連リストレコードとともに作成されます。

作業指示タスクのクルー要件の更新

作業指示タスクの特定のタイプの作業を実行するエージェントの数を追加または更新します。

始める前に
必要なロール:wm_admin、wm_dispatcher
作業指示タスクで [クルーが必要] オプションを選択する必要があります。

このタスクについて
デフォルトの最小クルーサイズは 2 です。

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

自動翻訳

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > すべての作業指示タスク.
2. [ドラフト] または [ディスパッチ待ち] ステータスのリストから作業指示タスクを開きます。
3. [クルー要件] 関連リストの [最小クルーサイズ] フィールドと [推奨クルーサイズ] フィールドに、必要なエージェントの数を入力します。

   注:
   - 推奨されるクルーサイズは、最小クルーサイズ以上である必要があります。
   - 最小クルーサイズは 2 以上でなければなりません。

4. **[Save** (保存)] をクリックします。

フィールドサービスクルーメンバーを追加

必要に応じて、エージェントを フィールドサービス クルーに追加します。

始める前に
必要なロール:wm_manager、wm_dispatcher

このタスクについて
クルーリーダーは、交差しない期間に複数の計画クルーの一部になることができます。

手順

1. ロールに基づいて 、[自分のクルー] モジュールに移動します。
   - マネージャー:移動先 フィールドサービス > マネージャー > 自分のクルー**>**.
   - ディスパッチャー:移動先 フィールドサービス > ディスパッチ > 自分のクルー**>**.
2. リストからメンバーを追加するクルーを開きます。
3. [メンバー] 関連リストで、[追加] をクリックします。
4. フォームの各フィールドに入力します。

クルーメンバーフォーム

フィールド	説明
メンバー	フィールドサービスエージェントの名前。
ロール	エージェントに定義されたロール。例:メンバー。
適用開始日	メンバーがタスクを処理できる開始日。 このフィールドには、クルーが有効になる開始日が自動的に入力されます。例:2022-04-25。
適用終了日	メンバーがタスクを処理できるようになるまでの終了日。 このフィールドには、クルーが有効になる開始日が自動的に入力されます。例:2022-04-29。
アクティブ	メンバーがクルーに関連付けられているかどうかを示すオプション。

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

自動翻訳

5. [**Submit** (送信)] を選択します。
6. オプション: 手順 3 ～ 5 を繰り返して、メンバーをクルーに追加します。

タスクの結果
メンバーがクルーに追加されます。

クルーリーダーを識別するためのリーダーロールの構成

ディスパッチャーによってクルーリーダーが指定されていない場合は、リーダーロールにスキルを追加して、クルーリーダーを特定します。

始める前に
必要なロール:wm_admin

このタスクについて
すべてのクルーにはリーダーが必要です。ディスパッチャーは、リーダーをクルーにアサインするか、リソース要件を使用してクルーリーダーをクルーリーダーとしてアサインするために必要なスキルを指定できます。

ディスパッチャーがリーダーをクルーにアサインしない場合、またはリソース要件で必要なリーダースキルを指定しない場合は、リーダーロールに含まれるスキルを使用してクルーリーダーが決定されます。スキルは、利用可能なエージェントのスキルと照合されます。

タスクへのリソース要件の追加の詳細については、「 作業指示タスクのリソース要件の追加」を参照してください。

手順
1. 移動先 すべて > スキル > すべてのスキル.
2. リーダーロールに追加するスキルのsys_idをキャプチャします。
   a. スキルの名前を右クリックし、「 **sys_id**のコピー」を選択します。
   b. ID をスクラッチファイルに貼り付けます。
   c. オプション: この手順を繰り返して、複数のスキルをリーダーロールに追加します。
3. [すべて] を選択し、フィルターナビゲーターに「sys_properties_list.do」と入力します。
   a. [名前] 列で、リーダーロール sn_fsm_crew.crew.leader.skill を検索します。
   b. ロール名を選択します。

   > **注:**
   > グローバルアプリケーションの編集に関するメッセージが表示された場合は、ここを選択します。

4. [値] フィールドで、最後の値の後にカンマを入力し、コピーしたスキルsys_idを貼り付けます。
5. **[Update** (更新)] を選択します。

請負会社機能の構成

請負会社、そのマネージャー、およびエージェントとのやり取りを請負会社管理で設定します。さらに、Contractor Marketplace を使用すると、内部エージェントが不在のときにタスクをマーケットプレイスにプッシュできます。

構成の概要

契約社員がいる場合は、次の機能を設定できます。

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

自動翻訳

- 請負会社管理の構成

  請負会社とそのマネージャーおよびエージェントとのやり取りを設定するように請負会社を構成できます。

- (オプション) フィールドサービス Marketplace の構成

  内部エージェントが不在のときにディスパッチャーがタスクをマーケットプレイスにプッシュできるように、請負会社マーケットプレイスを構成できます。

Contractor モバイルの詳細については、「 フィールドサービスコントラクター向けモバイルアプリ Now Mobileエージェントアプリケーションの機能」を参照してください。

請負会社管理の構成

請負会社とそのマネージャーおよびエージェントとのやり取りを設定するように請負会社を構成できます。

請負会社、そのマネージャーとエージェントとのやり取り、および顧客サイトで実行する作業指示タスクのアサインを設定するには、請負会社管理を使用します。請負会社と外部マネージャーを追加し、外部エージェントのオンボーディングとオフボーディングを行い、外部フィールドエージェントのワークグループを作成します。

ガイド付きセットアップを使用して、請負会社管理タスクの初期構成を順番に実行したり、必要に応じて個別にアクセスしたりすることができます。

請負会社管理を構成する手順は次のとおりです。

1. フィールドサービス請負会社管理のアクティブ化
2. 請負会社のオンボーディング
3. 外部マネージャーのオンボーディング
4. 外部フィールドエージェントのワークグループの作成
5. 外部アサイン先グループをディスパッチグループに追加する
6. 外部エージェントのオンボーディング
7. 外部エージェントのオフボーディング
8. マネージャーの追加

関連情報

- 請負会社ポータル
- フィールドサービス請負会社ポータルの作業指示タスク
- 請負会社ポータルでの資産の使用状況の記録
- 必要な部品の要求と受領

フィールドサービス請負会社管理のアクティブ化

フィールドサービス Contractor Management プラグイン (com.snc.fsm_contractor_management) をアクティブ化して、Contractor Management アプリケーションを使用します。このプラグインにはデモ データが含まれ、関連プラグインがまだアクティブ化されていない場合はアクティブ化します。

始める前に
必要なロール：admin

自動翻訳

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

このタスクについて
フィールドサービス Contractor Management プラグインは、フィールドサービス管理 (FSM) アプリケーションのライセンスが付与されている顧客のみが利用できます。

> **注:**
> 自動化を利用するには、動的スケジューリングプラグインをインストールし、フィールドサービス構成の 請 負会社のタスクを決定するためにタスクフィルターを使用する プロパティを有効にする必要があります。

ロールは フィールドサービス 請負会社管理と一緒にインストールされます。

詳細については、「請負会社管理コンポーネント」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > アプリケーション > システム定義 > プラグイン.
2. プラグイン com.snc.fsm_contractor_management を検索します。
3. [アクティブ化] をクリックします。

請負会社のオンボーディング

フィールドサービスタスクをアウトソーシングする請負会社をオンボーディングします。その後、請負会社は従業員を顧客の場所に派遣して必要なタスクを実行します。

始める前に
必要なロール:wm_adminおよびwm_contractor_manager_int

このタスクについて
請負会社のオンボーディングの初期構成を行うこともできます フィールドサービス > アドミニストレーション > 請負会社管理 ガイド付きセットアップ。ガイド付きセットアップインターフェイスの使用の詳細については、「ガイド付きセットアップの使用」を参照してください。

手順

1. 移動先 フィールドサービスのアウトソーシング > アウトソーシング先サービスプロバイダー.
2. [**New**] をクリックします。
3. フォームで、フィールドに入力します。

アウトソーシングサービスプロバイダーフォーム

フィールド	説明
名前	請負会社の名前。
マネージャー	ドロップダウンリストから選択した会社の内部マネージャー。
電話	会社の電話番号
FAX	会社のファックス番号。
Web サイト	会社の Web アドレス。
番地	会社の番地
市区町村	会社が所在する市
都道府県	会社が所在する都道府県

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

自動翻訳

フィールド	説明
郵便番号	会社の郵便番号。
国	外部請負会社の所在地である国の名前。
サービスプロバイダータイプ	フィールドサービスプロバイダー。
メモ	会社に関する有用な情報

4. [**Submit** (送信)] を選択します。

タスクの結果
外部請負会社が正常にオンボーディングされました。

外部マネージャーのオンボーディング

請負会社のマネージャーをオンボーディングして、作業指示タスクのアウトソーシングとアサインを管理、レビューし、フィールドエージェントにアサインします。

始める前に
必要なロール:wm_adminおよびwm_contractor_manager_int

このタスクについて
外部マネージャーのオンボーディングの初期構成は、 フィールドサービス > アドミニストレーション > 請負会社管理 ガイド付きセットアップ。ガイド付きセットアップインターフェイスの使用の詳細については、「ガイド付きセットアップの使用」を参照してください。

手順

1. 移動先 フィールドサービスのアウトソーシング > アウトソーシング先サービスプロバイダー.
2. マネージャーをオンボーディングする請負会社をクリックします。
3. **[Onboard Manager]** をクリックします。
4. フォームで、フィールドに入力します。

サービス組織の外部スタッフフォーム

フィールド	説明
名	マネージャーの名。
姓	マネージャーの姓。
アクティブ	このマネージャーを選択された外部マネージャーにするオプション。
メール	マネージャーの公式メールアドレス。
タイムゾーン	マネージャーの場所のタイムゾーン。
勤務先電話	マネージャーの勤務先電話番号。
携帯電話	マネージャーの携帯電話番号。
写真	(オプション)マネージャーの写真。
日付形式	フィールドで指定された文字列形式。

5. [**Submit** (送信)] を選択します。

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

自動翻訳

タスクの結果
新しくオンボーディングされたマネージャーに、請負会社ポータルへのログインに使用する URL を記載したメールが送信されます フィールドサービス 。

外部フィールドエージェントのワークグループの作成

スキル、場所、製品モデルなどの要件に基づいて外部フィールドエージェントに作業をアサインするグループを作成し、最も適格なフィールドエージェントに作業指示タスクをルーティングできるようにします

始める前に
必要なロール:wm_admin、wm_contractor_manager_int

このタスクについて
外部ワークグループは、内部および外部のマネージャーによって管理されます。

また、外部マネージャーのオンボーディングの初期構成を行うこともできます フィールドサービス > アドミニストレーション > ガイド付きセットアップ. ガイド付きセットアップインターフェイスの使用の詳細については、「ガイド付きセットアップの使用」を参照してください。

手順

1. 移動先 フィールドサービスのアウトソーシング > アウトソーシング先サービスプロバイダー.
2. ワークグループを作成する請負会社をクリックします。
3. [グループを作成] をクリックします。
4. フォームで、フィールドに入力します。

グループフォーム

フィールド	説明
名前	ワークグループの名前。
マネージャー	グループマネージャーまたはリード。
時間単価	タスクの計画および実際のリソースコストを計算するために使用される、1 時間あたりに請求される金額。
説明	グループに関するヘルプ情報。
グループ メール	グループのメール配布リストまたは連絡先メールアドレス (グループマネージャーなど)
親	このグループがメンバーである他のグループ グループに親がある場合、子グループは親グループのロールを継承します。ただし、子グループのメンバーは親グループのメンバーではありません。

5. [**Submit** (送信)] を選択します。

タスクの結果
請負会社のベンダーグループが正常に作成されました。

自動翻訳

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

外部アサイン先グループをディスパッチグループに追加する

外部ベンダーアサイン先グループをディスパッチグループに追加して、これらの外部グループに作業指示タスクを直接アサインします。

始める前に
必要なロール:admin、wm_admin

手順

1. 移動先 すべて > アプリケーション > グループ管理 > ディスパッチグループ.
2. リストから、外部アサイン先グループを追加するディスパッチグループを開きます。
3. [担当アサイン先グループ] 関連リストで、[新規] をクリックします。
4. フォームの各フィールドに入力します。

サービス注文グループの依存関係

フィールド	説明
ディスパッチグループ	外部ベンダーグループの追加先のディスパッチグループの名前が自動入力されます。
アサイン先グループ	追加する外部ベンダーグループの名前。

5. [**Submit** (送信)] を選択します。
6. [更新] をクリックします。

外部エージェントのオンボーディング

作業指示タスクをアサインする請負会社のエージェントをオンボーディングします。

始める前に
必要なロール:wm_admin、wm_contractor_manager_int

このタスクについて
会社の内部マネージャーは、サードパーティ請負会社のフィールドサービスエージェントをオンボーディングできます。これらのオンボーディングされたエージェントは外部エージェントと呼ばれ、顧客の場所で割り当てられた作業指示タスクを実行する責任があります。

また、外部マネージャーのオンボーディングの初期構成を行うこともできます フィールドサービス > アドミニストレーション > ガイド付きセットアップ. ガイド付きセットアップインターフェイスの使用の詳細については、「ガイド付きセットアップの使用」を参照してください。

手順

1. 移動先 フィールドサービスのアウトソーシング > アウトソーシング先サービスプロバイダー.
2. リストから、フィールドサービスエージェントをオンボーディングする請負会社をクリックします。
3. [エージェントのオンボーディング] をクリックします。
4. フォームで、フィールドに入力します。

自動翻訳

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

サービス組織の外部スタッフフォーム

フィールド	説明
名	エージェントの名。
姓	エージェントの姓
アクティブ	このエージェントを選択された外部エージェントにするオプション。
メール	エージェントの公式メールアドレス。
タイムゾーン	このエージェントの場所のタイムゾーン。
勤務先電話	エージェントの勤務先電話番号。
携帯電話	エージェントの携帯電話番号。
写真	エージェントの写真。
日付形式	フィールドで指定された文字列形式。
位置情報管理の追跡	エージェントのリアルタイム位置の追跡を有効にするオプション。

5. [**Submit** (送信)] を選択します。

タスクの結果
新しくオンボーディングされたエージェントに、請負会社ポータルへの初回ログイン時にパスワードをリセットするための URL を含むメールが送信されます フィールドサービス 。

外部エージェントのオフボーディング

請負会社の外部マネージャーまたはエージェントをオフボーディングして、サービスを終了します。

始める前に
マネージャーまたはエージェントを退職処理する前に、それらがどのタスクにもアサインされていないことを確認し、アサインされたアサイン先グループとストックルームから手動で削除してください。

必要なロール:wm_admin、wm_contractor_manager_int

このタスクについて
オフボーディングされたマネージャーまたはエージェントは、 フィールドサービス 請負会社ポータルにログインできず、メールまたは SMS で通知を受信しません。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービスのアウトソーシング > アウトソーシング先サービスプロバイダー.
2. フィールドサービスプロバイダーのリストから、エージェントをオフボーディングする請負会社をクリックします。
3. [連絡先] タブをクリックします。
4. [サービス組織の外部スタッフ] リストから、オフボーディングするエージェントをクリックします。
5. [エージェントのオフボーディング] をクリックします。

自動翻訳

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

タスクの結果
外部マネージャーまたはエージェントが、すべてのアサイン先グループから削除されます。

マネージャーの追加

組織に追加のマネージャーを任命すると、プライマリマネージャーがいなくても作業を継続できます。

請負会社の外部アサイン先グループに追加のマネージャーを任命することができます。

追加のマネージャーのロールと責任:

内部マネージャー

- 請負会社とその従業員のオンボーディング
- オンボーディングエージェント要求の承認または却下
- 請負会社とその人員に作業をアサインする
- 請負会社ダッシュボードを使用して、請負会社にアサインされた作業指示タスクの進捗状況を追跡します。

外部マネージャー

- 請負会社のエージェントのオンボーディング
- フィールドサービス請負会社ポータルを使用して、請負会社エージェントに作業指示タスクをアサインして管理します。

注:
オフボーディングエージェントがアサインされている場合、追加のマネージャーロールから自動的に削除されます。詳細については、「フィールドサービス請負会社ポータルでのエージェントのオフボーディング」を参照してください。

内部マネージャーの追加

アウトソーシングサービスプロバイダーに追加の内部マネージャーを任命して、主要な内部請負会社の不在時に請負会社とその従業員を管理します。

始める前に
追加の内部マネージャーとして追加する内部会社の従業員にwm_int_contractor_managerロールをアサインします。詳細については、「ユーザーへのロールのアサイン」を参照してください。

必要なロール:admin、wm_admin、または wm_int_contractor_manager

手順

1. 移動先 すべて > アプリケーション > フィールドサービスプロバイダーのアウトソーシング.
2. [アウトソーシングサービスプロバイダー] リストから請負会社を選択します。
3. [内部請負会社マネージャー] 関連リストで、[編集] をクリックします。
4. [コレクション] ボックスの一覧で、目的のユーザーを選択し、[追加] をクリックします。

   注:
   コレクションリストには、wm_int_contractor_managerロールを持つユーザーのみが表示されます。

5. **[Save** (保存)] をクリックします。

自動翻訳

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

タスクの結果
追加の内部マネージャーが会社に追加されます。

外部マネージャーの追加

アウトソーシングサービスプロバイダーに追加の外部マネージャーを任命して、請負会社の主要な外部マネージャーが不在の場合に、請負会社のエージェントと作業を管理します。

始める前に
必要なロール:admin、wm_admin、または wm_int_contractor_manager

追加の外部マネージャーとして追加する外部会社の従業員にwm_ext_agentロールを割り当てます。詳細については、「ユーザーへのロールのアサイン」を参照してください。

> **注:**
> 追加の外部マネージャーとして任命されるエージェントは、同じアウトソーシングサービスプロバイダーのアサイン先グループのメンバーである必要があります。

このタスクについて
会社の内部マネージャーは、請負会社のフィールドサービスエージェントをオンボーディングしたり、請負会社の管理活動を管理する追加の外部マネージャーとして任命したりすることもできます。請負会社の外部マネージャーは、オンボーディング中または入社後に、フィールドサービスエージェントに追加のマネージャーロールを割り当てることもできます。詳細については、「フィールドサービス請負会社ポータルでのエージェントのオンボーディング」と「エージェントに追加のマネージャー割り当てを割り当てる」を参照してください。

この手順では、内部マネージャーが ServiceNow AI Platformを使用して追加の外部マネージャーをオンボーディングする方法について説明します。

手順

1. 移動先 すべて > アプリケーション > フィールドサービスプロバイダーのアウトソーシング.
2. [アウトソーシングサービスプロバイダー] リストから請負会社を選択します。
3. [グループ] 関連リストで、追加のマネージャーを任命するアサイン先グループを開きます。
   例:Acme Services
4. [追加のマネージャー] 関連リストで、[編集] をクリックします。
5. [コレクション] ボックスの一覧で、目的のユーザーを選択し、[追加] をクリックします。
6. **[Save** (保存)] をクリックします。

タスクの結果
追加の外部マネージャーが会社に追加されます。

フィールドサービス **Marketplace** の構成

内部エージェントが不在のときにディスパッチャーがタスクをマーケットプレイスにプッシュできるように、請負会社マーケットプレイスを構成できます。

設定の概要

1. フィールドサービス マーケットプレイスのアクティブ化
2. マーケットプレイスエンゲージメント方法の作成

フィールドサービス マーケットプレイスのアクティブ化

admin ロールを持っている場合は、フィールドサービス管理 (FSM) 用の フィールドサービス Marketplace プラグイン (com.snc.fsm_marketplace) をアクティブ化できます。デモデータがまだインストールされていない場合は、このアプリケーションに含まれています。

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

自動翻訳

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
次のアイテムが フィールドサービス Marketplace と共にインストールされます。

- テーブル
- ロール
- システムプロパティ
- ビジネスルール
- スクリプトインクルード

詳細については、「フィールドサービス マーケットプレイス コンポーネント」を参照してください。

> **注:**
> Field Service Marketplace で自動化を利用するには、動的スケジューリングプラグインをインストールし、 請負会社のタスクを決定するためにタスクフィルターを使用する プロパティを有効にする必要があります。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して フィールドサービス Marketplace プラグイン (com.snc.fsm_marketplace) を検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。
3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

   > **注:**
   > ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません： <プラグイン名> のプラグインの有効化 (Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>)」

   インストールが完了するとメッセージが表示されます。プラグインとともにインストールされるコンポーネントの詳細については、「 アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索 」を参照してください。

マーケットプレイスエンゲージメント方法の作成

マーケットプレイスエンゲージメントメソッドを作成して、請負業者が要求に応答する方法を指定します。

始める前に
必要なロール:sn_mktplace_core.mktplace_admin

このタスクについて
Marketplace エンゲージメント方法によって、請負業者が要求に応答できる基準が決まります。フィールドサービス マーケットプレイス には、次の方法でインストールされています。

自動翻訳

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

マーケットプレイスエンゲージメント方法

エンゲージメント方法	説明
タスクの承認	タスク受け入れエンゲージメントメソッドは、設定された期間が経過すると要求をクローズします。参加者は要求を受け入れるか、拒否することができます。
時間とコストベース	時間とコストベースのエンゲージメント方法は、設定された期間が経過するとクローズし、参加者が要求の時間またはコストの見積もりを共有できるようにします。
コストベース	コストベースのエンゲージメント方式では、参加者は要求のコストの詳細を応答できます。要求は、受け入れまたは指定された待機時間のいずれか早い方に基づいて段階的にプッシュされます。
受け入れ時に自動アサイン	受け入れエンゲージメント時の自動アサイン方法では、要求をクローズし、適格な契約社員が要求を受け入れると自動的にアサインします。

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > テーブル.
2. [検索] フィールドに「**marketplace_engagement_method**」と入力します。
3. **[Marketplace** エンゲージメント方法] を選択します。
4. [リストを表示] を選択します。
5. **[New** (新規)] を選択します。
6. フォームのフィールドに入力します。

マーケットプレイスエンゲージメント方法フォーム

フィールド	説明
名前	エンゲージメント方法の名前。
説明	エンゲージメント方法の説明。
リードタイム	マーケットプレイス要求の応答準備ができるまでの時間
プログレッシブプッシュ	契約社員ランキングを使用して、指定された待機時間に基づいて番号順にマーケットプレイスの参加者に要求を段階的にプッシュします。 契約社員が指定された期間内に応答または承諾しない場合、要求は次にランク付けされた候補に自動的に共有されます。このプロセスは、す

自動翻訳

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

フィールド	説明
	べての請負業者と共有されるまで、ランキングリストの下位に順番に続きます。
待機時間	要求が次のマーケットプレイス参加者に表示されるようになる前に承認を待機するデフォルトの期間。 これは、プログレッシブプッシュが true に設定されている場合に適用されます。
期間	要求がアクティブである期間。
Close condition	要求をクローズする条件。
アクティブ	このメソッドが有効か無効かを決定します。
推定の共有を許可	参加者が要求のコストまたは時間の見積もりを共有できるかどうかを決定します。
コスト見積もりを委任	参加者がコスト概算を提供する必要があるかどうかを決定します。
時間見積もりを委任	参加者が時間の見積もりを提供する必要があるかどうかを決定します。
応答評価フロー	これにより、請負業者の応答を評価するための基準が設定されます。このサブフローは、履行者から受け取った応答を評価し、単一の応答を入力として受け取り、それに基づいて必要な計算を実行します。 応答評価フローに入力する値はすべてサブフローである必要があります。 **注:** サブフローは応答のみを入力として受け入れる必要があります。 応答評価フローには、次の 2 つのデフォルトオプションがあります。 ○ Override wait duration - 入札が段階的にプッシュされているときに、指定された待機時間を自動的に上書きします。待機時間が経過する前に最初の請負業者が応答するシナリオでは、この設定は残りの待機時間をバイパスし、すぐに次の要求の送信を続行します。このプロセスは、入札がアサインされるか、アサインされる履行者がいなくなるかのいずれか早い方まで続行されます。 ○ 自動アサイン:最初に承認する適格な契約者に入札を自動的にアサインします。

自動翻訳

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

フィールド	説明
	注: 顧客は、応答を評価するための独自のサブフローを作成できます。

7. **[Submit** (送信)] を選択します。

フィールドサービスマーケットプレイスのマーケットプレイスの適格性基準を変更する

フィールドサービスマーケットプレイスのタスクフィルター設定内の適格基準を構成します。

始める前に

必要なロール：admin

フィールドサービス Marketplace プラグインがアクティブであることを確認します。詳細については、「フィールドサービス マーケットプレイスのアクティブ化」を参照してください。

注:
Field Service Marketplace で自動化を利用するには、動的スケジューリングプラグインもインストールし、 タスクフィルターを使用して請負業者のタスクを決定する プロパティを有効にする必要があります。

このタスクについて

Field Service Marketplace には、作業指示書タスクがマーケットプレイスの対象かどうかを判断する **Marketplace** タスク フィルターが付属しています。このタスクフィルターは、フィールドサービスマーケットプレイスプラグインにデモデータとして付属しています。

タスクフィルターの詳細については、「 動的スケジューリングのタスクフィルターの作成」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービスのアウトソーシング > 適格性クライテリア または すべて > マーケットプレイス > 適格性クライテリア.
2. 構成するタスクフィルターを選択します。
3. 必要に応じて次のフィールドを変更します。
   - 契約社員アサイン対象:このタスクフィルターで、指定された基準を満たしている場合に契約社員にタスクをアサインできるかどうかを決定します。
   - マーケットプレイスの対象:指定された基準を満たしている場合に、このタスクフィルターでマーケットプレイスへのタスクの割り当てを許可するかどうかを決定します。
4. 必要に応じて [基準を選択] を変更します。
   [基準を選択] は、請負会社グループを評価するために使用されます。利用可能な 2 つの選択基準は次のとおりです。
   - 請負業者のスキルのマッチング
   - タスクと請負業者間の距離
5. [適格なエンゲージメント方法] 関連リストに移動し、その方法の自動 プッシュ を true に設定し、エンゲージメント方法の自動プッシュを有効にする場合、適格なエンゲージメント方法がリストされていない場合は、[新規] をクリックしてこのタスクフィルターの対象となるエンゲージメント方法を追加します。

自動翻訳

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

注:
自動プッシュを true に設定できる (自動化フローロジックで利用されるのは、対象エンゲージメントメソッド) 1 つだけです。

6. **[Update** (更新)] をクリックします。

フィールドサービスキャパシティと予約の管理の構成

フィールドサービスキャパシティと予約の管理を構成して、作業指示タスクの作業キャパシティの配分と割り当てを管理します。

構成の概要

フィールドサービスキャパシティと予約の管理を構成する手順は次のとおりです。

1. フィールドサービス キャパシティと予約の管理の有効化

   admin ロールを持っている場合は、フィールドサービス管理 (FSM) の フィールドサービス キャパシティと予約の管理プラグイン (com.snc.fsm_capacity_management) をアクティブ化できます。

2. フィールドサービス キャパシティコンソールのアクティブ化 キャパシティ計画者用の CSM/FSM 構成可能ワークスペースにキャパシティコンソールを配置します。
3. キャパシティ予約ルール

   キャパシティ定義で使用するキャパシティ予約ルールを作成します。

4. キャパシティ割り当てスケジュールを作成

   キャパシティ割り当てスケジュールは、一定期間にわたってリソースキャパシティを管理および分散し、リソースの一定割合が優先度の高いタスクまたは同日のタスク用に予約されるようにするのに役立ちます。

5. キャパシティ定義の作成

   予約済みキャパシティの割合と定義されたキャパシティのソースに基づいて、さまざまなタスク属性に作業を割り当てます。

6. デマンドチャネルの作成

   デマンドチャネルは、リソースを効率的に分散することで、作業の整理と管理に役立ちます。予約ルールを作成するときに、特定の割合のキャパシティを特定のデマンドチャネルに割り当てることができます。作業指示書またはタスクにデマンドチャネルのタグを付けることで、正しくルーティング、リソース割り当てとスケジューリングの精度が向上します。

7. キャパシティ割り当ての作成

   エージェントのスケジュール、タスク、時間など、選択したソースに基づいて作業のアサインを作成します。

8. キャパシティ割り当ての上書きを作成

   キャパシティ定義内の計画の変更に対して、デフォルトのキャパシティ割り当てルールを変更します。新しいキャパシティ定義を作成するのではなく、既存のキャパシティ定義ルールのキャパシティ割り当てを、さまざまな時間間隔で、さまざまなキャパシティバケットに対して更新できます。

自動翻訳

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

関連情報

キャパシティ使用率情報の表示

フィールドサービス キャパシティと予約の管理コンポーネント

フィールドサービス テリトリーキャパシティアナリティクスダッシュボード

フィールドサービス キャパシティと予約の管理の有効化

admin ロールを持っている場合は、 フィールドサービス管理 (FSM) の フィールドサービスキャパシティと予約の管理プラグイン (com.snc.fsm_capacity_management) をアクティブ化できます。

始める前に

- フィールドサービス キャパシティと予約の管理には次のプラグインが必要です。 フィールドサービス キャパシティと予約の管理をインストールする前に、これらのプラグインがアクティブになっていることを確認してください。

  必須の ServiceNow プラグイン

  フィールドサービス管理 (FSM) (com.snc.work_management)

  フィールドサービス管理 (FSM) の有効化に関する詳細については、「Field Service Management (フィールドサービス管理) のアクティブ化」を参照してください。

必要なロール：admin。

このタスクについて

次のアイテムは フィールドサービス 、キャパシティと予約の管理とともにインストールされます。

- テーブル
- ビジネスルール

詳細については、「フィールドサービス キャパシティと予約の管理コンポーネント」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して、 フィールドサービス キャパシティと予約の管理 プラグイン (com.snc.fsm_capacity_management) を検索します。

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

3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

   注:
   ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません： <プラグイン名> のプラグインの有効化 (Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>)」

   インストールが完了するとメッセージが表示されます。プラグインとともにインストールされるコンポーネントの詳細については、「 アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索 」を参照してください。

自動翻訳

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

フィールドサービス キャパシティコンソールのアクティブ化

admin ロールを持っている場合は、フィールドサービス管理 (FSM) の フィールドサービス Advanced キャパシティと予約管理 (com.snc.fsm_advanced_capacity_management) をアクティブ化できます。

始める前に

- フィールドサービス 高度なキャパシティと予約の管理には、次のプラグインが必要です。

  必須の ServiceNow プラグイン

  フィールドサービス Advanced キャパシティと予約管理をインストールする前に、これらのプラグインがアクティブ化されていることを確認してください。

  - フィールドサービス キャパシティと予約管理 (com.snc.fsm_capacity_management) プラグイン。
  - フィールドサービス テリトリー計画 (com.snc.fsm_territory_planning) プラグイン。

必要なロール：admin。

このタスクについて

次のコンポーネントは フィールドサービス Advanced キャパシティと予約管理プラグインとともにインストールされます。

- キャパシティ計画者ロール (fsm_adv_cap_mgmt.wm_capacity_planner) は、キャパシティコンソールへのアクセスに加えて、キャパシティ関連テーブルへの読み取り、書き込み、および作成アクセス権を提供します。
- スクリプトインクルード:次の表に、インストールされるスクリプトインクルードのリストを示します。

スクリプトインクルード

名前	説明
CapacityConsoleConstants	キャパシティコンソールのすべての定数を 1 か所に集約します。お客様は、CapacityConsoleConstantsSNC から定数をオーバーライドできます。
CapacityConsoleConstantsSNC	キャパシティコンソールのすべての定数を 1 か所に集約します。
キャパシティコンソールデータ	キャパシティコンソールのすべてのビジネスロジックが含まれています。お客様は、CapacityConsoleDataSNC を使用してこのロジックを上書きできます。
CapacityConsoleDataSNC	キャパシティコンソールのすべてのビジネスロジックが含まれています。
CapacityConsoleUtil	キャパシティコンソールのすべてのユーティリティ機能が含まれています。
CapacityConsoleUtilSNC	キャパシティコンソールのすべてのユーティリティ機能が含まれています。
FSMCapacityAdvancedFilterDefinition	キャパシティコンソールで使用されるすべての詳細フィルターのカスタム実装。

自動翻訳

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

> **注:**
> SNC スクリプトインクルードから参照を取得して、キャパシティコンソールをカスタマイズできます。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して フィールドサービス 、Advanced キャパシティと予約の管理 プラグイン (com.snc.fsm_capacity_management) を検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。
3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

   > **注:**
   > ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません： <プラグイン名> のプラグインの有効化 (Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>)」

   インストールが完了するとメッセージが表示されます。プラグインとともにインストールされるコンポーネントの詳細については、「 アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索 」を参照してください。

関連情報

キャパシティコンソール

キャパシティコンソールの使用

キャパシティ予約ルール

キャパシティ予約を使用すると、作業タイプ、場所、優先度などの属性に基づいて、作業指示タスク間で合計作業キャパシティを効率的に配分できます。

複数の予約ルールを作成して、優先度やデマンドなどの属性に基づいて作業指示タスクを管理および優先順位付けできます。各ルールでは、総キャパシティの割合を特定のタスクタイプまたは条件に割り当てます。これにより、作業負荷を効率的に分散し、利用可能なリソースを最大限に活用できます。

作業負荷キャパシティを予約する

さまざまなタイプの作業に基づいて予約ルールを作成し、作業指示タスクの作業負荷キャパシティを予約します。

始める前に
必要なロール:wm_admin、wm_manager、wm_internal_contractor_manager

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > キャパシティ管理 > キャパシティ予約.
2. [**New**] をクリックします。
3. フォームの各フィールドに入力します。

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

自動翻訳

キャパシティ予約

フィールド	説明
名前	予約の名前 (例:「日次タスク割り当て」)。
説明	予約カテゴリの説明 (例:「日次インストールおよび障害修正タスクの予約」)。
テーブル	条件が適用されるwm_taskテーブル。このフィールドは読み取り専用です。

4. オプション: [除外] フィールドで、[フィルター条件の追加] または **["OR"** 節の追加] をクリックして、既存のキャパシティ予約ルールを除外する条件を定義します。
   たとえば、 優先度レベル **= 1** が除外条件として追加された場合、既存の予約ルールは優先度レベル 1 (重大) の作業指示から除外されます。
5. [**Submit** (送信)] を選択します。

予約ルールを作成する

予約ルールは、作業タイプ、場所、優先度など、作業指示タスクのさまざまな属性に特定の割合のキャパシティを割り当てるのに役立ちます。これにより、効率的なタスク管理が確認され、特定の作業負荷の要求を満たすことができます。

始める前に

必要なロール:sn_fsm_tp.fsm_territory_manager、wm_manager、sn_fsm_capacity_mg.wm_capacity_write、sn_fsm_tp.f

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > キャパシティ管理 > キャパシティ予約.
2. リストからキャパシティ予約を開きます。
3. [キャパシティ予約ルール] 関連リストで、[新規] を選択します。
4. フォームの各フィールドに入力します。

キャパシティ予約ルール

フィールド	説明	例
名前	予約ルールの名前。	
デマンドチャネル	予約ルールのデマンドチャネルを選択します。詳細については、「デマンドチャネルの作成」を参照してください。 **注:** テリトリープラグインがインストールされている場合にのみ適用されます。	例: 「インストール」 または 「障害対応」。
テーブル	デフォルトのテーブルは、ルールが適用されるwm_taskです。(これは読み取り専用です。)	

自動翻訳

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

フィールド	説明	例
条件	作業負荷をフィルタリングする条件を定義します。 **注:** テリトリープラグインがインストールされていない場合にのみ適用されます。	例:インストールタスクのキャパシティの予約: [Work Type] [is] [Install] AND [Active] [is] [true] .
割り当てられた割合 (%)	このルールに予約された総キャパシティの割合。割り当てられたすべての割合の合計は、予約内のすべての予約ルールの 100 を超えることはできません。	例： • 1 日の合計キャパシティ:4 タスク • 「インストール」タスクに 25% が割り当てられている場合、1 つのタスクキャパシティがインストール用に予約されます。
オーバーフローを許可	予約された割合を超えるタスクのオーバーフローを有効または無効にします。有効にすると、未使用のキャパシティがある場合に、タスクが予約の割合を超えることが可能になります。	例:次の 2 つの予約ルールが定義されています。 • 25% を「インストール」に割り当て • 25% が「Breakfix」に割り当てられました つまり、定義された予約ルールでは、25% + 25% = 50% のキャパシティのみが割り当てられます。したがって、どのルールにも割り当てられていない 100% - 50% = 50% の追加キャパシティがあります。 [オーバーフローを許可] が有効になっていて、受信作業が [インストール] または [ブレークフィックス] のいずれかの事前定義された割り当ての 25% を超えた場合、この超過分は残りの 50% の未割り当てキャパシティプールから差し引かれます。
最大オーバーフロー率	予約が割り当てを超えることができる最大パーセンテージを定義します。	例： • 「インストール」には 25% が割り当てられ、最大オーバーフローは 50% です。 • 合計キャパシティが 4 つのタスクと想定される場合、インストールでは、1 つの予約済みタスクと最大 1 つの追

自動翻訳

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

フィールド	説明	例
		加タスク、最大 2 つのタスク (合計 50%) を実行できます。
順序	タスクのアサイン時にルールが適用される順序を決定します。	例： • 注文 1:25% を「インストールまたは優先度 1」に予約する • 注文 2:「インストール」するために 50% を予約する すべてのインストールタイプのタスクでは、両方のルールが最初の順序を満たすため、ルールが選択されます。

5. **[Submit** (送信)] を選択します。
   予約ルールが保存されます。

Example: 予約ルールに基づくキャパシティ割り当て

- 総キャパシティ:8 タスク
- 予約ルール:
  - インストール:25% (2 タスクを予約)
  - 障害修正:25% (2 タスク予約済み)

> **注:**
> 未割り当てキャパシティ:50% (4 タスク)

ケース 1:障害修正でオーバーフローを許可できない:

- 「Breakfix」サービスでは「 オーバーフローを許可」 オプションが無効になっています。
- シナリオ:「Breakfix」は 3 つの受信タスクを受け取ります。
  - 予約ルールに基づいて 2 つのタスクがアサインされます。
  - [オーバーフローを許可] が無効になっているため、予約されていないキャパシティから追加のタスクが割り当てられることはありません。

ケース 2: ブレークフィックスのオーバーフロー処理を許可する:

- 「Breakfix」サービスで「 オーバーフローを許可」 オプションが有効になっています。
- [最大オーバーフロー率] は 50% に設定されています。
- シナリオ:「Breakfix」は 3 つの受信タスクを受け取ります。
  - 予約ルールに従って 2 つのタスクがアサインされます。
  - 予約されていないキャパシティから 1 つの追加タスクが割り当てられます (最大 50% のオーバーフローを使用)。
  - システムは、オーバーフローしきい値内にさらに 1 つのタスクに対応するためのスペースを確保します。

自動翻訳

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

キャパシティ割り当てスケジュールを作成

キャパシティ割り当てスケジュールは、一定期間にわたってリソースキャパシティを管理および分散し、リソースの一定割合が優先度の高いタスクまたは同日のタスク用に予約されるようにするのに役立ちます。

始める前に

必要なロール:sn_fsm_tp.fsm_territory_manager、wm_manager、sn_fsm_capacity_mg.wm_capacity_write、sn_fsm_tp.f

このタスクについて

- 作業指示タスクに対して適切な量のキャパシティが解放されるように、さまざまなスケジュールに一定量のキャパシティを割り当てます。
- 履歴データと変化するビジネスニーズに基づいて、割り当てスケジュールを定期的に確認および調整します。
- 割り当てスケジュールを使用して作業負荷のバランスを取り、リソースに過度の負担をかけないようにします。
- デフォルトのキャパシティの割合は、割り当てスケジュールの開始日と終了日の相対が定義されていない場合のすべての日に割り当てられます。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > キャパシティ管理 > キャパシティ割り当てスケジュール.
2. **[New]** をクリックします。
3. フォームの各フィールドに入力します。

割り当てスケジュール

フィールド	説明
名前	割り当てスケジュールレコードの名前。
説明	割り当てスケジュールの詳細な説明。
デフォルトの割り当て率	スケジュールに割り当てられるデフォルトのキャパシティの割合。この値は、キャパシティ定義レコードで定義された頻度の値に基づきます。

4. [割り当てスケジュールの詳細] 関連リストで、[新規] をクリックします。
5. フォームの各フィールドに入力します。

割り当てスケジュールの詳細

フィールド	説明
名前	スケジュールの名前。
開始日（相対）	割り当てスケジュールの開始日。
終了日（相対）	割り当てスケジュールの終了日。
割り当て率 (%)	割り当てる必要があるキャパシティの割合。

キャパシティ割り当てスケジュールが作成されます。

自動翻訳

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

Example: キャパシティ割り当てスケジュール

特定のエリアに 3 人の技術者がいて、それぞれが 8 時間のシフトで働いており、1 日の合計キャパシティは 24 時間であるとします。目標は、優先度の高い同日タスクに常にある程度のキャパシティを確保できるようにすることです。

利用可能なキャパシティと予約済みキャパシティは、現在の日付を基準にしています。新しい日が始まると、割り当てスケジュールに従ってキャパシティが自動的に更新されます。

- 0日目(今日):利用可能なキャパシティ(24時間)の100%を予約できます。
- 1 日目から 3 日目:利用可能なキャパシティの 80% のみを予約できます。つまり、これらの各日について、事前に予約できるのは19.2時間のみで、当日のタスクに4.8時間予約できます。
- 4 日目から 7 日目:利用可能なキャパシティの 60% のみを予約できます。つまり、1 日あたり 14.4 時間、当日のタスクに 9.6 時間が確保されます。
- 8日目以降:利用可能なキャパシティの50%を予約できます。したがって、事前に予約できるのは 1 日あたり 12 時間のみで、残りの 12 時間は当日のタスク用に予約されます。

利用可能なキャパシティと予約済みキャパシティは、現在の日付を基準にしています。新しい日が始まると、割り当てスケジュールに従ってキャパシティが自動的に更新されます。次の表の表現を参照してください。

この割り当てスケジュールを作成することで、キャパシティのかなりの部分を事前に予約しながら、同じ日に発生する可能性のある緊急のタスクに対して十分なキャパシティが確保されるようにします。

Day	Day 0	Day 1	Day 2	Day 3	Day 4	Day 5	Day 6	Day 7	Day 8	Day 9	Day 10
Day 0	100	80	80	80	60	60	60	60	50	50	50
Day 1		100	80	80	80	60	60	60	60	50	50
Day 2			100	80	80	80	60	60	60	60	50
Day 3				100	80	80	80	60	60	60	60
Day 4					100	80	80	80	60	60	60
Day 5						100	80	80	80	60	60
Day 6							100	80	80	80	60
Day 7								100	80	80	80
Day 8									100	80	80
Day 9										100	80
Day 10											100

自動翻訳

キャパシティ定義の作成

テリトリの予約済みキャパシティの割合と定義されたキャパシティのソースに基づいて、さまざまなタイプのタスクに作業を割り当てます。

始める前に

必要なロール:sn_fsm_tp.fsm_territory_manager、wm_manager、sn_fsm_capacity_mg.wm_capacity_write、sn_fsm_tp.f

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

このタスクについて
時間数、タスク、エージェントのスケジュールなど、選択したキャパシティのソースに基づいて、キャパシティと実行する作業の頻度を定義できます。キャパシティは、日、週、月、または年ごとに定義できます。容量のさまざまなソースは次のとおりです。

- 集計されたエージェントスケジュール:タスク割り当てに毎日使用できるキャパシティは、すべてのエージェントの利用可能な合計期間によって異なります。予約ルールにキャパシティが定義されている場合、その予約はすべてのエージェントの対応可能の合計時間に適用されます。集計されたエージェントスケジュールは、指定された締め切り日または日数まで毎日適用されます。締め日または指定日を過ぎてエージェントのスケジュール情報が利用できない場合は、定義されたキャパシティが適用され、予測されたキャパシティに従ってタスクがアサインされます。

  注:

  集計されたエージェントスケジュールは、キャパシティが定義されている日 (0 日目) には適用されません。これは常に、キャパシティが定義された翌日 (1 日目) から締め切り日まで適用されます。

  たとえば、締め切り日まで毎日 10 時間、10 人のエージェントが対応可能な場合、指定された締め切り日まで毎日合計 100 時間のキャパシティが利用可能です。キャパシティの 20% をインストールタスク用に、キャパシティの 60% を障害対応タスク用に予約する予約ルールを指定した場合、合計キャパシティ 100 時間のうち 20 時間がインストールタスク用に予約され、60 時間が障害対応タスク用に予約され、残りの 20 時間がその他のタスク用に予約されます。締め日を過ぎると、タスクは定義されたキャパシティに従ってアサインされます。

- 時間:1 日のタスクを完了するために、指定されたテリトリーで利用可能な 1 日あたりの合計時間数。キャパシティ定義の予約ルールを指定することもできます。

  たとえば、キャパシティの 40% を障害対応タスクに、キャパシティの 30% をインストールタスク用に予約する予約ルールに対してキャパシティを 1 日あたり 10 時間と定義した場合、毎日合計 10 時間のタスクを割り当てることができ、そのうち 4 時間を障害対応タスク用に予約し、3 時間をインストールタスク用に予約します。 残りの 3 時間を他のタスクに充てます。予約ルールに対してキャパシティが定義されていない場合は、その日のフルキャパシティを他のタスクに使用できます。

- タスク:特定のテリトリ内で毎日完了できる 1 日のタスクの合計数。キャパシティ定義の予約ルールを指定することもできます。

  たとえば、キャパシティの 50% を障害対応タスク用に予約する予約ルールに対してキャパシティを 10 日あたり 10 タスクと定義した場合、1 日あたり 5 つのタスクが障害対応タスク用に予約され、他の 5 つのタスクはその他のタスク用に予約されます。予約ルールに対してキャパシティが定義されていない場合は、10 個のタスクすべてを任意のタイプのタスクに割り当てることができます。

- エージェントスケジュール:各日のタスクアサインに使用できるキャパシティは、その日に対応可能なエージェントのスケジュールによって異なります。予約ルールを指定すると、各エージェントのルールに従ってキャパシティが予約されます。

  たとえば、エージェントが 10 人いて、それぞれの日次キャパシティが 10 時間の場合、その日のキャパシティは、利用可能な各エージェントのスケジュールに従って予約および管理されます。キャパシティの 20% をインストールタスクに、キャパシティの 60% を障害対応タスク用に予約する予約ルールを指定した場合、エージェントごとにキャパシティの 20% (2 時間) がインストー

自動翻訳

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

ルタスク用に予約され、キャパシティの 60% (6 時間) が障害対応タスク用に予約されます。各エージェントのキャパシティの残りの 20% (2 時間) は、他のタイプのタスク用に予約されます。

注:

Zurichリリースバージョンを使用している新規ユーザーは、エージェントスケジュールでキャパシティを定義できません。

エージェントスケジュールでキャパシティを定義している既存のユーザーに対しては、ServiceNow は、キャパシティを定義するための代替の利用可能な方法に移行することをお勧めします。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > キャパシティ管理 > キャパシティ定義.
2. [**New**] をクリックします。
3. フォームの各フィールドに入力します。

キャパシティ定義

フィールド	説明
名前	キャパシティ定義の名前。
説明	キャパシティ定義に関する簡単な情報。
バケットごとにキャパシティを設定	日次ベースで定義された作業キャパシティに基づいて予約スロットを利用可能にするオプション。または 朝、昼、夕方などのバケットレベルで作業キャパシティを設定して、キャパシティを超えなくなるまで予約スロットを終日利用できるようにするオプション。 • このオプションは、[キャパシティ単位] フィールドで [タスク] または [時間] が選択されている場合にのみ使用できます。 • このオプションは、[頻度] フィールドで [日次] が選択されている場合にのみ使用できます。
キャパシティ	キャパシティ定義のソース。キャパシティは、集計されたエージェントスケジュール、タスク、時間、およびエージェントスケジュールによって定義できます。
キャパシティ	タスク数や時間数など、実行する作業のキャパシティ。この値は、エージェントの 1 日あたりのキャパシティに基づいています。 キャパシティは、キャパシティが [タスク] または [時間] で定義されている場合にのみ適用されます。キャパシティが 集計エージェントスケジュールによって定義されている場合、指定されるキャパシティは、スケジュール締め日また

自動翻訳

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

フィールド	説明
	は日数を超えて定義された基本キャパシティになります。
周期	作業を実行する特定の間隔 (日次、週次、月次、年次など)。この値は、割り当てられたワークグループの総キャパシティに基づいています。 • 頻度は、キャパシティがタスク、時間、または集計されたエージェントスケジュールによって定義されている場合にのみ適用されます。 • キャパシティがバケットによって設定されている場合、または集計されたエージェントスケジュールで定義されている場合、頻度は自動的に [日次] に設定されます。
割り当てスケジュール	キャパシティ定義に関連付けられる割り当てスケジュールの名前。これにより、利用可能な最後の予約スロットまで、作業指示タスクに適切な量のキャパシティが割り当てられます。 このフィールドは、[バケットごとにキャパシティを設定] オプションがオフの場合、または集計されたエージェントスケジュールでキャパシティを定義した場合にのみ表示されます。
予約名	キャパシティ定義に適用されるキャパシティ予約ルールの名前。利用可能なキャパシティは、予約ルールに従ってさまざまな作業指示タスク用に予約されています。 このフィールドは、[バケットごとにキャパシティを設定] オプションがオフの場合にのみ表示されます。詳細については、「キャパシティ予約ルール」を参照してください。

4. [**Submit** (送信)] を選択します。

タスクの結果
キャパシティ定義が作成され、予約済みキャパシティに基づいて各タスク属性に作業が割り当てられます。

1 日の作業負荷キャパシティを分散するキャパシティバケットを作成します

選択したキャパシティ定義のキャパシティバケットを作成して、1 日を通してさまざまな予約スロットに作業負荷キャパシティを分散します。

始める前に
キャパシティバケットを作成するには、[バケットごとにキャパシティを設定] オプションを選択します。

必要なロール
wm_admin、wm_manager、wm_internal_contractor_manager、sn_fsm_tp.fsm_territory_manager、sn_fsm

自動翻訳

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

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > キャパシティ管理 > キャパシティ定義.
2. リストからキャパシティ定義を開きます。
3. [キャパシティバケット] 関連リストで、[新規] をクリックします。
4. フォームの各フィールドに入力します。

キャパシティバケット

フィールド	説明
名前	キャパシティバケットの名前。
開始	作業指示タスク/予約のアサインにバケットが使用可能になった開始時間。
終了	バケットを使用して作業指示タスクや予約をアサインできるようになるまでの終了時間。
キャパシティ (%)	バケットに割り当てられた作業負荷キャパシティの割合。
割り当てスケジュール	キャパシティバケットにリンクする割り当てスケジュールの名前。
予約名	キャパシティバケットにリンクする予約ルールの名前。

5. [**Submit** (送信)] を選択します。
6. 全キャパシティが 1 日分散されるまで、ステップ 3 ～ 5 を繰り返します。

タスクの結果
定義されたキャパシティは、新しく作成されたキャパシティバケットに分配されます。

自動翻訳

キャパシティ割り当ての作成

エージェントのスケジュール、タスク、時間など、選択したソースに基づいて作業のキャパシティ割り当てを作成します。

始める前に
必要なロール:sn_fsm_tp.fsm_territory_manager、wm_manager、sn_fsm_capacity_mg.wm_capacity_write、sn_fsm_tp.f

このタスクについて
ワークアサインメントルール:

- 作業キャパシティがエージェントのスケジュールに基づく場合、タスクは内部ワークグループのエージェントに割り当てられます。
- 作業キャパシティが集計されたエージェントスケジュール、タスク数、または時間に基づく場合、タスクを内部と外部の両方のワークグループのエージェントにアサインできます。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス管理 **(FSM)** > キャパシティ管理 > キャパシティ割り当て.
2. [**New**] をクリックします。
3. フォームの各フィールドに入力します。

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

キャパシティ割り当て

フィールド	説明
キャパシティ定義	キャパシティが割り当てられるベースにするキャパシティ定義の名前。詳細については、「」を参照してください。
タイプ	キャパシティタイプを選択します。 • テリトリー内部エージェント:指定されたテリトリー内の内部エージェントに作業をアサインする場合に選択します。 • テリトリー請負会社グループ:テリトリー内の請負会社グループに作業をアサインする場合に選択します。指定されたテリトリー内の外部請負会社チームを管理するのに最適です。 • なし:アサイン先グループまたは請負会社グループのいずれかを柔軟に選択できる場合に選択します。テリトリー計画プラグインがインストールされている場合、[なし] を選択すると、請負会社グループを選択するように指示されます。プラグインを使用しない場合、ワークフローに基づいて決定を容易にするグループを選択する次のステップに進むことができます。 **注:** テリトリー計画プラグインが有効になっている場合は、テリトリー内部エージェントと請負会社グループのオプションがフィールドに表示されます。
グループ	キャパシティ定義のソースに基づく内部、外部、またはその両方のタイプのワークグループ。 **注:** エージェントスケジュール用に作成されたキャパシティ定義は、内部グループにのみアサインできます。
テリトリー	キャパシティ割り当てのテリトリーを選択します。 **注:** [テリトリー] フィールドは、 テリトリー計画 プラグインが有効になっている場合に表示されます。
繰り返し	既存の繰り返し計画を選択します。繰り返し計画は、特定のテリトリまたはグループに合わせてカスタマイズできます。この計画は、キャパシティ割り当てが繰り返される頻度を定義します。タスク割り当ての定期的なスケジュールを

自動翻訳

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

フィールド	説明
	作成するのに役立ちます。たとえば、次のようになります。 • タスクを平日 (月曜日から金曜日) ごとにアサインする • 毎週末 (土曜日と日曜日) にインストールタイプのタスクを割り当てる • 毎月第 1 月曜日にキャパシティを設定
アクティブ	キャパシティの計算中にアサインを適用するためのオプション。
適用開始日	キャパシティ割り当ての開始日を定義します。
適用終了日	キャパシティ割り当ての終了日を定義します。 [繰り返し] フィールドに値を入力すると、このフィールドは自動的に [有効終了日] に設定されます。
繰り返し	繰り返しを適用する期間 (2 週間、3 か月など) を指定します。タスクをアサインするときは、キャパシティ定義を考慮する必要があります。 このフィールドは、[キャパシティ定義] フォームの [キャパシティ単位] フィールドで [タスク] が選択されている場合にのみ表示されます。
タイムゾーン	地域間で一貫性を確保するために、エージェントの適切なタイムゾーンを選択します。

4. [**Submit** (送信)] を選択します。

デマンドチャネルの作成

デマンドチャネルは、リソースを効率的に分散することで、作業の整理と管理に役立ちます。予約ルールを作成するときに、特定の割合のキャパシティを特定のデマンドチャネルに割り当てることができます。作業指示書またはタスクにデマンドチャネルのタグを付けることで、正しくルーティングされていることを確認し、リソースの割り当てとスケジューリングの精度を向上させることができます。

始める前に

必要なロール:wm_admin

フィールドサービス Territory Planning (com.snc.fsm_territory_planning) プラグインがインストールされていることを確認します。

このタスクについて

スケジューリングシステムは、デマンドチャネルに基づくキャパシティ予約ルールにデマンドチャネル属性 (条件と順序) を使用します。詳細については、「予約ルールを作成する」を参照してください。

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

自動翻訳

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > キャパシティ管理 > デマンドチャネル.
2. [**New**] をクリックします。
3. フォームの各フィールドに入力します。

デマンドチャネル

フィールド	説明
名前	デマンドチャネルの名前。たとえば、インストール関連タスクの場合は「インストール」です。
アクティブ	デマンドチャネルをアクティブ化するには、このオプションを選択します。
順序	デマンドチャネルの優先順位。
デフォルト	選択すると、このデマンドチャネルがデフォルトのデマンドチャネルになります。たとえば、総容量が 100 で、「インストール」や「Breakfix」などの特定のチャネルがそれぞれ 30 と 50 を占める場合、残りの 20 はこのデフォルトチャネルに割り当てられます。
テーブル	デマンドチャネルの分類に使用するテーブルを選択します。デフォルトでは wm_task に設定されています。
条件	データをフィルタリングするための条件。たとえば、作業タイプを「インストール」に設定すると、タスクを受信したときに予約ルールでキャパシティ使用率がチェックされます。

4. [**Submit** (送信)] を選択します。
   デマンドチャネルが作成されます。予約ルールでデマンドチャネルを使用できます。

Example: インストール関連のタスクアサインのためのデマンドチャネルを作成

「インストール」という名前のデマンドチャネルを作成しましょう。

1. 名前:インストール
2. アクティブ:はい
3. 注文:1
4. デフォルト値：False
5. テーブル:wm_task
6. 条件: work_type = インストール

これらのフィールドを定義することで、予約ルールの「インストール」デマンドチャネルは、インストール関連タスクを正しくルーティングし、適切なキャパシティ割り当てを確保するのに役立ちます。

自動翻訳

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

関連情報

フィールドサービス テリトリーキャパシティアナリティクスダッシュボード

キャパシティ割り当ての上書きを作成

デフォルトのキャパシティ割り当てルールを上書きして、キャパシティ定義内の計画の変更に対応します。これにより、新しいキャパシティ定義を作成せずに、さまざまな時間間隔、キャパシティ予約ルール、および繰り返しパターンに対する既存のキャパシティ割り当てを更新できます。

始める前に

必要なロール:sn_fsm_tp.fsm_territory_manager、wm_manager、sn_fsm_capacity_mg.wm_capacity_write、sn_fsm_tp.f

このタスクについて

次の点を考慮してください。

- 日付範囲に競合がある場合、最高ランクの上書きレコードが考慮されます。
- 上書きは、同じキャパシティ定義の既存の繰り返し計画と競合してはなりません。
- 上書きは、キャパシティ割り当ての基本繰り返し計画に準拠している必要があります。たとえば、基本の繰り返し計画が "月曜日から金曜日" の場合、"土曜日" の上書きによって検証エラーがトリガーされます。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > キャパシティ管理 > キャパシティ割り当て.
2. キャパシティ定義を開きます。
   a. リストからキャパシティ定義を選択します。
   b. キャパシティ定義グループの [適用開始日] リンクをクリックして、グループのキャパシティ割り当てを開きます。
   たとえば、*NorCal Technicians*グループの行にある*Effective from*日付のリンクをクリックします。
3. [キャパシティ割り当ての上書き] 関連リストで、[新規] をクリックします。
4. フォームの各フィールドに入力します。

キャパシティ割り当ての上書き

フィールド	説明
適用開始日	キャパシティ割り当てを適用する日付。
適用終了日	[繰り返し] フィールドの値に基づいて自動的に入力されます。
繰り返し	既存の繰り返し計画を選択します。繰り返し計画は、特定のテリトリ、グループ、またはタスクに合わせてカスタマイズできます。この計画は、キャパシティ割り当てが繰り返される頻度を定義します。タスク割り当ての定期的なスケジュールを作成するのに役立ちます。たとえば、次のようになります。

自動翻訳

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

フィールド	説明
	○ タスクを平日 (月曜日から金曜日) ごとにアサインする ○ 毎週末 (土曜日と日曜日) にインストールタイプのタスクを割り当てる ○ 毎月第 1 月曜日にキャパシティを設定
上書き実行者	上書きのタイプを選択します。たとえば、キャパシティ予約、キャパシティ値、キャパシティ定義などです。
繰り返し	上書きをアクティブにしておく日数、週数、月数、または年数。作業負荷の割り当て時に繰り返し頻度が考慮されます。
キャパシティ予約	上書きするキャパシティ予約の名前。
上書きされたキャパシティ値	既存のキャパシティ割り当てで上書きする時間数またはタスク数。この値は、キャパシティ定義で選択した頻度によって決まります。
すべてのバケットに適用	選択したキャパシティ定義内のすべてのキャパシティバケットのキャパシティ割り当てルールを上書きするには、このオプションを有効にします。
バケットに適用可能	上書きルールが適用されるキャパシティバケットの名前を指定します。
ランク	選択する順序を決定します。指定された日の最高ランクの上書きレコードが優先されます。

5. [**Submit** (送信)] を選択します。

タスクの結果
キャパシティ割り当て上書きレコードが作成され、選択したキャパシティ定義または選択したキャパシティ定義のバケットに適用されます。

キャパシティと予約に基づいてエージェントにタスクをアサインするワークフローの例

定義されたキャパシティ予約、作業タイプ、およびオーバーフロー設定を考慮して、動的スケジューリングでタスクをインテリジェントに分散し、グループ内のリソースを最適に利用する方法について説明します。

アドミニストレーターとしての目標は、アサイン先グループが「インストール」作業タイプで 25%、「障害対応」作業タイプで 25%、残りの 50% が任意のタイプの作業であるか、まったく機能しないことを確認することです。次の例は、動的スケジューリングを使用してこれを実現する方法を示しています。

必須条件：

- 動的スケジューリングが有効になっていることを確認します。
- ターゲットのアサイン先グループ (「北グループ」など) に少なくとも 1 人のアクティブなメンバーがいることを確認します。
- 「日勤 (8:00-5:00)」作業スケジュールを指定して、ユーザーのエージェントスケジュールレコード (「agent_work_schedule」) を作成します。

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

自動翻訳

1. キャパシティ定義のセットアップ:
   - [キャパシティ単位] を [タスク] に設定してキャパシティ定義レコードを作成し、値「4」個のタスクを毎日アサインします。
   - スケジューリングのニーズに合わせて、このキャパシティの頻度を [日次] に設定します。
2. キャパシティ予約ルール:2 つのキャパシティ予約ルールを作成します
   - ルール 1 (「インストール作業」):「作業タイプ」の条件を「インストール」に設定し、25% を割り当て、オーバーフローを許可します。
   - ルール 2 (「障害修理作業」):「作業タイプ」の条件を「障害修理」に設定し、25% を割り当て、オーバーフローを許可します。
3. 予約を定義にタグ付け:作成した予約ルールをステップ 1 で作成した定義にリンクして、構造を形成します。
4. キャパシティ割り当て:
   - キャパシティ定義の関連リスト内で、新しい「キャパシティ割り当て」レコードを作成します。
   - それをキャパシティ定義にリンクし、ターゲットアサイン先グループ (「北グループ」) を選択して、有効開始日を現在の日時に設定し、「5」回繰り返して終了日を自動入力します。
5. インストールタイプの作業指示を作成:
   - 場所を「Colorado」に指定して作業指示 (「wm_order」) を作成し、「認定準備完了」としてマークします。
   - 作業指示タスクを開き、ディスパッチグループと必要なアサイン先グループ (「北グループ」) が入力されていることを確認します。
   - 作業タイプを「インストール」に設定し、「認定済み」をクリックします。タスクは [ディスパッチ待ち] ステータスに移行します。
   - このプロセスを 2 回繰り返して、その日に 3 つの「インストール」タイプのタスクが利用可能になるようにします。
6. 障害対応タイプの作業指示を作成:
   - 場所を「コロラド」に指定する作業指示 (「wm_order」) を作成し、「認定の準備完了」としてマークします。
   - 新しい作業指示タスク (「wm_task」) が生成されます。それを開き、ディスパッチグループと必要なアサイン先グループ (「北部」) が入力されていることを確認します。
   - 作業タイプを「Break fix」に設定し、「Qualified」をクリックします。タスクは [ディスパッチ待ち] ステータスに移行します。
   - このプロセスを 2 回繰り返すと、その日に 3 つの「障害対応」タイプのタスクが利用可能になります。
7. 作業タイプを指定せずに作業指示タスクを作成します。
   - 作業指示書タスクを開き、ディスパッチグループと必須アサイン先グループ (「北部」) が入力されていることを確認して、作業タイプフィールドを空白のままにします。
   - [認定済み] をクリックします。タスクは [ディスパッチ待ち] ステータスに移行します。
   - このプロセスを 2 回繰り返して、指定された作業タイプのない 3 つのタスクをその日に利用できるようにします。
8. 動的スケジューリング:

自動翻訳

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

- リストビューで作成された 4 つのタスクを開き、オーバーフローアクションメニューから [自動アサイン] をクリックします。
- モーダルウィンドウには可能なアサインが表示され、[インストール] タイプは 25%、[障害対応] タイプは 25%、[障害対応] タイプは 25%、残りの 50% は任意のタイプか、タイプなし (事前定義されたキャパシティに基づいて) タスクが割り当てられます。

フィールドサービス 向けワークフォース最適化の設定

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

構成の概要

フィールドサービスのワークフォース最適化を構成する手順は次のとおりです。

1. フィールドサービスのワークフォース最適化 のアクティブ化

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

2. フィールドサービスのワークフォース最適化でのスケジューリングの設定

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

3. フィールドサービスでのワークフォース最適化での Teams の設定

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

4. フィールドサービスのワークフォース最適化のコーチングの設定

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

関連情報

Workforce Optimization (ワークフォース最適化)

フィールドサービスのワークフォース最適化 のアクティブ化

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

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

フィールドサービスのワークフォース最適化 ソリューションは高度にモジュール化されており、フィールドサービス マネージャーワークスペースでスケジューリング、コーチング、および Teams アプリケーションなどの幅広い機能を提供します。 フィールドサービスのワークフォース最適化

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

自動翻訳

(com.snc.app_fsm_wfo) プラグインは、他のすべての依存プラグインをアクティブ化して、ユーザーが フィールドサービスのワークフォース最適化 でスケジューリング、コーチング、および Teams アプリケーションを利用できるようにします。

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

フィールドサービスマネージャーワークスペースで使用する必須ServiceNow Storeアプリケーション

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

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

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

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

コーチング (com.sn_coaching)

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

ラーニングのコーチング (com.sn_coach_learning)

条件付きで構成可能なプロセスの重要な瞬間を利用して、コーチング機会を利用して従業員の作業を指導します。 インストール手順 ServiceNow Store については、「 ServiceNow Store アプリケーションのインストール 」を参照してください。

必要なロール：admin

このタスクについて

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

- ロール
- スケジュール済みジョブ
- テーブル

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

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用してフィールドサービスのワークフォース最適化プラグイン (com.snc.app_fsm_wfo) を検索します。

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

3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

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

自動翻訳

> **注:**
> ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません： <プラグイン名> のプラグインの有効化 (Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>)」

インストールが完了するとメッセージが表示されます。プラグインとともにインストールされるコンポーネントの詳細については、「 アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索 」を参照してください。

タスクの結果

フィールドサービスのワークフォース最適化 プラグインが正常にアクティブ化されると、[**FSM** のシフトスケジューリングを有効にして可用性を決定] タブ内のフィールドサービス構成に追加されます。

> **注:**
> それに応じてフィールドサービス人員を最適化するために、エージェントのスケジュール、スキル、チーム、およびコーチングを設定した後、[**FSM** のシフトスケジューリングを有効にして可用性を判断] 切り替えスイッチを有効にする必要があります。

でのスケジューリングの設定 フィールドサービスのワークフォース最適化

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

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

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

関連情報

フィールドサービスのワークフォース最適化 のスケジュール

を使用してチームカレンダーに表示するイベントタイプを作成する フィールドサービスのワークフォース最適化

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

始める前に

必要なロール：sn_shift_planning.admin

このタスクについて

次のイベントカテゴリ構成をデフォルトで使用できます。

- 作業
- 会議
- トレーニング
- 休憩
- 休暇

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

自動翻訳

- 実際の作業
- 個人

手順

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

イベントタイプ

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

4. [送信] をクリックします。

拡張ポイントを使用してスケジュールの遵守率と適合率の計算式を変更する

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

始める前に
必要なロール：admin

手順

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

自動翻訳

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

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

のイベントタイプ拡張ポイント フィールドサービスのワークフォース最適化

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

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

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

イベントタイプの拡張ポイント

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

の属性とイベントの関連付け スケジュール最適化

スケジュール最適化 は、移動時間とエージェントの対応可能性を最適化するポリシーに従って、タスクを自動的にアサインし、変化する条件に適応します。フィールドサービスのワークフォース最適化を有効にすると、属性をイベントに関連付けて、最適化と全体的なスケジューリングの精度を高めることができます。

エージェントスケジュール属性テーブル

フィールド	説明
エージェントスケジュール	イベントへの参照
エージェントスケジュールの発生日	エージェントイベントが発生した日付
エージェントスケジュールの発生日のスパン	エージェントイベントのスケジュールスパン 期間は 30 日を超えることはできません。
実際のエージェントスケジュール	実際のエージェントイベントへの参照
スケジュールステータス	イベントの状況。 イベントは 、オプション または 必須としてマークできます。

自動翻訳

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

フィールド	説明
	• オプションのイベント:この時間帯は技術者が空いており、タスクを割り当てることができます。 • 必須イベント:この時間帯は技術者がビジー状態のため、タスクをアサインできません。
場所	エージェントイベントの場所
移動時間	イベントへの予定移動期間
自宅までの移動期間	イベントからホームへの予定移動期間

REST API

テーブル内のデータは、2 つの REST API を介して挿入されます。

- 属性を持つイベントを作成:このリソースを使用して、場所、スケジュールステータスなどの属性を持つイベントを作成します。
- 属性を使用してイベントを編集:このリソースを使用して、属性を既存のイベントに関連付けます。

スクリプト化された REST API を使用して、属性を含むイベントを作成または編集できます。スクリプト化された REST API を使用して、技術者の 休憩予定を上書きすることもできます。REST API の詳細については、次を参照してください。 https://support.servicenow.com/nav_to.do?uri=%2Fkb%3Fid%3Dkb_article_view%26sys_kb_id%3Db095d63787722e1457288519dabb35c1

シナリオ

- 必須イベント:イベントが 必須としてマークされると、スケジュール最適化エンジンはこのイベント属性に基づいて技術者のスケジュールを調整します。エンジンは、イベントの場所との間の移動時間を考慮し、隣接するタスク/イベントとのシームレスな統合を保証します。
- オプションのイベント:イベントが オプション としてマークされている場合、技術者の利用可能なタイムスロットとして扱われます。イベントは最適化プロセスから除外され、 スケジュール最適化 エンジンに送信されません。
- フレキシブル休憩の上書き:フレキシブル休憩の制約が有効で、実際の休憩オプションを使用して予定休憩が上書きされると、 実際の休憩 の詳細が スケジュール最適化 エンジンに送信されます。[予定ブレーク] ウィンドウが解除され、タスクスケジューリングに使用できるようになります。

スケジュール最適化 構成された移動予測プロバイダーに基づいて、最適化の実行中にイベントまでの移動期間、およびイベントから技術者の自宅までの移動期間を計算します。

関連情報

スケジュール最適化の構成

Teams フィールドサービスのワークフォース最適化 の設定

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

自動翻訳

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

重要業績評価指標 (KPI) のセットを定義して、チーム内のすべてのグループのパフォーマンスを分析できます。チーム内のグループ、エージェント、または作業指示タスクのメトリクスをすべて一元的に掘り下げます。

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

関連情報

ワークフォース最適化 の Teams

チームのパフォーマンスを監視する **KPI** グループの作成

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

始める前に

必要なロール：sn_team_perf.team_performance_admin

手順

1. KPI グループを作成します。

a. 移動先 すべて > フィールドサービスのワークフォース最適化 > チームパフォーマンス > **KPI** グループ.

b. [**New**] をクリックします。

c. [名前] に KPI グループの名前を入力します。

d. [タイプ] メニューで、 **[Teams]** を選択します。

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

2. KPI グループに KPI を追加します。

a. KPI 関連リストで、[新規] をクリックします。

b. [**KPI**] フィールドで、このグループに適用する KPI を選択します。

c. [送信] をクリックします。

3. KPI アサイン先グループを KPI グループに追加します。

注:

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

a. [アサイン先グループ] タブで、[編集] をクリックします。

b. 目的のアサイン先グループをコレクションからアサイン先グループリストに移動します。

c. [保存] をクリックします。

自動翻訳

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

KPI アサイン先グループにマネージャーを追加します

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

始める前に
必要なロール: sn_wfo_admin または admin

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

手順

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

でのコーチングの設定 フィールドサービスのワークフォース最適化

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

関連情報

フィールドサービスのワークフォース最適化 のコーチング

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

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

始める前に
マップアプリケーションのスコープを [コーチング] に設定します。詳細については、「 マップ アプリケーション スコープの設定」をご参照ください。

必要なロール：admin

手順

1. アプリケーションナビゲーターで、「sys_properties.list」と入力します。
2. [**New**] をクリックします。
3. 次の表のフィールド値を入力します。

システムプロパティフォーム

フィールド	値
名前	sn_coaching.coaching_overview_default_quality_indicator

自動翻訳

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

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

4. [**Submit** (送信)] を選択します。

タスクの結果

構成されたインジケーターは、フィールドサービスのワークフォース最適化 のコーチングアプリケーションの [概要] タブにある既存のインジケーターを置き換えます。

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

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

始める前に

- スキルを設定します。詳細については、「スキル管理」を参照してください。

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

  推奨スキルアプリケーションプラグイン (com.snc.sre) を有効にして、予測インテリジェンスを使用してスキルを推奨します。

必要なロール: sn_sre.admin

手順

1. 推奨スキルアプリケーションのプロパティを構成します。
   詳細については、 推奨スキルアプリケーションのプロパティを参照してください。
2. *Recommend similar skills for cases*、*Recommend skills from similar cases* などのソリューション定義モデルを実行し、教師ありおよび教師なしソリューションをトレーニングします。
   ソリューションのトレーニングの詳細については、「類似性ソリューションの作成とトレーニング」を参照してください。

自動翻訳

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

3. *Start skill prediction*スケジュール済みジョブを毎日実行して、ケースまたはエージェントのスキルの予測を開始します。
このスケジュール済みジョブは、デフォルトでは非アクティブです。これを有効にすると、前日に解決されたすべてのケースについて、毎日午前 1:00 にジョブが実行されます。その後ジョブは、ユーザー予測スキル [sn_sre_user_predicted_skill] テーブルとタスク予測スキル [sn_sre_task_predicted_skill] テーブルにスキルを追加します。

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

スキル予測に拡張ポイントを使用

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

始める前に
必要なロール：admin

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

推奨スキル拡張ポイントは、推奨スキル (com.snc.sre) プラグインに含まれています。

手順

1. 移動先 すべて > システム拡張ポイント > クライアント拡張ポイント.
2. [拡張ポイント] リストから [推奨スキル] (sn_sre.SkillPredictionAPI) を選択します。
3. 新しい推奨スキルの実装を作成するか、または既存の推奨スキルを変更します。
   - 新しい推奨スキルの実装を作成するには、[実装を作成] をクリックします。
   - 既存の実装を変更するには、[実装] 関連リストからクラスを選択します。
4. 必要に応じてスクリプトを変更します。
5. [更新] をクリックします。

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

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

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

必要なロール：admin

手順

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

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

自動翻訳

リストカテゴリ値

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

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

リスト値

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

8. [送信] をクリックします。
9. [更新] をクリックします。

サードパーティの学習管理システムと ラーニングのコーチング アプリケーションの統合

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

始める前に

重要:
ラーニングのコーチング アプリケーションは、ServiceNow Store からの フィールドサービス (sn_fsm_wfo) ワークフォース最適化で利用できます。この機能を有効にするには、「フィールドサービスのワークフォース最適化 のアクティブ化」を参照してください。

必要なロール：learning_admin

このタスクについて

ラーニングのコーチング (sn_coach_lrn) プラグインをアクティブ化すると、 ServiceNow Store から次のアプリケーションが有効になります。

- エンタープライズサービス管理統合フレームワーク
- Cornerstone スポーク
- Pluralsight スポーク
- Udemy スポーク

自動翻訳

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

手順

1. サードパーティシステムごとに統合ソースを作成します。

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

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

   統合サービスフォーム

フィールド	説明
名前	データ連携サービスの名前 (Pluralsight など)。
インポートセットテーブル	サードパーティシステム由来のレコードを保存する中間テーブルのリスト。 注: このフィールドは、[サービスタイプ] フィールドで、スケジュール済みプルサービスが選択されている場合にのみ有効になります。
フロー	サードパーティシステムとやり取りし、必要なデータをプルするフロー。
アクティブ	データ連携サービスが使用できることを示すオプション。
アプリケーション	統合サービスレコードを含むアプリケーション。
ソース	アプリケーションとデータ連携するサードパーティシステムの名前。
順序	変換スクリプトを実行する順序。
サービスタイプ	サービスのタイプを示すオプション:スケジュール済みプルまたはオンデマンドプッシュ。
再試行ポリシー	前のプッシュが失敗した場合にレコードをプッシュするように設定された構成。 注: このフィールドは、[サービスタイプ] フィールドでオンデマンドプッシュサービスが選択されている場合にのみ表示されます。

   g. [送信] をクリックします。

2. ServiceNow インスタンスをサードパーティの学習ソースアカウントと統合します。

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

自動翻訳

API 呼び出しを使用して、サードパーティコンテンツのレコードが ServiceNow インスタンスにプルされます。この API 呼び出しを正常に実行するには、特定のプロパティを設定する必要があります。

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

b. 次の各プロパティの値を **1638400** に設定します。

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

これらのシステムのプロパティの詳細については、「Coaching With Learning System Properties (ラーニングのコーチングシステムのプロパティ)」を参照してください。

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

a. 移動先 プロセス自動化 > フローデザイナー

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

- Cornerstone 学習同期をトリガー
- Pluralsight 学習同期をトリガー
- Udemy ラーニング同期をトリガー

c. 移動先 ラーニング > アドミニストレーション > ラーニングシステム構成

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

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

詳細については、「サードパーティ統合ソースの構成」を参照してください

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

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

  注:
  最良の結果を得るには、コンテンツ全体を定期的に更新します。

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

a. コンテンツをプルする統合ソースを開きます。

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

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

サードパーティコンテンツ

サードパーティコンテンツ	新しいサービスと更新されたサービスの同期
Udemy	○ コース ○ ユーザーアクティビティ

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

自動翻訳

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

次のタスク
ラーニングのコーチングへの外部コースの追加

外部コンテンツ統合ソース

ラーニングのコーチング をサードパーティの学習管理システムと統合すると、Cornerstone OnDemand、Pluralsight、および Udemy アプリケーションのソースレコードがエンタープライズサービス管理統合フレームワークに自動的に作成されます。これらのソースレコードには、事前に設定されたプロパティと統合サービスのセットが含まれます。

Cornerstone Ondemand のデータ連携ソースレコード

フィールド	説明
名前	エンタープライズサービス管理統合フレームワーク 内のレコード名：Cornerstone。
プロパティ	Cornerstone OnDemand アプリケーション用に事前定義されたプロパティのセット。 • *page_size*:Cornerstone OnDemand アプリケーションからの API 呼び出しを通じてプルされたレコードの数。 • *full_pull*:True に設定すると、Cornerstone OnDemand システムのすべてのアクティブなユーザーと学習コースが ServiceNow インスタンスにプルされます。 False に設定すると、変更されたユーザー、変更された成績証明書、および更新されたコースが Cornerstone OnDemand システムから ServiceNow インスタンスにプルされます。 • *url_prefix*:実行時に Cornerstone OnDemand システムから学習オブジェクトをプルするディープリンクプリフィックス。 • *pull_offset_hours*:前回成功した実行から計算された、次の同期が発生する時間 (時間単位) たとえば、前回成功した実行は 2021 年 12 月 12 日 17:00:00 で、 *pull_offset_hours* は 5、 *full_pull* は False に設定されています。次のプルでは、2021 年 12 月 12 日 12:00:00 から現在の日時までに変更されたすべてのレコードをフェッチします。
データ連携サービス	サービスは、Cornerstone Ondemand アプリケーションとやり取りして、学習コースをプルまたはプッシュします。

自動翻訳

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

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

フィールド	説明
	• *Course assign service*:Cornerstone Ondemand アプリケーションで従業員にコースをアサインします。 • *Sync users*:Cornerstone OnDemand システムのユーザーを、メール ID を使用して ServiceNow システムのユーザーにマップします。 **注:** ユーザーのマッピングにuser_idまたはuser_nameフィールドを使用する場合は、sn_lc.UserMappingUtil スクリプトで **getCornerstoneUser** メソッド を上書きします。 • *Courses*:学習コースを Cornerstone OnDemand システムから ServiceNow インスタンスにプルします。 • *User activity*:学習コースでのユーザーアクティビティの詳細を Cornerstone OnDemand システムから ServiceNow インスタンスにプルします。

Pluralsight のデータ連携ソースレコード

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

自動翻訳

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

Udemy のデータ連携ソースレコード

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

での非正規化テーブルの構成 フィールドサービス管理 **(FSM)**

非正規化データベースは、複数のテーブルに格納されている情報を 1 つのテーブルに折りたたみます。このように関連データが折りたたまれると、ロード時間が改善され フィールドサービス管理 (FSM) 。

フィールドサービス管理 **(FSM)** 内のデータ

フィールドサービス管理 (FSM)のデータは、通常、正規化されたデータベースに格納されます。正規化されたデータベースでは、テーブルは他のテーブルを拡張して親テーブルと子テーブルを作成できます。フィールドサービス管理 (FSM)正規化されたデータベースは、テーブルとレコードを使用して、作業指示書、エージェント、機器などのデータとプロセスを管理します。情報を格納および整理するこの正規化されたデータ構造は、人間がテーブル内のデータを追加および管理するのに役立ちますが、コンピューターがテーブル内のデータを処理するための最も迅速で効率的な方法ではありません。

非正規化テーブル

非正規化データベースは、複数のテーブルを 1 つのテーブルに折りたたみ、かつて複数のテーブルにまたがる複数のテーブルセルにあったものを取得して 1 つのテーブルにまとめます。このように複数のテーブル行から関連データを折りたたむと フィールドサービス管理 (FSM) フェッチされる

自動翻訳

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

データに複数のテーブルではなく単一のテーブルからアクセスできるため、クエリを実行して情報をより迅速に返すことができます。

の非正規化テーブル フィールドサービス管理 (FSM)

フィールドサービス管理 (FSM)に対して非正規化テーブルが機能する方法は、ディスパッチャワークスペースなどのアプリケーションをロードすると、データの取得に使用されるすべてのテーブルが事前にクエリされ、情報が非正規化テーブルに格納されます。その後、 ディスパッチャワークスペース で作業しているときに、要求を実行するために情報が必要になったときに、以前にクエリを実行する必要があった複数のテーブルではなく、非正規化されたテーブルがクエリされます。必要なデータが非正規化テーブルに存在しない場合、データは元のテーブルソースから取得されます。

非正規化テーブルは、情報をディスパッチャーに配信しやすくなります。フィールドサービス管理 (FSM) でデータを追加し、テーブルを管理する方法は変わりません。テーブルへの情報を更新または追加する方法に変更はありません。

データが非正規化テーブルに追加されると、プロセスは 4 つのジョブに分割されます。たとえば、エージェントが 1600 人いる場合、それらのエージェントのデータの処理は 4 つのジョブに分割され、それぞれに 400 人のエージェントがいます。データを処理するジョブの数は変更できますが、変更するには ServiceNow に連絡する必要があります。

非正規化テーブルに格納されるデータの週数を変更できます。詳細については、「非正規化テーブルに格納されているデータを更新する」を参照してください。非正規化テーブルの作成に使用されるデータモデルに関連する情報については、「 の非正規化テーブルのデータモデル フィールドサービス管理 (FSM)」を参照してください。

次の機能は、非正規化テーブルを使用します。

- 予約
- 動的スケジューリング
- ディスパッチャワークスペース

重要:

非正規化テーブルのデータを直接変更しないでください。これにより フィールドサービス管理 (FSM) が壊れる可能性があるため、プロの開発者であっても絶対に実行しないでください。

非正規化テーブルプロパティ

フィールドサービス管理 (FSM)のテーブルの非正規化を制御するシステムプロパティが 3 つあります。詳細については、以下の フィールドサービス管理 (FSM) とともにインストールされるプロパティのプロパティを参照してください。

非正規化テーブルはデフォルトで有効になっています。非正規化テーブルをオフにするには、プロパティ sn_fsm.wm_weekly_resource_span を無効にする必要があります。

警告:
システムアドミニストレーターのみがこれらの値を変更する必要があります。

- sn_fsm.wm_weekly_resource_span
- sn_fsm.wm_weekly_resource_span.number_of_ weeks_in_past
- sn_fsm.wm_weekly_resource_span.number_of_weeks_in 予定

非正規化テーブルに格納されているデータを更新する

非正規化テーブルに格納されるデータの週数を変更できます。

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

自動翻訳

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて

⚠ 警告:
この手順を完了するには、システムアドミニストレーターおよびプロの開発者である必要があります。

現在の週を含めて、最大合計 20 週分のデータを非正規化テーブルに保存できます。たとえば、週数をデフォルトから過去の 4 週間、将来の 10 週間に変更することができます。これにより、合計 15 週間分のデータが非正規化テーブルに保存されます。

デフォルトでは、非正規化テーブルに格納される過去 1 週間分のデータ数は 2 週間分です。デフォルトでは、非正規化テーブルに格納される将来の週数分のデータは 8 週分です。

データをカスタマイズして外部ソースから フィールドサービス管理 (FSM) する場合、または ワークフォース最適化 を有効または無効にする場合は、次の手順に従う必要があります。

手順

1. [すべて] に移動し、「sys_properties.list」と入力して Enter キーを押します。
2. 非正規化テーブルのシステムプロパティ (sn_fsm.wm_weekly_resource_span) を検索して選択します。
3. 値を **false** に設定し、 更新 を選択します。
4. 次のオプションから選択します。
   - sn_fsm.wm_weekly_resource_span.number_of_ weeks_in_past を検索して選択し、過去に保存されたデータの週数を変更します。
   - sn_fsm.wm_weekly_resource_span.number_of_weeks_in future を検索して選択し、将来保存されるデータの週数を変更します。
   - 外部データソースを追加します。
   - ワークフォース最適化を有効または無効にします。
5. オプション: プロパティ値を変更する場合は、値をデフォルトから新しい数値に更新し、[更新] を選択します。
6. バックグラウンドスクリプトを使用して、週次リソーススパンテーブルを切り捨てます。
7. 非正規化テーブルのシステムプロパティ (sn_fsm.wm_weekly_resource_span) を検索して選択します。
8. 値を **true** に設定し、 更新 を選択します。

作業指示とタスクの設定

作業が必要な場合は、作業指示書を作成して、 フィールドサービス エージェントが要求を履行するための情報を提供します。作業指示書タスクを作成して、作業指示書を完了するために必要なタスクを分類します。

フィールドサービス管理 (FSM)を使用し、作業を開始するための作業指示書と作業指示書タスクのみを設定できます。または、追加の構成を設定して、作業指示書および作業指示書タスクの作成と管理に関するプロセスの一部を自動化することもできます。

構成の概要

作業指示とタスクを設定する手順は次のとおりです。

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

自動翻訳

1. 作業指示の構成

   各作業指示書が必須タスクのリストをカプセル化する、タスク主導型プロセスを使用するようにフィールドサービス管理 (FSM) を構成します。作業指示書を作成すると、対応するタスクレコードが即座に生成されます。タスク主導型処理は、複雑なプロジェクトに構造と明確さを提供できます。

   フィールドサービス管理 (FSM)の作業指示書には、顧客の名前と住所、作業が実行される場所、関連する構成アイテムなど、要求された作業に関する情報が保存されます。作業指示には、必要なエージェントスキルや部品要件など、実行する作業に関する特定の詳細を含む 1 つ以上のタスクを含めることができます。作業指示書は、フィールドサービス管理 (FSM) の原動力です。フィールドサービスエージェントがジョブを完了するために何をする必要があるかを定義します。

2. 作業指示タスクの構成

   分類作業指示書は、少なくとも 1 つ (通常は複数) の作業指示書タスクで構成されます。特定のタイプのタスクが常に特定のアサイン先グループを必要とする場合のように、作業指示タスクをタイプ別に分類して、同じタイプの作業指示タスクに一貫性を持たせることができます。さらに、タスクの完了前、完了時、または完了後に、エージェントにアンケートへの回答を要求できます。たとえば、タスクを開始する前にエージェントに安全チェックリストを完了するよう求める場合は、アンケートを使用できます。作業指示タスクでは、タスクの作業時間を追跡してタイムカードに変換する自動タイムレコーディングも可能です。

3. (オプション) フィールドサービス 作業構成の構成

   作業指示タスクでキャプチャされた情報をカスタマイズして、類似しているが異なるワークフローをより適切にスイートします。たとえば、メンテナンスとインストールには固定コストが関連付けられている場合がありますが、障害対応タスクでは、タスクのコストと期間に関連する追加情報を取得する必要がある場合があります。フィールドサービス作業構成では、これらのタスクタイプを設定して特定の情報をキャプチャできます。

4. (オプション) 作業計画管理の構成

   定期的なメンテナンスが必要な繰り返しアクティビティに対して柔軟な作業計画を管理します。たとえば、計画作業管理を使用して、メンテナンス、検査、または監査をスケジュールできます。admin ロールをお持ちであれば、作業計画管理アプリケーション (com.snc.fsm_planned_work_management) をインストールできます。

5. (オプション) 作業指示タスクでのアクセス時間の自動入力の構成

   アカウント、場所、資産などの顧客の設定に基づいて作業指示タスクのデフォルトアクセス時間を定義すると、タスクのアクセス時間の自動入力が可能になります。たとえば、ビジネスのアクセス時間を設定して、作業指示タスクがオープン時にのみその場所に割り当てられるようにすることができます。admin ロールを持っている場合は、フィールドサービス管理 (FSM) の フィールドサービス管理 (FSM) アクセス時間管理プラグイン (com.snc.fsm_access_hours) をアクティブ化できます。

6. (オプション) でのリニア資産のサポートのアクティブ化 フィールドサービス管理 (FSM)

   道路、電話回線、ファイバーケーブルなどの資産の効果的な管理を可能にします。admin ロールを持っている場合は、エンタープライズ資産管理プラグイン (com.sn_eam) をアクティブ化することで、 フィールドサービス管理 (FSM) アプリケーションでリニア資産をサポートできます。

7. (オプション) のプレイブックの構成 フィールドサービス管理 (FSM)

   一連のアクティビティをガイドすることで、エージェントが作業指示タスクのライフサイクルを管理できるようにします。プレイブックには、特定のタイプの作業指示タスクに関連付けられた詳細なワークフローと、そのタスクを解決するために完了する必要があるアクティビティが表示されます。

自動翻訳

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

8. (オプション) フィールドサービス管理 (FSM)カスタマーエクスペリエンスの構成

   報告された問題に関する最新情報をタイムリーに顧客に提供し、エージェントがエージェントの場所を追跡し、エージェントにフィードバックを提供できるようにします。wm_adminロールをお持ちであれば、 フィールドサービス管理 (FSM) Customer Experience プラグイン (com.snc.fsm_customer_experience) をインストールできます。

9. (オプション) 要求タスク管理

   要求を個別のタスクに分割します。これは、タスクのさまざまな部分をさまざまなユーザーにアサインする場合、タスクの一部を別の場所のユーザーにアサインする場合、またはタスクの一部を異なる時間に完了するようにスケジュールする場合に役立ちます。

10. (オプション) フィールドサービス品質管理の構成

    「レビュー担当者」ロールを フィールドサービス管理 (FSM)に追加します。レビュー担当者はタスクをレビューし、フィードバックを提供できます。wm_adminロールを持っている場合は、フィールドサービス 管理プラグイン (com.sn_fsm_quality) をインストールできます。

作業指示の構成

フィールドサービス管理 (FSM) はタスク主導型プロセスを使用します。各作業指示書には、必須タスクのリストがカプセル化されています。作業指示書を作成すると、対応するタスクレコードが即座に生成されます。タスク主導型処理は、複雑なプロジェクトに構造と明確さを提供できます。

作業指示は フィールドサービス管理 (FSM)の原動力です。フィールドサービスエージェントがジョブを完了するために何をする必要があるかを定義します。

作業指示は特定のライフサイクルに従い、一連の状況を遷移します。状況は構成によって異なる場合があります。たとえば、アサインされる前に作業指示を認定する場合は、認定を有効にできます。認定により、[認定待ち] および [認定済み] の作業指示状況が追加されます。詳細については、「作業指示ステータス」を参照してください。

各作業指示書には少なくとも 1 つのタスクが必要です。タスクを追加して要求のすべての側面をカバーすることもできます。タスクはさまざまなグループにアサインでき、メインの作業指示書要求から独立して動作しますが、これらのタスクの進行と完了は、親作業指示書の全体的なステータスに影響します。

事前設定されたサンプル作業指示書は、 フィールドサービス管理 (FSM) Demo Data プラグイン (com.sng work management.demo) に含まれています。

構成の概要

必要に応じて、1 つ以上の作業指示構成を設定します。

- 作業指示テンプレートの構成

  テンプレートを使用して、作業指示書のフィールドに入力します。たとえば、作業指示書に特定のスキルや部品を定期的に追加する場合は、テンプレートを使用してそれらのフィールドをすばやく追加できます。

- 作業指示の認定ステータスの構成

  次のステップに進む前に、作業指示が特定の基準を満たしていることを確認するための品質チェックを許可します。

- 状況フローのカスタマイズ

自動翻訳

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

状況フローをカスタマイズして、要求とそれに関連するタスクの状況間の移行方法を制御する標準プロセスを置き換える。これは、作業指示が従う状況を追加、削除、または変更する必要がある場合に役立ちます。

- のテンプレート管理の構成 フィールドサービス

  作業指示書の作成中にテンプレートが動的に機能するように、作業指示書テンプレートの詳細設定を提供します。

- クローズ済み作業指示の署名済み PDF サマリー

  顧客が PDF にデジタル署名し、作業指示書がクローズされていることを確認します。完了したタスク、使用および返却された部品、雑費、作業の完了に必要な時間を含む作業指示書のサマリーが作成されます。

作業指示テンプレートの構成

作業指示書テンプレートを使用すると、明確に定義された作業指示書をすばやく作成できます。

これらのテンプレートは、パスワードリセットやメモリのアップグレードなどの一般的なアクティビティの作業指示書にタスクと部品要件を自動的に作成します。フィールドサービス管理 (FSM)プラグインが有効になると、作業指示テンプレートと作業指示タスクテンプレートが製品カタログに追加されます。

フィールドサービス のテンプレート管理プラグイン (com.snc.fsm_template_management) をアクティブ化することで、作業指示テンプレートの詳細構成を有効にすることができます。このプラグインをアクティブ化すると、ソーステーブルマッピング、属性マッピング、作業指示タスクテンプレート、および作業指示テンプレートが製品カタログに追加され、テンプレートが動的に機能するように構成するのに役立ちます。詳細については、「のテンプレート管理の構成 フィールドサービス」を参照してください。

wm_admin または model_manager ロールを持つユーザーは、作業指示書テンプレートおよび作業指示書タスクテンプレートを作成、編集、削除できます。

テンプレートを作成すると、作業指示書または作業指示書タスクにナレッジ記事を使用できます。その後、コンテキスト検索をナレッジ記事に追加できます。コンテキスト検索は、タスクのコンテンツに基づいて、関連するナレッジ記事を含むタスクの作成や作業に役立ちます。

- 検索フィールドを定義:目的のコンテンツソース全体を検索するために使用する条件を指定します。
- 作業指示書フォーム:コンテキスト検索結果フィールドを作業指示書フォームに追加します。フォームを設定し、[コンテキスト検索結果] フィールドをフォーム上の希望する場所に追加します。
- 作業指示書タスクフォーム:コンテキスト検索フィールドを作業指示書タスクフォームに追加します。フォームを設定し、[コンテキスト検索結果] フィールドをフォーム上の希望する場所に追加します。
- 記事の添付ファイルフィールド:ナレッジ記事を添付するフィールドを設定します。**work_notes**フィールドを含めるように **glide.knowman.attach.fields** プロパティを構成します。

構成の概要

作業指示書テンプレートを設定する手順は次のとおりです。

自動翻訳

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

1. 作業指示書テンプレートの作成

   作業指示書テンプレートを使用して、反復可能な情報を作業指示に入力します。たとえば、テンプレートの作成プロセス中にテンプレートをアサイン先グループに入力できます。これにより、すべての関連レコードに一貫した情報が含まれるようになります。

2. (オプション) 作業指示テンプレートのナレッジ記事の作成

   フィールドサービス技術者が同じタイプの作業指示書を完了するときに一貫性を維持できるようにします。たとえば、ナレッジ記事には、インストールガイド、メンテナンス手順、チェックリストなどがあります。

3. (オプション) 作業指示書 SLA の管理

   作業指示書 SLA を使用すると、SLA が時間内に確実に満たされるようにすることができます。作業指示書 SLA は、作業指示書または作業指示書タスクフォームから表示または管理できるため、簡単にアクセスできます。

関連情報

作業指示書を準備

作業指示書タスクを管理する

作業指示テンプレートの適用

ナレッジ記事の作業指示書または作業指示書タスクへのアサイン

作業指示書テンプレートの作成

フィールドサービス管理 (FSM) は、作業指示書のフィールドに入力するための情報源として作業指示書テンプレートを使用します。

始める前に

必要なロール:wm_admin または model_manager

このタスクについて

作業指示書テンプレートでは、反復可能な情報が作業指示書に事前入力されます。テンプレートの作成プロセス中に、[アサイン先グループ] などのフィールドを追加できます。これにより、作業指示書とタスクの両方に対応するテンプレートを作成し、すべての関連レコードに一貫した情報を含めることができます。

手順

1. 次のいずれかに移動します。
   - すべて > 製品カタログ > テンプレート > 作業指示テンプレート.
   - すべて > フィールドサービス > カタログとナレッジ > 作業指示テンプレート.
   - すべて > テンプレート管理 > 作業指示テンプレート.
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. フォームで、フィールドに入力します。

[作業指示テンプレート] フォーム

フィールド	説明
情報を要求	

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

自動翻訳

フィールド	説明
名前	[必須]このテンプレートを説明する一意の名前。
簡単な説明	[必須]この作業指示書テンプレートを使用するときに、作業指示書の [簡単な説明] フィールドにコピーされるコンテンツ。ただし、インシデント、問題、または変更要求から作成された作業指示は例外で、テンプレートが適用されていても、常にソースタスクの簡単な説明が使用されます。
説明	テンプレートの目的に関するより詳細な説明。
チェックリストテンプレート	チェックリストテンプレートを選択して、この作業指示テンプレートから作成された作業指示にチェックリストを追加します。チェックリストの詳細については、「 チェックリスト 」を参照してください。
ワークフロー	このテンプレートから作成された作業指示のワークフロー。
認定グループ	このテンプレートから作成された作業指示の資格グループ。

4. 必要に応じて、テンプレートの [情報を要求] セクションにフィールドを追加します。

   a. [フィールドの編集] を選択し、選択リストからフィールドを選択します。

   b. フィールドに値を追加します。

   c. フィールドの横にある歯車アイコンを選択し、フィールドサービスカタログからこのテンプレートが選択されたときにこのフィールドを表示する場合は、[表示] オプションを有効にします。必要に応じて、[必須] オプションを有効にして、このフィールドを必須フィールドにします。

5. [タスクの追加] を選択して、1 つ以上のタスクを追加します。
6. フォームで、フィールドに入力します。
   フォームの [タスク情報] セクションのフィールドで、[タスクテンプレートをコピー] を選択し、必要に応じてタスクテンプレートから情報を追加できます。

[作業指示テンプレート] フォーム

フィールド	説明
タスク情報	
作業構成	このタスクの作業構成。作業構成を選択すると、[タスクタイプ] フィールドと [作業タイプ] フィールドが自動的に入力されます。このフィールドを表示するには、作業構成を構成する必要があります。詳細については、「フィールドサービス 作業構成の構成」を参照してください。
タスクタイプ	作成されるタスクのタイプ。デフォルトは [**Work Order Task** (作業指示タスク)] です。
名前	このタスクを説明する一意の名前。タスクの説明を入力し始めると、次のタスクのフィールドが表示されます。
説明	このタスクの説明。

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

フィールド	説明
タスクスキル	エージェントがタスクを処理するために必要なスキル。 **注:** [必須] チェックボックスをオンにして、このスキルが作業指示タスクを実行するために必要であることを示します。
部品と数量	必要に応じて、部品の要件と数量。[フィールドサービス構成] 画面で [エージェントに部品要件は必要ない] を選択した場合、[部品] フィールドと [数量] フィールドは表示されません。 **注:** 作業指示タスクを実行するために必要なすべての部品の前にある [必須] チェックボックスをオンにします。
ディスパッチグループ	タスクを実行する個人を選択するために使用するディスパッチグループ。デフォルトでは、 ServiceNow は、作業指示書タスクの場所への近さによって、利用可能なディスパッチグループのリストをフィルタリングします。**work.management.limit.location** プロパティが **false** に設定されている場合、場所を考慮せずに、選択対象となるすべてのディスパッチグループが表示されます。任意の場所で作業指示タスクに利用できるディスパッチグループが 1 つしかない場合、 ServiceNow 自動的にこのフィールドにそのグループを入力します。[フィールドサービス構成] 画面で [フィールドサービスでディスパッチキューを使用しない] オプションが選択されている場合、このフィールドは表示されません。
依存先	このタスクを実行する前に完了する必要があるタスクのタスクを識別します。後続のタスクを作成するまで、最初のタスクにエントリを作成することはできません。
チェックリストテンプレート	チェックリストテンプレートを選択して、この作業指示テンプレートから作成されたタスクにチェックリストを追加します。
作業タイプ	エージェントまたはクルーがタスクを完了するために実行する作業のタイプ。 ○ Break Fix ○ Install (インストール) ○ 計画済みメンテナンス 詳細については、「作業指示タスクの作業タイプの作成」を参照してください。
クルーが必要	エージェントのグループが作業する必要がある、作業指示タスクに関連付けられた作業タイプのインジケーター。アドミニストレーターまたはイニシエーターは、このオプションをオンまたはオフにすることができます。

7. 必要に応じて、[タスクタイプ] フィールドで選択したテーブルから、テンプレートの [タスク情報] セクションに 1 つ以上のフィールドを追加します。
   a. [フィールドの編集] を選択し、選択リストからフィールドを選択します。
   b. フィールドに値を追加します。

自動翻訳

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

注:

タスクを処理するときに、最小ボタンと最大ボタンを選択して、タスク情報を展開または折りたたむことができます。必要に応じて、ドラッグアンドドロップを使用してタスクの順序を変更することもできます。

[フィールドサービス構成] 画面で [テンプレートは専用のカタログアイテムを作成しない] オプションを設定した場合、テンプレート画面には [公開] ボタンが含まれます。テンプレートをカタログのアイテムとして手動で公開する場合は、このボタンを選択します。オプションが [テンプレートによって専用のカタログアイテムが作成されます] に設定されている場合、[公開] ボタンは表示されず、テンプレートは自動的にカタログに追加されます。

8. 入力が完了したら、[送信] を選択します。

作業指示テンプレートのナレッジ記事の作成

ハードウェア、ソフトウェア、および消耗品テンプレートのデフォルトのナレッジベースに、ナレッジ記事とガイド (インストールガイド、メンテナンス手順、チェックリストなど) を追加できます。

始める前に

必要なロール:wm_admin または model_manager

手順

1. 次のいずれかに移動します。

- 製品カタログ > テンプレート > 作業指示テンプレート
- フィールドサービス > カタログとナレッジ > 作業指示テンプレート

2. **[New]** をクリックします。

3. 必要に応じて、作業指示テンプレートフォームのフィールドに入力します。

[作業指示テンプレート] フォーム

フィールド	説明
情報を要求	
名前	[必須]このテンプレートを説明する一意の名前。
簡単な説明	[必須]この作業指示書テンプレートを使用するときに、作業指示書の [簡単な説明] フィールドにコピーされるコンテンツ。ただし、インシデント、問題、または変更要求から作成された作業指示は例外で、テンプレートが適用されていても、常にソースタスクの簡単な説明が使用されます。
説明	テンプレートの目的に関するより詳細な説明。
チェックリストテンプレート	チェックリストテンプレートを選択して、この作業指示テンプレートから作成された作業指示にチェックリストを追加します。チェックリストの詳細については、「 チェックリスト 」を参照してください。
ワークフロー	このテンプレートから作成された作業指示のワークフロー。

自動翻訳

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

フィールド	説明
認定グループ	このテンプレートから作成された作業指示の資格グループ。

ハードウェア、ソフトウェア、消耗資産を作成して新しいテンプレートにアサインすると、テンプレートレコードの ナレッジ 関連リストに表示されます。

の **SLA** フィールドサービス管理 **(FSM)**

SLA は、作業指示または作業指示タスクの作業をいつ完了すべきかを決定します。SLA は、作業指示をスケジュールどおりに維持するため重要です。たとえば、特定の時間内に作業指示書の破損/修理タスクを完了するという契約上の義務がある場合があります。SLA を使用して、契約上の義務が満たされていることを確認できます。

構成の概要

作業指示とタスクを設定する手順は次のとおりです。

1. 作業指示書 SLA の管理

   設定した SLA を管理します。SLA を作成したり、作成済みの SLA を変更したりすることができます。

2. SLA のあるタスクの表示

   SLA のある作業指示書に関連付けられているすべての作業指示書タスクを表示します。

3. 作業指示書からの SLA タイミングの一時停止と再開

   作業指示書から作業指示書 SLA のタイミングを一時停止および再開します。

4. 作業指示タスクからの SLA タイミングの一時停止と再開

   作業指示タスクから作業指示書 SLA のタイミングを一時停止および再開します。

5. 作業指示書から SLA を削除する

   作業指示書から SLA を削除しますが、他の作業指示書で使用できるようにします。

作業指示書 **SLA** の管理

作業指示書フォームまたは作業指示書タスクフォームから作業指示書 SLA を表示および管理します。

始める前に
必要なロール:wm_admin、wm_dispatcher

このタスクについて
アクティビティには、SLA の一時停止と再開、および作業指示書からの SLA の削除が含まれます。

手順

SLA を含む作業指示のリストを表示するには、次に移動します: フィールドサービス > 作業指示 > 作業指示 **SLA**.

SLA のあるタスクの表示

SLA のある作業指示書に関連付けられているすべての作業指示書タスクを表示します。

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

自動翻訳

始める前に
必要なロール:wm_admin、wm_dispatcher

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > 作業指示 > **SLA** 付き作業指示タスク.

   スケジュールが遅れているタスクは、滞納度に応じてハイライト表示されます。

2. 作業指示書の SLA を表示するには、作業指示書フォームの [タスク **SLA**] 関連リストを選択します。

   このリストの情報には、次のものが含まれます。

作業指示フォーム

情報	説明
実際の経過時間	違反から経過した時間を含む、SLA が開始されてからの合計実行時間。
実際の経過時間の割合 (%)	経過した SLA 期間の合計割合。この値は、違反後に 100% を超える可能性があり、タスクが完了するまで増加します。
実際の残り時間	この SLA 違反となるまでの合計残り時間。実際の経過割合が 100% に達すると、この値は **0** 秒に設定されます。
対応経過時間	ビジネスカレンダー内のこの SLA に対して経過した時間。たとえば、この SLA のビジネスカレンダーが平日の午前 8 時から午後 5 時までの場合、SLA の実行時間はこれらの時間帯の間でのみ計算され、週末は計算されません。ビジネスカレンダーが有効になっていない場合、ビジネス経過時間は実経過時間と同じになります。
対応経過時間の割合 (%)	ビジネスカレンダー上でこの SLA に対して経過した SLA 期間の割合。ビジネスカレンダーが有効になっていない場合、ビジネス経過割合は実際の経過割合と同じです。
対応残り時間	この SLA 違反となるまでのビジネスカレンダーの残り時間。ビジネスカレンダーが有効になっていない場合、残りビジネス時間は実際の残り時間と同じになります。ビジネス経過割合が 100% に達すると、この値は **0** 秒に設定されます。

作業指示書からの **SLA** タイミングの一時停止と再開

作業指示書から作業指示書 SLA のタイミングを一時停止および再開します。

始める前に
必要なロール:wm_admin、wm_initiator、wm_qualifier、wm_dispatcher、または組み合わせロール

自動翻訳

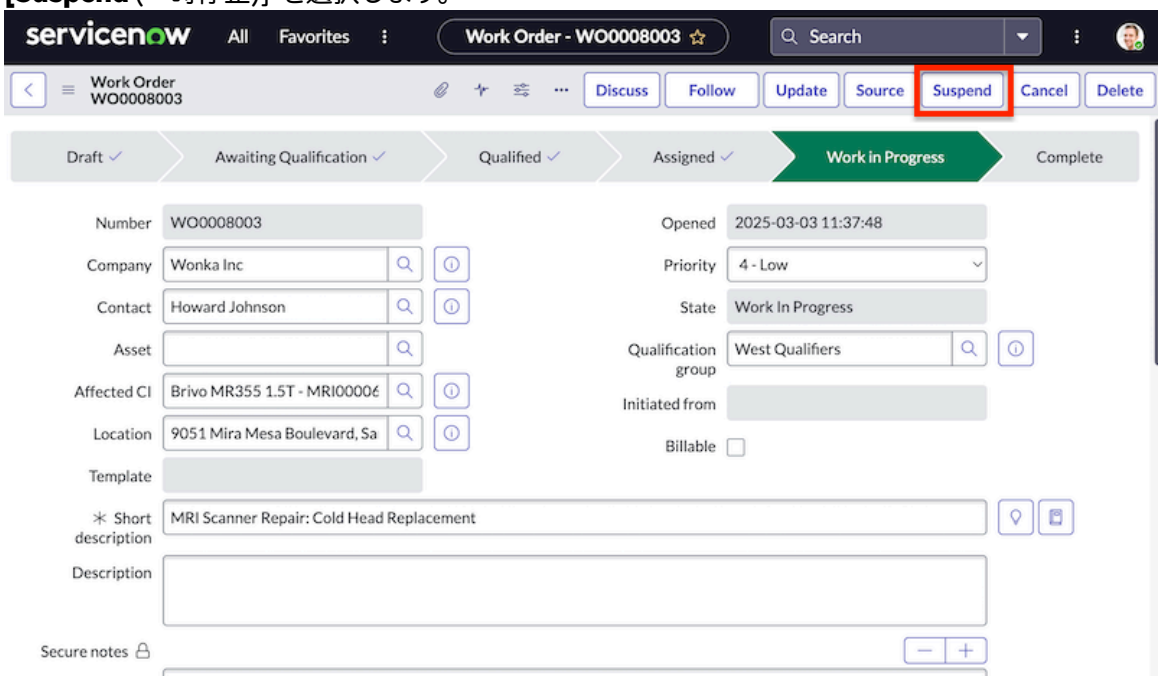
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
これは、認定者またはディスパッチャーが、作業指示を続行する前に、発信者からの情報を待っているか、他のアクションが実行されるのを待っている場合に便利です。

注:
イニシエータは、一時停止または再開する作業指示書に添付されている SLA を表示できません。

手順

1. ロールに表示されるパスを使用して、SLA のある作業指示に移動します。
   - フィールドサービス > 作業指示 > 作業指示 **SLA**
   - フィールドサービス > 作業指示 > 認定待ち
   - フィールドサービス > 作業指示 > ドラフト
2. アクティブな作業指示を選択します。
3. 作業指示書レコードに、作業指示書が中断された理由を説明する作業メモを追加します。
4. **[Suspend** (一時停止)] を選択します。



SLA の ステージ が [一時停止] に設定されます。

5. [再開] を選択して SLA を再開します。

システムは SLA を前のステージにリセットします。

作業指示タスクからの **SLA** タイミングの一時停止と再開

作業指示タスクから作業指示書 SLA のタイミングを一時停止および再開します。

始める前に
必要なロール:wm_admin、wm_qualifier、wm_dispatcher、wm_agent、またはその組み合わせのロール

自動翻訳

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

このタスクについて

これは、エージェントが情報を待機している場合、または他のユーザーがアクションを実行するのを待っている場合に、親作業指示のタイミングを一時停止できるため、エージェントにとって便利です。

手順

1. ロールに表示されるパスを使用して、SLA のある作業指示タスクに移動します。
   - フィールドサービス > 作業指示 > **SLA** のある作業指示タスク
   - フィールドサービス > 作業指示 > 自分の作業指示タスク
   - フィールドサービス > 作業指示 > 自分にアサイン済み
2. アクティブな作業指示タスクを選択します。
3. 作業指示書を一時停止する理由を説明する作業メモを追加します。
4. **[Related Links]** で、[**Suspend Work Order**] を選択します。

   SLA の ステージ が [一時停止] に設定されます。
5. [作業指示書の再開] を選択して、SLA を再開します。

   システムは SLA を前のステージにリセットします。

作業指示書から **SLA** を削除する

作業指示書から SLA を削除しますが、他の作業指示書で使用できるようにします。

始める前に

必要なロール:wm_admin

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > 作業指示 > 作業指示 **SLA**.
2. 作業指示書を開きます。
3. [タスク **SLA**] 関連リストで、SLA 名の横にあるチェックボックスをオンにします。
4. [アクション] 選択リストで、[削除] を選択します。

作業指示ステータス

作業指示は特定のライフサイクルに従い、作業指示レコードの [ステータス] フィールドに表示される一連のステータスを遷移します。

表示される要求状況は、表に示すように、 フィールドサービス管理 (FSM) アプリケーションによって異なります。

構成に応じて、作業指示書のドラフト作成後に認定することも、すぐにディスパッチ準備を整えることもできます。認定の設定の詳細については、「 グローバルドメイン構成」の「新しい要求には資格が必要」セクションを参照してください。

作業指示 [wm_order] および作業指示タスク [wm_task] フォームに追加する UI アクションを作成または変更します。これらのアクションを使用して、作業指示書および作業指示タスクのステータスを次のステータスに移動したり、特定のアクション (アンケートの開始など) を実行したりできます。詳細については、「UI アクション」を参照してください。

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

自動翻訳

フィールドサービス管理 **(FSM)** 作業指示の状況

状況	説明
ドラフト	認定者は作業を記述していません。
認定待ち	作業指示書は作成済みですが、認定されていません。 **注:** このステータスは、検定が有効な場合にのみ表示されます。
資格認定済み	要求が承認され、アサインする準備ができました。 **注:** このステータスは、検定が有効な場合にのみ表示されます。
ディスパッチ準備完了	要求をアサインする準備ができました。 **注:** このステータスは、検定が無効になっている場合にのみ表示されます。
アサイン済み	要求は、アサインされた フィールドサービスエージェントからの受け入れ処理待ちです。
承認済み	フィールドサービスエージェントは要求を受け入れ、処理する準備ができています。
対応中	要求の作業が開始されました。
完了してクローズ	要求を仕様どおりに完了しました。
未完了でクローズ	要求を指定どおりに完了できませんでした。
キャンセル済み	要求はキャンセルされました。

注:
認定を有効にしてから無効にすると、認定待ち、ドラフト中、または既に認定済みの既存のすべての作業指示がディスパッチ準備完了に設定されます。

作業指示の認定ステータスの構成

作業指示書の認定を有効にして、作業指示書がドラフトから認定待ちに移行し、ディスパッチの準備が整う前に認定されるようにします。認定では、次のステップに進む前に、作業指示が特定の基準を満たしていることを確認するための品質チェックが可能になります。

始める前に
必要なロール：admin

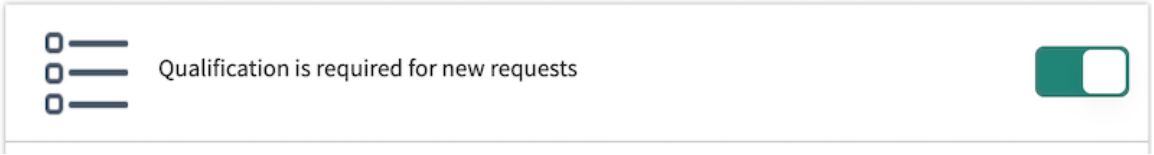
手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > アドミニストレーション > 設定.

2. [新しい要求には認定が必要である] というスイッチをオンにします。

自動翻訳

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



3. **[Save** (保存)] を選択します。

状況フローのカスタマイズ

状況フローは、 フィールドサービス管理 (FSM) アプリケーションの状況間でレコードが移行する順序を制御します。

フィールドサービス管理 **(FSM)**タスク状況フローの仕組み

状況フローは、要求とそれに関連するタスクの状況間の移行方法を制御する標準プロセスに代わるものです。ServiceNowシステムは、指定した移行とフィールドコントロールを実行するビジネスルール、クライアントスクリプト、および UI アクションを作成します。これらのプログラミング要素は、それらを使用する状況フローレコードが存在する間は使用され続けます。フィールドサービス管理 (FSM)テーブルの状況フローが削除されると、そのテーブルに作成された不要なプログラミング要素の削除が試行されます。開始ステータスに基づいて、[ステータス] フィールドの選択を移行の有効なステータスに制限できます。

重要:
カスタム状況フローを作成するには、スクリプティングの知識が必要です。

状況フローは、次のコントロールを提供します。

- 手動移行: 条件またはスクリプトを指定すると、システムによって自動的に作成される UI アクションによって移行が開始されます。
- 自動移行: 条件とスクリプトを指定すると自動的にビジネスルールによって作成され、要求またはタスクに変更が加えられると移行が開始されます。

wm_admin ロールを持つユーザーは、次のタスクを実行できます。

- 作業指示フローおよび作業タスクフローを作成、読み取り、追加、更新、または削除します。
- 特定の状況移行時にイベントをトリガーします。
- 要求またはそのタスク内のデータが変更されたときに自動的に別のステータスに移行するか、ユーザーがボタンを選択したときに手動でステータスを変更します。
- [ステータス] フィールドの選択リストを、指定された開始ステータスからの有効な移行である終了ステータスに制限します。
- ターゲットテーブルのレコードの状況が変更されたときの、ターゲットテーブルの選択されたフィールドの表示と動作を制御します。
- カスタム状況フローを作成します。構成画面で [状況フローを有効にする] オプションをオフにします。

状況フローで利用可能な機能

- カスタム移行: 要求およびタスクレコードの状況が変化する順序をカスタマイズします。
- フィールドコントロール: タスクのステータスが変更されたとき、または指定された終了ステータスに達したときの、特定のフィールドの動作と可視化を制御します。

自動翻訳

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

- ステータス選択リスト: タスクレコードの [ステータス] フィールドで提供される値を、その移行の有効なステータスに制限します。これは、状況移行のフィールドコントロールを管理するためにシステムが作成するものと同じクライアントスクリプトです。
- イベント： 状況移行が発生したとき、またはレコードが特定の終了状態に達したときにイベントをトリガーします。

開始状況と終了状況

wm_admin ロールを持つユーザーは、タスクレコードがあるステータスから別のステータスに特定の移行を行うときに発生する処理のカスタム状況フローを作成できます。これらのレコードには開始状態と終了状態が必要であり、処理は状況間の移行中に発生します。タスクレコードが特定の終了状況に達したときに何らかの処理を実行するには、終了状況を定義する必要があります。タスクがキャンセルされた後に何らかのクリーンアップを実行する場合など、状況フローは開始状態のみになることがあります。レコード内の処理が複数の状況移行に適用される場合、状況フローには開始状態も終了状態もない可能性があります。解決策は、ビジネスルールまたはクライアントスクリプトを状況フローレコードに保存し、それを必要とするステータス変更の処理をトリガーする条件を作成することです。

フィールドサービス管理 (FSM)のこの例は、作業指示タスク [wm_task] テーブルの「変更をロールアップ」ビジネスルールです。このビジネスルールは、タスクで発生したステータス変更を親作業指示にロールアップします。

構成の概要

状況フローのカスタマイズをセットアップする手順は次のとおりです。

1. 作業指示および作業指示タスクの状況フローの構成

   作業指示と作業指示タスクが行き来する状況を設定します。これは、作業の追跡に役立つ特定の状況シーケンスがある場合に役立ちます。

2. (オプション) 状況フロー辞書の上書き

   辞書オーバーライドを使用して、すべての新規作業指示および作業指示タスクの開始ステータスを定義します。

3. (オプション) 状況フローの作業メモ

   特定のステータスに達したときに、カスタマイズされた作業メモを作業指示タスクに追加します。たとえば、[却下] ステータスフローに「エージェントによって却下されたタスク」というメモを含めることができます。

4. (オプション) 状況フローのフィールドコントロール

   指定された状況移行をシステムが検出した場合の動作を決定します。たとえば、インシデントが [問題待ち] 状態に移行したときに [問題] フィールドを表示するとします。

5. (オプション) ステータス変更時にイベントをトリガー

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

6. (オプション) 状況フローの再作成

   既存sys_idsと新規のが一致しない場合に、再ビルド状況フローを実行します。

自動翻訳

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

7. (オプション) 状況フローのクリーンアップ

   システムによって作成されるビジネスルール、クライアントスクリプト、および UI アクションをクリーンアップして、それらを使用する状況フローレコードが存在する間にのみ存在するカスタム移行を実行します。

作業指示および作業指示タスクの状況フローの構成

ステータスフローは、作業指示および作業指示タスクのステータスの移行順序を制御します。状況フローをカスタマイズして、サービス管理アプリケーションでレコードが状況間を移行する順序を制御できます。

このタスクについて

作業指示書のライフサイクルを表す、考えられるすべての状況移行を定義します。ただし、状況フローをカスタマイズするには、スクリプティングのナレッジが必要です。

始める前に

必要なロール：admin

状況フローをカスタマイズする前に、変更する移行の状況フロー レコードのコピーを作成し、コピーしたレコードですべてのカスタマイズを行います。これにより、アップグレード中にデフォルトの状況フローレコードが自動的に更新され、必要に応じてデフォルトのレコードに戻すことができます。

注:
[変更管理 - リスク アセスメント] プラグインが有効化されているときは、「 状況 レコードのフィールドは常に読み取り専用です。

手順

1. 移動先 すべて > 設定 > フィールドサービス 次に、次のいずれかを選択します。
   - 作業指示フロー
   - 作業タスクフロー

   重要:
   元のレコードを非アクティブ化して、システムが使用できないようにしてください。

2. カスタマイズする移行のレコードを開きます。
3. フォームヘッダーを右クリックして、[挿入と維持] を選択します。
   システムからすべての値がクリアされます ビジネスルール および **UI** アクション データを指定しました実行されたアクションを説明する通知がフォームの上部に表示されます。
4. 必ず確認してください アクティブ チェックボックスはオンです。
5. 該当するセクションで、移行方法を設定します。
   - 手動：[**UI** アクションを作成] をクリックして、ユーザーが手動で移行を実行できるボタンをフォームに作成します。UI アクションのラベルとして [名前] フィールドの値が使用されます。UI アクションは、条件が true の場合に [手動スクリプト] フィールドのスクリプトを実行します
   - 自動： [ビジネスルールを作成] をクリックして、ビジネスルールを作成します。ビジネスルールは、条件が true である場合に [自動スクリプト] フィールドのスクリプトを実行します
6. [クライアントスクリプトを作成] をクリックして、レコードの [ステータス] フィールド選択リストで使用可能な値をその移行の有効なステータスに制限するスクリプトを作成します。
7. [フィールドコントロール] セクションに入力して、レコードのステータスが変更されたときに特定のフィールドがどのように表示されるかを制御します。

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

自動翻訳

注:
[ステータス] フィールドの選択リストをフィルタリングするために作成したものと同じクライアントスクリプトを使用して、フィールドコントロールが適用されます。

8. **[Update** (更新)] をクリックします。
9. コピーしたソースレコードを再度開き、[アクティブ] チェックボックスをオフにします。
元のレコードを非アクティブ化すると、元のレコードはインスタンスのアップグレード時に通常どおりアップグレードでき、システムではカスタム状況フローではなくレコードを使用できなくなります。
10. カスタマイズするコピーした状況フローレコードを開きます。
11. フォームで、フィールドに入力します。

作業タスクフローフォーム

フィールド	説明
番号	ServiceNow® システムによって自動的に生成されるレコード番号。
[必須]テーブル	状況フロー レコードが実行されるテーブル。可能なテーブルは次のとおりです。 ○ 作業指示タスク [wm_task] ○ 作業指示 [wm_order]
開始ステータス	移行の開始時の状態の名前。
終了ステータス	移行終了時の状態の名前。
クライアントスクリプト	この移行のために実行するクライアント スクリプト。クライアントスクリプトは、[状況] 選択リストの内容を有効な状況に制限することで、選択できる利用可能な開始状況と終了状況を制御します。
イベント	この移行が発生したときにトリガーする既存のイベントの名前。
名前	[必須]選択リストに表示されるステータス名。
ロール	カスタム移行を使用する [ステータス] フィールドを構成するために必要なロール。
アクティブ	この状況フローレコードを有効または無効にするためのスイッチ。
クラス	利用可能な状況フロークラス:

自動翻訳

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

フィールド	説明
	○ 状況フロー:フィールドサービス管理 (FSM) を除くすべてのタスクベースのテーブルの状況フローに作成されたレコード。 ○ 作業指示フロー: 作業指示 [wm_order] テーブルの状況フロー用に作成されたレコード。 ○ 作業タスクフロー: 作業指示タスク [wm_task] テーブルの状況フロー用に作成されたレコード。 このフィールドは、admin ロールを持つユーザーには必須です。wm_admin ロールを持つユーザーは、 作業指示フロー クラスおよび 作業タスクフロー クラスでのみ状況フローレコードを作成でき、レコード内のこのフィールドを編集することはできません。
上書き	状況フロー レコードで指定されたテーブルのすべての新しいレコードの [状態] フィールドのデフォルトの開始値。
作業メモ	この状況フロー移行に関するコメント。
コメント	カスタマイズされたレコードの詳細。
手動 (ユーザーがボタンまたは関連リンクをクリックする必要がある UI アクションからスクリプトを実行します。)	
手動条件文字列	条件ビルダーで定義できない UI アクションを有効にするための条件。たとえば、この文字列を使用して、モバイル デバイスの UI アクションを定義できます。この条件は、[手動条件] フィールドの条件と **[AND]** 関係があります。
手動条件	ターゲットテーブルのフィールドに定義できる UI アクションを有効にするための条件ビルダー。この条件は、[手動条件文字列] フィールドの条件と **[AND]** 関係があります。
手動スクリプト	条件が True である場合に UI アクションの実行内容を定義するスクリプト。このスクリプトは、ユーザーがボタンまたは関連リンクをクリックしたときに実行されます。
UI アクション	[読み取り専用]この移行を有効にする UI アクションに名前を付けます。デフォルトでは、この UI アクションはタスクフォームにボタンを作成します。[**UI** アクションを作成] をクリックしてボタンを作成します。ボタンは、ボタンが作成された状況フロー レコードの名前を継承します。
自動 (タスクレコードの変更および更新時にビジネスルールを自動的に実行します。)	
自動条件文字列	条件ビルダーで定義できないビジネスルールを実行するための条件。たとえば、この条件を使用して、提案された移行が有効なフローであるかどうかを評価します。この条件は、[自動条件] フィールドの条件と **[AND]** 関係があります。
自動条件	ターゲット テーブルのフィールドに定義できるビジネス ルールを実行するための条件。この条件は、[自動条件文字列] フィールドの条件と **[AND]** 関係があります。
自動スクリプト	条件が True である場合に追加作業を実行するスクリプト。このスクリプトは、移行が発生した日時の更新やマイルストーンの通知などのタスクを実行できます。

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

フィールド	説明
ビジネスルール	この移行のために作成されたビジネス ルールの名前。ビジネスルールには、フローの有効性を保証する条件があります。この条件が true の場合、ビジネスルールは、作業指示フローまたは作業タスクフローフォームの開始状況と終了状況を使用して、要求された移行を実行します。
フィールドコントロール (レコードが状況間を移行するときのフィールドプロパティを決定します。)	
必須フィールド	この移行が発生したとき、または 終了ステータス が作業指示書または作業指示タスクの現在の状況である場合に必要なフィールド。
読み取り専用フィールド	この移行が発生したとき、または 終了ステータス が作業指示書または作業指示タスクの現在の状況である場合は、読み取り専用として設定されるフィールド。
表示フィールド	この移行が発生したとき、または 終了ステータス が作業指示書または作業指示書タスクの現在のステータスである場合に表示されるフィールド。
任意	この移行が発生したとき、または 終了ステータス が作業指示書または作業指示タスクの現在の状況である場合は、オプションとして設定されるフィールド。
非読み取り専用	この移行が発生したとき、または 終了ステータス が作業指示書や作業指示書タスクの現在のステータスである場合に編集できるフィールド。
非表示	この移行が発生したとき、または 終了ステータス が作業指示書または作業指示タスクの現在の状況である場合は非表示になるフィールド。

自動翻訳

状況フロー辞書の上書き

状況フローの辞書オーバーライドにより、特定のテーブル内のすべての新しいレコードの開始状態が定義されます。カスタマイズが拡張テーブルにのみ適用されるように、ベース テーブルのみを拡張するテーブルで上書きを設定します。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > 設定 > フィールドサービス 次に、次のいずれかを選択します。
   - 作業指示フロー
   - 作業タスクフロー
2. 状況フロー レコードで、[終了状態] を選択します。

   これは、指定されたテーブル内のすべての新しいレコードの開始状態になる上書き値です。
3. [デフォルト値を作成] をクリックします。
   [辞書オーバーライド] フィールドに、上書きの影響を受けるタスク テーブルのフィールドである state の値が入力されます。[辞書オーバーライド] フィールドは読み込み専用です。オーバーライドが作成されると、そのテーブルの後続のすべての [状況フロー] フォームで [デフォルト値を作成] ボタンが非表示になります。

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

状況フローの作業メモ

作業メモは、状況移行に関する情報を伝えるために使用されます。

状況フローは、この移行を行うタスクの [作業メモ] フィールドに作業メモを追加します。たとえば、タスクが [アサイン済み] から [ディスパッチ待ち] に移行したときに発生する [却下] ステータスフローに「エージェントによってタスクが却下されました」というメモを含めることができます。エージェントがタスクを却下し、作業メモの入力に失敗した場合、このメモにより、タスクがディスパッチキューに再表示された理由がディスパッチャーに伝えられます。エージェントがタスクを却下した場合に追加された作業メモは、状況フローから継承された作業メモに追加されます。

状況フローの作業メモには、次のルールが適用されます。

- 開始状態のない状況フローの場合、タスクが終了状態に移行するたびに作業メモが追加されます。
- 開始状態と終了状態がある状況フローの場合、タスクがその開始状態から終了状態に移行したときにのみ作業メモが追加されます。
- 作業メモを含む 2 つの状況フロー の終了状況が同じで、 開始状態が 1 つだけの場合、開始状況の状況フローから作業メモが追加されます。これにより、状況フローの作業メモを、特定の開始状況と終了状況の間のより重要な移行にうまく一致させることができます。この例では、作業メモ情報は、未確定の開始状態からディスパッチ待ち状態に達したタスクよりも、[割り当て済み] から [ディスパッチ待ち] に移行するタスクに関連しています。

状況フローのフィールドコントロール

レコードが状況間を移行するときに適用される個々のフィールド コントロールを定義できます。

状況フロー フォームの [フィールド コントロール] セクションでは、指定された状況移行をシステムが検出した場合の動作を決定できます。フィールドコントロールでは、終了ステータスがフォームを開いたときと同じステータスである場合の動作を定義することもできます。このコントロールは、フォームの既存のフィールドにのみ適用されます。状況フローでは、フォームにフィールドを追加できません。

たとえば、インシデントが [問題待ち] 状態に移行したときに [問題] フィールドを表示するとします。インシデントのステータスが [ユーザー情報待ち] に変わったら、[問題] フィールドを非表示にして [発信者] フィールドを必須にします。

終了状態のみの状況フロー レコードを構成し、制御するすべての終了状態に対して正しい動作を作成します。これにより、ユーザーが新しい状態を選択したとき、およびユーザーがレコードの [状態] フィールドを元の状態に戻したときに、フィールド コントロールが正しく設定されていることが確認されます。その正確な状態の移行に対して特定の動作が必要な場合は、開始状態と終了状態の両方で完全な状態の移行のみを指定します。

注:
状況フローは、クライアントスクリプトを使用してフィールドコントロールを強制します。クライアントスクリプトの後に実行される既存の UI ポリシーによって設定を変更できる可能性があります。

ステータス変更時にイベントをトリガー

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

始める前に
必要なロール：admin

自動翻訳

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

このタスクについて
状況フローにイベントを添付すると、 ServiceNow システムは、状況フローで指定されたテーブルに対して 「状況フロー イベント」 **<table name>** というビジネス ルールを作成します。開始および終了状態を指定すると、レコードが開始状態から終了状態に移行したときにビジネス ルールが実行されます。状況フローで終了状態のみが指定されている場合、その終了状態に達すると、必ずビジネス ルールが実行されます。1 つのテーブルにイベントを含んでいるすべての状況フローに対して 1 つのビジネス ルールが作成されます。テーブルのすべてのイベントまたはすべての状況フローを削除すると、ビジネス ルールは削除されます。

作業指示書タスクが [対応中] の開始ステータスから [完了してクローズ] の終了ステータスに移行したときに発生するイベントを作成します。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > 状況フロー > 作業タスクフロー.
2. 作業指示タスク [wm_task] という名前の作業指示タスクテーブルを選択します。
3. **[New** (新規)] を選択します。
4. 「 完了してクローズ」という名前の状況フロー レコードを開きます。
5. [イベント] フィールドで task.closed を選択し、変更を保存します。

   ServiceNowシステムは、「**wm_task**の状況フローイベント」というビジネスルールを自動的に作成します。

状況フローの再作成

アドミニストレーターは、既存のsys_idsと新しいが一致しなくなったときに、状況フローを再ビルドできます。

XML ファイルを使用して状況フローをインスタンスにインポートすると、システムはsys_idsを比較して、受信した状況を既存の状況と照合しようとします。選択リスト内のアイテムのsys_idsはインスタンス間で異なる可能性があるため、状況が同一であっても、システムの一致に失敗することがあります。

照合に失敗した場合、影響を受けるレコードの開始ステータスと終了ステータスは空のままになるか、数値が含まれます。これらのレコードを修復するには、次の場所に移動します 状況フロー > 管理者 > 状況フローの再作成. このモジュールにより、インポートされた状況フローレコード内で一致が見つかるまで [ステータス] フィールドの選択リスト内の各アイテムの数値を比較するスクリプトが実行されます。

状況フローを再構築するタイミングの例としては、 カスタマーサービス管理 (CSM) などの別の Service Now アプリケーションからの状況フローがあり、それを フィールドサービス管理 (FSM)に使用する場合が挙げられます。カスタマーサービス管理 (CSM)状況フローから XML ファイルをエクスポートし、その XML ファイルをフィールドサービス管理 (FSM)状況フローにアップロードします。カスタマーサービス管理 (CSM) と フィールドサービス管理 (FSM) で使用されていない不一致のステータスがある場合は、フィールドサービス管理 (FSM)状況フローを再ビルドする必要があります。

状況フローのクリーンアップ

カスタム移行を実行するために自動的に作成されるビジネスルール、クライアントスクリプト、および UI アクションは、それらを使用する状況フローレコードが存在する間にのみ存在します。

テーブルの状況フローが削除されると、次の基準を使用して、そのテーブルに作成された不要なプログラミング要素の削除が試行されます。

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

自動翻訳

クリーンアップで削除されたステータスフロー要素

要素	削除される条件
UI アクション ビジネスルール 辞書オーバーライド	それを作成した状況フローを削除した場合。
状況フローによってトリガーされたイベントを処理するビジネス ルール	イベントが設定された、指定されたテーブルのすべての状況フローを削除した場合。
クライアント スクリプト (onLoad)	テーブルのすべての状況フローを削除した場合。
クライアント スクリプト (onChange)	フィールド コントロールを含むすべての状況フローを削除した場合。
作業メモのビジネス ルール	フィールドコントロールまたは作業メモを含むすべての状況フローが削除されます。

状況フローの例

ビジネスプロセスによっては、エージェントにディスパッチされる作業指示書タスクが自動的に承認される必要がある場合があります。

始める前に
必要なロール：admin

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

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > 状況フロー > 作業タスクフロー.
2. ディスパッチ待ちの開始状態からアサイン済みの終了状態へのタスク移行を定義するアサイン済みレコードを開きます。

   これは、エージェントの名前が [アサイン先] フィールドに追加され、タスクが更新されたときに発生する自動ステータス変更です。
3. 状況フローの名前を変更します。

   この例では、名前を 「エージェント受け入れをスキップ」に変更します。
4. [終了状態] フィールドの値を [承認済み] に変更します。

   この移行により、エージェントがタスクを却下できるようにする 承認 ステータスフローレコードをバイパスできます。
5. 次のフィールドで条件基準を設定します。

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

自動翻訳

- 自動条件文字列:この条件は、現在の状態が ディスパッチ待ち であり、[担当者] フィールドの値が変更されるようにします。たとえば、 current.state == 10 & current.assigned_to.changes() です。
- 自動条件:条件 [アサイン先] [空でない] により、ディスパッチされたすべてのタスクが自動的に受け入れられます。
- 自動スクリプト:自動スクリプトは、タスクがディスパッチされた時刻を設定します。たとえば、メソッド current.dispatched_on = gs.nowDateTime(); を使用します。

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

6. [挿入と維持] コマンドを使用してレコードをコピーします。

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

7. [アクティブ] チェックボックスがオンになっていることを確認します。
8. [Work Task Flows] リストで、[**Accept**] ステータスフローレコードを見つけ、[**Active**] ステータスを **false** に変更します。

   このアクションにより、エージェントがタスクを承認できるようにする移行が無効になり、状況フローが [ディスパッチ待ち] から [受入済み] に直接移行します。

のテンプレート管理の構成 フィールドサービス

作業指示テンプレートに記述されている静的情報を使用するのではなく、テンプレートがデータを動的に処理できるように、作業指示テンプレートの詳細構成を設定 アップします。

フィールドサービス のテンプレート管理は、作業指示書の作成中にテンプレートが動的に機能するように、作業指示書テンプレートの詳細設定を提供します。

アドミニストレーターは、テンプレートを使用して、次の手順で作業指示書のフィールドに入力し、タスクを作成するための情報を動的に識別できます。

- 作業指示テンプレートを有効にして、ソーステーブルの情報を作業指示属性にマッピングします。詳細については、「データマッピングの構成」を参照してください。
- 定義されたフィルタリング条件に基づいて、作業指示書の適切なタスクを識別して作成します。詳細については、「スタンドアロンタスクテンプレートの構成」を参照してください。
- 拡張ポイントを使用して、作業指示書のソースを特定するプロセスをカスタマイズします。詳細については、「フィールドサービス管理 (FSM) の拡張ポイント」を参照してください。

構成の概要

テンプレート管理を設定する手順は次のとおりです。

1. のテンプレート管理のアクティブ化 フィールドサービス

   admin ロールを持っている場合は、フィールドサービスのテンプレート管理プラグイン (com.snc.fsm_template_management) をインストールします。

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

自動翻訳

2. (オプション) データマッピングの構成

   任意のテーブルからフィールドをフェッチして作業指示書フォームに追加するように作業テンプレートを構成します。ソーステーブルは、ケース、インシデント、またはテーブルに加えられた変更です。

3. (オプション) スタンドアロンタスクテンプレートの構成

   テンプレート管理を使用すると、スタンドアロンの作業指示タスクテンプレートを作成し、それらを別の作業指示テンプレートにリンクできます。これにより、作業指示書テンプレートで適切なタスクを識別し、フィルタリング条件に基づいてさまざまな作業指示書にタスクを作成できます。

のテンプレート管理のアクティブ化 フィールドサービス

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

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
のテンプレート管理フィールドサービス をアクティブ化すると、フィールドサービス管理 (FSM) (com.snc.work_management) プラグインがまだアクティブ化されていない場合はアクティブ化されます。

次のアイテムが フィールドサービス テンプレート管理とともにインストールされます。

- テーブル
- スクリプトインクルード
- ビジネスロール

詳細については、「フィールドサービス コンポーネントのテンプレート管理」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して、プラグイン (com.snc.fsm_template_management) のテンプレート管理フィールドサービス を検索します。

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

3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

   注:
   ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません： <プラグイン名> のプラグインの有効化 (Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>)」

   インストールが完了するとメッセージが表示されます。プラグインとともにインストールされるコンポーネントの詳細については、「 アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索 」を参照してください。

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

自動翻訳

データマッピングの構成

作業指示書の作成中にソーステーブルからデータをフェッチして作業指示書フォームのフィールドに入力するように作業指示書テンプレートを構成します。ソーステーブルは、作業指示の作成元に応じて、ケース、インシデント、変更、またはその他のテーブルにすることができます。

最初にテーブルマップを作成して、ソーステーブルから作業指示書テーブルにコピーするフィールドを指定してから、テーブルマッピングを作業指示書テンプレートにリンクします。テンプレート管理の拡張ポイントにより、作業指示テンプレートで次の構成を処理できます。詳細については、「フィールドサービス管理 (FSM) の拡張ポイント」を参照してください。

構成の概要

データマッピング構成をセットアップする手順は次のとおりです。

1. ソーステーブルから作業指示書へのフィールドマッピングの作成

   テーブルマッピングを使用して、ソースから作業指示書が作成されるときに、ソーステーブルの情報が作業指示書の適切なターゲットフィールドにコピーされるようにします。

2. 作業指示テンプレートを有効にしてソーステーブルからデータをフェッチ

   作業指示テンプレートを有効にして作業指示のソースを識別し、そのソーステーブルのデータを作業指示フィールドにマップします。

ソーステーブルから作業指示書へのフィールドマッピングの作成

テーブルマップを作成して、ソーステーブルから作業指示フィールドにコピーされるフィールドを構成します。作業指示書のソースは、ケース、変更、インシデントなどです。

始める前に

フィールドサービス のテンプレート管理プラグイン (com.snc.fsm_template_management) を有効にする必要があります。

必要なロール：admin

このタスクについて

テーブルマッピングにより、ソースから作業指示書が作成されるときに、ソーステーブルの情報が作業指示書の適切なターゲットフィールドにコピーされます。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > テンプレート管理 > テーブルマッピング.
2. [**New**] をクリックします。
3. フォームで、フィールドに入力します。

CSM テーブルマップフォーム

フィールド	説明
マッピング名	テーブルマップ名。
API 名	このテーブルマップの API。 このフィールドは自動的に設定されます。
ソーステーブル	マップのソーステーブル。たとえば、ケース、インシデント、変更などです。

自動翻訳

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

フィールド	説明
アクティブ	ソースからターゲットテーブルへのマッピングを有効にするオプション。
アプリケーション	読み取り専用。このテーブルマップのアプリケーション。 このフィールドは自動的に設定されます。
詳細なフィールドマッピング	詳細なフィールドマッピングを有効にするオプション。
ターゲットテーブル	マップのターゲットテーブル。例:wm_order。
詳細条件を使用	スクリプトを使用する詳細条件マッピングを有効にするオプション。 有効にした場合は、[詳細条件] フィールドにスクリプトを追加します。
詳細条件	[詳細条件を使用] フィールドが有効になっている場合に使用するスクリプト。
条件	条件ビルダーを使用して、テーブルマップに適用する条件を選択します。
順番	依存関係を解決するために複数の一致するマップ定義を同時に処理する際の優先度の順序。 ○ 一致するテーブルマップが 1 つのみの場合は、そのマップが使用されます。 ○ 同じ順序の一致するテーブルマップが複数存在する場合、作成日がより古い方のマップが使用されます。 ○ 異なる順序で一致するテーブルマップが複数存在する場合、順序が最上位のマップが使用されます。
詳細なフィールドマッピング	詳細スクリプトを使用してフィールドをマッピングするオプション。 **注:** ○ 同じソース フィールドまたはターゲット フィールドが基本フィールド マッピングと詳細なフィールド マッピングの両方で設定されている場合、詳細なフィールド マッピングが基本フィールド マッピングより優先されます。 ○ 基本フィールド マッピングと詳細なフィールド マッピングで設定されたフィールドが異なっている場合は、詳細なフィールド マッピングのフィールド設定が基本フィールド マッピングのフィールド設定に追加されます。

自動翻訳

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

フィールド	説明
	このフィールドは、マッピング方法が [詳細] で、[詳細なフィールドマッピング] オプションが選択されている場合にのみ使用できます。

4. [**Submit** (送信)] を選択します。
テーブルマップは、選択したソーステーブルを作業指示テーブルにマッピングすることによって作成されます。
5. ソースフィールドから作業指示書の適切なフィールドに情報をコピーするフィールドマッピングを作成します。

   a. [基本フィールドマッピング] 関連リストで、[新規] を選択します。

   b. フォームで、フィールドに入力します。

CSM フィールドマップフォーム

フィールド	説明
テーブルマップ	フィールドのマッピングに使用されるテーブルマップ名。 このフィールドは自動的に設定されます。
ソーステーブル	マップのソーステーブル。 このフィールドは、マッピング方法が基本であり、[詳細] オプションが選択されていない場合にのみ使用できます。
ソースフィールド	フィールドマッピング用のソーステーブルの列。 このフィールドは、マッピング方法が基本であり、[詳細] オプションが選択されていない場合にのみ使用できます。
アプリケーション	このフィールドマップのアプリケーション。 このフィールドは自動的に設定されます。
ターゲットテーブル	マップのターゲットテーブル。 例:wm_order。 このフィールドは自動的に設定されます。
ターゲットフィールド	マッピングされたソースフィールド値を入力する作業指示テーブルの列。
順序	マッピングされたフィールドを処理する優先度の順序。
アクティブ	ソースフィールドから作業指示フィールドへの情報のマッピングを有効にするオプション。

自動翻訳

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

フィールド	説明
詳細	詳細スクリプトを使用してフィールドをマッピングするオプション。 注: ▪ 同じソース フィールドまたはターゲット フィールドが基本フィールド マッピングと詳細なフィールド マッピングの両方で設定されている場合、詳細なフィールド マッピングが基本フィールド マッピングより優先されます。 ▪ 基本フィールド マッピングと詳細なフィールド マッピングで設定されたフィールドが異なっている場合は、詳細なフィールド マッピングのフィールド設定が基本フィールド マッピングのフィールド設定に追加されます。

c. [**Submit** (送信)] を選択します。

6. オプション: さらにフィールドをマッピングするには、手順 5 を繰り返します。

タスクの結果
ソーステーブルとターゲットテーブルがマッピングされ、ソースフィールドから作業指示書の適切なフィールドに情報をコピーする準備ができました。

作業指示テンプレートを有効にしてソーステーブルからデータをフェッチ

作業指示テンプレートを有効にして作業指示のソースを識別し、そのソーステーブルのデータを作業指示フィールドにマップします。これは、テーブルマップを作業指示書テンプレートに関連付けることで実現できます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > テンプレート管理 > 属性マッピング.

2. **[New** (新規)] を選択します。

3. フォームで、フィールドに入力します。

[テンプレート属性マッピング] フォーム

フィールド	説明
テーブルマップ	CSM テーブルマップに保存されているマッピングの名前。
注文モデル	テーブルマッピング構成を使用する作業指示書テンプレートの名前。

4. **[Submit** (送信)] を選択します。

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

自動翻訳

タスクの結果
作業指示テンプレートでは、関連するテーブルマッピングに基づいて、ソーステーブルから対応する作業指示フィールドにデータをコピーできます。この新しく作成された属性マッピングは、作業指示書テンプレートフォームの [テンプレート属性マッピング] 関連リストにあります。

スタンドアロンタスクテンプレートの構成

テンプレート管理を使用すると、スタンドアロンの作業指示タスクテンプレートを作成し、それらを別の作業指示テンプレートにリンクすることができます。これにより、作業指示書テンプレートで適切なタスクを識別し、定義されたフィルタリング条件に基づいてさまざまな作業指示書に対してタスクを作成できます。

最初にスタンドアロンの作業指示タスクテンプレートを作成してから、それらを作業指示テンプレートにマッピングします。

構成の概要

スタンドアロンタスクテンプレート構成を設定する手順は次のとおりです。

1. 作業指示タスクテンプレートの作成

   スタンドアロンの作業指示書タスクテンプレートを作成します。これをさまざまな作業指示書テンプレートで使用して、作業指示書に対して同じタスクを作成できます。

2. 作業指示書テンプレートを有効にして、作業指示書に関連するタスクを作成

   スタンドアロンタスクテンプレートをフィルタリング条件とともに作業指示書テンプレートに追加します。

作業指示タスクテンプレートの作成

スタンドアロンの作業指示書タスクテンプレートを作成します。これをさまざまな作業指示書テンプレートで使用して、作業指示書に対して同じタスクを作成できます。これにより、作業指示書テンプレートごとに毎回同じタスクテンプレートを作成する手間が省けます。

始める前に
フィールドサービス のテンプレート管理プラグイン (com.snc.fsm_template_management) を有効にする必要があります。

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > テンプレート管理 > 作業指示タスクテンプレート.
2. フォームで、フィールドに入力します。

タスク情報フォーム

フィールド	説明
タスクタイプ	作成されるタスクのタイプ。デフォルトは [Work Order Task (作業指示タスク)] です。
名前	このタスクを説明する一意の名前。
簡単な説明	このタスクのサマリー
説明	このタスクの説明。
部品と数量	必要に応じて、部品の要件と数量。[フィールドサービス構成] 画面で [部品要件はエージェン

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

自動翻訳

フィールド	説明
	トによって必要ありません] を選択した場合、[部品] フィールドと [数量] フィールドは表示されません。
チェックリストテンプレート	リストからチェックリストテンプレートを選択し、この作業指示テンプレートから作成されたタスクにチェックリストを追加します。
ディスパッチグループ	タスクを実行する個人の選択に使用されるディスパッチグループ。

3. [**Submit** (送信)] を選択します。

タスクの結果
スタンドアロンタスクテンプレートが作成され、任意の作業指示テンプレートにマップする準備ができました。

次のタスク
スタンドアロンタスクテンプレートを作成したら、それを作業指示テンプレートにマッピングします。これにより、必要に応じて、作業指示書テンプレートで異なる作業指示書に類似のタスクを作成できます。「作業指示書テンプレートを有効にして、作業指示書に関連するタスクを作成」を参照してください。

作業指示書テンプレートを有効にして、作業指示書に関連するタスクを作成

スタンドアロンタスクテンプレートをフィルタリング条件とともに作業指示書テンプレートに追加します。これにより、作業指示書テンプレートは、フィルタリング条件が一致した場合にのみ、異なる作業指示書に対して同じタスクを識別して作成できます。

始める前に
フィールドサービス のテンプレート管理プラグイン (com.snc.fsm_template_management) を有効にする必要があります。

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > テンプレート管理 > 作業指示テンプレート.
2. [作業指示テンプレート] リストから作業指示テンプレートを開きます。
3. [サービス注文タスクモデル] 関連リストで、[追加] を選択します。
4. フォームで、フィールドに入力します。

サービス注文タスクモデルフォーム

フィールド	説明
注文モデル	タスクテンプレートを追加する作業指示書テンプレートの名前。 このフィールドは、選択した注文モデルに基づいて自動的に設定されます。
テーブル	この作業指示テンプレートに関連付けられたテーブル。例:wm_order。

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

自動翻訳

フィールド	説明
タスクモデル	作業指示書テンプレートに追加する作業指示書タスクテンプレートの名前。
順序	作業指示書のタスクを作成するためにタスクテンプレートを評価する順序。

5. フィルター条件を追加します。

   a. [フィルター条件の追加] を選択します。

   b. 条件を作成します。
   たとえば、[**Account] [is] [Boxeo] AND [Active] [is] [true]** です。

   c. 代替条件セットをクエリに追加する場合は、 [新しい条件セット] を選択し、代替セットの条件を追加します。

   この作業指示書テンプレートを使用するときに、作業指示書のタスクを決定するのに役立つ条件が設定されています。

6. **[Submit** (送信)] を選択します。

タスクの結果

作業指示書テンプレートは、定義されたフィルタリング条件が一致すれば、さまざまな作業指示書に対してこのタスクを作成できるようにします。

クローズ済み作業指示の署名済み **PDF** サマリー

フィールドサービス管理 (FSM) では、顧客は [完了してクローズ] または [未完了でクローズ] ステータスでクローズされた作業指示書にデジタル署名して確認することができます。その後、署名された作業指示書の PDF サマリーが作成されます。

サマリーには、完了したタスク、使用および返却された部品、雑費、および作業の完了に必要な時間が含まれます。PDF には、顧客の名前と署名も含まれています。

関連情報

作業指示書の署名済み PDF サマリーを作成

フィールドサービス 署名パッドをアクティブ化

admin ロールを持っている場合は、 フィールドサービス管理 (FSM) の フィールドサービス - 署名パッドプラグイン (com.snc.wo_signature_pad) をアクティブ化できます。

始める前に

フィールドサービス管理 (FSM) - 署名パッドを使用するには、フィールドサービス管理 (FSM)プラグイン(com.snc.work_management)をインストールする必要があります。詳細については、「Field Service Management (フィールドサービス管理) のアクティブ化」を参照してください。

必要なロール：admin。

このタスクについて

次のアイテムは フィールドサービス管理 (FSM) 、署名パッドとともにインストールされます。

- テーブル
- スクリプトインクルード

詳細については、「フィールドサービス - 署名パッドコンポーネント」を参照してください。

自動翻訳

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

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して フィールドサービス 、署名パッド プラグイン (com.snc.wo_signature_pad) を検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。
3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

   注:
   ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません： <プラグイン名> のプラグインの有効化 (Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>)」

   インストールが完了するとメッセージが表示されます。プラグインとともにインストールされるコンポーネントの詳細については、「 アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索 」を参照してください。

タスクの結果
フィールドサービス - 署名パッドプラグインが正常にアクティブ化されると、[フィールドサービス構成] ページに署名キャプチャと PDF 注文概要の構成が追加されます。

注:
クローズ済み作業指示書の署名済み PDF サマリーを生成するには、[署名キャプチャ] と **[PDF** 注文サマリー] を有効にする必要があります。

作業指示タスクの構成

作業指示書は、少なくとも 1 つ (通常は複数) の作業指示書タスクで構成されます。作業指示書のタスクは、自律的に動作する 1 人のユーザー、グループ、または複数の フィールドサービス 技術者にアサインできます。作業を完了するために必要なタスクが、独立して実行できる論理的な部分に分割されていると、作業指示書を簡単に完了できます。

構成の概要

必要に応じて、1 つ以上の作業指示タスク構成をセットアップします。

- 作業指示タスクの作業タイプの作成

  タスクにさまざまな作業タイプを作成して、タスクにクルーやアサイン先グループの設定が必要かどうかなど、タスクのさまざまな要件を決定および構成します。

- 作業指示タスクの状況

  作業指示タスクのステータスは順次であり、ステータスごとに進行します。構成に応じて、作業指示タスクはこのシーケンスまたは一意のシーケンスに従うことも、定義された要件が満たされたときにステータスからステータスに自動的に移行することもできます。

- [スケジュール済み] ステータスの構成

  作業指示書タスクをソフトブッキングできますが、確認はできません。このステータスでは、作業指示タスクはディスパッチャーからのアサイン待ちです。

- サーベイベースの作業指示アンケートの構成

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

自動翻訳

作業指示アンケート機能を使用すると、アドミンはアンケートレコードを作成し、それらのレコードを作業指示タスクに関連付けることができます。アドミニストレーターは、エージェントがタスクをクローズする前にアンケートへの入力を要求することもできます。

- の時間記録の構成 フィールドサービス

時間記録機能を使用すると、エージェントはタスクにかかった時間を作業指示タスクフォームから記録し、会議やトレーニングなどの他のアクティビティにかかった時間を作業時間フォームから記録できます。

作業指示タスクの作業タイプの作成

タスクを完了するために実行する作業のタイプを分類 フィールドサービス オプションがあります。

始める前に

必要なロール:wm_admin

このタスクについて

タスクにさまざまな作業タイプを作成して、タスクにクルーやアサイン先グループの設定が必要かどうかなど、タスクのさまざまな要件を決定および構成します。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > アドミニストレーション > 作業タイプ.
2. 「New」を選択します
3. フォームで、フィールドに入力します。

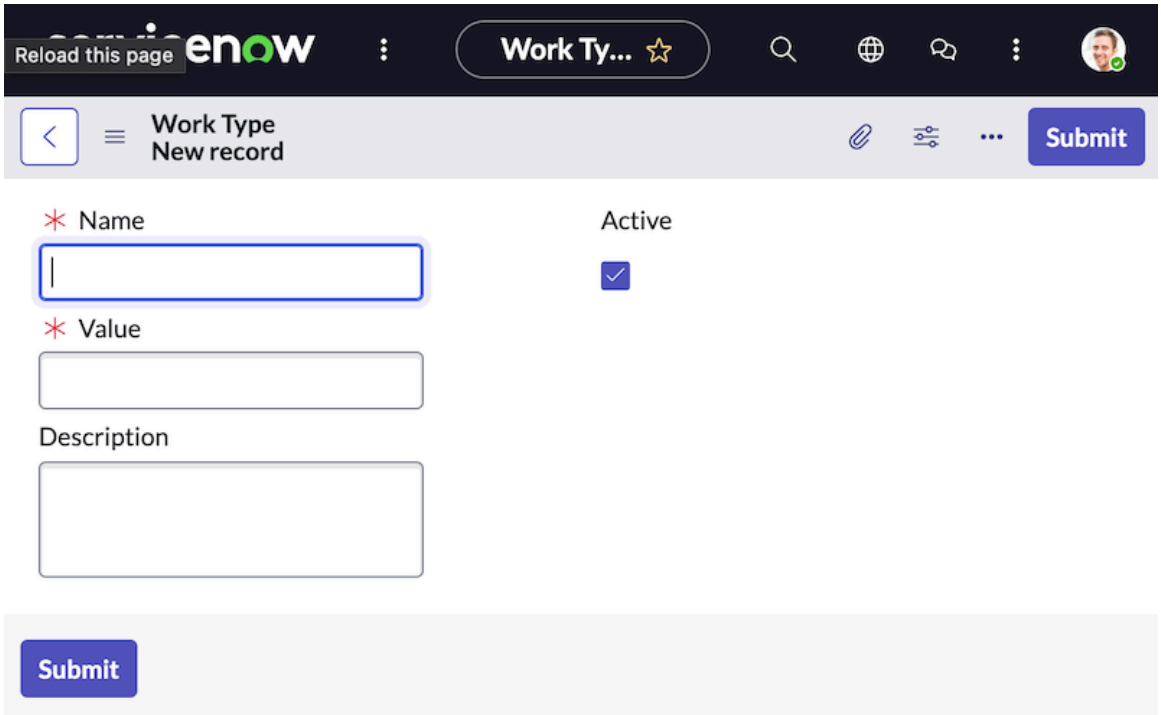
作業タイプフォーム

フィールド	説明
名前	作業のタイプの名前。
値	内部に保存される作業タイプの名前。
説明	作業タイプの説明。
スケジュール設定	内部グループや外部グループなど、タスクをアサインする必要があるアサイン先グループのタイプ。
アクティブ	作業指示タスクの作成時に作業タイプを選択できるかどうかを示すオプション。
クルーが必要	選択した作業タイプにクルーが必要かどうかを示すオプション。
リソース要件	選択した作業タイプにエージェントや機器などのリソースが必要かどうかを示すオプション。 **注:** このフィールドは、フィールドサービス リソーススケジューリングプラグイン (com.snc.fsm_resource_scheduling) がアクティブな場合にのみ表示されます。

自動翻訳

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

4. フォームヘッダーを選択して長押し (または右クリック) し 、[送信] を選択します。



タスクの結果
作業タイプが正常に作成されました。

- [クルーが必要] オプションを選択した場合、作業タイプは [クルー要件] 関連リストレコードを使用して作成されます。
- [リソース要件] オプションを選択した場合、作業タイプは [リソース要件] 関連リストレコードで作成されます。

リソース要件の追加の詳細については、「 作業指示タスクのリソース要件の追加」を参照してください。

作業指示タスクの状況

作業指示書は、少なくとも 1 つの作業指示書タスクで構成されます。作業指示タスクのステータスは順次であり、ステータスごとに進行します。

構成に応じて、作業指示タスクはこのシーケンスまたは一意のシーケンスに従うことも、定義された要件が満たされたときにステータスからステータスに自動的に移行することもできます。

フィールドサービス管理 **(FSM)** 作業指示タスクの状況

ドラフト	修飾子が作業を記述しておらず、作業指示タスクのディスパッチグループが空です。
ディスパッチ保留中	認定者はディスパッチグループを追加し、作業指示タスクで [認定済み] を選択します。
予約済み	作業指示書タスクはソフトブッキングされていますが、確認されていません。作業指示タスクはディスパッチャーからのアサイン待ちです。

自動翻訳

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

フィールドサービス管理 **(FSM)** 作業指示タスクの状況 (続く)

	注: このステータスは、スケジュール済みステータスの使用が有効になっている場合にのみ表示されます。詳細については、「[スケジュール済み] ステータスの構成」を参照してください。
アサイン済み	ディスパッチャーが作業指示タスクのアサインを確認します。タスクは、アサインされたフィールドサービス エージェントからの受け入れを保留中です。
承認済み	フィールドサービスエージェントはタスクを承認し、作業する準備ができています。 **注:** フィールドサービスエージェントが作業指示書タスクで [移動を開始] を選択すると、タスクは [ルーティング時] サブステートに移行します。
対応中	フィールドサービスエージェントが作業を開始し、作業指示書タスクの [作業を開始] を選択します。
完了してクローズ	作業指示タスクが仕様どおりに完了しました。 **注:** [完了してクローズ] のサブステートは [完了] です。
未完了でクローズ	タスクを指定どおりに完了できませんでした。 **注:** [未完了でクローズ] のサブステートは [完了] です。
キャンセル	タスクがキャンセルされました。

[スケジュール済み] ステータスの構成

アドミニストレーターは、オプションで、作業指示書および作業指示タスクのスケジュール済み状況フローを有効にすることができます。これらの設定を構成することで、タスクを技術者にディスパッチするタイミングと方法を制御できます。

始める前に

必要なロール:wm_admin

手順

1. 移動先 フィールドサービス > アドミニストレーション > 設定.
2. [アサイン] タブを選択します。

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

自動翻訳

3. [スケジュール済みステータスを使用] を選択します。

   注:
   ディスパッチキューをオフにすると、[スケジュール済みステータスを使用] が自動的にオフになります。ディスパッチキューが有効になっている場合、[スケジュール済みステータスを使用] は自動的に有効になりません。

4. **[Save** (保存)] を選択します。
5. 移動先 フィールドサービス > アドミニストレーション > プロパティ.
6. [モード] 設定を選択して、スケジュール済みステータスをアクティブにします。
   - 期間

     このモードでは、開始しきい値 (時間単位) に達すると、タスクのステータスが [スケジュール済み] から [アサイン 済み] に更新されます。

   - タスク数

     このモードは、アサインされる前に [スケジュール済み] ステータスのタスクの数を制御します。

7. 対応するプロパティを変更して、作業指示タスクをディスパッチするタイミング (スケジュール済みからアサイン済みに移動) を定義します。
   - 期間モードの場合:
     - スケジュールされた開始が現在時刻から指定された時間内にある場合、[タスクステータスをスケジュール済み] から [アサイン済み] に更新するまで下にスクロールします。
     - デフォルト値：12 時間
     - 例: 期間 モードを 12 時間に設定すると、今後 12 時間以内に開始するようにスケジュールされたタスクがアサインされます。この期間の後に開始するようにスケジュールされたタスクは、[スケジュール済み] ステータスのままになります。
   - タスク数モードの場合:
     - スケジュール前のアサイン済みステータスのタスクの数まで下にスクロールします。
     - デフォルト値：1
     - 例: タスク数 モードを 1 に設定した場合、技術者には一度に 1 つのタスクのみがアサインされ、残りのタスクはすべて スケジュール済み ステータスのままになります。

   注:
   スケジュール済みステータスプロセッサーは、アサイン済みタスクの数がプロパティ値より少ない場合は常に、タスクを [アサイン済み] ステータスに移行します。デフォルトでは、すでにスケジュールされているタスクのみアサインできます。

8. **[Save** (保存)] を選択します。
9. タスク数モードを選択した場合は、 すべて > システム定義 > スケジュール済みジョブ.
10. 名前検索で「Assign number of tasks by number of tasks by number of tasks」と入力し、Enter キーを押します。
11. [タスク数でスケジュール済みタスクをアサイン] をクリックして、レコードを開きます。
12. 有効にする には [アクティブ] オプションを選択します
13. [繰り返し間隔] フィールドに希望の間隔を入力します。

自動翻訳

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

デフォルトでは、繰り返し間隔は 5 分に設定されています。

14. **[Update** (更新)] を選択します。

タスクの結果

- 作業指示書フォームでは、次のようになります。
  - 認定が有効になっていない場合は、[ディスパッチ準備完了] と [アサイン済み] の間に新しいステータス [スケジュール済み] が表示されます。
  - 認定が有効になっている場合は、[認定済み] と [アサイン済み] の間に新しいステータス [スケジュール済み] が表示されます。
- 作業指示タスクフォームで、[ディスパッチ待ち] と [アサイン済み] の間に新しいステータス [スケジュール済み] が表示されます。

注:
[スケジュール済みステータスを使用] プロパティをオフにすると、タスクが [スケジュール済み] から [アサイン済み] に移行したことを示す警告が表示されます。その結果、[スケジュール済み] ステータスのすべての作業指示タスクが [アサイン済み] ステータスに移行します。

作業指示アンケートの構成

一部の作業指示書とタスクを完了する一環として、 フィールドサービス エージェントはアンケートに記入したり、チェックリストに記入したりします。

アンケートは、タスクの作業中に汎用フィールドサービスプロセスに準拠していることを確認するなど、フィールドサービスエージェントからさまざまなタイプの情報を収集します。

アドミニストレーターは、アンケートレコードを作成し、それらのレコードを作業指示書または作業指示書タスクに関連付けることができます。たとえば、エージェントがタスクの作業を開始する前に安全チェックリストを完了したり、作業指示書を完了する前に検査アンケートに記入したりする必要があるかもしれません。アドミニストレーターは、エージェントがタスクをクローズする前にアンケートへの入力を必須にすることもできます。

アンケートレコードには、アンケートをトリガーする条件やイベントなどの構成情報や、アンケートに含まれる質問のリストが含まれています。

注:
アンケートの設定はオプションです。

作業指示タスクのアンケートは、サーベイベースのアンケートまたはスマートアセスメントのいずれかになります。

サーベイベースのアンケート

サーベイベースのアンケートでは、 サーベイデザイナー ツールを使用して、質問のリストを含むアンケートを作成します。

詳細については、「サーベイベースの作業指示アンケートの構成」を参照してください。

スマートアセスメントアンケート

Now Mobileのスマートアセスメントアンケートでは、スマートアセスメントエンジンアプリケーションのテンプレートデザイナーを使用します。

詳細については、「Now Mobileエージェントのスマートアセスメントアンケートの設定」を参照してください。

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

注:

- スマートアセスメントでは、サーベイベースのアンケートをスマートアセスメントアンケートに移行できます。
- スマートアセスメントアンケートの使用は、一度有効にすると無効にできません。

サーベイベースの作業指示アンケートの構成

アドミニストレーターは、サーベイベースのアンケートを作成し、作業指示タスクに関連付けることができます。

アンケートの作成には、サーベイデザイナーツールを使用します。

作業指示書またはタスクにアンケートが関連付けられている場合は、フォームの上部に [アンケート] ボタンが表示されます。このボタンを選択すると、エージェントがアンケートまたはチェックリストに入力できる [アンケート] ページが表示されます。

注:
フィールドサービス管理用のサーベイデザイナーツールは、アンケートを再提出する機能をサポートしていません。

デモアンケート

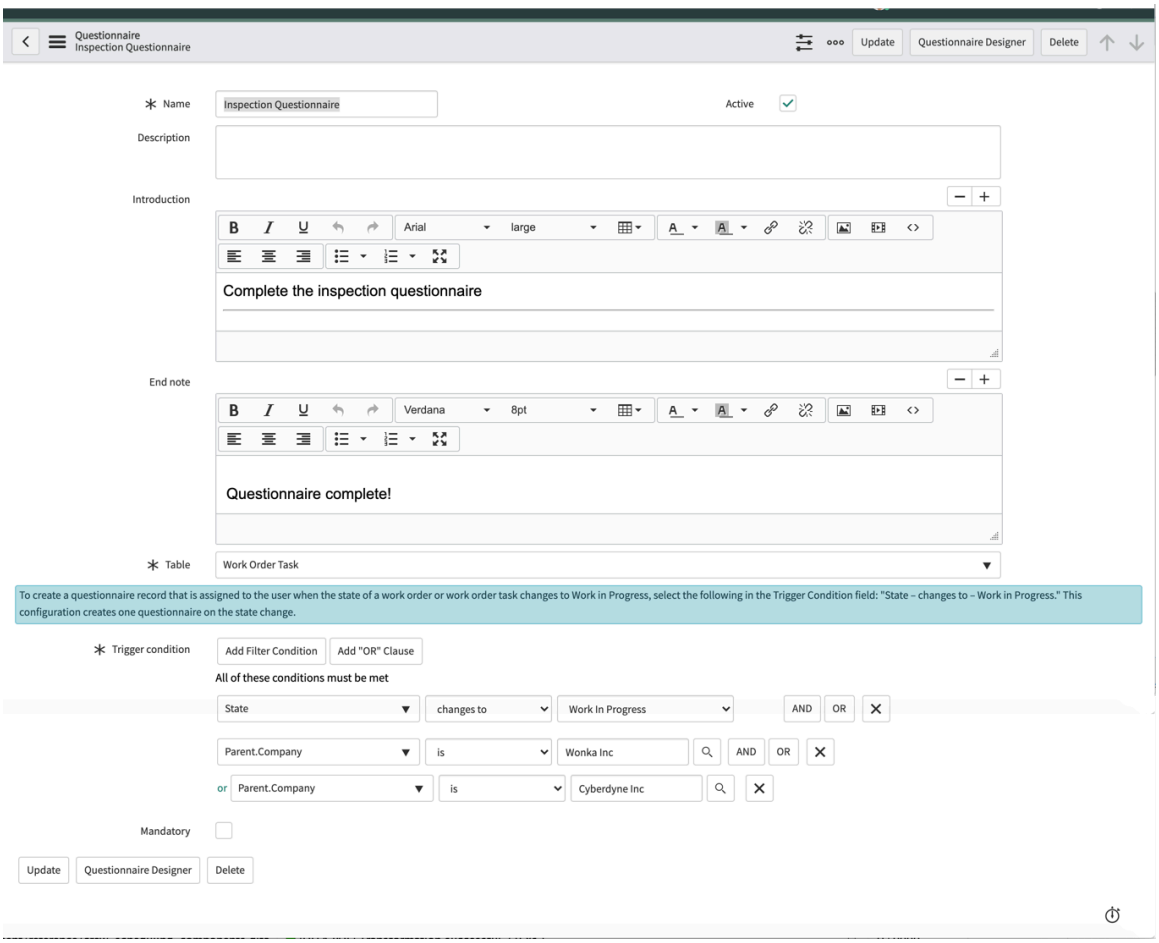
検査アンケートは、 フィールドサービス - アンケートプラグインに含まれているデモアンケートレコードです。作業指示書タスクが [対応中] ステータスに変更されるたびに、このアンケートレコードがそのタスクにアンケートを追加します。

以下は、デモアンケートフォームのスクリーンショットです。[トリガー条件] セクションには、ステータスが [対応中] に変更された必要があるという条件があります。

自動翻訳

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

アンケートフォーム



トリガー条件を定義するときに、オペレーター の **changed to** は、ステータスが [対応中] に変更されたことを意味します。代わりに [次の条件] 操作を使用すると、タスクが更新されるたびにアンケートがトリガーされます。

このデモアンケートは次のように機能します。

1. ディスパッチャーは、作業指示タスクをエージェントにアサインします。
2. エージェントはタスクを承認し、タスクフォームで [作業を開始] を選択します。
3. タスクのステータスが [対応中] に変わります。
4. [アンケート] ボタンがタスクフォームヘッダーに表示されます。
5. エージェントは [アンケート] を選択して、タスクに利用可能なアンケートを 1 つ以上表示します。
6. エージェントは、目的のアンケートで [開始] を選択します。
7. エージェントはアンケートに回答し、[送信] または [保存] を選択します。
8. エージェントは作業指示タスクに戻り、作業を完了し、タスクをクローズします。

注:
関連する作業指示またはタスクがクローズされた後は、アンケートを編集できません。

構成の概要

作業指示書アンケートを設定する手順は次のとおりです。

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

1. フィールドサービス アンケートをアクティブ化

   admin ロールを持っている場合は、Field Service - Questionnaire プラグイン (com.snc.wm_questionnaire) をインストールします。

2. 作業指示またはタスクのアンケートを作成する

   作業開始前または作業完了後に完了するアンケートを作成します。

関連情報

フィールドサービス アンケートをアクティブ化

作業指示またはタスクのアンケートを作成する

フィールドサービス アンケートをアクティブ化

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

始める前に
必要なロール：admin

- フィールドサービス com.snc.wm_questionnaireをインストールする前に、次のプラグインがアクティブ化されていることを確認します。

  必須の ServiceNow プラグイン

  カスタマーサービス (com.sn_customerservice)

  カスタマーサービス管理 (CSM) デモデータ (com.snc.customerservice.demo)

  フィールドサービス管理 (FSM)

必要なロール：admin。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して フィールドサービス アンケート プラグイン (com.snc.wm_questionnaire) を検索します。

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

3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

自動翻訳

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

注:
ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません： <プラグイン名> のプラグインの有効化 (Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>)」

インストールが完了するとメッセージが表示されます。プラグインとともにインストールされるコンポーネントの詳細については、「 アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索 」を参照してください。

タスクの結果
フィールドサービス アンケートプラグインが正常にアクティブ化されると、アンケートモジュールがフィールドサービスメニュー (フィールドサービス > アドミニストレーション > アンケート) を開きます。

次のタスク
フォームレイアウトを構成し、[担当者] フィールドを追加して、エージェントがアサインされていないとアンケートが作成されないようにします。

関連情報
作業指示またはタスクのアンケートを作成する

作業指示またはタスクのアンケートを作成する
アンケートレコードを作成し、作業指示タスクテーブルに関連付けます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
アドミニストレーターは、[アンケート] リストからアンケートレコードを表示できます。また、次の場所に移動するとアンケートが表示されます サーベイ > サーベイを見る.

手順
1. 移動先 フィールドサービス > アドミニストレーション > アンケート.
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. フォームで、フィールドに入力します。

アンケートフォーム

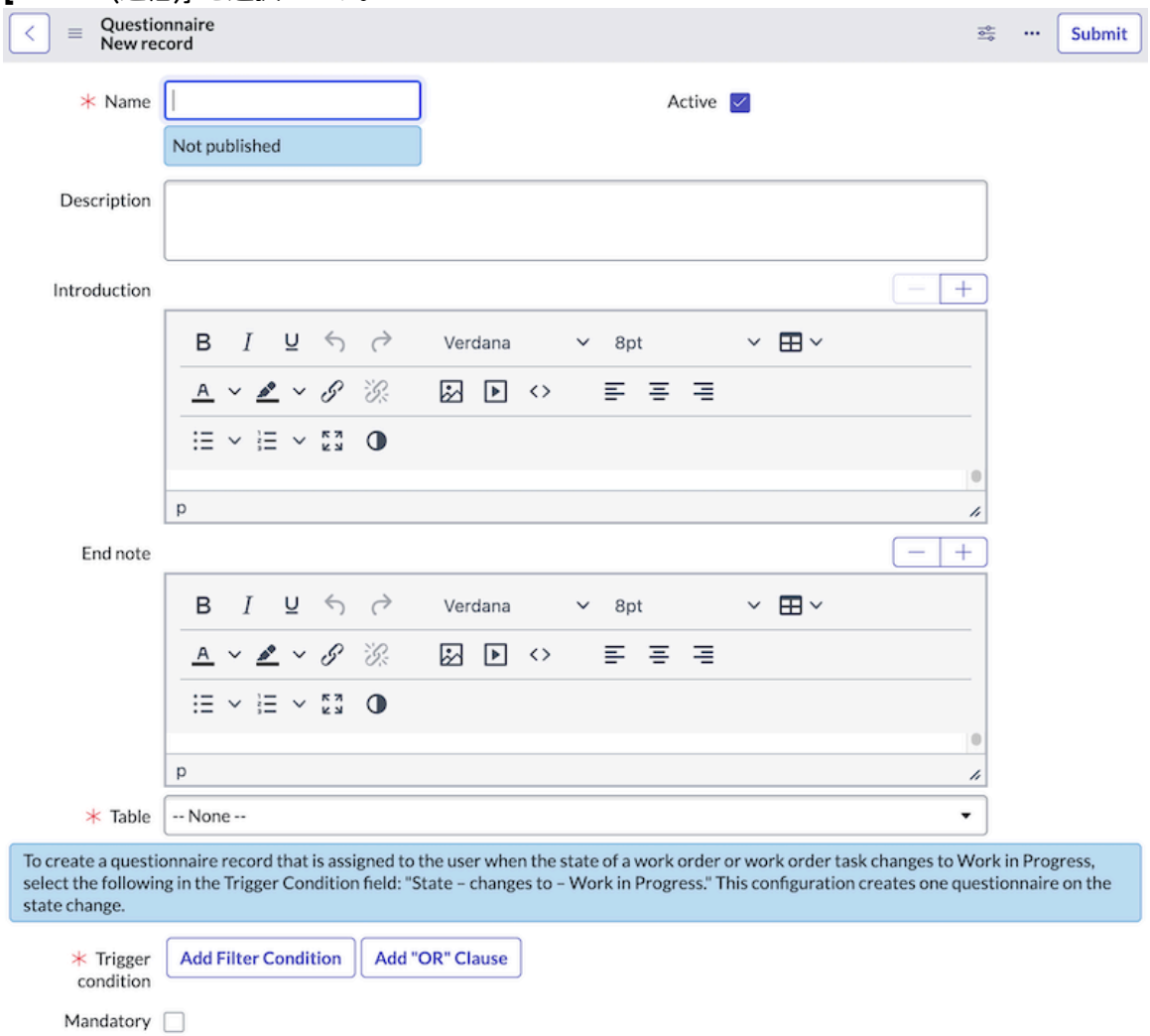
フィールド	説明
名前	アンケートの名前。
アクティブ	アンケートレコードをアクティブにするオプション。アドミニストレーターは、アクティブなアンケートを作業指示書および作業指示書タスクに添付できます。
説明	アンケートレコードの簡単な説明。
導入	アンケートの冒頭に表示されるテキスト。
締めの言葉	アンケートの最後に表示されるテキスト。

自動翻訳

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

フィールド	説明
テーブル	このアンケートレコードに関連付けられたテーブル。
トリガー条件	アンケートがいつ適用されるかを決定するトリガー条件。条件ビルダーを使用してトリガー条件を作成します。これらの条件が作業指示書または作業指示書タスクに当てはまる場合、アンケートが作業指示書に追加されます。
必須	アンケートを必須にするオプション。有効にすると、エージェントは作業指示書または作業指示書タスクをクローズする前にアンケートに回答する必要があります。
これより以前にクローズ	エージェントが必須アンケートを完了する前に、作業指示または作業指示タスクが存在する必要があるステータス。

4. **[Submit** (送信)] を選択します。



レコードが作成され、[アンケート] フォームが表示され、[アンケートデザイナー] ボタンが追加されます。

5. アンケートのテキストを作成するには、[アンケートデザイナー] を選択します。
サーベイデザイナーツールが新しいウィンドウで開きます。

自動翻訳

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

6. アンケートに表示される質問またはチェックリストアイテムを作成するには、 サーベイデザイナー ツールを使用します。
7. [保存] を選択して、[サーベイデザイナー] ウィンドウを閉じます。

タスクの結果
アンケートが作成されます。

次のタスク
アンケートリストとアンケートからアンケートレコードを表示するには、次の場所に移動します
サーベイ > サーベイを見る.

アンケートを編集するには、フォームを開いて変更を加え、[更新] を選択します。

関連情報
作業指示またはタスクのアンケートを完了します

の時間記録の構成 フィールドサービス

エージェントは、タスクとアクティビティに費やした時間を記録します。作業時間が記録されると、マネージャーの承認を得るために、タイムカードとタイムシートが自動的に生成されます。時間記録の構成はオプションですが、 フィールドサービス エージェントが時間を手動で記録する必要がなくなります。

時間記録機能は、タイムカード管理アプリケーションの機能を フィールドサービス管理 (FSM)に拡張します。エージェントは、作業指示タスクフォームからタスクにかかった時間を、作業時間フォームから会議やトレーニングなどの他のアクティビティに費やした時間を記録できます。作業時間エントリでは、選択した作業カテゴリごとにタイムカードが自動的に作成されます。タイムカードには、1 週間のタイムシートが自動的に含まれます。

時間記録機能は、 コスト管理 アプリケーションの機能もフィールドサービス管理 (FSM) に拡張します。マネージャーは、レートタイプと賃金レートカードを表示および作成でき、経費ラインを表示することもできます。タイムシートでは 、賃金レードカード を使用してコストが決定されます。

エージェントは、タイムカードに記録された時間を変更できます。タイムシートが承認され、タイムカードが処理された後でも、エージェントは作業時間を変更できます。タイムシートが [保留中] ステータスに戻り、新しいタイムカードが作成されます。エージェントが同じ週の承認済みのタイムシートにさらに作業レコードを追加すると、現在の週に新しいタイムシートレコードが作成されます。

マネージャーは、アサイン先グループ内のエージェントの作業時間レコード、タイムカード、およびタイムシートを表示したり、タイムシートを承認および却下したりすることができます。タイムシートが承認されると、システムはタイムカードを処理し、タイムカードカテゴリに基づいてレートカードを使用して経費ラインを作成します。

タイムシートポリシー

wm_agent ロールを持つユーザーの場合、作業時間レコードを作成すると、**com.snc.time_card.time_worked** システムプロパティの設定に関係なく、タイムカードが自動的に作成または変更されます。タイムシートポリシーは、この機能を制御します。アドミニストレーターは、wm_agentロールを持つ特定のユーザーに対して個別のタイムシートポリシーを作成することで、そのユーザーのタイムカードの自動作成を無効にすることができます。

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

フィールドサービスビュー

タイムカードフォームとタイムシートフォームには、フィールドサービスビューがあります。wm_agent および wm_manger ロールを持つユーザーの場合、このビューは次のようになります。

- [タイムカードを生成] UI アクションを削除します。
- タイムカードフォームに 作業時間 関連リストを表示します。

構成の概要

Field Service の時間記録を設定する手順は次のとおりです。

1. の時間記録フィールドサービス を有効にする

   admin ロールを持っている場合は、フィールドサービスの時間記録プラグイン (com.snc.wm_time_recording) をインストールします。

2. の時間記録カテゴリの構成 フィールドサービス管理 (FSM)

   時間記録カテゴリを作成して、フィールドサービス技術者の作業を正確に追跡します。たとえば、技術者が完了する定期的なトレーニングがある場合は、「トレーニング」というカテゴリを作成できます。

の時間記録フィールドサービス を有効にする

admin ロールを持っている場合は、 フィールドサービス の Time Recording for フィールドサービス プラグイン (com.snc.wm_time_recording) をアクティブ化できます。

始める前に

- フィールドサービスの時間記録 には次のプラグインが必要です。フィールドサービスの時間記録をインストールする前に、これらのプラグインがアクティブであることを確認してください。

  必須の ServiceNow プラグイン

  Field Service Management (フィールドサービス管理 (FSM)) (com.snc.work_management)

  フィールドサービスエージェントが現場で実行する作業要求を管理できます。詳細については、「Field Service Management (フィールドサービス管理) のアクティブ化」を参照してください。

必要なロール：admin。

このタスクについて

次のアイテムは 、プラグインの時間記録 フィールドサービス とともにインストールされます。

- プラグイン
- ロール

詳細については、「フィールドサービスコンポーネントの時間記録」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して、 フィールドサービスプラグインの時間記録 (com.snc.wm_time_recording) を検索します。

自動翻訳

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

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

3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

   注:
   ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません： <プラグイン名> のプラグインの有効化 (Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>)」

   インストールが完了するとメッセージが表示されます。プラグインとともにインストールされるコンポーネントの詳細については、「 アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索 」を参照してください。

の時間記録カテゴリの構成 フィールドサービス管理 **(FSM)**

フィールドサービスエージェントの作業に合わせて時間記録カテゴリを構成できます。

始める前に
必要なロール:wm_admin

手順

1. 移動先 すべて > タイムシート > タイムカード > すべて.
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. [**Category**] という単語を選択して長押し (または右クリック) し、[**Configure Choices**] を選択します。
4. 次のいずれかを選択します。
   - 新しいカテゴリを追加するには: [新しい項目を入力:] フィールドに新しいカテゴリ名を入力し、画面の下部にある [追加] を選択します。
   - 既存のカテゴリを追加するには: [利用可能] 列からカテゴリを選択し、[追加] を選択します。
   - 既存のカテゴリを削除するには: [選択済み] 列からカテゴリを選択し、[削除] を選択します。
   - カテゴリの順序を変更するには: 選択済み 列でカテゴリを選択し、 上へ移動 または 下へ移動を選択します。
5. **[Save** (保存)] を選択します。

フィールドサービス 作業構成の構成

フィールドサービス 作業構成 では、さまざまなタイプの作業の作業構成を作成できます。作業構成は構成と、特定のフィールドサービス作業に必要なデータを識別します。

構成の概要

フィールドサービス作業構成を設定する手順は次のとおりです。

1. フィールドサービス 作業構成のアクティブ化

   admin ロールを持っている場合は、フィールドサービス管理 (フィールドサービス FSM) の作業構成 プラグイン (com.snc.fsm_work_types) を有効にします。

2. 作業構成の設定

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

自動翻訳

フィールドサービス 作業構成を使用して、さまざまなタイプの作業指示タスクで作業が行われたときにキャプチャされるデータをカスタマイズします。

3. (オプション) 作業構成の管理

   作成した フィールドサービス 後に作成した作業構成 を変更します。これは、プロセスが変更された場合や、新しいフィールドを追加する必要がある場合に役立ちます。

4. (オプション) 作業構成を使用した作業指示テンプレートの設定

   フィールドサービス セットアップ作業構成は、作業指示テンプレートと連動するように設定できます。

5. (オプション) 作業構成を使用した動的スケジューリング構成の設定

   フィールドサービス 作業構成のセットアップは、動的スケジューリングで動作するように設定できます。

6. フィールドサービス 作業構成のワークフロー例

   MRI スキャナーの障害対応タスクに フィールドサービス 作業構成 を使用する方法について説明します。

フィールドサービス 作業構成のアクティブ化

admin ロールを持っている場合は、フィールドサービス管理 (FSM) 用の フィールドサービス Work Configurations プラグイン (com.snc.fsm_work_types) をアクティブ化できます。作業構成を有効にすると、特定の作業タイプの構成を定義して、一貫性を確保できます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
フィールドサービス Work Configurations プラグイン (com.snc.fsm_work_types) をインストールしてフィールドサービス、Work Configurations をアクティブ化します。必要に応じて、作業フィールドサービス構成ワークフローの例として、フィールドサービス Demo Work Configuration for Break fix (com.snc.fsm_mri_scanner_breakfix_work_config) プラグインをインストールします。このアプリケーションにはデモデータが含まれています。まだインストールされていない場合は、関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインをインストールします。プラグインとともにインストールされるコンポーネントの詳細については、「フィールドサービス 作業構成 コンポーネント」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して、 フィールドサービス Work Configurations プラグイン (com.snc.fsm_work_types) とオプションの Field Service Demo Work Configuration for Break fix (com.snc.fsm_mri_scanner_breakfix_work_config) プラグインを検索します。

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

3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

自動翻訳

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

> **注:**
> ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません： <プラグイン名> のプラグインの有効化 (Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>)」

インストールが完了するとメッセージが表示されます。プラグインとともにインストールされるコンポーネントの詳細については、「 アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索 」を参照してください。

作業構成の設定

フィールドサービス管理 (FSM)アプリケーションを使用して、さまざまなタイプのフィールドサービス作業を処理します。作業構成は構成と、特定のフィールドサービス作業に必要なデータを識別します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
テーブルを作成して、作業構成ごとに作業指示タスクテーブルを拡張できます。その後、ビジネスルールやクライアントスクリプトなど、作業構成の作成から解決までの作業指示タスクを推進する多数のアイテムを構成できます。作業指示書を作成する際、イニシエーターまたは認定者は、直接またはテンプレートを使用して、フィールド作業に対応する作業構成を選択できます。

手順

1. ガイド付きセットアップの [はじめに] ページで、[ようこそ] をクリックします。
2. [作業指示タスクタイプ (Work order task types)] カテゴリで、機能を設定するタスクのリストを表示します。

作業構成タスク

タスク	説明
作業指示タスクタイプを作成	必要に応じて、作業指示タスク (wm_task) テーブルを拡張する新しい作業指示タスクタイプテーブルを作成できます。 **注:** 続行する前に、作業指示タスクテーブルが拡張可能であることを確認してください。監査履歴を取得するには、作成した新しい作業指示タスクタイプテーブルの監査フラグを有効にします。 プラットフォームテーブル作成機能を使用して、作業指示タスクタイプのテーブルを作成できます (システム定義 > テーブル) を開きます。

自動翻訳

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

タスク	説明
	注: すべてのフィールドサービス機能が新しいテーブルにアクセスできるようにするには、[アプリケーションアクセス] が [すべてのアプリケーションスコープ] に設定されていることを確認します。
ビュールールを設定	表示ルールは、ユーザーが使用できるフォームビューを決定します。指定されたビューにシステムが [作業指示タスクタイプ] テーブルを表示する場合の条件を決定するビュールールを作成します。
UI ポリシーの設定	UI ポリシーは、フィールドを読み取り専用に設定したり必須にしたりするなど、フォーム上の情報の動作を動的に変更します。[作業指示タスク] フォームに対して目的の UI ポリシーを設定します。
クライアントスクリプトの設定	クライアントスクリプトでは、フォームのロード時、またはフィールド値の変更時など、クライアントベースのイベントが発生したときにクライアント上で JavaScript を実行できます。[作業指示タスクタイプ] テーブルに対して目的のクライアントスクリプトを構成します。
ビジネスルールを設定	ビジネスルールとは、レコードが表示、挿入、更新、または削除されるとき、またはテーブルに対してクエリーが実行されるときに実行する、サーバー側スクリプトです。ビジネスルールを使用して、特定の条件が満たされたときにフォームフィールドの値を自動的に変更するタスクを実現したり、メール通知やスクリプトアクション用のイベントを作成したりします。[作業指示タスクタイプ] テーブルに対して目的のビジネスルールを設定します。
UI アクションを設定	UI アクションには、フォームやリストに表示されるボタン、リンク、コンテキストメニューアイテムなどがあります。作業指示タスクタイプは作業指示タスクの拡張であるため、作業指示タスクタイプは作業指示 UI アクションを継承します。
ロールを設定	作業指示タスクタイプの機能へのアクセスを制御する 1 つ以上のロールを作成します。次に、これらのロールに目的のアプリケーションとモジュールに対するアクセス権を付与します。
ACL の設定	アクセス制御リストルール (ACL) を使用して、データに対するアクセスを制限します。
作業カテゴリのセットアップ	類似のフィールドサービス構成を共有するさまざまな作業タイプのカテゴリを作成します。

自動翻訳

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

タスク	説明
作業タイプの設定	ビジネスで実行する同じ繰り返しタスクの作業タイプを作成します。たとえば、ヒーター設置業者は、「ヒーターの取り付け」、「ヒーターの修理」、「ヒーターの交換」という作業タイプを作成できます。
フィールドサービス管理 (FSM) 構成 (SM 構成) のセットアップ	作業構成に必要な場合は、オプションで新しいフィールドサービス管理 (FSM) 構成 (SM 構成) を作成します。作業構成で日常業務の処理方法を決定する各種設定 (ビジネスプロセス、タスクのアサイン方法、通知、およびその他のタスクアクティビティ) を決定します。
作業構成のセットアップ	顧客が事業部門または部門の必要に応じて、フィールドサービスワークフローのさまざまな作業構成をセットアップできるようにします。 各作業構成では、作業指示タスクタイプテーブルにマッピングすることで、会社または部門が必要なデータフィールドをセットアップできます。また、正しいサービス管理アプリケーション構成 (SM 構成) を使用して作業構成をセットアップすることもできます。 必要に応じて、作業構成を正しい作業カテゴリにマッピングして、特定の作業構成に関連する作業タイプのみが作業指示タスクで選択できるようにします。

3. タスクを実行するには、[構成] をクリックします。

   このボタンをクリックすると、構成が完了したインスタンスのページが開きます。

作業構成の管理

作業構成を管理して、構成が適切なタスクテーブルを参照し、選択したサービス管理 (SM) 構成に表示されるようにします。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > アドミニストレーション > 作業構成
2. 管理する作業構成を選択します。
3. フォームで、フィールドに入力します。

作業構成フォーム

フィールド	説明
名前	作業構成の名前。
タスクテーブル	タスクテーブルの名前。

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

自動翻訳

フィールド	説明
SM 構成	SM 構成の名前。
説明	作業構成の説明。
アクティブ	作業構成が選択可能かどうかを示すオプション。
構成タイプ	作業構成の構成タイプ。
作業タイプカテゴリ	選択した作業構成の作業タイプカテゴリ

4. **[Update** (更新)] を選択します。

作業構成を使用した作業指示テンプレートの設定

フィールドサービス Work Configurations プラグイン (com.snc.fsm_work_types) を使用すると、作業指示テンプレートに作業構成を追加できます。テンプレートを使用して作業指示を作成すると、作業指示タスクは作業構成で指定されたタスクテーブルに記録されます。

作業構成の設定方法の詳細については、「 作業構成の設定」を参照してください。

作業指示書テンプレートの作成方法の詳細については、「 作業指示書テンプレートの作成」を参照してください。

作業構成を使用した動的スケジューリング構成の設定

フィールドサービス Work Configurations プラグイン (com.snc.fsm_work_types) を使用すると、作業構成ごとに異なる動的スケジューリング構成を設定できます。動的にスケジュールされた作業指示タスクは、作業構成で指定されたタスクテーブルに記録されます。

作業構成の設定方法の詳細については、「 作業構成の設定」を参照してください。

詳細については、「動的スケジューリングの設定」を参照してください。

フィールドサービス 作業構成のワークフロー例

MRI スキャナーの障害対応タスクに フィールドサービス 作業構成 を使用する方法について説明します。このワークフローの例は、カスタマイズされたフローと、MRI スキャナーの障害対応作業指示の追加ステータスを示しています。

始める前に

必要なロール:admin、wm_agent

フィールドサービス Work Configurations プラグイン (com.snc.fsm_work_types) と フィールドサービス Demo Work Configuration for Break fix (com.snc.fsm_mri_scanner_breakfix_work_config) プラグインがインストールされていることを確認します。

このタスクについて

フィールドサービス作業構成のデモワークフローでは、MRI スキャナーの障害修理タイプの作業指示に対してカスタム SM 構成 (MRI スキャナー障害修理) を使用します。このワークフローの構成に含まれるカスタマイズは次のとおりです。

- 作業指示を自動認定
- エージェントにアサインされたときに作業指示タスクを自動承認する
- 追加のステータス 診断の完了
- MRIスキャナーの故障修理用アンケート
- タスクを完了するための作業指示サマリーテンプレート

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

自動翻訳

手順

1. テンプレートを **MRI** スキャナー障害修理テンプレートとして指定し、障害修理タイプの作業指示を作成します。
2. [認定の準備完了] を選択します。タスクが [認定済み] ステータスに移行します。
3. タスクをアサインします。
   a. 作業指示タスクに移動します。
   b. ディスパッチグループ、アサイン先グループ、およびエージェントを選択します。
   c. タスクを保存します。

   作業指示タスクが [承認済み] ステータスに移行します。
4. エージェントは、次の手順を実行します。
   a. 作業指示タスクに移動し、この作業構成に追加された [問題タイプ]、[問題の詳細]、および [診断の詳細] の各フィールドに入力します。
   b. **[Complete Diagnosis]** を選択します。作業指示タスクが [診断完了] に移行します。
   c. [アンケート] を選択して、作業構成に含まれるアンケートを完了します。
   d. [作業メモ] に終結コメントを入力し、[完了してクローズ] を選択します。
5. 作業指示書をクローズします。
   a. 作業指示書に移動し、[署名して確定] を選択します。
   b. 署名パッドに名前と署名を入力し、[承認] を選択します。
   c. デモ作業構成ワークフロー用にカスタマイズされた作業指示サマリーをダウンロードします。

作業計画管理の構成

定期的に繰り返されるスケジュールで計画作業アクティビティを作成および管理するように作業計画管理を構成します。

構成の概要

作業計画管理を設定する手順は次のとおりです。

1. 作業計画管理のインストール

   admin ロールを持っている場合は、作業計画管理アプリケーション (com.snc.fsm_planned_work_management) をインストールします。

2. (オプション) 作業計画管理に拡張ポイントを使用

   拡張ポイントを使用すると、アプリケーションコードを変更せずにフィールドサービス管理 (FSM) 機能に基づいてビルドできます。

3. 作業計画の構成

   製品モデル、またはその他の基準 (場所や資産など) の作業計画を作成します。たとえば、購入日から最初の 2 年間は 6 か月ごと、または 10,000 マイル完了後のいずれか早い方の期間、サービスを実行するように作業スケジュールを設定できます。

自動翻訳

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

関連情報

計画作業の作業指示を作成する

作業計画の例

作業計画管理ホームページ

作業計画管理のインストール

admin ロールをお持ちであれば、 作業計画管理 アプリケーション (com.snc.fsm_planned_work_management) をインストールできます。このアプリケーションには、デモデータが含まれています。まだインストールされていない場合は、関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインをインストールします。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、次を参照してください。 のエンタイトルメントを取得する ServiceNow 製品またはアプリケーション.
- 依存関係、ライセンスやサブスクリプションの要件、およびリリースの互換性については、ServiceNow Storeのアプリケーションリストを確認してください。
- 作業計画管理をアクティブ化すると、次のプラグインが有効になります (まだアクティブ化されていない場合)。

  必須の ServiceNow プラグイン

  フィールドサービス のテンプレート管理 (com.snc.fsm_template_management)

  作業指示書テンプレートを構成および管理して、作業指示書を動的に作成できます。詳細については、 Field Service のテンプレート管理の有効化 を参照してください。

  Planned Maintenance (計画済みメンテナンス) (com.snc.planned_maintenance)

  資産の定期的な予防メンテナンスを管理できます。詳細については、「計画済みメンテナンスのアクティブ化」を参照してください。

  Field Service Management (フィールドサービス管理 (FSM)) (com.snc.work_management)

  フィールドサービスエージェントが現場で実行する作業要求を管理できます。詳細については、「Field Service Management (フィールドサービス管理) のアクティブ化」を参照してください。

  CSM and FSM Configurable Workspace Foundation (com.snc.uib.cwf_workspace)

  作業計画管理ホームページと計画カレンダーにアクセスして管理できます。

必要なロール：admin

このタスクについて

次のアイテムは、 作業計画管理 とともにインストールされます。

- プラグイン
- ロール
- スケジュール済みジョブ
- テーブル

自動翻訳

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

詳細については、「作業計画管理のコンポーネント」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して 、作業計画管理 (com.snc.fsm_planned_work_management) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

   [インストール] ボタンの横のリストに、使用可能なバージョンが表示されます。
3. リストからバージョンを選択し、[インストール] を選択します。

   表示される [インストールの詳細を確認] ダイアログボックスに、アプリケーションとともにインストールされている依存関係が一覧表示されます。
4. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow Store へのリンクに従って、依存関係のエンタイトルメントを取得します。
5. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。
   デモデータは、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードです。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。
6. **[Install** (インストール)] を選択します。

作業計画管理での拡張ポイントの使用

拡張ポイントにより、アプリケーションコードを変更せずにアプリケーションの機能を拡張し、カスタマイズをデータ連携できます。拡張ポイントは、拡張ポイント [sys_extension points] テーブルに保存されます。

Planned Work Management プラグイン (com.snc.fsm_planned_work_management) は 、グローバルを追加します。PlannedMaintenanceExtensionPoint 拡張ポイント。作業計画管理の拡張機能を使用して、計画作業スケジュールの作業指示を作成するロジックを作成します。

アプリケーションで提供されるデフォルトの拡張ポイントは、変更または非アクティブ化できません。変更が必要な場合、アドミニストレーターロールを持っている場合は、次の操作を実行できます。

- 拡張ポイントの実装を作成する。
- 実装に必要な変更を加えます。
- 実装の順序を小さい番号に更新する。システムでは、順序番号が最も小さい実装が実行されます。

> **注:**
> 拡張ポイントが実装を識別できるように、実装で使用される API 名は同じままにする必要があります。そうでない場合は、エラーが発生します。

関連情報

拡張ポイントを使用してアプリケーション機能を拡張する

作業計画の構成

作業計画管理を使用すると、定期的なメンテナンスが必要な繰り返しアクティビティに対して柔軟な作業計画を作成、維持、スケジュールできます。

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

自動翻訳

製品モデル、またはその他の基準 (場所、資産、CI など) の作業計画を作成し、実行する作業を指定できます。計画作業スケジュールは、作業を実行する頻度とタイミングを指定することで、タイミングを指定します。

たとえば、新しく購入した自動車の自動車サービスを実行する作業計画を構成できます。作業スケジュールでは、購入日から2年間、または10,00マイルの完了後のいずれか早い方で、6か月ごとにサービスを実行するように指定できます。

構成の概要

作業計画を設定する手順は次のとおりです。

1. 次のいずれかの操作を行います。
   - 作業計画を作成する

     作業計画を使用して、アクティビティに対して作業をいつどのように行うかを定義します。
   - 作業計画管理へのメンテナンス計画の移行

     メンテナンス計画を計画済みメンテナンスから作業計画管理に移行します。
2. 作業スケジュールの設定

   作業スケジュールを使用して、計画を実行するタイミングを決定する特定の基準を定義します。これには、計画実行の開始日と終了日の定義が含まれます。
3. 作業指示書テンプレートの作業スケジュールへの関連付け

   1 つ以上の条件を計画作業スケジュールにマッピングします。たとえば、異なるブランドの 2 台のプリンターのメンテナンスを同時に設定できます。これを行うには、これらのマシンのスケジュールを作成し、それを別の作業指示テンプレートにマップする必要があります。
4. 計画作業レコードの作成

   作業計画にマッピングされた作業の作業レコードを作成します。作業計画を一致するレコードとスケジュールに適用して、計画作業レコードを作成します。
5. (オプション) 予定されている作業指示のスケジュールの発生を抑制します

   スケジュールの抑制を使用して、スケジュールが重複するときに重複するタスクを削除することで、タスクを簡素化します。スケジュール抑制期間中は、特定された重複スケジュール済みタスクが自動的にキャンセルされるため、当初の計画どおりに実行されません。
6. (オプション) 計画作業指示の再スケジュール

   開始日または終了日を変更したり、必要に応じてメンテナンス作業を進めたり遅らせたりして、重複するスケジュールの発生で重複する作業指示が生成されないようにします。

作業計画を作成する

作業計画を作成して、アクティビティに対して作業を実行する方法とタイミングを指定します。

始める前に

必要なロール:sn_fsm_planned_wm.planned_work_admin および model_manager

このタスクについて

作業計画は、計画の実行をスケジュールできる期間を決定する有効な開始日と終了日で構成されます。計画は指定された終了日を超えて機能しません。
各作業計画には、作業計画を適用するレコードが少なくとも 1 つ以上関連付けられている必要があります。計画内の選択したテーブルにフィルタリング基準を適用することで、作業が必要なレコー

自動翻訳

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

ドを特定できます。たとえば、「apple」で始まるコンピューターのレコードを含むテーブルにフィルタリング基準を適用することで、作業計画に一致するレコード (Apple コンピューターを含む) をフィルタリングできます。

> **注:**
> 作業が必要なフィルター済み資産またはアクティビティは、作業計画では一致レコードと呼ばれます。

作業計画管理ワークスペースを使用して作業計画を作成することもできます。移動先 すべて > 作業計画管理 > ワークスペースをクリックし、 リスト アイコン()を選択します。

手順

1. 移動先 すべて > 作業計画管理 > プラン.
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. フォームで、フィールドに入力します。

作業計画

フィールド	説明
番号	作業計画の一意の番号。 このフィールドは自動的に設定されます。
アクティブ	この作業計画が使用可能かどうかを判断するオプション。
有効開始	作業計画がアクティブになる有効な開始日。
有効終了	有効終了日は、作業計画がアクティブ化されるまでです。
作業指示を予測	この作業計画が今後の作業指示の見積もりと生成に適用可能かどうかを指定するオプション。
名前	作業計画の名前
簡単な説明	作業計画の簡単な説明。
条件	
タイプ	作業を実行するタイミングを決定するトリガーのタイプ ○ モデルベース：CI の指定されたモデルに基づいて作業計画を作成します。 ○ 全般：テーブルとフィルターに基づいて作業計画を作成します。 ○ インストールベース：インストールベースアイテムの指定されたモデルに基づいて作業計画を作成します。

自動翻訳

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

フィールド	説明
	注: ○ モデルベースの計画は、ハードウェアモデル、特に少なくとも 1 つのモデルカテゴリが定義されているハードウェアモデルにのみ適用されます。 ○ インストールベース計画タイプは、カスタマーサービスインストールベース管理 (com.snc.install_base) プラグインが有効になっている場合にのみ使用できます。
モデル	1 つ以上の製品カタログアイテムを選択して、メンテナンスが必要な CI またはインストールベースを特定します。モデルを選択すると、関連するテーブルが [テーブル] フィールドに表示されます。たとえば、PC の特定のモデルを選択すると、[テーブル] フィールドに [コンピューター **[cmdb_ci_computer]** が表示されます。このフィールドは、 モデルベースまたはインストールベース タイプのいずれかを選択した場合に表示されます。インストールベースタイプの場合、[テーブル] フィールドには、選択したモデルに基づいて適切なテーブルが自動的に入力されます。
テーブル	作業計画に関連付けるテーブル。 [タイプ] フィールドで [モデルベース] を選択した場合、このフィールドには、選択したすべての CI を含む最下位レベルのテーブルが表示されます。[タイプ] フィールドで [インストールベース] を選択した場合、このフィールドにはインストールベーステーブルが表示されます。
フィルター条件	作業する特定の資産を特定するためのフィルター条件。選択したテーブル内のフィルタリング基準に一致するレコードのみが作業する必要があります。
カテゴリ	作業計画がカテゴリの OEM (Original Equipment Scheduling) または代替設備スケジューリング (AEM) のいずれかに適用可能かどうかを判断します。
新しい一致レコードに適用	この作業計画に定義されたスケジュールが、前回の計画の実行以降に指定されたテーブルに追加されたすべてのレコードに適用され、フィルター条件で指定された条件にも適合するようにするオプション。
メンテナンス上書きポリシー	すでに進行中のスケジュールの発生に基づいて作業計画を実行する場合の処理方法を指定します。

自動翻訳

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

フィールド	説明
	○ 放置： 新しいタスクの作成や既存のタスクの削除を許可しません。 ○ 既存のキャンセル: 計画に関連付けられた既存のタスクの削除と、それらを置き換える新しいタスクの作成を許可します。 ○ 既存に追加: 計画の特定のスケジュールの発生について、既存のアクティブなタスクを新しいタスクで置き換えることを許可します。

タスクの結果

- 作業計画が正常に作成されました。
- 作業が必要な特定のアクティビティは、フィルタリング条件に基づいて選択したテーブルから識別されます。

次のタスク

作業計画を作成したら、作業計画にスケジュールを設定します。詳細については、「作業スケジュールの設定」を参照してください。

作業計画管理へのメンテナンス計画の移行

計画を計画メンテナンスから作業計画管理に移行して、計画が作業計画管理の機能を利用できるようにすることができます。

始める前に

必要なロール：admin

移行は、期間ベースのメンテナンス計画、特に月次、年次、週次の移行に適用されます。

手順

1. 移動先 すべて > 計画済みメンテナンス > メンテナンス計画.
2. メンテナンス計画を選択します。
3. [プランの移行] を選択します。

タスクの結果

メンテナンス計画が非アクティブ化され、作業計画管理に新しい計画レコードが作成されます。

次のタスク

計画が移行されたことを確認するには、次の場所に移動します: すべて > 作業計画管理 > プラン.

作業スケジュールの設定

作業計画を作成したら、計画を実行するタイミングを決定するための特定の基準を定義することが重要です。これには、計画実行の開始日と終了日の定義が含まれます。計画の柔軟な作業スケジュールを作成するために、複数の作業スケジュールを構成し、それに応じて割り当てることができます。

始める前に

必要なロール:sn_fsm_planned_wm.planned_work_admin および model_manager

作業計画の作業スケジュールを構成する前に、作業計画を作成する必要があります。

自動翻訳

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

このタスクについて
単一のスケジュールまたは複数のスケジュールを作成できます。たとえば、毎月 1 日と 15 日に再起動するコンピューターのクラスのスケジュールを設定できます。

注:
同じ計画に対して複数の作業スケジュールを定義する場合は、慎重に計画してください。たとえば、プリンターカートリッジを 3 か月ごとに交換するスケジュールを設定します。10,000 ページが印刷されるたびにカートリッジを交換する別のスケジュールを設定します。この競合により、同じ週にカートリッジが 2 回交換される可能性があります。スケジュールが互いに競合しないようにします。

作業スケジュールは期間またはメーターのいずれかに基づくことができ、最初に発生する関連条件によってトリガーできます。たとえば、[計画作業スケジュール] フォームで、自動車のメンテナンススケジュールのトリガーとして [期間] または [メーター] を選択し、期間を 6 か月、メーターを 10,000 マイルとして定義します。スケジュールは、いずれか早い方によってトリガーされます。[期間] または [メーター] トリガーを選択すると、[作業計画] フォームの [計画作業レコード] 関連リストに [次回実行時間] フィールドと [次回実行値] フィールドが設定されます。

注:
作業計画レコードで、[次回実行時間] フィールドに表示されるタイムスタンプが、計画された作業の実行に設定された時間と同じではありません。計画済みメンテナンス夜間実行レコードの [次のアクション] フィールドには、計画作業の実際のスケジュール済みジョブ実行時間が表示されます。

スケジュール済みジョブが実行されると、[次回実行時間] フィールドの値が次の夜間実行予定作業ジョブに設定された時間よりも短いかどうかがチェックされ、短い場合は要求が生成されます。計画された夜間メンテナンスは実行されず、要求は次回の実行時間に基づいて生成されません。

柔軟な作業スケジュールは、インストール日に基づいて同じ作業計画に属する複数の資産に対して作成できます。たとえば、[計画作業スケジュール] フォームで、複数の資産に対する開始計画スケジュールとして [フィールド値] を選択し、有効な開始参照として [インストール済み] を選択します。スケジュールは、作業計画に関連付けられている資産のインストール日に基づいて、計画作業レコードの開始日を特定します。[フィールド値 計画スケジュールの開始基準] を選択すると、[作業計画] フォームの [計画作業レコード] 関連リストに [次回実行時間] フィールドが設定されます。

作業計画管理ワークスペースを使用して作業計画スケジュールを作成することもできます。移動先 すべて > 作業計画管理 > ワークスペースをクリックし、[リスト] アイコン (

手順

1. 移動先 すべて > 作業計画管理 > 作業計画.
2. 作業スケジュールに関連付ける作業計画を開きます。
3. [計画作業スケジュール] 関連リストで、[新規] を選択します。
4. フォームで、フィールドに入力します。

計画作業スケジュール

フィールド	説明
名前	計画作業スケジュールの名前。
簡単な説明	計画作業スケジュールの簡単なサマリー。
トリガー	計画の実行をトリガーするタイミング条件。

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

自動翻訳

フィールド	説明
	○ 期間: 時間に基づいて実行される作業。選択内容に応じて、期間を定義するための追加フィールドが表示されます。 ○ メーター: カウントに基づいて実行する作業。[すべて] フィールドと [フィールド] フィールドが表示されます。 ○ 条件： 特定の条件が満たされたときに実行されるメンテナンス。[フィルター条件] フィールドが表示されます。 ○ スクリプト： メンテナンス計画を実行するための高度な基準を適用します。[スクリプト] フィールドが表示されます。 ○ 期間またはメーター: メンテナンスは、時間とカウントのいずれか早い方に基づいて実行されます。期間と測定の詳細を指定する必要があります。
計画	このスケジュールが含まれている作業計画の名前。 このフィールドには、作業計画の名前が自動的に設定されます。
アクティブ	作業計画のスケジュールを有効にするオプション。
期間の詳細	
トリガータイプ	作業スケジュールの期間カテゴリ。たとえば、[複数の曜日 **(Multiple days of week)**] を選択すると、[期限曜日 **(Due days of week)**] フィールドが表示され、計画された作業を実行する曜日を指定できます。 選択したトリガータイプに応じて異なるフィールドが表示されます。このフィールドは、[トリガー] で [期間] が選択されている場合に表示されます。
月次タイプ	スケジュールを実行する月の特定の日を指定するには、[固定] または [フローティング] を選択します。 このフィールドは、[トリガータイプ] フィールドが [月次] に設定されている場合に表示されます。
年次タイプ	[固定] または [フローティング] のいずれかを選択して、スケジュールを実行する年の特定の日と月を指定します。

自動翻訳

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

フィールド	説明
	このフィールドは、[トリガータイプ] フィールドが [年次] に設定されている場合にのみ表示されます。
繰り返し間隔	スケジュールを繰り返す頻度を指定します。たとえば、週次の繰り返しを選択した場合は、毎週や 2 週間ごとなど、頻度を指定します。
繰り返し	計画作業スケジュールを繰り返す頻度。 このフィールドは、[トリガータイプ] フィールドが [間隔] に設定されている場合に表示されます。
期限の曜日	毎週メンテナンスを行う曜日。 このフィールドは、[トリガータイプ] で [週次] が選択されている場合に表示されます。
月の実行日	毎月メンテナンスを行う日付。 このフィールドは、[トリガータイプ] で [月次] または [年次] が選択されている場合に表示されます。
実行月	毎回のメンテナンスを行う月。 このフィールドは、[トリガータイプ] で [年次] が選択されている場合に表示されます。
実行時間	メンテナンスを行う時刻 (時、分、秒)。 このフィールドは、[Interval (間隔)] を除くすべてのトリガータイプに表示されます。
リードタイム	作業を開始する日付を決定するための 、要求期日まで の日数。その日付は、タスクの [開始予定] フィールドに事前に入力されています。 このフィールドは、[トリガー] で [期間] が選択されている場合に表示されます。
計算間隔を保持	作業指示が完了してから間隔の計算を再開するオプション。 このフィールドは、[トリガータイプ] で [間隔]、[月次]、または [年次] が選択され、[月次] タイプと [年次] タイプフィールドで [固定] が選択されている場合に表示されます。
条件	メンテナンススケジュールを実行するかどうかを決定する条件。 このフィールドは、[トリガー] で [条件] が選択されている場合に表示されます。

自動翻訳

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

フィールド	説明
スクリプト	メンテナンススケジュールを実行するかどうかを決定するスクリプト。たとえば、スクリプトが true を返すと、メンテナンスが実行されます。「current」変数が使用可能です。この変数はメンテナンス中のレコード (CI など) を表します。 このフィールドは、[トリガー] で [スクリプト] が選択されている場合に表示されます。
測定の詳細	
テーブル	メンテナンス対象として選択された資産または CI に関連付けられたテーブルを一覧表示します。 このフィールドは、[トリガー] で [メーター] または [条件] が選択されている場合に表示されます。
フィールド	[各] フィールドの発生対象を定義するために使用するフィールド。たとえば、[ページ] フィールドが入力されている場合、[各] フィールドには、計画で定義されたアクションが実行される前に印刷されるページ数を含めることができます。 このフィールドは、[トリガー] で [メーター] が選択されている場合に表示されます。
各	作業計画を実行する前に記録する必要があるマイルやページなどの発生回数。値はゼロ (0) より大きい値でなければなりません。 このフィールドは、[トリガー] で [メーター] が選択されている場合に表示されます。
計算された測定を保持	[間隔] フィールドで定義された値に基づいてメーターの計算を再開するオプション。
有効性の詳細	
計画スケジュールの開始基準	計画作業スケジュールが開始日を決定する基準となるオプション。 ○ 日付 ○ フィールド値 ○ スケジュール
有効開始日	計画作業の作業がスケジュールされている有効な開始日。
有効開始日の参照	計画作業の開始日を決定するために使用するフィールド値。有効開始日の参照には、作業計画の条件を作成するために選択されたテーブルのフィールドのリストが表示されます。例:プリンター [cmdb_ci_printer]

自動翻訳

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

フィールド	説明
	このフィールドは、[計画スケジュールの開始基準] で [フィールド値] が選択されている場合にのみ表示されます。
スケジュール	作業計画の開始日の計算に使用するスケジュールの名前。 このフィールドは、[スケジュールの開始基準] で [スケジュール] が選択されている場合にのみ表示されます。
計画スケジュールの終了基準	計画作業スケジュールの終了日を決定する値。 ○ 日付 ○ フィールド値 ○ 周期
周期	計画作業の実行をスケジュールする頻度を決定します。たとえば、頻度が 4 と記載されている場合、計画された作業サイクルは 4 回実行され、4 回目の反復後に終了します。

5. **[Submit** (送信)] を選択します。

タスクの結果
作業計画のスケジュールが作成されます。[スケジュールの発生] 関連リストがスケジュールに追加され、スケジュールのメンテナンスサイクルの発生を追跡します。

期間ベースのスケジュールでは、スケジュールの発生が自動的に作成されます。ただし、スケジュールに別のトリガーオプションが選択されている場合は、指定した条件またはメーター値が満たされた場合にのみ発生が作成されます。スケジュールの発生の作成は、有効終了日によって異なります。有効終了日が指定されていない場合は、スケジュールの次の発生が生成されます。

作業指示書テンプレートの作業スケジュールへの関連付け

単一または複数の作業指示テンプレートを計画作業スケジュールにマッピングします。計画作業レコードに関連するテンプレートを識別する条件を追加します。

始める前に
必要なロール:sn_fsm_planned_wm.planned_work_admin および model_manager

このタスクについて
たとえば、異なるブランドの2台のMRI装置のメンテナンス要件を同時に満たす場合などです。これらのマシンのスケジュールを作成し、それを別の作業指示書テンプレートにマップする必要があります。各 MRI 装置に固有の作業指示を生成するための適切なテンプレートをスケジュールで識別できるように、条件を追加します。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > 作業計画管理 > プラン.
2. 作業計画のリストから計画を開きます。
3. [計画作業スケジュール] 関連リストで、作業指示テンプレートを関連付けるスケジュールを選択します。

自動翻訳

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

4. [計画作業スケジュールテンプレート] 関連リストで、[新規] を選択します。
5. フォームで、フィールドに入力します。

計画作業スケジュールのテンプレートフォーム

フィールド	説明
モデル	計画作業スケジュールに関連付ける作業指示書テンプレート。
スケジュール	テンプレートを追加する予定作業スケジュール。 このフィールドは、選択した計画作業スケジュールに自動的に設定されます。
テーブル	この計画スケジュールの対応する作業計画に関連付けられているテーブル。 このフィールドは、作業計画用に選択されたテーブル名に自動的に設定されます。
条件	計画されたスケジュールに基づいて作業指示を作成するために使用する作業指示書テンプレートを決定するフィルター条件。

6. **[Submit** (送信)] を選択します。

タスクの結果
関連付けられた作業スケジュールで実行されているスケジュール済みジョブによって作成された作業指示には、選択したテンプレートが含まれています。

計画作業レコードの作成

構成された作業スケジュールの数、一致するレコード、またはスケジュールにマッピングされたテンプレートの数に基づいて、計画作業レコードのリストを作成します。

始める前に
作業計画にスケジュールを割り当てる必要があります。詳細については、「作業スケジュールの設定」を参照してください。

必要なロール:sn_fsm_planned_wm.planned_work_admin および model_manager

このタスクについて
計画作業レコードは、作業指示を作成するために 計画済みメンテナンス夜間実行 スケジュールジョブによって使用されます。詳細については、「スケジュール済みジョブを実行して計画作業スケジュールを実行する」を参照してください。

作業計画を一致するレコードとスケジュールに適用して、計画作業レコードを作成します。作業計画に複数のスケジュールが定義されている場合、計画作業レコードの作成時に、一致するレコードに対してすべてのスケジュールが有効になります。これと同じ機能が、関連する作業計画の一致するレコードに特定のスケジュールを適用するために使用される作業スケジュールにも存在します。

作業計画管理ワークスペースを使用して作業計画レコードを作成することもできます。移動先 すべて > 作業計画管理 > ワークスペースをクリックし、[リスト] アイコン (

自動翻訳

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

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > 作業計画管理 > プラン.
2. 計画作業レコードを作成します。

タスクの結果
構成された作業スケジュールは、その計画の一致するレコードに適用され、計画作業レコードのリストが生成されます。

予定されている作業指示のスケジュールの発生を抑制します

異なるスケジュールが重複する場合に計画作業タスクの重複を抑制することで、メンテナンスアクティビティを簡素化および最適化します。

始める前に
必要なロール：sn_fsm_planned_wm.planned_work_admin

このタスクについて
スケジュールの抑制を使用して、スケジュールが重複するときに重複するタスクを削除することで、タスクを簡素化します。スケジュール抑制期間中は、特定された重複スケジュール済みタスクが自動的にキャンセルされるため、当初の計画どおりに実行されません。

たとえば、月次および四半期ごとのメンテナンス計画がスケジュールされている MRI 装置について考えてみます。月次メンテナンスが 15 日に発生し、四半期メンテナンスが 3 か月ごとの 22 日に行われる場合、これらのスケジュールは 3 か月ごとに重複します。どちらのスケジュールにも、通気孔の清掃などのタスクが含まれる場合があります。同じタスクを 2 回繰り返さないようにするために、抑制期間 (7 日間など) を使用して重複をチェックします。月次タスクが四半期スケジュールでカバーされている場合、月次メンテナンスは抑制されます。これにより、重複が防止され、リソースが節約され、運用効率が維持されます。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス管理 **(FSM)** > 作業計画管理 > プラン.
2. 作業計画を開きます。
3. [計画作業スケジュール] 関連リストで、別のスケジュールで抑制するスケジュールを選択します。
4. [スケジュールの抑制] 関連リストで、[新規] を選択します。
5. フォームで、フィールドに入力します。

[スケジュールの抑制] フォーム

フィールド	説明
抑制期間	重複するスケジュールの発生が特定される期間。これにより、システムは重複する作業指示タスクを抑制できます。
アクティブ	この抑制ルールを有効にするオプション。
抑制スケジュール	現在のスケジュールよりも優先する作業スケジュールの名前。
順序	この抑制ルールが評価される順番。

6. **[Submit** (送信)] を選択します。

自動翻訳

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

タスクの結果
スケジュールの発生のステータスが [抑制] に変更され、関連する作業指示タスクがキャンセルされます。

計画作業指示の再スケジュール

スケジュールの発生日を前倒しまたは延期して、計画された作業指示を再スケジュールします。

始める前に
必要なロール：sn_fsm_planned_wm.planned_work_admin

このタスクについて
開始日または終了日を変更したり、必要に応じてメンテナンス作業を進めたり遅らせたりして、重複するスケジュールの発生で重複する作業指示が生成されないようにします。

> **注:**
> スケジュールの発生は、作業指示が生成されていないか、生成された作業指示が [ドラフト] ステータスである場合にのみ変更できます。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス管理 **(FSM)** > 作業計画管理 > プラン.
2. 作業計画を開きます。
3. [計画作業スケジュール] 関連リストで、スケジュールの発生を確認するスケジュールを選択します。
4. [スケジュールの発生] 関連リストで、変更するスケジュールの発生を選択します。
5. [最も早い開始日] または [納期] フィールドを更新して、既存のスケジュールの発生日時を変更します。
6. **[Update** (更新)] を選択します。

作業指示タスクでのアクセス時間の自動入力の構成

アカウント、場所、資産などの顧客の設定に基づいて作業指示タスクのデフォルトアクセス時間を定義すると、タスクのアクセス時間を自動入力できます。

アドミニストレーターは、アカウント、場所、資産、またはその組み合わせなど、顧客が希望するアクセス時間を設定できます。順番に基づいてこれらのレベルが評価され、タスクの適切なデフォルトのアクセス時間が決定されます。

アクセス時間レベルでは、作業指示タスクのさまざまな属性が一致基準として定義されます。これらの属性は、アクセス時間を決定するタスクと一致する必要があります。各レベルに順序を割り当てると、システムが優先度に基づいてタスクの属性を評価するのに役立ちます。順序付けルールは、レベルを降順でソートします。次に、各属性に値を割り当て、アクセス時間スケジュール (平日 8 時 ～ 5 時、週 7 日 24 時間など) を指定することで、これらのアクセス時間レベルの設定を行うことができます。

作業指示書タスクが作成されると、アサインされた順序に基づいてアクティブなアクセス時間レベルが検索され、タスクの属性がアクセス時間設定と一致するかどうかが識別されます。属性が一致する場合、対応するアクセス時間設定が自動入力されます。タスクの予定期間が定義されたアクセス時間外である場合、アドミニストレーターまたはディスパッチャーはデフォルトのアクセス時間を手動で上書きすることもできます。

次の例は、2 つの異なる場所にあるアカウントのアクセス時間設定と、システムが返す可能性のある情報を示しています。

アクセス時間レベル:アカウントの場所、一致基準:アカウントと場所、アカウント設定:Boxeo、場所設定:サンフランシスコとフロリダ

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

自動翻訳

サンフランシスコの Boxeo アカウントのアクセス時間は 19:00 ～ 21:00 ですが、フロリダの Boxeo アカウントのアクセス時間は 18:00 ～ 21:00 です。

構成の概要

アクセス時間の自動入力を設定する手順は次のとおりです。

1. フィールドサービス管理 (FSM) アクセス時間管理のアクティブ化

   admin ロールを持っている場合は、フィールドサービス管理 (FSM) 用のフィールドサービス管理 (FSM) アクセス時間管理プラグイン (com.snc.fsm_access_hours) を有効にします。

2. 作業指示タスクへのアクセス時間設定の定義

   アクセス時間を定義して、エージェントが移動して作業を完了するために場所を利用できる時間を設定します。

フィールドサービス管理 **(FSM)** アクセス時間管理のアクティブ化

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

始める前に

- フィールドサービス アクセス時間管理には次のプラグインが必要です。 フィールドサービス アクセス時間管理をインストールする前に、これらのプラグインがアクティブ化されていることを確認してください。

  必須の ServiceNow プラグイン

  フィールドサービス管理 (FSM) (com.snc.work_management)

  フィールドサービスエージェントが現場で実行する作業要求を管理できます。詳細については、「Field Service Management (フィールドサービス管理) のアクティブ化」を参照してください。

必要なロール：admin。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して フィールドサービス 、アクセス時間管理 プラグイン (com.snc.fsm_access_hours) を検索します。

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

3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

自動翻訳

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

> **注:**
> ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません： <プラグイン名> のプラグインの有効化 (Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>)」

インストールが完了するとメッセージが表示されます。プラグインとともにインストールされるコンポーネントの詳細については、「 アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索 」を参照してください。

タスクの結果
フィールドサービス管理 (FSM) アクセス時間管理プラグインが正常にアクティブ化されると、[アクセス時間] オプションが作業指示書タスクフォームに追加されます。

作業指示タスクへのアクセス時間設定の定義

アカウント、場所、資産などのさまざまなレベルで、顧客の設定に基づいて作業指示タスクのデフォルトのアクセス時間を設定します。

始める前に
必要なロール:wm_admin

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > アクセス時間の構成 > アクセス時間レベル.
2. [新規] を選択します。
3. フォームで、フィールドに入力します。

アクセス時間レベルフォーム

フィールド	説明
アクセス時間レベル	レベルの名前。
一致クライテリア	アクセス時間を自動入力するために一致する必要がある基準。 複数の基準を選択できます。
順序	アクセス時間を自動入力するためにアクセス時間レベルを評価する順序。 順序付けルールは、レベルを降順でソートします。
アクティブ	このレベルの構成を有効にするオプション。

4. **[Submit** (送信)] を選択します。
   アクセス時間レベルが作成されます。
5. [アクセス時間の構成] モジュールから、[アクセス時間設定] を選択します。
6. **[New** (新規)] を選択します。
7. フォームで、フィールドに入力します。

自動翻訳

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

アクセス時間設定フォーム

フィールド	説明
アクセス時間レベル	設定を定義しているアクセス時間レベルの名前。 アクセス時間レベルに指定された一致基準は、アクセス時間設定フォームのフィールドとして表示されます。たとえば、選択したアクセス時間レベルがアカウントであり 指定された一致基準が [コンシューマー] と [場所] である場合、[場所] フィールドと [コンシューマー] フィールドが [アクセス時間設定] フォームに表示されます。
タイプ	アクセス時間を表示する出力データのタイプ (値とスクリプトのいずれか)。 値を使用して静的アクセス時間を定義するか、スクリプトを使用してアクセス時間を動的に定義します。
アクティブ	この設定を有効にするオプション。
アクセス時間	平日の 8 時 ～ 5 時など、アクセス時間を決定するために作業指示タスクで使用される静的値。 このフィールドは、[タイプ] フィールドで [値] が選択されている場合にのみ表示されます。
スクリプト	アクセス時間を決定するために作業指示タスクで使用されるスクリプト。 スクリプトを使用して、優先度、作業タイプなどの作業指示タスク属性を利用してアクセス時間を動的に決定します。スクリプトで、 構造体 workOrderTask.<attributeName> または workOrder.<attributeName> を使用して属性を識別します。たとえば、優先度に基づいてタスクのアクセス時間を決定できます。優先度が 1 の場合、スクリプトはアクセス時間を 24 時間 365 日返し、優先度が 1 より大きい場合、平日のアクセス時間 8 時から 5 日を返します。 このフィールドは、[タイプ] フィールドで [スクリプト] が選択されている場合にのみ表示されます。

8. **[Submit** (送信)] を選択します。

タスクの結果

アクセス時間は、さまざまなレベルでの顧客の好みに基づいて作業指示タスクに自動入力されるように設定されます。

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

自動翻訳

でのリニア資産のサポートのアクティブ化 フィールドサービス管理 (FSM)

admin ロールを持っている場合は、エンタープライズ資産管理 プラグイン (com.sn_eam) をアクティブ化することで、フィールドサービス管理 (FSM) アプリケーションでリニア資産をサポートできます。このアプリケーションには、デモデータが含まれています。まだインストールされていない場合は、関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインをインストールします。

始める前に

フィールドサービス管理 (FSM) のリニア資産をサポートするには、エンタープライズ資産管理をインストールする前に次のプラグインをアクティブ化する必要があります。

フィールドサービス管理 (FSM) (com.snc.work_management)

フィールドサービスエージェントが現場で実行する作業要求を管理できます。詳細については、「Field Service Management (フィールドサービス管理) のアクティブ化」を参照してください。

フィールドサービス (サービスの場所あり) (com.snc.fsm_service_locations)

マップ上でリニア資産を表示および選択できます。

CSM and FSM Configurable Workspace Foundation (com.snc.uib.cwf_workspace)

リニア資産の作業指示書および作業指示書タスクを作成および管理できます。

ディスパッチャワークスペース (com.snc.uib.fsm_dispatcher_workspace)

リニア資産の作業指示書および作業指示書タスクにアクセスして管理できます。

フィールドサービス モバイル (com.sn_fsm_mobile)

エージェントモバイルアプリケーションにアクセスして作業を管理できるようにします。

フィールドサービス管理 (FSM) 構成可能ワークスペース (com.snc.uib.fsm_agent_workspace)

CSM 構成可能ワークスペースの フィールドサービス管理 (FSM) をサポートするコンポーネント、リスト、フォームを提供します。

必要なロール：admin

このタスクについて

エンタープライズ資産管理 とともに次のアイテムがインストールされます。

- プロパティ
- ビジネスルール

詳細については、「リニア資産サポートのプロパティ」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して エンタープライズ資産管理 プラグイン (com.sn_eam) を検索します。

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

3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

自動翻訳

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

> **注:**
> ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません： <プラグイン名> のプラグインの有効化 (Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>)」

インストールが完了するとメッセージが表示されます。プラグインとともにインストールされるコンポーネントの詳細については、「 アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索 」を参照してください。

関連情報

でのリニア資産に対する作業指示のアサイン フィールドサービス管理 (FSM)

のプレイブックの構成 フィールドサービス管理 (FSM)

プレイブックは、フィールドサービスチームがタスクを完了するためのステップバイステップのガイダンスを提供します。プレイブック機能を使用して、フィールドサービスタスクのライフサイクルを管理するプロセスを作成します。

プレイブックは、ワークフローを複数のステージに分割します。各ステージには以下が含まれます。

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

プレイブックは、 プロセスオートメーションデザイナー プラットフォーム機能を使用して作成されます。

のプレイブック ServiceNow エージェント

ServiceNow エージェント アプリケーションのプレイブックには、作業指示タスクを完了するためのステージが含まれています。プレイブックは、[自分の作業] ページで選択した作業指示タスクの下に表示できます。アクティブなプレイブックが関連付けられているタスクには、[プレイブックを表示] ボタンが表示されます。

プレイブックは、ガイド付きエクスペリエンスを提供するためにステージに編成されています。モバイルアプリケーションの新規または既存の機能に誘導し、その作業指示タスクの完了したステージのチェックリストを維持します。ステージは、ユーザーの裁量で完了としてマークしたりスキップしたりできます。ステージは次のように進行します。

1. トラブルシューティング
2. 部品
3. 時間を記録
4. 雑費を記録する
5. 作業完了を検証
6. 作業指示タスクをクローズ

詳細については、「でのプレイブック ServiceNow エージェント」を参照してください。

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

自動翻訳

ストアでアプリを要求する

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

構成の概要

Playbooks for フィールドサービス管理 (FSM) を設定する手順は次のとおりです。

1. 向けプレイブックのインストール フィールドサービス管理 (FSM)

   admin ロールを持っている場合は、フィールドサービス管理 (FSM) 用 Playbooks アプリケーション (sn_fsm_playbook) をインストールします。

2. フィールドサービス管理 (FSM) 向け プレイブック のアクティブ化

   インスタンスでワークフロースタジオプレイブックを有効にして、テーブルによってトリガーされるプレイブックを作成できるようにします。

向けプレイブックのインストール フィールドサービス管理 **(FSM)**

admin ロールがある場合は、アプリケーションの プレイブック フィールドサービス管理 (FSM) (sn_fsm_playbook) をインストールします。

始める前に
必要なロール：admin

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、次を参照してください。 のエンタイトルメントを取得する ServiceNow 製品またはアプリケーション.
- のプレイブック フィールドサービス管理 (FSM) には次のプラグインが必要です。Playbooks for フィールドサービス管理 (FSM)をインストールする前に、これらのプラグインがアクティブ化されていることを確認してください。

  必須の ServiceNow プラグイン

  Playbook Experience (プレイブックエクスペリエンス) Core [com.glide.playbook_experience.config]

  デフォルトのプレイブックユーザーエクスペリエンスをカスタマイズして、目的のビジネスプロセスワークフローを作成できます。

  フィールドサービス管理 (FSM)

  フィールドサービスエージェントが現場で実行する作業要求を管理できます。

  詳細については、「Field Service Management (フィールドサービス管理) のアクティブ化」を参照してください。

  プロセスオートメーションデザイナーコア (com.glide.pad.core)

  プロセスの簡素化されたタスク指向のビューを作成できます

  詳細については、 プロセスオートメーションデザイナー プラットフォーム機能を参照してください。

自動翻訳

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

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して、アプリケーション (com.sn_fsm_playbook) のプレイブックフィールドサービス管理 (FSM) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

   ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。
3. アプリケーションのインストールダイアログボックスで、アプリケーションの依存関係を確認します。

   依存するプラグインとアプリケーションがインストールされている場合、現在インストールされている場合、またはインストールする必要がある場合は、リストに表示されます。インストールする必要があるプラグインまたはアプリケーションがある場合は、 Playbooks for フィールドサービス管理 (FSM) .
4. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。
   デモデータは、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードです。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。
5. **[Install** (インストール)] を選択します。

フィールドサービス管理 **(FSM)** 向け プレイブック のアクティブ化

インスタンスでワークフロースタジオ プレイブックを有効にして、テーブルによってトリガーされるプレイブックを作成できます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
フィールドサービス管理 (FSM)テーブルによってトリガーされるプレイブックをワークフロースタジオで作成するには、フィールドサービス管理 (FSM) のサブスクリプションを購入する必要があります。

このサブスクリプションを購入するには、ServiceNow アカウントマネージャーにお問い合わせください。アカウントマネージャーは通常数日以内に、組織の本番および準本番インスタンスでプラグインが有効化されるように手配することができます。

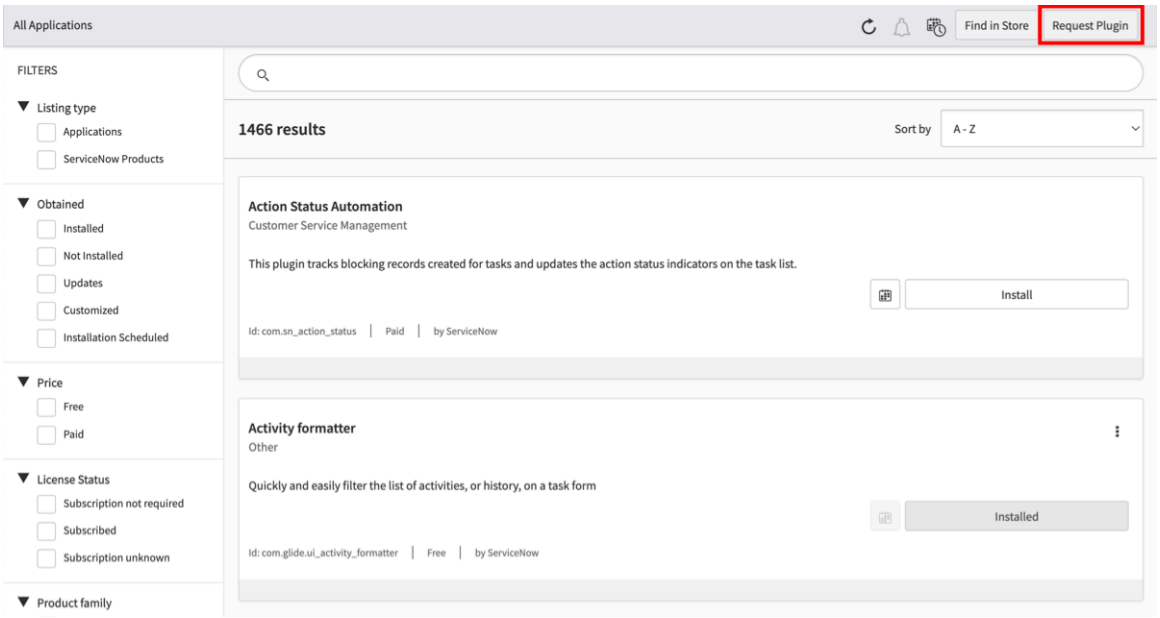
アカウントマネージャーがいない場合、購入後に有効化を延期することを決定するか、無料で準本番インスタンスで製品を評価する場合には次の手順を実行して、フィールドサービス管理のプレイブック **[com.sn_fsm_playbook]** プラグインを有効にします。

手順

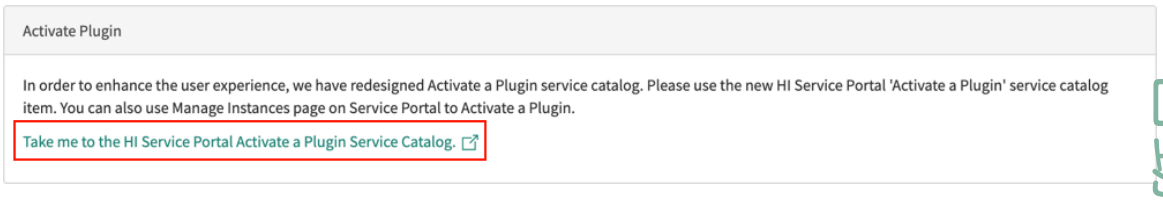
1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. [すべてのアプリケーション] ページで [プラグインの要求] をクリックして、Now Support で [プラグインをアクティブ化] フォームを開きます。

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

自動翻訳



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



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

[プラグインのアクティブ化] フォーム

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

自動翻訳

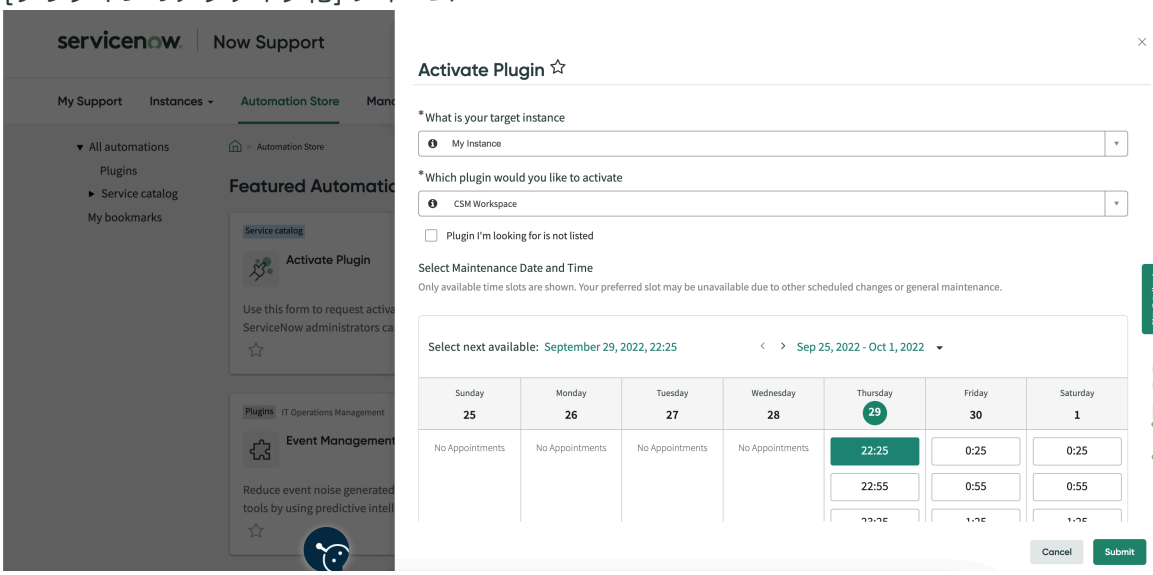
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

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

Example

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

[プラグインのアクティブ化] フォーム



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

タスクの結果
Playbooks for Field Service Management [com.sn_fsm_playbook] プラグインを有効にすると、これらのテーブルとその拡張 のプレイブックを作成できます。

- 作業タスク フロー [sf_work_task]
- 作業指示書フロー [sf_work_order]
- 作業指示タスク [wm_Task]
- 作業指示 [wm_order]
- 作業指示モデル [cmdb_workorder_product_model]
- 作業タスクモデル [cmdb_worktask_product_model]
- 作業タイプ [wm_work_type]
- エージェントパーソナルスケジュール [agent_events]

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

- アポイントメントの予約 [sn_apptmnt_booking_appointment_booking]
- アンケート [wm_questionnaire]
- サービスオーダータスク [sm_task]
- サービスオーダータスクテンプレートの依存関係 [sm_m2m_task_template_Dependency]
- 資産使用率 [sm_asset_usage]
- 部品要件 [sm_part_requirement]
- サービス管理雑費 [sm_incidentals]

フィールドサービス管理 **(FSM)**カスタマーエクスペリエンスの構成

メールと SMS を介して顧客に通知を送信できるように、 フィールドサービス管理 (FSM) Customer Experience アプリケーションを構成します。

構成の概要

フィールドサービス管理 (FSM) カスタマーエクスペリエンスを設定する手順は次のとおりです。

1. カスタマーエクスペリエンス フィールドサービス管理 (FSM) アクティブ化

   フィールドサービス管理 (FSM) でカスタマーエクスペリエンス機能を使用するには、フィールドサービス管理 (FSM) Customer Experience プラグイン (com.snc.fsm_customer_experience) を有効にします。

2. 作業指示タスクの顧客通知

   作業指示書タスクのステータスについて顧客に最新情報を提供するための通知メッセージとメールを設定します。

カスタマーエクスペリエンス フィールドサービス管理 **(FSM)** アクティブ化

フィールドサービス管理 (FSM) Customer Experience プラグイン (com.snc.fsm_customer_experience) を有効にして、フィールドサービス管理 (FSM) でカスタマーエクスペリエンス機能を使用します。

始める前に
必要なロール:wm_admin

このタスクについて
フィールドサービス管理 (FSM) - Customer Experience プラグイン (com.snc.fsm_customer_experience) にはデモデータが含まれており、関連プラグインがまだアクティブ化されていない場合はアクティブ化します。

フィールドサービス管理 **(FSM)**カスタマーエクスペリエンスのプラグイン

プラグイン	説明
カスタマーサービスフィールドサービス管理 (FSM)で。 [com.snc.csm_fsm_integration]。	カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションとフィールドサービス管理 (FSM) アプリケーション間の統合を提供します。
通知 - Twilio ダイレクトドライバー [com.snc.notify.twilio_direct]。	SMS などのさまざまな通知機能を処理するための API とワークフローアクティビティをアプリケーションに提供します。

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

自動翻訳

フィールドサービス管理 (FSM) カスタマーエクスペリエンスには次のプラグインが必要です。カスタマーエクスペリエンスをインストールする前に、これらのプラグインがアクティブ化されていることを確認します フィールドサービス管理 (FSM) 。

通知

顧客の SMS 通知とメール通知を有効にして構成するためのサポートを提供します。
通知のアクティブ化の詳細については、「 通知 」を参照してください。

次のアイテムは フィールドサービス管理 (FSM) カスタマーエクスペリエンスとともにインストールされます。

- テーブル
- プロパティ
- ビジネスルール

詳細については、「カスタマーエクスペリエンスのコンポーネント」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > アプリケーション > システム定義 > プラグイン.
2. プラグインcom.snc.fsm_customer_experienceを検索します。
3. [アクティブ化] をクリックします。

作業指示タスクの顧客通知

作業指示書タスクのステータスについて顧客に最新情報を提供するための通知メッセージとメールを設定します。

顧客は、作成された作業指示タスクに関する通知を受け取ることができます。顧客は、登録解除して通知の受信を停止できます。

作業指示タスクの顧客通知では、フィールドサービス管理 (FSM) - カスタマーエクスペリエンスプラグインを使用して、登録した携帯電話番号とメールアドレスに SMS とメールの両方の通知を送信します。システムアドミニストレーターロールを持つユーザーは、顧客の SMS 通知とメール通知を有効にして設定できます。詳細については、「Notify Twilio Direct driver 」を参照してください。

作業指示タスクに対して次のいずれかのアクティビティが実行されると、顧客に通知されます。

- 作業指示タスクが作成されました
- 作業指示タスクがアサインされました
- 作業指示タスクが再アサインされました
- 作業指示タスクが再スケジュールされた。
- 作業指示タスクが完了しました
- 作業指示タスクがキャンセルされました
- エージェントが作業指示タスクの場所への移動を開始します
- エージェントが作業場所に到達
- 予約が確認された。
- 予約が再スケジュールされました
- 予約がキャンセルされました

自動翻訳

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

要求タスク管理

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

管理者は、1 回の要求で複数のタスクを作成できます。

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

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

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

構成の概要

必要に応じて、1 つ以上の追加の要求タスク管理構成をセットアップします。

- タスクウィンドウ

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

- 一般的なタスク要求のタスクテンプレートの作成

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

- 要求タスクのクローンを作成する

  既存のタスクのクローンを作成して時間を節約し、一貫性を確保すると同時に、エラーを減らして簡単にカスタマイズできるようにすることで、アドミニストレーターはタスクを迅速に複製できるようにします。

関連情報

要求の場所の変更

Request approvals

Collaborate on a request

Close a request

タスクウィンドウ

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

タスクウィンドウはフレキシブルまたは固定のにすることができ、スタッフメンバーの毎日のスケジュールを決定するときにルート最適化および自動ディスパッチ機能によって使用されます。柔軟なウィンドウには、タスクを自動的にディスパッチまたはルーティングするときにアプリケーションで遵守される開始時刻と終了時刻があります。必要に応じて柔軟なタスクウィンドウを再スケジュールして、スタッフメンバーのスケジュールに合わせることができます。固定されたタスクウィンドウを

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

自動翻訳

再スケジュールすることはできません。タスクルートを最適化する自動ルーター、または自動ディスパッチャーが固定期間にタスクをスケジュールできない場合、そのタスクはまったくスケジュールされません。ウィンドウに構成された時間間隔は、タスクの実行に必要な時間より短くすることはできません。

作業指示書タスクの作成の詳細については、「 作業指示タスクを作成」を参照してください。

作業指示タスクの開始日と終了日の詳細については、「 作業指示タスクの開始日と終了日」を参照してください。

一般的なタスク要求のタスクテンプレートの作成

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

始める前に

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

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

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

このタスクについて

作業指示書は、要求またはプロセス全体の概要を示します。作業指示書タスクは、親作業指示書の詳細な手順です。すべての作業指示書には、そのステップを完了するために特定のエージェントにアサインする作業指示書タスクが少なくとも 1 つ必要です。すべての作業指示書タスクには、要求を追跡するための親作業指示書が必要です。

作業指示が同じ目的で開かれる場合があり、これらの作業指示には類似のフローと作業指示タスクが必要です。作業指示書テンプレートを使用して、作業指示書の一部のフィールドに入力し、作業指示書タスクを作成できます。

作業指示書テンプレートとタスクテンプレートの違いは、タスクテンプレートだけでは作成できず、作業指示書テンプレートの一部である必要があることです。作業指示書または作業指示書テンプレートのタスクとタスクテンプレートを定義できるため、タスクテンプレートの作成は、作業指示書テンプレートを作成するステップです。

要求タスクでは、作業指示書タスクは使用できますが、必要ありません。要求タスク管理では、要求を複数のタスクに分割できます。このドキュメント「共通要求タスクのタスクテンプレートの作成」では、作業指示書タスクテンプレートを使用して、一般的な要求や繰り返される可能性のある要求に適用する機能について説明します。

手順

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

[作業指示テンプレート] フォーム

フィールド	説明
名前	作業指示テンプレートのわかりやすい名前。

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

自動翻訳

フィールド	説明
簡単な説明	テンプレートの簡単な説明。
説明	テンプレートの詳細な説明。
チェックリストテンプレート	[作業指示要求] フォームから保存されたチェックリストテンプレート。

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

[作業指示タスクテンプレート] フォーム

フィールド	説明
タスクタイプ	要求されているタスクのタイプ。
名前	タスクの説明的な名前。
説明	タスクの詳細な説明です。
部品と数量	タスクを完了するために必要な部品と数。
ディスパッチグループ	タスクをアサインするディスパッチグループ。
依存先	タスクが別のタスクに依存しているかどうかを示します。たとえば、2 つのタスクがある場合、タスク 2 を開始する前にタスク 1 を完了するように、タスク 2 をタスク 1 に依存させることができます。
チェックリストテンプレート	チェックリストテンプレートは作業指示書要求フォームから保存されました。
作業タイプ	タスク中に実行される作業のタイプ。

5. **[Submit** (送信)] を選択します。

要求タスクのクローンを作成する

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

始める前に

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

このタスクについて

クローンプロセスでは、次の情報がソースタスクからコピーされます。

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

自動翻訳

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

手順

要求タスクを開き、[関連リンク] の [タスクをクローン] を選択します。
[ドラフト] 状態のタスクが作成されます。[作業メモ] フィールドには、元のタスク番号と、タスクがクローンであることを示すテキストが含まれています。

フィールドサービス品質管理の構成

フィールドサービス品質管理 組織が作業指示タスクをレビューできるようにします。タスクをレビューしてフィードバックを提供できる「レビュー担当者」ロールが導入されています。レビュー担当者は、さらに情報が必要な場合に、タスクをクローズしたり、タスクをエージェントに送り返したりできます。

関連情報

- フィールドサービス品質管理
- タスクのレビュー
- レビュー済みタスクに応答
- フィールドサービス品質管理 コンポーネント

フィールドサービス品質管理 のアクティブ化

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

始める前に
フィールドサービス品質管理 では、他の ServiceNow AI Platform とは別のサブスクリプションが必要です。

サブスクリプションを購入するには、ServiceNow アカウントマネージャーにお問い合わせください。サブスクリプションを購入すると、特定のプラグインが自動的にアクティブになります。有料プラグインが自動的にアクティブになっていない場合は、インスタンスの [すべてのアプリケーション] リストから手動でアクティブ化できます。

注:

サブスクリプションを購入する前に、Now Support サービスカタログ から非本番インスタンスを要求することによって、その機能を課金なしに評価できます。

必要なロール：admin

このタスクについて
フィールドサービス品質管理 とともに次のアイテムがインストールされます。

- テーブル
- サブステート
- ロール

詳細については、「フィールドサービス品質管理 コンポーネント」を参照してください。

自動翻訳

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

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して、 フィールドサービス品質管理 プラグイン (com.sn_fsm_quality) を検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。
3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

   注:
   ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません： <プラグイン名> のプラグインの有効化 (Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>)」

インストールが完了するとメッセージが表示されます。プラグインとともにインストールされるコンポーネントの詳細については、「 アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索 」を参照してください。

関連情報

フィールドサービス品質管理

タスクのレビュー

レビュー済みタスクに応答

フィールドサービス品質管理 コンポーネント

品質レビューの基準を設定する

どのクローズ済み作業指示タスクがレビュー対象かを判断する基準を構成し、効率を高め、高いサービス基準を維持します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
デフォルトでは、次のいずれかの基準を満たす場合、タスクはレビューの対象となります。

- タスクの作業タイプは「インストール」です
- タスクは廃止された資産に関連付けられています
- 過去 1 か月間に 5 つ以上のクローズ済みタスクが同じ資産に関連付けられています
- タスクは契約社員によってクローズされます

次の手順に従って、ニーズに合わせて基準をカスタマイズします。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > 品質管理 > 構成をレビュー.
2. ワークフロースタジオで、 フロー変数を更新します。
3. **[Save** (保存)] を選択します。

自動翻訳

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

インベントリと資産管理の設定

フィールドサービス管理 (FSM)におけるインベントリおよび資産管理とは、フィールドサービスオペレーションで使用される機器、部品、ストックルーム、その他の資産などのリソースを効率的に整理、追跡、および制御するプロセスのことです。

資産とモデル カテゴリは、必要に応じて エンタープライズ資産管理 を使用して作成されます。詳細については、「Create enterprise assets」を参照してください。

構成の概要

組織でインベントリを追跡したり、機器をスケジュールしたりする必要がある場合は、次の情報を使用して、次のいずれかまたは両方の機能を設定します。

- 倉庫の構成

  ストックルームを追加して、資産や部品などのインベントリアイテムを保管および管理するための物理スペースまたは仮想スペースを戦略的に配置および整理します。

- リソーススケジューリングの構成

  クルーまたは作業指示タスクをアサインするときに使用する機器カテゴリとインスタンスを作成します。

倉庫の構成

ストックルームを構成して、資産や部品などのインベントリアイテムを保管および管理するための物理スペースまたは仮想スペースを戦略的に配置および整理します。

ストックルームは、必要な部品、資産、機器、消耗品など、フィールドサービスアクティビティに必要なインベントリアイテムを保管および管理するために使用されます。エージェントまたはマネージャーとしてのロールに関係なく、各ユーザーには、デフォルトで最初にパーソナル倉庫が割り当てられます。エンタープライズ資産管理アプリケーションにはさまざまなタイプの倉庫が用意されており、ユーザーは個人の倉庫以外で近くの施設から部品を探すことができます。これらには、倉庫倉庫、PUDO (Pick Up Drop Off) 倉庫、FSL (Forward Shipping Location) 倉庫などが含まれます。システムアドミニストレーターは、これらの異なるストックルームを作成し、特定の要件に基づいて個々のユーザーにこれらの異なるストックルームを割り当てることができます。

構成の概要

倉庫を設定する手順は次のとおりです。

1. フィールドサービス管理 (FSM)資産の倉庫を作成

   資産を保管するストックルームを確立し、インベントリの効果的な追跡と管理を可能にします。

2. 優先倉庫をアサイン先グループに追加する

   ワークグループの優先倉庫を整理し、エージェントが指定された倉庫内の部品を効率的に検索できるようにします。

フィールドサービス管理 **(FSM)**資産の倉庫を作成

フィールドサービス管理 (FSM)アプリケーションでストックルームを作成し、そこに資産を割り当てます。

始める前に

必要なロール：admin

自動翻訳

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

このタスクについて
ストックルームは、フィールドサービス管理 (FSM)アプリケーション内の個別のスタンドアロンエンティティです。特定の資産の在庫が少なくなったときに、在庫ルールに従って資産アドミニストレーターに通知するか、あるストックルームから別のストックルームにインベントリを自動的に転送することができます。在庫ルールの詳細については、 Create a stock rule for enterprise assets を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > インベントリ > 倉庫.
2. [**New**] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

フィールド	説明
名前	ストックルームの表示名と識別子。
アサイン先グループ	ストックルームを主に使用するグループ。
マネージャー	ストックルームの責任者。在庫補充の通知と、ストックルームの在庫ルールに関する要求を受領します。
場所	ストックルームの物理的な場所。
タイプ	ストックルームのタイプ。次のオプションから選択します。 ○ 中央倉庫 ○ フィールド エージェント ○ FSL ○ 現地 ○ PUDO ○ 倉庫
業務時間	ストックルームの営業時間。
説明	ストックルームの説明。
流通チャネルから除外	すべてのストックルーム流通チャネルからストックルームを除外するオプション。これにより、ストックルームがリンクされ、資産の調達と転送がより効率的になります。
サービスの場所から除外	作業指示書または作業指示書タスクを完了するすべてのサービス場所からストックルームを除外するオプション。
外部	この倉庫が内部で管理されているか (チェックボックスは未選択)、外部からサードパーティによって管理されているか (チェックボックスが選択されている) を示します。

4. **[Save** (保存)] を選択します。
新しく作成されたストックルームが [すべてのストックルーム] タブに表示されます。

自動翻訳

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

優先倉庫をアサイン先グループに追加する

エージェントが Now Mobile Agent アプリケーションを使用して優先倉庫から部品を検索できるように、ワークグループの優先倉庫を設定します。

始める前に

フィールドサービス Advanced Parts Sourcing プラグイン (com.snc.fsm_advanced_parts_sourcing) を有効にする必要があります。詳細については、「フィールドサービス管理 (FSM)の追加プラグイン」を参照してください。

必要なロール:wm_admin

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > グループ管理 > 作業グループ.
2. 優先ストックルームを追加するワークグループを開きます。
3. [優先ストックルーム] 関連リストで、[新規] を選択します。
4. フォームで、フィールドに入力します。

優先倉庫フォーム

フィールド	説明
アサイン先グループ	優先倉庫にリンクするアサイン先グループ。*wm_work*タイプのグループが一覧表示されます。
倉庫	優先倉庫。
アクティブ	優先倉庫を設定するオプション。
順序	ストックルームの順番を入力します。順序が最も低い倉庫が優先され、自動的に調達されます
条件	条件を追加します。たとえば、モデルカテゴリがハードウェアの場合は、優先倉庫を使用します。
タイプ	優先倉庫を使用するワークフローを選択します。ストックルームは、調達、納品、またはその両方の操作に使用できます。

5. [**Submit** (送信)] を選択します。
   選択したアサイン先グループの優先倉庫が作成されます。
6. [部品検索条件] プロパティで [優先倉庫] オプションを選択すると、フィールドサービスエージェントが Now Mobile Agent アプリケーションを使用して優先倉庫から部品を検索できるようになります。
   詳細については、「Advanced Part Sourcing コンポーネント」を参照してください。

関連情報

フィールドサービスユーザーグループの設定

リソーススケジューリングの構成

クルーまたは作業指示タスクをアサインするときに使用する機器カテゴリとインスタンスを作成します。

自動翻訳

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

機器をクルーまたは作業指示タスクにアサインして、クルーが適切な設備を備えていることを確認します。機器要件を作業指示タスクに追加して、機器のニーズが満たされていることを確認します。Now Mobileエージェントアプリケーションで機器のブレークダウンをチェックイン、チェックアウト、またはレポートします。

構成の概要

リソース スケジューリングを設定する手順は次のとおりです。

1. Resource Scheduling のアクティブ化

   Resource Scheduling プラグインをアクティブ化します。

2. 設備カテゴリの作成

   機器カテゴリを作成して、クルーにアサインできる機器のタイプを整理します。

3. 機器インスタンスを作成

   一意の識別子を持つ機器インスタンスを作成し、クルーまたは作業指示書タスクにアサインします。

4. 機器インスタンスへのスキルの追加

   機器にスキルを追加して、スキル、認定、または訓練を受けた担当者のみが機器に割り当てられるようにします。

Resource Scheduling のアクティブ化

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

始める前に

フィールドサービス Resource Scheduling には、 フィールドサービス クルーオペレーション (com.snc.fsm_crew_scheduling) プラグインが必要です。フィールドサービス クルーオペレーションのアクティブ化の詳細については、「フィールドサービス クルーオペレーションのアクティブ化」を参照してください。 フィールドサービス Resource Scheduling をインストールする前に、これらのプラグインがアクティブ化されていることを確認してください。

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して フィールドサービス 、Resource Scheduling プラグイン (com.snc.fsm_resource_scheduling) を検索します。

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

3. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] をクリックします。
   デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。
4. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

自動翻訳

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

注:
ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません： <プラグイン名> のプラグインの有効化 (Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>)」

インストールが完了するとメッセージが表示されます。プラグインとともにインストールされるコンポーネントの詳細については、「 アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索 」を参照してください。

設備カテゴリの作成

機器カテゴリを作成して機器のタイプを整理します。

始める前に
必要なロール:wm_admin

このタスクについて
設備カテゴリまたはリソースカテゴリは、クルーにアサインできる設備のタイプです。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > 設備リソース > 設備カテゴリ.
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. [カテゴリ名] フィールドに名前を入力します。
4. [簡単な説明] フィールドに説明を入力します。
5. [スケジュールに表示] を選択して、ディスパッチャカレンダーに機器を表示します。
6. このカテゴリをアクティブにするには、[アクティブ] を選択します。
7. **[Submit** (送信)] を選択します。

タスクの結果
設備カテゴリが [リソースカテゴリ] リストに追加されます。

関連情報
機器インスタンスを作成

機器インスタンスを作成

一意の識別子を持つ機器インスタンスを作成し、クルーまたは作業指示書タスクにアサインします。

始める前に
必要なロール:wm_admin

このタスクについて
機器インスタンスは、一意の識別子を持つ機器の個々のインスタンスです。インスタンスは、クルーまたは作業指示タスクにアサインできる機器カテゴリに整理されます。

注:

機器インスタンスは、一度に 1 人のクルーにのみアサインできます。

自動翻訳

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

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > 設備リソース > 装置インスタンス.
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. フォームで、フィールドに入力します。

[リソースカテゴリ] フォーム

フィールド	説明
識別子	インスタンスの一意の識別子。
カテゴリ	設備カテゴリの名前。
作業スケジュール	インスタンスが利用可能になるスケジュール。
資産	インスタンスに関連する資産。
場所	インスタンスのホームオフィスまたはベース 場所。
ステータス	インスタンスの現在のステータス。使用可能な値： ○ 利用可能 ○ 使用中 ○ 利用不可
アクティブ	インスタンスをアクティブにしてディスパッチャカレンダーに表示するオプション。
説明	機器インスタンスの説明。

4. **[Submit** (送信)] を選択します。

タスクの結果
装置インスタンスが作成されます。アクティブで利用可能な場合は、インスタンスをクルーまたは作業指示書タスクにアサインすることができます。

関連情報

設備カテゴリの作成

機器のスケジュール設定およびタスクおよびクルーへのアサイン

計画されたクルーへの機器のアサイン

機器オン ServiceNow エージェント

機器インスタンスへのスキルの追加

機器にスキルを追加して、スキル、認定、または訓練を受けた担当者のみが機器に割り当てられるようにします。

始める前に
必要なロール:wm_admin

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > 設備リソース > 装置インスタンス.
2. 機器インスタンスを開きます。

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

自動翻訳

3. [リーススキル] 関連リストを開きます。
4. **[New** (新規)] を選択します。
5. フォームで、フィールドに入力します。

[リーススキル] フォーム

フィールド	説明
Name (名前)	スキルの名前。
説明	スキルの説明。
レベルタイプ	必要なスキルのタイプ。
Active (アクティブ)	スキル要件を有効または無効にします。

6. **[Submit** (送信)] を選択します。

タスクの結果
スキルが機器インスタンスに追加されます。

CSM/FSM 構成可能ワークスペースの設定

CSM/FSM 構成可能ワークスペースを設定するには、 ディスパッチャワークスペース と フィールドサービス テリトリー計画コンソールを構成します。

タスク管理とエージェントのアサインの効率を高めるには、ディスパッチャワークスペースを設定します。このセットアップは、タスクを効果的に整理して分散するのに役立ちます。フィールドサービステリトリー計画ツールを使用して、作業指示タスクに最適なテリトリーを定義してアサインします。これにより、最適なタスク配分を実現できます。さらに、CSM エージェントワークスペースを構成し、正確なタスク実行を促進するための特定のロールを設定します。最後に、チームのスケジュールを管理し、地理的データにアクセスし、エージェントの過去の移動を追跡するように Workforce を構成して、現在と将来の運用ニーズの両方をサポートする包括的な管理システムを確保します。

構成の概要

CSM/FSM 構成可能ワークスペースを設定する手順は次のとおりです。

1. ディスパッチャワークスペースの構成

   ディスパッチャワークスペースを構成することで、タスク管理を最適化し、エージェントのアサインを強化します。

2. フィールドサービス テリトリー計画コンソールの構成

   フィールドサービステリトリー計画では、事前定義された基準に基づいてタスクに最適なテリトリーを選択することで、作業指示管理を最適化します。これにより、タスクが最適なエージェントまたはグループにアサインされ、そのテリトリ内での効率が向上し、サービスデリバリが改善されます。

3. での フィールドサービス の設定 CSM エージェントワークスペース

   CSM エージェントワークスペースでフィールドサービスを有効にして、タスクを実行するためのロールを設定します。

自動翻訳

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

4. 人員の構成

   人員を構成して、エージェントのスケジュールを表示し、個人イベントを作成し、タスクをマップ上に表示します。

ディスパッチャワークスペースの構成

ディスパッチャワークスペースを構成して、タスク管理とエージェントのアサインを最適化します。

ディスパッチャワークスペース の構成

このショートビデオを視聴して、アドミニストレーターが ディスパッチャワークスペースでの作業を容易にするためにフィルター、ソートオプション、およびアドホックフィルターを構成する方法を確認してください。

ディスパッチャワークスペースの構成

構成の概要

ディスパッチャワークスペースを設定する手順は次のとおりです。

1. ディスパッチャワークスペース のアクティブ化

   ディスパッチャワークスペース プラグインをアクティブ化します。

2. 作業指示状況の色を定義します

   作業指示書の状況に色を定義すると、 ディスパッチャワークスペースでタスクの状況を視覚的に示すことができます。

3. ディスパッチャーのタイムゾーンの構成

   ディスパッチャーが選択できるタイムゾーンを追加します。これにより、エージェントが配置されているタイムゾーンをディスパッチャーが確認しやすくなります。

4. タスクカードまたはコンテキストサイドパネルに表示するフィールドを構成します

   より多くのフィールドを追加してタスクカードとコンテキストサイドパネルを設定し、ディスパッチャーに追加情報を提供して意思決定を迅速化します。

5. タスクパネルに表示するタスクを決定する

   デフォルトのフィルターを定義して、タスクパネルに表示するタスクを決定します。

6. ディスパッチャーのフィルターの構成

   ディスパッチャーが作業指示タスクをフィルタリングできるようにフィルターを作成します。

7. タスクパネルのソートオプションの設定

   ディスパッチャーが作業指示タスクをソートできるようにするためのオプションを設定します。

8. エージェントリストのソートオプションの設定

   ディスパッチャーがエージェントをソートするために使用できるオプションを構成します。

9. ディスパッチャーがシフト外のエージェントを非表示にできる日数を変更する

   非表示のシフト外エージェントがカレンダーに表示する時間を増やし、ディスパッチャーがエージェントのスケジュールに関してより前もって計画を立てることができるようにします。

自動翻訳

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

10. でのマップの外観の構成 ディスパッチャワークスペース

    マップ設定を構成して、マップのスタイルと外観を ディスパッチャワークスペースで定義します。

11. の設定の構成 ディスパッチャワークスペース

    プロセスを自動化し、ディスパッチャーにより多くの情報を提供して、タスクを完了する際の効率と有効性を向上させます。

12. からの通信の構成 ディスパッチャワークスペース

    エージェントにメッセージを送信するように ディスパッチャワークスペース を構成すると、コラボレーションが迅速化され、コミュニケーションがより効果的になります。

13. での動的スケジューリングの設定 ディスパッチャワークスペース

    ディスパッチャーが作業指示タスクを効率的にアサイン、アサイン解除、または再アサインできるように、動的スケジューリングを設定します。

14. ディスパッチャワークスペースのカスタマイズ

    UI ビルダー を使用して、ネクストエクスペリエンス およびカスタム Web コンポーネントを使用して、CSM 構成可能ワークスペース またはカスタム Web エクスペリエンス用のページをビルドします。

関連情報

ディスパッチャワークスペースの使用

ディスパッチャワークスペース のアクティブ化

admin ロールを持っている場合は、フィールドサービス管理 (FSM) の ディスパッチャワークスペース プラグイン (sn_fsm_disp_wrkspc) をアクティブ化できます。このアプリケーションには、デモデータが含まれています。まだインストールされていない場合は、関連するプラグインをインストールします。

始める前に

必要なロール：admin。

このタスクについて

フィールドサービス管理 (FSM) ディスパッチャワークスペース [sn_fsm_disp_wrkspc] プラグインをアクティブ化すると、次のプラグインがアクティブ化されます。

プラグイン ディスパッチャワークスペース

プラグイン	説明
フィールドサービス管理構成可能ワークスペース [com.snc.uib.fsm_agent_workspace]。	CSM 構成可能ワークスペースの フィールドサービス管理 (FSM) をサポートするコンポーネント、リスト、フォームを提供します。
sn-fsm-components [com.sn_fsm_components]。	UI ビルダーで使用する フィールドサービス管理 (FSM) カスタムコンポーネントを保存するリポジトリを提供します。

自動翻訳

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

手順

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

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。
3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

   注:
   ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません： <プラグイン名> のプラグインの有効化 (Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>)」

   インストールが完了するとメッセージが表示されます。プラグインとともにインストールされるコンポーネントの詳細については、「 アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索 」を参照してください。

作業指示状況の色を定義します

作業指示書の状況に色を定義すると、 ディスパッチャワークスペースでタスクの状況を視覚的に示すことができます。

始める前に
必要なロール：wm_admin、admin

作業指示タスクのステータスの色を変更するには、プロパティ work.management.task_state_color.use_hex を有効にする必要があります。

https://player.vimeo.com/video/1065996509?h=3177369840&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

このタスクについて
デフォルトでは、各作業指示タスクのステータスは特定の色で表されます。既存の作業指示タスク状況の色を変更したり、新しい状況の色を定義したりできます。アサインされた作業指示ステータスの色は、 ディスパッチャワークスペースのタスクカードとカレンダーに表示されます。

*sn_fsm_disp_wrkspc.agent_shift_schdlng_event_color*プロパティを設定することでディスパッチャワークスペース選択したデフォルトの色でイベントをカレンダーに表示できます。フィールドサービスのワークフォース最適化アプリケーションでは、エージェントの休憩や休暇など、さまざまなイベントを作成できます。プロパティの詳細については、「 フィールドサービスのワークフォース最適化 コンポーネント」を参照してください。

手順

1. 移動先 フィールドサービス > ディスパッチャワークスペースの構成 > タスクステータスの色.
2. 既存のタスクステータスを選択するか、新しいタスクステータスを作成します。
   - 色を変更するタスクステータスを選択するには、タスクステータス名をクリックします。
   - 新しいタスクステータスを作成するには、[新規] をクリックします。
3. フォームで、フォームに入力します。

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

自動翻訳

ステータスカラー構成

フィールド	説明
名前	作業指示タスクのステータス名。
プライマリフィールド値	作業指示タスクのステータス。
セカンダリフィールド値	作業指示タスクのサブステート。
色	16 進数のカラーコード。
アクティブ	ディスパッチャワークスペースの変更を表示するオプション。

4. [**Submit** (送信)] を選択します。

タスクの結果
カラーコードはタスクのステータスに適用されます。色は ディスパッチャワークスペースのタスクカードとカレンダーに表示されます。

ディスパッチャーのタイムゾーンの構成

ディスパッチャーが選択できるタイムゾーンを追加し、エージェントがどのタイムゾーンにいるかをディスパッチャーが簡単に確認できるようにします。タイムゾーンが多すぎる場合は、ディスパッチャーのオプションからタイムゾーンオプションを削除することもできます。

このタスクについて
ディスパッチャーは、 ディスパッチャワークスペース のカレンダービューまたはハイブリッドビューに表示するタイムゾーンを選択できます。各ディスパッチャーが追加できるタイムゾーンは、アドミニストレーターが決定します。

オプションとしてタイムゾーンを追加すると、ディスパッチャーは設定メニューからそのタイムゾーンを選択できます。詳細については、「 ディスパッチャワークスペース設定を有効にする」のカレンダーセクションを参照してください。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > ユーザー管理 > ユーザー.
2. ディスパッチャーであるユーザーを選択します。
3. タイムゾーンを選択して長押し (または右クリック) し、[ディクショナリの構成] を選択します。
4. [選択肢] リストを選択します。
5. 追加または削除するタイムゾーンを検索します。
6. [非アクティブ] フィールドを選択し、次のいずれかを選択します。

7. **[Update** (更新)] を選択します。

例 – ディスパッチャーのタイムゾーン

ディスパッチャワークスペースに複数のタイムゾーンを追加することで、エージェントのスケジュール管理がより効率的になる方法について説明します。

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

自動翻訳

このタスクについて
問題のシナリオ: Sarah はヨーロッパのフィールドサービス会社の ServiceNow アドミニストレーターです。組織内のディスパッチャーは、ヨーロッパ全土のすべてのタイムゾーンに拠点を置くフィールドサービスエージェントのスケジューリングという日々の課題に直面しています。ディスパッチャーはエージェントのタイムゾーンを確認できないため、ディスパッチャーは定期的に緊急の作業指示タスクを間違ったタイムゾーンのエージェントにアサインします。作業指示書の不適切な割り当ては、作業の完了の遅れや顧客の不満につながります。

ソリューション:Sarah は、フィールドサービスエージェントが配置されているすべてのタイムゾーンを、ディスパッチャーが ディスパッチャワークスペースに追加できるオプションとして追加することにしました。エージェントが配置されているすべてのタイムゾーンを切り替えて現地時間を確認することで、フィールドサービスエージェントを効果的に管理およびスケジュール設定するディスパッチャーの能力が大幅に向上します。エージェントの現地時間をすぐに表示できるため、ディスパッチャーは情報に基づいた意思決定を行うことができ、エージェントが不都合な現地時間に派遣されないようにすることができます。Sarah がしなければならなかったのは、関連するタイムゾーンをディスパッチャーのユーザーレコードに追加することだけでした。これにより、スケジューリングプロセスが合理化され、エラーが減り、顧客満足度の向上につながりました。

始める前に
必要なロール：admin

https://player.vimeo.com/video/1065996432?h=61d2a3d50e&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

手順

1. 移動先 すべて > ユーザー管理 > ユーザー.
2. ヨーロッパのディスパッチャーであるユーザーを選択します。
3. タイムゾーンを選択して長押し (または右クリック) し、[ディクショナリの構成] を選択します。
4. [選択肢] リストを選択します。
5. 次のタイムゾーンでは、[非アクティブ] 列を **false** に設定します。
   a. 欧州/ダブリン
   b. 欧州/アムステルダム
   c. 欧州/アテネ
   d. 欧州/イスタンブール
6. **[Update** (更新)] を選択します。
   Sarah が選択したディスパッチャーは、ヨーロッパの 4 つのタイムゾーンのいずれかを ディスパッチャワークスペースに追加できるようになりました。

関連情報

ディスパッチャーのタイムゾーンの構成

でのタイムゾーンの変更 ディスパッチャワークスペース

タスクカードまたはコンテキストサイドパネルに表示するフィールドを構成します

タスクカードまたはコンテキストサイドパネルにフィールドを追加すると、ディスパッチャーはより多くの情報にアクセスして、より迅速に意思決定を行えるようになります。

始める前に

https://player.vimeo.com/video/1083961878?h=8e91a5c086&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

必要なロール:admin、wm_admin

自動翻訳

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

このタスクについて
タスクカードには、 ディスパッチャワークスペース内の作業指示タスクの簡単な概要が表示されます。デフォルトでは、これらの詳細には、作業指示書タスク番号、簡単な説明、開始予定、アサイン先グループ、場所、および SLA 値が含まれます。

注:
日付または時刻情報を含むコンテキストサイドパネルにフィールドを追加すると、コンテキストサイドパネルの [計画時間/実際の時間] セクションに表示されます。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > ディスパッチャワークスペースの構成 > タスク情報フィールド.
2. 次を選択します。
   - 新しいフィールドを追加するには、[新規] を選択します 。
   - 既存のフィールドを編集するには、編集するフィールドを選択します。
3. フォームに入力します。

アプリケーションフィールドセットアイテムフォーム

フィールド	説明
フィールド名	カードまたはコンテキストサイドパネルに表示されるフィールド。
名前	フィールドの名前。
常に表示	フィールドをタスクカードまたはコンテキストサイドパネルに表示し、 ディスパッチャワークスペースディスパッチャーが削除できないようにするかどうかを決定するオプション。
デフォルト表示フィールド	フィールドがデフォルトでタスクカードまたはコンテキストサイドパネルに表示されるかどうかを決定するオプション。ディスパッチャーは、 ディスパッチャワークスペースでこのフィールドを削除することはできません。
順序	フィールドの順序番号。順番の番号が小さいほど、フィールドが順番の上位に表示されます。

4. **[Submit** (送信)] を選択します。

タスクパネルに表示するタスクを決定する

デフォルトのフィルターを定義して、 ディスパッチャワークスペースのタスクパネルに表示するタスクを決定します。

始める前に
必要なロール:admin、wm_admin

このタスクについて
デフォルトでは、ディスパッチャーは、ディスパッチ待ち、アサイン済みタスク、P1 タスク、進行中のタスク、メンテナンス、予定されているタスクなどの状況に基づいて作業指示タスクをフィルタリングできます。

自動翻訳

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

手順

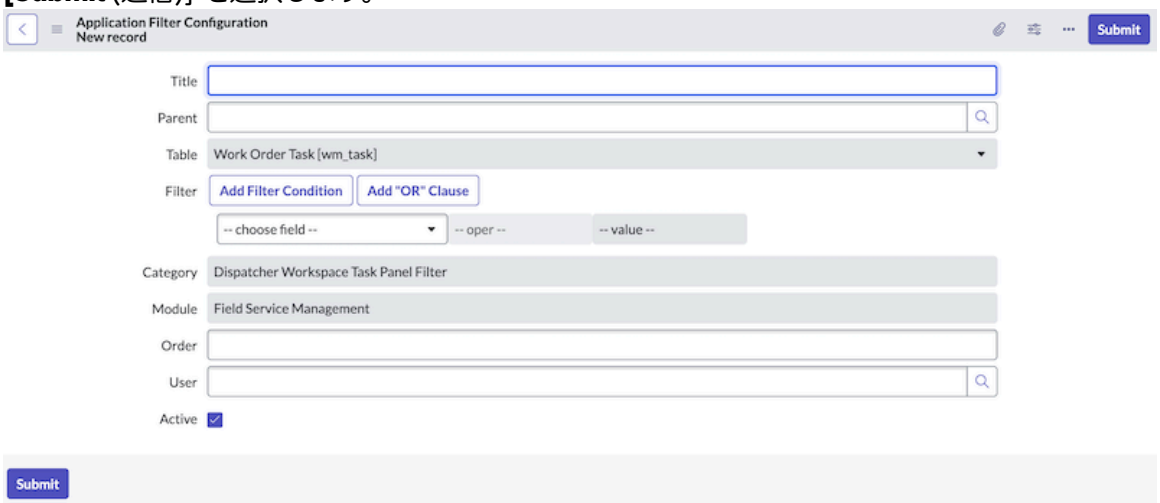
1. 移動先 すべて > フィールドサービス > ディスパッチャワークスペースの構成 > タスクパネルフィルター.
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. フォームで、フィールドに入力します。

> 注:
> [カテゴリ] フィールドと [モジュール] フィールドは読み取り専用です。

アプリケーションフィルター構成フォーム

名前	説明
タイトル	フィルタータイトル
テーブル	作業指示タスクのリストをフィルタリングするために使用されるフィールドを含むテーブル。デフォルトのテーブルは *wm_task* です。
フィルタークエリ	タスクパネルに表示されるフィールドを絞り込むクエリ。
順序	ディスパッチャワークスペース内のフィルターの表示順序。順序番号が小さいフィルターは、順序の上位に表示されます。
ユーザー	フィルターが適用されるユーザーの名前。
アクティブ	ディスパッチャワークスペースでフィルターを有効にするオプション。

4. **[Submit** (送信)] を選択します。



でのディスパッチャーのユーザーグループの構成 ディスパッチャワークスペース

ディスパッチャーがさまざまなユーザーグループのメンバーになることで、エージェントを効率的に管理できるようになります。

このタスクについて

ディスパッチャーがユーザーグループのメンバーを表示できるように、ディスパッチャーのユーザーレコードにディスパッチグループを追加する必要があります。これにより、ディスパッチャーは、そのユーザーグループの一部であるアサイン先グループを ディスパッチャワークスペースで表示することもできます。

始める前に

必要なロール：admin

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

自動翻訳

https://player.vimeo.com/video/1071842740?h=70fcc8c79a&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

手順

1. 移動先 すべて > システムセキュリティ > ユーザーとグループ > ユーザー.
2. ディスパッチャーであるユーザーを選択します。
3. [**Group**] タブを選択します。
4. **[Edit** (編集)] を選択します。
5. ディスパッチャーを含めるディスパッチグループを選択します。
6. [追加] アイコン を選択します。
7. オプション: すべてのディスパッチグループが追加されるまで、手順 5 と 6 を繰り返します。
8. **[Save** (保存)] を選択します。

ディスパッチャーのフィルターの構成

ディスパッチャーが ディスパッチャワークスペース内の作業指示タスクをフィルタリングするためのフィルターを作成します。

始める前に
必要なロール：wm_admin、admin

このタスクについて
デフォルトでは、ディスパッチャーは作業指示タスクの状況に基づいてタスクをフィルタリングできます。タスクに対して独自のフィルターを作成することもできます。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > ディスパッチャワークスペースの構成 > タスクパネルディスパッチャーフィルター.

   注:
   [アプリケーションフィルター構成] リストから任意のフィルターを選択して、 ディスパッチャワークスペースのタスクパネルからフィルターするフィルターを確認します。

2. [**New**] をクリックします。
3. フォームで、フィールドに入力します。

アプリケーションフィルター構成フォーム
次の表は、フィールド名とその説明を理解するのに役立ちます

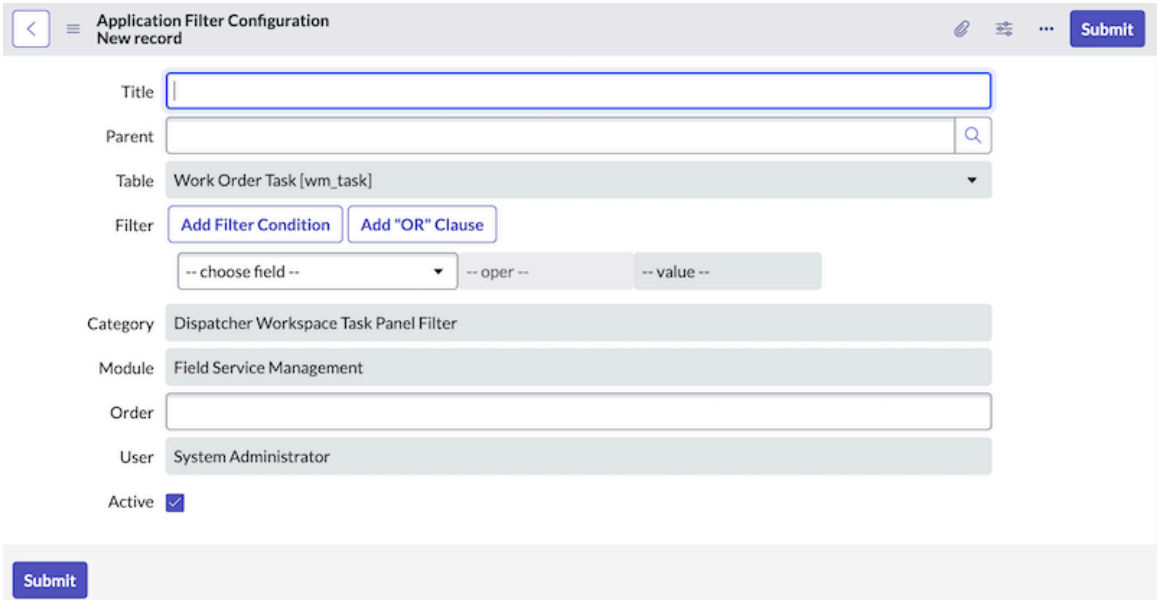
名前	説明
タイトル	フィルタータイトル
テーブル	作業指示タスクのリストをフィルタリングするために使用されるフィールドを含むテーブル。このフィールドは自動的にwm_taskテーブルに設定されます。
フィルタークエリ	タスクパネルに表示されるフィールドを絞り込むクエリ。
順序	フィルターの表示順序 (ディスパッチャワークスペース)。フィルターの順序番号が小さいほど、順序が高くなります。

自動翻訳

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

名前	説明
アクティブ	ディスパッチャワークスペースでフィルターを有効にするオプション。

4. [**Submit** (送信)] を選択します。



タスクパネルのソートオプションの設定

ディスパッチャーが作業指示タスクを ディスパッチャワークスペースでソートするためのオプションを設定します。

始める前に

必要なロール：wm_admin、admin

このタスクについて

デフォルトでは、ディスパッチャーは次のオプションのみに基づいてタスクをソートできます。

- スケジュールされた開始日：最も早い
- スケジュールされた開始日：最も遅い
- 優先度：最高
- 期間終了：最も早い
- 期間終了：最も遅い
- 期間開始：最も早い
- 期間開始：最も遅い

手順

1. 移動先 フィールドサービス > ディスパッチャワークスペースの構成 > タスクパネルのソート.
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. フォームで、フィールドに入力します。

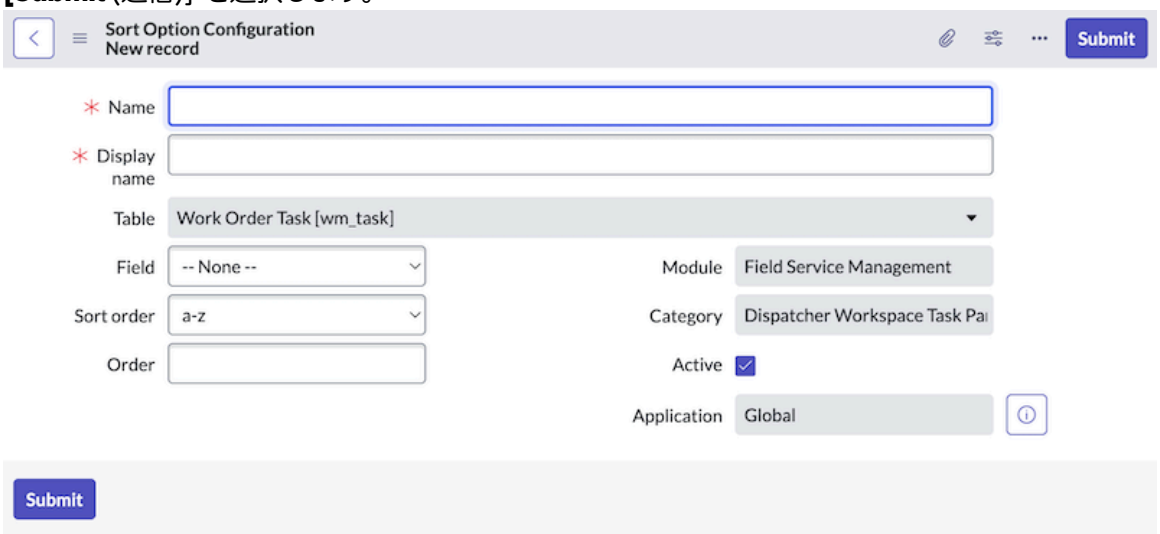
自動翻訳

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

ソートオプション構成フォーム

名前	説明
名前	ソートオプションの一意の名前。
表示名	ディスパッチャワークスペース でソートオプションとして表示されるフィールドのラベル。
テーブル	作業指示タスクのリストをソートするために使用されるフィールドを含むテーブル。このフィールドは自動的にwm_taskテーブルに設定されます。
フィールド	タスクのリストをソートするために使用されるフィールド。
アクティブ	ディスパッチャワークスペースでタスクをソートするためのフィールドを表示するためのオプション。
ソート順	ソートフィールドラベルのソート順。デフォルト値は [昇順] です。降順を使用するには、 **z-a** を選択します。
順序	ディスパッチャワークスペースでのソートオプションの表示順序。順序番号が小さいソートオプションほど、順番の上位に表示されます。

4. **[Submit** (送信)] を選択します。



エージェントリストのソートオプションの設定

ディスパッチャーが ディスパッチャワークスペース内のエージェントをソートするために使用できるオプションを構成します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
デフォルトでは、ディスパッチャーは、作業指示タスク、スキル、または部品までの距離に基づいて、推奨エージェントを表示できます。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > ディスパッチャワークスペースの構成 > エージェントのソート.
2. **[New** (新規)] を選択します。

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

自動翻訳

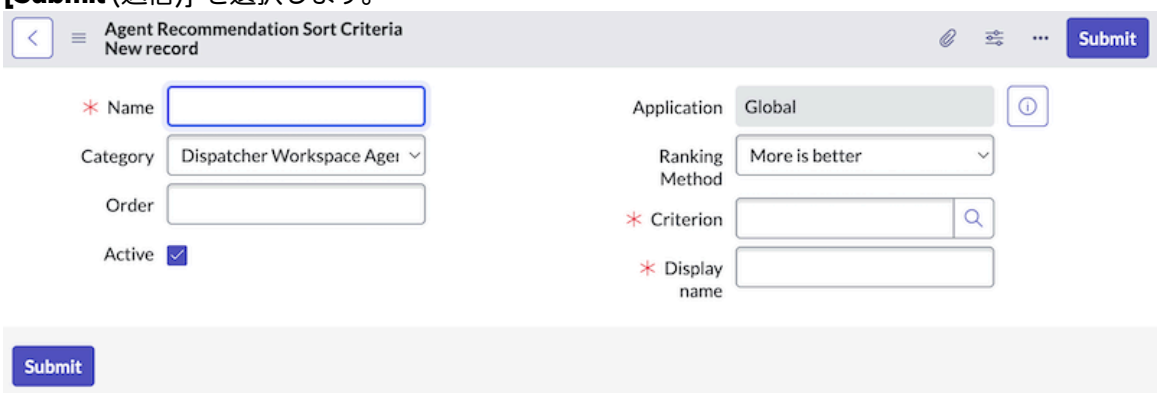
3. フォームで、フィールドに入力します。

注:
[カテゴリ] フィールドと [アプリケーション] フィールドは読み取り専用です。

エージェント推奨ソート基準

名前	説明
名前	ソートオプションの一意の名前。
アクティブ	ディスパッチャワークスペース にソートオプションを表示できるようにするオプション。
表示名	ディスパッチャワークスペース でソートオプションとして表示されるフィールドのラベル。
ランキング方法	○ 多いほど良い:ランキングを設定するときは、値が大きいほど良いです。たとえば、エージェントのランキングを決定するときに、可用性が高いほどランキングが高くなります。 ○ 少ないほど良い:ランキングを設定するときは、値が小さいほど良いです。たとえば、エージェントのランキングを決定するときに、ケース数が少ないほどランキングが高くなります。
順序	ソートオプションの表示順序を ディスパッチャワークスペースで表示します。
基準	リストに表示されるエージェントを決定する基準。

4. **[Submit** (送信)] を選択します。



イベント本文フィールドの構成

アドミニストレーターは、ディスパッチャーがカレンダーを ディスパッチャワークスペース で表示するときにイベントに関する詳細情報を得られるよう、イベント本文にフィールドを追加できます。

このタスクについて
アドミニストレーターは、ディスパッチャワークスペースのイベント本文に最大 5 つのフィールドを表示できます。ディスパッチャーは、[イベント] タブの [ディスパッチャ設定] で、イベント本文に表示するフィールドを選択できます。[イベント] タブの詳細については、「ディスパッチャワークスペース設定を有効にする」を参照してください。

始める前に

https://player.vimeo.com/video/1081939816?h=0315656a24&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

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

自動翻訳

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > ディスパッチャワークスペース の構成 > カレンダー作業指示タスクフィールド.
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. フィールドのフォーム敷居。

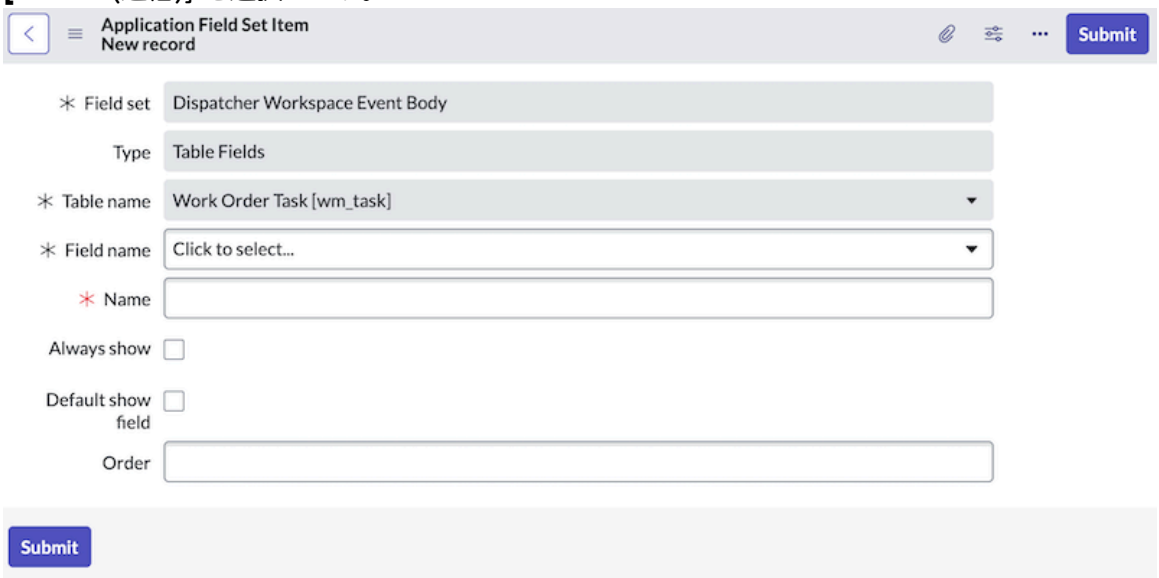
新しいイベント本文のフィールド値

フィールド	説明
フィールド名	ディスパッチャワークスペース のイベント本文に表示されるフィールド。
名前	ディスパッチャワークスペースに表示されるフィールドの名前。
常に表示	すべてのディスパッチャーに対してフィールドを強制的に表示します。[常に表示] が True に設定されている場合、ディスパッチャーはフィールドをオフにできません。このフィールドが false に設定されている場合、ディスパッチャーはイベントフィールドをオンまたはオフにすることができます。
デフォルトの表示	フィールドがイベント本文に表示される場合
順序	他のフィールドに関連してフィールドがイベント本文に表示される順序。値が小さいほど、イベント本文のフィールドの表示が高くなります。 **注:** イベント本文には最大 5 つのフィールドを設定できます。フィールドが 5 つ以上ある場合は、順序番号が最も小さい 5 つのフィールドのみが表示されます。

自動翻訳

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

4. **[Submit** (送信)] を選択します。



ディスパッチャーがシフト外のエージェントを非表示にできる日数を変更する

非表示のシフト外エージェントがカレンダーに表示する時間を ディスパッチャワークスペース 単位で増やして、ディスパッチャーがエージェントのスケジュールに関してより前もって計画を立てられるようにします。

始める前に

https://player.vimeo.com/video/1092295628?h=40d1c1c16f&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

必要なロール：admin

このタスクについて
デフォルトでは、ディスパッチャーは 7 日先まで [シフト外のエージェントを非表示] ボタンを使用できます。ディスパッチャーが 7 日先 ディスパッチャワークスペース カレンダー上を移動すると、[シフト外エージェントを非表示] ボタンは無効になります。[シフト外エージェントを非表示] ボタンの表示日数を変更できます。

シフト外のエージェントを非表示にする方法の詳細については、「 でシフト外のエージェントをカレンダーに表示または非表示にする ディスパッチャワークスペース」を参照してください。

⚠ 警告:
シフト外のエージェントを非表示ボタンを使用できる日数を将来何日延長すると、[エージェントの日次スケジュールテーブルへの入力] の夜間処理に時間がかかります。[シフト外エージェントを非表示] ボタンを使用できる日数を 15 日を超えて延長しないでください。

手順

1. [すべて] に移動し、フィルター フィールドに「sys_properties.list」と入力して、キーボードの Enter キーを押します。
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. フォームで、フィールドに入力します。

4. **[Submit** (送信)] を選択します。

自動翻訳

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

関連情報

エージェントの日次スケジュール設定テーブルの実行

でシフト外のエージェントをカレンダーに表示または非表示にする ディスパッチャワークスペース

でのマップの外観の構成 ディスパッチャワークスペース

マップ設定を構成して、マップのスタイルと外観を ディスパッチャワークスペースで定義します。

始める前に
必要なロール:admin、wm_admin

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > ディスパッチャワークスペースの構成 > マップ設定.
2. マップの外観を制御するシステムプロパティを設定します。

ディスパッチャワークスペースマップ設定

プロパティ	説明
sn_fsm_disp_wrkspc.sn_fsm.dispatch_ws_map.max_auto_zoom_level	ディスパッチャワークスペースマップのズームレベルの最大レベル。各マップマーカーは、マップマーカーを固定したままマップをズームし、マップビューを指定された最大ズームレベルに制限します。 ○ タイプ：文字列 ○ デフォルト値：12。有効な値は 1 ～ 20 です
sn_fsm_disp_wrkspc.sn_fsm.dispatch_ws_map.live_agent_location	ディスパッチマップ上のエージェントルートのライブ表示を有効にします。 ○ タイプ：ブーリアン ○ デフォルト値：True
sn_fsm_disp_wrkspc.sn_fsm.dispatch_ws_map.refresh_agent_location_interval	ディスパッチマップ上のエージェントの更新された場所を確認する頻度。チェックが行われたときに更新がある場合は、ディスパッチマップ上のエージェントの場所が更新されます。値は秒単位です。 ○ タイプ：文字列 ○ デフォルト値:300。値を 60 未満に設定しないでください。
sn_fsm_disp_wrkspc.sn_fsm.dispatch_ws_map.map_type	場所の表示に使用するマップタイプ。 ○ タイプ:リスト ○ デフォルト値:ロードマップ **注:** ロードマップは、デフォルトのロードマップビューを提供します。Google Earth の衛星ビューの場合は [衛星] を、標準ビューと衛星ビューを混在させる場合は [ハイブリッド] を、地形情報に基づく地形図の場合は [地形] を選択します。
sn_fsm_disp_wrkspc.sn_fsm.dispatch_ws_map.map_style	Google マップの要素をカスタマイズするために Google Map API でサポートされている JSON コードスニペット。道路、水域、昼夜モードなど、マップのフィーチャのスタイルを設定できます。

自動翻訳

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

プロパティ	説明
	○ タイプ：文字列 ○ デフォルト値：Null
sn_fsm_disp_wrkspc.sn_fsm_dispatch_ws_map_street_view_enabled	ディスパッチャがマップを有効にして指定された道路からカバレッジエリア全体にパノラマの 360 度ビューを表示します。ズームと画面移動が可能です。マップ上のストリートビューを使用するか、マップ内で直接パノラマを使用します。 ○ タイプ：ブーリアン ○ デフォルト値：True
sn_fsm_disp_wrkspc.sn_fsm_dispatch_ws_map_routes_enabled	ディスパッチャがマップ上のタスク間のエージェントルートの表示を有効にします。これを有効にすると、エージェントカードにエージェントルートアイコンが表示されます。[エージェントルート] アイコンを選択すると、作業指示タスクへのエージェントのルートがマップ上に表示されます。 ○ タイプ：ブーリアン ○ デフォルト値：True
sn_fsm_disp_wrkspc.enable_optimize_route	ディスパッチャーがディスパッチマップからエージェントルートを最適化できるようにします。 ○ タイプ：ブーリアン ○ デフォルト値：True
sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.cluster_zoom_level	アイコンをクラスター化するために必要なズームの量を制御します。値が小さいほど、マーカーがクラスタリングを開始する前にズームアウトする必要があるユーザーが多くなります。 ○ タイプ：文字列 ○ デフォルト値:15。有効な値は 1 ～ 20 です
sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.cluster_label	クラスター化されたピンがマーカーの数 (マーカー値) を表示するか、領域内の項目の数 (項目値) を表示するかを決定します。マーカーは、地域のタスク、エージェント、およびクルーを 1 つのピンにグループ化します。アイテムには、地域内のタスク、エージェント、およびクルーが個別のピンとして表示されます。 ○ タイプ:リスト ○ デフォルト値:マーカー。

3. [Save (保存)] を選択します。

でのピンのマッピング ディスパッチャワークスペース

ディスパッチマップ内の一意のマップピンは、タスクとエージェントの場所をマークします。

wm_dispatcher、wm_admin、または wm_initiator_qualifier_dispatcher ロールを持つユーザーは、マップからタスクとルーティングを管理し、ビューをフィルタリングして、どのエージェントが時間どおりに、またはスケジュールより遅れているかを一目で判断できます。

ディスパッチマップには、ディスパッチグループの一部であるアサイン先グループのエージェントを含む地理的領域が表示されます。

自動翻訳

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

マップ ピンの一覧とその意味の説明については、「 のマップのアイコン ディスパッチャワークスペース」を参照してください。

マップ ピンの外観を変更する方法については、「 でのマップ上のマップピンの割り当てグラフィックの変更 ディスパッチャワークスペース」を参照してください。

でのマップ上のマップピンの割り当てグラフィックの変更 ディスパッチャワークスペース

ディスパッチャーの作業に関連する一意のグラフィックがディスパッチマップに表示されるように、マップピンをカスタマイズします。

始める前に
必要なロール:wm_admin

このタスクについて
エージェントに関連するマップピンとタスクの状況を変更できます。タスクの優先度を示すピンは変更できません。

新しいアイコンピングラフィックは、PNG または SVG 形式で 54x54 ピクセルのサイズにする必要があります。

ディスパッチマップに表示されるマップピンのリストについては、「 のマップのアイコン ディスパッチャワークスペース」を参照してください。

手順

1. フィルターナビゲーターで「 `イメージ` 」を検索し、 システム **UI** > イメージ.
2. [名前] 検索フィールドに「`*sn_fsm_disp_wrkspc`」と入力します。
3. 更新するピンの名前を選択します。
   既存のグラフィックを後で使用する可能性があるが、まだシステムに保存されていない場合は、グラフィックを右クリックして保存します。
4. グローバルアプリケーションの編集に関するメッセージが表示された場合は 、ここ を選択します。
5. [画像] フィールドで [更新] を選択します。
6. [ファイルを選択] を選択し、目的のグラフィックを見つけます。
7. [開く] を選択します。

タスクの結果
新しいグラフィックは、以前のマップピンのグラフィックに置き換わります。

の設定の構成 ディスパッチャワークスペース

プロセスを自動化し、ディスパッチャーにより多くの情報を提供するため、ディスパッチャーは作業をより効果的に完了できます。

始める前に
必要なロール:admin、wm_admin

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > ディスパッチャワークスペースの構成 > ワークスペースの設定.
2. 職場設定を選択します。

自動翻訳

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

ディスパッチャワークスペース 設定

プロパティ	説明
自動リフレッシュを有効にする	会議、トレーニング、休暇申請、個人、アドホック作業イベントなどのイベントが ディスパッチャワークスペース で作成されたときに、エージェントのカレンダーを自動的に更新します。ここでこの機能を有効にすると、ディスパッチャーは ディスパッチャワークスペースこの設定を有効または無効にすることができます。 **注:** システムプロパティ *Enable Shift Scheduling for FSM to Determine Availability* が有効になっていることを確認します。詳細については、「フィールドサービスのワークフォース最適化 のアクティブ化」を参照してください。
グループメトリクス設定を有効にする	ディスパッチャーが ディスパッチャワークスペース内のアサイン先グループのメトリクスをオンにするオプションを有効にします。アサイン先グループのメトリクスは、 ディスパッチャワークスペースのスケジュールに表示されます。
エージェントメトリクス設定を有効にする	ディスパッチャーが ディスパッチャワークスペース内のエージェントのメトリクスをオンにするオプションを有効にします。エージェントメトリクスは、 ディスパッチャワークスペースのコンテキストサイドパネルに表示されます。
タスク割り当てモーダルを有効にする	タスク割り当てモーダルをポップアップ表示します。これを有効にし、タスクパネルからタスクをスケジュールにドラッグすると、タスクアサインモーダルウィンドウがポップアップ表示され、アサイン前のタスクの詳細が表示されます。これは、アサインプロセスに確認ステップを追加する場合に便利です。
移動開始時間に基づくスケジュール	エージェントの移動時間に基づいてタスクパネルからアサインされたタスクを開始できるようにします。ここでこの機能を有効にすると、ディスパッチャーは ディスパッチャワークスペースこの設定を有効または無効にすることができます。
タスク割り当てウィンドウへのナビゲーションを有効にする	タスクパネルに [アサインウィンドウに移動] オプションを有効にします。このオプションを選択すると、カレンダーが選択したタスクの期間の開始時に表示されます。 **注:** タスクパネルで別のタスクを選択して、アサインウィンドウを閉じます。
カレンダーイベントでアイコン表示を有効にする	ディスパッチャワークスペースカレンダーのカレンダーイベントにアイコンを表示できるようにします。
対応可能なエージェントのみを表示し、シフト外のエージェントを非表示にすることを有効にします。	ディスパッチャーが ディスパッチャワークスペースカレンダーからシフト外エージェントを非表示にできるアイコンを表示します。
ディスパッチャーワークスペースでイベント時ホバー	ディスパッチャワークスペースカレンダーで作業指示タスクまたは個人イベントにカーソルを合わせたときに、詳細を表示できるようにします。

自動翻訳

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

プロパティ	説明
ポップオーバーを有効にします。	
ディスパッチャワークスペースのタスクパネル内の作業指示タスクカード内に表示される SLA タイマーを有効にします	SLA 時間を ディスパッチャワークスペース の作業指示タスクカードに表示できるようにします。
タスクパネル内の作業指示タスクカード内に表示される SLA タイマータイプを選択します。デフォルトでは、SLA タイマーは非アクティブです。	SLA 時間をリアルタイムでロードするか、 ディスパッチャワークスペース が最初にロードするときに 1 回だけ、作業指示タスクカードにロードできるようにします。
検索可能なフィールドでエージェントを追加します。	これらは、ディスパッチャーが [エージェントを追加] 機能を使用するときにエージェントを検索するために使用できるフィールドです。デフォルトでは、ディスパッチャーはエージェントを名前、メールアドレス、または従業員番号で検索できます。ディスパッチャーがシステムユーザーレコードページの任意のフィールドでエージェントを検索できるようにすることができます。
ディスパッチャーがアサインされたアサイン先グループ/テリトリーの外部にエージェントを追加できるようにします。	ディスパッチャーが [エージェントを追加] 機能を使用して、自分が管理するアサイン先グループまたはテリトリー外のエージェントであっても、任意のエージェントを検索できるようにします。 **注:** ディスパッチャーは任意のエージェントを検索できますが、タスクをアサインできるのは、自分が管理しているアサイン先グループまたはテリトリー内のエージェントのみです。

3. **[Save** (保存)] を選択します。

カレンダーイベントアイコンのグラフィックを変更する

カレンダーイベントに表示されるアイコンをカスタマイズして、その目的を明確にしたり、組織のルックアンドフィールに一致させたりします。既存のアイコンを別のアプリケーションで置き換えて、インターフェイスを一致させることができます。

始める前に

必要なロール:wm_admin

[カレンダーイベントでアイコン表示を有効にする] が有効になっていることを確認します。詳細については、「の設定の構成 ディスパッチャワークスペース」を参照してください。

このタスクについて

カレンダーイベントに表示されるアイコンのリストについては、「 のカレンダーイベントアイコン ディスパッチャワークスペース」を参照してください。

警告:
この手順を実行するには、JSON コードを理解する必要があります。

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

自動翻訳

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > ディスパッチャワークスペースの構成 > カレンダーイベント本文のアイコン.
2. [値] フィールドで、変更するアイコンのファイル名をメモします。
   アイコンの位置とデフォルトの生成フィールドタイプは次のとおりです。
   - topIcon - 左上のアイコンは作業タイプを示します
   - bottomFirstIcon - 右下の最初のアイコンは、タスクがクルータスクかどうかを示します
   - bottomSecondIcon - 右下の 2 番目のアイコンは、タスクがロックされているかどうかを示します

   アイコンを表示するかどうかを決定するフィールドの変更については、「 カレンダーイベントアイコンを表示するフィールドを変更する」を参照してください。
3. [すべて] を選択し、[イメージ] を検索し、[システム **UI**] の [イメージ] を選択します。
4. カスタマイズするアイコンのファイル名を検索します。
5. イメージレコードを開きます。
6. グローバルアプリケーションの編集に関するメッセージが表示された場合は 、ここ を選択します。
7. **[Update** (更新)] を選択します。
8. **[Choose File** (ファイルを選択)] を選択します。
9. 新しい画像ファイルを開きます。
   追加するファイルの名前が、置き換えるファイルの名前と一致していることを確認してください。
10. **[OK]** を選択します。

タスクの結果
アイコンが更新され、 ディスパッチャワークスペースカレンダーイベントに表示されます。

カレンダーイベントアイコンを表示するフィールドを変更する

カレンダーイベントにアイコンを表示するかどうかを決定するフィールドを、優先度の表示など、より便利なものに変更します。

始める前に
必要なロール:wm_admin

このタスクについて
左上のアイコンは作業タイプを示します。右下の最初のアイコンはタスクがクルータスクかどうかを示し、右下の 2 番目のアイコンはタスクがロックされているかどうかを示します。カレンダーイベントアイコンの完全なリストについては、 のカレンダーイベントアイコン ディスパッチャワークスペース を参照してください。

カレンダーイベントのアイコングラフィックの変更については、「 カレンダーイベントアイコンのグラフィックを変更する」を参照してください。

⚠ 警告:
この手順を実行するには、JSON コード形式に精通している必要があります。

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

自動翻訳

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > ディスパッチャワークスペースの構成 > カレンダーイベント本文のアイコン.
2. グローバルアプリケーションの編集に関するメッセージが表示された場合は 、ここ を選択します。
3. [値] フィールドで、変更するカレンダーイベントアイコンのタイプまたはフィールド値を見つけて編集します。
   アイコンの位置とデフォルトのフィールド値は次のとおりです。
   - topIcon - 左上のアイコンは作業タイプ (work_type) を示します
   - bottomFirstIcon - 右下の最初のアイコンは、タスクがクルータスク (クルー) であるかどうかを示します
   - bottomSecondIcon - 右下の 2 番目のアイコンは、タスクがロックされている (ロックされている) かどうかを示します

   アイコングラフィックの変更については、「 カレンダーイベントアイコンのグラフィックを変更する」を参照してください。
4. **[Update** (更新)] を選択します。

タスクの結果
選択したフィールド値によって、カレンダーイベントに表示されるアイコンがトリガーされるようになりました。

ディスパッチャワークスペースリソースフィルターをクリア

ディスパッチャーが ディスパッチャワークスペースでロードの問題が発生した場合は、 ディスパッチャワークスペース リソースフィルターをクリアできます。これにより、ロードに関する問題の解決に役立ちます。

始める前に
必要なロール：admin。

手順

1. 移動先 すべて > ユーザー管理 > ユーザー設定.
2. dispatcher_workspace_resource_filtersを検索します。
3. [dispatcher_workspace_resource_filters] の横にあるチェックボックスをオンにします。
4. [選択した行のアクション] ドロップダウンリストを選択します。
5. [削除] を選択します。

からの通信の構成 ディスパッチャワークスペース

ディスパッチャワークスペース からエージェントにメッセージを送信することで、より迅速なコラボレーションとより効果的なコミュニケーションが可能になります。

サイドバー構成を介して Microsoft Teams アプリケーションを利用して、ディスパッチャワークスペースからエージェントにメッセージを送信します。この方法は、コミュニケーションが文書化され、追跡できることも意味します。

自動翻訳

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

サイドバーについて

ディスパッチャワークスペース のサイドバーからのメッセージングはServiceNow AI Platform® 機能です。メッセージング用の サイドバー の構成の詳細については、「 Configuring Sidebar 」を参照してください。

サイドバーの仕組みの詳細については、「Exploring Sidebar 」を参照してください。

サイドバーを使用して通信する方法の詳細については、「Using Sidebar 」を参照してください。

フィールドサービス モバイルエージェントアプリケーションのサイドバーについて

モバイルエージェント アプリケーションのサイドバーからのメッセージングは、サイドバーforフィールドサービス管理 (FSM) プラグイン (com.sn_fsm_sidebar) を有効にすると利用可能になります。詳細については、「フィールドサービス モバイルエージェント アプリケーションのサイドバーをアクティブ化する」を参照してください。

での動的スケジューリングの設定 ディスパッチャワークスペース

動的スケジューリングを使用すると、ディスパッチャーは作業指示タスクを効率的にアサイン、アサイン解除、または再アサインできます。

動的スケジューリングとの ディスパッチャワークスペース 統合により、エージェントを自動的に選択し、作業指示タスクをアサインすることができます。新しいタスクをアサインしようとすると、動的スケジューリングによって既存のタスクがアサイン解除または再アサインされ、新しいタスクがエージェントにアサインされます。

注:
すでに [対応中] に設定されているタスクのアサインを解除することはできません。スケジュールされているが開始されていないタスクのみを再アサインまたはアサイン解除できます。

タスクの優先度

優先度の低いタスクが既にアサインされている場合に、優先度の高いタスクをアサインすると、動的スケジューリングは優先度の高いタスクをアサインし、優先度の低いタスクの再アサインを試みます。優先度の低いタスクを優先度の高いタスクの上にドラッグすると、警告メッセージが表示され、続行するには確認応答する必要があります。

二重予約の有効化

二重予約が有効になっている場合は、時間が重複する複数の作業指示タスクについてエージェントを手動で二重予約できます。既にアサインされているタスクの上にタスクをドラッグアンドドロップすると、新しいタスクが既にアサインされているタスクと重なり、予定移動時間が更新されます。

- 動的スケジューリングと二重予約が有効になっている場合、既にアサインされているタスクにタスクをドラッグすると、アサインされたタスクが重複し、予定移動時間が更新されます。
- 二重予約が有効化されておらず、動的スケジューリングが有効になっている場合、すでにアサインされているタスクにタスクをドラッグすると、動的スケジューリングのポップアップウィンドウが表示され、タスクを再スケジュールできます。
- 二重予約と動的スケジューリングが無効になっている場合、すでにアサインされているタスクにタスクをドラッグすると、その時点でエージェントが対応不可であることを示すエラーメッセージが表示されます。

注:

システムアドミニストレーターは、
`work.management.allow.doublebooking.dynamicscheduling`を設定して二重予約を有効にします。

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

自動翻訳

関連情報

動的スケジューリング

ディスパッチャーがエージェントを一時的に追加するための追加設定を構成します

アドミニストレーターがエージェントを一時的に追加するために、ディスパッチャーが構成できる追加の設定があります。ディスパッチャーが検索するフィールドをさらに有効にすることができます。

デフォルトでは、ディスパッチャーは、管理するアサイン先グループまたはテリトリーに属するエージェントを ディスパッチャワークスペース に追加できます。ディスパッチャーが管理するアサイン先グループまたはテリトリー外のエージェントであっても、ディスパッチャーが任意のエージェントを ディスパッチャワークスペースに追加できるようにすることができます。ディスパッチャーはエージェントのみを検索できることに注意してください。エージェントが属するアサイン先グループまたはテリトリーをディスパッチャーが管理しない限り、エージェントにタスクをアサインすることはできません。

ディスパッチャーは、エージェントを名前、メールアドレス、または従業員番号で検索できます。アドミニストレーターは、システムユーザーテーブルで利用可能な任意のフィールドをディスパッチャーが検索できるようにすることができます。

1. [設定の構成] ページで 、[ディスパッチャーがアサインされたアサイン先グループ/テリトリー以外のエージェントを追加できるようにする] 設定をオンにして、ディスパッチャーが任意のエージェントを検索できるようにします。詳細については、「の設定の構成 ディスパッチャワークスペース」を参照してください。
2. ディスパッチャーがエージェントを検索できるフィールドを追加します。システムユーザーテーブルにある任意のフィールドを追加できます。詳細については、の設定の構成 ディスパッチャワークスペースの検索可能フィールドでエージェントを追加するを参照してください。

ディスパッチャワークスペースのカスタマイズ

UI ビルダー を使用して、ネクストエクスペリエンス およびカスタム Web コンポーネントを使用して、CSM 構成可能ワークスペース またはカスタム Web エクスペリエンス用のページをビルドします。

UI ビルダー

UI ビルダー はローコード環境です。コンポーネントの編集を開始する前に、ビジュアルインターフェイスでコードを快適に操作できる必要があります。ツールを使用する前に、 UI Builder にある UI ビルダーのドキュメントを読み、よく理解してください。

警告:
プロコーダーと呼ばれることもある高度な経験を持つ開発者のみが、 UI ビルダーを使用する手順を実行する必要があります。

でのページのカスタマイズ UI ビルダー

ネクストエクスペリエンスコンポーネントは、ディスパッチャワークスペースなどのUI ビルダーページの基本要素です。コンポーネントは、ボタンやラベルなどのコア要素から、リストやフォームなどのより複雑なコンポーネントまで多岐にわたります。コンポーネントを変更して、 ディスパッチャワークスペース ユーザーインターフェイスを更新したり、新しいユーザーインターフェイスを追加したりできます。UI ビルダー に付属するコンポーネントがニーズに合わない場合は、独自のコンポーネントを作成することもできます。

重要:
ディスパッチャワークスペースをカスタマイズする場合は、スクリプトインクルードを使用する必要があります。詳細については、「 スクリプトインクルードの拡張 」を参照してください。

自動翻訳

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

コンポーネントの詳細と UI ビルダー でのコンポーネントの操作方法については、「 Customize UI Builder pages using components 」を参照してください。使用可能なコンポーネントは、開発者サイトの Next Experience コンポーネント に一覧表示されます。

UI ビルダー では、ディスパッチャワークスペースのほぼすべての領域を構成できます。更新される最も一般的な 3 つの領域は、コンテキストサイドパネル、エージェントカード、およびカレンダーです。詳細は、以下のトピックを参照してください。

- でのコンテキストサイドパネルのカスタマイズ ディスパッチャワークスペースUI ビルダー
- でのエージェントカードのカスタマイズ ディスパッチャワークスペースUI ビルダー
- でのカレンダーグリッドのカスタマイズ ディスパッチャワークスペースUI ビルダー

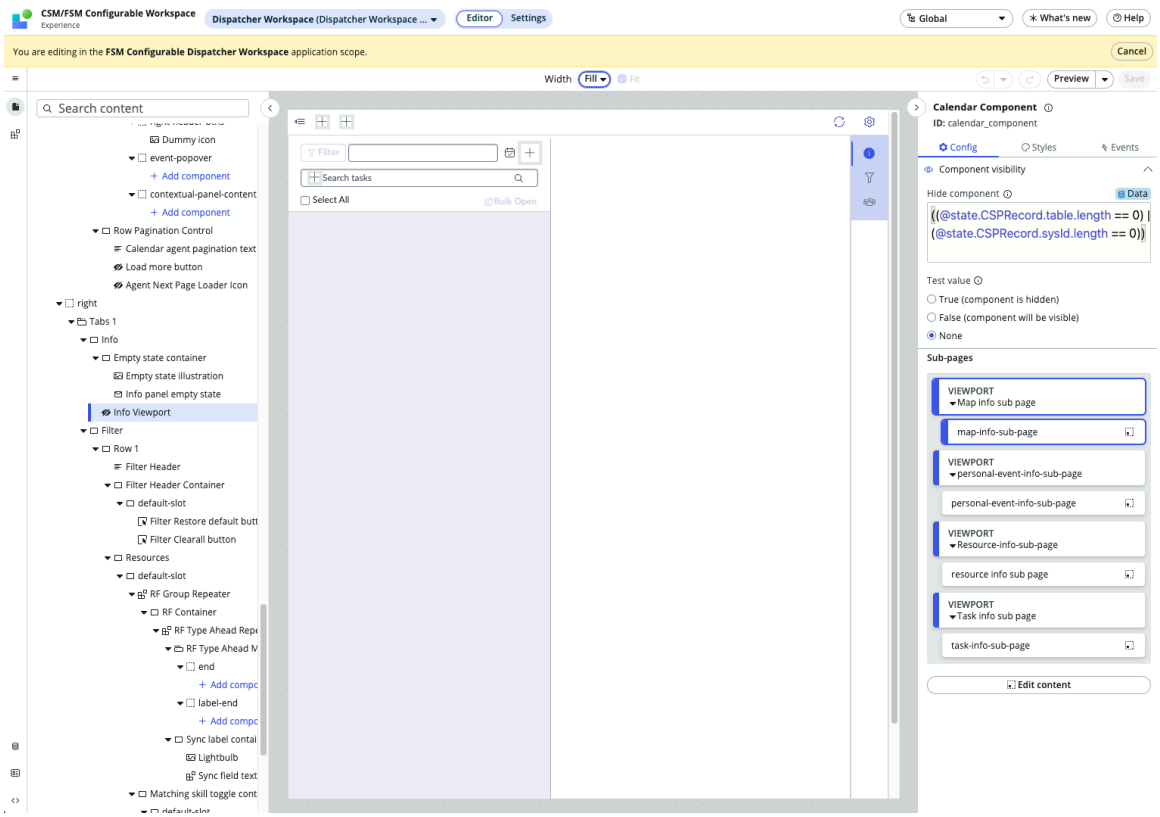
でのコンテキストサイドパネルのカスタマイズ ディスパッチャワークスペース**UI** ビルダー

コンテキストサイドパネルのフィールドとアイコンを変更または追加して、 ディスパッチャワークスペース 表示を更新します。ディスパッチャーは、より関連性の高い情報をすぐに確認できるため、タスクをより迅速に解決できます。

ディスパッチャワークスペース では、マップ、スケジュール、またはタスクパネルで選択した内容に関する詳細情報がコンテキストサイドパネルに表示されます。コンテキストサイドパネルは、タブコンポーネントでビルドされます。タブは、コンテキストサイドパネルで使用される情報とアイコンの順序を決定します。

次の画像では、カスタマイズ可能なタブでビルドされたUI ビルダーのディスパッチャワークスペースコンテキストサイドパネルを確認できます。

ディスパッチャワークスペース は **UI** ビルダー の値のいずれか



UI ビルダー でのタブの使用の詳細については、「タブの使用 」を参照してください。タブの追加については、「 Add tabbed content to UI Builder pages 」を参照してください。

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

でのエージェントカードのカスタマイズ ディスパッチャワークスペースUI ビルダー

ディスパッチャーがタスクをより迅速に解決するために使用できる詳細情報を表示するエージェントカードのフィールドとアイコンを変更または追加します。

エージェントカードのビルドに使用されるデフォルトの ネクストエクスペリエンス コンポーネントは次のとおりです。

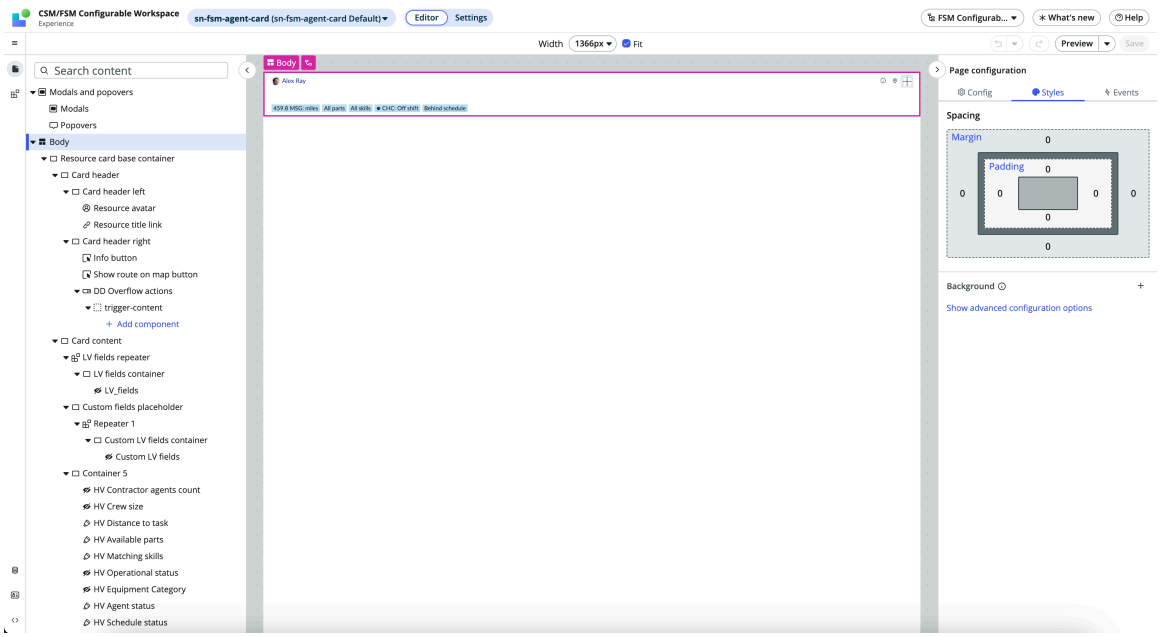
- ハイライト表示される値
- テキストリンク
- ラベル値
- コンテナ

ディスパッチャワークスペース では、エージェントカードにエージェントの場所や連絡先情報などの情報が表示されます。UI ビルダー では、エージェントカードはネクストエクスペリエンスコンポーネントのコレクションでビルドされます。

構成に応じて、エージェントカードのビルドに使用されるコンポーネントが同じ、多い、または少ない場合があります。これらのコンポーネントの詳細については、「 Next Experience コンポーネント 」を参照してください。

次の画像は、エージェントカードの一部をビルドするために使用されるコンテナコンポーネントの例を示しています。フィールドは UI ビルダー で設定できます。

のコンテナコンポーネント UI ビルダー



でのカレンダーグリッドのカスタマイズ ディスパッチャワークスペースUI ビルダー

カレンダーグリッドの色を変更または追加して ディスパッチャワークスペース 表示を更新し、エージェントがいつ対応可能かをディスパッチャーが簡単に確認できるようにします。

ディスパッチャワークスペース では、カレンダーグリッドのデフォルトの色は、エージェントが対応可能であることを示す白色と、エージェントが対応不可であることを示すグレーです。これらの色はカスタマイズできます。

ディスパッチャワークスペース のカレンダーグリッドは、markspans というプロパティを使用して作成されます。マークスパンの色を変更して、カレンダーグリッドの色を変更します。詳細については、「 カレンダー UIB のセットアップ 」を参照し、markspans プロパティまでスクロールしてください。

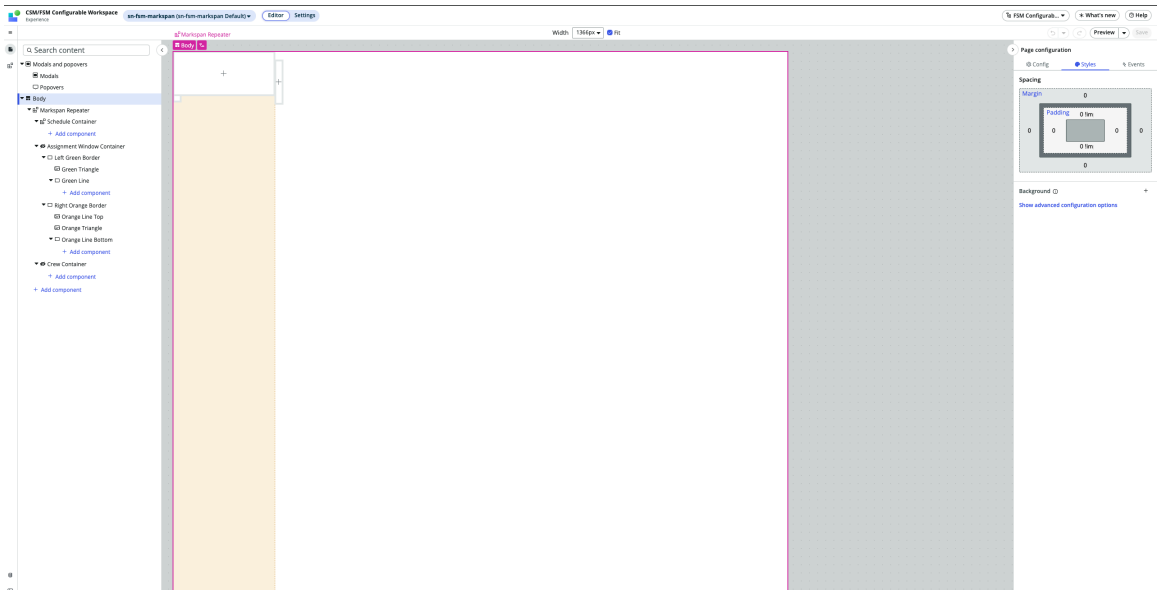
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

重要:
マークスパンは、カレンダー UIB セットアップページの ディスパッチャワークスペース でサポートされている唯一のプロパティです。

次の図は、ディスパッチャワークスペース でカレンダーグリッドの色を定義するために使用されるUI ビルダーのマークスパンの例を示しています。

のマークスパン **UI** ビルダー



でカレンダーのポップオーバーフィールドをカスタマイズする ディスパッチャワークスペース

ディスパッチャワークスペースポップオーバーに表示されるフィールドを追加または削除して、より関連性の高い情報をディスパッチャーが見つけやすくします。

始める前に
必要なロール:wm_admin

このタスクについて

警告:
JavaScript の使用経験が高い開発者のみがこの手順を実行する必要があります。

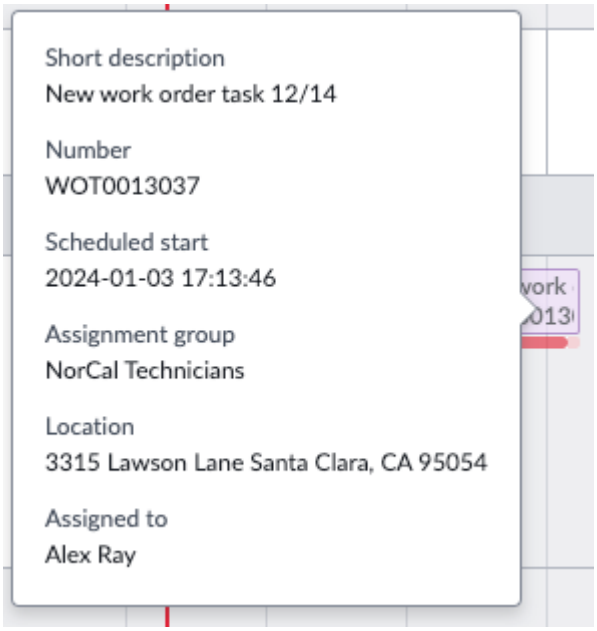
スクリプトインクルードとともに JavaScript を使用すると、ポップオーバーウィンドウに表示されるデフォルトの情報とは異なる値を表示できます。ポップオーバー情報のデフォルトのフィールドは次のとおりです。

- 簡単な説明:作業指示タスクの簡単な説明
- 番号:作業指示タスク番号
- 開始予定
- アサイン先グループ
- 場所:作業指示タスクの場所

次の画像は、作業指示書タスクが誰にアサインされているかを示す [アサイン先] フィールドがポップオーバーウィンドウに追加されたことを示しています。

自動翻訳

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



手順

1. 追加するフィールドの値を見つけます。
   a. 移動先 すべて > システム定義 > テーブル.
   b. [検索] フィールドで、関連するタイプの情報を含むテーブルを検索します。
      - 作業指示タスク値:wm_task
      - スケジュール値:cmn_schedule_span
      - 個人イベント値:sn_shift_planning_agent_schedule_request
   c. 関連するテーブルを開き、表示する値をコピーします。
2. 移動先 すべて > システム定義 > スクリプトインクルード.
3. [検索] フィールドに「DispatcherWorkspaceCalendarBrokerImplSNC」と入力し、レコードを開きます。
4. getCalendarEventTooltipDetails 関数までスクロールします。
5. getCalendarEventTooltipDetails 関数全体を選択してコピーします。
6. 戻る すべて > システム定義 > スクリプトインクルード.
7. [検索] フィールドに「DispatcherWorkspaceCalendarBrokerImpl」と入力し、レコードを開きます。
8. getCalendarEventTooltipDetails 関数を DispatcherWorkspaceCalendarBrokerImpl レコードの [ここにカスタマイズを追加/上書きします] と表示されている場所に貼り付けます。
9. 必要なフィールドを追加または削除します。
10. ページのヘッダーを選択して長押し (または右クリック) し、[保存] を選択します。

自動翻訳

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

の詳細リソースフィルターの構成 ディスパッチャワークスペース

高度なリソースフィルタリングを使用すると、アドミニストレーターとディスパッチャーは、 ディスパッチャワークスペース用の独自のフィルターを作成して保存できます。これにより、ディスパッチャーは ディスパッチャワークスペースでのビューをパーソナライズできます。

デフォルトのリソースフィルタリング

デフォルトでは、 ディスパッチャワークスペース により、ディスパッチャーはコンテキストサイドパネルに表示される内容をフィルタリングできます。ディスパッチャーは、エージェント、契約社員、またはスキルでフィルタリングできます。詳細については、「ディスパッチャワークスペースビューをフィルタリング」を参照してください。

高度なリソースフィルタリング

高度なリソースフィルタリングを使用すると、ディスパッチャーは独自のフィルター済みビューをディスパッチャワークスペースで作成できます。フィルターされたビューを保存して、 ディスパッチャワークスペースを開くたびに表示される内容をカスタマイズできます。ディスパッチャーは、必要なビューをすばやく再適用できるように、任意の数のフィルターを作成して保存することもできます。

高度なリソースフィルタリングでは、アドミニストレーターが独自の詳細フィルターを作成し、すべてのディスパッチャーが使用する ディスパッチャワークスペース に適用することもできます。

詳細リソースフィルターシステムプロパティ

詳細リソースフィルターシステムプロパティを有効にすると、4 つのデータベースビューがオンになります。データベースビューはテーブルのコレクションです。これらの 4 つのデータベースビューには、ディスパッチャーが高度なリソースフィルターを作成するために使用できる値を持つテーブルが含まれています。4 つのデータベースビューは次のとおりです。

- エージェントフィルター構成データベースビュー
- クルーフィルター構成データベースビュー
- 機器フィルター構成ビュー
- [請負会社のフィルター構成] ビュー

詳細リソースフィルターシステムプロパティは、アドミニストレーターがカスタムフィルターを作成し、すべてのディスパッチャーが使用する ディスパッチャワークスペース に追加できるようにするコントロールもオンにします。このコントロールは、リソースフィルター構成と呼ばれます。

高度なリソースフィルターを使用するには、カレンダー折りたたみシステムプロパティ (sn_fsm_disp_wrkspc.calendarCollapsedBehavior) を有効にする必要があります。

データベースビュー

4 つのデータベースビューには、テーブルのリストが含まれています。デフォルトでは、ディスパッチャーは以下に基づいて詳細フィルターを作成できます。

- [エージェント] タブのユーザー名またはユーザースキル。
- [クルー] タブのクルー名またはクルースキル。
- [設備] タブの設備カテゴリまたはリソースタイプ。

自動翻訳

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

- [請負会社] タブの請負会社名。

> **注:**
> [請負会社] タブでは、請負会社をフィルタリングしている場合でも、請負会社をフィルタリングするために選択したフィールドには [アサイン先グループ] というラベルが付けられます。

ディスパッチャーがより多くの値を使用して詳細フィルターを作成できるようにするには、テーブル内でどの値を使用できるかを示す必要があります。

アサイン先グループまたはテリトリーが構成されている場合は、テーブルが異なります。ディスパッチャーがリソースフィルターを作成するために使用するためにアドミニストレーターが有効にする必要がある値を含むテーブルのリストについては、次を参照してください 詳細リソースフィルターテーブル

テーブルの拡張

展開の一部であるユーザーまたはクルーに関連するテーブルの値は、 ディスパッチャワークスペースに拡張され、高度なリソースフィルターを作成するために使用できます。このプロセスは、レポート用のデータベースビューの作成と呼ばれます。

> **警告:**
> これを設定するには、プロの開発者であり、ServiceNow アドミニストレーターである必要があります。

詳細については、「Working with database views for reporting」を参照してください。

リソースフィルター構成

アドミニストレーターは、 詳細リソースフィルターテーブルで使用可能な値を使用して、ディスパッチャー向けの高度なリソースフィルターを作成できます。アドミニストレーターが高度なリソースフィルターを作成すると、すべてのディスパッチャーが ディスパッチャワークスペースで使用できるリソースフィルターを使用できるようになります。

構成の概要

高度なリソースフィルターを設定する手順は次のとおりです。

1. フィールドサービス管理 (FSM) とともにインストールされるプロパティ

   詳細リソースフィルターシステムプロパティ (sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.show_advanced_resource_filter) を有効にします。

2. (オプション) リソースフィルターオプションの設定

   ディスパッチャーが高度なリソースフィルターを作成するために使用できる値を選択します。

3. (オプション) ディスパッチャー向けの高度なリソースフィルターの作成

   すべてのディスパッチャーが ディスパッチャワークスペースで使用する高度なリソースフィルターを作成します。

4. の高度なフィルタリング ディスパッチャワークスペース

   ディスパッチャーは、独自の詳細フィルターを作成して適用できます。

自動翻訳

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

リソースフィルターオプションの設定

アドミニストレーターは、ディスパッチャーがデフォルトオプション以外の高度なリソースフィルターを作成するためのオプションをさらに構成できます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
デフォルトでは、ディスパッチャーは以下に基づいて詳細フィルターを作成できます。

- [エージェント] タブのユーザー名またはユーザースキル。
- [クルー] タブのクルー名またはクルースキル。
- [設備] タブの設備カテゴリまたはリソースタイプ。
- [請負会社] タブの請負会社名。

> **注:**
> [請負会社] タブでは、請負会社をフィルタリングしている場合でも、請負会社をフィルタリングするために選択したフィールドには [アサイン先グループ] というラベルが付けられます。

ユーザーまたはクルーに関連するテーブルを拡張し、それらのテーブルのフィールドを使用してリソースフィルターを作成することもできます。詳細については、「の詳細リソースフィルターの構成ディスパッチャワークスペース」を参照してください。

手順

1. 次のいずれかを選択します。
   - 移動先 すべて > フィールドサービス > ディスパッチ > ディスパッチャワークスペースの構成 > エージェントフィルターの構成.
   - 移動先 すべて > フィールドサービス > ディスパッチ > ディスパッチャワークスペースの構成 > クルーフィルター構成.
   - 移動先 すべて > フィールドサービス > ディスパッチ > ディスパッチャワークスペースの構成 > 機器フィルター構成.
   - 移動先 すべて > フィールドサービス > ディスパッチ > ディスパッチャワークスペースの構成 > 契約社員フィルター構成.
   - テーブルを展開した場合は、 すべて > フィールドサービス > ディスパッチ > ディスパッチャワークスペースの構成 次に、拡張したテーブルを選択します。
2. いずれかのテーブルを選択します。
   テーブルのリストについては、「 詳細リソースフィルターテーブル」を参照してください。
3. **[New** (新規)] を選択します。
4. ディスパッチャーが新しい検索値として使用できる フィールド を選択します。
5. **[Submit** (送信)] を選択します。

   ディスパッチャーは、ステップ 4 で選択した値を使用して高度なリソースフィルターを作成できるようになりました。

ディスパッチャー向けの高度なリソースフィルターの作成

すべてのディスパッチャーが ディスパッチャワークスペースで同じフィルターを使用できるように、高度なリソースフィルターを作成します。

自動翻訳

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

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
アドミニストレーターがディスパッチャーの高度なリソースフィルターを作成すると、 ディスパッチャワークスペース の [リソースフィルター] ドロップダウンメニューに表示されます。アドミニストレーターが作成したすべての詳細フィルターは、リソースフィルターリストの上部にアルファベット順に表示されます。ディスパッチャーで作成されたフィルターは、アドミニストレーターフィルターのリストの下に表示されます。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > ディスパッチ > ディスパッチャワークスペースの構成 > リソースフィルター.
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. フォームの次のフィールドに入力します。
   - タイトル: ディスパッチャワークスペースに表示されるフィルターの名前。
   - アクティブ:フィルターがアクティブな場合。
4. **[Submit** (送信)] を選択します。
5. 作成したフィルターの名前を選択します。
6. **[New** (新規)] を選択します。
7. フォームのフィールドに入力します。
8. **[Submit** (送信)] を選択します。

   フィルターがディスパッチャーワークスペースに追加され、ディスパッチャーが使用できます。

での折りたたみモードの構成 ディスパッチャワークスペース

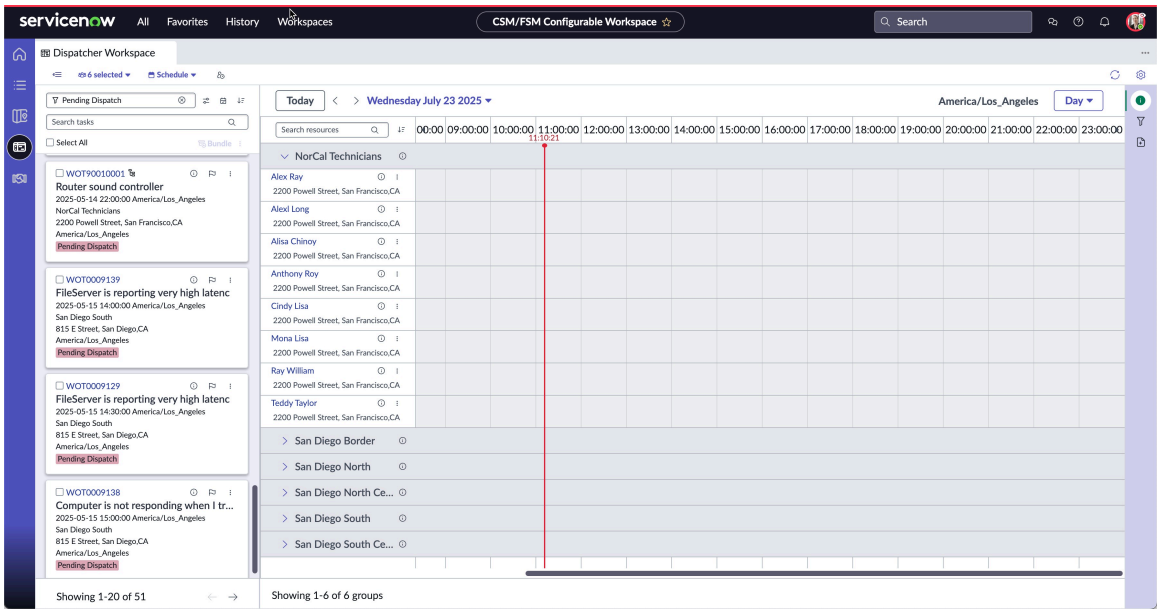
アサイン先グループまたはテリトリーを折りたたむと、 ディスパッチャワークスペース のロードが速くなります。アドミニストレーターは、このプロパティを無効にしてすべてのアサイン先グループまたはテリトリーを一度に表示できますが、ロード時間が長くなります。

折りたたみモード

Xanadu リリース以降、アサイン先グループとテリトリーはデフォルトで折りたたまれています。これがディスパッチャーに望まれる動作である場合は、何もする必要はありません。カレンダー上の最初のアサイン先グループまたはテリトリーは展開されますが、その下のアサイン先グループまたはテリトリーは折りたたまれています。

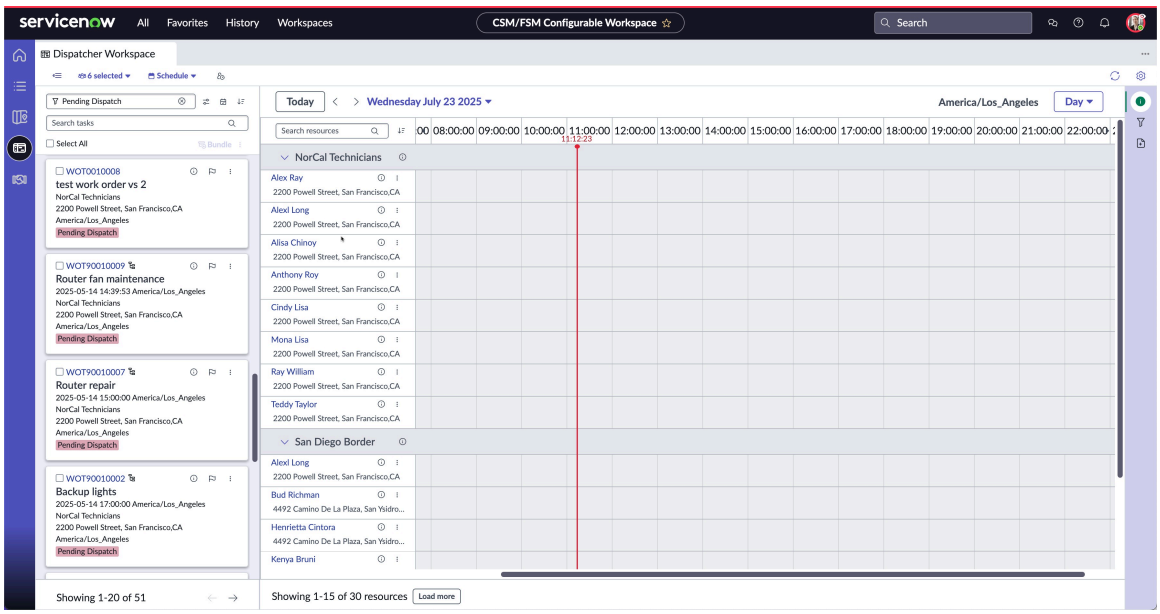
自動翻訳

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



非折りたたみモード

折りたたみモードを無効にすることができます。これにより、デフォルトのアサイン先グループまたはテリトリーの一部である X 個のエージェントがロードされます。ここで、X はカレンダーページサイズに等しく、システムプロパティ sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.calendar_resources_page_size によって制御されます。ディスパッチャーは、カレンダーの下部にある [さらにロード] を選択して、エージェント、アサイン先グループ、またはテリトリーをさらに表示する必要があります。非折りたたみモードを使用し、アサイン先グループとテリトリーが展開されて表示するには、プロパティ sn_fsm_disp_wrkspc.calendarCollapsedBehavior を false に設定する必要があります。



フィールドサービス テリトリー計画コンソールの構成

フィールドサービス テリトリー計画 では、設定した条件に基づいて、作業指示タスクに最適なテリトリーを特定します。その後、関連付けられたテリトリーに基づいてサービスコールを実行するのに最適な位置にある個々のエージェントまたはグループにタスクをアサインできます。

テリトリー計画者は、次の手順に従って、 フィールドサービス テリトリー計画コンソール内でテリトリーを設定して利用できます。

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

自動翻訳

構成の概要

フィールドサービステリトリー計画コンソールを設定する手順は次のとおりです。

- マップオーバーレイの構成

  マップオーバーレイを構成して、対応するデータアイテムをテリトリーマップに表示します。

- テリトリー計画立案コンソールに表示するテリトリーフィールドの構成

  コンテキストサイドパネルのフィールドを構成して、テリトリー計画コンソールに表示されるテリトリーの情報をカスタマイズします。

- 作業指示または作業指示タスクに関連するテリトリーの識別を有効にします

  一致ルールと条件を作成して、作業指示または作業指示タスクに最も関連性の高いテリトリーを特定できるようにします。

テリトリー計画の有効化と設定の詳細については、「 フィールドサービステリトリー計画の構成」を参照してください。

マップオーバーレイの構成

テリトリーマップで対応するデータアイテムを表示するようにマップオーバーレイを構成します。

マップオーバーレイを使用すると、テリトリマップのコンテキストでデータアイテムを表示できます。オーバーレイを設定することで、データポイントをマーカー、形状、またはヒートマップとしてマップ上に視覚化し、空間分布に関する貴重なインサイトを提供できます。

マップオーバーレイのタイプ

は、次の 3 つのタイプのマップオーバーレイデータアイテムをサポートしています。

1. マーカーレイヤー:マップ上に個別のマーカーを持つ個々のデータアイテムを表します。マーカーレイヤーは、特定の資産、場所、または対象ポイントを特定するのに役立ちます。
2. シェイプレイヤー:マップ上にポリゴンや線などのカスタム形状を作成でき、境界を定義したり、ルートを説明したりするのに役立ちます。
3. ヒートマップ:データの密度または強度を視覚的に表現し、より集中している領域を特定するのに役立ちます。

Example: エージェントのマーカーレイヤーオーバーレイを作成

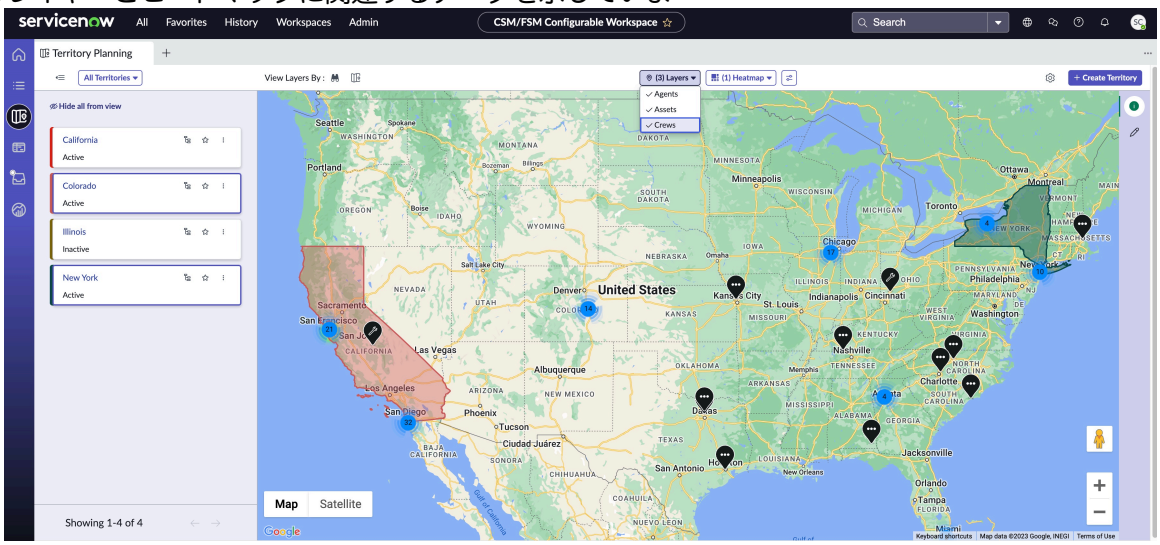
エージェント専用のマーカーレイヤーオーバーレイを作成するには、次の手順を実行します。

1. エージェントデータベーステーブルをリンクして、資産のマップオーバーレイデータアイテムを追加します。
2. マップ上の単一および複数のエージェントを視覚的に識別できるようにマップマーカーアイコンを設定します。
3. マップマーカーをクリックしたときにコンテキストサイドパネルに表示されるフィールドを設定するための情報ウィンドウフィールドセットを作成します。
4. データアイテム、マップマーカーアイコン、および情報ウィンドウフィールドセットをリンクして、エージェントのオーバーレイ定義を作成します。
5. グループ使用テーブルでエージェントグループとエージェントオーバーレイ定義をリンクします。

自動翻訳

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

次のスナップショットは、テリトリー計画コンソールの複数のレイヤーとヒートマップに関連するデータを示しています。



データの表示とフィルタリング

- スナップショットまたはマップビューを使用して、テリトリー全体のエージェント、クルー、作業指示タスクなど、関連するテリトリー情報に関するインサイトを取得します。
- データフィルターオプションを使用して、ビューポートまたはテリトリーに基づいて表示される情報を絞り込みます。
  - ビューポート:このビューでは、各エージェントを表す個々のマーカーが目立つように表示され、それらの空間分布を包括的に把握できます。
  - テリトリー:または、テリトリーベースのデータビューを使用すると、選択したテリトリーに具体的に関連付けられたエージェントをフィルタリングして表示し、それらのエリア内のエージェント分布を重点的に分析できます。

複数のオーバーレイの選択

複数のマップオーバーレイを管理および制御できます。オーバーレイを切り替えて表示を調整し、マッピングワークフローを最適化します。

構成の概要

マップオーバーレイを構成する手順は次のとおりです。

- マーカーレイヤーオーバーレイの作成

  マーカーレイヤーオーバーレイを作成して、マップ上のマーカーに関連付けられたデータアイテムを指定します。資産、場所、または対象ポイントのマーカーを設定できます。

- シェイプレイヤーオーバーレイの作成

  形状レイヤーを作成して、マップ上にポリゴンやラインなどのカスタム形状を作成します。このタイプのオーバーレイは、境界の定義、ルートの図示、または対象とする特定の地理的エリアのハイライト表示に役立ちます。

- ヒートマップを作成

  ヒートマップを作成し、マップ上のデータの密度または強度を色を使用して視覚的に表現します。ヒートマップは、データが集中しているエリアを特定し、ホットスポットをハイライト表示し、データ分布のパターンを見つけるのに役立ちます。

自動翻訳

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

- マップマーカーアイコンを作成する

  マーカータイプオーバーレイのカスタムマップマーカーアイコンを作成して、選択したデータアイテムをテリトリ内の同じ場所で単一のエンティティまたは複数のエンティティとして識別します。

- [情報ウィンドウを作成] フィールドセット

  [情報ウィンドウを作成] フィールドを設定して、データベースからフィールドデータを取得し、マーカーがマップ上でクリックされたときにカードに表示するように設定します。

- マップオーバーレイ定義の作成

  マップ上に明確に視覚的に表現するために、データアイテム、情報ウィンドウ、およびマーカーアイコンをリンクするマップオーバーレイ定義を作成します。これにより、ユーザーはマップデータを簡単に表示およびフィルタリングできます。

- オーバーレイグループとオーバーレイ定義をリンク

  オーバーレイグループとグループ使用テーブルのオーバーレイ定義の間にリンクを確立して、オーバーレイ定義がテリトリー計画立案コンソールに表示されるようにします。

マーカーレイヤーオーバーレイの作成

マーカーレイヤーオーバーレイを作成して、マップ上のマーカーに関連付けられたデータアイテムを指定します。資産、場所、または対象ポイントのマーカーを設定できます。

始める前に

必要なロール:map_overlay_action_admin

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > マップオーバーレイ > オーバーレイデータアイテム.
2. [マップ オーバーレイ データ アイテム] ページで、 [新規] を選択します。
3. フォームで、フィールドに入力します。

マップのオーバーレイデータアイテム

フィールド	説明
名前	マップオーバーレイの名前。例:資産
アプリケーション	マーカーレイヤーのアプリケーションスコープ。
タイプ	マーカーレイヤー。
テーブル	データの取得元のテーブル。たとえば、「sys_user」テーブルを使用してエージェント関連データをフェッチします。
詳細	マーカーレイヤーを作成するには、カスタマイズされたスクリプトを使用するか、事前定義されたフィールドに入力するかを選択します。 ○ カスタマイズされたスクリプトを使用するには:マップオーバーレイに独自のスクリプトを使用するには、このボックスをオンにしま

自動翻訳

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

フィールド	説明
	す。これにより、緯度、経度、およびその他の関連データを組み込むことができます。 ○ 詳細を手動で入力するには:チェックボックスをオフのままにして、条件、緯度、経度、住所の詳細を手動で入力します。

スクリプト	要件に合わせてスクリプトをカスタマイズします。次の出力形式は、スクリプトで使用されるデータの構造の参照となります。
	<pre>[
	{
	"displayValue": "Gina Frost",
	"sysId":
	"01e7632ad1c30110f8773afecccd7bc3",
	"latitude": 37.4076716,
	"longitude": -121.9613086,
	"address": "Santa Clara"
	},
	{
	"displayValue": "Taylor Key",
	"sysId":
	"01e7632ad1c30110f8773afecccd7bd0",
	"latitude": 37.3323182,
	"longitude": -121.9745714,
	"address": "Santa Clara"
	}
	]</pre>

マップ上の場所の変更を有効にします	マップ内のマーカーの位置の変更を有効にする場合に選択します。
スクリプトを編集	スクリプトをカスタマイズして、マップマーカーをドラッグしたときにマーカーオーバーレイの場所を更新します。この機能は、マーカーレイヤー用に設計されています。 たとえば、エージェントを表すマップマーカーを新しい場所にドラッグすると、スクリプトが実行され、エージェントのレコード内の場所が更新されます。
条件	データをフィルタリングする条件。たとえば、アクティブな資産のみをフェッチするには、[アクティブ] を True に設定します。このフィールドは、[詳細] フィールドが選択されていない場合に表示されます。
緯度	マーカーの緯度を指定します。たとえば、エージェントの場所の緯度などです。このフィールドは、[詳細] フィールドが選択されていない場合に表示されます。
経度	マーカーの経度を指定します。たとえば、エージェントの場所の経度などです。このフィール

自動翻訳

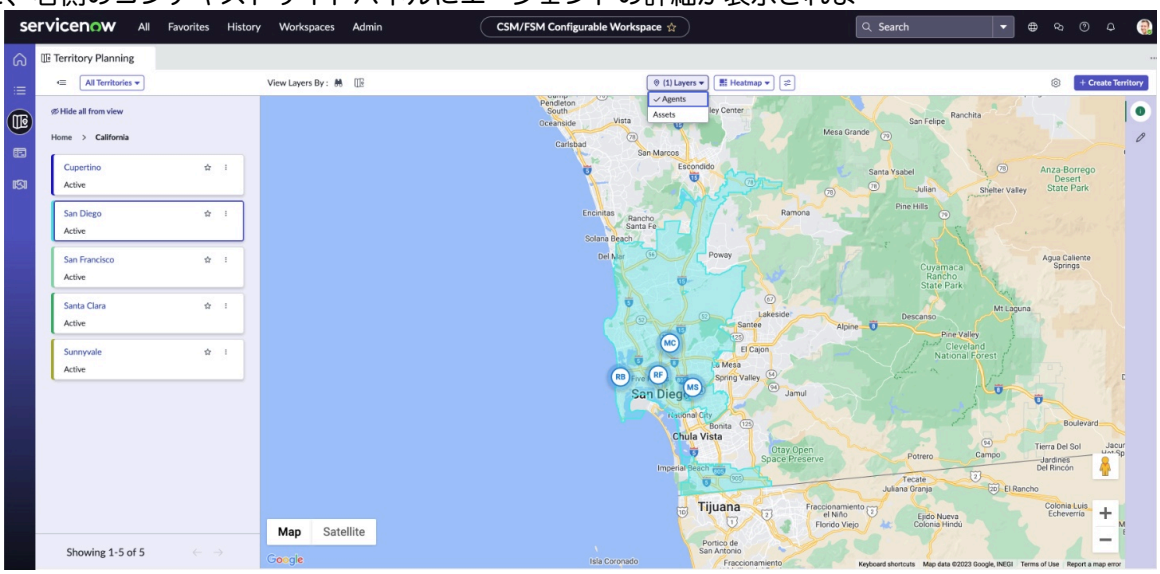
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	ドは、[詳細] フィールドが選択されていない場合に表示されます。
住所	マーカーに関連付けられたアドレス情報。たとえば、エージェントの場所などです。このフィールドは、[詳細] フィールドが選択されていない場合に表示されます。

4. マップマーカーアイコンを追加して、個々のデータアイテムを表し、マップ上の基礎となるデータポイントを視覚的に示します。
詳細については、「マップマーカーアイコンを作成する」を参照してください。
5. マップマーカーアイコンが選択されたときにカードに表示するフィールドを決定する情報ウィンドウフィールドセットを構成します。
詳細については、「[情報ウィンドウを作成] フィールドセット」を参照してください。
6. マップオーバーレイ定義を作成して、オーバーレイ定義とデータアイテムをリンクします。
この手順では、マーカーアイコンなどの視覚的表現と関連するデータアイテムの間の接続を確立します。詳細については、「マップオーバーレイ定義の作成」を参照してください。
7. 作成したマップオーバーレイ定義と選択したオーバーレイグループをリンクします。
このリンケージにより、オーバーレイが指定されたオーバーレイグループ内で適切に編成および管理されます。詳細については、「オーバーレイグループとオーバーレイ定義をリンク」を参照してください。
マーカーレイヤーが作成されます。

タスクの結果

次のスナップショットは、サンディエゴテリトリーのエージェントを表すマーカーレイヤーの例を示しています。エージェントのマップマーカーを選択すると、右側のコンテキストサイドパネルにエージェントの詳細が表示されます。



シェイプレイヤーオーバーレイの作成

形状レイヤー オーバーレイを使用すると、ポリゴンやラインなどのカスタム形状をマップ上に作成できます。このタイプのオーバーレイは、境界の定義、ルートの図示、または対象とする特定の地理的エリアのハイライト表示に役立ちます。

始める前に

必要なロール:map_overlay_action_admin

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

自動翻訳

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > マップオーバーレイ > オーバーレイデータアイテム.
2. [マップ オーバーレイ データ アイテム] ページで、 [新規] を選択します。
3. フォームで、フィールドに入力します。

マップのオーバーレイデータアイテム

フィールド	説明
名前	マップオーバーレイの名前。たとえば、線形セグメントなどです
アプリケーション	形状レイヤーのアプリケーションスコープ。
タイプ	シェイプレイヤー。
テーブル	データの取得元のテーブル。例: 「sn_eam_linear_segment」。 **注:** リニアセグメントは、エンタープライズ資産管理 (EAM) プラグインをアクティブ化した場合にのみアクセスできます。
詳細	チェックボックスはデフォルトでオンになっています。形状レイヤーオーバーレイに緯度、経度、およびその他の関連データを含めるためにスクリプトが必要であることを示します。
スクリプト	参照スクリプトを使用して、マップオーバーレイ用に独自にカスタマイズしたスクリプトを使用します。これにより、緯度、経度、およびその他の関連データを組み込むことができます。 [{ "displayValue": "Created 2023-07-10 03:01:37", "sysId": "1708508093c0b51025bcba774dba106e", "geoJson": "{\"type\":\"FeatureCollection\", \"features\":[{\"type\":\"Feature\", \"geometry\":{\"type\":\"Polygon\", \"coordinates\": [[[110.41327466868162,-6.946524999819999],[110.41363733131837,-6.946524999819999],[110.41363733131837,-6.946885000018],[110.41327466868162,-6.94688500018],[110.41327466868162,-6.946524999819999]]]},\"properties\":{\"styles\":{\"fillColor\":\"#FF0000\",\"fillOpacity\":0.4,\"strokeWeight\":0,\"strokeColor\":\"#000000\"}}}]}" }, { "displayValue": "Created 2023-07-10 03:06:44",

自動翻訳

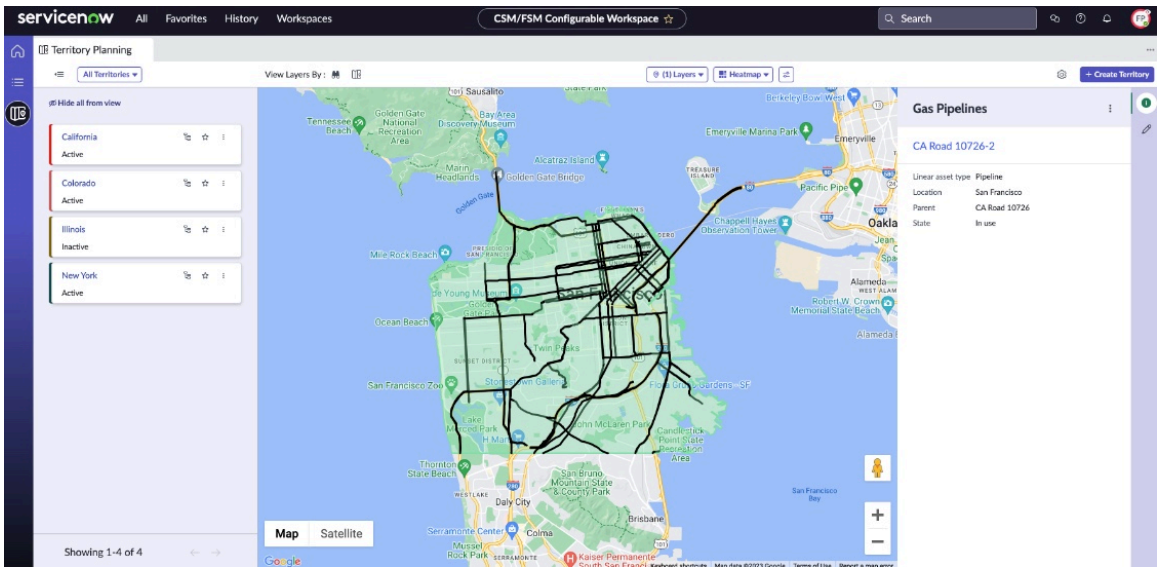
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	"sysId": "1e3914c493c0b51025bcba774dba101d", "geoJson": "{\"type\":\"FeatureCollection\", \"features\":[{\"type\":\"Feature\", \"geometry\":{\"type\":\"Polygon\", \"coordinates\": [[[110.41258766868162,-6.946524999819999],[110.41295033131837,-6.946524999819999],[110.41295033131837,-6.946885000018],[110.41258766868162,-6.94688500018],[110.41258766868162,-6.946524999819999]]]},\"properties\":{\"styles\":{\"fillColor\":\"#FFC0CB\", \"fillOpacity\":0.4,\"strokeWeight\":0,\"strokeColor\":\"#000000\"}}}]}" }]

4. マップマーカーアイコンが選択されたときにカードに表示するフィールドを決定する情報ウィンドウフィールドセットを構成します。
   詳細については、「[情報ウィンドウを作成] フィールドセット」を参照してください。
5. マップオーバーレイ定義を作成する場合は、オーバーレイ定義とデータアイテムをリンクする必要があります。
   この手順では、図形の視覚的表現と関連するデータアイテムの間の接続を確立します。詳細については、「マップオーバーレイ定義の作成」を参照してください。
6. 作成したマップオーバーレイ定義と選択したオーバーレイグループをリンクします。
   このリンケージにより、オーバーレイが指定されたオーバーレイグループ内で適切に編成および管理されます。詳細については、「オーバーレイグループとオーバーレイ定義をリンク」を参照してください。
   形状レイヤーが作成されます。

タスクの結果

次のスナップショットは、サンフランシスコのテリトリーの線形セグメントを表す形状レイヤーの例を示しています。線形セグメントを選択すると、右側のコンテキストサイドパネルに詳細が表示されます。



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

ヒートマップを作成

ヒートマップを作成し、マップ上のデータの密度または強度を色を使用して視覚的に表現します。ヒートマップは、データが集中しているエリアを特定し、ホットスポットをハイライト表示し、データ分布のパターンを見つけるのに役立ちます。

始める前に

必要なロール:map_overlay_action_admin

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > マップオーバーレイ > オーバーレイデータアイテム.
2. [マップ オーバーレイ データ アイテム] ページで、 [新規] を選択します。
3. フォームで、フィールドに入力します。

マップのオーバーレイデータアイテム

フィールド	説明
名前	マップオーバーレイの名前。たとえば、作業指示書タスクなどです。
アプリケーション	ヒートマップのアプリケーションスコープ。
タイプ	ヒートマップを選択します。
テーブル	データの取得元のテーブルを指定します。たとえば、作業指示タスクをフェッチするには「wm_task」を使用します。
詳細	ヒートマップを作成するには、カスタマイズされたスクリプトを使用する方法と、事前定義されたフィールドに入力する方法の 2 つがあります。 ○ カスタマイズされたスクリプトを使用するには:マップオーバーレイに独自のスクリプトを使用するには、このボックスをオンにします。これにより、緯度、経度、およびその他の関連データを組み込むことができます。 ○ 詳細を手動で入力するには:チェックボックスをオフのままにして、条件、緯度、経度、住所の詳細を入力します。
スクリプト	要件に合わせてスクリプトをカスタマイズします。次の出力形式は、スクリプトで使用されるデータの構造の参照となります。 `[ { "weight": 4,(optional) "displayValue": "WOT0010017", "sysId": "0793bd6847c8b51046cd016c416d43c2", "latitude": 25.784294, "longitude": -80.322654 } ]`

自動翻訳

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

フィールド	説明
条件	データをフィルタリングする条件。たとえば、アクティブな作業指示タスクのみをフェッチするには、[アクティブ] を True に設定します。このフィールドは、[詳細] フィールドが選択されていない場合に表示されます。
緯度	ヒートマップの緯度を指定します。たとえば、作業指示タスクの場所の緯度などです。このフィールドは、[詳細] フィールドが選択されていない場合に表示されます。
経度	ヒートマップの経度を指定します。たとえば、作業指示タスクの場所の経度などです。このフィールドは、[詳細] フィールドが選択されていない場合に表示されます。
重み付け	ヒートマップの重みを入力します。ヒートマップ上のデータポイントの強度を決定します。データポイントに高い重み付けを割り当てると、データポイントがより目立つように表示されます。これは、特定のデータ ポイントを強調する場合や、レンダリングを高速化するために 1 つの場所に大量のデータを追加する場合に便利です。 たとえば、作業指示タスクに優先度フィールドを設定して、特定の場所の重みを示すことができます。 **注:** このフィールドはヒートマップに対してのみ表示され、[詳細] フィールドが選択されていない場合にのみ表示されます。

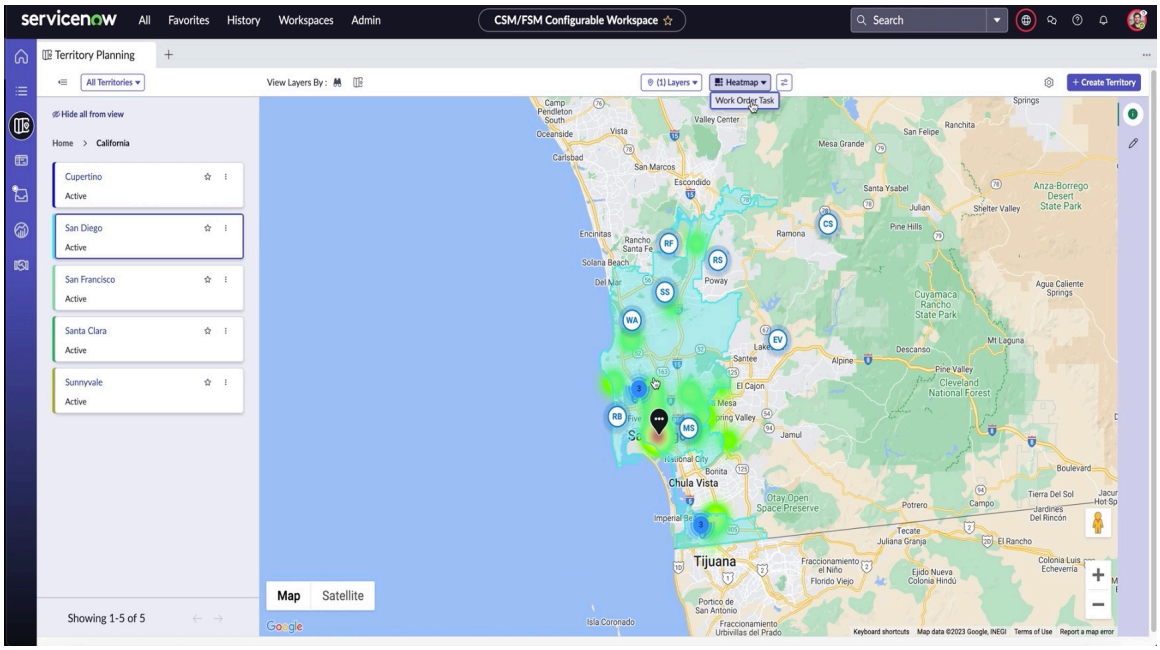
4. オプション: ヒートマップグラデーション (sn_cmn_mo を使用して、可視化の色のグラデーションを変更します。HeatmapGradient) 拡張ポイント。
詳細については、「フィールドサービス管理 (FSM) の拡張ポイント」を参照してください。
5. オプション: ヒートマップのデータポイントに影響を与える不透明度レベルと半径を変更します。
詳細については、「フィールドサービス テリトリー計画立案コンソールのプロパティ」を参照してください。
6. マップオーバーレイ定義を作成し、オーバーレイ定義とデータアイテムをリンクします。
この手順により、ヒートマップの視覚的表現と関連するデータアイテムの間の接続が確立されます。詳細については、「マップオーバーレイ定義の作成」を参照してください。
7. 作成したマップオーバーレイ定義と選択したオーバーレイグループをリンクします。
このリンケージにより、オーバーレイが指定されたオーバーレイグループ内で適切に編成および管理されます。詳細については、「オーバーレイグループとオーバーレイ定義をリンク」を参照してください。
8. **[Submit** (送信)] を選択します。
ヒートマップが作成されます。

自動翻訳

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

タスクの結果
次の例は、作業指示タスクのマーカーおよびヒートマップとしてのエージェントを示しています。エージェントはマップ上でマークされ、ヒートマップにはタスクの強度が表示されます。エージェントの場所と作業指示タスクの密度を簡単に確認するのに役立ちます。

この組み合わせたアプローチを使用することで、エージェントの空間分布を評価し、作業指示タスクの強度に基づいて作業負荷に関するインサイトを得ることができます。マップマーカーまたはヒートマップを選択して、右側のコンテキストサイドパネルに詳細を表示します。



マップマーカーアイコンを作成する

マーカータイプオーバーレイのカスタムマップマーカーアイコンを作成します。

始める前に
必要なロール:map_overlay_action_admin

このタスクについて
カスタムマップマーカーを作成し、マーカーレイヤーマップオーバーレイ定義で使用できます。マップマーカーは、選択したデータアイテムを、テリトリ内の同じ場所 (緯度、経度) にある単一のエンティティまたは複数のエンティティとして識別します。たとえば、マップマーカーアイコンを作成して、単一のストックルーム、複数のストックルーム、または特定の場所にいる複数のストックルームとエージェントの組み合わせを表します。

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > テーブル > マップオーバーレイアイコン.
2. [フォームを表示] をクリックします。
   [マップオーバーレイアイコン] ページが表示されます。
3. フォームで、フィールドに入力します。

マップオーバーレイアイコン

フィールド	説明
名前	マップマーカーの名前。

自動翻訳

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

フィールド	説明
アプリケーション	[グローバル] を選択すると、マーカーアイコンがグローバルで使用できるようになります。
アイコン	利用可能なオプションからマップマーカーに適切なアイコンを選択します。
表示レベル	複数のマーカーアイコンが同じ座標を共有している場合、表示レベル値が最も低いアイコンがマップに表示されます。
ハイライト表示されたアイコン	ユーザーがクリックしたときにハイライト表示されたマーカーとして表示するアイコンを選択します。

4. **[Submit** (送信)] を選択します。
   マップマーカーアイコンが作成されます。

次のタスク

マップマーカーアイコンを作成したら、それらをオーバーレイ定義にリンクして、データアイテムを単一のエンティティ、複数のエンティティ、またはマップ上の同じ位置の組み合わせとして識別できます。詳細については、「マップオーバーレイ定義の作成」を参照してください。

[情報ウィンドウを作成] フィールドセット

[情報ウィンドウを作成] フィールドを設定して、データベースからフィールドデータを取得し、マーカーがマップ上でクリックされたときにカードに表示するように設定します。

始める前に

必要なロール:map_overlay_action_admin

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > テーブル > アプリケーションフィールドセット
2. [フォームを表示] をクリックします。
   [アプリケーションフィールドセット] ページが表示されます。
3. フォームで、フィールドに入力します。

アプリケーションフィールドセット

フィールド	説明
名前	フィールドセットの名前。例:ストックルーム
モジュール	フィールドサービス管理 (FSM)
タイプ	テーブルフィールド
テーブル名	テーブルの名前。例:alm_stockroom

4. **[Submit** (送信)] を選択します。
   アプリケーションフィールドセットが作成されます。
5. [リストを表示] をクリックします。
6. アプリケーションフィールドセットにアイテムを追加します。

自動翻訳

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

a. アプリケーションフィールドセットを選択します。
たとえば、「ストックルーム」などです。

b. [**New**] をクリックします。

c. フィールド名を選択します。
たとえば、場所などです。

d. [名前] フィールドに、選択したフィールドの名前を入力します。
例：勤務地。

e. [順序] フィールドに、マップ内のマップマーカーをクリックしたときに表示されるフィールドの順序を入力します。

タスクの結果
指定したフィールドで情報ウィンドウフィールドセットが作成されます。フィールドの値は、右側のコンテキストサイドパネルのマップでマップマーカーをクリックすると表示されます。

次のタスク
マップマーカーアイコンをオーバーレイ定義にリンクします。詳細については、「マップオーバーレイ定義の作成」を参照してください。

マップオーバーレイ定義の作成

マップオーバーレイデータアイテム、情報ウィンドウのフィールドセット、マーカーアイコン (マーカーオーバーレイの場合) をリンクして、マップオーバーレイ定義を作成します。オーバーレイ定義がマップに表示され、さらにマップ上のデータを表示およびフィルタリングするために使用されます。

始める前に
必要なロール:map_overlay_action_admin

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > マップオーバーレイ > オーバーレイ定義.

2. [マップ オーバーレイ定義] ページで、[新規] をクリックします。

3. フォームで、フィールドに入力します。

マップオーバーレイ定義

フィールド	説明
名前	マップオーバーレイ定義の名前。たとえば、「ストックルーム」などです。
アプリケーション	グローバル
アクティブ	マップにオーバーレイ定義を表示する場合に選択します。
データアイテム	オーバーレイのメタデータが含まれています。たとえば、ストックルーム関連データなどです。詳細については、「マーカーレイヤーオーバーレイの作成」を参照してください。

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

フィールド	説明
1 つのアイコンセット	選択したデータアイテムを単一のエンティティとして識別するためのマップマーカーアイコン。たとえば、特定の場所に 1 つのストックルームがある場合、1 つのアイコンセットのマーカーアイコンは、ストックルームが 1 つのみであることを示します。 **注:** 選択したデータアイテムのタイプがマーカーレイヤーの場合にのみ表示されます。
情報ウィンドウフィールドセット	オーバーレイアイテムをクリックしたときに右側のコンテキストパネルに表示されるフィールド値を設定して、フィールドセットを選択するか、新しいフィールドセットを作成します。詳細については、「[情報ウィンドウを作成] フィールドセット」を参照してください。 **注:** 選択したデータアイテムのタイプがマーカーまたはシェイプレイヤーの場合にのみ表示されます。
併置されたアイコンセット	選択したデータアイテムを複数のエンティティとして識別するためのマップマーカーアイコン。たとえば、特定の場所に複数の倉庫がある場合、併置されたアイコンセットマーカーは複数の倉庫があることを示すように表示されます。 **注:** 選択したデータアイテムのタイプがマーカーの場合にのみ表示されます。

4. **[Submit** (送信)] を選択します。

タスクの結果
マップオーバーレイ定義が作成されます。

次のタスク
オーバーレイグループとオーバーレイ定義をリンク

オーバーレイグループとオーバーレイ定義をリンク

グループ使用テーブルで、オーバーレイグループとオーバーレイ定義の間にリンクを確立します。これは、オーバーレイ定義をテリトリー計画コンソールに表示するのに役立ちます。

始める前に
必要なロール:map_overlay_action_admin

このタスクについて
オーバーレイ定義を表示する場所に基づいて、次のいずれかのオーバーレイグループとオーバーレイ定義をリンクできます。

自動翻訳

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

- **[FSM** テリトリーオーバーレイ **(FSM Territory Overlays by Territory**)] では、テリトリーに基づいてオーバーレイ定義が表示されます。
- ビューポート別の **FSM** テリトリーオーバーレイ は、ビューポートに基づいてオーバーレイ定義を表示します。

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > テーブル > マップオーバーレイグループの使用状況.
2. [リストを表示] をクリックします。
   [マップオーバーレイグループの使用状況] ページが表示されます。
3. [**New**] をクリックします。
4. フォームで、フィールドに入力します。

マップのオーバーレイデータアイテム

フィールド	説明
グループ	オーバーレイグループを選択します。
アプリケーション	グローバル
オーバーレイ	マップオーバーレイ定義を選択します。詳細については、「マップオーバーレイ定義の作成」を参照してください。
アクティブ	オーバーレイ定義がマップに表示されるようにするには、チェックボックスをオンにします。
順序	マップに表示されるオーバーレイの順序。

タスクの結果
オーバーレイ定義は、リンクされたグループの使用状況に基づいて、ビューポートまたはテリトリに表示されます。

テリトリー計画立案コンソールに表示するテリトリーフィールドの構成

コンテキストサイドパネルのフィールドを構成して、テリトリー計画コンソールに表示されるテリトリーの情報をカスタマイズします。これにより、パーソナライズされたデータにより計画の効率が向上し、情報に基づいた意思決定を行うことができます。

始める前に
必要なロール:wm_admin

このタスクについて
テリトリの事前定義フィールドと計算フィールドの両方を構成できます。

手順

1. 移動先 すべて > **app_cmn_field_set.list.do**.
   事前定義されたアプリケーションフィールドセットのリストが表示されます。
2. 事前定義フィールドを設定するには、[**FSM** テリトリーフォームフィールド] を選択します。

自動翻訳

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

a. 親の割り当て、テリトリー、アクティブ、ランク、色、地域などの利用可能なフィールドのリストを確認します。

b. テリトリー計画立案コンソールにフィールドを表示するには、[デフォルトの表示] フィールドを **true** に設定します。

c. [順序] 列に値を入力して、コンソールにフィールドが表示される順序を整理します。

3. 計算フィールドを設定するには、[**FSM** テリトリーフォーム計算フィールド] を選択します。

a. 子の数、認定グループ、ディスパッチされたグループ、アサイン先グループ、および KPI 範囲を含む計算フィールドセクションに移動します。

b. テリトリー計画立案コンソールにフィールドを表示するには、[デフォルトの表示] フィールドを **true** に設定します。

c. [順序] 列に値を入力して、コンソールにフィールドが表示される順序を整理します。

タスクの結果

構成されたフィールドがテリトリー計画コンソールに表示されます。変更を表示するには、テリトリー計画者としてログインし、コンソールに移動します。詳細については、「コンテキストサイドパネルにテリトリー情報を表示」を参照してください。

作業指示または作業指示タスクに関連するテリトリーの識別を有効にします

一致ルールと条件を設定することで、作業指示または作業指示タスクに最も関連性の高いテリトリーを特定できるようにします。

始める前に

必要なロール:sn_fsm_tp.fsm_territory_planner

このタスクについて

フィールドサービステリトリー計画構成では、作業指示または作業指示タスクに最も適格なテリトリーをフィルタリングできます。この構成は、 *`Selection criteria`* 一致タイプに基づく一致ルールに保存されます。

デフォルト構成では、次の一致基準を使用する *`Field Service Territory Planning: Get eligible territories for Work Orders`* および *`Field Service Territory Planning: Get eligible territories for Work Order Tasks`* 一致ルールが使用されます。

- タスクの場所からテリトリーを照合
- テリトリー条件に基づいてフィルター

アサインルールを作成する場合は、自動アサインに一致ルールを使用することもできます。

作業指示または作業指示タスクに最も関連性の高いテリトリーをフィルタリングして識別できるように、条件を作成します。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > テリトリー計画立案 > **Territory Planning Console** (テリトリー計画コンソール).
2. [テリトリ] パネルで、[すべて参照] リストからテリトリを選択します。
3. テリトリーカードの [アクション] アイコン (⋮ を選択し、[詳細を表示] を選択します。
4. [その他] を選択し、[テリトリー条件] を選択します。
5. **[New** (新規)] を選択します。
6. フォームで、フィールドに入力します。

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

自動翻訳

[テリトリー条件] フォーム

フィールド	説明
テリトリー	テリトリの名前。 このフィールドは、選択したテリトリに自動的に設定されます。
テリトリーモデルソース	テリトリーをフィルタリングするソースの名前 (作業指示書または作業指示書タスクのいずれか)。
テーブル名	作業指示タスク [wm_task] または作業指示 [wm_order] テーブルのいずれか。 このフィールドは、[テリトリーモデルソース] フィールドで選択された値に基づいて自動的に設定されます。

7. フィルター条件を追加します。

   a. [条件] フィールドで、[条件の設定] を選択します。

   b. 条件を作成します。
   たとえば、[**State] [is] [Pending Dispatch] AND [Active] [is] [true]** です。

   c. オプション: [新しい条件セット] を選択して条件を追加し、代替 OR 条件を追加します。

   d. **[Set** (設定)] を選択します。

8. **[Save** (保存)] を選択します。

タスクの結果

作業指示または作業指示タスクに最適なテリトリーを決定するのに役立つ条件が設定されます。

での フィールドサービス の設定 **CSM** エージェントワークスペース

CSM エージェントワークスペースでフィールドサービスを有効にし、タスクを実行するためのロールを設定します。

> **重要:**
> Vancouver リリース以降、レガシー FSM エージェントワークスペースは将来の廃止に向けて準備されています。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。この機能の最新のエクスペリエンスは、Field Service Management 構成可能ワークスペース [com.snc.uib.fsm_agent_workspace] で提供されます。詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

エージェントワークスペースの有効化

次のプラグインをアクティブ化します。

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

自動翻訳

- Customer Service with Field Service Management プラグイン [com.snc.csm_fsm_integration] を使用すると、アカウント、連絡先、パートナー、パートナーの連絡先、コンシューマー情報をカスタマーサービスからフィールドサービス管理 (FSM) に送信できます。
- フィールドサービス管理 (FSM) プラグイン (com.snc.work_management) は、現場での作業タスクのスケジューリングと管理をサポートします。
- FSM エージェントワークスペースプラグイン (com.snc.agent_workspace.fsm) は、フィールドサービス管理 (FSM) プラグイン (com.snc.work_management) またはフィールドサービス管理 (FSM) によるカスタマーサービスプラグイン [com.snc.csm_fsm_integration] を有効にすると有効になります。

FSM のエージェントワークスペースで使用されるロール

エージェントワークスペースのロール

ロール	説明	ロールを含む
アドミニストレーター [admin]	エージェントワークスペースのフィールドサービス管理 (FSM) ロールを更新します。	
カスタマーサービスエージェント [sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent]	• ケースから作業指示を作成します。 • 作業指示書にテンプレートを表示して適用します。 • 既存の状況フローとsm_configルールに基づいて、作業指示を [ドラフト] ステータスから [承認準備完了]、[認定準備完了]、および [ディスパッチ準備完了] に移行します。 • 作業指示書で予約します。	• ナレッジ • sn_fsm_servicedesk_agent • template_editor • chat_admin • sn_customerservice.deescalation_request [sn_customerservice_agent] のみ • sn_templated_snip.template_snippet_read • sn_shn.editor • [sn_customerservice_agent] のtimecard_user • sn_esm_agent
場所エージェント [sn_customerservice.svc_location_agent]	サービス組織の連絡先とコンシューマーのケースから作成された作業指示を作成および管理します。フィールドサービス管理 (FSM) との統合: • 作業指示書にテンプレートを表示して適用します。 • 既存の状況フローとsm_configルールに基づいて、作業指示を [ドラフト] ステータスから [承認準備完了]、[認定準備完了]、	• sn_fsm_servicedesk_agent • sn_esm_location_agent

自動翻訳

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

エージェントワークスペースのロール (続く)

ロール	説明	ロールを含む
	および [ディスパッチ準備完了] に移行します。 • 作業指示書で予約します。	
場所コンシューマーエージェント [sn_customerservice.svc_location_consumer_agent]	サービス組織の連絡先とコンシューマーのケースから作成された作業指示を作成および管理します。フィールドサービス管理 (FSM) との統合: • 作業指示書にテンプレートを表示して適用します。 • 既存の状況フローとsm_configルールに基づいて、作業指示を [ドラフト] ステータスから [承認準備完了]、[認定準備完了]、および [ディスパッチ準備完了] に移行します。 • 作業指示書で予約します。	• sn_fsm_servicedesk_agent • sn_esm_location_agent
場所マネージャー [sn_customerservice.svc_location_manager]	階層内のサービス組織に属する連絡先とコンシューマーのケースから作成された作業指示を作成および管理します。フィールドサービス管理 (FSM) との統合: • 作業指示書にテンプレートを表示して適用します。 • 既存の状況フローとsm_configルールに基づいて、作業指示を [ドラフト] ステータスから [承認準備完了]、[認定準備完了]、および [ディスパッチ準備完了] に移行します。 • 作業指示書で予約します。	• sn_fsm_servicedesk_agent • sn_customerservice.svc_location_agent • email_client_quick_message_author • sn_templated_snip.template_snippet_writ • sn_shn.admin • approver_user • sn_publications.approver • sn_customerservice.svc_location_consum
リレーションシップエージェント [sn_customerservice.relationship_agent]	関係マネージャーおよびアカウントマネージャーとの関係を持つアカウント、連絡先、コンシューマー、企業のケースへのエージェントのアクセス権を制限します。 フィールドサービス管理 (FSM) との統合: • 作業指示書にテンプレートを表示して適用します。 • 既存の状況フローとsm_configルールに基づいて、作業指示を	• agent_workspace_user • sn_fsm_servicedesk_agent • snc_internal • sn_shn.editor • email_composer

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

エージェントワークスペースのロール (続く)

ロール	説明	ロールを含む
	[ドラフト] ステータスから [承認準備完了]、[認定準備完了]、および [ディスパッチ準備完了] に移行します。 • 作業指示書で予約します。	

注意：

- ケースが作成されると、ケースのサービス組織はケースを作成するユーザーのサービス組織になります。
- ケースがエージェントにアサインされると、ケースのサービス組織は、アサイン済みエージェントのサービス組織に更新されます。

人員の構成

人員を構成して、エージェントのスケジュールを表示し、個人イベントを作成し、タスクをマップ上に表示します。

CSM/FSM 構成可能ワークスペースには、チームカレンダー、マップ、エージェントの場所履歴マップなどの重要なツールを集中管理する一元化されたワークスペースである Workforce が含まれています。この統合により、チームスケジュール、地理的データ、およびエージェントの移動履歴へのアクセスと管理をすべて 1 か所から行うことができます。

表示するイベントタイプを選択するようにチームカレンダーを構成できます。ユーザーがアサイン先グループビューとテリトリービューを切り替えることもできます。さらに、グループカレンダーでのチームメンバーのスケジュールの可視化を向上させることができます。チームカレンダーの可視化を有効にすることで、自分のグループと他のグループの両方がこれらのスケジュールにアクセスできるようになります。

テリトリービューを有効にするには、 フィールドサービステリトリー計画を構成する必要があります。マネージャーが人員でスケジュールを表示するには、wm_managerロールが必要です。さらに、各テリトリーにマネージャーをアサインする必要があります。管理者へのテリトリの割り当ての詳細については、「 テリトリー計画立案コンソールからのテリトリーとエージェントの管理」を参照してください。

フィールドサービスのワークフォース最適化がアクティブな場合、アサイン先グループに追加のマネージャーを任命して、人員へのアクセスを許可することができます。これにより、より多くのチームリーダーが人員アクティビティを効果的に管理および最適化できるようになります。マネージャーの追加の詳細については、「 フィールドサービスのワークフォース最適化のインストール時に追加のマネージャーをユーザーグループにアサインする」を参照してください。

構成の概要

人員を設定する手順は次のとおりです。

- Workforce のチームカレンダーに表示するイベントタイプの設定

  表示するイベントタイプを構成して、チームカレンダーをカスタマイズします。

- 人員システムプロパティの設定

  システムプロパティを設定して人員構成を変更し、グループビューとテリトリービューの両方を表示できるようにします。

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

自動翻訳

- グループメンバーに対するチームカレンダーの可視化の構成

  チームカレンダーの可視化を高めて、チームが会議、イベント、タスクをより適切に調整できるようにします。

- ユーザーが他のメンバーのスケジュールを表示できるようにテリトリービューを構成する

  ユーザーが人員内でアサイン先グループとテリトリーの表示を切り替えられるようにします。

Workforce のチームカレンダーに表示するイベントタイプの設定

表示するイベントタイプを構成して、チームカレンダーをカスタマイズします。このコントロールにより、チームのニーズに合わせて特別に調整された関連イベントのみが表示されます。

始める前に
必要なロール:wm_admin

このタスクについて

https://player.vimeo.com/video/1037879349?h=96dd55b1b2&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

手順

1. 移動先 すべて > エージェントスケジュール > イベント設定
2. イベントタイプのリストを確認します。
   - イベント：予約
   - イベント：除外
   - イベント：会議
   - イベント：その他
   - イベント：電話
   - イベント：休暇
   - 作業指示タスク
   - 作業スケジュール
3. チームのカレンダーに表示するには、イベントの [アクティブ] フィールドを **true** に設定します。
   ユーザーは、選択したイベントを人員のチームカレンダーに表示するように切り替えることができます。

関連情報

人員からのエージェントとタスクの管理

フィールドサービスのワークフォース最適化のインストール時に人員でイベントのヴィジビリティを構成する

フィールドサービスのワークフォース最適化が有効になっているときに [カレンダー] タブに表示されるイベントと作業指示タスクの可視化をユーザーが制御できるようにします。

始める前に
フィールドサービスのワークフォース最適化のインストール時に人員でイベントのヴィジビリティを構成する

必要なロール:wm_admin

自動翻訳

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

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > アドミニストレーション > 構成.
2. [アサイン] タブを選択します。
3. [スケジュール] セクションで、[可用性を決定するために **FSM** のシフトスケジューリングを有効にする] プロパティを切り替えます。
4. **[Save** (保存)] を選択します。
5. 移動先 すべて > エージェントスケジュール > イベント設定.
6. イベントタイプのリストを確認します。
   フィールドサービスのワークフォース最適化 がインストールされている場合、デフォルトで次の選択肢があります。
   - 予約
   - ケースタスク
   - 作業指示タスク
7. チームのカレンダーに表示するには、イベントの [アクティブ] フィールドを **true** に設定します。
   ユーザーは、選択したイベントを人員のチームカレンダーに表示するように切り替えることができます。
8. オプション: 選択したイベントタイプのデフォルトのフィルター条件を調整します。
   a. イベントタイプの名前を選択してレコードを開きます。
   b. フィルター条件を更新します。
   c. **[Update** (更新)] を選択します。

   注:
   イベントタイプがチームカレンダーに表示されるようにするには、ユーザー、開始日、および終了日のフィールドがすべて入力されていることを確認します。

関連情報

フィールドサービスのワークフォース最適化のインストール時に人員のチームカレンダーにイベントを表示する

人員システムプロパティ

システムプロパティを設定して人員構成を変更し、グループビューとテリトリービューの両方を表示できるようにします。

人員システムプロパティ

プロパティ	説明
team_calendar.enable_for_grpmember	チームカレンダーの可視化を有効にします。 • タイプ：true/false • デフォルト値：false • 場所： すべて > システムプロパティ > すべてのプロパティ

自動翻訳

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

人員システムプロパティ (続く)

プロパティ	説明
sn_fsm_disp_wrkspc.workforce.enable_for_territory_members	テリトリー技術者ビューを有効にします。他のメンバーのスケジュールに対する可視化を拡張します。 • タイプ：true/false • デフォルト値：false • 場所： すべて > システムプロパティ > すべてのプロパティ

グループメンバーに対するチームカレンダーの可視化の構成

チームカレンダーの可視化を高めて、チームが会議、イベント、タスクをより適切に調整できるようにします。

始める前に

team_calendar.enable_for_grpmember システムプロパティを有効にする必要があります。

必要なロール:wm_admin

このタスクについて

チームカレンダーには、アサイン先グループのメンバーと現在のスケジュールのリストが含まれています。チームメンバーのスケジュールの可視化を拡張し、自分のグループと他のグループの両方がアクセスできるようにすることができます。グループの可視化を有効にするには、次のタスクを完了します。

手順

1. 移動先 すべて > ユーザー管理 > グループ.
2. カレンダーの表示を追加するグループレコードの [タイプ] フィールドを選択します。

   [タイプ] フィールドが表示されない場合は、歯車アイコンをクリックしてフォームを構成し、このフィールドを追加します。
3. グループタイプを追加します。
   エージェントのスケジュールを Workforce のチームカレンダーに表示するには、「sn_shift_planning.agent」ロールが必要です。
4. **[Save** (保存)] を選択します。

関連情報

人員システムプロパティ

人員からのエージェントとタスクの管理

ユーザーが他のメンバーのスケジュールを表示できるようにテリトリービューを構成する

ユーザーが人員内でアサイン先グループとテリトリーの表示を切り替えられるようにします。

始める前に

アドミニストレーターは 、フィールドサービステリトリー計画を構成する必要があります。

必要なロール:wm_admin

自動翻訳

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

このタスクについて
テリトリービューを有効にするには、技術者の表示タイプを設定して、人員ユーザーがテリトリービューで他のメンバーのスケジュールを表示できるようにします。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > テリトリー計画立案 > テリトリー.
2. テリトリーの可視化を追加するグループレコードの [技術者のヴィジビリティタイプ] フィールドを選択します。

   [タイプ] フィールドが表示されない場合は、歯車アイコンをクリックしてフォームを構成し、このフィールドを追加します。
3. 可視化タイプを選択します。
4. **[Save** (保存)] を選択します。

関連情報

フィールドサービステリトリー計画の構成
人員システムプロパティ
人員からのエージェントとタスクの管理

フィールドサービススケジューリング方法の設定

フィールドサービス管理 (FSM)では、スケジューリング方法は、フィールド技術者にタスクをアサインするために使用されるプロセスです。アドミニストレーターは、組織のニーズに最も適したスケジュール方法を選択できます。

構成の概要

1. スケジュール方法を選択して設定します。各スケジューリング方法を理解するには、次の表を参照してください。

スケジュールの方法

スケジュール方法	主な機能
スケジュール最適化	Schedule Optimizationは、運転時間の最小化や作業負荷の分散などにより、グローバルな効率化を目指します。すべてのエージェントのすべてのアサイン済みタスクと処理待ちタスクのスナップショットを取得し、タスクアサインのさまざまな可能性を分析する、プロアクティブで包括的なポリシーベースのエンジン。15 分ごとに実行されるか、ディスパッチャワークスペースからオンデマンドでトリガーできます。 すべてのエージェントのアサイン済みおよび保留中のタスクをすべて考慮し、タスクアサインの複数の可能性を分析します。 また、日中最適化を使用して、変化する条件に基づいてリアルタイムでスケジュールを再最適化することもできます。タスクがキャンセル、

自動翻訳

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

スケジュール方法	主な機能
	遅延、または新しいタスクが受信されたときに便利です。例:ケーブルサービスプロバイダーは、土壇場でのキャンセルと新規設置を処理します。
動的スケジューリング	動的スケジューリングは、タスクが届いたときにタスクをアサインし、エージェントのスケジュールの可用性をチェックします。各受信タスクを個別に調べます。空き時間がない場合は、重要度の低いタスクをスワップします。これは、タスクごとの迅速なアプローチです。 動的スケジューリングは、間隔を置いて自動的に実行するか、[自動アサイン] オプションを使用して手動で実行するように設定できます。スキルや場所などの設定された基準に基づいて機能します。日常的なタスクに最適で、休暇や病気で技術者が不在の場合など、状況が変化したときに調整できます。
手動スケジューリング	ドラッグアンドドロップ方式。タスクは限られているがエラーが発生しやすい小規模なチームに適しています
インテリジェントなタスク推奨事項	エージェントのスケジュールのギャップを埋めるためのタスクを推奨します。利用可能な時間を活用してエージェントの生産性を最大化します。 ディスパッチャワークスペースでインテリジェントタスク推奨事項が呼び出されると、エージェントのタスクとイベントの間の空き時間が空白としてエージェントのカレンダーに表示されます。スケジュールのこれらのギャップを埋めるために利用可能な最適なタスクを推奨します。この機能は、ディスパッチャワークスペースのディスパッチャーと ServiceNow エージェントモバイルアプリケーションのフィールドエージェントの両方が使用できます
ルートの最適化	ルートの最適化は、1 人のエージェントの移動時間を最小限に抑えることのみに集中しています。エージェント間でのタスクの入れ替えは考慮されません。ただし、スケジュール最適化では、スケジュール全体を確認し、エージェント間でのタスクの入れ替えを検討して、すべてをより効率的にします。 ルートの最適化はエージェント中心であり、個々のエージェントの移動時間を短縮することを目的としています。

2. 選択したスケジュール方法に応じて、次の追加のスケジューリングおよびディスパッチ機能の設定を選択できます。

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

自動翻訳

追加のスケジューリングおよびディスパッチ機能

キャパシティ管理	スマートキャパシティルールによって作業負荷を最適化し、サービス停止を防止します。キャパシティと予約の管理により、フィールドサービスマネージャーはエージェントと請負業者間の作業負荷分散を最適化できます。これは、タスクに優先順位を付け、過負荷によるサービスの利用不能を防止するスマートキャパシティルールによって行われます。たとえば、ヘルスケア業界では、病院は技術者の能力の30%を緊急機器の修理のために予約し、人工呼吸器などの重要な機械を常に稼働させることができます。
クルーオペレーション	フィールドサービスクルーオペレーションは、フィールドサービスエージェントの専任クルーを作成できるようにすることで、スケジューリングプロセスを簡素化します。クルーは、定義された期間、繰り返しタスクに繰り返しアサインできるため、運用効率が向上します。クルーリーダーは、モバイルアプリケーションを介して各メンバーの貢献を簡単に文書化できます。たとえば、公益事業部門では、送電線を検査および保守する毎月の繰り返しタスクを同じクルーに割り当てることができます。これにより、機器や地形に精通し、作業の質と効率が向上します。
設備/リソーススケジューリング	機器のカテゴリ化、可用性カレンダー、機器ステータスのモバイル追跡などの機能を提供します。これにより、作業員は作業に適したツールを手にし、機器の使用を効率的に管理できます。たとえば、建設業界では、プロジェクトマネージャーはクレーンや掘削機などの特殊な機器を特定の作業員に割り当てることができます。また、可用性カレンダーを設定して二重予約を防ぐこともできるため、機器の使用率が最大化されます。
予約	予約機能を使用すると、顧客はサービスポータルから利用可能な予約期間を表示し、選択を行い、サービスを予約することができます。エージェントとディスパッチャーが顧客に代わって予約を行うこともできます。予約すると、サービスのタイプに応じて、1 つの作業指示書と 1 つ以上の作業指示書タスクが作成されます。予約は、構成で指定された時間制約内で再スケジュールおよびキャンセルできます。
請負会社管理	Field Service Contractor Management は、サードパーティの請負会社を ServiceNow ワークフローにシームレスに統合することで、作業指示タスクのアウトソーシングを容易にします。この機能により、スキルセットや対象範囲などのさまざまな基準に基づいて動的に割り当てることができます。請負会社のマネー

自動翻訳

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

	ジャーは、専用の請負会社ポータルを介してタスクをレビュー、承認、または却下できます。たとえば、小売業では、休日などのトラフィックの多い季節に、店舗は在庫管理タスクを外部グループにアウトソーシングできます。内部チームが既にキャパシティの上限に達している場合、システムは利用可能な請負業者にタスクを自動的にルーティングし、SLA が一貫して満たされるようにします。
Task Bundling (タスクバンドル)	動的タスクバンドルを使用すると、アドミニストレーターはタスクを自動的にグループ化するカスタムポリシーとルールを作成できるため、FSM の効率が向上します。カスタムポリシーを使用してタスクのグループ化を自動化し、効率を高めます。タスクのクラスタリングによって運用効率が向上する廃棄物管理などの大規模な運用に最適です。
複数日スケジューリングの構成	フィールドサービス複数日タスクスケジューリングを使用すると、ディスパッチャーは複数日にわたるタスクをスケジュールできるため、単一の作業シフトにまとめきれない複雑なタスクに対応できます。システムは、タスクを効率的に割り当てるために、エージェントの可用性、作業時間、さらには休憩を考慮します。手動と動的の両方のスケジューリング方法がサポートされているため、タスク割り当てに柔軟性を持たせることができます。
フィールドサービスマーケットプレイス	Contractor Marketplace を使用すると、ディスパッチャーは内部エージェントが不在のときにタスクをマーケットプレイスにプッシュできます。

自動翻訳

3. 必要に応じて、1 つ以上の追加オプションをセットアップして、タスク割り当てとエージェントのアサインを最適化するように調整されたスケジュール構成を拡張します。

追加構成オプション

エージェントの移動時間と位置の追跡を計算	移動時間を正確に見積もることができるように、フィールドエージェントの場所をリアルタイムで追跡するプロパティを設定します。エージェントの場所は、タスクを処理するたびに更新され、ディスパッチャーに最新の情報が提供されます。デフォルトでは、更新は 5 分ごとに行われますが、これは変更できます。ディスパッチャーは、位置情報管理プロパティでこれらの設定を管理できます。また、位置情報管理履歴でエージェントの動きを確認することもできます。エージェントは、位置情報サービスを有効にし、追跡をオプトインする必要があります。ディスパッチャーは、移動時間の計算のために、Google Maps API、直線距離の見積もり、または Beans から選択できます。Google

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

	Maps API がオフになっている場合は、代わりにタスクの見積もりが使用されます。
ビジネスルール	*Allow assignment override is updated*と*Populate Window End Based on SLA*、および*Sync up Delivery Time with WOT*ビジネスルールを設定します。
フィールドサービスのワークフォース最適化	フィールドサービスのワークフォース最適化を使用している場合、エージェントスケジュールの定義および管理方法には重要な違いがあります。たとえば、フィールドサービスのワークフォース最適化がインストールされ、フィールドサービス構成で「FSM のシフトスケジューリング」が有効になっている場合、スケジュールとシフトはマネージャーワークスペースを使用して管理されます。
ソフトブッキング	ソフトブッキングにより、ディスパッチャーは通知やダウンストリームワークフローをすぐにトリガーすることなくタスクをスケジュールできます。タスクがソフトブッキングされると、スケジュールステータスのままになります。タスクステータスを [スケジュール済み] から [アサイン済み] プロパティに更新することで、タスクが開始時間に近づいているかどうかを確認できます。その時間に達すると、タスクはスケジュールステータスからアサインステータスに移行し、通知が送信されます。

関連情報

作業指示タスクのスケジューリングとエージェントへのディスパッチ

スケジューリングおよびディスパッチ業務の最適化

スケジュール最適化の構成

スケジュール最適化 を使用すると、タスクのスケジューリングを最適化し、タスクを自動アサインし、変化する条件に適応できます。ポリシーを適用することで、タスクを最大限アサインし、移動時間を最小限に抑えることができるように、最適なスケジュールを組むことができます。

構成の概要

スケジュール最適化構成は、ポリシー、スケジュール属性、バッチ、およびスコープの 4 つの主要要素で構成されています。ワークフローには、ポリシーとスケジューリング属性の設定、最適化を実行するバッチの作成、適切な方法により最適化されたスコープが含まれます。スケジュール条件の変更に応じて、1 日中実行する最適化をトリガーする追加の設定があります。すべての方法で、24 時間で最大 50 件の スケジュール最適化 ジョブを実行できます。

スケジュール最適化を設定する手順は次のとおりです。

1. Schedule Optimization (スケジュール最適化) プラグインをアクティブにします。詳細については、「スケジュール最適化 のアクティブ化」を参照してください。
2. スケジュール最適化エンジンのプロパティを設定して、組織固有のニーズに合わせて動作と機能を調整します。

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

自動翻訳

3. 定義された目標または制約に基づいて、エージェントのスケジュールを最適化する方法を決定するポリシーを作成します。たとえば、ある会社に 20 人の技術者がおり、ある都市で予約が入っている場合は、運転時間を最小限に抑えるポリシーを設定できます。前日の夜にバッチを実行すると、すべてのタスクが評価され、エージェントの運転時間が最小限になるように最適化されたスケジュールが生成されます。詳細については、「のポリシーの作成 スケジュール最適化」を参照してください。
4. スケジューリング属性を設定して、最適化の実行時に考慮するデフォルトの移動見積もりプロバイダーやタスク条件など、一般的な最適化設定の再利用可能なセットを作成します。詳細については、「のスケジュール属性の作成 スケジュール最適化」を参照してください。
5. 希望するスケジュールと設定で最適化バッチを作成します。詳細については、「のバッチを作成 スケジュール最適化」を参照してください。
6. 最適化スコープを作成して、既存のスケジューリング属性設定にバッチを関連付け、アサイン先グループまたはテリトリーごとに最適化します。詳細については、「のスコープの作成 スケジュール最適化」を参照してください。
7. 自動的に実行するバッチをスケジュールして、エージェントにタスクをアサインし、スケジュールを最適化します。
8. 必要に応じて、エージェントの遅延や優先順位付けされたイベントの即時最適化を構成するの実行などのイベントに応じてエージェントのスケジュールを自動的に更新する日中構成を作成します。

スケジュール最適化 テリトリーに基づく

テリトリに基づく スケジュール最適化 を実装する際には、次の点を考慮してください。

プラグインの依存関係

テリトリー計画プラグインがインストールされている場合の スケジュール最適化 を使用して、テリトリーに基づいてタスクを最適化します。

- Territory Planning (テリトリー計画) プラグインがインストールされていない場合、または Territory Model (テリトリーモデル) が非アクティブな場合は、アサイン先グループに依存して最適化がシームレスに続行されます。
- Field Service Territory Planning (フィールドサービステリトリー計画) プラグインと Schedule Optimization (スケジュール最適化) プラグインの両方がインストールされているけれども、Territory Model (テリトリーモデル) が非アクティブの場合、タスクはアサイン先グループに基づいて最適化されます。Territory Planning (テリトリー計画) プラグインがアクティブになるまで、テリトリー関連のバッチは非アクティブの状態にしておきます。
- テリトリー計画プラグインと スケジュール最適化 プラグインの両方がインストールされ、テリトリーモデルがアクティブである場合、タスクはテリトリーのみに基づいて最適化されます。テリトリー専用のスコープを作成できます。

アクティベーションの前提条件

Field Service Territory Model (フィールドサービステリトリーモデル) をアクティブ化する前に、アサイン先グループによって最適化されたバッチが非アクティブで、テリトリーによって最適化されたバッチがアクティブであることを確認します。

アクティベーション後

フィールドサービステリトリーモデルを有効化した後、タスクでは、エージェントにアサインするテリトリーを スケジュール最適化 選択する必要があります。

テリトリー中心の最適化

両方のプラグインがアクティブで、Field Service Territory Model (フィールドサービステリトリーモデル) が有効になっている場合、タスクはテリトリーに基づいて排他的に最適化されます。

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

自動翻訳

1 日の効率

エージェントが 1 日に複数のテリトリーに対応する複雑さ (特に複数のシフト中) を解決します。

テリトリー管理の重複

Field Service Territory Model (フィールドサービステリトリーモデル) では、テリトリーは地理的に、または共有エージェントと重複できます。機械学習駆動型の機能は、タスク最適化における効果的なアサインと管理のためにこれらの重複を考慮します。

エージェントの開始場所

フィールドサービステリトリーモデルを使用する場合、エージェントの開始場所を、指定した開始日と終了日を使用して、一時的に別の場所に調整できます。この一時的な開始場所は、タスクをアサインするときに使用され、エージェントが一時的に設定した開始場所に基づいてロジスティクスが最適化されるようにします。一時的な開始場所が設定されていない場合、または指定された終了日以降に、エージェントの場所は自宅の場所に戻ります。さらに、エージェントの再配置プロセス中に、エージェントのメンバーシップと可用性に関連する属性をカスタマイズして、リソースを柔軟かつ効率的に管理できます。詳細については、「テリトリー計画コンソールでテリトリー間でエージェントを移動する」を参照してください。

フィールドサービスのワークフォース最適化 による スケジュール最適化

スケジュール最適化は、[**FSM** のシフトスケジューリングを有効にして可用性を決定] オプションが有効になっている場合のみ、フィールドサービスのワークフォース最適化 アプリケーションからのエージェントのスケジュールとイベントを考慮してタスクを自動アサインします。詳細については、「グローバルドメイン構成」と「フィールドサービスのワークフォース最適化 のアクティブ化」を参照してください。

フィールドサービスのワークフォース最適化をインストールすると、属性をイベントに関連付けることもできます。これにより、スケジュール最適化エンジンはイベントの移動時間を効果的に把握し、スケジュールの精度を高めることができます。詳細については、「の属性とイベントの関連付け スケジュール最適化」を参照してください。

予定クルーのスケジュール最適化

スケジュール最適化を使用して、予定されているクルーへのタスクアサインを最適化します。クルーには、事前に作成された計画クルーと、必要に応じて動的に作成される動的クルーの 2 種類があります。スケジュール最適化は、計画されたクルーのみをサポートします。スケジュールを効果的に最適化するには、 フィールドサービス クルーオペレーションプラグインがアクティブになっていること、計画されたクルーをシステムに作成すること、および計画された各クルーに指定された場所とスケジュールが必要です。

関連情報

スケジュール最適化

スケジュール最適化 コンポーネント

スケジュール最適化 のアクティブ化

アドミニストレーターロールを持つフィールドサービス管理 (FSM)の スケジュール最適化 プラグイン (com.snc_schedule_optimization) をアクティブ化します。

始める前に
必要なロール：admin

自動翻訳

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

- スケジュール最適化 では、他の ServiceNow AI Platform とは別のサブスクリプションが必要です。

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

- スケジュール最適化 には次のプラグインが必要です。スケジュール最適化 をインストールする前に、これらのプラグインがアクティブ化されていることを確認してください。

  予測インテリジェンス (com.glide.platform_ml)

  データの結果を予測、推奨、および推進できるようにシステムをトレーニングするためのさまざまな機能とソリューションタイプを提供します。

  Field Service Management (フィールドサービス管理 (FSM)) (com.snc.work_management)

  エージェントスケジューリングと作業指示タスク管理に関連する多数のプラグインを追加します。

  フィールドサービスのマップ統合 (com.snc.app_fsm_map_integr)

  エージェントの場所とタスクの場所の両方を考慮して、インテリジェントな移動時間の推定を実行し、作業指示タスクをエージェントに割り当てます。

必要なロール：admin

このタスクについて

スケジュール最適化 とともに次のアイテムがインストールされます。

インストールされるテーブル

テーブル	説明
最適化スコープ snc_schedule_optim_optimization_scope	最適化の際に使用する修飾子 (グループまたはテリトリー)、タスク、およびポリシーを定義します
スコープ修飾子 snc_schedule_optim_scope_m2m_qualifier	グループまたはテリトリーをスコープに関連付ける
最適化バッチsnc_schedule_optim_batch	1 つ以上のスコープの最適化スケジュールを定義します
最適化機能 snc_schedule_optim_optimization_constraints	最適化ポリシーで使用する目標と制約を定義します 注: テーブルは読み取り専用です
ポリシー snc_schedule_optim_policy	最適化に使用される目標と制約のコンテナーレコード
ポリシー構成snc_schedule_optim_policy_configuration	関連リストは、ポリシーに目標と制約を追加するために使用されるテーブルです
スケジュール属性構成 snc_schedule_optim_sched_attr_config	日中構成または最適化バッチとスコープで使用される一般的な最適化設定を定義します

自動翻訳

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

インストールされるテーブル (続く)

テーブル	説明
日中構成snc_schedule_optim_intraday_config	デフォルトのスケジューリング属性構成、デフォルトの処理期間、および日中最適化のフローを定義します
日中修飾子 snc_schedule_optim_intraday_m2m_qualifier	グループまたはテリトリーを日中構成に関連付けます
日中属性上書き snc_schedule_optim_intraday_m2m_sched_attr_config	特定のグループまたはテリトリーのデフォルトのスケジュール属性構成またはデフォルトの処理ウィンドウを上書きします
日中ジョブ修飾子 wm_intraday_job_m2m_qualifier	グループまたはテリトリーを日中ジョブに関連付ける
オンデマンド最適化の適用可能なポリシー snc_schedule_optim_attr_m2m_policy	特定のスケジューリング属性構成についてオンデマンド最適化実行の対象となる代替ポリシーを定義します

詳細については、「スケジュール最適化の構成」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して スケジュール最適化 プラグイン (com.snc_schedule_optimization) を検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。
3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

   注:
   ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません： <プラグイン名> のプラグインの有効化 (Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>)」

   インストールが完了するとメッセージが表示されます。プラグインとともにインストールされるコンポーネントの詳細については、「 アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索 」を参照してください。

次のタスク
のポリシーの作成 スケジュール最適化

のポリシーの作成 スケジュール最適化

移動時間やエージェントの空き状況などの要素を促進するポリシーを作成します。ポリシーは、定義された目標または制約に基づいてエージェントのスケジュールを最適化する方法を決定します。

始める前に
必要なロール:wm_admin

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

自動翻訳

このタスクについて

https://player.vimeo.com/video/997810828?h=2f677d5cc1&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

ポリシーは、目標と制約を組み合わせることで、最適化の目標を達成するのに役立ちます。目標を把握することで、最適化戦略をカスタマイズできます。

たとえば、ある都市で 20 人の技術者が働いている場合、移動時間を最小化するポリシーを設定できます。1 日が始まる前に最適化を実行することで、タスクを効率的に整理し、通勤時間を短縮します。目標と制約を追加してタスクを優先順位付けし、タスクアサイン先グループの基準を指定することで、既存のポリシーを調整できます。目標と制約の詳細については、「 で使用される目標と制約 スケジュール最適化」を参照してください。

スケジュール最適化でキャパシティを使用するには、制約で キャパシティ を有効にする必要があります。詳細については、「で使用される目標と制約 スケジュール最適化」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > スケジュール最適化 > アドミニストレーション > 方針.
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. ポリシーレコードフォームで、名前と説明を入力します。
4. **[Submit** (送信)] を選択します。
5. 作成したポリシーを選択します。
6. オプション: 制約を追加します。
   a. [制約] タブを選択します。
   b. **[New** (新規)] を選択します。
   c. [最適化機能] フィールドで、[リストから参照] アイコン (を選択し、追加する制約を選択します。
   d. **[Submit** (送信)] を選択します。
7. オプション: 目標を追加します。
   a. [目標] タブを選択します。
   b. **[New** (新規)] を選択します。
   c. [最適化機能] フィールドで、[リストから参照] アイコン (を選択し、追加する目標を選択します。
   d. **[Submit** (送信)] を選択します。
8. **[Update** (更新)] を選択します。

タスクの結果

これで、スケジュール最適化ポリシーが作成されました。

次のタスク

のバッチを作成 スケジュール最適化。

ポリシーに目標を追加する

追加の目標を達成するには、 スケジュール最適化 ポリシーのデフォルトの目標に目標を追加します。

始める前に

必要なロール:wm_admin

自動翻訳

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

このタスクについて
目標は、 スケジュール最適化におけるタスクの優先順位付けを導く羅針盤として機能します。目標は、 スケジュール最適化 ポリシーの目標を設定します。各目標は重み付けされ スケジュール最適化 番号が大きいほど優先順位が付けられます。デフォルト設定では重み付け 1 を適用し、優先度の高いタスク割り当ての最大化などのより重要な要素では重み付け 2 を適用します。 スケジュール最適化のデフォルトおよびオプションの目標は次のとおりです。

デフォルトの目標

- タスク割り当てを最大化する:できるだけ多くのタスクが確実にスケジュールされるようにすることに重点を置きます。生産性を最大化するために、できるだけ多くのタスクをエージェントのスケジュールに追加します。
- 移動時間の最小化 - エージェントの移動時間の短縮を目的としています。すべてのエージェントのタスク間の移動時間を制限します。

注:
これらの目標はデフォルトであり、ポリシーから削除することはできません。

オプションの目標

- 優先度の高いタスク割り当てを最大化する:緊急のタスクに優先順位を付けます。
- スキル不足/スキル過剰のエージェントのアサインを最小化する:タスクの複雑さとエージェントのスキルレベルを照合します。
- トラックロールを最小化:シフトごとのエージェントあたりのタスク数を制限します。
- SLA 違反の最小化:合意された期間内にサービスデリバリを維持します。
- 残業を最小化する:エージェントの作業時間を標準時間範囲内に制限します。
- タスクと作業時間のバランスの最大化:エージェント間でタスクと時間を均等に配分します。

注:
目標はオプションですが、レバーとして機能し、ニーズに合わせて最適化を調整します。たとえば、「残業を最小限に抑える」が目標として設定されている場合、 スケジュール最適化 通常の時間内にエージェントにタスクをアサインしようとします。それが不可能な場合は、残業が必要な場合でも、タスクをエージェントにアサインします。目標のリストについては、「 で使用される目標と制約 スケジュール最適化」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > スケジュール最適化 > アドミニストレーション > 方針.
2. ポリシーを選択します。
3. [目標] タブを選択します。
4. **[New** (新規)] を選択します。
5. [最適化機能] フィールドで、ルックアップアイコン (を選択し、追加する目標を選択します。
6. **[Submit** (送信)] を選択します。

ポリシーに制約を追加する

制約は、 スケジュール最適化 エージェントにアサインされているタスクの要件です。

始める前に
必要なロール:wm_admin

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

自動翻訳

このタスクについて
制約はポリシーに追加され、アサイン先グループにタスクがアサインされるために満たす必要がある基準を決定します。制約のリストについては、「 で使用される目標と制約 スケジュール最適化」を参照してください。

制約は必須であり、アサイン先グループが制約に適合しない場合、タスクはアサインされません。これらは、エージェントがタスクで考慮されるための「必須」を定義します。制約は、ポリシーに埋め込まれた必須条件です。アサイン先グループが制約を満たさない場合、そのタスクの実行から除外されます。たとえば、[必須スキルを有効化] が有効になっている場合、必要なスキルを持つエージェントのいるアサイン先グループのみがタスクのアサイン対象と見なされます。

手順

1. 移動先 すべて > スケジュール最適化 > アドミニストレーション > 方針.
2. ポリシーを選択します。
3. [制約] タブを選択します。
4. **[New** (新規)] を選択します。
5. [最適化機能] フィールドで、ルックアップアイコン (を選択し、追加する制約を選択します。
6. **[Submit** (送信)] を選択します。

優先技術者をタスクにアサインするポリシーを構成する

ポリシーに最適化機能を追加すると、ディスパッチャーが優先 フィールドサービス エージェントを特定の作業指示タスクにアサインできるようになり、適切な技術者が各タスクを効率的に処理できるようになります。さらに、ディスパッチャーは特定のタスクに適さないエージェントを除外できます。

始める前に
必要なロール:wm_admin

このタスクについて
ディスパッチャーは、作業指示タスクレコードで優先技術者、セカンダリ技術者、または除外技術者を指定できます。この機能を有効にするには、アドミンが特定の最適化機能をポリシーに組み込む必要があります。

手順

1. 移動先 すべて > スケジュール最適化 > アドミニストレーション > 方針.
2. ポリシーを選択します。
3. [目標] または [制約] タブを選択します。
4. **[New** (新規)] を選択します。
5. [最適化機能] フィールドで、ルックアップアイコン (を選択し、次の目標と制約を追加します。

   a. 優先エージェントのアサインを最大化する
   b. 優先エージェントまたはセカンダリエージェントとのアサインのみを有効にする
   c. 除外されたエージェントをアサインからブロック

6. **[Submit** (送信)] を選択します。

自動翻訳

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

ディスパッチャーが作業指示タスクに優先順位を付けることができるようにポリシーを構成します

最適化機能をポリシーに組み込んで、ディスパッチャーが作業指示に優先順位を付け、各タスクの重要性を確立できるようにします。

始める前に
必要なロール:wm_admin

このタスクについて
このタスクを完了すると、ディスパッチャーは作業指示タスクを重要視できるようになります。関連するポリシーに、より価値の高いタスク割り当ての最大化、タスク時間のペナルティの最小化 (固定)、タスク時間のペナルティの最小化 (時間単位) の 3 つの特定の最適化機能を組み込む必要があります。これにより、 スケジュール最適化 処理中にこれらの値とペナルティを考慮に入れることができます。

手順

1. 移動先 すべて > スケジュール最適化 > アドミニストレーション > 方針.
2. ポリシーを選択します。
3. [目標] または [制約] タブを選択します。
4. **[New** (新規)] を選択します。
5. [最適化機能] フィールドで、ルックアップアイコン (を選択し、次の目標と制約を追加します。

a. より価値の高いタスクアサインを最大化
b. タスク時間のペナルティを最小化する (固定)
c. タスク時間のペナルティを最小化する (時間単位)

6. **[Submit** (送信)] を選択します。

のスケジュール属性の作成 スケジュール最適化

スケジュール属性を作成して、最適化するタスクを指定し、最適化を実行するためのルールを定義します。

始める前に
必要なロール:wm_admin
スケジュール最適化の構成 を設定する必要があります。

このタスクについて

https://player.vimeo.com/video/997813365?h=fe1148b620&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

手順

1. 移動先 すべて > スケジュール最適化 > アドミニストレーション > スケジュール属性.
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. フォームで、フィールドに入力します。

自動翻訳

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

a. 名前を入力します。

b. デフォルトのポリシーを選択します。

c. プライマリ移動距離見積もり構成を選択します。

d. オプション: セカンダリ移動距離見積もりプロバイダーを選択します。
セカンダリ移動距離見積もりプロバイダーを設定せず、プライマリ コンフィギュレーションが使用できない場合、最適化では既定の定額法コンフィギュレーションが使用されます。詳細については、「出張見積もりプロバイダーの設定」を参照してください。

4. **[Submit** (送信)] を選択します。
5. 作成したレコードを選択します。
6. 作業タイプのタスク フィルター タブで、新規 を選択して、最適化の実行時に考慮するタスク条件を選択します。

a. タスクフィルターの名前を入力します。

b. 作業構成を選択または作成します。

c. [最適化ターゲット] タブを使用して、1 つ以上のフィルター条件を追加します。

d. [Submit (送信)] を選択します。

> **注:**
> タスクフィルターレコードが作成された後、[制限された最適化] タブが表示されます。この読み取り専用フィールドには、最適化実行から除外される作業指示タスクの条件が表示されます。

7. オプション: [オンデマンド適用可能なポリシー **(On-demand applicable policies**)] 関連リストにポリシーを追加することで、ディスパッチャーがディスパッチャワークスペースからグループまたはテリトリーの最適化を実行できるようにします。

> **注:**
> ディスパッチャーは、最適化を手動でトリガーして、さまざまなポリシーに対していつでも実行できます。たとえば、残業を許可するポリシーを追加すると、エージェントの稼働がスケジュールより遅れている場合にディスパッチャーが最適化を実行できるようになります。

a. [オンデマンド適用可能なポリシー **(On-demand applicable policies**)] 関連リストで、[編集] を選択します。

b. ポリシーを追加します。

c. [Submit (送信)] を選択します。

8. [更新] を選択します。

次のタスク
のバッチを作成 スケジュール最適化

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

自動翻訳

出張見積もりプロバイダーの設定

技術者グループごとに スケジュール最適化 で移動見積もりプロバイダーを設定して、出張計画プロセスを簡素化および拡張します。

移動距離見積もりプロバイダー

作業指示書タスクを効率的に割り当てるには、技術者の場所とタスクの場所の両方を考慮して移動時間を正確に見積もる必要があります。 スケジュール最適化 では、技術者とタスク間の距離を計算し、アドミニストレーターによってグループにアサインする移動見積もりプロバイダーを使用します。サポートされている移動距離見積もりプロバイダーは、定額法と Beans.ai の 2 つです。

- 直線:このデフォルト構成は、プライマリ構成が使用できず、セカンダリ構成が選択されていない場合のバックアップとして機能します。このプロバイダーは変更できますが、削除することはできません。
- Beans.ai:このマッププロバイダーは、より正確な移動時間の見積もりを提供します。ジオコーディングによって無効とみなされた場所、または陸路で到達できない場所は、タスク割り当てから除外されます

詳細については、「のスケジュール属性の作成 スケジュール最適化」を参照してください。

ベンダーコールタイプのマッピング

財産： *`map_vendor_call_types property`*

- 同期:デフォルト値。
- 非同期:デフォルト値を非同期に変更すると、パフォーマンスが向上し、送信要求が増える可能性があります。

プロパティの詳細については、「スケジュール最適化 のプロパティ」を参照してください。

移動バンド修飾子

移動バンド修飾子は、ラッシュアワーなどの時刻に基づいて移動時間を調整します。これらのモディファイヤは、直線構成または Beans.ai 構成に追加できます。乗数は、予想される交通状況に基づいて移動時間を調整するために構成で使用される数値です。トラフィックが通常よりも多くなると予想される場合は、乗数を 1 より大きい値にすると移動時間が長くなります。たとえば、乗数を 1.2 にすると、遅延を考慮するために余分な時間が追加されます。オフピーク時など、交通量が少ない場合は、乗数を 1 未満にすると移動時間が短縮されます。たとえば、乗数を 0.8 にすると、移動速度を反映するために推定移動時間が短縮されます。

- 目的: ラッシュアワーなど、特定の時間帯の移動時間を調整します。
- 構成：
  - 移動バンド修飾子を直線構成または Beans.ai 構成に追加します。
  - 移動時間プロバイダーが提供する乗数または時刻機能を使用して、移動時間の結果を変更します。
  - 旅行バンドの詳細:
    - 範囲:30 分から 4 時間。
    - 重複させることはできません。

自動翻訳

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

- 移動バンドごとに異なる開始時間と終了時間を設定します。

  注:
  たとえば、ラッシュアワーの移動時間を増やして、ベースライン値でキャプチャされないトラフィックをシミュレートするには、乗数 1.2 を使用して、月曜日から金曜日の正午から 15:00 までの直線構成の移動バンドを設定できます。

Beans.ai 出張予測プロバイダーの接続と資格情報の設定

移動時間の見積もりに Beans.ai 使用する接続および認証情報レコードを作成します。

始める前に
Beans.ai は、Bring Your Own License (BYOL) ライセンスモデルで動作します。サービスを使用するには、有効なライセンスが必要です。移動時間の見積もりに Beans.ai を使用するには、Beans.ai からの接続と資格情報を入力する必要があります。

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > 統合ハブ > 接続と認証情報 > 接続および資格情報エイリアス
2. **[Beans.ai]** を選択します。
3. 関連リンクセクションで、[新しい接続および資格情報の作成] を選択します。
4. 接続と認証情報を入力します。
5. **[Create** (作成)] を選択します。
6. オプション: Beans.ai への照会あたりの位置ポイント数の制限
   詳細については、「スケジュール最適化 のプロパティ」を参照してください。

次のタスク
Beans.ai を使用して移動時間の見積もりを設定します。

関連情報

Google Maps API キーの構成

Beans.ai による移動時間の見積もりの設定

より正確な移動時間の見積もりを行うには、 スケジュール最適化 がサポートするマッププロバイダーである Beans.ai を使用します。

始める前に
Beans.ai の接続と資格情報が確立されている必要があります。詳細については、「Beans.ai 出張予測プロバイダーの接続と資格情報の設定」を参照してください。

必要なロール:wm_admin

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービスのマップ統合 > 移動時間の見積もり構成 > すべて
2. **[New** (新規)] を選択します。

   注:
   Beans.ai は、Bring Your Own License (BYOL) ライセンスモデルで動作します。Beans.ai が構成されていない場合、移動距離の見積もりは既定で定額法になります。

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

自動翻訳

3. フォームで、移動時間の見積もりプロバイダーの名前とオプションの説明を入力します。
4. 移動距離見積プロバイダーの選択 フィールドで、Beans.ai を選択します。
5. オプション: [リアルタイムを有効にする] チェックボックスをオンにして、移動時間の見積もりが継続的に計算され、更新されるようにします。
6. **[Submit** (送信)] を選択します。
7. オプション: 移動バンド修飾子を追加して、特定の時刻の移動を調整します。

   注:
   移動バンドの期間は 30 分から 4 時間までさまざまで、重複することはできません。

   a. 既存の Beans.ai レコードを選択します。

   b. [移動バンド修飾子] タブまで下にスクロールします。

   c. **[New** (新規)] を選択します。

   d. フォームで、フィールドに入力します。

   移動バンド修飾子

フィールド	説明
開始時間	修飾子が適用される移動バンドまたはタイムウィンドウの開始時間。
終了時間	修飾子が適用される移動バンドまたはタイムウィンドウの終了時間。
乗数	指定された時間範囲内で予測される交通量の増加やその他の条件に合わせて調整するために移動時間を増やすために、基本移動時間に適用される数値係数。 (Optional) 乗数が 1 より大きい場合、移動時間は長くなります。たとえば、乗数が 1.2 の場合、移動時間は 120% 増加します。 移動が通常よりも速いオフピーク時の移動時間を短縮するには、乗数を 1 未満にします。たとえば、乗数を 0.8 にすると、移動時間が 80% 短縮されます。
日間/週	移動バンド修飾子が有効な曜日。
アクティブ	移動バンド構成をアクティブ化するオプション。

   e. **[Submit** (送信)] を選択します。

   f. [更新] を選択します。

緯度と経度を使用した移動時間の見積もりの設定

緯度と経度に基づいて組み込みの移動距離の見積もりを提供する スケジュール最適化 の直線移動見積もりプロバイダーを使用します。

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

自動翻訳

始める前に
必要なロール:wm_admin

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービスのマップ統合 > 移動時間の見積もり構成 > すべて
2. [新規] を選択して、新しい構成を作成します。
3. フォームで、移動時間の見積もりプロバイダーの名前とオプションの説明を入力します。
4. 移動距離見積プロバイダーの選択 フィールドで、定額法 を選択します。
5. オプション: [全般] タブで地域の制限速度を更新します。
   デフォルトの速度は時速 25 マイルに設定されています。
6. オプション: [乗数] タブの値を更新します。

   (Optional) 乗数を使用してベースラインの直線移動時間を調整し、実際の条件を反映することで見積もりをより現実的なものにします。予定移動時間には、該当する時間ブラケットに基づく値が乗算されます。

移動時間	乗数	説明
15 分未満	2	より現実的なために短距離の見積もりを増やします。
15 分から 60 分の間	1	ベースライン推定は変更されません。
60分から180分の間	0.8	長い移動時間をわずかに短縮します。
180 分以上	0.5	非常に長い移動時間を半分に短縮します。

7. **[Submit** (送信)] を選択します。
8. オプション: 移動バンド修飾子を追加して、特定の時刻の移動を調整します。

   注:
   移動バンドの期間は 30 分から 4 時間までさまざまで、重複することはできません。

   a. 既存の定額法レコードを選択します。

   b. 下にスクロールして、[移動バンド修飾子] タブを選択します。

   c. **[New** (新規)] を選択します。

   d. フォームで、フィールドに入力します。

移動バンド修飾子

フィールド	説明
開始時間	修飾子が適用される移動バンドまたはタイムウィンドウの開始時間。

自動翻訳

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

フィールド	説明
終了時間	修飾子が適用される移動バンドまたはタイムウィンドウの終了時間。
乗数	指定された時間範囲内の交通量やその他の条件を調整するために、基本移動時間に適用される数値係数。
日間/週	移動バンド修飾子が有効な曜日。
アクティブ	移動バンド構成をアクティブ化するオプション。

e. **[Submit** (送信)] を選択します。

f. [更新] を選択します。

のスコープの作成 スケジュール最適化

スコープを作成し、ポリシーをスコープに関連付けて、関連するバッチの構成を定義し、水平オフセットの開始、水平範囲、および各バッチ実行に適用可能な修飾子を指定します。

始める前に
必要なロール:wm_admin

このタスクについて
https://player.vimeo.com/video/997817784?h=e9afd32df0&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

スコープはタスクをポリシーにリンクし、アサイン先グループまたは地理的テリトリーに基づくことができます。テリトリーやアサイン先グループなどの特定の修飾子は、最適化の実行を開始する必要があります。適切なスコープを選択することは、ポリシーが適切なタスクセットに適用されるようにし、重要な場所でリソースを最適化するために重要です。

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

スコープは、タスクのグループを既存の最適化ポリシーに関連付けます。テリトリアル計画は、タスク最適化プロセスに影響を与える可能性があります。次のシナリオを考えてみましょう。

- テリトリー計画プラグインがインストールされていません:タスクの最適化は、アサイン先グループのみに依存します。
- テリトリー計画プラグインがインストールされているが非アクティブ:テリトリーとアサイン先グループの両方に対してスコープとバッチを作成できます。テリトリー計画がアクティブ化されるまで、アサイン先グループベースのスコープを使用します。アサイン先グループとテリトリーの両方に対してスコープとバッチを作成できます。ただし、テリトリーに関連付けられたバッチは、テリトリー計画プラグインがアクティブ化されている場合にのみアクティブ化する必要があります。
- テリトリー計画プラグインがインストールされ、アクティブ:タスクはテリトリーにのみ基づいて最適化されます。アサイン先グループのスコープは使用できなくなりました。

注:
テリトリーモデルをアクティブ化すると、アサイン先グループに戻すことはできません。エージェントは、各グループまたはテリトリーに対して一意である必要があります。

自動翻訳

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

手順

1. 移動先 すべて > スケジュール最適化 > スコープ.
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. [名前] フィールドに名前を入力します。
4. [スケジュール属性] フィールドでスケジュール属性構成を選択します。
5. オプション: [アサイン水平オフセット] を設定して、バッチ実行タスクアサインから開始する時間を定義します。
6. アサイン期間範囲を設定して、タスクがエージェントにアサインされる期間を決定します。
7. オプション: スコープ間で共有されているエージェントまたはタスクをアサインするときのスコープの優先度を決定するには、[ランク] フィールドに優先度を入力します。
   数値が小さいほど優先度が高くなります。
8. **[Submit** (送信)] を選択します。
9. [修飾子] 関連リストで、アサイン先グループまたはテリトリーをスコープに追加します。

   注:
   テリトリーごとに最適化するには、テリトリーモデルをアクティブ化する必要があります。詳細については、「フィールドサービステリトリーモデルを有効にする」を参照してください。テリトリーモデルに切り替えた後は、戻ってアサイン先グループのスコープを作成することはできません。領土への移行は永続的です。各アサイン先グループとテリトリーには、一意のエージェントセットが必要です。エージェントを複数のアサイン先グループにアサインすることはできません。

10. **[Submit** (送信)] を選択します。
    スケジュール最適化スコープが作成されます。

のバッチを作成 スケジュール最適化

最適化を実行する間隔を決定する最適化バッチを作成します。関連するスコープの開始日、バッチの開始時刻と終了時刻、および実行頻度を設定します。

始める前に
必要なロール:wm_admin

このタスクについて
https://player.vimeo.com/video/997819815?h=51104810f7&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

スケジュールを最適化するための主な考慮事項:

- バッチ構成:最適化のために、24 時間以内に最大 36 個のバッチを構成できます。各バッチは少なくとも 2 時間続く必要があり、重複するバッチは 3 つ以下である必要があります。たとえば、午前 0 時から 02 時までバッチ 1、01:00 から 03:00 までのバッチ 2、02:00 から 04:00 までのバッチ 3 があるとします
- 頻度設定:最適化の実行は、継続的または固定スケジュールでサポートされています。最適化を実行するデフォルトの頻度は 7 日ごとです。ただし、いくつかのオプションから柔軟に選択して、実行頻度を調整できます。特定のニーズに基づいて、最適化を 1 回、毎日、または 30 日、60 日、90 日、120 日、または 180 日の間隔で実行するように設定できます。
- 時間相対スコープ: スコープの開始時間は、バッチの開始時間と相対的です。バッチが本日開始され、スコープの開始時間が明日である場合、最適化では翌日の指定されたスコープのエージェントとタスクに焦点が当てられます。

自動翻訳

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

- テリトリー全体の最適化:複数のテリトリーにまたがるエージェントとタスクを処理する場合、システムは重複するすべてのテリトリーを単一のセットにインテリジェントに統合します。これにより、合理化された効果的なスケジューリングプロセスが保証されます。
- システムデータ:テリトリー全体でタスクの適格性が追跡され、テリトリー間の関連性とその重複が計算されます。このデータは、エージェントと地理的な重複を特定し、関連するテリトリーの包括的なリストを作成するのに役立ちます。

手順

1. 移動先 すべて > スケジュール最適化 > バッチ最適化 > バッチ.
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. [名前] フィールドに名前を入力します。
4. 関連するフィールドに開始日、バッチ開始時間、および終了時間を設定します。

   注:

   開始日が過去のジョブをアクティブ化すると、すぐに実行するジョブと将来実行するジョブの 2 つのスケジュール済みジョブが作成されます。即時処理を回避するには、バッチ開始日を、バッチをアクティブ化する予定の将来の日付に設定します。

5. バッチの実行頻度を決定し、[実行頻度] の値を選択します。
6. **[Save** (保存)] を選択します。
7. バッチにスコープを追加します。
   a. アサイン先グループまたはテリトリー別にタスクを最適化するには、[最適化スコープ] フィールドで [新規] を選択します。
   b. [名前] フィールドに名前を入力します。
   c. [スケジュール属性] フィールドでスケジュール属性構成を選択します。
   d. アサイン期間範囲を設定して、タスクがエージェントにアサインされる期間を決定します。
   e. **[Activate** (アクティブ化)] を選択します。
8. オプション: ステップ 5 で選択した [実行頻度] が **[1** 回] の場合は、[今すぐスケジュール] を選択してバッチをすぐに実行し、その影響を観察できます。
   [実行頻度] が [複数回] に設定されている場合は、バッチ構成を複製し、[実行頻度] を **[1** 回] に設定して、[今すぐスケジュール] を選択することで、テスト実行を実行できます。

タスクの結果

バッチがトリガーされ、定義された間隔に基づいてスケジュール最適化プロセスが開始されます。作業指示書タスクは最適なエージェントに自動的にアサインされ、それに応じて [アサイン先] フィールドに入力されます。

注:
スケジュール最適化は、最適化の実行中にエージェントまたはタスクに加えた変更は検出しません。次回の最適化実行時に、エージェントとタスクの変更が考慮されます。

各最適化の試行からインサイトを収集 スケジュール最適化ログを表示 できます。

最適化バッチのスコープの追加または削除

最適化バッチにスコープを追加するか、バッチ内のスコープの数が多くなりすぎて管理できなくなった場合はバッチからスコープを削除します。

自動翻訳

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

始める前に
必要なロール:wm_admin

手順

1. 移動先 すべて > スケジュール最適化 > バッチ.
2. スコープを追加または削除する最適化バッチを選択します。
3. **[Edit** (編集)] を選択します。
4. スコープを選択します。
5. 最適化バッチにスコープを追加するか、最適化バッチからスコープを削除します。
   - スコープを追加するには、[追加] を選択します。
   - スコープを削除するには、[削除] を選択します。
6. **[Save** (保存)] を選択します。

1 日を通して設定された間隔で技術者のスケジュールを最適化する

1 日を通して選択した間隔でスケジュールの最適化を継続的に実行することで、タスクを効率的に再アサインし、生産性を最大化します。

日中最適化について

日中は、キャンセルされたタスクやその他のイベント (エージェントの遅延実行、エージェントの病欠コール、PTO を使用するエージェント 新しい高優先度タスクの追加などに応じてスケジュールを最適化するために、設定された間隔で実行されるイベントベースのスケジュール最適化モードです。

最適化のためのルールを定義するために、組み合わせて実行される最適化機能のグループであるポリシーを作成します。ポリシー目標は、エージェントのタスクのアサインに優先順位を付けます。ポリシーの制約により、アサイン先グループまたはテリトリーにタスクがアサインされるために満たす必要がある基準が決まります。

基本的な日中フローはデフォルトで 60 分ごとに実行されますが、最小オプションは 15 分ごとです。トリガー条件が満たされると、日中イベントが作成されます。次の日中フローが実行されると、日中イベントがあるグループまたはテリトリーごとに日中ジョブが作成され、それらの修飾子が最適化されます。グループまたはテリトリーが最適化の対象として選択されると、スケジュールロックされたタスクを除き、グループ内のすべてのタスクが最適化の対象と見なされます。最適化が完了し、タスクが更新されると、日中ジョブのステータスが [アサイン完了] と表示されます。

日中のオンデマンド最適化構成が有効になっていて、オンデマンド適用可能なポリシーがスケジュール属性に追加されている場合、ディスパッチャーは手動で最適化をトリガーして ディスパッチャワークスペース から実行できます。オンデマンドで適用可能なポリシーを構成に追加するには、「 のスケジュール属性の作成 スケジュール最適化 」を参照してください。

日中最適化が完了するまで、エージェントスケジュールを手動で更新することはできません。

日中最適化を有効にする

フィールドサービス管理 (FSM)用のフィールドサービス管理 (FSM) スケジューリング自動化プラグイン (com.snc.sn_app_fsm_scheduling_flows) をアクティブ化して、日中最適化を有効にします。プラグインをインストールした後、フローデザイナーに移動して関連フローをアクティブ化し、スケジュール条件の変化に応じて日中最適化をトリガーして、終日実行します。

始める前に
必要なロール:wm_admin

自動翻訳

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

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーションすべて.
2. 名前または ID で Field Service Scheduling Automation プラグイン (com.snc.sn_app_fsm_scheduling_flows) を検索します。
3. **[Install** (インストール)] を選択します。
4. 移動先 すべて > プロセス自動化 > フローデザイナー.
5. 必要なフローを複製します。

   a. [フィールドサービス 管理スケジューリングの自動化フローで作成されたエージェントの休暇] を選択します。

   b. 右上の [その他のアクション] アイコン (⋮) を選択し、[フローのコピー] を選択して、フローをコピーします。

   c. コピーしたフローの名前を入力するか、デフォルト名のままにして、フローの名前に「コピー」という単語を追加します。

   d. [アプリケーション] フィールドで、[**Field Service Management Scheduling Automations**] を選択します。

   e. [コピー] を選択します。
   入力した情報を含むフローのコピーが開きます。

   f. **[Activate** (アクティブ化)] を選択します。

   g. 優先度の高い作業指示書タスクのディスパッチ、作業指示書タスクのキャンセル、作業指示書タスクの処理中のイベントトリガーフローについて、これらの手順を繰り返します。

   イベントをトリガーした修飾子のポリシーに [優先度の高いタスクのアサインを最大化] 制約が存在しない限り、最適化では優先度は考慮されません。制約の追加の詳細については、「 ポリシーに制約を追加する」を参照してください。

   h. 手順を繰り返して、イベントトリガーフローのエージェント WFO 休暇を有効にします。

   > **注:**
   > エージェントの WFO 休暇フローを使用するには、フィールドサービスのシフトスケジューリングプラグインがアクティブになっていることを確認します。

6. オプション: [日中ジョブのスケジュール (Schedule intraday jobs)] フローの複製

   a. [日中ジョブをスケジュール (Schedule intraday jobs)] フィールドサービス [管理スケジュール最適化] フローを選択します。

   b. 右上の [その他のアクション] アイコン (⋮) を選択し、[フローのコピー] を選択して、フローをコピーします。

   c. コピーしたフローの名前を入力するか、デフォルト名のままにして、フローの名前に「コピー」という単語を追加します。

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

自動翻訳

d. [アプリケーション] フィールドで、[スケジュールの最適化] を選択します。

e. [コピー] を選択します。
入力した情報を含むフローのコピーが開きます。

7. オプション: [デフォルト] レコードをアクティブにします。

a. 移動先 すべて > スケジュール最適化 > 設定.

b. フォームで [デフォルト] を選択します。

c. フォームで [アクティブ] を選択します。

d. [日中フロー] フィールドで、名前を変更した [スケジュール最適化日中ジョブのスケジュール] フローを選択します。

8. 注:
任意のグループまたはテリトリーに対して追加の日中構成をアクティブ化できます。

[Update (更新)] を選択します。

日中最適化の構成

1 日を通して選択した間隔でスケジュールの最適化を継続的に実行して、タスクを効率的に再アサインし、生産性を最大化します。さらに、ディスパッチャーがオンデマンドで最適化を実行できるようにします。

始める前に
スケジュール属性を設定し、日中最適化を有効にします。詳細については、「のスケジュール属性の作成 スケジュール最適化」および「日中最適化を有効にする」を参照してください。

必要なロール:wm_admin

このタスクについて
https://player.vimeo.com/video/997821462?h=68a634a123&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

注:
このビデオでは、特定のグループまたはテリトリの日中最適化を構成する方法について説明します。すべてのグループとテリトリーのデフォルトの日中構成を作成するには、ステップ 5 を参照してください。

スケジュール条件の変化に応じて、割り当てられた作業指示タスクを 1 日を通して自動的に更新するように、スケジュール最適化エンジンを構成できます。日中最適化の実行をトリガーする一般的な条件は、エージェントの実行が遅れている、エージェントが病欠している、PTO を使用しているエージェント、タスクがキャンセルされている、または優先度の高い新しいタスクが追加されている、などです。

また、日中のオンデマンド最適化構成が有効になっていて、オンデマンド適用可能なポリシーがスケジュール属性に追加されている場合に、ディスパッチャーが ディスパッチャワークスペース から実行する最適化を手動でトリガーできるようにすることもできます。オンデマンドで適用可能なポリシーを構成に追加するには、「 のスケジュール属性の作成 スケジュール最適化 」を参照してください。

自動翻訳

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

手順

1. 移動先 すべて > スケジュール最適化 > 日中最適化 > 構成.
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. 構成の名前を入力します。
4. [デフォルトスケジュール属性構成] フィールドで、デフォルトのスケジュール属性構成を設定します。
   ディスパッチャーが ディスパッチャワークスペースからオンデマンドで最適化を実行できるようにするには、オンデマンドで適用可能なポリシーが構成に追加されているスケジュール属性を選択します。
5. オプション: すべてのグループとテリトリーのグローバルレコードを作成するには、[デフォルト] チェックボックスをオンにします。

   注:
   デフォルトのレコードは 1 つのみ存在できます。新しいデフォルトレコードを作成する場合は、既存のデフォルトレコードを非アクティブ化します。

6. [**Active** (有効)] チェックボックスをオンにします。
7. [スケジュール] タブで、日中構成をトリガーするフローとデフォルトの処理ウィンドウを選択します。
8. **[Submit** (送信)] を選択します。
9. [日中構成] を選択します。
10. [修飾子] タブで、グループまたはテリトリーを追加します。

    注:
    [修飾子] タブは、デフォルトのレコードでは使用できません。

11. **[Save** (保存)] を選択します。
12. オプション: ディスパッチャーが [オンデマンド最適化を有効にする] を true に設定することで、ディスパッチャワークスペースからグループまたはテリトリーの最適化を実行できるようにします。
13. **[Submit** (送信)] を選択します。
14. オプション: 特定の期間の属性の上書きを作成して、特定のグループまたはテリトリーの関連する日中構成からデフォルトのスケジュール属性または処理期間を上書きします。
    a. [属性の上書き] タブを選択します
    b. **[New** (新規)] を選択します。
    c. [適用元] フィールドと [適用先] フィールドに適用する日付を入力します。
    d. スケジュール属性の構成と処理期間を選択します。
    e. **[Submit** (送信)] を選択します。

オンデマンド最適化の構成

ディスパッチャーがオンデマンドの日中最適化を構成して予期しない変更に対応できるようにし、ディスパッチャワークスペースから直接アドホックスケジュール最適化実行できるようにします。

自動翻訳

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

始める前に
日中最適化を有効にして設定します。詳細については、「日中最適化を有効にする」と「日中最適化の構成」を参照してください。

必要なロール:wm_admin

このタスクについて
「schedule_optimization_user」ロールを持つディスパッチャーは、ディスパッチャワークスペースで手動で最適化をトリガーできます。このオプションは、オンデマンド適用可能なポリシーがスケジュール属性に追加され、日中のオンデマンド最適化が有効になっている場合に使用できます。

https://player.vimeo.com/video/1047600447?h=ff05630eac&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

手順

1. 移動先 すべて > スケジュール最適化 > アドミニストレーション > スケジュール属性.
2. 既存の [スケジューリング] 属性 を選択してステップ 3 に進むか、[新規] を選択して のスケジュール属性の作成 スケジュール最適化します。
3. [オンデマンド適用可能なポリシー **(On demand applicable policies**)] 関連リストで、[編集] を選択してポリシーを追加するか、[新規] を選択してポリシーを作成します。

   ディスパッチャーは、最適化を実行する前にポリシーを変更して、現在の条件に適応できます。残業や通常の作業時間外の移動を可能にするポリシーなど、スケジュール属性で複数のオンデマンドポリシーを維持することで、ディスパッチャーは必要に応じてポリシーを調整できます。
4. **[Update** (更新)] を選択します。
5. 移動先 すべて > スケジュール最適化 > 日中最適化 > 構成.
6. 既存の 日中構成 を選択してステップ 7 に進むか、[新規] を選択して 日中最適化の構成します。
7. [修飾子] タブで、[オンデマンド最適化を有効にする] を true に設定します。
   オンデマンドを有効にするオプションが表示されない場合は、[デフォルト] オプションの選択を解除します。
8. **[Save** (保存)] を選択します。

タスクの結果
ディスパッチャーがオンデマンドで日中最適化をトリガーして、1 日を通して発生する変化に適応できるようになりました。

関連情報

からグループまたはテリトリーの最適化を実行 ディスパッチャワークスペース

緊急イベントに応じた技術者スケジュールの最適化

優先順位付けされたイベントの最適化は、より速く、より焦点を絞った日中プロセスを実行することを目的とした日中最適化のモードです。このモードは、特に最も重要なイベントを対象としています。

優先順位付けされたイベントの日中最適化について

優先順位付けされたイベントの最適化により、イベント駆動型の同日スケジュール調整が可能になります。優先順位付けされたイベントが発生した直後に実行されます。このモードでは、修飾子全体を調整することなく、 フィールドサービス 技術者とタスクの特定のグループをターゲットに最適化できます。バッファー ウィンドウ プロパティは、最適化ジョブを実行する前に優先イベントを収集する時間 (分) を決定します。バッファーが 1 分に設定されている場合、システムは優先イベントから 1 分待機して、最適化の前に追加のイベントを収集します。

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

自動翻訳

技術者の場合、最適化エンジンは、最適化の修飾子ロールを持つすべてのユーザーを考慮します。デフォルトの日中最適化とは異なり、最適化エンジンは重複するテリトリーを無視し、イベントによって直接影響を受けるテリトリーのみを含めます。

タスクの場合、影響を受けるレコードがスケジュールロックされていないアクティブなタスクである場合、最適化エンジンはそれを最適化の対象と見なします。影響を受けるレコードが技術者の場合、最適化エンジンは、SLA 違反がある、または 1 時間以内に終了する予定の保留中のディスパッチタスクを検討します。さらに、すべてのテーブルについて、最適化エンジンには、考慮されている技術者の現在スケジュール設定されているタスクまたはアサインされているタスクがすべて含まれます。

優先順位付けされたイベントの日中最適化を設定するには、「 優先順位付けされたイベントの即時最適化を構成する」を参照してください。

日中カスタムイベントタイプとカスタムフローは、新しい日中イベントタイプテーブルに移行する必要があります。カスタムオプションのレコードを作成するには、フローを更新して、対応する参照をイベントタイプフィールドに入力し、ドロップダウンから新しいテーブルに変換する必要があります。

関連情報

スケジュール最適化 のプロパティ

優先順位付けされたイベントの即時最適化を構成する

優先順位付けされたイベントの最適化を構成して、重大な当日イベントに応じてスケジュールを調整できるようにします。

始める前に

優先順位付けされたイベントモードのシステムプロパティを設定するには、「 スケジュール最適化のプロパティ」を参照してください。

必要なロール:wm_admin

手順

1. 移動先 すべて > スケジュール最適化 > 日中最適化 > イベントタイプ.
2. [優先順位付け] フィールドで、即時最適化に含めるイベントタイプの値を true に設定します。

   注:
   優先順位付けされた最適化のために一度に有効にできるイベントタイプは 3 つだけです。最も重要なイベントのみが有効になっていることを確認します。

3. 選択した各イベントタイプのレコードを開きます。
4. [アクティブ] および [優先順位付け] チェックボックスがオンになっていることを確認します。
5. **[Save** (保存)] を選択します。
6. 移動先 すべて > スケジュール最適化 > 日中最適化 > 構成.
7. 優先順位付けモードを有効にするデフォルト以外の日中構成を開きます。
8. [修飾子] タブで、即時最適化に含めるグループまたはテリトリーの [優先順位付けされたイベントの最適化を有効にする] を true に設定します。

   修飾子がリストにない場合は、[編集] を選択して既存の修飾子をリストに追加します。

自動翻訳

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

注:

- 重複するテリトリー。重複するテリトリーに対して優先度最適化が実行されると、最適化の範囲は影響を受けるテリトリーのみに制限されます。重複するテリトリーのタスクと技術者は考慮されません。
- 技術者のアサイン: 技術者が 2 つのテリトリに属している場合、その技術者は 1 つのテリトリにのみ派遣されます。各技術者を最適なテリトリにアサインすることで、プロセスを簡素化し、最大のパフォーマンスを維持します。

9. [Update (更新)] を選択します。

タスクの結果
選択したイベントタイプが発生すると、直後に最適化が実行されます。これにより、タスクのイベントが作成され、優先順位付けされたジョブが生成されます。それに応じてタスクがアサインされます。

詳細な最適化分析のためのログレベルの構成

スケジュール最適化 ログは各実行に関する詳細情報を提供するため、必要に応じて特定の情報を収集できます。

関連情報
スケジュール健全性ダッシュボード

スケジュール最適化のログ記録レベルを設定する

ログレベルの設定を調整して、 スケジュール最適化 ログに含まれる詳細を指定します。

始める前に
必要なロール:wm_admin

このタスクについて
各ログレベルオプションには、前のレベルの情報が含まれています。たとえば、[情報] を選択すると [エラー] ログと [警告] ログも表示され、[デバッグ] を選択すると [エラー]、[警告]、[情報] のログが含まれます。

手順
1. 移動先 すべて > フィールドサービス > スケジュール最適化 > アドミニストレーション > プロパティ.
2. [ログレベル] フィールドで、目的のログ記録レベルを選択します。
3. **[Save** (保存)] を選択します。

スケジュール最適化ログを表示

スケジュール最適化ログを表示して、各最適化の試みからインサイトを収集します。

始める前に
必要なロール：admin

スケジュール最適化のログ記録レベルを設定する。

このタスクについて
1 日を通して発生するすべての最適化実行のシステムメッセージにアクセスできます。

自動翻訳

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

手順

すべて > フィールドサービス > スケジュール最適化 > ログ.

バッチまたは日中実行のスケジュール最適化ログを表示

スケジュール最適化ログを表示して、各バッチまたは日中の最適化実行からインサイトを収集します。

始める前に
必要なロール：admin

スケジュール最適化のログ記録レベルを設定する

このタスクについて
日中オンデマンドモードと優先モードを含む、バッチ実行と日中実行の両方のシステムメッセージを表示できます。

手順

1. 表示するレコードタイプに一致するモジュールに移動します。
   - バッチ実行のシステムメッセージを表示するには、 すべて > フィールドサービス > スケジュール最適化 > バッチ最適化 > バッチ.
   - 日中実行のシステムメッセージを表示するには、次に移動します: すべて > フィールドサービス > スケジュール最適化 > 日中最適化 > ジョブ.
2. 表示するレコードを選択します。
3. 関連リンクで、ログエントリの表示を選択します。
   スケジュール済みジョブは、バッチの実行後にログを生成します。

例 - スケジュール最適化 検証メッセージ

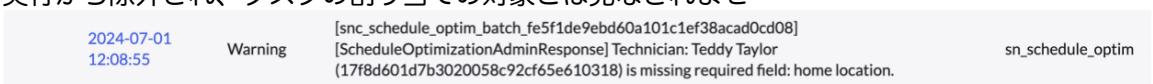
スケジュール最適化検証メッセージの例。

- エラーメッセージタイプの例: 作業スケジュールがないエージェント – 技術者の作業スケジュールが定義されていない場合、最適化の実行から除外されます。



2024-07-01 11:50:17	Error	[snc_schedule_optim_batch_fe5f1de9ebd60a101c1ef38acad0cd08] [ScheduleOptimizationAdminResponse] Technician: Teddy Taylor (17f8d601d7b3020058c92cf65e610318) is missing required field: Work Schedule.	sn_schedule_optim

- 警告メッセージ タイプの例: エージェントの場所がありません – 技術者に自宅の場所が割り当てられていない場合、その技術者は最適化の実行から除外され、タスクの割り当ての対象とは見なされません。



2024-07-01 12:08:55	Warning	[snc_schedule_optim_batch_fe5f1de9ebd60a101c1ef38acad0cd08] [ScheduleOptimizationAdminResponse] Technician: Teddy Taylor (17f8d601d7b3020058c92cf65e610318) is missing required field: home location.	sn_schedule_optim

例 - スケジュール最適化

この例では、アドミニストレーターが最適化エンジンを設定してタスクをスケジュールする 3 つの異なる方法を示しています。

アドミニストレーターは、イベントに基づいて、夜間にバッチ実行して多数のタスクをスケジュールしたり、イベントに基づいて選択した間隔で 1 日を通して実行したりするように、スケジュール最適化を構成できます。アドミニストレーターは、オンデマンド最適化を構成することで、ディスパッチャー がディスパッチャワークスペース からスケジュール最適化を開始できるようにすることもできます。

自動翻訳

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

この例では、組織は、エージェントがタスク間を移動する多くの時間を費やすことなく、シフト中にできるだけ多くのタスクを完了できるようにします。アサインを最大化し、移動時間を最小化するようにポリシーが構成されている。オンデマンド最適化は、エージェントのこのグループにアサインされているディスパッチャーに対して有効になっています。

スケジュール最適化のためのアドミンコア構成

スケジュール最適化プロパティ

フィールド	値
スケジュール最適化の修飾子タイプ	アサイン先グループ
タスクスケジューリングの解決に使用される秒数	1
マッププロバイダー呼び出しで許可される位置ポイントの最大数	300

方針

フィールド	値
名前	最大アサイン数
アクティブ	true
制約	デフォルト値
全体的な目標	移動時間を最大化する (重み付け 1) タスクアサインの最大化 (重み付け 1) 以前のシフトへのアサインを最大化 (重み付け 1)

スケジュール属性

フィールド	値
名前	西海岸の構成
アクティブ	True
移動距離見積もりプロバイダー	Beans.ai
デフォルトポリシー	最大アサイン数
定額法見積もりの構成	西海岸
タスク	ステータスが [ディスパッチ待ち] または [スケジュール済み] のいずれか
オンデマンド適用可能なポリシー	西海岸ディスパッチャー

自動翻訳

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

バッチ最適化構成

バッチ

フィールド	値
名前	西海岸週次
スケジュール開始日	2023-12-01
実行頻度	7 日ごと
バッチ開始時間	22:00
バッチ終了時間	3:00

スコープ

フィールド	値
名前	西海岸 - 今後 7 日間
アクティブ	True
スケジュール属性の構成	西海岸の構成
ランク	1
アサイン水平オフセット	00
アサイン水平範囲	7 日目
最適化バッチ	西海岸週次
開始日	2023-12-01
バッチ開始時間	22:00
バッチ終了時間	3:00
アサイン先グループ	サンディエゴノース

注:
フォームに入力したら、今すぐスケジュールを選択します

日中最適化構成

日中構成

フィールド	値
名前	西海岸
アクティブ	True
デフォルトスケジュール属性の構成	西海岸の構成
デフォルト	False
フロー	日中ジョブをスケジュール (デフォルト)
デフォルトの処理期間	Workday 9:00-5:00

自動翻訳

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

日中構成 (続く)

フィールド	値
アサイン先グループ	サンディエゴ南部 - オンデマンドで有効化 = True San Diego North - オンデマンドで有効化 = True

オンデマンド最適化の構成

スケジュール属性構成のオンデマンド値

フィールド	値
オンデマンド適用可能なポリシー	西海岸ディスパッチャー

日中構成のオンデマンド値

フィールド	値
アサイン先グループ	サンディエゴ南部 - オンデマンドで有効化 = True San Diego North - オンデマンドで有効化 = True

動的スケジューリングの構成

ディスパッチャーが作業タスクを簡単にアサイン、変更、またはキャンセルできるように動的スケジューリングを構成します。組織の要件に従って動的スケジューリングを設定することで、作業指示タスクのアサインを最適化し、フィールドサービス運用を簡素化します。

動的スケジューリングにより、ディスパッチャーはタスクを自動アサインして条件の変化に適応できるだけでなく、例外ケースのみに集中する必要も生じます。この機能を使用すると、次のことができます。

- スケジュール設定する一連のタスクを選択します。
- 順序付けルールに基づいて、セット内のタスクに優先順位を付けます (たとえば、P1 タスクを最初にアサインします)。
- 順序付けルールとアサイン解除制約を使用して、以前にアサインされたタスクのアサインを解除し、より優先度の高いタスクをアサインできるようにします。
- エージェントのスキルや移動時間などの選択基準を使用してエージェントを選択します。
- エージェントの休暇のタスクを再アサインします。

構成の概要

動的スケジューリングを設定する手順は次のとおりです。

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

自動翻訳

1. 動的スケジューリングのアクティブ化:動的スケジューリングプラグイン (com.snc.dynamic_scheduling) をアクティブ化して、システムで動的スケジューリング機能を有効にします。
2. 動的スケジューリングプロセスエンジンの学習:動的スケジューリングは、作業指示を最適化し、フィールドサービスエージェントにリアルタイムでアサインします。これには、タスクと対応可能なエージェントのステータスを継続的に監視し、タスクが最適なタイミングで最適なエージェントにアサインされるようにインテリジェントな意思決定を行うことが含まれます。
3. 動的スケジューリングに必要なロールとペルソナ:アドミニストレーター、ディスパッチャー、フィールドサービスエージェントとともに動的スケジューリングプロセスを管理します。
4. 動的スケジューリングのエージェントスケジュールの設定:動的スケジューリングにより最適なタスク割り当てが体系的に確保されるように、エージェントスケジュールを設定します。
5. スケジューリングメカニズムとして動的スケジューリングを設定する:優先タスクアサイン方法として動的スケジューリングを選択します。これにより、事前定義された基準とルールに基づいて、タスクがフィールドエージェントに自動的にアサインされます。
6. 動的スケジューリングのシステムプロパティとコンポーネントのレビュー:動的スケジューリングに関連するプロパティとその他のインストールされているコンポーネントを確認します。組織固有の要件やビジネスプロセスに合わせて設定をカスタマイズします。
7. 動的スケジューリングの設定:タスクフィルター、タスク順序付けルール、アサイン解除基準などの動的スケジューリングを作成して、近くにいる適切な専門知識を持つエージェントにタスクが割り当てられるようにします。これにより、エージェントの使用率が最適化され、最も適格な個人がアサインを処理することが保証されます。
8. 動的スケジューリングのタスクフィルターの作成:動的スケジューリングの対象となるタスクを選択するための基準を定義します。タスクタイプ、優先度、属性などの要素によって、タスクの適格性が決まります。タスクフィルターは、効率的なスケジューリングのために特定のタスクに焦点を当てるのに役立ちます。
9. タスク順序付けルールを作成する:選択したタスクのセットからタスクアサインの順序を決定するルールを作成します。たとえば、優先度 1 のタスクを最優先事項として指定し、重要な作業に迅速に対応できるようにします。これらのルールは、組織の優先度に合わせて調整することで、タスクアサインを強化します。
10. 柔軟性のためにタスクのアサイン解除ルールを設定する:タスクのアサインをより柔軟にするために、アサイン解除ルールを作成します。これにより、タスクのアサイン解除または再アサインによってサービスが中断されることがなくなります。これにより、誰かが不在の場合でも、すべてのタスクに確実に対応できるようになります。たとえば、より重要なタスクが発生した場合は、重要度の低いタスクをアサイン解除してスペースを確保できます。これにより、リソースの使用が最適化され、優先度の高いタスクが必要な注意を払えるようになります。
11. 構成を検証して、動的スケジューリングのパフォーマンスに影響を与える可能性のある潜在的な問題や構成ミスを特定します。
12. 必要に応じて、動的スケジューリングの詳細構成オプションを使用して、すべてのタスクへの同じエージェントの割り当て、優先度の高い重要な作業指示書の優先度割り当て、技術者または除外の顧客設定、近接などを使用することもできます。

予定クルーの動的スケジューリング

動的スケジューリングを使用して、計画されたクルーへのタスクアサインを最適化します。クルーには、事前に作成された計画クルーと、必要に応じて動的に作成される動的クルーの 2 種類があります。動的スケジューリングは、計画クルーと動的クルーの両方をサポートします。クルーに確実にタスクをアサインするには、フィールドサービスクルーオペレーションプラグインをアクティブにし、計画クルーをシステムに作成し、各予定クルーの場所とスケジュールを指定する必要があります。

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

自動翻訳

関連情報

動的スケジューリング

動的スケジューリングを使用したエージェントへの作業指示タスクのアサイン

動的スケジューリングのアクティブ化

フィールドサービス管理 (FSM) プラグイン (com.snc.work_management) をアクティブ化して、動的スケジューリング機能を有効にします。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
フィールドサービス管理 (FSM) プラグインは、動的スケジューリングプラグイン (com.snc.dynamic_scheduling) を有効にし、アプリケーションナビゲーターの [フィールドサービス] メニューに次のモジュールを追加します。 フィールドサービス > アドミニストレーション > 動的スケジューリング構成.

動的スケジューリングでは、次のテーブルがインストールされます。

動的スケジューリングとともにインストールされるテーブル

テーブル	説明
制約 [scheduling_constraint]	動的スケジューリング機能のアサイン解除制約を保存します。
動的スケジューリング構成 [dynamic_scheduling_config]	動的スケジューリング機能の構成を保存します。構成には、選択したタスクテーブル、タスクフィルター、タスク順序付けルール、およびタスク未アサイン制約が含まれます。
タスクフィルター [dynamic_schedule_task_filter]	動的スケジューリング構成のタスクフィルターを保存します。フィルターは、動的スケジューリングを使用してアサインされるタスクのリストを識別します。
タスク順序付けルール [task_ordering_rule]	動的スケジューリング構成のタスク順序付けルールを保存します。順序付けルールでは、タスクフィルターによって特定されたタスクのリストに優先順位が付けられます。
アサイン解除制約 [unassignment_rule]	動的スケジューリング構成のタスク未アサイン制約を保存します。制約により、タスクの順序付けルールに基づくタスクの重要度が低くても、タスクをアサイン解除することはできません。

手順

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

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。
3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

自動翻訳

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

> **注:**
> ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません： <プラグイン名> のプラグインの有効化 (Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>)」

インストールが完了するとメッセージが表示されます。プラグインとともにインストールされるコンポーネントの詳細については、「 アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索 」を参照してください。

動的スケジューリングプロセスエンジンについて学ぶ

動的スケジューリングにより、フィールドサービスエージェントへの作業指示書とタスクのリアルタイムの割り当てが簡素化されます。この複雑なプロセスにより、エージェントの可用性、場所、スキル、作業負荷などのさまざまな変数を慎重に考慮しながら、各タスクが最適なタイミングで最適なエージェントにマッチングされます。

動的スケジューリングプロセスに関連する主な手順は次のとおりです。

タスクの特定

このプロセスは、ディスパッチ待ちの保留中のタスクのリストを特定することから始まります。これらのタスクは、顧客の要求、サービス契約、またはメンテナンススケジュールから取得できます。依存関係、サービスレベルアグリーメント、顧客の好みなどの主要なタスク属性は、タスク完了に最適な時間を決定する上で極めて重要です。

> **注:**
> スケジュールロックされている作業指示タスクは、動的スケジューリングプロセスから除外されます。

スケジューリングプロセスの開始

動的スケジューリングは、ディスパッチャーが手動でトリガーすることも、システムが自動的にトリガーすることもできます。

1. 手動でトリガーされた場合、ディスパッチャーはディスパッチキュー内の複数のタスクを選択し、自動アサイン機能を使用して動的スケジューリングプロセスを開始します。
2. 自動トリガーは、システムがタスクとエージェントのステータスを継続的に監視するときに発生します。事前定義されたフィルター条件が満たされた場合、または特定の間隔に達した場合、動的スケジューリングプロセスが自動的に開始されます。

エージェントタスクのアサイン

アクティブ化されると、システムはタスクを実行できる潜在的なワークグループを特定します。次に、エージェントの可用性、場所、スキル、作業負荷などの要素に基づいて、エージェントへのタスクのアサインをインテリジェントに最適化します。目的は、各タスクを最適なエージェントと組み合わせることです。

エージェントの推奨事項

システムは、エージェントのスキル、場所、可用性などの属性を考慮して、タスクごとにエージェントの推奨事項を生成します。これらの提案は、タスクを最適なエージェントと照合するように設計された最適化アルゴリズムから導出されます。推奨事項は、確認のためにディスパッチャーに提示されます。ディスパッチャーはこれらの推奨事項を確認し、アサインを確定する前に追加の考慮事項を考慮する場合があります。このステップにより、タスクが最適なエージェントにアサインされ、動的スケジューリングプロセスの全体的な効率が最適化されます。

ディスパッチャーの確認

自動翻訳

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

ディスパッチャーは、推奨事項に基づいてタスクのアサインを確認します。自動アサインが無効になっている場合、通常、タスクがアサインされる前に、動的スケジューリングプロセスの出力が確認および承認のためにディスパッチャーに提示されます。ディスパッチャーは、アサインを確認する前に、タスク要件、緊急性、または顧客の好みに固有の追加要素を考慮する場合があります。

タスクの開始時間と更新

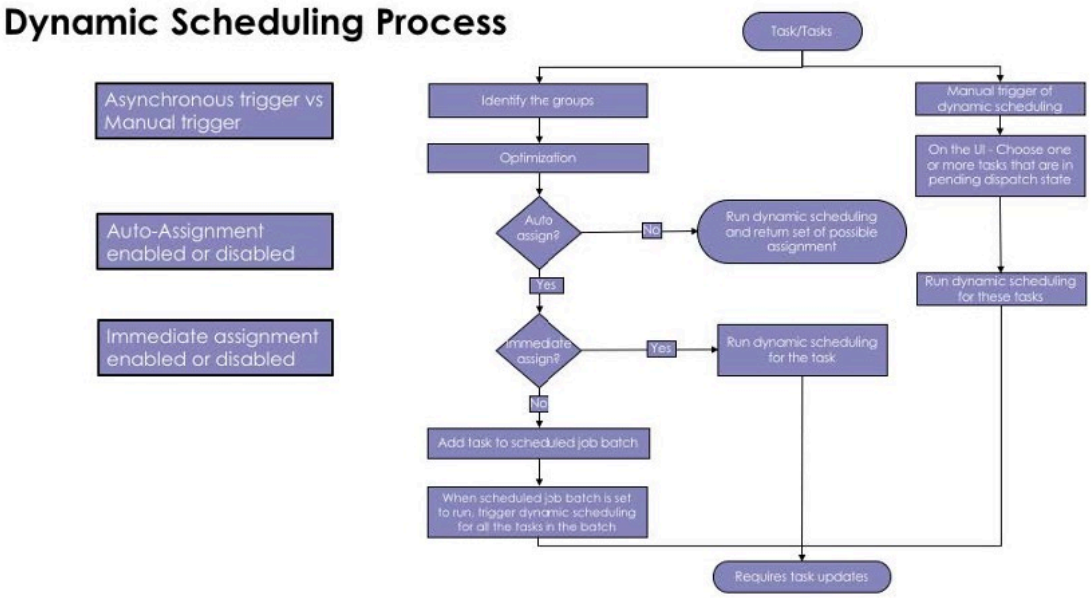
このステージでは、緊急度、依存関係、およびその他の関連基準に基づいてタスクの開始時間をスケジュールします。タスクの進捗に応じて、タスクのステータス、エージェントの対応可能性、リアルタイムのデータ変更が継続的に更新されます。

アサイン解除と再アサイン

エージェントの対応可能性やタスクの優先度に変更がある場合は、タスクをアサイン解除または再アサインして、効率的なリソース割り当てを行うことができます。これは、エージェントの休暇中や、優先度の高いタスクに注意が必要な場合に特に重要になります。

動的スケジューリングのプロセスフロー

以下は、動的スケジューリングのプロセスフロー図で



す。

関連情報

動的スケジューリングに必要なロールとペルソナ

動的スケジューリングに必要なロールとペルソナ

タスクのアサインとリソース管理の最適化に関与する個人の主な責任。

次のペルソナとロールは、動的スケジューリングへのアクセスの実装と制御、リソースの管理、作業指示タスクの完了を行うことができます。

ロール	責任
フィールドサービス管理者 [wm_admin]	フィールドサービスアドミニストレーターは、組織の特定の要件に合わせて動的スケジューリングプロセスを構成および監督する任務を負っています。タスクフィルターと順序付けルールを作成します。これにより、タスクをアサイン

自動翻訳

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

ロール	責任
	およびアサイン解除する方法とタイミングを定義できます。
ディスパッチャー [wm_dispatcher]	ディスパッチャーは、特に優先度の高いタスクが発生したときにそれに対応する必要がある場合に、タスクを手動でアサインする責任を負います。ディスパッチャーは、動的スケジューリングを利用して複数のタスクを選択し、その機能を活用してこれらのアサインを最適化することで、タスクアサインを強化することもできます。
フィールドエージェント [wm_agent]	フィールドサービスエージェントは、技術者とも呼ばれ、タスクの場所で作業を実行し、その状態を報告する現場の個人です。これらは、割り当てられたタスクを実行し、タスクの進捗状況をリアルタイムで更新するため、動的スケジューリングプロセスの重要な部分です。

関連情報

スケジューリングメカニズムとして動的スケジューリングを設定する

動的スケジューリングのエージェントスケジュールの設定

動的スケジューリングでは、 フィールドサービス エージェントスケジュールを使用して、エージェントにアサインする作業指示タスクを決定します。動的スケジューリングがエージェントのスケジュールをチェックして、エージェントが対応可能かどうかを確認する順序があります。

動的スケジューリングでエージェントスケジュールが最初にチェックされる場所は、エージェントの作業スケジュールです。詳細については、「エージェントの作業スケジュールの作成」を参照してください。利用可能な作業スケジュールがある場合は、動的スケジューリングで使用されます。作業スケジュールが存在しない場合、動的スケジューリングは 2 位をチェックします。

エージェントスケジュールの動的スケジューリングチェックの 2 番目の場所は、WOT 子動的スケジューリング設定ページのデフォルトのエージェント作業スケジュールエントリです。WOT の子動的スケジューリング設定ページは、動的スケジューリング構成の一部です。

この値をエージェントのスケジュールとして使用するには:

1. まず、[動的スケジューリングで作業スケジュール/WFO の使用のみを許可する] システムプロパティをオンにする必要があります。[動的スケジューリングで作業スケジュール/WFO システムプロパティのみの使用を許可する] をオンにする方法の詳細については、「 動的スケジューリングシステムプロパティ」を参照してください。
2. 次に、デフォルトのエージェント作業スケジュールの値があることを確認する必要があります。デフォルトのエージェント作業スケジュールがない場合は、追加する必要があります。デフォルトのエージェント作業スケジュールに値を追加する方法の詳細については、「 デフォルトのエージェント作業スケジュールの追加」を参照してください。

スケジューリングメカニズムとして動的スケジューリングを設定する

作業指示タスクを自動的にスケジュールしてディスパッチするには、動的スケジューリングを選択します。

始める前に
必要なロール：admin

自動翻訳

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

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > アドミニストレーション > 設定.
2. [割り当て] タブをクリックします。
3. [タスクの割り当て方法] フィールドで、[動的スケジューリングの使用] を選択します。
4. **[Save** (保存)] をクリックします。

タスクの結果
タスクは、動的スケジューリング設定に基づいて自動的にアサインされます。

次のタスク
動的スケジューリングとともにインストールされたシステムプロパティとコンポーネントを確認します。詳細については、「動的スケジューリングシステムプロパティ」を参照してください。

動的スケジューリングシステムプロパティ

組織のニーズに応じて、動的スケジューリングプロセスの動作と機能をカスタマイズするプロパティを設定します。

次のプロパティを使用すると、スケジューリングの頻度、自動割り当て、移動時間の計算、最適化の反復などの要素を制御できます。これらのプロパティを調整すると、タスクアサインを最適化し、効率を向上させ、動的スケジューリングプロセスを特定の要件に合わせることができます。

移動先 すべて > フィールドサービス > 動的スケジューリングの管理 > プロパティ.

動的スケジューリングのシステムプロパティ

プロパティラベル	プロパティ名	説明
ディスパッチャーがエージェントを手動で二重予約できるようにする	work.management.allow.doublebooking.dynamicscheduling	動的スケジューリングが有効になっている場合でも、ディスパッチャーがエージェントを手動で二重予約できるようにします。 • タイプ：true/false • デフォルト値：false
スケジュールに基づいてタスクの場所へのエージェントの移動時間の計算を無視するプロパティ	com.snc.dynamic.scheduling.ignoreAgentTravelTimeDuringScheduling	エージェントの移動時間を考慮せずに作業指示タスクを自動的にアサインします。 [移動を無視] オプションが作業指示タスクフォームに表示され、移動時間に関係なく、動的スケジューリングで最高ランクのエージェントにタスクをアサインできます。 [移動を無視] が有効になっている場合の動的スケジューリングに関連する次のパラメーターを設定します。

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

動的スケジューリングのシステムプロパティ (続く)

プロパティラベル	プロパティ名	説明
		注: • エージェントがタスクを自動的にアサインするには、二重予約を有効にする必要があります。 • アクセス時間が作業指示タスクで定義されている場合、そのタスクをエージェントに自動アサインするときに、システムは定義されたアクセス時間制限を無視します。アクセス時間は、フィールドサービスアクセス時間管理 (com.snc.fsm_access_hours) プラグインを使用してアクティブ化されます。 • タイプ：true/false • デフォルト値：false
作業ブロックの移動時間評価を最適化します	com.snc.dynamic.scheduling.optimize_travel_time_rating	作業ブロックの移動時間評価を最適化します。 • タイプ：選択リスト • デフォルト値:すべての出張を含める プロパティオプションの詳細は次のとおりです。 • タスクへの出張を含める - 時間通りの到着が重要なビジネスメトリクスである場合に最適です。タスクまでの移動時間のみが評価の対象となります。タスク以降の移動はすべてスコアリングのために無視されます。 • タスクの後に移動を含める:タスクの順序が重要であり、順序が正しくないと全体的なルート時間が長くなる可能性がある場合に最適です。これは、タスクが次のタスクまでの移動時間に与える影響を考慮する場合に最適です。この方法では、エージェントがタスクまでの距離は無視されますが、タスクまでの移動が残りのルートに与える影響が含まれます。 • すべての移動を含める - これは、技術者の 1 日の総移動時間を最小限に

自動翻訳

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

動的スケジューリングのシステムプロパティ (続く)

プロパティラベル	プロパティ名	説明
		する場合のルート効率にとって理想的です。この方法では、タスクまでの移動とタスク後の移動の両方が考慮されます。 • 移動なしを含める:出張は作業ブロック評価の要因ではないため、技術者が静止しているリモートタスク、仮想サポート、またはディスパッチシナリオに最適です。
移動計算方法	work.management.travel.calculation. dynamic_scheduling	動的スケジューリングを使用してエージェントにタスクがアサインされたときに、Google Maps API、Beans.AI、または直線距離の見積もりを使用して、エージェントの推定移動時間とタスクの場所までの距離を計算します。
距離計算方法	work.management.distance.calculation.dynamic_scheduling	Google Maps API、Beans AI、または直線のいずれかに基づいて、エージェントのタスクの場所までの推定移動時間と距離を計算します。 [移動時間の推定に **Google Maps API** を使用する] 位置情報管理プロパティが有効になっている場合は、推定移動時間と距離を計算するために、プロパティで **Google Maps API** または 直線距離の見積もり を選択できます。 [移動時間の推定に **Google Maps API** を使用] が有効になっていない場合、システムは作業指示タスクの [予定移動期間] フィールドの値を使用して、エージェントのタスク割り当てを決定します。 • タイプ：選択リスト • デフォルト値:直線距離での見積もりを使用します。
エージェントの高度な推奨事項のログをユーザーに表	com.snc.dynamic.scheduling.showlogs	動的スケジューリングを使用してタスクをスケジュールする際に、推奨される適格なエージェントをディスパッチャーに表示します。タイプ:true/false デフォルト値:false

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

動的スケジューリングのシステムプロパティ (続く)

プロパティラベル	プロパティ名	説明
示します		
動的スケジューリング前の動的バンドル	com.snc.dynamic.scheduling.bundle_before_scheduling	動的スケジューリングの前に動的バンドルが実行されることを確認します。ディスパッチ保留ステータスのタスクは、動的スケジューリングを実行する前にバンドルされます。 • タイプ：true/false • デフォルト値：false
移動時間がしきい値内のエージェントにタスクをアサインする機能を有効にします	work.management.enable.optimizing.travel	動的スケジューリングを有効にして、可用性に関係なく最寄りのエージェントに作業指示タスクをアサインします。 • タイプ：true/false • デフォルト値：false
移動時間 (分) がしきい値内のエージェントにタスクをアサインします	work.management.travel.time.threshold.minutes	最寄りのエージェントが移動距離内にいる場合に、作業指示タスクをアサインする移動時間 (分) を設定します。 • タイプ：整数 • デフォルト値：0
動的スケジューリングで作業スケジュール/WFOの使用のみを許可します	com.snc.dynamic.scheduling.useWorkScheduleOnly	動的スケジューリングとワークフォース最適化を使用してエージェントをスケジュールするときに使用するデフォルトの作業スケジュールを有効にします。 • タイプ: 文字列 • デフォルト値：true

自動翻訳

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

作業指示タスクの開始日と終了日

動的スケジューリングでは、作業指示タスクの 期間開始日 と 期間終了日の フィールド値を使用してタスクをスケジュールします。さらに、システムプロパティ、ビジネスルール、およびクライアントスクリプトは、セットアップと構成の際に考慮されます。

- 作業指示タスクに期間開始日と期間終了日の両方が存在する場合、動的スケジューリングはこれらの日付を使用します。
- タスクに期間開始日があっても日付が過ぎている場合、動的スケジューリングはこの値に現在の日付と時刻を使用します。
- タスクに期間開始日があり、期間終了日がない場合、動的スケジューリングは com.snc.wm.wo.task_window_dayプロパティを使用してこの値を決定します。
- タスクに期間開始日がなく、期間終了日がある場合、動的スケジューリングはこの値の現在の時刻を使用します。
- タスクに期間開始日も期間終了日もない場合、動的スケジューリングでは、期間の開始には現在の日時を、期間終了にはcom.snc.wm.wo.task_window_dayプロパティを使用します。
- タスクが作成されると、期間の終了日は、その親作業指示書の最新の SLA 違反日に基づいて自動的に入力されます。タスク SLA [task_sla] テーブルと作業指示タスク [wm_task] テーブルの両方の [SLA に基づいて期間終了を入力] ビジネスルール。クライアントスクリプト [期間終了時間を計算] を true に設定する必要があります。
- タスクが作成され、[期間を固定] が有効になっている場合、ビジネスルールとクライアントスクリプトは実行されず、期間の終了時間は更新されません。作業指示書が予約に基づいて作成され、作業指示書に関連付けられた SLA がある場合、期間終了時間は SLA ではなく予約に基づいて入力されます。

[期間開始日] フィールドは、アサインされていない作業指示書についてのみ、転送注文の配送日に基づいて更新されます。ビジネスルール「 配送時間を **WOT** と同期 」 を **True** に設定する必要があります。必須部品要件を含む複数の転送注文の場合、 期間開始日 は転送注文の最も遅い配送時間に設定されます。期間開始日は、転送注文に関連付けられた部品要件が必須の場合にのみ、転送注文に基づいて更新されます。ただし、期間の開始時間を手動で編集し、転送注文に基づいて入力された既存の日付を上書きすることができます。

注:
作業指示タスクが次のうちの 1 つ以上である場合、期間の開始日は更新されません。

- 予約に関連付ける
- 固定期間
- [期間終了] が入力され、配送期日より前になります。

関連情報

例 - 動的スケジューリング

動的スケジューリングの設定

例 - 動的スケジューリング

主要な一致基準に焦点を当てて、動的スケジューリングがどのようにタスクに最適なエージェントを優先するかについて説明します。

すべてのフィールドエージェントが同じ地域で作業するシナリオを考えてみましょう。すべてのエージェントがタスクから常に同じ相対距離になるため、タスクを実行するための可用性が最も重要な基準であり、次に部品要件の一致が続きます。

自動翻訳

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

次のインフォグラフィックは、動的スケジューリングが重み付けを使用してタスクに割り当てる最適なエージェントを決定する方法を理解するのに役立ちま

Sample Work Order Task Data

This example assumes the following information.



Maximum number of hours available in a day: **8**

Total parts required: **5**

Matching Criteria Values

Alice and Mack are Global Teller Systems field agents.

- Alice has 5 hours of availability and 2 of the required parts.
- Mack has 8 hours of availability and 1 of the required parts.
- **Availability Today** criteria is assigned a weight of **20**, as it is most important.
- **Agents with most parts** criteria is assigned a weight of **10**, as it should be considered as the next most important criteria.
- All criteria have a ranking method of **More is better**.



Alice (Field Agent)

Alice	Criterion	Weight	Ranking Method	Mack
5	Availability Today	20	More is better	8
2	Agents with most parts	10	More is better	1



Mack (Field Agent)

Calculate Criterion Rating

First, calculate a number for each criterion, based on the sample work order task data provided:
Availability Today:
Alice: 5 / 8 = 0.625 (with 8 being the maximum number of hours)
Mack: 8 / 8 = 1
Agents with most parts:
Alice: 2 / 5 = 0.4 (with 5 being the total number of parts required)
Mack: 1 / 5 = 0.2



Alice

Alice	Criterion	Weight	Ranking Method	Mack
5 / 8	Availability Today	20	More is better	8 / 8
2 / 5	Agents with most parts	10	More is better	1 / 5



Mack

Calculate Agent Ranking for Alice

Multiply the number for each criterion by the criterion weight and then divide the result by the total of all criterion weight. Repeat for each criterion and add the results.

Criteria_1 weight) / total criterion weight + (Criteria_2 rating x Criteria_2 weight) / total criterion weight + (Criteria_3 rating x Criteria_3 weight) / total of

自動翻訳

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

一致基準に加えてタスクからの距離を考慮する

フィールドエージェントがすべて同じ小さな領域にない場合、計算がどのように変化するかを検討してください。距離が重要な場合は、[タスクからの現在の距離] または [タスクからの距離] 一致基準を使用できます。これらのタスク基準からの距離は、他の基準とは異なります。フィールドエージェントがタスクに近ければ近いほど良いからです。したがって、他の基準とは異なり、ここでの数値は大きい数値よりも小さい方が良いです。結果のスコアを真に比較するには、少ないほど良い調整が必要です。調整は、ランキング方法「少ないほど良い」を使用して、任意の基準の 1 つからスコアを減算することによって行われます。

注:
タスクからの距離の計算 は **LocationFromTask** スクリプトインクルードで行われ、 タスクからの現在の距離 の計算は **CurrentLocationFromTask** スクリプトインクルードで行われます。この計算では、タスクの緯度と経度を取得し、エージェントの緯度と経度 (マイル単位) と比較します。

関連情報

動的スケジューリングの設定

動的スケジューリングの設定

動的スケジューリングでは、事前定義されたルールと構成に基づいてフィールドエージェントにタスクを自動的にアサインできます。この機能は、適切なタスクが最適なエージェントにアサインされていることを確認し、移動時間、スキルマッチング、およびタスクの優先度を最適化することで、タスク分散を簡素化するのに役立ちます。

始める前に

- 優先タスク割り当て方法として動的スケジューリングを選択します。これにより、事前定義された基準とルールに基づいてタスクがフィールドエージェントに自動的にアサインされていることが確認されます。詳細については、「 タスクのアサイン方法」を参照してください。
- 動的スケジューリングが最適なタスク割り当てを体系的に検証するように、エージェントスケジュールを設定します。詳細については、「動的スケジューリングのエージェントスケジュールの設定」を参照してください。
- 動的スケジューリングに関連するプロパティとインストールされている他のコンポーネントを確認します。組織固有の要件に合わせて設定をカスタマイズします。詳細については、「 動的スケジューリングのシステムプロパティとコンポーネントのレビュー」を参照してください。
- エージェントのタスクの場所までの推定移動時間と距離の計算方法を決定するために、移動時間と距離の計算を設定することを確認します。Google Maps API を使用して、リアルタイムの移動距離の見積もりを行うか、位置情報プロパティの設定に基づく直線距離の見積もりを行うかを選択できます。
  - [移動時間の推定に Google Maps API を使用する] 位置情報管理プロパティが有効になっている場合は、Google Maps API を使用するか、直線距離で推定するかを選択します。
  - [移動時間の推定に Google Maps API を使用する] 位置情報管理プロパティがオフになっている場合、システムは作業指示タスクの [予定移動期間] フィールドの値を考慮します。

必要なロール：admin

このタスクについて

デフォルトでは、 作業指示構成の動的スケジューリング構成 は動的スケジューリングプラグインで使用できます。必要に応じて構成を変更したり、テンプレートとして使用してカスタム構成を作成したりできます。

自動翻訳

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

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > アドミニストレーション > 動的スケジューリング構成.
2. 既存の作業構成を更新するか、構成を作成します。
   このフィールドは、プラグインがインストールされている場合にのみ表示されます。詳細については、「フィールドサービス 作業構成の構成」を参照してください。
3. 動的スケジューリングがエージェントにタスクをアサインするために使用するタスクテーブルを選択します。
   デフォルトのテーブルは 作業指示タスク [wm_task] です。動的スケジューリングの各タスクテーブルで保持できる設定は 1 つだけです。
4. オプション: [アサイン解除] チェックボックスをオンにすると、動的スケジューリングで以前にアサインされたタスクのアサインを解除し、タスクの順序付けルールに基づいて優先度の高いタスクをアサインできます。
   このオプションが選択されていない場合、[アサイン解除制約] 関連リストはフォームに表示されません。
5. デフォルトのエージェント作業スケジュールを選択します。
   動的スケジューリングがエージェントの作業スケジュールを決定する順序を構成します。エージェントの特定の作業スケジュール、エージェントのユーザーレコードで指定されたスケジュール、この構成で選択されたデフォルトのエージェント作業スケジュール、またはデフォルトの平日 8 時から 5 時のスケジュール。
6. [テリトリーメンバーシップを考慮] を設定して、タスクをアサインするエージェントのテリトリーメンバーシップを考慮するか無視するかを指定します。
   このフィールドは、フィールドサービステリトリー計画プラグインが有効になっている場合に表示されます。
7. [タスクフィルター] 関連リストで、タスクフィルターを追加するか、既存のタスクフィルターを変更するか、新しいフィルターを追加します。
   タスクフィルターは、動的スケジューリングを使用してアサインする必要があるタスクを識別するのに役立ちます。フィルター内では、タスクを最適なエージェントと照合するための基準を設定できます。詳細については、「動的スケジューリングのタスクフィルターの作成」を参照してください。
8. [タスク順序付けルール] 関連リストで、新しいタスク順序付けルールを追加するか、既存のルールを変更します。
   タスクの順序付けルールは、タスクの順序を決定するのに役立ちます。詳細については、「タスク順序付けルールを作成する」を参照してください。
9. オプション: [アサイン解除制約] 関連リストで、タスクをアサイン解除するための基準を追加または変更します。
   これにより、必要に応じてエージェントが優先度の高いタスクに費やせるようになります。詳細については、「タスクのアサイン解除制約を作成する」を参照してください。
10. **[Update** (更新)] を選択します。
11. 動的スケジューリング構成を検証するには、[構成を検証] を選択します。
    構成が有効な場合は、[動的スケジューリング構成] フォームの上部に情報メッセージが表示されます。

タスクの結果

動的スケジューリングでは、定義されたルールとスケジュールに基づいて、フィールドエージェントにタスクが自動的にアサインされます。

自動翻訳

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

関連情報

例 - 優先技術者をタスクにアサインするように動的スケジューリングを構成する

例 - 除外された技術者を無視するように動的スケジューリングを構成する

動的スケジューリングを使用したエージェントへの作業指示タスクのアサイン

動的スケジューリングのタスクフィルターの作成

タスクフィルターを使用すると、動的スケジューリングを使用してタスクを選択し、最適なエージェントにアサインするための基準を定義できます。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

タスクフィルターは、タスクを最適なエージェントにアサインする方法を絞り込むのに役立ちます。動的スケジューリングプラグインによって提供されるデフォルトのフィルターを使用することも、組織固有のニーズに合わせたカスタムフィルターを作成することもできます。

動的スケジューリングを自動アサインおよび即時アサインと組み合わせると、タスク割り当てに柔軟性がもたらされます。タスクは、構成に応じて即座にアサインすることも、スケジュールされた間隔でアサインすることもできます。

次の表では、自動アサイン設定と即時アサイン設定のさまざまな組み合わせで動的スケジューリングがどのように動作するかについて説明します。これらのオプションを使用すると、自動タスクアサインと手動コントロールのバランスを取ることができます。

自動アサイン	即時アサイン	結果
有効	有効	動的スケジューリングはすぐに実行され、フィールドエージェントにタスクが自動的にアサインされます。
有効	無効	動的スケジューリングが実行され、スケジュール済みバッチにタスクが追加されます。タスクは定期的にエージェントにアサインされます。
無効	無効	ディスパッチャーは動的スケジューリングを手動でトリガーし、タスクはアサイン前に確認のために送り返されます。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > アドミニストレーション > 動的スケジューリング構成.
2. [タスクフィルター] 関連リストで、[新規] をクリックします。
3. タスクフィルターフォームのフィールドに入力します。

タスクフィルターフォーム

フィールド	説明
名前	タスクフィルターの名前を入力します。

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

自動翻訳

フィールド	説明
アクティブ	タスクフィルターを有効にする場合に選択します。
実行順序	フィルターの優先度を設定します。実行順序の値が小さいフィルターが最初に適用され、初期タスクリストが作成されます。値を大きくすると、リストがさらに絞り込まれます。たとえば、メンテナンスタスクのフィルターは、ディスパッチ待ちまたは予約タスクのフィルターよりも順序が低くなります。
テーブル	このフィルターを適用するタスクテーブル (作業指示タスクなど) を選択します。
条件	フィルターに含めるタスクを識別する条件を指定します。
リソースタイプ	タスクを個々のユーザーにアサインするかクルーにアサインするかを選択します。個々のエージェントの場合は [ユーザー [sys_user]] を、チームの場合は [クルー [wm_crew]] を選択します。
自動アサイン	タスクを自動的にアサインする場合に選択します。このフィールドを選択すると、[自動割り当て頻度] フィールドが表示されます。
自動アサイン頻度	自動アサインの頻度を選択します。 ○ 即時:準備が整い次第、タスクがアサインされます。 ○ 間隔:タスクは、定義した定期的な間隔でアサインされます。 [間隔] を選択すると、[自動割り当て間隔] フィールドが表示されます。
自動アサイン間隔	タスクを自動アサインする頻度の間隔 (分) を設定します。[実行順序] の値が大きいタスクフィルターの間隔は、[実行順序] の値が小さいタスクフィルターよりも大きくする必要があります。

4. [基準を選択] 関連リストで、各タスクに適したエージェントを評価および識別するために使用する基準を選択します。

   a. 重要度に基づいて各基準に重み付けをアサインします。

      注:
      デフォルトでは、各一致基準に 10 の重み付けがアサインされています。より重要な基準に高い重み付けを割り当てたり、重要度の低い基準に低い重み付けを割り当てたりすることができます。

   b. 選択した一致基準のランキング方法を選択します。

      注:
      より多くの可用性が望ましいため、エージェントの可用性には 「多いほど良い 」を使用します。タスク数が少ない方が望ましいため、アサインされたタスクの数に基づいてエージェントを選択する場合は、 少ないほど良い という使用が望ましいです

   詳細については、「タスクをアサインするための一致基準」を参照してください。

5. **[Save** (保存)] をクリックします。

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

自動翻訳

タスクの結果

タスクフィルターは、動的スケジューリングプロセスで使用する準備ができており、定義された基準と設定に基づいてタスクのアサインを最適化します。動的スケジューリングでは、次の式を使用して、各基準の評価にそれぞれの重み付けを乗算し、すべての基準の合計重み付けで除算して結果を合計することにより、エージェントのランクまたはスコアを計算します。

```
(Criteria_1_rating * Criteria_1_weight) / total_criterion_weight +
(Criteria_2_rating * Criteria_2_weight) / total_criterion_weight +
(Criteria_3_rating * Criteria_3_weight) / total_criterion_weight = agent_rank/score
```

次のタスク

タスク順序付けルールを作成する

タスクをアサインするための一致基準

動的スケジューリングでは、スキルや可用性などの構成可能な一致基準を使用して、選択したグループ内のエージェントを評価し、総合ランキングを提示できます。

一致基準は他の ServiceNow アプリケーションで使用されます。たとえば、[アサインされたケース] 一致基準はケース [sn_customerservice_case] テーブルに適用され、カスタマーサービス管理 (CSM) によって使用されます。基準は、作業指示タスクテーブルなどの他のテーブルに対して使用するためにコピー、名前変更、および構成することができます。構成の変更は必ず十分にテストしてください。一致基準には次の 3 つのタイプがあります。

- 簡易一致：エージェントのタイムゾーンとタスク場所のタイムゾーンの一致など、1 対 1 の一致を作成します。
- アグリゲート：シンプルなクエリーを使用し、アグリゲート結果を返します。アグリゲートタイプでは、テーブルを選択してフィルターを作成し、[担当者] フィールドなどのアグリゲートフィールドを選択します。このタイプのクエリーは、一連のユーザーを返します。
- スクリプト化：ユーザーのリストを返すスクリプト化されたクエリーを使用します。

注:
一致基準を使用する場合、ワークフォース最適化スケジュールと個人イベントはサポートされません。

タスクフィルターの一致基準

基準	説明	タイプ	適用先 [テーブル]
ほとんどの部品を持つエージェント	動的スケジューリングを使用して、必要な部品の数が最も多いエージェントを特定します。	スクリプト化済み	タスク
アサイン済みケース	アサインされたすべてのケース (すべての優先度 P1、P2、P3 など) に基づいて作業負荷を計算します。アサインされたケースが増えると、エージェントの全体的なランクは低下します。アサインされているケースが多いほど、エージェントの	アグリゲート	sn_customerservice_case

自動翻訳

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

タスクフィルターの一致基準 (続く)

基準	説明	タイプ	適用先 [テーブル]
	総合ランクへの貢献度は低くなります。		
今日の空き状況	スケジュール、重複するタイムゾーン、および現在の時刻に基づいて可用性を判断します。可用性は、エージェントの作業スケジュールと個人の休暇に基づいて計算されます。エージェントの可用性が高いほど、エージェントの総合ランクへの貢献度が高くなります。	スクリプト化済み	タスク
SM タスクの一貫したアサイン	同じ親作業指示書を持つ作業指示書タスクを同じエージェントにアサインします。一致するすべてのエージェント間でアサインの一貫性を確保します。	スクリプト化済み	sm_task
タスクからの現時点での距離	タスク場所からのエージェントの距離を考慮します。	スクリプト化済み	タスク
タスクからの距離	タスクの場所からのエージェントの距離を評価します。	スクリプト化済み	タスク
半径を除外したタスクからの距離	定義された半径外のエージェントを除き、ジョブを実行する最も近い場所に基づいてエージェントをランク付けします。	スクリプト化済み	タスク
シフト外のエージェントを除外	スケジュールに基づいて、または休暇イベントがあるために対応できないエージェントを除外します。	スクリプト化済み	wm_task
除外された技術者を無視	除外された技術者が特定のアカウントに関連付けられた作業指示タスクに自動的にアサインされないようにします。技術者が除外されたアカウントに作業指示タスクが関連付けられている場合、除外さ	スクリプト化済み	wm_task

自動翻訳

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

タスクフィルターの一致基準 (続く)

基準	説明	タイプ	適用先 [テーブル]
	れた技術者はアサインされません。		
却下された技術者を無視	最近同じタスクを却下した技術者にタスクが再アサインされないようにします。システムプロパティ work.management.rejected.technician.duration は、技術者がタスクを却下してから、そのタスクを同じ技術者に自動的に再アサインできるまでの期間を決定します。	スクリプト化済み	wm_task
前回アサイン日	作業負荷のバランスを取るために、直近にアサインされた作業に基づいてエージェントに優先順位を付けます。アサインされた作業のバランスを取るために、最後にアサインされた作業に基づいてエージェントを優先順位付けしました。	スクリプト化済み	タスク
動的スケジューリングの一致する必須部品	必須部分を持つエージェントのみをアサインします。ジョブに必要な必須部品の在庫状況に基づいてエージェントをランク付けします。	スクリプト化済み	タスク
動的スケジューリングの一致する必須スキル	タスクに必要なタスクスキルで定義された必須スキルとオプションスキルの可用性に基づいて、エージェントをランク付けします。一致するスキルが多いほど、エージェントの総合ランクへの貢献度が高くなります。	スクリプト化済み	タスク

自動翻訳

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

タスクフィルターの一致基準 (続く)

基準	説明	タイプ	適用先 [テーブル]
	注: 必須スキル機能を使用する場合は、[一致するスキル - 必須スキルサポート] 基準を使用して、ケースに対して特定された必須スキルを持つエージェントを一致させます。		
合致するスキル	タスク要件に一致するスキルに基づいて可用性を評価します。一致するスキルが増えると、エージェントのランクが上がります。	スクリプト化済み	タスク
動的スケジューリングに合致するスキルレベルギャップ	「少ないほど良い」方法を使用して、スキルの数とスキルレベルに基づいてエージェントをランク付けします。タスクに対する過剰なスキルを持つエージェントよりも、十分なスキルレベルを持つエージェントを優先します。	スクリプト化済み	タスク
希望する技術者を優先	顧客アカウントでの作業に最も適した技術者に基づいてタスクをアサインします。	スクリプト化済み	wm_task
半径の除外	定義された半径に基づいてエージェントをランク付けします (半径外のエージェントを除く)。	スクリプト化済み	タスク
希望する技術者をランク付け	動的スケジューリングを使用した顧客アカウントの作業に最も適した技術者を特定します。	スクリプト化済み	タスク
タイムゾーンの重複	タスクの場所との重複するタイムゾーンに基づいてエージェントをランク付けします。	スクリプト化済み	タスク

自動翻訳

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

タスクフィルターの一致基準 (続く)

基準	説明	タイプ	適用先 [テーブル]
動的スケジューリングの一致するクルー必須スキル 注: フィールドサービスクルーオペレーションプラグイン (com.snc.fsm_crew_scheduling) をアクティブ化する必要があります。	クルータスクの必須スキルを、そのスキルを持つエージェントを持つクルーに一致させます。	スクリプト化済み	wm_crew
動的スケジューリングに対するクルーのスキルレベルギャップ 注: フィールドサービスクルーオペレーションプラグイン (com.snc.fsm_crew_scheduling) をアクティブ化する必要があります。	クルータスクの必須スキルレベルを、必要なレベルのスキルを持つエージェントを持つクルーと一致させます。	スクリプト化済み	wm_crew
Crew Matching Skills 注: フィールドサービスクルーオペレーションプラグイン (com.snc.fsm_crew_scheduling) をアクティブ化する必要があります。	作業指示タスクにリストされているスキルを持つクルーをマッチングし、そのクルーにタスクをアサインします。	スクリプト化済み	wm_crew
タスクリソース要件に一致するクルースキル 注: フィールドサービスクルーオペレーションプラグイン (com.snc.fsm_crew_scheduling) をアクティブ化する必要があります。	リソース要件に記載されているスキルを持つクルーをマッチングし、それらのリソース要件を持つタスクをそのクルーにアサインします。	スクリプト化済み	wm_crew

自動翻訳

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

タスクフィルターの一致基準 (続く)

基準	説明	タイプ	適用先 [テーブル]
タスクからのクルーの距離 注: フィールドサービスクルーオペレーションプラグイン (com.snc.fsm_crew_scheduling) をアクティブ化する必要があります。	タスクの場所からのクルーの距離を評価します。	スクリプト化済み	wm_crew
動的スケジューリングのエージェント効率クライテリアに一致する 注: フィールドサービス エージェントの効率性プラグイン (com.snc.fsm_agent_efficiency) を有効にする必要があります。	作業指示タスクで指定された エージェントの効率性 基準をエージェントの効率基準と照合することにより、作業指示タスクをエージェントにアサインします。	スクリプト化済み	wm_task

一致基準の選択の一環として、個々の基準に対して次の設定を指定できます。

- ランキングと表示使用率
- ランキング方法
- ランキングの重み付け
- しきい値
- アクティブ/非アクティブ

ランキングと表示使用率

[用途] フィールドで、一致基準を使用する方法を指定します。

- ランキングと表示：基準を使用してエージェントのランキングを決定し、ワークベンチの列に表示します。
- 表示専用：ワークベンチの列に基準を表示しますが、エージェントのランキングを決定するためには使用しません。
- ランキングのみ：基準を使用してエージェントランキングを決定しますが、ワークベンチには表示されません。

ランキング方法

ランキングには 2 つの方法があります。

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

- 多いほど良い：たとえば、エージェントのランキングを決定するときに、可用性が高いほどランキングが高くなります。
- 少ないほど良い：たとえば、エージェントのランキングを決定するときに、アサインされたケース数が少ないほどランキングが高くなります。

重み付け

一致基準ごとにアサインされた重み付けがあります。デフォルトでは、[ケースアサインの推奨事項] 一致ルールの一致基準にアサインされる重み付けは 10 です。より重要な基準により高い重み付けをアサインすることができます。

しきい値

しきい値は、基準の最小要件を設定します。たとえば、タスクに必要なスキルのうち 3 つ以上を持つエージェントのみを表示する場合は、一致するスキル基準のしきい値を 3 に設定します。可用性については、しきい値を目的の時間数に設定して、利用可能な作業時間がこの最小値以上であるエージェントのみを表示します。一致ルールフォームの [基準を選択] 関連リストでしきい値を設定することができます。必要に応じて、リストをパーソナライズして、[しきい値] 列を追加します。

アクティブ/非アクティブ

アサインワークベンチ構成を決定する一致ルールに関連付けられた一致基準が複数存在する場合があります。個々の基準をそれぞれ、アクティブまたは非アクティブに設定できます。この設定を変更すると、エージェントのランキングにすぐに影響します。この変更は、一致ルールフォームの [基準を選択] 関連リストで行うことができます。必要に応じて、リストをパーソナライズして、[アクティブ] 列を追加します。

エージェントのランキングの計算

動的スケジューリングでは、一致基準とそれぞれの重み付けの値を加算し、これらの値を使用してエージェントの全体的なランキングを決定します。

1. 各基準の数値を計算します。
2. その数値に基準の重み付けを乗算します。
3. 結果をすべての基準の合計で除算します。
4. 各基準に対して繰り返し、結果を追加します。

次の例は、これらの一致基準値を使用して、エージェントのランキングを決定する方法を示しています。

- スキルと必須スキルサポートの一致：5/6
- 今日の可用性：7 時間
- アサインされたケース：2

計算：

- 一致するスキル：`2/3 = 0.666` (3 がスキルの最大数)
- 現在の可用性：`7 / 8 = 0.875` (最大時間数は 8)
- アサインされたケース：`2 / 26 = 0.0769` (テーブル内のタスクの合計数は 26)
- 重み付け：各一致基準の均等の重み付けは 10 です

自動翻訳

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

```
((0.666 x 10) / Total of criterion weight (10+10+10)) + ((0.875 x 10) / Total of criterion weight (10+10+10)) + ((0.0769 x 10) / Total of criterion weight (10+10+10))
```

```
(6.66 / 30) + (8.75 / 30) + (0.769 / 30)
```

```
0.222 + 0.291 + 0.0256 = 0.53
```

この計算は、アサイン先グループ内の各エージェントに対して実行されます。エージェントは、この計算の値に基づいてランク付けされ、最高点のエージェントが最高のランキングを獲得します。

タスク順序付けルールを作成する

動的スケジューリングでは、タスクの順序付けルールを使用して、タスクの優先順位付けと効果的な配置を行います。これらのルールにより、タスクが適切な順序で処理され、フィールドサービスオペレーションの簡素化に役立ちます。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

タスク順序付けルールを使用すると、スケジューリング中にタスクに優先順位を付ける方法を制御できます。ルールを定義することで、最も重要なタスクが最初に処理され、組織固有のニーズに基づいてタスクが順序付けされるようにすることができます。複数のルールを作成して実行順序に基づいて順番に適用できるため、柔軟性と精度を最大限に高めることができます。

タスク順序付けルールの仕組み:

- 実行順序:ルールは順番に評価され、実行値が最小のルールが優先されます。
  - たとえば、緊急度 (P1、P2、P3) でタスクに優先順位を付けるルールを作成できます。
  - 別のルールを適用して、同じ優先度のタスクを SLA 期日別に整理することができます。
- タスクの依存関係:タスクの依存関係は、適切なタスクフローを確保するために、タスク順序付けルールを上書きできます。
  - 先行タスクが再アサインされ、後続タスクがアサインされた場合、先行タスクは後続タスクが開始する前にスケジュールされます。
  - 先行タスクが未アサインの場合、後続タスクは未アサインのままになります。
  - 先行タスクがアサインされている場合、後続タスクは先行タスクが完了するまで待機します。
  - 先行タスクの優先度が低い場合、後続タスクは先行タスクが割り当てられるまで待機します。

> **注:**
>
> 動的スケジューリングでは、[終了 - 開始] の高度なタスク依存関係のみがサポートされています。遅延時間の最大値または最小値は指定されていません。他のタイプのタスク依存関係は無視されます。

タスク順序付けルールのタイプ:

- シンプルルール
  - タスクテーブルから選択した 1 つのフィールドに基づいてタスクをソートします。
  - 昇順または降順のソート順を選択します。
- 詳細ルール

自動翻訳

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

- 関連のない 2 つのテーブルの選択に基づいてタスクをソートします。
- タスクテーブルと別のテーブルを接続するための参照フィールドが必要です。たとえば、タスク SLA テーブルに格納されている SLA に基づいて作業指示タスクをソートできます。

優先度ベースの順序付けルール:動的スケジューリングには、優先度ベースの順序付けルールが 2 つあります。

- 作業指示タスクの優先度:タスクの優先度を使用してタスクの順序を決定します。デフォルトの実行順序は 100 です。
- 作業指示の優先度:作業指示の全体的な優先度を使用してタスクの順序を決定します。デフォルトの実行順序は 200 です。

注:
デフォルトでは、潜在的なパフォーマンスの問題を防ぐために、スケジューリング中にタスクの順序付けルールは無視されます。タスクフィルター条件から返されたタスクの数が非常に多い場合、タスクの順序付けを適用すると大幅な遅延が発生する可能性があります。タスクボリュームがパフォーマンスに影響しない場合は、タスク順序付けルールを手動で有効にすることができます。

実際のユースケース:

- ヘルスケア:医療機器の重要度に基づいて機器のメンテナンスタスクに優先順位を付けます。
- 製造:1時間あたりのマシンのダウンタイムのコストでタスクをソートし、生産への影響を軽減します。
- 小売業:高度なルールを使用して、来店者数ごとにタスクに優先順位を付け、トラフィックの多い店舗が最初にサービスを提供するようにします。
- ユーティリティ:シンプルなルールでは、重要なインフラストラクチャに影響を与える停電などの緊急タスクを優先できます。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > アドミニストレーション > 動的スケジューリング構成.
2. [タスク順序付けルール] 関連リストで、[新規] をクリックします。
3. 必要に応じて、タスク順序付けルールフォームのフィールドに入力します。

タスク順序付けルールフォーム

フィールド	説明
名前	タスク順序付けルール名。
実行順序	このルールを評価する順序を指定します。最小値のルールによって、最初のタスクの順序が決まります。
動的スケジューリング構成	この順序付けルールを適用する動的スケジューリング構成を選択します。
詳細	さまざまなテーブルから高度なタスク順序付けルールを作成する場合に選択します。
ソートテーブル	ソートするタスクを含むテーブルを選択します。
ソートフィールド	タスクの順序を決定するフィールドを選択します。
ソート順	昇順 (A から Z) または降順 (Z から A) を選択します。
タスクフィールド	タスクをソートするフィールドを指定します。

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

フィールド	説明
タスクテーブル	高度な順序付けルールの場合、このフィールドにはソートするタスクを含むテーブルが表示されます。
タスクフィールドの接続	詳細ルールの場合は、テーブルをリンクするフィールドを選択します。
アグリゲート関数	高度なルールの場合は、MIN、MAX、COUNT などの集計関数を選択します。

4. [**Submit** (送信)] を選択します。
   タスク順序付けルールが作成されます。

タスクの結果
動的スケジューリングでは、このルールを使用して、定義した基準に基づいてタスクに優先順位を付け、優先度の高いタスクが適切にスケジュールされるようにします。

次のタスク
タスクのアサイン解除制約を作成する

タスクのアサイン解除制約を作成する

動的スケジューリングでは、優先度が低い場合でも特定のタスクがアサイン解除されないようにする未アサイン制約を定義できます。この機能により、依存関係や緊急性に基づいて重要なタスクのアサインが維持されます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
アサイン解除制約は、タスクをいつアサイン解除できるか、またはできないかを制御するのに役立ち、重要なタスクをアサインされたままにしておくことができます。これにより、特にタスクに依存関係がある場合や時間的制約がある場合に、中断を防ぐことができます。たとえば、SLA 違反が近いタスクや調達部品を必要とするタスクは、タスク順序付けルールでの相対的な優先度に関係なく、アサインを解除することはできません。

動的スケジューリングには、事前定義された次の 3 つのアサイン解除制約があります。

1. 下流のタスク:タスクに依存する下流タスクがある場合、アサイン解除を防止します。
2. 5 時間以内に SLA 違反:タスクのサービスレベルアグリーメント (SLA) が 5 時間以内に期限切れになる場合に、アサイン解除を防止します。
3. 部品調達済み:タスクに必要な 1 つ以上の部品がすでに調達されている場合、アサイン解除を防止します。

動的スケジューリング構成でアサイン解除オプションを有効にすると、タスクのアサインを解除して、より重要なタスク (タスク順序付けルールによって決定される) を優先させることができます。ただし、アサイン解除制約により、タスクの優先度が低い場合でも、特定のタスクのアサインを解除できない場合があります。タスクが未アサインでダウンストリームタスクがある場合、ダウンストリームタスクもアサイン解除され、ディスパッチ待ちキューに追加されます。

実際のユースケース:

- ヘルスケア:SLA 違反が近づいている重大な医療機器メンテナンスタスクのアサイン解除を防止します。
- 製造:部品を調達したタスクのアサイン解除をブロックし、リソースが効率的に使用されるようにします。
- ユーティリティ:下流の依存関係が関係する場合は、緊急修理タスクを割り当てたままにします。

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

自動翻訳

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > アドミニストレーション > 動的スケジューリング構成.
2. [アサイン解除制約] 関連リストで、[新規] をクリックします。
3. [制約] フィールドの横にあるルックアップアイコンをクリックします。
4. 「制約」(Constraints) リストで、「 新規」**(New)** をクリックします。
5. 必要に応じて、制約フォームのフィールドに入力します。

制約フォーム

フィールド	説明
名前	制約の名前。
タスクテーブル	この制約が適用されるタスクテーブルを選択します。
タイプ	制約のタイプを選択します。 ○ シンプル:テーブル、タスクフィールド、および 1 つ以上のフィルター条件を選択して、シンプルな制約を定義します。 ○ 詳細:スクリプトを作成して詳細な制約を定義します。
制約テーブル	タスクの制約を定義するために使用するテーブルを指定します。
タスクフィールド	この制約が適用されるタスクフィールドを選択します。
制約条件	この条件が true の場合、タスクの再アサインまたはアサイン解除を防止します。
制約スクリプト	詳細な制約を使用する場合は、制約の詳細を定義するスクリプトを作成します。

6. [**Submit** (送信)] を選択します。
   制約が保存され、[アサイン解除制約] フォームに戻ります。
7. [**Submit** (送信)] を選択します。
   制約がアクティブになり、[アサイン解除制約] 関連リストの構成に追加されます。

タスクの結果
この制約により、指定された条件に基づくタスクのアサイン解除が防止され、タスクの順序付けルールに従ってタスクの重要度が低くても、タスクのアサイン解除がなくなります。

例 - 優先技術者をタスクにアサインするように動的スケジューリングを構成する

優先 フィールドサービス エージェントを作業指示書タスクに自動的にアサインして、適切な技術者がタスクにアサインされるようにします。フィールドサービスエージェントがタスクに適していない場合は、除外することもできます。

始める前に
必要なロール:wm_dispatcher、wm_manager、wm_admin

手順

1. 移動先 すべて > 動的スケジューリングの管理 > 設定.
2. **[Work OrderTask Dynamic Scheduling Config]** を選択します。

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

自動翻訳

3. [タスクフィルター] タブで、[希望する技術者とセカンダリ技術者を優先 する] および [希望する技術者とセカンダリ技術者をランク付けする] 基準をタスクフィルターに追加します。
   タスクフィルターに基準を追加する方法については、次を参照してください。 動的スケジューリングのタスクフィルターの作成
4. **[Update** (更新)] を選択します。

関連情報

優先エージェントをタスクにアサイン

例 - 除外された技術者を無視するように動的スケジューリングを構成する

動的スケジューリングタスクフィルターを追加して、顧客アカウントから除外されているエージェントに作業指示タスクがアサインされないようにします。

始める前に
タスクの割り当て方法として動的スケジューリングが選択されていることを確認します。

必要なロール:wm_dispatcher、wm_manager、wm_admin

このタスクについて
ディスパッチャーまたはマネージャーは、除外された技術者に作業指示タスクを手動でアサインすることで、いつでも除外を上書きできます。除外されたエージェントに作業指示タスクがアサインされたことを示す警告メッセージが表示されます。

手順

1. 移動先 すべて > 動的スケジューリングの管理 > 設定.
2. **[Work OrderTask Dynamic Scheduling Config**] を選択します。
3. [タスクフィルター] タブで、[除外された技術者を無視] 基準をタスクフィルターに追加します。
   タスクフィルターに基準を追加する方法については、次を参照してください。 動的スケジューリングのタスクフィルターの作成
4. **[Update** (更新)] を選択します。
   動的スケジューリングの一致基準は、次のいずれかの方法を使用して作業指示タスクがアサインされたときに、特定のアカウントから除外されたエージェントを選別します。
   - 自動アサイン
   - 予約の管理

関連情報

動的スケジューリングを使用するためのフィールドサービス管理 (FSM) の構成

タスクフィルターの作成

作業指示タスクのアサイン対象から フィールドサービス エージェントを除外する

インテリジェントタスクの推奨事項の構成

インテリジェントなタスク推奨事項を使用して、エージェントにタスクを効率的に推奨します。この機能は、事前定義されたポリシーとフィルタリング条件に基づいてエージェントとタスクを調整する機能です。タスクの推奨事項にアクセスできるアプリケーションを決定します。

構成の概要

インテリジェントなタスク推奨事項を設定する手順は次のとおりです。

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

自動翻訳

1. ポリシーの作成:選択したエージェントにタスクを推奨するかどうかを管理するポリシーを定義します。このポリシーは、適切なタスクが適切なエージェントと一致していることを確認するために不可欠です。詳細については、「タスク推奨ポリシーを作成」を参照してください。
2. ポリシーをアプリケーションにマッピングする:ポリシーを特定のアプリケーションに関連付けて、ディスパッチャーまたはエージェントがそれらのアプリケーション内でタスク推奨機能を利用できるようにします。この関連付けにより、推奨事項が最も必要な場所でアクセス可能であることが確認されます。詳細については、「アプリケーションをインテリジェントタスク推奨ポリシーにマッピングする」を参照してください。
3. オプションの推奨基準を定義:追加の基準を定義することで、タスクの推奨事項の精度を高めます。これらの基準は、2 つのカテゴリに分類されます。詳細については、「事前定義された推奨基準」を参照してください。
   - フィルタリング制約は、定義された制約を満たさないタスクを除外します。
   - ランキング基準はタスクを評価し、適切なスコアを適用します。
   - オプションの推奨基準を定義:追加の基準を定義することで、タスクの推奨事項の精度を高めます。これらの基準は、次の 2 つのカテゴリに分類されます。

     注:
     カスタム推奨基準は、スクリプトインクルードによって定義されます。詳細については、「カスタムタスク推奨基準のスクリプトの提供」を参照してください。

関連情報

- インテリジェントタスクの推奨事項
- Intelligent Task Recommendation を使用したエージェントへの作業指示タスクのアサイン
- インテリジェントタスク推奨に基づいて自分自身にタスクをアサインする
- インテリジェントタスク推奨事項コンポーネント

インテリジェントタスクの推奨事項をアクティブ化

admin ロールを持っている場合は、 フィールドサービス管理 (FSM) のインテリジェントタスク推奨プラグイン (com.snc_task_recommendations) を有効にします。

始める前に
フィールドサービス インテリジェントタスク推奨機能には、次のプラグインが必要です。

- インテリジェントタスク推奨 (com.snc_task_recommendations):基本的なタスク推奨フレームワークのスクリプト、構成、およびデフォルトの拡張ポイントを提供します。
- フィールドサービス管理 (FSM)インテリジェントタスク推奨事項 (com.snc.fsm_task_recommendations):デフォルトのフィルター制約、ランキング基準、フィールドサービス管理 (FSM)拡張ポイントなど、フィールドサービス管理 (FSM) の特定の実装と構成を提供します。

フィールドサービス Intelligent Task Recommendation をインストールする前に、フィールドサービス管理 (FSM) プラグインがアクティブ化されていることを確認します。詳細については、「Field Service Management (フィールドサービス管理) のアクティブ化」を参照してください。

必要なロール：admin

手順

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

自動翻訳

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

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

3. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] をクリックします。
デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。
4. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

> **注:**
> ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません： <プラグイン名> のプラグインの有効化 (Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>)」

インストールが完了するとメッセージが表示されます。プラグインとともにインストールされるコンポーネントの詳細については、「 アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索 」を参照してください。

タスク推奨ポリシーを作成

指定されたルールと条件に基づいて、エージェントに利用可能な最適な作業指示タスクを推奨するポリシーを作成します。

始める前に
必要なロール:admin、wm_admin

このタスクについて
デフォルトの 標準タスク推奨 ポリシーを使用するか、新しいポリシーを作成できます。次の手順では、ポリシーを作成する方法について説明します。

手順

1. 移動先 フィールドサービス > タスク推奨事項の管理 > タスク推奨ポリシー.
2. **[New]** をクリックします。
3. フォームで、フィールドに入力します。

タスク推奨ポリシー

フィールド	説明
表示名	タスク推奨ポリシーの表示名。
名前	wm_taskテーブルに保存されているタスク推奨ポリシーの名前。
テーブル	推奨ポリシー用に選択されたタスクテーブル。
適用先	ポリシーでサポートされているアプリケーション。
アプリケーションモジュール	ポリシーが存在するアプリケーションモジュール。
アプリケーション	このレコードを含んでいるアプリケーション。

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

フィールド	説明
アクティブ	作業指示タスクを推奨するときにポリシーを考慮できるかどうかを示すオプション。

4. [クエリ条件] フィールドに、タスクを推奨するためのフィルター条件を追加します。

   a. ディスパッチ待ちステータスの最適なタスクをエージェントに推奨するには、[フィルター条件の追加] をクリックして条件を作成します。
   たとえば、[**State] [is] [Pending Dispatch] AND [Active] [is] [true]** です。

   b. 代替条件セットをクエリに適用するには、[**"OR"** 節 の追加] をクリックし、2 番目のセットの条件を追加します。

5. [**Submit** (送信)] を選択します。

タスクの結果
推奨ポリシーが正常に作成されました。ポリシーには、[フィルタリングの制約] および [ランキング基準] 関連リストがあります。

次のタスク
オプションのフィルター制約とランキング基準をカスタマイズできます。詳細については、「タスク推奨ポリシーのフィルター制約またはランキング基準を作成する」を参照してください。

タスク推奨ポリシーのフィルター制約またはランキング基準を作成する

タスク推奨ポリシーのフィルタリング制約またはランキング基準を定義します。フィルターの順序付けルールに基づいて、エージェントに最適なタスクをフィルタリングします。

始める前に
必要なロール:admin、wm_admin

手順
1. 移動先 フィールドサービス > タスク推奨事項の管理 > タスク推奨ポリシー.
2. リストからポリシーを開きます。
3. フィルター制約またはランキング基準を作成するには、次のいずれかを実行します。
   - フィルター制約を作成するには、[フィルター制約] 関連リストで [新規] をクリックします。
   - 評価基準を作成するには、[ランキング基準] 関連リストで [新規] をクリックします。
4. フォームで、フィールドに入力します。

タスク推奨ポリシー関連基準フォーム

フィールド	説明
タスク推奨ポリシー	基準を定義するタスク推奨ポリシーの名前。
推奨基準	この基準が入力として機能する推奨基準。
順序	この条件が評価される順番。
アプリケーション	アプリケーションの名前。
重み付け	フィルタリング制約の重み付け。より重要な基準に高い重み付けを割り当てます。

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

自動翻訳

フィールド	説明
ランキング方法	基準をランク付けする方法。選択肢は次のとおりです。 ○ 多いほど良い: ランキングを設定するときは、値が大きいほど良いです。たとえば、タスクのランキングを決定するときに、利用可能なスキルが多いほどランキングが高くなります。 ○ 少ないほど良い: ランキングを設定するときは、値が小さいほどランキングが高くなります。たとえば、タスクのランキングを決定するときに移動時間が短いほどランキングが高くなります。

5. [**Submit** (送信)] を選択します。

タスクの結果
タスク推奨ポリシー関連の基準が正常に作成されました。基準が適切な関連リスト (フィルタリング制約またはランキング基準) に追加されます。

アプリケーションをインテリジェントタスク推奨ポリシーにマッピングする

アプリケーションをタスク推奨ポリシーにマッピングします。これらのアプリケーション内でこれらのポリシーへのアクセスを提供します。

始める前に
必要なロール:admin、wm_admin

このタスクについて
デフォルトでは、 ディスパッチャワークスペース とモバイルはタスク推奨ポリシーにマッピングされます。

手順

1. 移動先 フィールドサービス > タスク推奨事項の管理 > タスク推奨事項の適用性.
2. [**New**] をクリックします。
3. フォームの各フィールドに入力します。

タスク推奨事項の適用性フォーム

フィールド	説明
表示名	推奨アプリケーションの表示名。
名前	推奨アプリケーションの名前。
テーブル	推奨ポリシー用に選択されたタスクテーブル。
アプリケーションモジュール	アプリケーションのモジュール。このフィールドは自動的に [フィールドサービス管理 **(FSM)**] に設定されます。
アクティブ	作業指示タスクを推奨するときにアプリケーションを検討できるかどうかを示すオプション。

自動翻訳

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

フィールド	説明
デフォルトのタスク推奨ポリシー	このアプリケーションのデフォルトのタスク推奨ポリシー。
アプリケーション	このレコードを含んでいるアプリケーション。

4. [**Submit** (送信)] を選択します。

関連情報

Intelligent Task Recommendation を使用したエージェントへの作業指示タスクのアサイン

インテリジェントタスク推奨に基づいて自分自身にタスクをアサインする

カスタム推奨基準の作成

ポリシーがエージェントのタスクをランク付けまたは評価するために使用できる推奨基準を定義します。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

いくつかの事前定義された推奨基準が提供されています。詳細については、「事前定義された推奨基準」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > タスク推奨事項の管理 > 推奨基準.
2. [**New**] をクリックします。
3. フォームで、フィールドに入力します。

推奨基準

フィールド	説明
表示名	推奨基準の表示名。
名前	推奨基準の名前。
プリフェッチ適用のテーブル	推奨基準に対して選択されたプリフェッチされたテーブル。
プリフェッチ適用のフィールド	プリフェッチされたテーブルからプリフェッチされたフィールドをサポートします。
タイプ	基準のタイプ (フィルターまたはランク)。
アプリケーション	このレコードを含むアプリケーション。
アプリケーションモジュール	デフォルト値は フィールドサービス管理 (FSM) です。

4. [スクリプト] フィールドに、エージェントにタスクを推奨するときに実行するスクリプトを入力します。

Example

たとえば、次のスクリプトは、エージェントの現在の場所とタスクの場所の間の距離を計算します。

自動翻訳

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

```
var distanceRule = new TaskRecommendationDistanceRuleProcessor(args);
var ruleProcessResult = distanceRule.processRule(user, tasks, timeStart, timeEnd, 'ranking');
ruleResult = TaskRecommendationFSMUtil.parseRuleResult(ruleProcessResult, "Distance
 from task");
```

カスタムスクリプトの要件については、「 カスタムタスク推奨基準のスクリプトの提供」を参照してください。

5. [**Submit** (送信)] を選択します。

タスクの結果

推奨基準が正常に作成され、選択したタイプに基づいて [フィルタリング制約] グループまたは [ランキング基準] グループにソートされます。

カスタムタスク推奨基準のスクリプトの提供

インテリジェントタスク推奨ポリシーの推奨基準でスクリプトを作成するためのガイドライン。

カスタマイズスクリプトの戻りオブジェクト

スクリプトは、次のような最小限の形式で JavaScript オブジェクトを返す必要があります。

```
{
 "<task sys_id1>":
  {
   "rating": <rating1>
  },
 "<task sys_id2>":
  {
   "rating": <rating2>
  },
 …
}
```

フィルター制約の場合は、リターンオブジェクトの評価を 1 に設定し、sn_task_recommendを使用して推奨基準のフィルター制約結果を統一します 。TaskRecommendationUtil.setRatingToOne(オブジェクト); 方式。

ランキング基準の評価結果を正規化するには、返される JavaScript オブジェクトに正規化情報を含める必要があります。

```
{
  "<task <sys_id1>":
    {
      "rating": <rating1>,
      "normalizationData":
        {
          "numerator": <numerator value1>,
          "denominator": <denominator value1>
        }
    },
  "<task <sys_id2>":
    {
      "rating": <rating2>,
      "normalizationData":
        {
          "numerator": <numerator value2>,
          "denominator": <denominator value2>
```

自動翻訳

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

```
            }
        },
    ...
}
```

ランキング基準では、リターンオブジェクトに最終的な正規化のデータを含めることができます。

注:
スクリプトに正規化データが含まれている場合は、事前定義された推奨事項の基準でデフォルトのスクリプトインクルードを参照できます。

- フィルタリング制約 エージェントが移動できないタスクを除外: sn_fsm_task_rec。TaskRecommendationDistanceRuleProcessor
- ランキング基準 タスクからの距離: `rankTaskOnDistance()`

推奨基準のカスタマイズされたスクリプト

次の例は、推奨基準のスクリプトを記述する方法を示しています。

```
var customizedScript = <your-script>;
var customizedResult = customizedScript.<your-method>();
ruleResult = TaskRecommendationFSMUtil.parseRuleResult(customizedResult,
 "<customized-rule>");
```

次の構成例では、「タスクからの距離」フィルター制約を提供しています。

```
var distanceRule = new TaskRecommendationDistanceRuleProcessor(args);
var ruleProcessResult = distanceRule.processRule(user, tasks, timeStart, timeEnd, 'ranking');
ruleResult = TaskRecommendationFSMUtil.parseRuleResult(ruleProcessResult, "Distance from
 task");
```

注:
スクリプト内のタスク推奨アプリケーションキーワード ruleResult を他の単語に置き換えないでください。それ以外の場合、アプリケーションはルールの実行結果を処理できません。

ルート最適化の設定

ルートの最適化は、フィールドサービス管理 (FSM) におけるリソース割り当てを改善するために不可欠です。タスクを戦略的に再注文してフィールドエージェントの移動時間を短縮し、生産性とカスタマーサービスの両方を向上させます。

構成の概要

ルートの最適化をセットアップする手順は次のとおりです。

1. 移動先 すべて > **sys_properties.list** > **sn_fsm_disp_wrkspc.enable_optimize_route** そして、値を true に設定します。これにより、ルートの最適化が有効になり、ディスパッチャワークスペースに [ルートの最適化] オプションが表示されます。
2. ディスパッチャワークスペースでルートの最適化機能を使用するには、次の手順を実行します。

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

- 移動先 すべて > フィールドサービス > ディスパッチャワークスペースの構成 すべての構成が「フィールドサービス管理 (FSM) 構成可能ディスパッチャワークスペース」アプリケーションスコープ内で行われていることを確認してください。
- sn_fsm_disp_wrkspc.enable_optimize_route プロパティが有効になっていることを確認します。
- タスクバンドルを最適化するには、 バンドルのルート最適化 (work.management.travel.calculation.bundle_route_optimization) プロパティを有効にします。

ルート最適化モードについて

ルートの最適化時にオーバーフロータスクによる競合を回避するために、work.management.optimization.conflict_handlingシステムプロパティを選択する必要があります。詳細については、「フィールドサービス管理 (FSM) とともにインストールされるプロパティ」を参照してください。

ルートの最適化は 3 つの異なるモードで動作し、それぞれが特定のシナリオに対応するように設計されています。

1. シフト内で最適化:単一のエージェントのシフト内のタスクを並べ替えて、タスクの時間枠、スケジュールされた休憩、およびロックされたタスクを尊重しながら移動時間を最小限に抑えます。
2. 時間外に延長:エージェントの作業が遅れている場合にタスクを調整し、タスクを確実に完了できるように残業を許可します。
3. 時間外手当を超過している場合はキャンセル:ルートの最適化を試みますが、許容時間外手当を超過する場合は操作をキャンセルします。

追加オプションの構成

次の構成オプションを使用して、ルートの最適化を強化します。

1. タスクの制約: すべてのタスクが開始/終了時間枠内に留まるようにし (isFixedWindow = true の場合)、ロックされたタスクの移動を回避します。
2. 休憩とイベント:予定されている休憩や個人的なイベントに関するスケジュールの最適化。
3. 移動時間の見積もり: 正確な移動時間のために Maps API を使用するか、計算を高速化するために直線距離の見積もりを使用するかを選択します。Maps API キーを選択した場合は、それを設定します。

システムプロパティのカスタマイズ

次のプロパティを設定して、特定のニーズを満たすようにルートの最適化をカスタマイズします。

1. タスク間の時間バッファー:予期しない遅延を考慮して、タスク間に分単位のバッファーを追加します。
2. 移動時間の計算: 精度のニーズに基づいて、Maps API または直線距離の見積もりから選択します。
3. デフォルトの作業時間:固定スケジュールなしでエージェントの開始時間と終了時間を定義します。
4. 移動時間の調整:ラッシュアワーなどの不確実性を考慮して、パーセンテージを追加して移動時間を調整します。
5. ラッシュアワーの時間帯:朝と夕方のラッシュアワーの時間帯を指定します。
6. 有料道路オプション:有料道路をルート計画に含めるかどうかを決定します。

自動翻訳

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

タスクボリュームのしきい値の管理

ルートの最適化動作は、タスクの数に基づいて調整されます。

- 15タスク未満:すべてのタスクと移動を考慮して、完全なルート最適化が実行されます。
- 200 を超えるタスク:自動ルーティングに失敗し、エラーメッセージが表示されます。
- 部分ルーティング:すべてのタスクに対応できない場合は、より小さなサブセットが最適化され、残りのタスクは保留中のディスパッチに戻ります。

ジョブをスケジュール

[タスクルーティングの最適化] ジョブは、毎日午前 3:00 (システム時間) に実行されます。タイムゾーンまたは運用上のニーズに基づいて、このスケジュールを調整します。

カスタマイズできないクライアントスクリプト

ルート最適化用のクライアントスクリプトは事前に最適化されており、4 ～ 6 秒以内に実行されます。これらのスクリプトは、最適なパフォーマンスを確保するためにカスタマイズしないでください。

追加のスケジュール構成オプション

技術者の作業負荷を管理し、優先度の高いタスクに優先順位を付けるように設計された高度なスケジューリングおよびディスパッチ機能を使用して、リソース割り当てを最適化し、タイムリーなサービスデリバリを確保します。

タスクバンドルの構成

作業指示タスクをバンドルして、類似のタスクをまとめます。

フィールドサービス タスクバンドルを使用すると、ディスパッチャーは作業指示タスクバンドルを作成、アサイン、および管理できます。タスクバンドルは、作業指示タスクのグループです。タスクバンドルは作業指示タスクと同様に機能し、同じ方法で動的にスケジュール設定したり、ルーティングを最適化したりすることができます。

動的タスクバンドル

アドミニストレーターは、作業指示タスクを自動的にバンドルするように動的バンドルポリシーとルールを設定できます。詳細については、「動的タスクバンドル」を参照してください。

アクティベーション

フィールドサービスタスクバンドルプラグイン (com.snc.fsm_task_bundle) のアクティブ化については、「フィールドサービスタスクバンドルをアクティブ化」を参照してください。

コンポーネント

フィールドサービスタスクバンドルによって追加されたコンポーネントの詳細なリストについては、「フィールドサービス タスクバンドルコンポーネント」を参照してください。

フィールドサービスタスクバンドルをアクティブ化

admin ロールを持っている場合は、 フィールドサービス管理 (FSM) の Task Bundling プラグイン (com.snc.fsm_task_bundle) をアクティブ化します。

始める前に
必要なロール：admin

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

自動翻訳

このタスクについて
作業指示タスクを ディスパッチャワークスペース にバンドルする機能は、 フィールドサービス タスクバンドルとともにインストールされます。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して、 フィールドサービス Task Bundling プラグイン (com.snc.fsm_task_bundle) を検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。
3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

   注:
   ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません： <プラグイン名> のプラグインの有効化 (Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>)」

   インストールが完了するとメッセージが表示されます。プラグインとともにインストールされるコンポーネントの詳細については、「 アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索 」を参照してください。

動的タスクバンドル

フィールドサービスタスクバンドルを使用してタスクを自動的にバンドルするポリシーとルールを作成できます。

動的タスクバンドルを使用すると、アドミニストレーターは、カスタム基準に従ってタスクを自動的にバンドルするポリシーとルールを作成できます。

フィールドサービスタスクバンドルとともにインストールされるポリシーとルールの詳細については、「フィールドサービス タスクバンドルコンポーネント」を参照してください。

方針

ポリシーは、バンドルごとにグループ化する作業指示タスクの数と、バンドルの最大期間を決定します。

ポリシーは複数のルールで構成されます。ポリシーには次の制限があります。

- バンドルごとに最低 2 レコード。
- バンドルあたり最大 200 レコード。
- ポリシーごとのルールに制限はありません。
- ポリシーには、実行するルールが必要です。
- ポリシーを実行するには修飾子が必要です。

修飾子

修飾子は、バンドルの対象となる作業指示タスクを指定します。デフォルトでは、修飾子はアサイン先グループに基づきます。フィールドサービス テリトリー計画がアクティブな場合、修飾子はテリトリに基づきます。

修飾子には次の制限があります。

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

自動翻訳

- 修飾子レコードには、一度に修飾子のタイプのみを含めることができます。
- ポリシーごとに重複する修飾子は有効になっていません。

ルール

ルールは、作業指示タスクをバンドルするパラメーターを指定します。

ルールは 1 つのポリシーにのみアサインできます。ルールは、タスクが次の条件を満たす場合にのみ適用されます。

- ステータスがドラフトである
- バンドルに含まれていない
- バンドル自体ではない
- ベンダータスクではありません
- アクセス時間がありません
- クルーは必要ない
- 固定期間がない
- サブタスクまたは依存タスクがありません

動的スケジューリングと動的バンドル

アドミニストレーターは、[動的スケジューリングの前に動的バンドル (*com.snc.dynamic.scheduling.bundle_before_scheduling*)] プロパティを有効にして、動的スケジューリングの前にバンドルが生成されるようにすることができます。

タスクバンドルポリシーを作成

タスクバンドルポリシーを作成して、 フィールドサービス タスクバンドルを使用してタスクを動的にバンドルするためのさまざまなルールを適用します。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

タスクバンドルポリシーは、動的バンドルを使用して作業指示タスクをバンドルする方法を指示するルールのグループです。ポリシーは、レコードの最小範囲と最大範囲、およびバンドルあたりの最大期間をターゲットにするように構成できます。動的バンドルによって生成されたバンドルは、200 作業指示タスクを超えることはできません。ポリシーを実行するには、1 つ以上の修飾子が必要です。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > ダイナミックバンドルの管理 > 方針.
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. [タスクグループ化ポリシー] フォームで、フィールドに入力します。

タスクグループ化ポリシーフォーム

フィールド	説明
名前	ポリシーの名前。
タスクタイプ	このポリシーのルールに適用するタスクタイプテーブル。

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

フィールド	説明
順序	このポリシーがタスクに適用される場合の、他のポリシーと相対的な順序。
アクティブ	ポリシーをアクティブまたは非アクティブにするオプション。
ソート基準	バンドルする前にサブタスクをソートする方法を指定します。
最小レコード数	バンドルごとに有効にできるレコードの最小数。
最大レコード数	バンドルごとに有効にできるレコードの最大数。
期間フィールド	このポリシーがターゲットとする期間タイプ。
最大期間	このポリシーによって作成されたタスクバンドルあたりの最大期間。

4. **[Submit** (送信)] を選択します。

次のタスク
ポリシーを実行するには、ルールと修飾子が必要です。詳細については、「タスクバンドルルールの作成」と「タスクバンドルポリシーに修飾子を追加する」を参照してください。

ポリシーが完了したら、スケジュール設定するか、手動で実行することができます。詳細については、「動的タスクバンドルのスケジュール」または「タスクバンドルポリシーの手動実行」を参照してください。

タスクバンドルルールの作成

タスクバンドルルールを作成して、選択したパラメーターに従ってタスクを動的にバンドルしフィールドサービス タスクバンドルします。

始める前に
デフォルトポリシー以外のポリシーにルールを追加するには、最初にポリシーを作成します。詳細については、「タスクバンドルポリシーを作成」を参照してください。

必要なロール：admin

このタスクについて
タスクグループ化ルールは、次の条件が満たされている場合にのみタスクに適用できます。

- ステータスがドラフトである
- 別のバンドルの一部ではありません
- バンドル自体ではありません
- ベンダータスクではありません
- アクセス時間がいらない
- クルーは必要ありません
- 固定期間がない
- 依存タスクがありません

自動翻訳

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

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > ダイナミックバンドルの管理 > ルール.
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. フォームで、フィールドに入力します。

タスクバンドルルールフォーム

フィールド	説明
名前	ルールの名前。
ポリシー	このルールがグループ化されるポリシー。 **注:** デフォルトポリシー以外のポリシーにルールを追加するには、最初にポリシーを作成します。詳細については、「タスクバンドルポリシーを作成」を参照してください。
順序	このルールが適用されるタイミングの、ポリシー内の他のルールとの相対的な順序。
アクティブ	ルールをアクティブまたは非アクティブにするオプション。

4. [グループ化条件] セクションで、 条件ビルダー を使用して、このルールがターゲットとするタスクを定義するタスクフィルターを作成します。
5. オプション: [詳細] を切り替えて、条件ビルダーをスクリプトフィールドに置き換えます。
[詳細] を切り替えると、条件ビルダーが次のテンプレートに置き換えられます。

```
/**
 * This scripted rule should return an array of sys_ids of tasks joined using comma for each
 group that should be bundled
 * @param {String} taskType table name that contains the taskIds
 * @param {String} taskIds comma-separated task sys_ids representing a group of tasks
 * @returns {String[]} list of comma-separated task sys_ids shown as below:
 * [
 * 'sys_id_1,sys_id_2,sys_id_3',
 * 'sys_id_4',
 * 'sys_id_5,sys_id_6,sys_id_7,sys_id_8'
 * ]
 */
(function executeRule(taskType, taskIds) {
 // your code goes here
})(taskType, taskIds);
```

6. [タスクをプレビュー] を選択して、ルールの影響を受けるすべてのタスクをプレビューします。
7. **[Submit** (送信)] を選択します。

タスクバンドルポリシーに修飾子を追加する

タスクバンドルポリシーに修飾子を追加して、 フィールドサービス タスクバンドルを使用するアサイン先グループまたはテリトリーのいずれかにポリシーを適用するかどうかを定義します。

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

自動翻訳

始める前に
修飾子はポリシーのサブコンポーネントです。ポリシーの作成方法の詳細については、「 タスクバンドルポリシーを作成」を参照してください。

必要なロール：admin

このタスクについて
修飾子は、バンドルの対象となる作業指示タスクを指定します。ポリシーを実行するには修飾子が必要です。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > ダイナミックバンドルの管理 > 方針.
2. 既存のポリシーを開きます。
3. [修飾子] 関連リストで、[新規] を選択します。
4. 次のいずれかを選択します。
   - アサイン先グループを入力して、ポリシーをアサイン先グループにアサインします。
   - テリトリーを入力して、ポリシーをテリトリーにアサインします。

   注:
   デフォルトでは、[アサイン先グループ] が表示されます。テリトリーに置き換えるには、「フィールドサービステリトリーモデルを有効にする」を参照してください。

5. **[Submit** (送信)] を選択します。

動的タスクバンドルのスケジュール

フィールドサービスタスクバンドルを使用して、動的バンドルを指定された時刻に実行するようにスケジュールします。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
作業指示タスクを動的にバンドルするために使用される条件をスケジュールおよび定義します。スケジュールスクリプトは、バンドル時に [ドラフト] ステータスのタスクのみを考慮し 。

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > スケジュール済みジョブ.
2. [動的バンドル実行をスケジュール] を開きます。
3. [アクティブ] を選択します。
4. オプション: [条件] を選択して、動的バンドルの実行に使用する条件を定義します。
   [条件] を切り替えると、空の条件スクリプトフィールドが開きます。
5. 実行タイプを選択します。

   注:
   実行タイプの詳細については、「 選択したスクリプトを自動的に実行する 」を参照してください。

6. **[Update** (更新)] を選択します。

自動翻訳

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

タスクバンドルポリシーの手動実行

動的タスクバンドルポリシーは、 フィールドサービス タスクバンドルを使用してポリシーレコードから手動で実行できます。

始める前に

ポリシーには、手動で実行する次の要件が必要です。

- 有効なルール
- 有効な修飾子

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > ダイナミックバンドルの管理 > 方針.
2. 既存のポリシーを選択します。
3. [今すぐバンドル] を選択します。

予約の設定

顧客とサービスプロバイダーがサービスの予約を効率的にスケジュールおよび管理できるように、予約を設定します。

予約は、アプリケーションレベルとサービスレベルの両方で構成する必要があります。

注:

予約を適切に機能させるには、アプリケーションレベルと対応するサービスレベルの構成の両方を有効にする必要があります。

アプリケーションレベルの構成

予約には、フィールドサービス管理 (FSM) のアクティブな アプリケーションレベルの構成 が必要です。この構成には、アプリケーション内で予約をサポートするすべてのサービスに適用されるグローバル設定が含まれます。システムアドミニストレーターのみが、アプリケーションレベルの構成を作成、変更、および有効にすることができます。

予約機能では、事前定義されたアプリケーションレベルの設定が提供されます。

- フィールドサービス注文構成
- フィールドサービスタスク構成

アドミニストレーターは、これらのデフォルト構成を直接使用したり、特定のビジネス要件を満たすように変更したり、新しいアプリケーションレベルの構成を作成するための例として使用したりできます。

サービスレベル構成

アプリケーションレベルの設定に加えて、各サービスオファリングのスケジュール設定済み予約には、独自のアクティブな サービスレベル設定が必要です。サービスレベル構成には、その特定のサービスに固有の設定が含まれています。

予約アドミニストレーター **(appointment_booking_admin)** は次のことができます。

自動翻訳

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

- 個々のサービスの新しい構成を作成します。
- 必要に応じて、既存のサービス構成を変更します。
- サービス構成を有効にして、予約機能をアクティブ化します。

構成の概要

予約の設定手順は、次のとおりです。

1. 予約を有効にする

   必要なプラグインをインストールして、予約機能をアクティブ化します。

2. 予約を有効または無効にする

   アプリケーション、およびアプリケーション内の顧客に提供されるサービスの予約機能を有効または無効にします。

3. 予約のアプリケーション設定を作成または変更する

   アプリケーションの予約設定を作成または変更します。この構成に保存される情報は、そのアプリケーション内のすべてのサービスに適用されます。

4. 予約のためのレコードプロデューサーの変数の設定

   予約サービス構成内でカタログアイテム属性の変数を作成します。場所とユーザーの連絡先に個別の変数を設定すると、カレンダーで予約するときに場所と連絡先の詳細の両方を指定できます。

5. 予約レコードプロデューサーの構成

   予約レコードプロデューサーを構成し、そのレコードプロデューサーで正しいフィールドを表示するように予約変数セットを有効にします。

6. 予約のサービス構成を作成または変更する

   顧客に提供されるアプリケーション内で、サービスの予約設定を作成または変更します。

7. サービス構成のサービス構成ルールの作成

   サービス構成の予約ルール (POS インストールなど) を構成して、このサービスの予約期間を変化させることができます。

8. 日次スケジュールと詳細スケジュールの構成

   詳細な予約スケジュールを作成して顧客に正確な時間帯を提供するか、予約カレンダーの週の開始日を調整して組織のスケジュール設定に合わせて調整します。

9. カタログアイテム変数から予約レコードを自動的に生成するビジネスルールの作成

   サービステーブルに挿入前ビジネスルールを作成して、予約テーブルにサービスカタログの変数を自動的に追加します。これにより、予約時にユーザーの予約カレンダーに変数レコードが表示されるようになります。

10. (オプション) Seismic 予約カレンダーの有効化または無効化

    すべてのユーザーインターフェイスで Seismic 予約カレンダーを使用して、一貫性のあるシームレスなスケジューリングエクスペリエンスを確保します。

11. 予約スロットの推奨を有効にして構成する

自動翻訳

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

予約スロットの推奨ルールは、顧客に最適な予約時間を特定するのに役立ちます。これらの推奨スロットにより、顧客は利用可能な最適な予約時間を効率的に選択できます。

12. (オプション) 予約メールと SMS 通知のカスタマイズ

システムアドミニストレーターは、予約の確認とキャンセルの通知、および予約のリマインダーに関するメール通知と SMS 通知をカスタマイズできます。

13. (オプション) フィールドサービス管理 (FSM) の拡張ポイント

拡張ポイントを使用して、予約の構成をカスタマイズします。

14. (オプション) 予約 API を使用して、予約アプリケーションを操作します。

この API を使用して、予約と再スケジュール、利用可能な予約スロットの確認、予約構成の詳細のフェッチを行います。

関連情報

予約

予約の管理

予約コンポーネント

予約の可用性の設定について学習する

タスク割り当ての詳細

予約を有効にする

必要なプラグインをインストールして、予約機能をアクティブ化します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
フィールドサービス管理 (FSM) プラグインを有効にすると、予約プラグイン (com.snc.appointment_booking) が自動的に有効になります。

次のプラグインがアクティブであることを確認してください。

- フィールドサービス管理 **(FSM)**:フィールドサービス管理 (FSM) のコア機能を有効にします。このプラグインを有効にすると、予約プラグインが自動的に有効になります。
- 予約プラグイン:サービスの予約を予約および管理する機能を提供します。
- フィールドサービス管理 **(FSM)** によるカスタマーサービスプラグイン:フィールドサービス管理 (FSM) をカスタマーサービス管理 (CSM) と統合して、予約関連のワークフローを簡素化します。
- 動的スケジューリング (オプション、ただし推奨):動的スケジューリング機能、一括タスク推奨事項、間隔ベースの自動アサインを有効にします。また、予約構成の詳細スケジューリングにスクリプト化された可用性メソッドを使用することもできます。
- 予約デモデータ:予約機能の設定と探索に役立つデモデータをインストールします。

予約とともにインストールされるコンポーネントの詳細については、 予約コンポーネントを参照してください。

自動翻訳

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

手順

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

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。
3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

   注:
   ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません： <プラグイン名> のプラグインの有効化 (Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>)」

インストールが完了するとメッセージが表示されます。プラグインとともにインストールされるコンポーネントの詳細については、「 アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索 」を参照してください。

事前予約のアクティブ化

admin ロールを持っている場合は、フィールドサービス管理 (FSM) の事前予約プラグイン (com.snc.advanced_appointment_booking) をアクティブ化できます。このアプリケーションは、関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインをインストールします (まだインストールされていない場合)。

始める前に
事前予約 には、他の ServiceNow AI Platformとは別のサブスクリプションが必要です。

サブスクリプションを購入するには、ServiceNow アカウントマネージャーにお問い合わせください。サブスクリプションを購入すると、特定のプラグインが自動的にアクティブになります。有料プラグインが自動的にアクティブになっていない場合は、インスタンスの [すべてのアプリケーション] リストから手動でアクティブ化できます。

注:

サブスクリプションを購入する前に、Now Support サービスカタログ から非本番インスタンスを要求することによって、その機能を課金なしに評価できます。

必要なロール：admin

このタスクについて
事前予約とともに次のアイテムがインストールされます。

- プラグイン
- テーブル

詳細については、「事前予約コンポーネント」を参照してください。

手順

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

自動翻訳

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

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

3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

> **注:**
> ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません： <プラグイン名> のプラグインの有効化 (Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>)」

インストールが完了するとメッセージが表示されます。プラグインとともにインストールされるコンポーネントの詳細については、「 アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索 」を参照してください。

ドメインセパレーションと予約

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

サポートレベル：ベーシック

- アプリケーションサービスプロバイダーのユースケースに合わせてデータが適切なドメインに送られるようにするビジネスロジックが存在します。
- このアプリケーションは、ドメインセパレーションを完全にサポートしています。ドメインセパレーションには、ユーザーインターフェイス、キャッシュキー、レポート、ロールアップ、および集計からのドメインの分離が含まれます。
- インスタンスのオーナーは、複数のテナント間で正常に機能するようにアプリケーションをセットアップする必要があります。

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

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

概要

ドメインセパレーションでは、データ、プロセス、および管理タスクを、「ドメイン」と呼ばれる論理的なグループに分けることができます。どのユーザーがデータを表示できるか、データにアクセスできるかなど、このアプリケーションのいくつかの側面を制御できます。

予約におけるドメインセパレーションの仕組み

ドメインセパレーションは、次のフィールドと属性を予約の構成テーブルに追加します。

ドメインセパレーションを使用した予約構成テーブル

テーブル	フィールドと属性
予約の設定	フィールド

自動翻訳

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

ドメインセパレーションを使用した予約構成テーブル (続く)

テーブル	フィールドと属性
[sn_apptmnt_booking_config]	• ドメイン ID • ドメインパス
予約サービスの設定 [sn_apptmnt_booking_service_config]	フィールド • ドメイン ID • ドメインパス
サービス構成ルール [sn_appmnt_booking_config_rule]	属性 • domain_master=sn_apptmnt_bookig_service_config
詳細設定 [sn_appmnt_booking_day_configuration]	属性 • domain_master=sn_apptmnt_bookig_service_config
予約を確定する [sn_appmnt_booking_lock]	フィールド • ドメイン ID • ドメインパス
予約の推奨事項 [sn_apptmnt_recommendation]	フィールド • ドメイン ID • ドメインパス

自動翻訳

関連情報

サービスプロバイダーのドメインセパレーション

予約を有効または無効にする

アプリケーションとその個々のサービスの予約機能をオンまたはオフにします。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > 予約 > 予約の設定.
2. アプリケーションレベルの構成を選択します。
   - 作業指示書の予約機能を有効にするには、**Field Service Order Configuration** (フィールドサービス注文構成) を選択します
   - 作業指示タスクの予約を有効にするには、[フィールドサービスタスク構成] を選択します

> **注:**
> 要件に基づいて、一方または両方の構成を有効にすることができます。

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

3. 次のいずれかの操作を行います
   - [アクティブ] チェックボックスをオンにして、アプリケーションの予約を有効にします。
   - アプリケーションの予約を無効にするには、[アクティブ] チェックボックスをオフにします。
4. 特定のサービスの予約を有効または無効にするには、[予約サービスの設定] 関連リストでサービスの名前をクリックし、[アクティブ] チェックボックスを設定して、その個々のサービスの予約を有効 (選択) または無効 (クリア) にします。
5. **[Update** (更新)] をクリックします。

タスクの結果
予約は、構成設定に基づいて有効または無効になります。

次のタスク
予約のアプリケーション設定を作成または変更する

予約のアプリケーション設定を作成または変更する

アプリケーション構成を設定して、アプリケーション内のすべてのサービスにわたって予約設定を管理します。新しい構成を作成することも、フィールドサービス管理 (FSM) によって提供される既存の構成を変更することもできます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
フィールドサービス管理 (FSM) には、デフォルトのアプリケーションレベルの構成が用意されています。

- フィールドサービス注文構成 (作業指示用)
- フィールドサービスタスク構成 (作業指示タスク用)

これらのデフォルト構成を変更することも、新しい構成を作成するためのテンプレートとして使用することもできます。

手順
1. 移動先 すべて > 予約 > 予約の設定.
2. 次のいずれかのアクションを実行します。
   - [新規] を選択して、新しい構成を作成します。
   - 既存の構成の名前をクリックして変更します。
3. [予約の設定] フォームで、必要に応じて次のフィールドを入力または変更します。

予約アプリケーション設定フィールド

フィールド	説明
名前	アプリケーション設定の名前。

自動翻訳

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

フィールド	説明
タスクテーブル	予約は、選択したテーブルのタスクに対して作成されます。作業指示 [wm_order] テーブルは、フィールドサービス注文構成のデフォルトテーブルです。
可用性メソッド	いずれかの方法を使用して、予約の可否を判断します。選択は、[タスクの割り当て方法] フィールドのフィールドサービス管理 (FSM) の構成設定によって異なります。 ○ スロットあたりの予約数:時間スロットごとに利用可能な予約の固定数を設定します。タスク割り当てが手動の場合は推奨されます。 ○ スクリプト化:フィールドサービス管理 (FSM) の設定に基づいて可用性を動的に計算します。自動アサインまたは動的スケジューリングを使用する場合は推奨されます。これは、デフォルトの設定です。 ○ キャパシティに基づく:キャパシティ管理設定で定義されたキャパシティに基づいて可用性を計算します。詳細については、「キャパシティ割り当ての作成」を参照してください。 このオプションは、タスクテーブルがwork_orderとして選択され フィールドサービス キャパシティと予約の管理プラグインがインストールされている場合に使用できます。 予約の可用性方法の詳細については、「 予約の可用性の設定について学習する」を参照してください。
ポータルの詳細カレンダービュー	構成を有効にして予約を有効にする場合に選択します。
アクティブ	アプリケーション設定をアクティブにして、予約を有効にします。
自動受け入れ	予約によって割り当てられたタスクを自動的に受け入れ、タスク主導型プロセスライフサイクルの手動による承認/却下要件を上書きします。プロセスライフサイクルのフィールドサービス管理 (FSM) 構成設定がタスク主導型に設定されている場合、エージェントはアサインされたタスクを承認または却下する必要があります。予約のこの設定を上書きするには、[自動受け入れ] チェックボックスを有効にします。
カレンダービュー	カスタマーサービスポータルまたは消費者サービスポータルの [予約 の選択] ウィンドウ に、1 日または 1 週間の利用可能な予約を表示します。
スクリプト	利用可能な予約の数を決定するために使用されるスクリプト。

4. [**Submit** (送信)] を選択します。

タスクの結果

アプリケーション構成が作成または変更されます。定義された予約設定は、選択したタスクテーブルに関連付けられているすべてのサービスに適用されます。

自動翻訳

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

次のタスク
顧客が利用できる各サービスのサービス構成を作成します。詳細については、「予約のアプリケーション設定を作成または変更する」を参照してください。

予約のためのレコードプロデューサーの変数の設定

サービスカタログレコードプロデューサーで特定の変数を作成して、ユーザーが予約するときに場所や連絡先情報などの重要な詳細をキャプチャします。

始める前に
必要なロール：admin

構成する既存のサービスカタログレコードプロデューサーがあることを確認します。

このタスクについて
予約のカタログアイテム変数を構成すると、次のことができます。

- 場所や連絡先などの正確な詳細を指定するようユーザーに明確に促し、効率的なスケジューリングを確保します。
- 予約の詳細が正確かつ完全であることを確認し、エラーやスケジュール変更を減らします。
- 明確に定義された変数と質問でユーザーをガイドすることで、予約プロセスを簡素化します。

手順

1. 移動先 すべて > サービスカタログ > カタログ定義 > レコードプロデューサー.
2. 目的のレコードプロデューサーをクリックします。
3. [変数] 関連リストで、[新規] をクリックします。
4. フォームで、フィールドに入力します。

変数の新規レコード

フィールド	説明
アプリケーション	(読み取り専用)アプリケーションスコープに基づいて自動的に入力されます。
タイプ	サポートされている変数タイプを選択します。 サポートされていない変数を使用すると、サービスカタログが正しい形式でデータを統合できない可能性があります。
カタログアイテム	変数を使用するカタログアイテム。
順序	変数の表示順序を定義します。小さい値が最初に表示されます。 たとえば、順序値が 1 の変数は、順序値がより大きい他の変数よりも前に配置されます。
アクティブ	これは読み取り専用フィールドで、[公開]、[廃止]、または [編集] の各アクションに基づいて有効になります。
必須	ユーザーがサービスを要求するときに応答を提供する必要がある場合に選択します。

自動翻訳

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

フィールド	説明
	注: これは、クライアントスクリプトまたは API を使用して動的に調整できます。
質問	関連情報を取得するために、カタログアイテムを注文するユーザーに尋ねることができる質問。たとえば、「予約場所を入力」などです。
名前	質問を識別するための名前。 注: このフィールドが空の場合、その値は、ブレーク、コンテナー分割、コンテナー終了を除くすべての変数タイプの [質問] フィールドに基づいて自動的に設定されます。
ツールヒント	ユーザーが変数を指したときに表示されるツールチップのテキストです。簡潔なメモを入力して質問の目的を説明します。
サンプルテキスト	ユーザーが値を入力する前に表示される質問フィールドのヒント。次の変数にヒントを使用できます。 • メール • URL • 1 行テキスト • 複数行テキスト • ワイドな 1 行テキスト
タイプ仕様	選択した変数タイプに固有の追加情報または構成を入力します。

5. [**Submit** (送信)] を選択します。
6. オプション: 手順 3 ～ 5 を繰り返して、同じカタログアイテムレコードプロデューサーの追加変数を作成します。

タスクの結果

サービスカタログレコードプロデューサーは、選択したテーブルに新しい変数レコードを作成します。

次のタスク

変数を作成したら、予約テーブルにリンクして、予約カレンダーインターフェイスに正しく表示されるようにします。詳細については、「カタログアイテム変数から予約レコードを自動的に生成するビジネスルールの作成」を参照してください。

予約レコードプロデューサーの構成

予約レコードプロデューサーを構成し、そのレコードプロデューサーで正しいフィールドを表示するように予約変数セットを有効にします。

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

自動翻訳

始める前に
予約変数セットを有効にして、レコードプロデューサーに予約選択ウィジェットを表示します。

必要なロール:appointment_booking_admin、admin

このタスクについて
レコードプロデューサーは、サービスカタログから予約レコードなどのタスクベースのレコードを作成する、特定のタイプのカタログアイテムです。予約は、作業指示書とタスク拡張テーブルの両方をサポートしています。予約レコードを作成する前に、レコードプロデューサーを使用して必要なタスクレコードを作成できます。詳細については、「Record Producer」を参照してください。

変数セット **sn_appointment_variable_set** は、カレンダーコンポーネントをカタログおよびレコードプロデューサーに追加します。

手順

1. 移動先 すべて > サービスカタログ > カタログ定義 > レコードプロデューサー.
2. 目的のレコードプロデューサーをクリックします。
3. [変数セット] 関連リストで、[編集] をクリックします。
4. **sn_appointment_variable_set**を選択し、[変数セット] リストに移動します。
5. **[Save** (保存)] をクリックします。

予約のサービス構成を作成または変更する

サービスレベルの予約では、顧客は予約の可用性、リードタイム、通知、および予約ルールをカスタマイズして、特定のサービスを簡単にスケジュールできます。

始める前に
必要なロール:appointment_booking_admin、admin

アクティブなアプリケーション構成 (フィールドサービス注文構成またはフィールドサービスタスク構成) が設定されていることを確認します。アプリケーションレベルの構成内にサービスレベルの構成を作成できます。

このタスクについて
予約機能を使用するには、アドミニストレーターは顧客が利用できる各サービスの構成を作成する必要があります。サービス構成では、アドミニストレーターは [スケジュール] リストからスケジュールを選択し、 それを [除外 済み] として設定して、予約の可用性から除外できます。

手順

1. 移動先 すべて > 予約 > 予約の設定.
2. 目的の構成を選択します。
   - 作業指示の予約サービスを構成するには、[フィールドサービス注文構成] を選択します
   - 作業指示タスクの予約サービスを構成するには、[フィールドサービスタスク構成] を選択します
3. [予約サービスの設定] 関連リストで、[新規] をクリックします。
4. 必要に応じて、フォームで次のフィールドに入力します。

自動翻訳

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

予約サービス設定フィールド

フィールド	説明
予約スケジュールを使用	予約期間とサービスマッピング構成に基づいてスケジュール ベース を構成するオプション。詳細については、「予約を作成 スケジュール」を参照してください。 **注:** 適切なスケジュールを使用するには、事前予約プラグインが必要です。詳細については、「事前予約のアクティブ化」を参照してください。 .
詳細設定を有効化	予約時に日レベルで異なるスケジュールを構成するオプション。
Active (アクティブ)	サービスの予約を有効にします。 **注:** 無効にすると、顧客はサービスの予約をスケジュール設定することはできませんが、作業指示書を作成することはできます。
デフォルトの通知を無視	顧客に通知を送信します。 ○ FALSE (デフォルト):予約がスケジュール、再スケジュール、またはキャンセルされるたびに、顧客に通知が送信されます。 ○ TRUE:通知は送信されません。
可用性メソッド	いずれかの方法を使用して、予約の可否を判断します。選択は、[タスクの割り当て方法] フィールドのフィールドサービス管理 (FSM) の構成設定によって異なります。 ○ スロットあたりの予約数:時間スロットごとに利用可能な予約の固定数を設定します。タスク割り当てが手動の場合は推奨されます。 ○ スクリプト化:フィールドサービス管理 (FSM) の設定に基づいて可用性を動的に計算します。自動アサインまたは動的スケジューリングを使用する場合は推奨されます。これは、デフォルトの設定です。 ○ キャパシティに基づく:キャパシティ管理設定で定義されたキャパシティに基づいて可用性を計算します。詳細については、「キャパシティ割り当ての作成」を参照してください。 このオプションは、タスクテーブルが work_オーダー として選択され フィールドサービス キャパシティと予約の管理プラグインがインストールされている場合に使用できます。 予約の可用性方法の詳細については、「 予約の可用性の設定について学習する」を参照してください。
一般情報	
名前	サービス設定の名前。
設定	このサービスが属する予約設定の名前。
可用性テーブル	予約の可用性を計算するために使用されるテーブル。デフォルトは作業指示タスク [wm_task] テーブルです。

自動翻訳

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

フィールド	説明
祝祭日スケジュール	可用性を判断するときに使用する休日のスケジュール。予約では、利用可能な予約の数を決定するときに休日のスケジュールを評価し、[除外する] に設定されている日はスケジュールで除外されます。ルックアップアイコンをクリックして、スケジュールリストからスケジュールを選択します。 **注:** タスクのアサイン方法が [手動] に設定されている場合、休祝日スケジュールは便利です。エージェントのスケジュールは考慮されません。
カタログ情報	
カタログアイテム	この構成が適用されるカタログアイテム (サービス) を選択します。 **注:** カタログアイテムは、サービスカタログに存在する必要があります。 作業指示書で予約を構成する前に、必ず作業指示書テンプレートを作成してください。同様に、作業指示書タスクで予約を使用している場合は、最初に作業指示書タスクテンプレートを作成します。
場所	予約場所を指定するレコードプロデューサーのフィールド。 予約を再スケジュールするときの問題を回避するために、このフィールドを空白のままにせず、適切な場所が入力されていることを確認してください。
予約は必須	このサービスを要求するときに顧客が予約を作成することが必須である場合は、このチェックボックスをオンにします。 ○ オンにすると、[予約] フィールドがレコードプロデューサーに表示され、ユーザーはサービス要求を送信する前に、利用可能な予約を [予約の選択] ウィンドウで選択する必要があります。 ○ 無効にすると、ユーザーは予約を選択せずにサービス要求を送信できます。
ユーザー連絡先	予約を作成する個人を決定するレコードプロバイダーのフィールド。これは、sys_user変数を検索し、レコードプロデューサー (連絡先など) で変数を設定する参照フィールドです。 予約を再スケジュールするときの問題を回避するために、このフィールドを空白のままにせず、適切な値が入力されていることを確認してください。
タイムゾーン	ユーザーの連絡先レコードで指定される [タイムゾーン] フィールド、またはタスクの予約がスケジュールされている場所に基づく予約ウィンドウ。
予約	
期間ごとの予約	タイムスロットあたりの利用可能な予約の数。主に 手動アサインに適用されます。場所が指定されていない限り、この設定は自動 アサインまたは動的スケジューリングには適用されません。この場合、設定はデフォルトで期間ごとの予約の数になります。
リードタイム	顧客が事前予約するために必要な最小時間 (時間数または日数)。デフォルトの時間は 4 時間です。
今後の最大予約可能日数	このサービスを予約できる現在の日から先の日数。デフォルトの期間は 14 日です。

自動翻訳

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

フィールド	説明
再スケジュール/キャンセル期限(時間)	予約の何時間前または何日前にキャンセルまたは再スケジュールが許可されるのか。ユーザーがこの時間内に予約をキャンセルまたはスケジュール変更しようとすると、[キャンセル] ボタンは使用できません。デフォルトは 4 時間です。
再スケジュールのリードタイムを無視	予約を再スケジュールするときにリードタイムの検証をスキップする場合に選択します。
予約のリードタイム計算に休日を考慮する	利用可能な予約スロットを表示するときに、予約リードタイムを計算するために休日を除外する場合に選択します。たとえば、リードタイム計算期間中に休日が発生した場合、システムは休日をスキップし、次の利用可能な営業日を使用してリードタイムを計算します。
予約	
予約期間	予約期間の長さまたは期間。 **注:** この期間内で作業が開始および完了ために十分な時間を見込んでください。
スロット終了時間を以下として使用	エージェントが期間終了時間までに到着するか、または期間終了時間前にジョブを完了するかを選択します。
作業期間	レコードプロデューサーによって作成されたすべてのタスクを完了するために必要な推定時間。この期間は、タスクが作成されるときに設定されます。作業期間は、予約の可用性を決定するために使用されます。
テンプレートまたはタスクの期間を使用	設定された作業期間を無視し、テンプレートまたはタスクの期間を使用します。 ○ FALSE (デフォルト):[作業期間] フィールドで設定された期間を使用します。利用可能なスロットを表示するには、作業期間と移動期間の合計が予約期間以下である必要があります。 ○ TRUE:手動で設定された作業期間と移動期間を無視します。代わりに、テンプレートまたはタスクの値を使用します。
移動期間(往復)	予約の場所までの往復平均移動時間。移動期間は、可用性を判断するために使用されます。
日次スケジュール	
予約可能な日	予約できる曜日。デフォルトは月曜日から金曜日です。
毎日の開始時刻	作業日の最初と予約期間の最も早い開始時刻。
毎日の終了時刻	作業日の最後と予約期間の最も遅い終了時刻。
休憩時間を含める	このチェックボックスをオンにすると、各予約可能日の休憩がスケジュール設定され、休憩の開始時刻と終了時刻が選択されます。すべての日に適用される休憩を 1 つ定義できます。

自動翻訳

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

フィールド	説明
予約プレビュー	選択した開始時間と終了時間、休憩時間、予約期間に基づいて、予約期間と時間のプレビューを表示します。
推奨事項の構成	
推奨する最大スロット数	推奨スロットの最大数。 このフィールドは、事前予約 (com.snc.advanced_appointment_booking) プラグインが有効になっている場合にのみ使用できます。
推奨スコア	スロットを推奨する最小スコアを示します。0 から 1 までの値を入力します。 このフィールドは、事前予約 (com.snc.advanced_appointment_booking) プラグインが有効になっている場合にのみ使用できます。

5. [**Submit** (送信)] を選択します。

タスクの結果
サービスレベルの予約設定が設定または更新されます。ユーザーは、これらのカスタマイズされた設定に基づいて予約を行うことができます。

次のタスク
さらにカスタマイズするために、 サービス構成ルール を作成して、個々の場所またはシナリオに対して特定の予約条件または例外を定義できます。詳細については、「サービス構成のサービス構成ルールの作成」を参照してください。

サービス構成のサービス構成ルールの作成

サービス構成の予約ルール (POS インストールなど) を構成して、このサービスの予約期間を変化させることができます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
サービス構成ルールは、サービスの特定のユースケースにどの詳細設定を適用するかを定義するために使用されます。

手順

1. 移動先 すべて > 予約 > 予約の設定.
2. 目的の構成を選択します。
   - 作業指示書の予約サービス構成ルールを作成するには、[フィールドサービス注文構成] を選択します
   - 作業指示タスクの予約サービス構成ルールを作成するには、[フィールドサービスタスク構成] を選択します
3. [予約サービスの構成] 関連リストで、ルールを追加するサービス構成を選択します。
4. [詳細設定を有効にする] チェックボックスがまだオンになっていない場合は、選択します。
5. [サービス構成ルール] 関連リストで、[新規] をクリックします。
6. フォームで、フィールドに入力します。

自動翻訳

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

サービス構成ルールフォーム

フィールド	説明
名前	サービス構成ルールの名前。
サービス構成	ルールを構成するサービスの名前。このフィールドは、サービス構成の名前 (POS インストールなど) に自動的に設定されます。 **注:** POS インストールは、 フィールドサービス注文構成でのみ使用できます。
タスクテーブル	選択したサービス構成の予約ルールが作成されるテーブル。このフィールドには、選択したアプリケーション構成に基づいて、作業指示書 [wm_order] または作業指示書タスク [wm_task] テーブルが自動的に入力され、サービスルールを設定します。
タスク条件	条件を適用して、顧客に提供されるサービスに最適な予約スロットを決定します。条件が満たされると、このサービス構成ルールが適用され、デフォルト構成が詳細構成によって上書きされます。
リードタイム	現在の時刻から何時間または何日経過すると、このサービス構成ルールに基づいて予約できるようになるまで。リードタイムを時間数または日数で定義します。デフォルトは 4 時間です。
再スケジュールのリードタイムを無視	このオプションでは、予約を再スケジュールするときに事前に指定されたリードタイムの計算をスキップします。
再スケジュールまたはキャンセル期限 (時間)	予約をキャンセルまたはスケジュール変更するために必要な、予約開始時刻までの時間または日数。デフォルトは 4 時間です。 **注:** この時間内に は [キャンセル] ボタンを使用できません。
スロットあたりの専用予約	各スロットに特定の数の予約を含めることを必須にするオプション。
祝祭日スケジュール	可用性を判断するときに使用する休日のスケジュール。予約では、利用可能な予約の数を決定するときに休日のスケジュールを評価し、[除外する] に設定されている日はスケジュールで除外されます。ルックアップアイコンをクリックして、スケジュールリストからスケジュールを選択します。

自動翻訳

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

フィールド	説明
	注: タスクのアサイン方法が [手動] に設定されている場合、休祝日スケジュールは便利です。エージェントのスケジュールは考慮されません。
アクティブ	アプリケーションサービス構成ルールを設定するオプション。
順序	サービス構成ルールを実行する必要がある順序。順序の小さいルールが最初に実行されます。
未来の最大予約可能日数	このサービスを予約できる現在の日から先の日数。デフォルトの期間は 14 日です。
期間ごとの予約	設定された各予定時間スロットで利用可能な予定の数。この数は、[予約の選択ウィンドウ] に表示される利用可能な予約の数を決定します。タスクのアサイン方法が手動に設定されている場合は、このフィールドに番号を入力します。[自動割り当ての使用] または [動的スケジューリングを使用] に設定されている場合、場所が指定されていない限り、この設定は適用されません。その場合、設定はデフォルトで期間ごとの予約の数になります。

7. [**Submit** (送信)] を選択します。

タスクの結果
サービス構成ルールが設定され、さまざまなサービスの予約期間が提供されます。

次のタスク
このサービス構成ルールの予約の詳細構成を作成します。詳細については、「予約の詳細構成を作成」を参照してください。

日次スケジュールと詳細スケジュールの構成

詳細な予約スケジュールを作成して顧客に正確な時間帯を提供するか、予約カレンダーの週の開始日を調整して組織のスケジュール設定に合わせて調整します。

予約スケジュールを設定するためのオプションの手順は次のとおりです。

1. 予約の詳細構成を作成
2. 予約カレンダーに週の開始日を設定
3. 予約を作成 スケジュール

予約の詳細構成を作成

事前予約スケジュールを作成して、午前、午後、夕方など、予約をスケジュールするための特定の時間帯を顧客に提供します。詳細スケジュールを使用すると、固有のビジネスニーズに合わせて可用性をカスタマイズできます。

始める前に
必要なロール:sn_apptmnt_booking.appointment_booking_admin

自動翻訳

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

サービス構成が既に作成されており、[詳細設定] オプションが有効になっていることを確認します。

このタスクについて

サービスごとに、サービス構成ルールで指定された条件に基づいて、デフォルトの可用性を上書きする複数の詳細スケジュールを定義できます。

手順

1. 移動先 すべて > 予約 > 予約の設定.
2. 目的の構成を選択します。
   - 作業指示のさまざまな予約スケジュールを構成するには、[**Field Service Order Configuration** (フィールドサービス注文構成)] を選択します
   - 作業指示タスクにさまざまな予約スケジュールを構成するには、[フィールドサービスタスク構成] を選択します
3. [予約サービスの設定] 関連リストで、さまざまな予約スケジュールを設定するサービス構成をクリックします。
4. [詳細設定を有効にする] チェックボックスがまだオンになっていない場合は、選択します。
5. [詳細設定] 関連リストで、[新規] をクリックします。
6. フォームで、フィールドに入力します。

詳細設定フォーム

フィールド	説明
名前	構成のわかりやすい名前 (午前、午後、夕方など)。
アクティブ	詳細スケジュールをアクティブ化するオプション。
開始日	予約期間の開始日。
終了日	予約期間の終了日。
毎日の開始時刻	作業日の最初と予約期間の最も早い開始時刻。
毎日の終了時刻	作業日の最後と予約期間の最も遅い終了時刻。
予約可能な日	予約できる曜日。デフォルトは月曜日から金曜日です。
サービス構成	詳細レベルで構成をスケジュールするサービス構成の名前 (例:POS インストール)。 **注:** POS インストールは、 フィールドサービス注文構成でのみ使用できます。
ルール	詳細レベルで構成をスケジュールする基準となるサービス構成ルールの名前。
作業期間	レコードプロデューサーによって作成されたタスクを完了するために必要な推定時間。タスクの作業期間は、タスクの作成時に設定され、可用性を判断するために使用されます。

自動翻訳

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

フィールド	説明
テンプレートまたはタスクの期間を使用	設定された作業期間を無視し、テンプレートまたはタスクの期間を使用します。 • FALSE (デフォルト):[作業期間] フィールドで設定された期間を使用します。利用可能なスロットを表示するには、作業期間と移動期間の合計が予約期間以下である必要があります。 • TRUE:手動で設定された作業期間と移動期間を無視します。代わりに、テンプレートまたはタスクの値を使用します。
移動期間 (往復)	アサインされたエージェントの平均往復移動時間。移動期間は、可用性を判断するために使用されます。デフォルトの時間は 15 分です。
予約期間	各予約スロットの期間。 **注:** この期間内で作業が開始および完了ために十分な時間を見込んでください。
期間ごとの予約	スロットごとに利用可能な予約の数。主に手動タスク割り当て方法に適用されます。この数は、[予約の選択] ウィンドウに表示される利用可能な予約を決定します。タスク割り当て方法が自動割り当てまたは動的スケジューリングによる場合、場所を指定しない限りこの設定は適用されません。場所が指定されていない場合、構成のデフォルトは期間ごとの予約の数になります。
休憩時間を含める	一貫した毎日の休憩期間をスケジュールできるようにします。休憩の開始時間と終了時間を選択します。すべての日に適用される休憩を 1 つ定義できます。
予約プレビュー	選択した開始時間と終了時間、休憩時間、予約期間に基づいて、予約期間と時間のプレビューを表示します。

7. [送信] をクリックします。

タスクの結果
事前予約スケジュールがアクティブです。顧客は、この構成に基づいて、午前、午後、夜の予約などの特定のタイムスロットを選択できます。

予約カレンダーに週の開始日を設定

組織のスケジュール設定に合わせて、予約カレンダーの週の開始日をカスタマイズします。デフォルトでは、暦週は日曜日から始まりますが、必要に応じて任意の曜日 (月曜日など) に簡単に設定したり、元に戻すことができます。

始める前に
必要なロール：admin

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

自動翻訳

手順

1. [すべて] に移動し、「sys_properties.list」を検索します。
2. プロパティ glide.ui.date_picker.first_day_of_week を検索します。
3. 次のいずれかを選択します。
   - プロパティが既に存在する場合は、選択して編集します。
   - プロパティが存在しない場合は作成します。
     a. **[New** (新規)] を選択します。
     b. [名前] フィールドに「glide.ui.date_picker.first_day_of_week」と入力します。
     c. [タイプ] を [整数] に設定します。
4. [値] フィールドに、希望する開始日に対応する整数を入力します。

   曜日に対応する値

値	曜日
1	日曜日
2	月曜日
3	火曜日
4	水曜日
5	木曜日
6	金曜日
7	土曜日

   たとえば、カレンダーの週を月曜日に開始するには、「2」と入力します。
5. **[Submit** (送信)] を選択します。

タスクの結果
予約カレンダーには、選択した週の開始日が表示されます。

予約を作成 スケジュール

予約スケジュールは、予約期間とサービスマッピング構成で定義された利用可能なスロットを表します。予約スケジュールを特定の日付またはスロットに上書きして、カスタムの可用性またはキャパシティを許可することができます。

始める前に
必要なロール:appointment_booking_admin

事前予約プラグインがアクティブであることを確認します。詳細については、「事前予約のアクティブ化」を参照してください。

予約期間とサービス構成マッピングが既に作成されていることを確認します。

自動翻訳

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

このタスクについて
予約スケジュールは、その構成に基づいて利用可能なタイムスロットを定義します。予約スケジュールの上書きを作成して、特定の日付またはタイムスロットの空き状況をカスタマイズすることもできます。上書きの詳細については、「 予約スケジュールの上書きの作成」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > 予約 > 予約スケジュール.
2. [**New**] をクリックします。
3. フォームで、フィールドに入力します。

[予約スケジュール] フォーム

フィールド	説明
サービス構成マッピング	スケジュールのサービスのタイプとテリトリーを含むサービス構成マッピング。詳細については、「予約サービス構成マッピングの作成」を参照してください。
予約期間構成	期間、休憩、およびスロット間隔を含む予約期間の構成。詳細については、「予約期間の構成の作成」を参照してください。
開始日	予約スケジュールの開始日。
終了日	予約スケジュールの終了日。
順序	構成の優先度または順序を決定する値。値が小さいほど、優先度は高くなります。
予約数	設定された各予定時間スロットで利用可能な予定の数。この数は、[予約の選択ウィンドウ] に表示される利用可能な予約の数を決定します。
予約可能な日	予約できる曜日。デフォルトは月曜日から金曜日です。

4. [**Submit** (送信)] を選択します。

次のタスク
予約スケジュールは、新規または既存のサービス構成に適用できます。詳細については、「予約のサービス構成を作成または変更する」を参照してください。

予約スケジュールは、特定の日付とスロットのニーズに合わせて上書きすることもできます。上書きの詳細については、「 予約スケジュールの上書きの作成」を参照してください。

予約期間の構成の作成

予約期間構成では、開始時間と終了時間、スロット期間、休憩、スロットの繰り返し間隔など、予約の毎日のスケジュールを定義します。

始める前に
必要なロール:appointment_booking_admin

事前予約プラグインがアクティブであることを確認します。詳細については、「事前予約のアクティブ化」を参照してください。

自動翻訳

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

手順

1. 移動先 すべて > 予約 > 予約期間構成.
2. [**New**] をクリックします。
3. フォームで、フィールドに入力します。

予約期間の構成フォーム

フィールド	説明
名前	「障害対応 [2 時間 (Breakfix [2hour])」や「インストール [4 時間 (Install [4hour])]」など、構成のわかりやすい名前。
予約期間	予約期間の長さ。
開始時間	予約期間の開始時間。
終了時間	予約期間の終了日。
休憩時間を含める	一貫した毎日の休憩期間をスケジュールできるようにします。
休憩開始	ブレーク期間の開始時間。ブレークを含めるが有効になっている場合にのみ表示されます。
休憩終了	ブレーク期間の終了時間。ブレークを含めるが有効になっている場合にのみ表示されます。
スロットの繰り返し間隔	スロットが繰り返される頻度。

4. [**Submit** (送信)] を選択します。

次のタスク
予約スケジュールを作成するには、予約期間の構成とサービス構成マッピングの両方が必要です。サービス構成マッピングの詳細については、「 予約サービス構成マッピングの作成」を参照してください。

サービス構成マッピングが既に存在する場合は、「 予約を作成 スケジュール」を参照してください。

予約サービス構成マッピングの作成

予約サービス構成マッピングには、予約スケジュールで使用するサービス構成、サービス構成ルール、およびテリトリーが含まれています。

始める前に
必要なロール:appointment_booking_admin

事前予約プラグインがアクティブであることを確認します。詳細については、「事前予約のアクティブ化」を参照してください。

サービス構成が既に作成されていることを確認します

手順

1. 移動先 すべて > 予約 > 予約サービスマッピング.
2. [**New**] をクリックします。
3. フォームで、フィールドに入力します。

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

自動翻訳

[サービス構成マッピング] フォーム

フィールド	説明
名前	「POSI + SF」や「POSI」など、サービス構成マッピングのわかりやすい名前。
サービス構成	マッピングを設定するサービスの名前 (「POS インストール」など)。
サービス構成ルール	このマッピングに適用するサービス構成ルールの名前。
テリトリー	この構成が適用されるテリトリー。
順序	構成の優先度または順序を決定する値。値が小さいほど、優先度は高くなります。
スロットあたりの専用予約	スロットごとに専用の予約を行うオプション。たとえば、2 つのスロットが重複している場合 (8:00-10:00 スロットと 8:00-11:00 スロット)、一方のスロットを予約しても、もう一方のスロットの空き状況に影響はありません。
デマンドチャネル	構成のデマンドチャネルを選択します。詳細については、「デマンドチャネルの作成」を参照してください。 注: テリトリープラグインがインストールされている場合にのみ適用されます。

4. [**Submit** (送信)] を選択します。

次のタスク
予約スケジュールを作成するには、サービス構成マッピングと予約期間構成の両方が必要です。予約期間の構成の詳細については、「 予約期間の構成の作成」を参照してください。

サービス構成マッピングが既に存在する場合は、「 予約を作成 スケジュール」を参照してください。

予約スケジュールの上書きの作成

予約スケジュールの上書きは、特定の日付またはシナリオのデフォルトのスロット構成を変更し、柔軟な予約管理を提供します。

始める前に
必要なロール:appointment_booking_admin

事前予約プラグインがアクティブであることを確認します。詳細については、「事前予約のアクティブ化」を参照してください。

予約期間とサービス構成マッピングが既に作成されていることを確認します。

手順

1. 移動先 すべて > 予約 > 予約サービスマッピング.
2. 既存の予約サービス構成マッピングを選択します。
3. 予約スケジュールの上書きを選択

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

自動翻訳

4. **[New** (新規)] を選択します。
5. フォームで、フィールドに入力します。

[予約スケジュールの上書き] フォーム

フィールド	説明
サービス構成マッピング	「POSI + SF」や「POSI」など、サービス構成マッピングの名前。
日付	上書きされる予約日。
予約スロット	上書きされる予約スロット。
予約数	上書きの日付とスロットで利用可能になる予約の数。

6. [**Submit** (送信)] を選択します。

タスクの結果
上書きを追加することで、予約スケジュールでの定義に関係なく、特定のスロットと日付に利用可能なスロットが設定されます。

Seismic 予約カレンダーの有効化または無効化

すべてのユーザーインターフェイスで Seismic 予約カレンダーを使用して、一貫性のあるシームレスなスケジューリングエクスペリエンスを確保します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
Seismic 予約カレンダーはデフォルトで有効になっています。

予約スロットの推奨事項、カスタマイズされたテーマ、改善されたユーザーインターフェイスのスケジュールサポートを強化します。

手順

1. [すべて] に移動し、「sys_properties.list」を検索します。
2. プロパティ sn_apptmnt_booking.use_unified_appt_widget を検索します。
3. [値] フィールドで、次の操作を行います。
   - Seismic 予約カレンダー を有効にするには 、「true」と入力します。
   - Seismic 予約カレンダー を無効にする には、「false」と入力します。
4. **[Update** (更新)] を選択します。

タスクの結果
ユーザーには、構成設定に基づいて予約スケジュールが表示されます。

予約スロットの推奨を有効にして構成する

予約スロットの推奨ルールは、顧客に最適な予約時間を特定するのに役立ちます。これらの推奨スロットにより、顧客は利用可能な最適な予約時間を効率的に選択できます。

自動翻訳

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

予約スロットの推奨事項を有効にして設定する手順は次のとおりです。

1. 予約スロットの推奨事項を有効にする
2. 予約スロットの推奨ルールを作成または変更する
3. 予約スロット推奨ルールの選択基準の追加

予約スロットの推奨事項を有効にする

予約スロットの推奨事項は、構成されたスケジュールルールに基づいて、ユーザーが利用可能な最適な予約時間をすばやく選択するのに役立ちます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. [すべて] に移動し、「sys_properties.list」を検索します。
2. プロパティ sn_adv_apptmnt.show_recommended_slots を検索します。
3. 値を次のように設定します。
   - スロットの推奨事項 を有効にするには 、true を入力します。
   - スロットの推奨 を無効にする には、「false」と入力します。
4. **[Update** (更新)] を選択します。

タスクの結果
予約スロットの推奨は選択に基づいて有効または無効になり、それに応じて推奨される予約スロットが表示されます。

予約スロットの推奨ルールを作成または変更する

予約スロットの推奨ルールを作成して、予約スロットを推奨スロットと利用可能なスロットに分類します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
予約では、予約スロットの推奨ルールを使用して、サービスの利用可能なスロットを推奨スロットと利用可能なスロットに分類します。スロット推奨ルールを使用すると、予約スロットをどのように分類するかを制御できます。

予約スロットは、ルールで定義された条件を満たす場合に推奨スロットとして指定されます。

ルールを定義することで、組織固有のニーズに基づいて予約スロットを適切に活用することができます。複数のルールを作成して実行順序に基づいて順番に適用することで、最大限の柔軟性と精度を実現できます。

Seismic 予約カレンダーを有効にすると、これらの推奨ルールを使用してサービスの推奨スロットが表示されます。

フィールドサービス管理 (FSM) には、 予約スロット推奨ルールと呼ばれるデフォルトのスロット推奨ルールが用意されています。このデフォルトルールを変更するか、新しいルールを作成するためのテンプレートとして使用できます。

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

手順

1. 移動先 すべて > 予約 > 推奨事項ルール.
2. 新しいルールを作成するには、[新規] をクリックします。
   ルールを変更するには、ルール名をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

推奨事項ルールフォーム

フィールド	説明
名前	スロット推奨ルールの名前。
アクティブ	推奨事項ルールを有効にする場合に選択します。
実行順序	推奨ルールの優先度を設定します。実行順序の値が小さいルールが最初に適用されます。値を大きくすると、リストがさらに絞り込まれます。
テーブル	この推奨ルールが適用されるテーブル。デフォルトのテーブルは [予約サービスの設定] です。
条件	フィルターに含めるスロットを識別する条件を指定します。

4. **[Submit** (送信)] を選択します。

タスクの結果
スロット推奨ルールが作成または変更されます。

次のタスク
決定ルールの選択基準を 1 つ以上追加します。詳細については、「予約スロット推奨ルールの選択基準の追加」を参照してください。

予約スロット推奨ルールの選択基準の追加

推奨ルールに選択基準を追加して、予約を強化します。選択基準は、顧客に推奨する最適な予約スロットを決定するのに役立ち、近接性、スキルの可用性、移動時間などの要素に基づいて最適なスケジュールを確保します。

始める前に
必要なロール：admin

推奨ルールが既に存在することを確認するか、最初に作成します。

このタスクについて
予約スロット推奨ルールの選択基準を追加することで、次のことができます

- 特定の要因に基づいてカスタマイズされた推奨事項を提供し、スケジューリングエクスペリエンスを向上させます。
- 出張の最小化や顧客ニーズの一致など、最も重要なことに基づいて自動的にスロットに優先順位を付けます。
- 予約スロットの優先順位付けとユーザーへの表示方法を調整します。

自動翻訳

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

手順

1. 移動先 すべて > 予約 > 推奨事項ルール.
2. 推奨ルールを選択します。
3. **[Select Criterion** (基準の選択)] モジュールで、[New] (新規) を選択します。
4. フォームの各フィールドに入力します。

基準を選択

フィールド	説明
基準	予約スロットを推奨する基準を選択します。 フィールドサービス管理 (FSM) には、予約場所に基づいてスロットを推奨するデフォルトの選択基準 [直近の予約] が用意されています。 この基準を使用することも、新しい基準を作成することもできます。 **注:** 基準はスクリプト化された基準である必要があります。
一致ルール	この選択基準が適用される推奨ルールの名前。
使用目的	基準の使用方法を選択します。 ○ ランキングと表示:基準をランク付けして視覚的に表示します。 ○ 表示専用:ランクに影響を与えずに基準を表示します。 ○ ランキングと表示なし:基準を目に見えて表示せずにランク付けします。
順序	選択基準の実行順序。
ランキング方法	基準のランク付け方法を選択します。 ○ 多いほど良い:値が大きいほどランクが高くなります (たとえば、スキルの一致が多くなります)。 ○ 少ないほど良い:値が小さいほどランクが高くなります (移動時間が短くなるなど)。

5. **[Submit** (送信)] を選択します。

タスクの結果
選択基準が推奨事項ルールに正常に追加されました。

自動翻訳

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

カタログアイテム変数から予約レコードを自動的に生成するビジネスルールの作成

ビジネスルールを使用して、カタログアイテム変数から予約レコードを自動的に生成します。この自動化を作成すると、サービスカタログを通じてユーザーから提供された予約の詳細が予約カレンダーに表示されます。

始める前に
必要なロール：admin

予約の場所やユーザーの連絡先など、適切なカタログアイテム変数が既に作成されていることを確認します。

このタスクについて
ビジネスルールを作成すると、次のことができます。

- ユーザーがサービス要求を送信するとすぐに、自動的に予約を作成します。
- ユーザーが指定した予約の詳細 (場所や連絡先など) がカレンダーにすぐに表示されるようにします。

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > ビジネスルール.
2. [**New**] をクリックします。
3. [名前] フィールドにビジネスルール名を入力します。
4. [テーブル] リストからサービステーブルを選択します。
5. [詳細] を選択します。
6. [実行タイミング] タブで、[時期] 条件から [次の前] を選択し、[挿入] チェックボックスを選択します。

   これにより、新しいレコードがテーブルに挿入される前にルールが実行されます。
7. [詳細] タブで、[条件] フィールドに条件を追加します。
   たとえば、[条件] フィールドにcurrent.variables.sn_appointmentを追加します。
8. **[** スクリプト] フィールドに、定義された条件が true の場合に実行するスクリプトを入力します。
   たとえば、次のスクリプトを追加して予約レコードを作成します。

```
(sn_apptmnt_booking.AppointmentBooking_Factory().getWrapperType(sn_apptmnt_booking.
AppointmentBookingConstants.APPOINTMENT_BOOKING_IMPL);
   var sn_appointmentJSON = JSON.parse(sn_appointment);
   // creating an appointment <br>
   var appointmentId = helper.submitAppointmentFromPortal(sn_appointment, current,
 sn_appointmentJSON.config.opened_for, sn_appointmentJSON.config.location,
 current.short_description);
)
```

9. [**Submit** (送信)] を選択します。

タスクの結果
ビジネスルールが作成されます。顧客が予約変数を使用してサービス要求を送信するたびに、予約レコードが自動的に生成され、予約カレンダーに表示されます。

予約メールと **SMS** 通知のカスタマイズ

予約に関するメール通知と SMS 通知をカスタマイズします。これらの通知は、ユーザーが予約スケジュール プロセス全体を通じて情報を入手し、関与し続けるのに役立ち、明確な確認、リマインダー、キャンセル、およびスケジュール変更通知を提供します。

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

自動翻訳

予約のメールおよび SMS 通知には、タスク番号や説明などのタスク情報、予約時間が含まれます。また、ユーザーが予約を再スケジュールまたはキャンセルできるリンクを含めることもできます。

システムアドミニストレーターは、次の予約メールテンプレートを使用して、メール通知と SMS 通知の両方を設定できます。

- Appointment.Confirmed
- appointment.cancel
- appointment.reschedule

これらのテンプレートは、予約プラグインに含まれています。特定の要件を満たすようにカスタマイズできます。詳細については、「Create an email notification」を参照してください。

注:
SMS を構成するには、カスタマーエクスペリエンスプラグインをインストールしてください。詳細については、「カスタマーエクスペリエンス フィールドサービス管理 (FSM) アクティブ化」を参照してください。

予約メールと SMS 通知は、予約機能を使用するすべてのサービスで有効です。予約機能には、次のメール通知が含まれています。

メール通知タイプ

メール通知タイプ	説明
予約の確認	予定のタスクが技術者にアサインされ、技術者によって承認されると、顧客に送信されます。技術者による受け入れが不要な場合は、タスクがアサインされたときに顧客に通知が送信されます。
予約のキャンセル	予約がキャンセルされたときに顧客に送信されます。タスク情報とキャンセルの理由を含めることができます。
予約の再スケジュール	予約が再スケジュールされたときに顧客に送信されます。

複数日スケジューリングの構成

フィールドサービス 複数日タスクスケジューリングは、ディスパッチャーが完了するのに 1 営業日以上を必要とするタスクを管理するのに役立ちます。

構成の概要

アドミニストレーターは、Field Service Multi-Day Task Scheduling アプリケーションをインストールして、複数日にわたる作業指示書タスクをスケジュールすることができます。Field Service の Field Service Multi-Day Task Scheduling プラグイン (com.snc.fsm_multiday_tasks) をアクティブ化できます。

複数日のタスクスケジューリング

このシステムは、長時間を必要とする複雑なタスクの処理に長けており、すべてが整理され効率的であることを確認します。

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

- エージェントの対応可能性とスケジューリング:システムは、エージェントの対応可能性、作業時間、さらには休憩時間をチェックして、可能な限り最も効率的な方法でタスクをアサインします。スケジュール最適化とともに手動および動的スケジューリングオプションの両方をサポートしているため、タスクのアサイン方法に柔軟性を持たせることができます。
- 複数日にわたるタスクに対するエージェントのロックイン:エージェントに複数日にわたるタスクがアサインされると、その期間のエージェントのスケジュールがロックされ、その間、他のタスクはエージェントにアサインされません。優先度の高いタスクが発生しても、エージェントは複数日のタスクにコミットしたままになります。これにより、複数日のタスクが中断されることがなくなり、完了まで継続性と効率性を維持できます。

Example: 複数日タスクスケジューリング

災害復旧操作では、クリーンアップタスクに 20 時間のコミットメントが必要になる場合があります。複数日のスケジューリングでは、タスクを 3 日間に分散できるため、エージェントが過労やアイドル状態に陥ることがなくなり、生産性と幸福度が最大化されます。このタスクに関与するエージェントはロックされており、この 3 日間は他のアサインに利用できません。

フィールドサービス 複数日タスクスケジューリングのアクティブ化

フィールドサービス Multi-Day Task Scheduling アプリケーションをインストールして、複数日にわたる作業指示タスクをスケジュールできるようにします。admin ロールを持っている場合は、 フィールドサービス の フィールドサービス Multi-Day Task Scheduling プラグイン (com.snc.fsm_multiday_tasks) をアクティブ化できます。

始める前に

- フィールドサービス 複数日タスクスケジューリングでは、フィールドサービス管理 (FSM)プラグインをインストールする必要があります。フィールドサービス管理 (FSM) の有効化の詳細については、「 Field Service Management (フィールドサービス管理) のアクティブ化」を参照してください。

必要なロール：admin。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して、 フィールドサービス Multi-Day Task Scheduling プラグイン (com.snc.fsm_multiday_tasks) を検索します。

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

3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

   注:
   ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません： <プラグイン名> のプラグインの有効化 (Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>)」

   インストールが完了するとメッセージが表示されます。プラグインとともにインストールされるコンポーネントの詳細については、「 アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索 」を参照してください。

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

タスクの結果
フィールドサービス Multi-Day Task Scheduling プラグインが正常にアクティブ化されると、次の属性が追加されます。

- [スケジュールエントリ全体でアサイン] オプションが作業指示タスクフォームに追加されました。
- *sn_fsm_multiday.minDurationForFirstWorkSchedule* プロパティが フィールドサービス動的スケジューリングのプロパティページに追加されます。動的スケジューリングプロパティの有効化の詳細については、「 フィールドサービス管理 (FSM) とともにインストールされるプロパティ」を参照してください。
- *sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.enableTwoAndFourWeeks* プロパティがプロパティのフィールドサービス ディスパッチャワークスペースセットに追加されます。ワークスペース設定プロパティを有効にする方法の詳細については、「の設定の構成 ディスパッチャワークスペース」を参照してください。

ソフトブッキングの設定

ソフトブッキングを使用すると、ディスパッチャーは即時通知やダウンストリームワークフローをトリガーすることなくタスクをスケジュールできます。この機能は、タスクを確認する前にエージェントのスケジュールを最適化するための「計画バッファー」をディスパッチャーに提供します。

ソフトブッキングにより、ディスパッチャーは、アサインされたエージェントに通知したり、アサインワークフローをすぐにトリガーしたりすることなく、最適な自動スケジューリングソリューションを設計できます。フィールドサービスエージェントは、ディスパッチャーが作業のアサインを確認したときにのみ作業指示タスクに関する通知を受信し、スケジュールが適切に計画され効率的であることを保証します。

構成の概要

アドミニストレーターは、[すべての>フィールドサービス管理 (All Field Service Administration)] >構成から [スケジュール済みステータスを使用] を有効にすることができます。更新タスクのステータスを [スケジュール済み] から [アサイン済み] プロパティに変更します。デフォルトでは、今後 12 時間以内にスケジュールされたタスクは [アサイン済み] に設定されます。

有効にすると、作業指示要求とタスクレコードに新しいステータス「スケジュール済み」が表示されます (ステータスの順序は、資格が有効かどうかによって異なります)。

[スケジュール済みステータスを使用] をオフにすると、すべてのタスクが [スケジュール済み] から [アサイン済み] に移行します。このシフトを示すプロンプトが表示されます。[スケジュール済みステータスを使用] プロパティをオンまたはオフにすると、[スケジュール済み] ステータスのすべてのタスクに影響するため、注意が必要です。

関連情報

[スケジュール済み] ステータスの構成

日中スケジュール自動化の構成

日中スケジュールの自動化により、エージェントのスケジュールが更新され、シフト中の生産性が最大化されます。

構成の概要

1. 日中スケジュールの自動化を有効にする

   アドミニストレーターは、値を変更する前に、日内スケジュール自動化プラグインをアクティブ化する必要があります。

2. 日中スケジュール自動化フローのコピー

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

自動翻訳

日内スケジュールの自動化フローをコピーし、コピーのみを変更します。この方法により、構成したバージョンに何か問題が発生した場合に、元のバージョンを再度コピーできるようになります。

3. (オプション) 早期または遅延と見なされるエージェントの値を変更する

   エージェントが早いか遅いかを示すディスパッチャーへの通知をトリガーする値を更新します。

4. (オプション) エージェントが対応したかどうかを決定する時間を変更する

   エージェントが対応したかどうかを判断する値を更新します。

5. (オプション) フローを削除する

   日内スケジュールの自動化とともにインストールされたフローが不要な場合は、削除できます。

6. フローをアクティブ化する

   構成をインスタンスに追加する場合は、フローをアクティブ化します。

日中スケジュールの自動化を有効にする

admin ロールを持っている場合は、 フィールドサービス管理 (FSM) 用の Field Service Management Scheduling Automations プラグイン (com.snc.sn_app_fsm_scheduling_flows) をアクティブ化できます。プラグインをインストールすると、3 つのフローデザイナーフローと 9 つのサブフローがインスタンスに追加されます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
詳細については、「日中スケジュール自動化フローとサブフロー」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して、 Field Service Management Scheduling Automations プラグイン (com.snc.sn_app_fsm_scheduling_flows) を検索します。

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

3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

   注:
   ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません： <プラグイン名> のプラグインの有効化 (Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>)」

   インストールが完了するとメッセージが表示されます。プラグインとともにインストールされるコンポーネントの詳細については、「 アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索 」を参照してください。

自動翻訳

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

日中スケジュール自動化フローのコピー

フィールドサービス管理 (FSM) スケジューリングフローデザイナーフロープラグインとともにインストールされた 3 つの日中スケジュール自動化フローを複製して、有効化したフローに何かが壊れた場合に、元のフローを再度コピーできるようにします。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > プロセス自動化 > フローデザイナー.
2. コピーするフローを選択します。
3. 右上の [その他のアクション] アイコン (⋮) をクリックし、[フローのコピー] を選択します。
4. コピーしたフローの名前を入力するか、デフォルトのままにします。

   注:
   デフォルト名は、コピーするフローの名前に末尾に「コピー」という単語が追加された名前です。

5. [アプリケーション] フィールドで、[**Field Service Management Scheduling Flow Designer** フロー] を選択します。
6. [コピー] を選択します。
   入力した情報を含むフローのコピーが開きます。

関連情報

日中スケジュール自動化フローとサブフロー

早期または遅延と見なされるエージェントの値を変更する

エージェントが早いか遅いかを決定する値を変更します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
デフォルトでは、エージェントは、指定された時間より 30% 早いか遅いかで、早いか遅いかと見なされます。たとえば、エージェントが 18 分遅れた場合、1 時間のタスクは 30% 遅れることになります。このパーセンテージ値は変更できます。パーセンテージの使用から分の使用に切り替えることもできます。

警告:
条件やチェックタイプに関連する値は変更しないでください。これを行うと、フローが中断されます。

手順

1. 移動先 すべて > プロセス自動化 > フローデザイナー.
2. 作業指示タスクの進行フローを選択します。
3. 分の値を入力し、パーセンテージ値を 0 に設定して、値を分に設定します。
4. パーセンテージ値を変更して、別のパーセンテージを設定します。

自動翻訳

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

注:
割合は分よりも優先されます。パーセンテージフィールドの値が 0 以外の場合は、分の値が設定されていてもパーセンテージが値として使用されます。

5. **[Save** (保存)] を選択します。

エージェントが対応したかどうかを決定する時間を変更する

エージェントがスケジュールどおりに行動したかどうかを判断する時間を微調整します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
エージェントがアクションを実行しないフローは、時間値に基づいてエージェントがスケジュールされたとおりに行動したかどうかを判断する 3 つのサブフローで構成されています。

警告:
条件やチェックタイプに関連する値は変更しないでください。これを行うと、フローが中断されます。

手順

1. 移動先 すべて > プロセス自動化 > フローデザイナー.
2. 編集するサブフローを選択します。
   - FSM 移動開始を待機します。
   - FSM は作業完了を待機します。
   - FSM 作業開始を待機します。
3. アクション **[30** 分後まで待機] を選択します。
4. 値を 30 から新しい値に変更します。
5. **[Save** (保存)] を選択します。

自動アサインスケジューリングの設定

自動アサイン機能は、サービス管理 (SM) アプリケーションの構成設定に応じて、要求またはタスクに対して有効にできます。

構成の概要

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

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

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

自動翻訳

自動割り当て基準

次の基準を使用して、エージェントが自動的にアサインされます。

自動割り当て基準

オプション	説明
位置情報管理	タスクを自動アサインするときにエージェントのホームロケーションを考慮するかどうかを設定できます。 エージェントがタスクの場所に到達するまでにかかる推定時間を計算するには、次の点を考慮してください。 • [移動時間の推定に **Google Maps API** を使用する] 位置情報管理プロパティが有効になっている場合は、推定移動時間と距離を計算するために、プロパティで Google Maps API または直線距離の見積もりを選択できます。 • [移動時間の推定に **Google Maps API** を使用] が有効になっていない場合、システムは作業指示タスクの [予定移動期間] フィールドの値を使用して、エージェントのタスク割り当てを決定します。 • 詳細については、「 フィールドサービス管理 (FSM) とともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。 **注:** 次の構成を設定します。 • 有効化 エージェントまたはタスクのスケジューリングを使用して 、到着までの推定時間を計算します。 • エージェントの自動選択を有効にすると、エージェントの場所が考慮され、エージェントのホームの場所が構成されます。 構成の有効化の詳細については、「グローバルドメイン構成」を参照してください。
スキル	タスクを自動アサインするときにエージェントのスキルを考慮するかどうかを設定できます。 必須スキル要件に基づいてエージェントにタスクをアサインしている場合、エージェントがタスクを実行するために必要な必須スキルを持っていないと、タスクを自動アサインできません。 **注:** エージェントのスキルを構成するには、work.management.use.mandatory.skills システムプロパティ を有効にする必要があります。
可用性	自動アサインでは、追加タスクを自動アサインするときに、エージェントの既存のスケジュールが考慮されます。
タスクウィンドウ	自動アサインは、構成されたタスクウィンドウ内でスケジュールを試行します。利用可能なエージェントに対してウィンドウをスケジュールできない場合、自動アサインは失敗します。
タスクの依存関係	自動割り当てでは、タスクを自動割り当てするときに先行 (アップストリーム) のタスクの依存関係が考慮されます。

自動翻訳

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

自動割り当て基準 (続く)

オプション	説明
	フィールドサービスタスク依存関係 (com.snc.fsm_task_dependency) プラグインが有効になっている場合、自動アサインで、最小遅延時間または最大遅延時間なしで高度な依存関係を 終了 - 開始 することをサポート
エージェントスケジュール	[**FSM** のシフトスケジューリングを有効にして可用性を判断] プロパティが有効になっている場合のみ、自動アサインではフィールドサービスアプリケーションのワークフォース最適化からのエージェントスケジュールが考慮されます。詳細については、「グローバルドメイン構成」を参照してください。

要求とタスクの自動アサイン

SM アプリケーションの構成で [自動アサインを使用して要求がアサインされている場合] オプションが設定されている場合、タスクをディスパッチグループに自動的にアサインします。

始める前に

必要なロール:wm_qualifier、wm_initiator

手順

1. SM アプリケーションで、次のいずれかを実行します。
   - [認定待ち] ステータス、 の要求、または自動的に認定された要求を開き、[ドラフト] ステータスのタスクを開きます。
   - [作業準備完了] ステータスのタスクを開きます。
2. アサイン先グループを選択します。
3. タスクが自動アサインによってアサインされ、[エージェントの自動選択でエージェントの場所を考慮] 構成オプションが設定されている場合は、場所を入力します。

   タスクに有効な場所が含まれていない限り、自動ディスパッチは失敗します。
4. [自動アサインを介してタスクをアサインする] オプションが有効になっている場合は、[計画] セクションでこのタスクのスケジュールを作成するか、システムに時間を決定します。

   デフォルトでは、 ServiceNow は [期間開始] フィールドに現在の日付と時刻を入力します。スケジュールまたは固定期間を作成しない場合、 ServiceNowは開始 値を使用して、そのタイムスロットをオープンしているエージェントを検索します。

   手順については、「 作業指示タスクの作成」を参照してください。
5. [認定済み] または [作業準備完了] をクリックします。

   ビューが前のページに戻り、成功メッセージが表示されます。エージェントをタスクにアサインし、エージェントのアサイン先グループをタスクレコードに入力して、ステータスを [アサイン済み] に移行します。

自動翻訳

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

自動アサインが失敗した場合、メッセージは、対応可能なエージェントがいなかったか、タスクで場所が指定されなかったことを示します。自動アサインに失敗したタスクは、[ディスパッチ待ち] ステータスのままになります。

6. 以前に失敗したタスクを自動アサインするには、不足している情報を入力するかスケジュールを変更して、レコードを保存します。

タスクスケジューリングの競合の管理

作業指示書タスク (WOT) に対する一部の更新は、スケジュール済みタスクの実行中に発生したときに競合を引き起こす可能性があります。テーブルを使用して、これらのスケジュールの競合が発生したときに追跡できます。競合を追跡することで、問題を効率的に監視して解決し、WOT とエージェントのスケジュールを最新の状態に保ち、調整することができます。

含まれるスケジュール方法

- スケジュール最適化
- 動的スケジューリング
- 手動スケジューリング
- インテリジェントタスク推奨
- ルートの最適化

競合予防と警告メッセージ

WOT が最適化またはスケジュールされている間、ユーザーは、スケジューリングプロセスに影響を与える可能性のあるフィールドの変更中に警告メッセージを受け取ります。次のフィールドが含まれています。

- 予定作業期間:タスクの完了に必要な予定時間。
- タスクスキル:タスクを実行するために必要な特定のスキル。
- 優先度:タスクの緊急度または重要度。
- 場所:タスクを実行する必要がある物理的な場所。
- 値:タスクの重要性または値。
- ペナルティ:タスクを時間どおりに完了できなかったことに関連するペナルティ。
- 優先/セカンダリ/除外された技術者:タスクで優先、セカンダリ、または除外されている技術者。
- エージェントシフト:エージェントが対応可能なシフト。
- エージェントスキル:エージェントが保有するスキル。
- エージェントのスキルレベル:エージェントのスキルの習熟度レベル。
- エージェントの場所:エージェントの物理的な場所。

競合のログ記録と解決

スケジュールの実行中に作業指示タスク (WOT) レコードが更新されると、競合が発生する可能性があります。これらの競合を効果的に管理するために、システムはそれらを作業指示タスクスケジューリングの競合 [wm_task_scheduling_conflict] テーブルに記録してキャプチャし、問題が文書化され、迅速に対処できるようにします。

自動翻訳

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

スケジューリングプロセスを再度実行する必要があるかどうかは、プロセスの実行中に変更された新しい値に基づいて判断します。たとえば、スケジュールの実行中に予定作業期間が変更された場合、次のように判断できます。

- システムは、以前の予定作業期間の WOT を返す必要があります。
- スケジュールプロセスは、新しい予定作業期間で X 分後に再度実行されるようにスケジュールする必要があります。

フィールドサービス モバイルエージェント の設定

フィールドサービス モバイルアプリケーションを設定するには、モバイルエージェント アプリケーションの構成、UI アクションのカスタマイズ、および電話や他のモバイルデバイスからタスクを管理できるようにするためのその他の機能が必要です。

フィールドサービス管理 (FSM) アプリケーションには、デフォルトで フィールドサービス Mobile プラグイン (com.sn_fsm_mobile) が含まれています。このプラグインは、フィールドサービス管理 (FSM) アプリケーション内で フィールドサービス モバイルアプリケーションの機能を有効にします。このモバイルアプリケーション内で次の機能を構成して、 モバイルエージェント アプリケーションインスタンスのモバイルエクスペリエンスを最適化し、エージェントとディスパッチャーが任意の場所から効率的に作業できるようにすることができます。

- システムとモバイルのプロパティをカスタマイズし、組織の要件に従ってモバイルエクスペリエンスをカスタマイズします。これには、表示オプション、権限、アクセス制御などの設定の構成が含まれます。
- アウトソーシングサービスプロバイダーがモバイルデバイスでタスクを管理できるようにします。この機能により、請負業者はアサインされたタスクにアクセスして管理できるため、シームレスなコラボレーションと効率的なタスク実行が保証されます。
- 仮想エージェント機能を使用してタスクブリーフィング機能を利用します。これにより、エージェントはモバイルアプリケーションを介してタスクの説明と指示を直接受け取ることができ、アサインを効果的に完了するために必要なすべての情報を確実に入手できます。
- モバイルアプリケーション内にインドアウェイファインディング機能を実装します。これにより、エージェントは複雑な屋内環境をより簡単にナビゲートできるようになり、効率が向上し、応答時間が短縮されます。

構成の概要

フィールドサービスモバイルエージェントを設定する手順は次のとおりです。

1. Now Mobileエージェントアプリケーションの構成

   モバイルエージェント アプリケーションを設定し、フィールドサービスエージェントとディスパッチャー向けにカスタマイズします。

2. フィールドサービスコントラクター向けモバイルアプリNow Mobileエージェントアプリケーションの機能

   ServiceNow エージェント アプリケーションのフィールドサービスコントラクター向けモバイルアプリ機能により、契約社員は作業指示書タスクを管理できます。

3. フィールドサービス 仮想エージェント会話の構成

   ServiceNow® 仮想エージェント for フィールドサービス管理 (FSM) を使用すると、フィールドサービスエージェントは、Now Agent モバイルアプリケーションを介して仮想エージェントとやり取りすることで、仕事関連のクエリに対する回答をすばやく得ることができます。

4. のサイトマッピングの構成 フィールドサービス管理 (FSM)

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

のサイトマッピングは フィールドサービス管理 (FSM) 、エージェントが大規模な屋内施設でタスクを行う場合に、エージェントが現場を移動するのに役立ちます。

5. フィールドサービス モバイルエージェント アプリケーションのサイドバーをアクティブ化する

   admin ロールを持っている場合は、フィールドサービス管理 (FSM) の サイドバー for フィールドサービス管理 (FSM) プラグイン (com.sn_fsm_sidebar) をアクティブ化できます。このプラグインを有効にすると、モバイルエージェント アプリケーションでサイドバー機能が有効になります。

6. タスク割り当てのプッシュ通知の構成

   エージェントとディスパッチャーがモバイルデバイスでタイムリーな更新とアラートを受信できるように通知を構成します。この機能により、重要なタスクや変更についてリアルタイムで通知されます。

Now Mobileエージェントアプリケーションの構成

Now Mobileエージェントアプリケーションを構成し、フィールドサービスエージェントとディスパッチャー向けにカスタマイズします。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > スタジオ.
2. [アプリケーションを選択] 画面で、[**Field Service Mobile**] を選択します。
3. アプリケーションをカスタマイズして、モバイルアプリケーションインスタンスに目的のウィジェットとフィールドを表示します。
4. 次の手順に従って、 Now Mobile Agent アプリケーションを構成します。
   a. フィールドサービスデータへの接続

      モバイルデバイスで作業を管理するには、 Now Mobile エージェントアプリケーションをフィールドサービスアプリケーションインスタンスに接続します。

   b. Now Mobileエージェントアプリケーションでの UI アクションの構成

      モバイルデバイスで目的の UI アクションを有効または無効にして、モバイルリソースの負荷を最小限に抑えます。

   c. Now Mobileエージェントアプリケーションの UI アクションのカスタマイズ

      カスタム UI アクションを作成することで、エンドユーザーが Field Service Mobile アプリケーションで作業をより迅速に簡単に行えるようにします。

   d. タスク割り当てのプッシュ通知の構成

      プッシュ通知を使用して、タスクをアサインし、カスタマーサービスエージェントとフィールド技術者にリマインダーを送信します。

   e. オフラインキャッシュの定期取得を設定する

      バックグラウンドでキャッシュを自動的にダウンロードするようにシステムコンポーネントを設定します。

   f. 最近クローズされた作業指示タスクリストの構成

自動翻訳

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

Now Mobile Agent アプリケーションの [最近クローズされたタスク] リストに表示する、最近クローズされた作業指示タスクの数を設定します。

g. Now Mobileエージェントアプリケーションの特記事項の構成

特記事項を使用して、個々の作業タスクに関する重要な情報についてユーザーに通知します。

h. Now Mobileエージェントアプリケーションでチャットを有効にする

チャットクイックアクションを有効にして、フィールドサービスエージェントが ServiceNow エージェント モバイルアプリを使用して仮想エージェントとチャットできるようにします。

i. モバイルの位置のトラッキング

位置の追跡を使用すると、エージェントがタスクを実行する際のエージェントのアクティビティと位置を追跡できます。また、この機能を使用して、エージェントが安全で簡単に見つけられるようにすることもできます。

j. Now Mobileエージェントアプリケーションでダークテーマを有効にする

ダークテーマをオンにして、目の疲れを軽減し、読みやすさを向上させます。

関連情報

Mobile Platform

ServiceNow エージェント モバイルアプリケーションでの作業の完了

フィールドサービスデータへの接続

モバイルデバイスで作業を管理するには、 Now Mobile エージェントアプリケーションをフィールドサービスアプリケーションインスタンスに接続します。

始める前に
Now Mobile Agent アプリケーションを App Store を使用して iOS プラットフォームにダウンロードするか、Play ストアを使用して Android プラットフォームにダウンロードします。

必要なロール:wm_agent または wm_dispatcher

手順

1. モバイルアプリケーションを開き、 **+** 記号をタップします。
2. フィールドサービスアプリケーションインスタンスに接続します。
   - アドレスを手動で入力するには、アドミニストレーターから提供されたインスタンスアドレスを [インスタンスアドレス] フィールドに入力します。例:https://<instance name>.service-now.com。
   - QR コードをスキャンするには、QR コードアイコンをタップし、アドミニストレーターから提供された QR コードをスキャンします。
3. **Field Service** をタップして作業を開始します。

関連情報

エージェントモバイルアプリ

Now Mobileエージェントアプリケーションの **UI** アクションのカスタマイズ

カスタム UI アクションを作成することで、エンドユーザーが Field Service Mobile アプリケーションで作業をより迅速に簡単に行えるようにします。

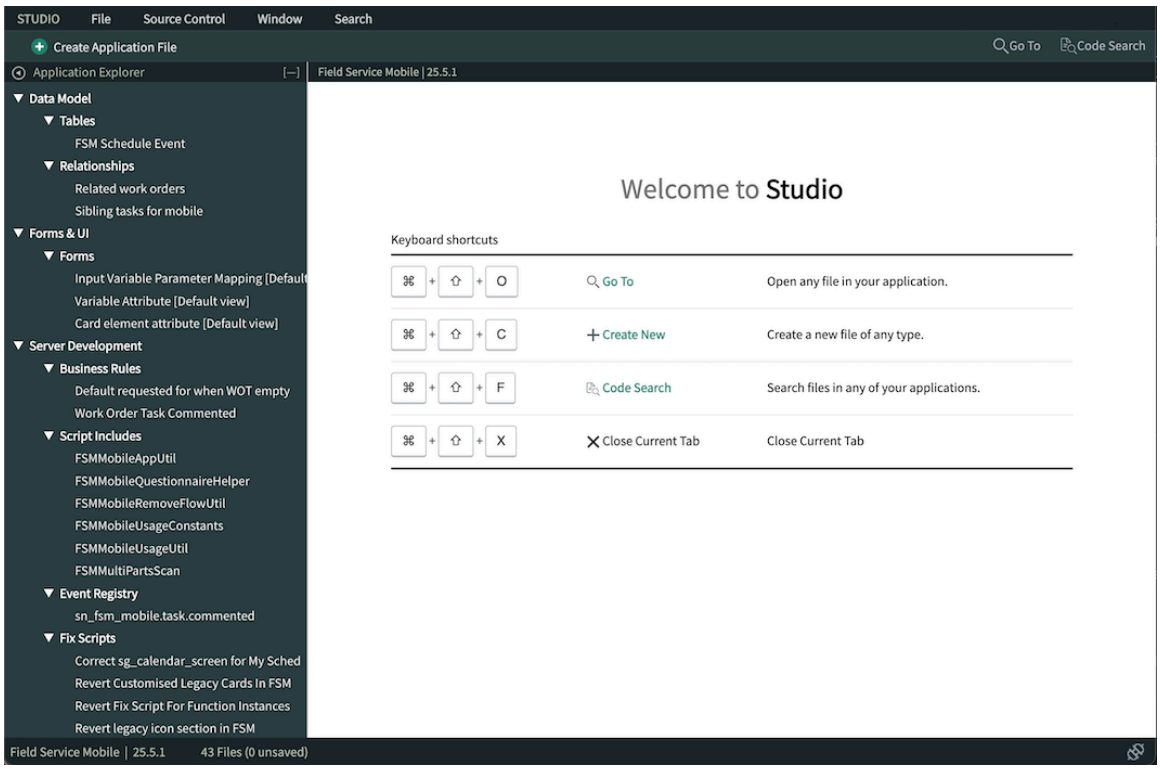
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

UI アクション条件の構成は、Field Service モバイルアプリケーションとデスクトップアプリケーションの構成で異なります。デスクトップアプリケーションとは異なり、モバイルの UI アクション条件はデータベースクエリを実行しないため、モバイルリソースを消費しません。モバイル アプリケーションでは、Field Service 構成が有効かどうかをシステムチェックを実行する代わりに、ボタンをアクティブまたは非アクティブに構成できます。

アドミニストレーターは、モバイル UI アクションを確認し、モバイルリソースの使用量を減らすために使用されていないアクションを無効にすることができます。

次の図は、スタジオ で開いている Now Mobile Agent アプリケーションを示しています。スタジオで開いている Now Mobile Agent アプリケーションで、UI アクションを構成できます。



作業指示タスクを承認するための UI アクション構成の例を次に示します。

デスクトップアプリケーションの [承認] ボタンには、次の UI アクション条件があります。

```
current.state == 16 && (new StateFlow().validFlow(current,
'53d0aea8d7230100fceaa6859e610326', 'manual'));
```

次の状況フロー条件がチェックされます。

1. このスクリプトを使用して、accept_reject UI アクションが有効になっているか無効になっているかを確認するための SMconfiguration レコード:

   ```
   (new sn_sm.SMConfiguration()).isEnabled(current, "accept_reject", false)
   ```

2. タスクが自己アサインされている場合

モバイルデバイスの対応するボタンの UI アクションを変更するには:

1. current.state == 16 条件は変更しないでください。現在のレコードに関する情報がチェックされます。
2. この条件の場合:

   ```
   (new sn_sm.SMConfiguration()).isEnabled(current, "accept_reject", false)
   ```

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

が **false** に設定されている場合、この条件を削除し、モバイルアプリケーションで対応するモバイル UI アクションを無効にします。

3. ここに示すように、ログインしているユーザーのフィールドパラメーター にアサインされている現在のタスク の値を設定します。 current.assigned_to == gs.getUserID()

前の例に基づいて、モバイルアプリケーションの UI アクションに対して変更された条件は次のとおりです。

```
current.state == 16 && current.assigned_to == gs.getUserID()
```

タスクを自己アサインするための別の構成例を次に示します。

デスクトップアプリケーションの [自分にアサイン] 機能には、次の UI アクション条件があります。

```
(new SMTask()).canAssignToSelf(current)
```

SMTask.canAssignToSelf(task) スクリプトインクルードメソッドは、次の条件のシステムチェックを実行します。

1. タスクのステータス
2. 予定開始時間の値
3. タスクが自己アサインされている場合
4. ユーザーが SM 構成レコードで定義されている基本ロールとエージェントロールを持っている場合
5. ユーザーがタスクディスパッチグループによって処理されるグループに属しているかどうか

モバイルアプリケーションでは、次の UI スクリプト条件によって、前にリストした最初の 3 つの条件がチェックされます。

```
current.assigned_to != gs.getUserID() && !(current.expected_start.nil()) && (current.state == 10 || current.state == 16)
```

4 番目の条件では、特定のロールを [ロール] フィールドに追加できます。

5 番目の条件については、 wot_assign_to_me 書き戻しアクションアイテムで次の検証を実行します。

```
if (smTask.canAssignToSelf(wotGR))
smTask.assignToMe(gs.getUserID(), input.sys_id);
else
gs.addErrorMessage(gs.getMessage("Not a valid task assignment."));
```

Now Mobileエージェントアプリケーションでの UI アクションの構成

モバイルデバイスで目的の UI アクションを有効または無効にして、モバイルリソースの負荷を最小限に抑えます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. デスクトップアプリケーションナビゲータで、「 sys_sg_button_instance.list」と入力し、 **Enter** キーを押します 。
2. [関数インスタンス] フォームのフィルター条件を [アプリケーション] [次の値に等しい] **[Field Service Mobile]** に設定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [関数] フィールドを右クリックし、[グループ] を選択します。
4. フィールドサービスモバイルインターフェイスで無効にするボタンの アクティブ フィールドを **false** に設定します。

タスク割り当てのプッシュ通知の構成

プッシュ通知を使用して、タスクをアサインし、カスタマーサービスエージェントとフィールド技術者にリマインダーを送信します。

エージェントと技術者は、モバイルデバイスでタスクに関するプッシュ通知を受信できます。ディスパッチャーおよびマネージャは、プッシュ通知を使用して、グループまたは個々のエージェントにタスクをアサインし、リマインダーを送信します。エージェントと技術者は、構成に応じてモバイルデバイスからタスクを承認または却下できます。

作業指示タスクのプッシュ通知では、 **ServiceNow** モバイルアプリケーションの プッシュアプリケーションが使用されます。このアプリケーションを使用して、個々のユーザーとアサイン先グループの両方に通知を送信します。

システムアドミニストレーターロールを持つユーザーは、プッシュ通知を有効にして設定できます。詳細については、「 プッシュ通知 」を参照してください。

タスク割り当てのプッシュ通知

ディスパッチャーまたはマネージャーが個々のユーザーにタスクをアサインする場合:

- ユーザーは、承認または却下のアクションを行える通知を受信します。通知を承認すると、タスクがユーザーにアサインされます。通知を却下すると、タスクのアサインが解除され、[ディスパッチ待ち] ステータスに戻ります。
- 自動アサインを有効にすると、ユーザーはアサインされたタスクに関する通知を受信し、それ以上のアクションは必要ありません。

注:
この動作は、[エージェントが割り当てられたタスク構成オプションを承認または却下する必要がある] の設定によって異なります。無効にすると、エージェントにはタスクを却下するオプションがありません。

ディスパッチャーまたはマネージャーがタスクをアサイン先グループにアサインすると、グループ内のすべてのユーザーに 、承認 または 却下 アクションを含む通知が送信されます。エージェントは通知を受信し、タスクを承認または却下できます。エージェントが [自分にアサイン] をクリックすると、タスクのステータスが [アサイン済み] に変わります。

リマインダーとしてのプッシュ通知

通知は、今後のタスクや期限が近づいている SLA に関するリマインダーとして送信できます。これらの通知は、タスクにアサインされたエージェントに送信されます。

今後のタスクのリマインダーとして通知を送信します。リマインダーは、15 分間隔から最大 1 時間間隔で設定できます。これらのリマインダーには、**wm_notification.upcoming.task.reminder.minutes.before** システムプロパティを設定する必要があります。デフォルト設定では、タスク開始時刻の 45 分前に設定されています。このプロパティの値が定義されていない場合、エージェントはリマインダーを受信しません。

次の SLA について、アサインされたエージェントとエージェントマネージャーに通知を送信します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- SLA 警告
- SLA 違反
- SLA 修理完了

プッシュ通知、アクション、およびメッセージ

作業指示タスクのアサインとリマインダーのプッシュ通知、アクション、およびメッセージ。

プッシュ通知

次の通知を次に追加します: システム通知 > プッシュ > プッシュ通知:

- WorkOrderTaskUpcomingReminder:予定されているタスクに関するリマインダーとして、アサインされたエージェントに通知を送信します。
- WorkOrderTaskAcceptanceNotification:エージェントがタスクを承認する必要がある場合に通知を送信します。
- WorkOrderTaskGrpAssignmentNotification:ディスパッチャーがタスクをアサイン先グループにアサインしたときに通知を送信します。
- WorkOrderTaskAutoAcceptanceNotification:自動アサインが有効になっている場合、タスクがエージェントによって自動承認されたときに通知を送信します。

プッシュ通知アクション

次のアクションを次に追加します。 システム通知 > プッシュ > プッシュアクション:

- WO タスク承認アクション
- WO タスク却下アクション
- WO タスク実行遅延アクション

プッシュ通知メッセージ

次のメッセージを次に追加します: システム通知 > プッシュ > プッシュメッセージ:

- WO タスクの受け入れメッセージ
- WO タスクの自動受け入れメッセージ
- WO タスクグループアサインメッセージ
- WO タスクの予定されているリマインダーメッセージ

通知設定をオンにする

フィールドサービスエージェントは、次の通知設定をオンにする必要があります。

1. 移動先 セルフサービス > 自分の通知.
2. 作業指示タスク通知をオンにします。
   - WO タスク受け入れ通知
   - WO タスク自動受け入れ通知
   - WO タスクグループアサイン通知
   - WO タスクの今後のリマインダー
3. ユーザープロファイルで通知がオンに設定されていることを確認します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オフラインキャッシュの定期取得を設定する

バックグラウンドでキャッシュを自動的にダウンロードするようにシステムコンポーネントを設定します。これらのプロパティを変更する場合は、最初に作成する必要があります。

始める前に

必要なロール:wm_admin

手順

1. オフラインキャッシュのダウンロードをスケジュールするためのプロパティを設定します。

   a. アプリケーションナビゲーターで、「sys_properties.list」と入力します。

   b. システムプロパティの値を設定します。

スケジュール済みオフラインキャッシュダウンロードのシステムプロパティの構成

プロパティ	説明
glide.sg.offline.scheduled_download.enabled	すべてのエージェントアプリユーザーに対してスケジュールされたダウンロードを有効にします。 ▪ タイプ：true/false ▪ デフォルト値：false
glide.sg.offline.scheduled_download.cachesync_offset	ユーザーのシフトがペイロード生成を開始するまでの時間 (分)。プロパティ値 (分)☒ **注:** このプロパティの値は、Mobile Offline スケジュール設定ジョブの実行間隔より小さく設定しないでください。これを行うと、オフラインペイロードが生成されなくなります。
glide.sg.offline_payload.refresh_frequency	キャッシュされたレコードにリフレッシュのフラグが付けられるまでの時間 (分) ▪ タイプ: 整数 ▪ デフォルト値:240 分
glide.sg.offline.expiration	クライアントでキャッシュが期限切れになるまでの期間。ペイロードが更新されるたびに、この時間が延長されます。 ▪ タイプ: 整数 ▪ デフォルト値:172,800,000 ミリ秒 **注:** 172,800,000 ミリ秒は 48 時間です。48 時間後、セキュリティプロトコルによりデータが削除されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> オフライン キャッシュのダウンロードをスケジュールするための追加のプロパティを設定するには、「 オフライン モードの動作を構成する 」を参照してください。

c. [Update (更新)] をクリックします。

2. オフラインキャッシュのダウンロードをスケジュールするようにスケジュール済みジョブを構成します。

a. 移動先 システム定義 > スケジュール済みジョブ.

b. [エージェントの日次スケジュールテーブルに入力] スケジュール済みジョブをクリックし、ジョブスケジュールを構成します。

i. [アクティブ] チェックボックスをオンにして、ジョブをアクティブ化します。

ii. [時間] フィールドに、ジョブを実行する時間を入力します。

iii. [実行] フィールドを [毎日] に設定します。

c. [Update (更新)] をクリックします。

最近クローズされた作業指示タスクリストの構成

Now Mobile Agent アプリケーションの [最近クローズされたタスク] リストに表示する、最近クローズされた作業指示タスクの数を設定します。

始める前に
必要なロール：admin

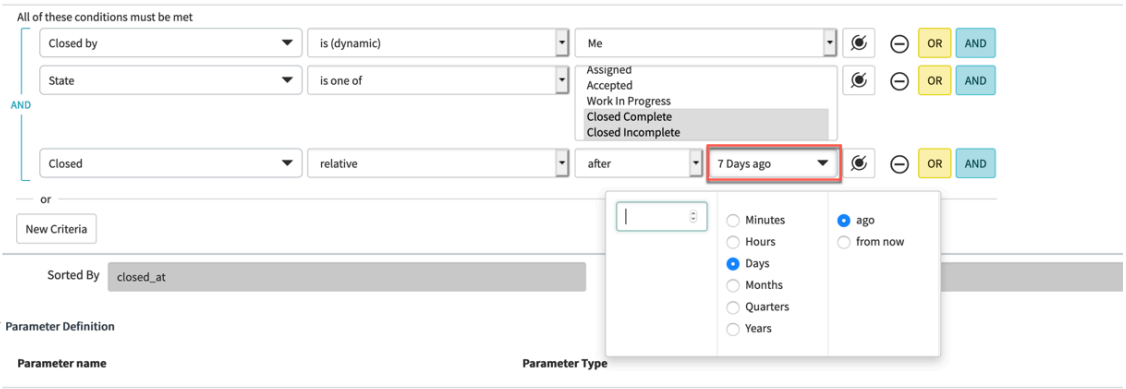
手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > スタジオ

2. [アプリケーションを選択] 画面で、[フィールドサービス Mobile] を選択します。

3. DI_recently_closed_tasksデータアイテムを開きます。

4. [条件] セクションで、リストから時間パラメーターを選択します。



5. [Save (保存)] をクリックします。

Now Mobileエージェントアプリケーションの特記事項の構成

特記事項を使用して、個々の作業タスクに関する重要な情報についてユーザーに通知します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に
必要なロール：sn_shn.admin

手順

1. 移動先 すべて > 特記事項 > 設定.
2. [**New**] をクリックします。
3. [テーブル名] フィールドでテーブルを選択します。
4. 必要に応じて、1 つ以上の [関連フィールド] を選択します。
5. [**Submit** (送信)] を選択します。
6. 特記事項のプロパティを変更するには、「 特記事項のプロパティを設定する 」を参照してください。

Now Mobileエージェントアプリケーションでチャットを有効にする

チャットクイックアクションを有効にして、フィールドサービスエージェントが Now Mobile エージェントアプリケーションを使用して仮想エージェントとチャットできるようにします。

始める前に
仮想チャットが従業員サービスセンター (ESC) で使用できるように設定されていることを確認します。仮想チャットの詳細については、「 フィールドサービス管理 (FSM) の仮想エージェント」を参照してください。

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > システムモバイル > アプレットランチャー.
2. ホームページレコードを開きます。
3. [本文] 関連リストの [クイックアクションメニューマップ] セクションで、チャット レコードを開きます。
4. [アクティブ] オプションを選択して、使用するクイックアクションを有効にします。
5. [更新] をクリックします。

モバイルの位置のトラッキング

位置の追跡を使用すると、エージェントがタスクを実行する際のエージェントのアクティビティと位置を追跡できます。また、この機能を使用して、エージェントが安全で簡単に見つけられるようにすることもできます。

位置のトラッキングオプション

位置の追跡には、2 つのオプションを使用できます。ユーザーに対して 1 つのオプションを選択することも、位置の追跡オプションを選択しなければならないユーザーが両方のオプションを利用できるようにすることもできます。選択した位置の追跡オプションは、インスタンスに適用されます。

位置のトラッキングには、次の 2 つのオプションがあります。

- 手動追跡 – このオプションを使用すると、ユーザーは、定義された期間の場所の追跡を開始するか、ユーザーを継続的に追跡するかを選択できます。このタイプの位置の追跡は、 モバイル エージェント アプリでのみサポートされています。手動追跡オプションの詳細については、「 Configuring manual location tracking 」を参照してください。
- アクションベースの追跡 – このオプションを使用して、ユーザーが実行するアクションに基づいて、位置の追跡を開始または停止する関数を設定できます。このタイプの位置の追跡は、 モバイ

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ルエージェント アプリと Now Mobile アプリの両方でサポートされています。アクションベースの追跡オプションの詳細については、「 Configuring action-based location tracking 」を参照してください。

プラグインのアクティブ化

アドミニストレーターは、位置情報管理プラグイン (com.snc.geolocation) をインストールして、ユーザーの位置情報管理の追跡を有効にする必要があります。このプラグインは、手動追跡オプションを有効にします。アクションベースの位置の追跡を有効にするには、Mobile Location Tracking プラグイン (com.glide.sg.location.tracking) をインストールする必要があります。

注:
Mobile Location Tracking プラグイン (com.glide.sg.location.tracking) をインストールするには、まず位置情報管理プラグイン (com.snc.geolocation) をインストールする必要があります。

プラグインのアクティブ化の詳細については、「プラグインをアクティブ化する」を参照してください。

位置の追跡とユーザー

プラグインをアクティブ化し、さまざまな構成を実行した後、ユーザーの位置の追跡を有効にする必要があります。詳細については、「Enabling location tracking for users」を参照してください。

ユーザー側では、位置の追跡オプションを構成した後、ユーザーはモバイルデバイスの [設定] タブに位置情報の位置の追跡設定が表示されます。ユーザーは、デバイスで位置のトラッキングを有効または無効にすることができます。詳細については、「Using location tracking for mobile」を参照してください。

オフラインでの位置のトラッキング

位置のトラッキングはオフラインでサポートされています。オフライン中は、ユーザーの場所とアクティビティが収集され、デバイスに保存されます。ユーザーがオンラインに戻ると、収集されたすべての追跡データがインスタンスに同期されます。

フィールドサービス管理 **(FSM)**アクションベースの位置の追跡の例

エージェントの場所をより正確に追跡するために、アクションベースの位置の追跡を更新します。そうすれば、相手の場所が予想よりも遠いことがわかった場合に、その場でスケジュールを調整できます。

始める前に

https://player.vimeo.com/video/1037613821?h=44aee9c0ed&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

必要なロール：admin

このタスクについて

以下の例では、エージェントをより長く、より正確に追跡するために、[移動を開始] アクションアイテムを調整しています。

アクションベースの追跡では、エージェントが作業指示タスクアクションボタンをクリックしたときに、フィールドサービスエージェントの場所を追跡します。追跡の期間はアドミニストレーターが設定します。手動追跡が構成されている場合、アクションベースの設定を変更してもステータスの変更には影響しません。アクションベースは、作業指示タスクのステータスをすぐに変更できるすべての機能に対してカスタマイズが可能です。アクションベースのトラッキングの詳細については、「Configuring action-based location tracking」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手動ベースの追跡では、フィールドサービスエージェントを一定期間追跡します。たとえば、フィールドサービスエージェントが作業指示タスクアクションボタンをクリックしたかどうかに関係なく、継続的に、または特定の時間セットで行います。手動ベースの追跡の詳細については、「Configuring manual location tracking」を参照してください。

追跡には wm_agent ロールが必要です。顧客と位置情報管理を追跡するには、これをエージェントに適用する必要があります。

手順

1. 移動先 すべて > システムモバイル > 機能.
2. [移動を開始] 機能を検索して選択します。
3. 次のような通知が表示された場合は 、ここ を選択します。
   このレコードは Field Service Mobile アプリケーションに含まれていますが、現在のアプリケーションはグローバルです。このレコードを編集するには、次を選択します。
4. [位置の追跡] タブを開きます。
5. [このレコードをプレビュー] アイコンを選択します。 [追跡プロパティ] 行で 。
6. [レコードを開く **(Open Record)]** を選択します。
7. 次のような通知が表示された場合は 、ここ を選択します。
   このレコードは Field Service Mobile アプリケーションに含まれていますが、現在のアプリケーションはグローバルです。このレコードを編集するには、次を選択します。
8. 位置のトラッキング設定を調整します。
   a. 期間を 1 から 3 に変更します。これにより、フィールドサービスエージェントの場所がデフォルトの 1 時間ではなく 3 時間追跡されます。
   b. 精度を中から高に変更します。これにより、エージェントの場所がデフォルトの 100 メートルではなく、10 メートル以内に表示されます。
   c. [近接] を 100 メートルから 10 メートルに変更します。これにより、エージェントが 100 メートルではなく 10 メートル以上移動すると、エージェントの位置が更新されます。
   d. [頻度] を 1 時間から 1 分に変更します。これにより、エージェントの場所が毎分更新されます。

   > **注:**
   > 頻度を 1 分ごとに変更は、トラッキング目的のユースケースに必要な場合にのみ実行してください。

9. [Update (更新)] を選択します。

Now Mobileエージェントアプリケーションでダークテーマを有効にする

ダークテーマをオンにして、目の疲れを軽減し、読みやすさを向上させます。

始める前に

必要なロール:wm_agent

手順

1. Now Mobile Agent アプリケーションを開きます。
2. [設定] をタップします。
3. [外観] をタップします。
4. [ダークテーマ]をタップします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果
アプリがダークテーマに変わります。

フィールドサービスコントラクター向けモバイルアプリ**Now Mobile**エージェントアプリケーションの機能

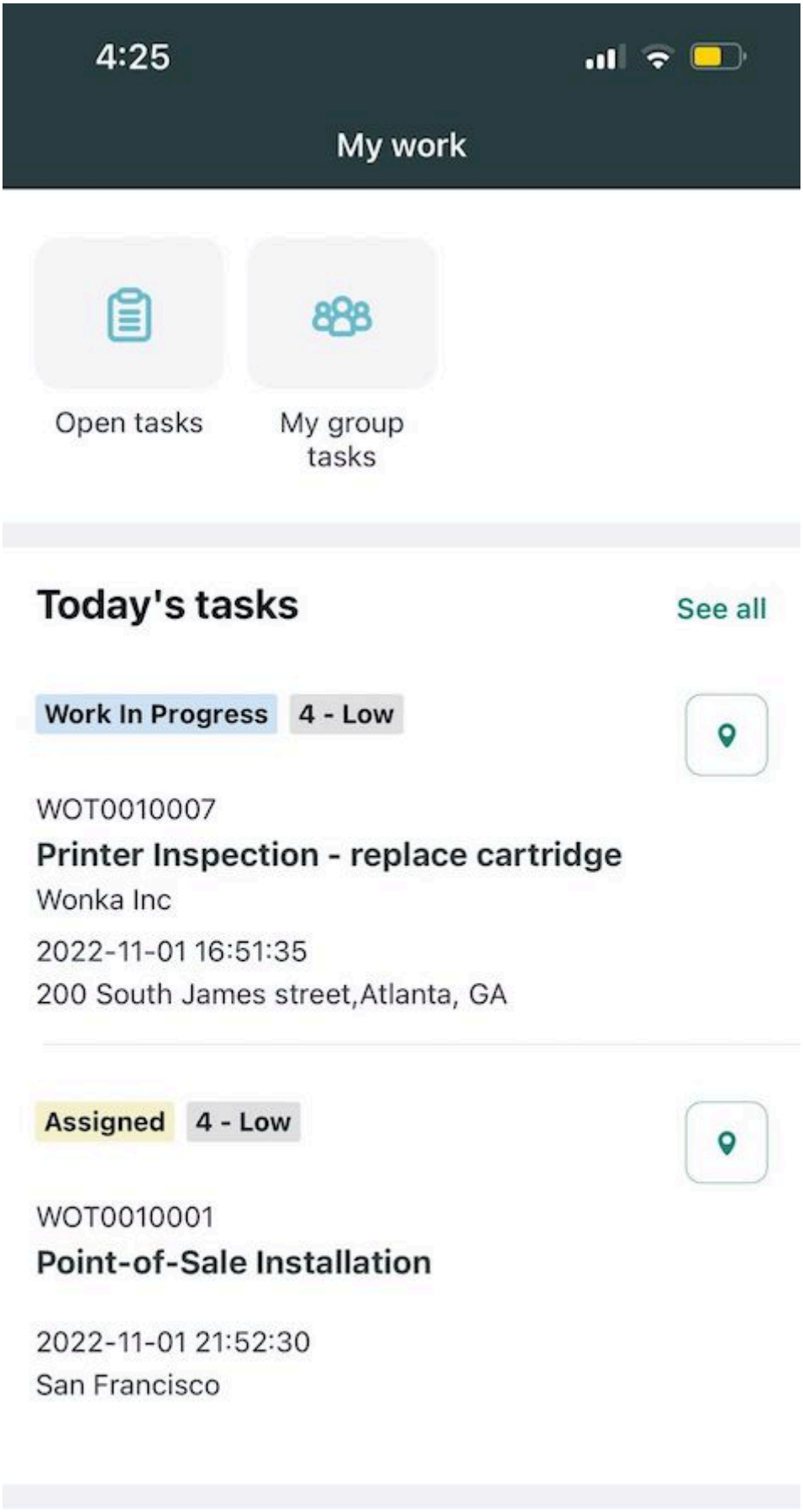
Now Mobileエージェントアプリケーションのフィールドサービスコントラクター向けモバイルアプリ機能を使用すると、契約社員は作業指示書タスクを管理できます。

フィールドサービスコントラクター向けモバイルアプリアプリケーションを使用すると、請負会社のマネージャーとフィールドサービスエージェントは、アサインされた作業指示タスクを管理および実行できます。インターネットに接続されていない場合、エージェントはモバイルアプリケーションを使用して、メモの追加、添付されたナレッジ記事の参照、作業指示タスクのクローズなどのアクティビティを実行できます。Now Mobile Agent アプリケーションは情報を同期し、オンラインに戻ったときに最新の情報を提供します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールドサービスコントラクター向けモバイルアプリ
Field Service Contractor モバイルアプリケーションで作業指示を管理す



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールドサービスコントラクター向けモバイルアプリを構成する手順は次のとおりです。

1. Now Mobile Agent アプリケーションのフィールドサービスコントラクター向けモバイルアプリ機能のアクティブ化

   請負会社に割り当てられた作業指示タスクを管理するための フィールドサービスコントラクター向けモバイルアプリ をアクティブ化します。

2. フィールドサービスコントラクター向けモバイルアプリアプリケーションのServiceNow エージェントへのアクセス

   フィールドサービスコントラクター向けモバイルアプリアプリケーションにアクセスして、携帯電話や他のモバイルデバイスからタスクを管理します。

関連情報

フィールドサービスコントラクター向けモバイルアプリ

Now Mobile Agent アプリケーションのフィールドサービスコントラクター向けモバイルアプリ機能のアクティブ化

請負会社に割り当てられた作業指示タスクを管理するには、 フィールドサービスコントラクター向けモバイルアプリ プラグイン (com.snc.fsm_ext_mobile) をアクティブ化します。このプラグインによって、関連プラグインがまだアクティブでない場合にアクティブ化できます。

始める前に

フィールドサービスコントラクター向けモバイルアプリ では、他の ServiceNow AI Platform とは別のサブスクリプションが必要です。

サブスクリプションを購入するには、ServiceNow アカウントマネージャーにお問い合わせください。サブスクリプションを購入すると、特定のプラグインが自動的にアクティブになります。有料プラグインが自動的にアクティブになっていない場合は、インスタンスの [すべてのアプリケーション] リストから手動でアクティブ化できます。

注:

サブスクリプションを購入する前に、Now Support サービスカタログ から非本番インスタンスを要求することによって、その機能を課金なしに評価できます。

必要なロール：admin

このタスクについて

[自分の作業]、[記事]、[通知]、[自分の雑費] などのアプレットとナビゲーションタブは 新規とアップグレードの両方のお客様が フィールドサービスコントラクター向けモバイルアプリ プラグイン (com.snc.fsm_ext_mobile) を使用してアクティブ化すると、デフォルトでアクティブ化されます。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して、 フィールドサービスコントラクター向けモバイルアプリ プラグイン (com.snc.fsm_ext_mobile) を検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。

3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません： <プラグイン名> のプラグインの有効化 (Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>)」

インストールが完了するとメッセージが表示されます。プラグインとともにインストールされるコンポーネントの詳細については、「 アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索 」を参照してください。

フィールドサービスコントラクター向けモバイルアプリアプリケーションの**ServiceNow** エージェントへのアクセス

フィールドサービスコントラクター向けモバイルアプリアプリケーションにアクセスして、携帯電話や他のモバイルデバイスからタスクを管理します。

始める前に

- アプリケーションとそれに関連するすべての ServiceNow® ストアアプリケーションに有効な ServiceNow® エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、「ServiceNow 製品またはアプリケーションのエンタイトルメントの取得 」を参照してください。
- Now Mobileエージェントアプリケーションをダウンロードします。このアプリケーションは、iOS プラットフォームの場合は App Store、Android プラットフォームの場合は Play ストアで入手できます。
- 請負会社は、 フィールドサービスコントラクター向けモバイルアプリ アプリケーションにアクセスするためのインスタンスをマネージャーとエージェントに提供しました。

必要なロール:wm_ext_agent または wm_ext_manager

手順

1. Now Mobile Agent アプリケーションを開き、+ 記号をタップします。
2. 次のいずれかの方法を使用して、 フィールドサービスコントラクター向けモバイルアプリ インスタンスのアドレスを入力します。
   - [インスタンスアドレス] フィールドにインスタンスのアドレスを入力します。
   - QR コードアイコンをタップし、アドミニストレーターから提供された QR コードをスキャンします。
3. ユーザー名とパスワードを入力します。
4. [ログイン] をタップします。

タスクの結果

フィールドサービスコントラクター向けモバイルアプリアプリケーションのホーム画面が表示されます。

のサイトマッピングの構成 フィールドサービス管理 **(FSM)**

のサイトマッピングは フィールドサービス管理 (FSM) 、エージェントが大規模な屋内施設でタスクを行う場合に、エージェントが現場を移動するのに役立ちます。

のサイトマッピングは フィールドサービス管理 (FSM) 、インドアマッピングの機能を モバイル エージェント アプリケーションに統合します。詳細については、「Indoor Mapping 」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

のサイトマッピングでは、 フィールドサービス管理 (FSM) 作業指示タスクに [サイト] フィールドが導入されます。[サイト] フィールドは、建物または現場内の屋内の場所を表します。エージェントは、 モバイルエージェント アプリケーションのサイトマップを使用して、現場の道順や視点を検索できます。詳細については、「の現場マップ ServiceNow エージェント」を参照してください。

構成の概要

のサイトマッピングフィールドサービス管理 (FSM)を構成する手順は次のとおりです。

1. のサイトマッピングフィールドサービス管理 (FSM)のアクティブ化
2. インドアマッピング Map Studio でインドアマップを設定します。詳細については、「Indoor Mapping」を参照してください。
3. カスタムマッププロバイダーレコードの作成
4. カスタムマップ画面のデフォルトプロバイダーの設定

のサイトマッピングフィールドサービス管理 **(FSM)**のアクティブ化

admin ロールを持っている場合は、アプリケーション (sn_fsm_site_map) のサイトマッピングフィールドサービス管理 (FSM)をインストールします。

始める前に

必要なロール：admin

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、次を参照してください。 のエンタイトルメントを取得する ServiceNow 製品またはアプリケーション.
- のサイトマッピング フィールドサービス管理 (FSM) には次のプラグインが必要です。のサイトマッピングフィールドサービス管理 (FSM) をインストールする前に、これらのプラグインがアクティブ化されていることを確認してください。

  必須の ServiceNow プラグイン

  フィールドサービス管理 (FSM)

  フィールドサービスエージェントが現場で実行する作業要求を管理できます。

  詳細については、「Field Service Management (フィールドサービス管理) のアクティブ化」を参照してください。

  Field Service Mobile

  エージェントがモバイルで作業指示情報を表示できるようにします。

  詳細については、「Now Mobileエージェントアプリケーションの構成」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して、アプリケーション (sn_fsm_site_map) のサイトマッピングフィールドサービス管理 (FSM)を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

   ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリース

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

3. アプリケーションのインストールダイアログボックスで、アプリケーションの依存関係を確認します。

   依存するプラグインとアプリケーションがインストールされている場合、現在インストールされている場合、またはインストールする必要がある場合は、リストに表示されます。インストールする必要があるプラグインまたはアプリケーションがある場合は、Site Mapping for フィールドサービス管理 (FSM).

4. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。
   デモデータは、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードです。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。
5. **[Install** (インストール)] を選択します。

カスタムマッププロバイダーレコードの作成

エージェントがインドアマップを表示できる建物を識別するようにマッププロバイダーを構成します。

始める前に

インドアマップが設定されていることを確認します。詳細については、「Indoor Mapping」を参照してください。

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > サイトマッピング > カスタムマッププロバイダー.
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. フォームで、フィールドに入力します。

   注:
   現在のアプリケーションがインドアマッピングであることを確認します。

   カスタムマッププロバイダーレコード

フィールド	説明
キーテーブル	建物の値を含むテーブル。
キー	キーテーブルからの特定の建物エントリ。
マッププロバイダー	使用しているマッププロバイダー。

4. **[Submit** (送信)] を選択します。

Example: デモデータを使用したビルド用のカスタムマッププロバイダーの作成

Allie は、 Site Mapping を フィールドサービス管理 (FSM)用に構成する管理者です。構成時にデモデータをインストールして手順を練習します。

[カスタムマッププロバイダー] フォームに移動し、次の値を入力します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

カスタムマッププロバイダーレコード

フィールド	値
キーテーブル	建物 [sn_map_core_building]
キー	A棟
マッププロバイダー	ServiceNow

フォームを送信した後、Allie はカスタムマップ画面のプロバイダーとして新しいレコードの設定に進みます。

次のタスク
エージェントが モバイルエージェント アプリケーションで建物を表示するには、新しいレコードをカスタムマップ画面のデフォルトプロバイダーとして設定する必要があります。詳細については、「」を参照してください。

カスタムマップ画面のデフォルトプロバイダーの設定

モバイルエージェント アプリケーションでサイトマップを有効にするには、マップ画面を構成します。

始める前に
カスタムマッププロバイダーがあることを確認します。詳細については、「カスタムマッププロバイダーレコードの作成」を参照してください。

必要なロール：admin

手順
1. 移動先 すべて > フィールドサービス > サイトマッピング > カスタムマップ画面.
2. **WOT** サイトのサイト詳細のインドアマップを選択します。
3. [デフォルトのプロバイダー] にカスタムマッププロバイダーレコードを入力します。

タスクの結果
エージェントは、 モバイルエージェント アプリケーションで建物のマップを表示できます。

フィールドサービス モバイルエージェント アプリケーションのサイドバーをアクティブ化する

admin ロールを持っている場合は、フィールドサービス管理 (FSM) の サイドバー for フィールドサービス管理 (FSM) プラグイン (com.sn_fsm_sidebar) をアクティブ化できます。このプラグインを有効にすると、モバイルエージェント アプリケーションでサイドバー機能が有効になります。

始める前に
必要なロール：admin

注:
サイドバーServiceNow AI Platform ® 機能です。サイドバー の設定に関する詳細については、「Configuring Sidebar」を参照してください。

サイドバーの仕組みの詳細については、「Exploring Sidebar」を参照してください。

このタスクについて
このプラグインを有効にすると、モバイルエージェント アプリケーションでサイドバー機能が有効になります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して サイドバー 、for フィールドサービス管理 (FSM) プラグイン (com.sn_fsm_sidebar) を検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。
3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

   注:
   ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません： <プラグイン名> のプラグインの有効化 (Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>)」

   インストールが完了するとメッセージが表示されます。プラグインとともにインストールされるコンポーネントの詳細については、「 アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索 」を参照してください。

関連情報

モバイルエージェント アプリケーションでサイドバーディスカッションを開始

ServiceNow エージェント アプリケーションでサイドバーディスカッションを要約

フィールドサービス 仮想エージェント会話の構成

事前定義された フィールドサービス 仮想エージェント チャットボットの会話により、フィールドサービスエージェントはその日の作業スケジュールを表示し、タスクを更新できます。

会話トピックは、 仮想エージェント チャットボットとフィールドサービスエージェントの間のダイアログを定義して、エージェントが特定の目標を達成できるようにします。

構成の概要

フィールドサービス 仮想エージェント会話を構成する手順は次のとおりです。

1. フィールドサービス 仮想エージェント 会話アプリケーションをインストールします。詳細については、「フィールドサービス 仮想エージェント会話をインストール」を参照してください。
2. 事前定義された 仮想エージェント トピックを公開します。詳細については、「の必須 仮想エージェント 会話トピックを有効にする フィールドサービス管理 (FSM)」を参照してください。
3. NLUモデルを仮想エージェントトピックと統合します。詳細については、「との 仮想エージェント 会話を有効にする NLU」を参照してください。
4. Now Agent モバイルアプリケーションでチャットを構成します。詳細については、「Now Mobileエージェントアプリケーションでチャットを有効にする」を参照してください。

フィールドサービス 仮想エージェント会話をインストール

admin ロールをお持ちであれば、 フィールドサービス 仮想エージェント 会話 アプリケーション (com.sn_fsm.virtualagent) をインストールできます。 このアプリケーションには、会話トピックが含まれ、関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインがまだインストールされていない場合は、インストールされます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、次を参照してください。 のエンタイトルメントを取得する ServiceNow 製品またはアプリケーション.
- フィールドサービス 仮想エージェント 会話には次のプラグインが必要です。 フィールドサービス 仮想エージェント 会話をインストールする前に、これらのプラグインがアクティブになっていることを確認してください。

  必須の ServiceNow プラグイン

  仮想エージェント プラグイン (com.glide.cs.chatbot)

  仮想エージェントとのチャットボット会話を有効にします。仮想エージェントのアクティブ化の詳細については、「仮想エージェントのアクティブ化」を参照してください。

- 仮想エージェント にはフィールドサービス管理 (FSM) 次のServiceNow Storeアプリケーションが必要です。 フィールドサービス 仮想エージェント 会話をインストールする前に、以下のアプリケーションがインストールされていることを確認してください。

  必要な ServiceNow Store アプリケーション

  フィールドサービス NLU仮想エージェント会話のモデル

  詳細については、「 NLU の有効化」を参照してください。

必要なロール：admin

このタスクについて
フィールドサービス 仮想エージェント会話には、次のシステムプロパティがあります。

システムプロパティ

プロパティ	説明
sn_fsm_va.days_in_past_to_debrief_task	選択した値に応じて、 仮想エージェント で本日および前日の対応中タスクの報告を有効にします。たとえば、[値] フィールドで 1 を選択すると、 仮想エージェント は今日と昨日のタスクについて報告します。[値] フィールドで [2] を選択すると、仮想エージェントは今日、昨日、一昨日のタスクについて報告します。

フィールドサービス NLU Model for Conversation仮想エージェント フィールドサービス アプリケーションは、仮想エージェント Conversations とともにインストールされます。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して、 フィールドサービス 仮想エージェント対話 アプリケーション (com.sn_fsm.virtualagent) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

   ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリース

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

3. アプリケーションのインストールダイアログボックスで、アプリケーションの依存関係を確認します。

   依存するプラグインとアプリケーションがインストールされている場合、現在インストールされている場合、またはインストールする必要がある場合は、リストに表示されます。インストールする必要があるプラグインまたはアプリケーションがある場合は、 フィールドサービス 仮想エージェント それをインストールしてから会話をインストールする必要があります。

4. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。
   デモデータは、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードです。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

5. **[Install** (インストール)] を選択します。

の必須 仮想エージェント 会話トピックを有効にする フィールドサービス管理 **(FSM)**

仮想エージェントとのチャットを開始するには、フィールドサービス管理 (FSM) の 仮想エージェント を有効にします。

始める前に

必要なロール：admin、virtual_agent_admin

アドミニストレーターまたは 仮想エージェント アドミニストレーターは、次のプラグインを有効にしてチャットボットの会話を有効にします。

- Glide 仮想エージェントプラグイン (com.glide.cs.chatbot)。
- フィールドサービス 仮想エージェント Conversations プラグイン (com.sn_csm.virtualagent)。

このタスクについて

ベースシステムでは、次の事前定義された仮想エージェントトピック (チャットボット会話) を提供します。チャットボットの会話を有効にするには、次のトピックを公開する必要があります。

自分の今後のタスク

フィールドサービスエージェントは、予定されている作業指示タスクを検索できます。エージェントは、既存のタスクのステータスを確認して更新できます。

近くのタスクを表示

フィールドサービスエージェントは、エージェントの現在の場所から少し離れた作業指示タスクを検索できます。エージェントは、これらのタスクに自分自身を割り当てることができます。

タスクの報告

フィールドサービスエージェントは、進行中の作業指示タスクに関する情報を取得できます。エージェントは、タスクの作業時間の入力、雑費のログ記録、タスクのクローズ、後続タスクの作成などの適切なアクションを実行できます。

sn_fsm_va.days_in_past_to_debrief_task システムプロパティを設定して、過去 *n* 日間の対応中のタスクに関する情報を取得できます。詳細については、「フィールドサービス 仮想エージェント会話をインストール」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
ベースシステムで提供される事前定義されたトピックをカスタマイズする場合は、トピックを複製してから変更します。詳細については、「仮想エージェントデザイナー」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 仮想エージェント > デザイナー > トピック.
2. 必要なトピックのいずれかをクリックして開きます。
3. トピックを使用するには、[公開] をクリックします。
4. 他の必須トピックについても、この手順を必要な回数だけ繰り返します。

との 仮想エージェント 会話を有効にする **NLU**

自然言語理解 (NLU) (NLU) モデルを仮想エージェントチャットボットトピックと統合して、チャットボットがユーザー提供情報を分析して理解できるようにします。チャットボットは、推測されたインテントに基づいてユーザーを適切なトピックに移動できます。

始める前に
必要なロール：admin、virtual_agent_admin

このタスクについて
フィールドサービス 仮想エージェント Conversations プラグイン (com.sn_fsm.virtualagent) を有効にすると、フィールドサービス NLU Model for 仮想エージェント Conversations プラグイン (com.sn_fsm.nlu) が自動的に有効になります。

プラグインを有効にすると、スタジオで フィールドサービス NLU モデルの次の読み取り専用インテントを表示できます。

- 自分の今後のタスク
- 近くのタスクを表示
- タスクの報告

これらのインテントを使用するには、VA モデルの事前定義された フィールドサービス NLU をトレーニングして公開する必要があります。詳細については、「 NLU モデルのトレーニング」 および「 NLU モデルの公開」を参照してください。

手順

1. 仮想エージェント でServiceNow NLUを有効にします。
   詳細については、「 仮想エージェントでの自然言語理解 (NLU) の構成」を参照してください。
2. オプション: 仮想エージェントモデルのフィールドサービス NLUから既存のインテントをインポートして、インテントをカスタマイズします。
   詳細については、「 NLU インテントのインポート」を参照してください。
3. NLUモデルを仮想エージェントトピックの関連するインテントにリンクします。
   詳細については、「 仮想エージェントでの自然言語理解 (NLU)」 を参照してください。

Now Mobileエージェントのスマートアセスメントアンケートの設定

スマートアセスメントを使用すると、アドミニストレーターロールを持つユーザーはスマートアセスメントテンプレートを作成し、それらを作業指示タスクに関連付けることができます。

スマートアセスメントテンプレートを使用して、 Now Mobile エージェントアプリケーションの作業指示アンケートを強化します。サーベイベースのアンケートテンプレートをスマートアセスメントテンプレートに移行できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

スマートアセスメントエンジンテンプレートデザイナーを使用して、次の操作を行います。

- アンケートのアセスメントテンプレートを作成およびカスタマイズします。
- 質問タイプ、理由、条件付き表示設定などのアセスメントパラメーターを設定します。
- 他のすべてのタイプの質問の回答に基づいて、セクション間で条件付きの質問を設定します。
- 質問の回答に追加のコメントまたは添付ファイルを許可します。

詳細については、「Smart Assessment Engine」を参照してください。

重要:
スマートアセスメントアンケートの使用は、一度有効にすると無効にできません。

構成の概要

スマートアセスメントを設定する手順は次のとおりです。

1. フィールドサービス アンケートのスマートアセスメントのアクティブ化
2. スマートアセスメントアンケートの有効化
3. サーベイベースのアンケートを移行するか、新しいスマートアセスメントテンプレートからスマートアセスメントアンケートを設定します。
   - サーベイベースのアンケートから スマートアセスメント アンケートに移行するには、「サーベイベースのアンケートからスマートアセスメントへの移行」を参照してください。
   - 新しいスマートアセスメントテンプレートからスマートアセスメントアンケートを設定するには、「新しいテンプレートからのスマートアセスメントの構成」を参照してください。

関連情報

スマートアセスメントコンポーネント

フィールドサービス アンケートのスマートアセスメントのアクティブ化

admin ロールを持っている場合は、フィールドサービス管理 (FSM) の Smart Assessment for Field Service Questionnaire プラグイン (com.snc.fsm_smart_asmt_questionnaire) をアクティブ化できます。このアプリケーションにはデモデータが含まれています。まだインストールされていない場合は、関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインをインストールします。

始める前に

フィールドサービスのスマートアセスメントアンケート には、他の ServiceNow AI Platformとは別のサブスクリプションが必要です。

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

サブスクリプションを購入するには、ServiceNow アカウントマネージャーにお問い合わせください。サブスクリプションを購入すると、特定のプラグインが自動的にアクティブになります。有料プラグインが自動的にアクティブになっていない場合は、インスタンスの [すべてのアプリケーション] リストから手動でアクティブ化できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:

サブスクリプションを購入する前に、Now Support サービスカタログ から非本番インスタンスを要求することによって、その機能を課金なしに評価できます。

必要なロール:admin、questionnaire_admin

フィールドサービスアンケートのスマートアセスメントをインストールする前に、次のプラグインがアクティブ化されていることを確認してください。

- フィールドサービス管理 (FSM) (field_service_management)
- フィールドサービス アンケート
- フィールドサービス モバイル
- モバイル向けスマートアセスメント
- スマートアセスメント依存関係
- スマートアセスメントコア
- スマートアセスメントデザイナー
- スマートアセスメント接続済み
- スマートアセスメント移行ツール

このタスクについて

フィールドサービスのスマートアセスメントアンケートとともに、次のアイテムがインストールされます。

- プラグイン
- テーブル
- ビジネスルール
- スクリプトインクルード
- スケジュール済みジョブ

詳細については、「スマートアセスメントコンポーネント」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用してプラグインを検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。

3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

   注:
   ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません： <プラグイン名> のプラグインの有効化 (Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>)」

   インストールが完了するとメッセージが表示されます。プラグインとともにインストールされるコンポーネントの詳細については、「 アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索 」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スマートアセスメントアンケートの有効化

スマートアセスメントアンケートを有効にして、 Now Mobile エージェントアプリケーションの作業指示タスクアンケートを拡張します。

始める前に
スマートアセスメントアンケートを有効にできるのは、どのアンケートに対してもサーベイインスタンスが開いていない場合のみです。

必要なプラグインを有効にします。詳細については、「フィールドサービス アンケートのスマートアセスメントのアクティブ化」を参照してください。

重要:

スマートアセスメントアンケートの使用は、一度有効にすると無効にすることはできません。

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > アドミニストレーション > 設定.
2. [スマートアセスメントアンケートを使用] を選択して有効にします。

タスクの結果
作業指示タスクに対してスマートアセスメントアンケートが有効になっています。

サーベイベースのアンケートからスマートアセスメントへの移行

既存のサーベイベースのアンケートから移行してスマートアセスメントアンケートを設定し、スマートアセスメントを使用してユーザーからデータを収集できます。

サーベイベースのアンケートから移行する手順は次のとおりです。

1. サーベイベースのアンケートのスマートアセスメントへの移行
2. スマートアセスメントテンプレートの作成および公開
3. サーベイインスタンスのスマートアセスメントへの移行

サーベイベースのアンケートのスマートアセスメントへの移行

サーベイベースの作業指示書アンケートとテンプレートをスマートアセスメントテンプレートに移行します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
アドミニストレーターは、既存のサーベイベースのアンケートとテンプレートをスマートアセスメントに移行できます。移行は、サーベイベースの作業指示書のアンケートレコードから開始できます。移行が完了すると、新しいスマートアセスメントアンケートとテンプレートが自動的に作成されます。

スマートアセスメントは、スマートアセスメントエンジンを使用して、サーベイベースのテンプレートをスマートアセスメントテンプレートに移行します。詳細については、「Smart Assessment Engine」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:

- スマートアセスメントテンプレートは、ブーリアン、テンプレート、パーセンテージ、イメージスケール、ランキング、評価、期間、カスタム、スケールの各データタイプをサポートしていません。移行プロセスを開始する前に、作業指示アンケートのこれらのデータタイプを、サポートされている最も近いデータタイプに更新します。
- アンケートの条件付き依存関係は移行されません。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > アドミニストレーション > アンケート.
2. 移行するアンケートを開きます。
3. [移行]を選択します。
   移行の開始確認が表示されます。
4. オプション: アセスメントテンプレート移行レコードを選択して、移行のステータスを表示します。

タスクの結果
アンケートが移行され、スマートアセスメントアンケートとテンプレートが作成されます。

次のタスク
スマートアセスメントテンプレートを表示、更新、または公開するには、 ワークスペース > アセスメントワークスペース. 詳細については、「スマートアセスメントテンプレートの作成および公開」を参照してください。

サーベイインスタンスのスマートアセスメントへの移行

サーベイベースのアンケートをスマートアセスメントに移行する場合は、サーベイの関連するすべてのインスタンスをスマートアセスメントに移行し、再トリガーします。

このタスクについて
アンケートのサーベイインスタンスをスマートアセスメントに移行するには、ジョブ [サーベイインスタンスをスマートアセスメントに移行 **(Migrate survey instances to smart assessments)**] を手動で実行します。

このジョブは、サーベイのすべてのインスタンスをスマートアセスメントに移行し、インスタンスを再トリガーします。

スマートアセスメントは、スマートアセスメントエンジンを使用してサーベイインスタンスをスマートアセスメントに移行します。詳細については、「Smart Assessment Engine」を参照してください。

注:

- [対応中] ステータスのサーベイインスタンスは移行できません。
- 移行されたインスタンスは、サーベイベースのアンケートから移行されたスマートアセスメントテンプレートにのみリンクできます。移行されたインスタンスを新しいスマートアセスメントテンプレートにリンクすることはできません。

始める前に
必要なロール:questionnaire_admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > スケジュール済みジョブ.
2. [サーベイインスタンスをスマートアセスメントに移行 **(Migrate survey instances to smart assessments)**] ジョブを検索して開きます。
3. **[Execute Now** (今すぐ実行)] を選択します。

タスクの結果
アンケートのサーベイインスタンスはスマートアセスメントに移行され、再トリガーされます。

新しいテンプレートからのスマートアセスメントの構成

新しいスマートアセスメントテンプレートからスマートアセスメントアンケートを設定し、作業指示タスクに関連付けます。

新しいテンプレートからスマートアセスメントアンケートを構成する手順は次のとおりです。

1. スマートアセスメントテンプレートの作成および公開
2. 新しいテンプレートからスマートアセスメントアンケートを作成

スマートアセスメントテンプレートの作成および公開

スマートアセスメントテンプレートを作成して公開し、それを作業指示タスクテーブルに関連付けて、このテンプレートを使用して作業指示タスクのスマートアセスメントアンケートを作成します。

始める前に
必要なロール:questionnaire_admin

このタスクについて
新しい スマートアセスメント テンプレートを作成して スマートアセスメント 新しいテンプレートからアンケートを構成します。

サーベイベースのアンケートから移行して スマートアセスメント アンケートを構成するには、テンプレートを確認して公開します。

注:

- スマートアセスメントアンケートは、公開されたテンプレートからのみ作成できます。
- 公開済みテンプレートを更新できるのは、テンプレートに関連付けられているアクティブなアセスメントがない場合のみです。

手順

1. 移動先 ワークスペース > アセスメントワークスペース.
2. 次のいずれかのアクションを実行します。
   - [新しいテンプレート] を選択して、新しいテンプレートを作成します。
   - 既存のテンプレートの名前を選択してレビューし、既存のテンプレートの更新を作成します。
3. フォームのフィールドを変更または入力します。

アセスメントテンプレートの作成フォーム

フィールド	説明
テンプレート名	テンプレートの一意の名前。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

フィールド	説明
アセスメント名	テンプレート名ではなく回答者に表示される、生成されたアセスメントのオプションの代替名。
説明	テンプレートの目的。
テンプレートカテゴリ	アセスメントテンプレートのカテゴリ。この値は **Field Service** である必要があります。
アセスメントターゲット	評価するテーブル。複数のテーブルを選択すると、スコープは各テーブルのレコードの組み合わせになります。 作業指示タスクを選択して、作業指示タスクを評価するためのテンプレートを作成します。

4. **[Create** (作成)] を選択します。
5. 全体的な手順、質問、質問に回答するためのガイダンス (オプション)、および関連する質問をグループ化するセクションをテンプレートに入力します。
   詳細については、「Add instructions and questions to an assessment template」を参照してください。
6. **[Save** (保存)] を選択します。
7. [公開] を選択して、新しいテンプレートを公開します。

新しいテンプレートからスマートアセスメントアンケートを作成

新しいスマートアセスメントテンプレートからスマートアセスメントアンケートを作成し、それらを作業指示タスクに関連付けて、タスクに関する情報を収集します。

始める前に
必要なロール:questionnaire_admin

スマートアセスメントテンプレートが作成され、公開されていることを確認します。

手順

1. 移動先 フィールドサービス > アドミニストレーション > アンケート.
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. フォームで、フィールドに入力します。

アンケートフォーム

フィールド	説明
名前	アンケートの名前。
アクティブ	アンケートレコードをアクティブにするオプション。アドミニストレーターは、アクティブなアンケートを作業指示書および作業指示書タスクに添付できます。
説明	アンケートレコードの簡単な説明。
テーブル	このアンケートレコードに関連付けられたテーブル。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
トリガー条件	アンケートがいつ適用されるかを決定するトリガー条件。条件ビルダーを使用してトリガー条件を作成します。これらの条件が作業指示タスクに当てはまる場合、アンケートが作業指示タスクに追加されます。
必須	アンケートを必須にするオプション。有効にすると、エージェントは作業指示書または作業指示書タスクをクローズする前にアンケートに回答する必要があります。
これより以前にクローズ	エージェントが必須アンケートを完了する前に、作業指示または作業指示タスクが存在しなければならないステータス。

4. **[Submit** (送信)] を選択します。
5. アンケートテンプレート セクションで、新規 を選択します。
6. フォームで、フィールドに入力します。

アンケートテンプレート

フィールド	説明
アンケート	アンケートの名前。 このフィールドには、アンケートの名前が自動的に入力されます。
スマートアセスメントテンプレート	アンケートに関連付けるスマートアセスメントテンプレート。 **注:** スマートアセスメントアンケートは、公開されたテンプレートからのみ作成できます。
アクティブ	アンケートのスマートアセスメントテンプレートを有効にするオプション。

7. **[Submit** (送信)] を選択します。

タスクの結果
[タイプ] を [スマートアセスメント] に設定したアンケートが作成されます。

他のアプリケーションとの フィールドサービス管理 **(FSM)** のデータ連携

ケースの解決を支援するために、他のアプリケーションとデータ連携することで、フィールドサービス管理 (FSM) の機能を拡張し、他の部門と結束します。

カスタマーサービス管理 **(CSM)** との統合

カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションとフィールドサービス管理 (FSM) アプリケーション間の統合を提供します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユーザーは、フィールドサービス管理 (FSM) アプリケーションで、作業指示および作業指示タスクに関するアカウントおよび連絡先情報を確認できます。顧客およびコンシューマーは、カスタマーサービスポータルと消費者サービスポータルからケースに関連する作業指示を表示できます。

エージェントがカスタマーサービスケースから作業指示を作成すると、[作業指示] および [タスク] フォームには、アカウントや連絡先などのケース関連情報が含まれます。

顧客またはコンシューマーが カスタマーサービスポータルまたは消費者サービスポータルのいずれかからケースを表示すると、そのケースに関連するすべての作業指示書とタスクの詳細を表示できます。

このアプリケーションに含まれる製品使用権限

カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションのサブスクリプションを購入し、カスタマーサービスエージェント [sn_customerservice_agent] またはカスタマーサービスエージェントマネージャー [sn_customerservice_manager] ロールを持っている場合は、ケースに関連するすべての作業指示書と予約を作成および表示できます。snc_externalロールを持つ外部ユーザーは、自分のアカウントまたは関連アカウントのいずれかに関連するケースに関連するすべての作業指示書と予約を作成および表示できます。

フィールドサービス管理 **(FSM)** プラグインを使用したカスタマーサービス

フィールドサービス管理によるカスタマーサービスプラグイン (com.snc.csm_fsm_integration) は、フィールドサービス管理 (FSM) アプリケーションとカスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションを統合します。このプラグインには次が必要です。

- フィールドサービス管理 (FSM)
- カスタマーサービス管理 (CSM)
- カスタマーサービスポータル

フィールドサービス管理 **(FSM)** アプリケーションへの変更

フィールドサービス管理 (FSM) アプリケーションでは、この統合によって次のフィールドが [作業指示] フォームに追加されます。これらのフィールドは、ケースビューに表示されます。これらのフィールドを表示するには、作業指示書フォームヘッダーを右クリックし、 表示 > ケース.

- アカウント
- コンシューマー
- 連絡先
- 資産
- パートナー
- パートナー連絡先

[作業指示書] フォームの [アカウント] フィールドを更新すると、[会社] フィールドも更新されます。

[作業指示] フォームの [連絡先] フィールドを更新すると、[問い合わせユーザー] フィールドが更新されます。

カスタマーサービス管理 **(CSM)** アプリケーションへの変更

カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションでは、この統合により、カスタマーサービスポータルと消費者サービスポータルのヘッダーに 作業指示 書リンクが追加されます。このリンクをクリックすると、作業指示書番号、優先度、ステータス、および簡単な説明を含む、作業指示書のリ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ストが表示されます。カスタマーサービスポータルでこのリストに表示される作業指示書は、顧客のロールが、顧客、顧客のアドミン、パートナー、またはパートナーのアドミンかによって異なります。

このリスト内の作業指示書をクリックすると、作業指示書の詳細が表示されます。

既知の制限

[作業指示] フォームと関連付けられた [ケース] フォームの間は同期されません。[ケース] フォームで情報が変更されても、[作業指示] フォームで更新されません。

ケースフィールドを作業指示テーブルにマッピング

ケースと、既に構成したターゲット作業指示書テーブルフィールド間でマッピングするフィールドを定義します。この構成では、ケースから作業指示を作成するときに、マッピングされたフィールドの値がケースから作業指示書に自動的にコピーされます。

始める前に
必要なロール:wm_admin

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > アドミニストレーション > ケースの作業指示マッピング.
2. [**New**] をクリックします。
3. フォームで、フィールドに入力します。

CSM テーブルマップフォーム

フィールド	説明
マッピング名	テーブルマップ名。
API 名	読み取り専用。このテーブルマップの API。
ソーステーブル	ケースなどのマップのソーステーブル。
アクティブ	ソースからターゲットテーブルへのマッピングを有効にします。
アプリケーション	読み取り専用。このテーブルマップのアプリケーション。
詳細なフィールドマッピング	詳細なフィールドマッピングを有効にします。
ターゲットテーブル	マップのターゲットテーブル (作業指示 [wm_order] など)。
詳細条件を使用	スクリプトを使用する詳細条件マッピングを有効にします。有効にした場合は、[詳細条件] フィールドにスクリプトを追加します。
詳細条件	[詳細条件を使用] フィールドが有効になっている場合に使用するスクリプト。
条件	条件ビルダーを使用して、テーブルマップに適用する条件を選択します。
順番	依存関係を解決するために複数の一致するマップ定義を同時に処理する際の優先度の順序。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	• 一致するテーブルマップが 1 つのみの場合は、そのマップが使用されます。 • 同じ順序の一致するテーブルマップが複数存在する場合、作成日がより古い方のマップが使用されます。 • 異なる順序で一致するテーブルマップが複数存在する場合、順序が最上位のマップが使用されます。

4. [**Submit** (送信)] を選択します。
   テーブルマップは、選択したソーステーブルを作業指示テーブルにマッピングすることによって作成されます。
5. ケースフィールドから作業指示書の適切なフィールドに情報をコピーするフィールドマッピングを作成します。
   a. [CSM テーブルマップ] リストから、ステップ 2 で作成したテーブルマップを選択します。
   b. [基本フィールドマッピング] フォームセクションで、[新規] をクリックします。
   c. [ソースフィールド] と [ターゲットフィールド] を選択します。
   d. [アクティブ] チェックボックスをオンにします。
   e. [順番] フィールドに数値を入力します。
   f. [**Submit** (送信)] を選択します。
   g. マッピングする各フィールドについて、手順 b から f を繰り返します。
6. CSM テーブルマップフォームで [更新] をクリックします。

タスクの結果

ソーステーブルとターゲットテーブル間のマッピングが完了し、ケースフィールドから作業指示書の対応するフィールドに情報をコピーする準備ができました。

業界製品との統合

業種別製品とフィールドサービス管理 (FSM) アプリケーション間の統合を提供します。このデータ連携により、顧客とコンシューマーは、業種別製品ポータルとアプリケーションインターフェイス全体でケース関連の作業指示とタスクを管理できるため、可視化と運用効率が向上します。

統合の主な機能

1. 統一されたケースと作業指示のビュー:
   - 顧客とコンシューマーは、すべての業種別製品、ポータル、およびアプリケーションインターフェイスから、ケースに関連する作業指示とタスクを直接表示できます。
   - 作業指示とタスクにはアカウントと連絡先情報が含まれ、カスタマーサービスケースに関連する包括的な詳細を提供します。
2. ケース開始の作業指示:
   - 業界製品を通じて開始されたカスタマーサービスケースから作業指示書が作成される場合、作業指示書フォームとタスクフォームには、アカウントや連絡先情報などのケース関連の詳細が含まれます。
   - 顧客は、業界製品ポータル内から関連する作業指示とタスクを表示できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

サポートされている業種別製品

この統合はすべての業種別製品をサポートしており、それぞれが フィールドサービス管理 (FSM) での作業指示管理に必要なデータモデル、フレームワーク、機能の価値を拡張します。詳細については、「CRM and Industry Products」を参照してください。

作業指示および作業指示タスクへのアクセス

業種別製品から FSM 作業指示およびタスクにアクセスするには、Customer Service with Field Service Management プラグイン (com.snc.csm_fsm_integration) が必要です。詳細については、「カスタマーサービス管理 (CSM) との統合」を参照してください。このプラグインには次が必要です。

- フィールドサービス管理 (FSM)
- カスタマーサービス管理 (CSM)
- カスタマーサービスポータル

ロールによるセキュリティの強化

データのセキュリティとコントロールを確保するために、次のロールを使用して作業指示とタスクへのアクセスを管理できます。

- wm_location_agent:エージェントがプロバイダーサービス組織に関連する作業指示書および作業指示書タスクを表示することを制限します。
- wm_location_assignment.manager:マネージャーは、特定のプロバイダーサービス組織内の作業指示および作業指示タスクを監視できます。

これらのロールは、作業管理プラグインとサービス組織プラグインがインストールされている場合に使用できます。彼らは助けます:

- 関連する作業指示書およびタスクへのアクセスを制限します。
- プロバイダーサービス組織のコンテキスト内のデータを保護します。

業種別製品に含まれる製品使用権

- FSM アプリケーションのサブスクリプションと、カスタマーサービスエージェント (sn_customerservice_agent) またはカスタマーサービスエージェントマネージャー (sn_customerservice_manager) のロールがある場合は、ケースに関連するすべての作業指示書と予約を作成および表示できます。
- snc_externalロールを持つ外部ユーザーは、自分のアカウントまたは関連アカウントに関連付けられたケース関連の作業指示書と予約を作成および表示できます。

プロジェクトポートフォリオ管理との統合

プロジェクトタスクを作業指示にリンクして、現場でのインストールまたは展開プロジェクトの管理を支援します。

プロジェクトには、フィールドサービスエージェントにアサインされた複数のタスクを含めることができます。フィールドサービス管理 (FSM) とプロジェクトポートフォリオ管理の統合を使用すると、プロジェクトタスクから直接作業指示を作成できます。次の方法でプロジェクトタスクを作業指示にリンクします。

- プロジェクトタスクと作業指示の間で予定日と実際の日付を同期します。
- プロジェクトタスクと作業指示の間の状況を同期します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロジェクトタスクから作業指示を作成するには、[プロジェクトタスク] フォームの [作業指示書を作成] 関連リンクをクリックします。アクティブなリンクされた作業指示を表示するには、プロジェクトタスクフォームの [作業指示書を表示] 関連リンクをクリックします。プロジェクトタスクには複数のリンクされた作業指示書を含めることができますが、一度にアクティブにできる作業指示書は 1 つだけです。

日付

日付は、プロジェクトタスクからリンクされた作業指示書、および任意の作業指示書タスクへの一方向で同期されます。

- リンクされた作業指示書に対して作成された作業指示書タスクには、プロジェクトタスクの開始予定日と終了予定日に基づいた 固定 期間開始日と 期間終了 日があります。
- プロジェクトタスクの日付の更新は、[対応中] ステータスまたは [クローズ 済み] ステータスではないタスクのリンクされた作業指示タスクでも更新されます。

注:
作業指示タスクの日付を変更しても、リンクされたプロジェクトタスクの日付は変更されません。

状況

ステータス変更は、作業指示からプロジェクトタスクへの一方向に同期されます。

- 作業指示ステータスを更新すると、リンクされたプロジェクトタスクのステータスも更新されます。
- プロジェクトタスクのステータスを更新すると、リンクされた作業指示書の [作業メモ] フィールドにメモが追加されます。
- 作業指示書をクローズすると、プロジェクトタスクもクローズされます。

プロジェクトタスクのステータスの更新に失敗した場合、対応する作業指示書の更新に関するメモがプロジェクトタスクの [作業メモ] フィールドに追加されます。依存関係のあるプロジェクトタスクでは、更新が失敗する可能性があります。

作業指示とプロジェクトタスクの状況は次のように更新されます。

作業指示とプロジェクトタスクの同期されたステータス

作業指示ステータス	プロジェクトタスクステータス
対応中	対応中
完了してクローズ	完了してクローズ
未解決でクローズ	未解決でクローズ
キャンセル済み	スキップ項目をクローズ

プラグイン

この機能を使用するには、プロジェクト管理によるフィールドサービスプラグイン (com.snc.wm_ppm) をアクティブ化します。このプラグインには、フィールドサービス管理 (FSM) プラグイン (com.snc.work_management) と PPM Standard プラグイン (com.snc.financial_planning_pmo) が必要です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

作業指示ステータス移行マップのカスタマイズ

システムアドミニストレーターロールを持つユーザーは、作業指示書の状況移行マップをカスタマイズして、作業指示書の状況をプロジェクトタスクの状況にマッピングすることができます。

作業指示書のステータスを更新すると、リンクされたプロジェクトタスクのステータスも更新されます。`FieldServicesProjectTaskStateHandler` スクリプトは、作業指示の状況をプロジェクトタスクの状況にマッピングします。システムアドミニストレーターロールを持つユーザーは、次の例に基づいて、必要に応じてこの状況移行マップをカスタマイズできます。

例

作業指示のステータスを [完了してクローズ] に設定しても、プロジェクトタスクはクローズされません。この変更を行うには、 `initialize()` 関数の次の行を削除します。

```
this.workOrderProjectTaskStateMap[FieldServiceProjectTaskStateHandler.WORK_ORDER_STATE_CLOSE_COMPLETE] =
    FieldServiceProjectTaskStateHandler.PROJECT_TASK_STATE_CLOSE_COMPLETE;
```

作業指示 書のディスパッチ待ち ステータスをプロジェクトタスクの オープン ステータスにマッピングするには、 `initialize()` 関数に次の行を追加します。

```
this.workOrderProjectTaskStateMap[FieldServiceProjectTaskStateHandler.WORK_ORDER_STATE_PENDING_DISPATCH] =
FieldServiceProjectTaskStateHandler.PROJECT_TASK_STATE_OPEN;
```

プロジェクト タスクが [オープン] に変更された後にタスクを自動的に認定するには、プロジェクトタスクの更新をリッスンする `FieldServiceProjectUpdateHandler` プロセス関数を変更し、リンクされた作業指示書を [認定済み] に変更します。このセクションの後に次の行を追加します。

`if(taskJSON.change_map & taskJSON.change_map.state){`

```
  If(taskJSON.change_map.state ==
FieldServiceProjectTaskStateHandler.PROJECT_TASK_STATE_OPEN
  workOrder.state = FieldServiceProjectTaskStateHandler.
WORK_ORDER_STATE_PENDING_DISPATCH
  workOrder.update();
```

変更管理 との統合

フィールドサービスServiceNow 変更管理を使用すると、変更要求から作業指示書を作成できます。また、ステータス変更が発生したとき、または作業メモが作業指示書に追加されたときに、変更レコードで作業指示書の進捗状況を直接追跡することもできます。

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

変更管理 for フィールドサービス は、 変更管理 アプリケーションと フィールドサービス管理 (FSM) アプリケーション間の統合を提供します。変更管理 アプリケーションを使用すると、ITIL

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

エージェントは CSM 構成可能ワークスペース および ServiceNow AI Platform アプリケーションの変更要求から作業指示書を作成できます。この統合により、ITIL エージェントは関連する作業指示の進捗状況を変更要求で直接追跡できるため、統一されたエクスペリエンスが提供されます。

変更管理 **for** フィールドサービス のインストール

admin ロールをお持ちであれば、 変更管理 for フィールドサービス アプリケーション (sn_fsm_chg_mng) をインストールできます。このアプリケーションには、デモデータが含まれています。まだインストールされていない場合は、関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインをインストールします。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、次を参照してください。 のエンタイトルメントを取得する ServiceNow 製品またはアプリケーション.
- 変更管理 にはフィールドサービス 次のプラグインが必要です。 変更管理 をインストールするフィールドサービス 前に、これらのプラグインがアクティブ化されていることを確認してください。

  必須の ServiceNow プラグイン

  CSM 構成可能ワークスペース (com.snc.uib.csm_agent_workspace)

  エージェントは、顧客とのやり取り、質問への回答、ケースの作成、問題の解決を行うことができます。詳細については、「 CSM 構成可能ワークスペースの設定 」を参照してください。

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して、 変更管理 対象 フィールドサービス アプリケーション (sn_fsm_chg_mng) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

   ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート 」を参照してください。

3. アプリケーションのインストールダイアログボックスで、アプリケーションの依存関係を確認します。

   依存するプラグインとアプリケーションがインストールされている場合、現在インストールされている場合、またはインストールする必要がある場合は、リストに表示されます。インストールする必要があるプラグインまたはアプリケーションがある場合は、 変更管理 をインストールするフィールドサービス 前にインストールする必要があります。

4. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] をクリックします。
   デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。
5. **[Install** (インストール)] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールドサービス に対する 変更管理 のセットアップ

フィールドサービスアプリケーションの変更管理をインストールして設定し、変更要求で直接作業指示の進捗状況を追跡します。

変更管理 アプリケーションとの統合により、ITIL エージェントは変更要求から作業指示書を作成できます。この作業指示書の認定後、ディスパッチャーがこれらのタスクをフィールドサービスエージェントにアサインできるように、関連する作業指示書タスクが作成されます。エージェントによって追加されたタスクの作業メモまたはタスクのステータスの更新は、関連する作業指示書に反映され、関連する変更要求から直接追跡できます。

この統合により、ITIL エージェントには次のようなメリットがあります。

- ServiceNow AI PlatformまたはCSM 構成可能ワークスペースの変更要求から作業指示書を作成する機能。
  - ServiceNow AI Platformの変更要求から作業指示書を作成する方法については、「作業指示書の作成」を参照してください。
  - CSM 構成可能ワークスペースの変更要求から作業指示を作成する方法については、「で変更要求から作業指示を作成する CSM 構成可能ワークスペース」を参照してください。
- ITIL エージェントが、親変更要求から直接作業指示書の進捗状況を追跡できるようにします。

この統合によりシステムが自動化され、次のメリットが得られます。

- 一部の作業指示フィールドに、変更要求からの関連情報を自動入力します。
- 作業指示タスクのスケジュール開始日と終了日を、変更スケジュールの予定開始日と終了予定日に同期します。
- フィールドサービスエージェントが、関連する変更要求の詳細と関連リストを モバイルエージェント アプリケーションで表示できるようにします。
- 関連するすべての作業指示が完了としてクローズされたときに、変更要求を自動クローズします。

> **注:**
> 関連する作業指示書がクローズされたときに変更要求を自動的にクローズするには、`ChangeWorkOrderIntegration` スクリプトの拡張ポイントで自動クローズ機能を有効にする必要があります。詳細については、「拡張ポイントを使用して作業指示を変更要求と同期する」を参照してください。

作業指示と変更要求の間でのデータの同期

作業メモは、次の場合に、関連する作業指示書から変更要求に同期されます。

- 作業指示タスクのステータスが更新されます
- 作業メモが作業指示タスクに追加される
- 作業指示タスクが完了または未完了としてクローズされる

拡張ポイントを使用して作業指示を変更要求と同期する

拡張ポイントにより、アプリケーションコードを変更せずにアプリケーションの機能を拡張し、カスタマイズをデータ連携できます。拡張ポイントは、拡張ポイント [sys_extension points] テーブルに保存されます。

フィールドサービス プラグイン (sn_fsm_chg_mng) の変更管理は、`ChangeWorkOrderIntegration` 拡張ポイントを追加します。これにより、次の構成の同期を有効にするロジックが作成されます。

- 作業指示書の作業メモを変更要求の [アクティビティ] セクションにマッピングします。
- 関連する作業指示が完了してクローズされたときに変更要求を自動的にクローズします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

アプリケーションで提供されるデフォルトの拡張ポイントは、変更または非アクティブ化できません。変更が必要な場合、システムアドミニストレーターロールを持っている場合は、次の操作を実行できます。

- 拡張ポイントの実装を作成する。
- 実装に必要な変更を加えます。
- 実装の順序を小さい番号に更新する。システムでは、順序番号が最も小さい実装が実行されます。

> **注:**
> 拡張ポイントが実装を識別できるように、実装で使用される API 名は同じままにする必要があります。そうしないと、エラーが発生します。

関連情報

拡張ポイントを使用してアプリケーション機能を拡張する

で変更要求から作業指示を作成する **CSM** 構成可能ワークスペース

CSM 構成可能ワークスペースを使用して、変更要求から直接作業指示を作成します。

始める前に
必要なロール:itil、wm_admin、および sn_change_write

このタスクについて
変更要求は、一度に 1 つの作業指示書にのみ対応できます。既存の作業指示書がキャンセルされた場合にのみ、変更要求に対して別の作業指示書を作成できます。

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースにログインします。
2. [リスト] アイコン (
3. [リスト] パネルで、次に移動します: 変更 > すべて
4. 作業指示書を作成する変更要求を開きます。
5. [**Create Work Order**] をクリックします。

タスクの結果
作業指示が正常に作成されました。

を使用して変更要求から作業指示の詳細を表示する **CSM** 構成可能ワークスペース

CSM 構成可能ワークスペースからの関連する変更要求の作業指示書の進捗状況を表示または追跡します。

始める前に
`ChangeWorkOrderIntegration` 拡張ポイントを使用してアクティビティ機能を有効にします。詳細については、「拡張ポイントを使用して作業指示を変更要求と同期する」を参照してください。

必要なロール:itil、wm_admin、および sn_change_read

このタスクについて
ITIL エージェントは、関連する変更要求から作業指示書の進捗状況を直接表示できます。変更要求の追跡は、作業指示または関連する作業指示タスクに以下の更新が行われるたびに更新されます。

- タスクに追加された作業メモ
- タスクのステータスが更新されました

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. CSM 構成可能ワークスペース にログインします。
2. [リスト] アイコン (
3. [リスト] パネルで、次に移動します: 変更 > すべて
4. 進捗状況を追跡する変更要求を開きます。
5. [詳細] 関連リストをクリックします。
6. [アクティビティ] セクションで作業指示の進捗状況を表示します。

モバイルエージェント アプリケーションを使用した変更要求からの作業指示書の詳細の表示

モバイルエージェントアプリケーションから、関連する変更要求の作業指示書の詳細を表示します。

始める前に
必要なロール:wm_agent、sn_change_read

手順

1. モバイルエージェントアプリケーションに移動します。
2. [**My Work** (自分の仕事)] をタップします。
3. [自分のタスク] セクションで、タスクを開きます。
4. [詳細] タブで、[開始ソース] をタップします。
5. 変更要求の詳細を表示するには、[詳細] をタップします。

フィールドサービスコンポーネントの変更管理

さまざまなプラグイン、スクリプトインクルード、およびビジネスルールが、フィールドサービスアプリケーションの変更管理とともにインストールされます。

プラグイン

変更管理 for フィールドサービス application (sn_fsm_chg_mng) プラグインを有効にする必要があります。プラグインをアクティブ化するステップの詳細については、「 変更管理 for フィールドサービス のインストール」を参照してください。

とともにインストールされるスクリプトインクルード 変更管理

スクリプトインクルード	説明
変更要求作業指示ユーティリティ	次のいずれかのアクションが発生したときに、変更要求作業メモを更新します。 • 作業指示書のステータスが変更されます。 • 作業指示書がクローズされると、変更要求は自動的にクローズされます • 作業指示書が削除されます。
ChangeWorkOrderIntegration	拡張ポイントを使用して変更要求を作業指示書と統合するのに役立つデフォルトの実装を提供します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ビジネスルール

変更管理 for フィールドサービス では、次の新しいビジネスルールが追加されます。

インストールされているビジネスルール 変更管理

ビジネスルール	テーブル	説明
作業指示をキャンセル	変更要求 [change_request]	変更要求がキャンセルされると、作業指示書をキャンセルします。
ウィンドウの開始/終了に変更を入力	サービス注文タスク [sm_task]	作業指示タスク期間の開始日と終了日に、変更要求で定義された開始予定日と終了予定日を入力します。
作業指示の変更で変更を更新	作業指示 [wm_order]	作業指示書のステータスが変更されたときに変更要求を更新します。作業指示書が [完了してクローズ] の場合、変更要求を自動的にクローズします。
作業指示の削除を [変更] に更新	作業指示 [wm_order]	作業指示が削除された場合、変更要求の作業メモを更新します。
変更により要求された期限を検証	作業指示 [wm_order]	作業指示書に定義されている要求期限が変更要求の終了予定日より前であるかどうかを検証します。
ValidateWindowStartEndDatewithChange	作業指示タスク [wm_task]	作業指示タスク期間の開始日と終了日が、変更要求の開始日と終了日の間でスケジュールされているかどうかを検証します。

ロール

変更管理 for フィールドサービス は、次の既存のロールを変更します。

で更新されたロール 変更管理

ロールタイトル [名前]	説明	含まれるロール
フィールドサービス管理 (FSM) エージェント [wm_agent]	実際のタスク時間を管理し、現場で作業を実行します。エージェントは、作業指示タスクから親変更要求の詳細を表示できます。	sn_change_read

インシデント管理 との統合

ServiceNow インシデント管理 for フィールドサービス を使用すると、インシデントレコードから作業指示書を作成できます。また、ステータス変更が発生したとき、または作業メモが作業指示書に追加されたときに、インシデントレコードで作業指示書の進捗状況を直接追跡することもできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

インシデント管理 for フィールドサービス は、 インシデント管理 アプリケーションと フィールドサービス管理 (FSM) アプリケーション間の統合を提供します。インシデント管理 アプリケーションを使用すると、ITIL エージェントは CSM 構成可能ワークスペース and ServiceNow AI Platform アプリケーションでインシデント要求から作業指示書を作成できます。この統合により、ITIL エージェントはインシデント要求で関連する作業指示の進捗状況を直接追跡できるため、統一されたエクスペリエンスが ITIL エージェントに提供されます。

インシデント管理 **for** フィールドサービス のインストール

admin ロールを持っている場合は、 インシデント管理 for フィールドサービス アプリケーション (sn_fsm_inc_mng) をインストールできます。このアプリケーションには、デモデータが含まれています。まだインストールされていない場合は、関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインをインストールします。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、次を参照してください。 のエンタイトルメントを取得する ServiceNow 製品またはアプリケーション.
- インシデント管理 にはフィールドサービス 次のプラグインが必要です。 インシデント管理 をインストールするフィールドサービス 前に、これらのプラグインがアクティブ化されていることを確認してください。

  必須の ServiceNow プラグイン

  CSM 構成可能ワークスペース (com.snc.uib.csm_agent_workspace)

  エージェントは、顧客とのやり取り、質問への回答、ケースの作成、問題の解決を行うことができます。詳細については、「 CSM 構成可能ワークスペースの設定」を参照してください。

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して インシデント管理 、アプリケーション フィールドサービス (sn_fsm_inc_mng) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

   ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。
3. アプリケーションのインストールダイアログボックスで、アプリケーションの依存関係を確認します。

   依存するプラグインとアプリケーションがインストールされている場合、現在インストールされている場合、またはインストールする必要がある場合は、リストに表示されます。インストールす

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

る必要があるプラグインまたはアプリケーションがある場合は、 をインストールする前にインストールする必要があります。

4. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。
   デモデータは、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードです。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。
5. **[Install** (インストール)] を選択します。

フィールドサービス に対する インシデント管理 のセットアップ

フィールドサービスアプリケーションのインシデント管理をインストールして設定し、作業指示の進捗状況を追跡します。

インシデント管理 アプリケーションとの統合により、ITIL エージェントはインシデントレコードから作業指示書を作成できます。この作業指示書の認定後、ディスパッチャーがこれらのタスクをフィールドサービスエージェントにアサインできるように、関連する作業指示書タスクが作成されます。エージェントによって追加されたタスクに対する作業メモまたはタスクのステータスの更新は、関連する作業指示書に反映され、関連するインシデントレコードから直接追跡できます。

この統合により、ITIL エージェントには次のようなメリットがあります。

- ServiceNow AI Platform または CSM 構成可能ワークスペース のいずれかでインシデント要求から作業指示書を作成する機能。
  - ServiceNow AI Platformのインシデントレコードから作業指示書を作成する方法については、「作業指示書の作成」を参照してください。
  - CSM 構成可能ワークスペースのインシデントレコードから作業指示を作成する方法の詳細については、「で変更要求から作業指示を作成する CSM 構成可能ワークスペース」を参照してください。
- ITIL エージェントが、親インシデントレコードから直接作業指示の進捗状況を追跡できるようにします。

この統合によりシステムが自動化され、次のメリットが得られます。

- 一部の作業指示フィールドにインシデントレコードの関連情報が自動入力されます。
- 作業指示タスクスケジュールの開始日と終了日を、インシデントレコードの開始予定日と終了予定日に同期します。
- フィールドサービスエージェントが、関連するインシデントレコードの詳細と関連リストを モバイルエージェント アプリケーションで表示できるようにします。
- 関連するすべての作業指示が完了としてクローズされたときに、変更要求を自動クローズします。

> **注:**
> 関連する作業指示書がクローズされたときにインシデントレコードを自動的にクローズするには、 `IncidentWorkOrderIntegration` スクリプトの拡張ポイントで自動クローズ機能を有効にする必要があります。詳細については、「拡張ポイントを使用して作業指示を変更要求と同期する」を参照してください。

作業指示とインシデントレコード間でのデータの同期

作業メモは、次の場合に作業指示書からインシデントレコードに同期されます。

- 作業指示タスクのステータスが更新されます。
- 作業メモが作業指示タスクに追加されます。
- 作業指示タスクが完了または未完了のいずれかでクローズされます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

インシデント管理での拡張ポイントの使用

拡張ポイントにより、アプリケーションコードを変更せずにアプリケーションの機能を拡張し、カスタマイズをデータ連携できます。拡張ポイントは、拡張ポイント [sys_extension points] テーブルに保存されます。

インシデント管理 for フィールドサービス プラグイン (sn_fsm_inc_mng) は、`IncidentWorkOrderIntegration` 拡張ポイントを追加します。これにより、次の構成の同期を有効にするロジックが作成されます。

- 作業指示書の作業メモをインシデントレコードの [アクティビティ] セクションにマッピングします。
- 関連する作業指示が完了してクローズされたときにインシデントレコードを自動的にクローズします。

アプリケーションで提供されるデフォルトの拡張ポイントは、変更または非アクティブ化できません。変更が必要な場合、システムアドミニストレーターロールを持っている場合は、次の操作を実行できます。

- 拡張ポイントの実装を作成する。
- 実装で必要な変更を行う。
- 実装の順序を小さい番号に更新する。システムでは、順序番号が最も小さい実装が実行されます。

> **注:**
> 拡張ポイントが実装を識別できるように、実装で使用される API 名は同じままにする必要があります。そうしないと、エラーが発生します。

のインシデントレコードから作業指示を作成する **CSM** 構成可能ワークスペース

CSM 構成可能ワークスペースを使用して、インシデントレコードから直接作業指示を作成します。

始める前に
必要なロール:itil、wm_admin、および sn_change_write

このタスクについて
インシデントレコードは、一度に 1 つの作業指示にのみ対応できます。既存の作業指示書がキャンセルされた場合にのみ、インシデントレコードに対して別の作業指示書を作成できます。

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースにログインします。
2. [リスト] アイコン (
3. [リスト] パネルで、次に移動します: インシデント > すべて
4. 作業指示書を作成するインシデントレコードを開きます。
5. [**Create Work Order**] をクリックします。

タスクの結果
インシデントから作業指示が正常に作成されました。

インシデントレコードから作業指示の詳細を表示するには、 **CSM** 構成可能ワークスペース

CSM 構成可能ワークスペースから関連するインシデントレコードの作業指示の進捗状況を表示または追跡します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
IncidentWorkOrderIntegration 拡張ポイントを使用してアクティビティ機能を有効にします。詳細については、「インシデント管理での拡張ポイントの使用」を参照してください。

必要なロール:itil、wm_admin、および sn_change_read

このタスクについて
ITIL エージェントは、関連するインシデントレコードから作業指示の進捗状況を直接表示できます。インシデントレコード追跡は、作業指示または関連する作業指示タスクに次の更新が行われるたびに更新されます。

- タスクに追加された作業メモ
- 更新されたタスクのステータス

手順

1. CSM 構成可能ワークスペース にログインします。
2. [リスト] アイコン ( ) をクリックします。
3. [リスト] パネルで、次に移動します: インシデント > すべて
4. 進捗状況を追跡するインシデントレコードを開きます。
5. [詳細] 関連リストをクリックします。
6. [アクティビティ] セクションで作業指示の進捗状況を表示します。

モバイルエージェント アプリケーションを使用したインシデントレコードからの作業指示の詳細の表示

モバイルエージェントアプリケーションから、関連するインシデントレコードの作業指示書の詳細を表示します。

始める前に
必要なロール:wm_agent、sn_change_read

手順

1. モバイルエージェントアプリケーションに移動します。
2. [**My Work** (自分の仕事)] をタップします。
3. [自分のタスク] セクションで、タスクを開きます。
4. [詳細] タブで、[開始ソース] をタップします。
5. [詳細] をタップして、インシデントレコードの詳細を表示します。

フィールドサービスのインシデント管理コンポーネント

さまざまなプラグイン、スクリプトインクルード、およびビジネスルールが、フィールドサービスアプリケーションのインシデント管理とともにインストールされます。

プラグイン

インシデント管理 for フィールドサービス application (sn_fsm_inc_mng) プラグインを有効にする必要があります。プラグインをアクティブ化するステップの詳細については、「 インシデント管理 for フィールドサービス のインストール」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スクリプトインクルード

インシデント管理 for フィールドサービス では、次の新しいスクリプトインクルードが追加されます。

フィールドサービスのインシデント管理アプリケーションとともにインストールされるスクリプト

スクリプトインクルード	説明
IncidentWorkOrderUtil	次のいずれかのアクションが発生したときに、インシデントレコードの作業メモを更新します。 • 作業指示書のステータスが変更されます。 • 作業指示書がクローズされると、インシデントレコードは自動的に解決されます。 • 作業指示が削除されます
IncidentWorkOrderIntegration	拡張ポイントを使用してインシデントと作業指示を統合するのに役立つデフォルトの実装を提供します。

ビジネスルール

インシデント管理 for フィールドサービス では、次の新しいビジネスルールが追加されます。

フィールドサービスのインシデント管理アプリケーションとともにインストールされるビジネスルール

ビジネスルール	テーブル	説明
作業指示をキャンセル	インシデント [incident]	インシデントレコードがキャンセルされると、作業指示書をキャンセルします。
作業指示の変更でインシデントを更新	作業指示 [wm_order]	作業指示書のステータスが変更されたときにインシデントレコードを更新します。作業指示書が [完了してクローズ] の場合、インシデント要求を自動的にクローズします。
作業指示の削除を次のように更新	作業指示 [wm_order]	作業指示が削除された場合、インシデントレコードの作業メモを更新します。

ロール

インシデント管理 for フィールドサービス は、次の既存のロールを変更します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールドサービスのインシデント管理アプリケーションとともにインストールされるロール

ロールタイトル [名前]	説明	含まれるロール
フィールドサービス管理 (FSM) エージェント [wm_agent]	実際のタスク時間を管理し、現場で作業を実行します。エージェントは、作業指示タスクから親インシデントの詳細を表示できます。	sn_incident_read

仮想会議との統合

ServiceNow フィールドサービス管理 (FSM) Virtual Conferencing Integration では、Now Agent モバイルアプリケーションから Zoom と Microsoft Teams のビデオおよび画面共有オプションを使用して、顧客やピアエージェントと協力して顧客の問題を解決します。オフィスやデスクトップコンピューターから離れているときにタイムリーなサポートを提供します。

ストアでアプリを要求する

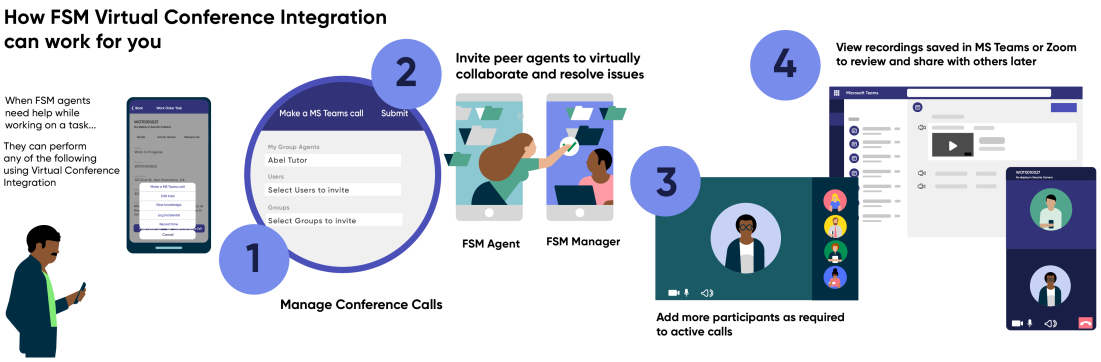
ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

仮想会議の統合の概要

フィールドサービス管理 (FSM) Virtual Conferencing Integration アプリケーションは、Now Agent モバイルアプリケーションから直接Zoom会議またはMicrosoft Teams会議を管理および開始することで、会議のコミュニケーションチャネルを通知コミュニケーションチャネルと統合します。

エージェントは、 フィールドサービス管理 (FSM) Virtual Conferencing Integration アプリケーションを使用して、Now Agent モバイルアプリケーションの [会議を開始] オプションを使用して、 Zoom 会議を開始したり、会議 Microsoft Teams たりすることができます。

フィールドサービス管理 (FSM) Virtual Conferencing Integration を開始するには、「フィールドサービス管理 (FSM) Virtual Conferencing Integration をインストール」を参照してください。



フィールドサービス管理 **(FSM) Virtual Conferencing Integration** をインストール

admin ロールをお持ちであれば、 フィールドサービス管理 (FSM) Virtual Conferencing Integration アプリケーション (com.snc.fsm_vci) をインストールできます。 このアプリケーションは、関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインをインストールします (まだインストールされていない場合)。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、次を参照してください。 のエンタイトルメントを取得する ServiceNow 製品またはアプリケーション.
- フィールドサービス管理 (FSM) Virtual Conferencing Integration には次のプラグインが必要です。 フィールドサービス管理 (FSM) 仮想会議統合をインストールする前に、これらのプラグインがアクティブ化されていることを確認してください。

  必須の ServiceNow プラグイン

  通知 (com.snc.notify)

  プラットフォームで SMS および音声チャネルのサポートを提供します。通知のアクティブ化の詳細については、「通知のアクティブ化」を参照してください。

- フィールドサービス Virtual Conferencing Integration には、次の ServiceNow Store アプリケーションが必要です。 フィールドサービス管理 (FSM) 仮想会議統合をインストールする前に、これらのアプリケーションがインストールされていることを確認してください。

  統合に必要なアプリケーションServiceNow StoreZoom

  Zoom スポーク

  会社の Zoom アカウントを ServiceNow インスタンスと統合します。インストール手順 ServiceNow Store については、「 ServiceNow Store アプリケーションのインストール」を参照してください。

  通知 Zoom コネクタ

  通知コミュニケーションチャネルをZoom会議に関連付けます。 インストール手順 ServiceNow Store については、「 ServiceNow Store アプリケーションのインストール」を参照してください。

  統合に必要なアプリケーションServiceNow StoreMicrosoft Teams

  通知 のコネクタ Microsoft Teams

  タスクから直接 Microsoft Teams 会議を管理および開始します。 インストール手順 ServiceNow Store については、「 ServiceNow Store アプリケーションのインストール」を参照してください。

  Microsoft Teams コミュニケーションスポーク

  ServiceNowインスタンスからコミュニケーションアカウントのグループ通話Microsoft会議を管理します。 インストール手順 ServiceNow Store については、「 ServiceNow Store アプリケーションのインストール」を参照してください。

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して、 フィールドサービス管理 (FSM) Virtual Conferencing Integration アプリケーション (com.snc.fsm_vci) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

   ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

3. アプリケーションのインストールダイアログボックスで、アプリケーションの依存関係を確認します。

   依存するプラグインとアプリケーションがインストールされている場合、現在インストールされている場合、またはインストールする必要がある場合は、リストに表示されます。インストールする必要があるプラグインまたはアプリケーションがある場合は、 フィールドサービス管理 (FSM) Virtual Conferencing Integration をインストールする前にインストールする必要があります。

4. **[Install** (インストール)] を選択します。

フィールドサービス管理 **(FSM) Virtual Conferencing Integration** の構成

フィールドサービス管理 (FSM) Virtual Conferencing Integration アプリケーションをインストールして設定し、Now Agent モバイルアプリケーションから開始されたZoom会議または会議Microsoft Teamsを使用して、顧客やピアエージェントとやり取りします。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
このタスクでは、Now Agent モバイルアプリケーションから Zoom と Microsoft Teams を使用してカンファレンスコールを開始するように フィールドサービス管理 (FSM) Virtual Conferencing Integration アプリケーションを設定する一般的な手順を示します。

手順

1. カンファレンスコールブリッジを設定します。

2. フィールドサービス管理 (FSM) Virtual Conferencing Integration アプリケーションをインストールします。
   詳細については、「フィールドサービス管理 (FSM) Virtual Conferencing Integration をインストール」を参照してください。
3. [会議] 関連リストを作業指示書タスクフォームに追加します。
   関連リストが表示されない場合は、 作業指示タスク フォームヘッダーを右クリックし、 構成 > 関連リスト. デュアルリストボックスを使用して、[Conferences->Work Order Task] 関連リストを追加します。

   注:
   作業指示タスクの会議記録に関する詳細情報を取得するには、[会議] 関連リストをカスタマイズする必要があります。詳細については、「会議の記録情報の表示をカスタマイズする」を参照してください。

会議の記録情報の表示をカスタマイズする

[会議] 関連リストをカスタマイズして、作業指示タスクの会議の記録に関する特定の情報を表示します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
ディスパッチャーまたは フィールドサービス マネージャーは、顧客の問題を解決するために開催された Zoom 会議や Microsoft Teams 会議の会議の記録を聞くことができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス管理 **(FSM)** > 作業指示 > すべての作業指示タスク.
2. リストから作業指示タスクを開きます。
3. [会議] 関連リストを開きます。
4. 左上隅にあるリストのカスタマイズアイコン (リストの) をクリックします。
5. 二重リストボックスを使用して、次のアイテムを [利用可能] 列から [選択済み] 列に移動します。
   - 番号
   - アクティブ
   - サービスプロバイダー
   - 電話会議 ID
   - 説明
   - 期間
   - 作成者
   - 記録
6. **[OK]** をクリックします。

録音されたカンファレンスコールの詳細を表示

作業指示タスクに関連付けられた会議レコードにアクセスして、Now Agent モバイルアプリケーションから開始された記録された Zoom 会議と Microsoft Teams 会議の詳細を表示します。

始める前に
必要なロール:admin、wm_dispatcher、wm_manager、wm_agent

このタスクについて
特定の作業指示タスクの会議レコードから、記録された Zoom 会議および Microsoft Teams 会議の詳細にアクセスできます。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス管理 **(FSM)** > 作業指示 > すべての作業指示タスク.
2. リストから作業指示タスクを開きます。
3. [作業指示タスク] フォームの [会議] 関連リストをクリックします。
4. 会議リストから詳細を確認します。
   - Zoom会議の詳細を確認するには、Zoom記録を開きます。
   - Microsoft Teams会議の詳細を確認するには、Microsoft Teams記録を開きます。

FSM レポートとアナリティクスの設定

レポートと分析を設定して、組織内の意思決定プロセスを支援する貴重なインサイトを提供します。

レポートと分析は、企業が洞察を得るために不可欠なツールです。ビジネスパフォーマンスの追跡と測定に役立つ次の主なメリットがあります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- パフォーマンス評価: 営業、マーケティング、財務、運用効率など、ビジネスのさまざまな側面のパフォーマンスを評価します。レポートでは、主要なメトリクスと傾向を分析することで、改善が必要な領域を特定し、目標に向けた進捗状況を測定し、データに基づいた意思決定を行うことができます。
- データの可視化: 複雑なデータセットを視覚的に表現し、情報の理解と解釈を容易にします。チャート、グラフ、ダッシュボードなどの可視化により、データ内の傾向、パターン、関係をすばやく把握できるため、効果的なコミュニケーションと理解が容易になります。
- リソースの最適化: リソースの割り当てと使用率に関するインサイトを提供します。インベントリレベル、エージェントのスキル、またはエージェントの可用性に関するデータを分析することで、リソースを最適化し、タスクの却下を最小限に抑え、運用効率を向上させることができます。
- パフォーマンスモニタリング: 事前定義された目標とターゲットに対して、継続的なパフォーマンスを監視できます。重要業績評価指標 (KPI) とメトリクスを定期的にレビューすることで、進捗状況を追跡し、逸脱を特定し、是正措置を講じて順調に進むことができます。
- コンプライアンスと規制: 業界の規制、サービスレベルアグリーメント、または法的要件へのコンプライアンスを確保します。特定のガイドラインの遵守を示すレポートを生成することで、企業はリスクを軽減し、透明性を維持し、規制上の義務を果たすことができます。

フィールドサービス管理 (FSM) プラットフォームアナリティクスソリューション

プラットフォームアナリティクスソリューション には事前構成済みのダッシュボードが含まれます。これらのダッシュボードには、アクション可能なデータ表示方法が豊富に用意されており、ビジネスプロセスとビジネスプラクティスの改善に役立ちます。

プラットフォームアナリティクスソリューション

プラットフォームアナリティクスのデータ可視化では、パフォーマンスアナリティクス インジケーター データを使用してデータを経時的に表示し、ビジネスプロセスの分析と改善が必要な領域の特定に役立ちます。プラットフォームアナリティクスソリューションを使用すると、最小限のセットアップでアプリケーションのパフォーマンスアナリティクスから値を取得できます。いつでも独自のオブジェクトを作成することもできます。

フィールドサービス管理 (FSM)ソリューションを有効にするには、管理者は システム定義 > プラグイン をクリックし、パフォーマンスアナリティクス - コンテンツパック - フィールドサービス管理 (FSM) プラグイン (com.snc.work_management_pa) をアクティブ化します。

このプラグインを有効にすると、[フィールドサービス] メニューに [パフォーマンスアナリティクス] オプションが追加されます。次のレポートを含む Field Service Performance Analytics ホームページを表示するには、このオプションをクリックします。

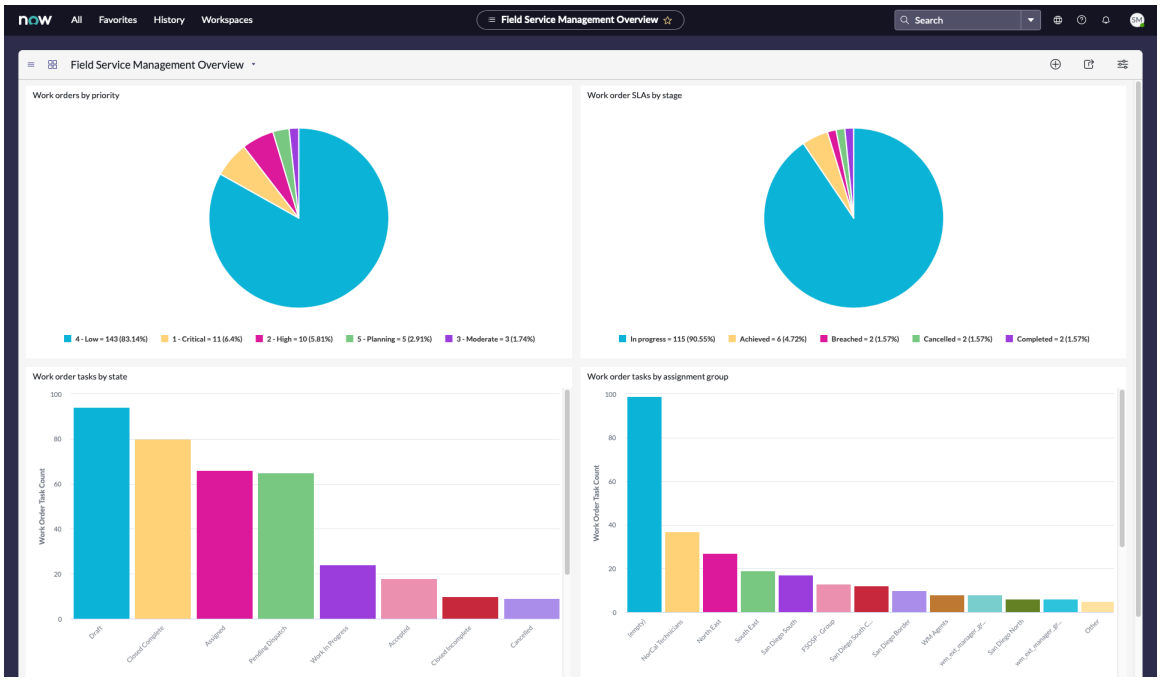
- 作業指示タスクのエージェント生産時間の割合
- 作業指示タスクのエージェント稼働率
- 作業指示タスクの予定所要時間に対する実際の所要時間の割合
- 作業指示の平均クローズ所要時間
- 新規作業指示の数
- オープンな作業指示の数
- クローズされた作業指示の数

注:
パフォーマンスアナリティクスがインストールされている場合、フィールドサービス管理 (FSM) パフォーマンスアナリティクスプラグイン (com.snc.work_management_pa) は、フィールドサービス管理 (FSM) プラグインの一部として自動的に有効になります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールドサービス プラットフォームアナリティクス ダッシュボード

フィールドサービス プラットフォームアナリティクスダッシュボードには、アサイン先グループの作業指示および作業指示タスクの日次および週次の進捗状況が表示されます。



必要な **ServiceNow AI Platform** ロール

- このアナリティクスおよびレポートソリューションをインストールしてアクティブ化するwm_admin。
- 作業指示書および作業指示書タスクのパフォーマンスを表示するには、wm_managerロールが必要です。

フィールドサービス パフォーマンスアナリティクスダッシュボードへのアクセス

ダッシュボードを開くには、次の場所に移動します。 フィールドサービス > パフォーマンスアナリティクス.

ユースケース

組織内のさまざまなユーザーがこのダッシュボードをどのように使用するかの例については、次のユースケースを参照してください。

フィールドサービス ユーザーロール別のパフォーマンスアナリティクスダッシュボードアクセス

ユーザー	ダッシュボードの使用法
フィールドサービス マネージャー	エージェントの全体的な生産性とエージェント使用率を測定します。 アサイン先グループ内のエージェントのパフォーマンスを比較します。 タスクの予定所要時間との差異を測定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インジケーター

フィールドサービスパフォーマンスアナリティクスダッシュボードには、次の重要業績評価指標が表示されます。

オープンな作業指示

まだクローズされていない作業指示の数。

作業指示の解決にかかる平均時間

作業指示の解決に要した平均時間。

作業指示タスクの生産時間の割合

過去 60 日間にエージェントがタスクの作業に費やした時間数。

作業指示タスクのエージェント使用率

過去 60 日間にタスクの作業をアサインされたエージェントの数。

クローズされた作業指示

クローズ済みステータスの作業指示の数。

新規作業指示とクローズ済み作業指示 (週次)

1 週間にオープンされた作業指示の合計数と、その週にクローズされた作業指示の数の比較

作業指示タスクの予定所要時間と実際の所要時間

作業指示タスクの合計予定時間と、エージェントが作業指示タスクを解決するのにかかった実績時間の比較。

作業指示タスクの予定所要時間との差異 (週次)

作業指示タスクを 1 週間で完了するまでにかかった計画期間と実際の時間との差 (時間)。

ブレークダウン

- アサイン先グループ
- 状況
- アサイン先
- 優先度

フィルター

パフォーマンスアナリティクスダッシュボードフィルター

名前	タイプ	UI コントロールタイプ	説明
アサイン先グループ	参照	単一の入力を選択	選択したアサイン先グループに基づいて、作業指示タスクインジケーターの結果をフィルタリングします。

のパフォーマンス フィールドサービス アナリティクス ダッシュボード 構成可能ワークスペース

フィールドサービス プラットフォームアナリティクスダッシュボードには、アサイン先グループの作業指示および作業指示タスクの日次および週次の進捗状況が表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

フィールドサービス管理 (FSM)

必要な **ServiceNow AI Platform** ロール

- このアナリティクスおよびレポートソリューションをインストールしてアクティブ化する wm_admin。
- 作業指示書および作業指示書タスクのパフォーマンスを表示するには、wm_dispatcherロールが必要です。

フィールドサービス パフォーマンスアナリティクスダッシュボードへのアクセス

ダッシュボードを開くには、次の場所に移動します。 すべて > フィールドサービス > パフォーマンスアナリティクス.

ユースケース

組織内のさまざまなユーザーがこのダッシュボードをどのように使用するかの例については、次のユースケースを参照してください。

パフォーマンスアナリティクスダッシュボードのユースケースシナリオ

ユーザー	ダッシュボードの使用法
ディスパッチャー	エージェントの全体的な生産性とエージェント使用率を測定します。 ディスパッチャーが所有するアサイン先グループ全体でエージェントのパフォーマンスを比較します。 タスクの予定所要時間との差異を測定します。

インジケーター

フィールドサービスパフォーマンスアナリティクスダッシュボードには、次の重要業績評価指標が表示されます。

オープンな作業指示
: まだクローズされていない作業指示の数。

作業指示の解決にかかる平均時間
: 作業指示の解決に要した平均時間。

作業指示タスクの生産時間の割合
: 過去 60 日間にエージェントがタスクの作業に費やした時間数。

作業指示タスクのエージェント使用率
: 過去 60 日間にタスクの作業をアサインされたエージェントの数。

クローズされた作業指示
: クローズ済みステータスの作業指示の数。

新規作業指示とクローズ済み作業指示 (週次)
: 1 週間にオープンされた作業指示の合計数と、その週にクローズされた作業指示の数の比較

作業指示タスクの予定所要時間と実際の所要時間

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

作業指示タスクの合計予定時間と、エージェントが作業指示タスクを解決するのにかかった実績時間の比較。

作業指示タスクの予定所要時間との差異 (週次)

作業指示タスクを 1 週間で完了するまでにかかった計画期間と実際の時間との差 (時間)。

ブレークダウン

- アサイン先グループ
- 状況
- アサイン先
- 優先度

フィルター

パフォーマンスアナリティクスダッシュボードのフィルターオプション

名前	タイプ	UI コントロールタイプ	説明
アサイン先グループ	参照	単一の入力を選択	選択したアサイン先グループに基づいて、作業指示タスクインジケーターの結果をフィルタリングします。

人員レポートとアナリティクスの構成

人員レポートとアナリティクスを構成するには、人員のパフォーマンスと生産性に関連するデータを収集、分析、解釈するためのシステムとプロセスを設定する必要があります。

主要なメトリクスを定義し、データ収集方法を実装し、分析ツールを使用して意味のあるインサイトを生成できます。ワークフォースレポートとアナリティクスを構成することで、企業はワークフォース管理を最適化し、改善が必要な領域を特定し、データ主導の意思決定を行って全体的な運用効率を向上させるための貴重な情報を得ることができます。

フィールドサービス管理 (FSM) 向け予測インテリジェンスの設定

予測インテリジェンス ソリューション定義は、さまざまなタスクでエージェントを支援するのに役立ちます。

フィールドサービス管理 (FSM) の予測インテリジェンスは、作業指示のソリューション定義を提供します。これらのソリューション定義では、[簡単な説明] フィールドに入力されたテキストに基づいて、類似の作業指示、ナレッジ記事、または部品要件を推奨します。ソリューション定義とそのタイプの詳細については、「 予測インテリジェンス 」を参照してください。

予測インテリジェンス アクティブ化対象 フィールドサービス管理 (FSM)

予測インテリジェンス は作業指示ソリューションを定義します

例:作業指示タスクに類似の部品要件を提案する

予測インテリジェンス アクティブ化対象 フィールドサービス管理 (FSM)

admin ロールを持っている場合は、 フィールドサービス管理 (FSM) の 予測インテリジェンス for フィールドサービス プラグイン (com.snc.fsm_ml) をアクティブ化できます。このアプリ

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ケーションにはデモデータが含まれています。まだインストールされていない場合は、関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインをインストールします。

始める前に
では、他の ServiceNow AI Platform とは別のサブスクリプションが必要です。

サブスクリプションを購入するには、ServiceNow アカウントマネージャーにお問い合わせください。サブスクリプションを購入すると、特定のプラグインが自動的にアクティブになります。有料プラグインが自動的にアクティブになっていない場合は、インスタンスの [すべてのアプリケーション] リストから手動でアクティブ化できます。

注:

サブスクリプションを購入する前に、Now Support サービスカタログ から非本番インスタンスを要求することによって、その機能を課金なしに評価できます。

必要なロール：admin

このタスクについて

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して 予測インテリジェンス for フィールドサービス管理 (FSM) プラグイン (com.snc.fsm_ml) を検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。
3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

   注:
   ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません： <プラグイン名> のプラグインの有効化 (Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>)」

   インストールが完了するとメッセージが表示されます。プラグインとともにインストールされるコンポーネントの詳細については、「 アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索 」を参照してください。

予測インテリジェンス は作業指示ソリューションを定義します

インスタンスレコードを使用して、問題 フィールドサービス管理 (FSM) ソリューションをビルドします。

ソリューション定義

ソリューション定義は、 予測インテリジェンス と フィールドサービス管理 (FSM) の両方が有効なインスタンス上でテンプレートとして使用できます。ソリューション定義とそのタイプの詳細については、「 予測インテリジェンス 」を参照してください。独自のソリューション定義レコードを作成することもできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールドサービス管理 **(FSM)** のソリューション定義

ソリューション定義	ソリューション タイプ	説明
類似の作業指示	類似性	[簡単な説明] フィールドのテキストに基づいて、類似の作業指示を推奨します。
類似のナレッジ記事	類似性	ナレッジ記事の [テキスト]、[簡単な説明]、[説明] フィールドのテキストを作業指示書または作業指示タスクの [簡単な説明] フィールドと比較して、類似のナレッジ記事を推奨します。
同様の部品要件	類似性	簡単な説明のテキストと類似の作業指示タスクから収集されたその他のインサイトに基づいて、作業指示タスクの類似の部品要件を推奨します。
作業指示のトピックへのグループ化	クラスターリング	類似の作業指示を、[簡単な説明] フィールドのテキストに基づいてトピックにクラスター化します。

例:作業指示タスクに類似の部品要件を提案する

この例では、医療機器メンテナンスマネージャーが、 フィールドサービス管理 (FSM) アプリケーションで類似性定義ソリューションを更新およびトレーニングして、作業指示タスクの類似部品要件を提案するユースケースを示します。

問題のシナリオ

医療機器のメンテナンスマネージャーであるジョイは、医療機器の修理の初期成功率が比較的低いことに不満を表明しました。この問題は主に、技術者が初めての訪問時に必要な部品にアクセスできなかったために発生しました。この問題に対処するには、マネージャーは以前のサービス履歴に基づいて部品要件を作業指示タスクに追加する必要があります。ただし、このプロセスには時間がかかり、タスクを徹底的にアセスメントする必要があります。

解決策:類似性ソリューション 予測インテリジェンス を使用する

Joy は、作業指示タスクに類似の部品要件を自動的に提案することで、タスクのクローズ評価を改善するために、フィールドサービス管理 (FSM) に予測インテリジェンスを実装することにしました。これは、作業指示タスクの過去のサービス履歴を活用するように機械学習ソリューションをトレーニングすることによって実現されます。

現在、Joy はアドミニストレーターと協力して、 予測インテリジェンス for フィールドサービス管理 (FSM) で提供される機械学習ソリューションをトレーニングしています。このソリューションは、既存のレコードと新しいレコードを収集して比較するように設計されています。アドミニストレーターは、予測インテリジェンス機能を活用して類似部品要件類似性ソリューションをトレーニングし、作業指示タスクに類似の必要な部品要件を提案するプロセスを自動化します。これは、部品要件レコードと作業指示タスクレコードを比較し、関連する結果を提供することによって実現されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ソリューションをトレーニングするために、Joy は類似性ソリューションのトレーニング手順に基づいて、[類似性定義] フォームに次の値を入力します。詳細については、「類似性ソリューションをトレーニングして、作業指示タスクの類似部品を提案する」を参照してください。

フィールド	値
ラベル	類似の部品要件
名前	ml_sn_sn_fsm_ml_global_similar_part_requirements
テーブル	部品要件 [sm_part_requirement]
フィールド	簡単な説明、説明、スキル、資産表示
テストテーブル	作業指示タスク [wm_task]
テストフィールド	[説明]、[簡単な説明]、[スキル]、および [資産] フィールド
フィルター	[作業指示task_Asset][次の値に等しい][空でない]
処理言語	英語
ストップワード	デフォルトの英語ストップワード
トレーニング頻度	30 日ごと
更新頻度	1 日ごと

自動翻訳

類似性ソリューションをトレーニングして、作業指示タスクの類似部品を提案する

類似部品要件類似性定義ソリューションを更新してトレーニングし、作業指示タスクに必要な部品を提案します。

始める前に

必要なロール:wm_admin

このタスクについて

類似部品要件の類似性ソリューションは、既存のレコードと新しい類似レコードを収集して比較します。過去に頻繁に使用された作業指示書タスクに必要な部品を提案するのに役立ちます。このソリューションでは、部品要件テーブルに保存されている事前定義済みの部品要件レコードを利用して、正確な推奨事項を提供します。

特定の作業指示タスクフィールドに基づいて部品の提案をカスタマイズするには、この類似性ソリューションを変更する必要があります。類似性ソリューションが正しく機能するには、作業指示タスク [wm_task] データベースの部品要件 [sm_part_requirement] テーブルに、少なくとも必要な数のレコードが ServiceNow インスタンスの構成で設定されている必要があります。デフォルトで必要な最小数は 10,000 です。

手順

1. 移動先 すべて > 予測インテリジェンス > 類似性 > ソリューション定義.
2. [類似性定義] リストで、[類似部品要件] ソリューション定義 (ml_sn_sn_fsm_ml_global_similar_part_requirements) を検索して選択します。
3. 類似性定義フォームで、部品要件のデフォルトのフィールド値を確認します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
フィールドサービス管理 (FSM)アプリケーションのアプリケーションスコープが [予測インテリジェンス] に設定されていない場合、フォームを編集することはできず、警告メッセージが表示されます。フォームを編集できるようにするには、メッセージの末尾にある単語「ここ」をクリックします。

類似性定義フォーム

フィールド	説明
ラベル	類似性ソリューションの一意の名前。
名前	ソリューションラベル値を入力すると、このフィールドには、ラベル値に類似したシステムアサインされた名前が自動的に入力されます。
テーブル	他の類似レコードと比較してトレーニングする部品要件レコードを含むテーブル。 テーブル値をアサインすると、フィルター条件に一致するレコードの数を示すリンクがフォームに表示されます。
フィールド	作業指示タスクを識別しようとしている部品要件レコードのテキストを含むフィールドタイプ。部品要件 [sm_part_requirement] テーブルから列を選択して、作業指示タスクの簡単な説明やその他のフィールドとの類似性を比較することができます。
テストテーブル	部品要件レコードと比較する作業指示タスクレコードを含むテーブル。
テストフィールド	部品要件フィールドと類似または関連するテキストが含まれている可能性が高い作業指示タスクのフィールド。 これらのフィールドは、部品要件フィールドとの類似性の照合に使用されます。
フィルター	部品要件の推奨事項に関する作業指示タスクレコードをフィルタリングするために、フィールドレコードに適用されるフィルター条件。
処理言語	ソリューション定義でトレーニングしているデータセットの主要言語。データセット言語が英語である場合は、[英語] を選択してください。 **注:** 「処理」という用語は、ソリューションのトレーニングの一環として使用される言語固有の手順の一部を示します。このステップには、単語のトークン化、ストップワードの削除、語幹の解釈などが含まれます。
ストップワード	検索から除外する処理言語の一般用語 (前置詞など)。 処理言語を選択した場合、システムは同じ言語を使用しているストップワードリストを自動的に追加します。たとえば、処理言語がイタリア語の場合、[デフォルトのイタリア語のストップワード **(Default Italian Stopwords)**] リストが表示されます。
トレーニン	類似性ソリューション定義のモデルを再度トレーニングする必要がある頻度。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
グ頻度	
更新頻度	類似結果を取得するためにモデルに新しいレコードを含める頻度。

詳細については、「類似性ソリューションの作成とトレーニング」を参照してください。

4. オプション: [トレーニング要求スケジュール] 関連リストで、類似部品要件ソリューション定義をトレーニングするためのスケジュールを更新します。
   デフォルトでは、トレーニング要求のスケジュールは、30 日ごとに定期的に行われます。
5. [更新 & 再トレーニング] をクリックします。
6. 類似部品要件ソリューション定義 (ml_sn_sn_fsm_ml_global_similar_part_requirements) を開き、[ML ソリューション] 関連リストの [進捗状況] 列でトレーニングソリューションの進行状況を表示します。
   [進行状況] が 100% の場合、[ML ソリューション] 関連リストで、類似スコアに基づいて類似例を確認し、類似スコアのしきい値を更新することで、部品要件の提案に、より有用なコンテンツを含めることができます。
7. オプション: 類似スコアしきい値を更新します。

   a. [アクティブ] 列で、ソリューションのリンクをクリックします。

   b. 類似例を確認するには、[ML ソリューション] フォームの [類似例] 関連リンクをクリックします。
      詳細については、「ソリューションの類似例の確認」を参照してください。

   c. [ML ソリューション] フォームの [ソリューション統計情報] 関連リストで、[類似スコアのしきい値] フィールドに必要な値を入力し、[ML ソリューション] フォームを右クリックして、[保存] をクリックします。
      詳細については、「類似スコアしきい値を更新する」を参照してください。

タスクの結果
ソリューションが完了すると、作業指示タスクに選択されたフィールドと類似した必要な部品が、要件の推奨事項の一部として送信されます。

フィールドサービス管理 (FSM) の使用

フィールドサービス管理 (FSM)を使用して、現場で実行される作業タスクを管理します。スキル、地理的なテリトリーのアサイン、および利用可能なインベントリに基づいて、タスクとエージェントをマッチングします。モバイルチャネルを介して、運用、フィールドリソース、および顧客の間でコラボレーションします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

作業指示書を準備



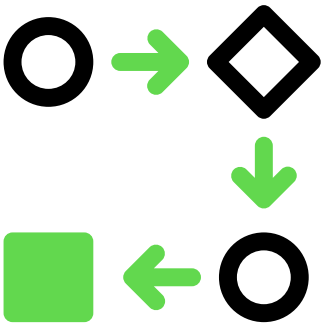
フィールドサービスエージェントにディスパッチする作業指示書を準備します。

人員



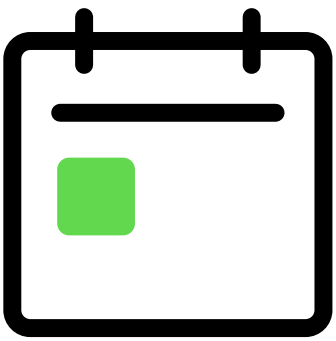
フィールドサービス管理 (FSM)のスケジュール、テリトリー、およびクルーを設定します。

スケジュールとディスパッチ



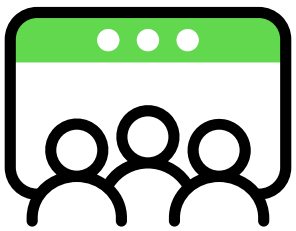
タスクをアサインし、エージェントを監視し、機器を追跡します。

予約の管理



利用可能なサービスの予約、再スケジュール、およびキャンセル。

顧客セルフサービス



顧客が独自の情報と更新を管理できるようにします。

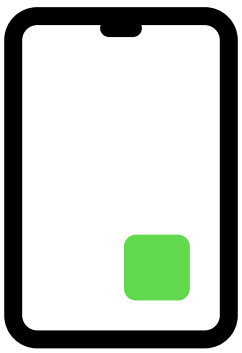
作業指示を完了する



作業指示タスクの進捗状況を追跡および管理します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



概要を使用したフィールドサービス管理 (FSM)

フィールドサービス管理 (FSM) を構成するプロセスには、次のものが含まれます。

- 作業指示書を準備

  管理しているチームの一員であるエージェントに対するすべての作業指示書および作業指示書タスクを作成および編集します。アドホックサービスの場所を割り当てて、サービスの場所をオンデマンドで更新および検証します。

- 人員の管理

  エージェントのスケジュールを監視し、リソースを管理し、テリトリー範囲を最適化し、クルーのタスクとアサインを処理して、効率的かつ効果的な範囲を確保します。

- 作業指示タスクのスケジューリングとエージェントへのディスパッチ

  作業指示タスクをエージェントにアサインし、作業指示タスクの完了時に作業を追跡します。作業指示タスクの必要に応じて、作業指示タスクをスケジュールし、クルーまたは請負会社にアサインします。

- 予約の管理

  利用可能なサービスの予約、再スケジュール、およびキャンセル。顧客は、サービスポータルから利用可能な予約期間を表示して選択し、サービスを予約することができます。

- 顧客セルフサービス

  顧客は、独自の情報と更新を管理できます。顧客が作業指示のステータスを追跡し、エージェントの場所を表示し、フィードバックを提供する機能を提供します。

- Web インターフェイスでの作業指示の完了

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エージェントは、Web インターフェイスを使用して、作業指示タスクを承認または却下できます。

- ServiceNow エージェント モバイルアプリケーションでの作業の完了

  モバイルエージェントアプリは、エージェントが作業指示書タスクを操作するための最も効果的な場所です。

作業指示書を準備

適切なスキルとスケジュールが統合されたテンプレートを使用して、作業指示および作業指示タスクを作成します。

フィールドサービス管理 (FSM)アプリケーションを使用して、作業指示を作成、承認、認定、またはクローズし、SLA を管理します。

概要の使用

作業指示書を作成するための手順は次のとおりです。

1. 作業指示の管理

   作業指示書の管理には、作業指示書の作成、アサイン、完了までの追跡が含まれます。

2. 作業指示書タスクを管理する

   作業指示書タスクは作業指示書に不可欠な要素であり、作業指示書で完了する必要があるアクティビティを定義します。各作業指示書には、少なくとも 1 つの作業指示書タスクがあります。

3. (オプション) アドホックサービスの場所のアサイン

   これらの場所により、アドミニストレーターはオンデマンドでサービスの場所を構成できます。これらのアドホックな場所は、事前定義されたフィールドサービスの場所の一部ではないため、フィールドサービス技術者が日常的に作業する場所の柔軟性が高まります。

関連情報

作業指示とタスクの設定

作業指示の管理

作業指示とは、オフサイト作業の要求です。適切なロールを持つユーザーが作業指示を作成し、作業指示タスクに必要な情報を提供します。その後、他のユーザーがそれらの作業指示を認定し、作業指示書を完了するために必要なタスクを作成します。

作業指示の作成

wm_initiatorロールまたはwm_initiator_qualifierロールを持っている場合は、作業指示書を作成できます。まったく新しい作業指示を作成することも、別のレコードから作業指示を作成することもできます。

作業指示書は、ケース、インシデント、変更、問題、またはプロジェクトタスクの他のレコードタイプから作成できます。また、別の既存の作業指示書から作成することもできます。レコードごとに作成できる作業指示書は 1 つだけです。

別の既存の作業指示から作成された作業指示

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

実行フェーズ中に既存の作業指示書のスコープが変更された場合は、そこから別の作業指示書を作成できます。別の作業指示書を作成する代わりにタスクを追加することでスコープの変更を管理できるかどうかを分析します。

既存の作業指示書から作業指示書を作成すると、元の作業指示書から次の情報がコピーされます。

- 作業指示レコード参照 ([開始ソース] フィールド内)
- 影響を受ける CI
- 問い合わせユーザー
- 場所
- 優先度
- 簡単な説明
- 説明

一部の情報は元のレコードからコピーされるため、既存の作業指示書をテンプレートとして使用して、新しい作業指示書を作成できます。

インシデント、問題、変更、またはプロジェクトタスクレコードから作成された作業指示

インシデント、問題、変更レコード、またはプロジェクトタスクをオフサイトエージェントにアサインして追跡する必要がある場合は、そこから作業指示書を作成できます。元のレコードの一部の情報は、新しい作業指示に自動的にコピーされます。

レコードタイプ	作業指示書にコピーされるフィールド
インシデント	• インシデントレコード参照 ([開始ソース] フィールド内) • 問い合わせユーザー • 場所 • 優先度 • 簡単な説明 • 説明 詳細については、「 インシデント管理との統合」を参照してください。
ケース	• アカウント • 連絡先 • 影響を受ける CI • 場所 • 資産 ケースから作業指示書を作成する方法の詳細については、「 CSM エージェントワークスペースの作業指示 書」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

レコードタイプ	作業指示書にコピーされるフィールド
問題管理	• 問題レコード参照 ([開始ソース] フィールド内) • 影響を受ける CI • 優先度 • 簡単な説明 • 説明
変更	• 変更レコード参照 ([開始ソース] フィールド内) • 影響を受ける CI • 優先度 • 簡単な説明 • 説明 詳細については、「 変更管理との統合」を参照してください。
プロジェクトタスク 注: プロジェクトタスクから作業指示を作成する前に、 フィールドサービス管理 (FSM) をプロジェクトポートフォリオ管理と統合する必要があります	• 簡単な説明 • 場所 これらの作業指示フィールドは、プロジェクトタスクと同期されます • 状況 • 開始予定 • 終了予定 同期フィールドの詳細については、「プロジェクトポートフォリオ管理との統合」を参照してください。

作業指示は、認定グループ、場所、開始ソース、優先度、ステータスなどのさまざまな属性に基づいてフィルタリングできます。これは、類似した作業指示のグループを作成するのに役立ちます。

作業指示テンプレートの適用

作業指示書テンプレートを使用すると、適切なロールを持つユーザーは、作業指示書、タスク、および部品要件を自動的に作成できます。

始める前に
必要なロール:wm_admin または model_manager

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > 作業指示 > 新規作成.
2. [テンプレート] フィールドから目的の作業指示書テンプレートを選択し、フォームを保存します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

テンプレート情報は、次の目的で使用されます。

- 簡単な説明、優先度、請求可能ステータスを作業指示書にコピーします。このフィールドが存在する場合、認定グループも作業指示書フォームにコピーされます。自動検定が設定されている場合、認定グループは必要ありません。テンプレートが選択されている場合でも、インシデント、問題、または変更要求から作成された作業指示には、ソースタスクの簡単な説明が表示されます。テンプレートから作成された作業指示のタスクには、タスクテンプレートの簡単な説明が常に表示されます。
- 作業タスクテンプレートの情報を使用して、作業指示タスクを作成します。

  注:
  [テリトリー] や [ディスパッチグループ] などのフィールドは、*Field_Service_Territories*テリトリーモデルが有効になっている場合にのみ、作業指示テンプレートやステータスに関係なく、選択した場所に基づいて自動的に入力されます。詳細については、「フィールドサービステリトリーモデルを有効にする」を参照してください。

- 部品要件を作成します。指定した部品が在庫切れの場合、部品名を示すメッセージが表示されます。

作業指示書の作成

オフサイト作業が要求された場合は、作業指示書を作成して、要求を履行するエージェントに情報を提供します。まったく新しい作業指示書を作成することも、他のレコードタイプ (問題、インシデント、変更、またはプロジェクトタスク) から作業指示書を作成することもできます。別の既存の作業指示書から作業指示書を作成することもできます。

始める前に

必要なロール:wm_initiator、wm_initiator_qualifier、または admin

次のプラグインをインストールしてください

- フィールドサービス管理 (com.snc.csm_fsm_integration) を使用したカスタマーサービス:カスタマーサービスポータルおよび消費者サービスポータルからケースに関連する作業指示書を作成できます。
- カスタマーサービスインストールベース管理 (com.snc.install_base) を使用して、インストールベースアイテムに対する作業指示を作成し、資産、構成アイテム (CI)、または影響を受けるインストールベースアイテムを特定します。
- 作業管理プラグインとサービス組織プラグインがインストールされている場合は、wm_location_agent、wm_location_assignment.manager などのロールを使用して、プロバイダーのサービス組織に基づいて作業指示書とタスクへのアクセスを制限します。

このタスクについて

- 作業指示書で、必要な作業の性質を指定し、影響を受ける構成アイテム (CI) を特定します。
- 新しい従業員のオンボーディングなどの一般的なタスクの作業指示を作成するには、作業指示モデルテンプレートを使用して必要なすべてのレコードを自動的に作成できます。
- 作業指示書とタスクへのアクセスを制限して、ユーザーが自分のサービス組織に割り当てられた作業のみを表示および管理できるようにして、機密情報が適切な組織内で安全に管理されるようにします。

手順

1. 作業指示書を作成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

作業指示書は [ドラフト] ステージで作成されます。

別のレコードから作業指示を作成した場合は、元のレコードの簡単な説明が作業指示の簡単な説明としてコピーされます。一部の作業指示フィールドには、元のレコードの情報が自動的に入力されます。詳細については、「作業指示書を準備」を参照してください。

2. 必要に応じて、作業指示書フォームのフィールドに入力します。

[作業指示] フォームのフィールド

フィールド	説明
番号	作業指示の識別番号が自動生成されます。
会社	作業指示がオープンされた会社。ルックアップリストには、会社レコードで 顧客 として指定されている会社のみが表示されます。
連絡先	作業を必要とする人物。ルックアップリストには、選択した 会社に関連付けられているユーザーのみが表示されます。
資産	このケースに関連する資産の資産タグ番号またはシリアル番号。 リニア資産は、 エンタープライズ資産管理 がインストールされている場合にのみ選択できます。
影響を受ける CI	壊れたラップトップやインクを必要とするプリンターなど、作業が必要なプライマリアイテム。構成アイテムルックアップリストは、選択した 会社に基づいています。作業が必要なアイテムが複数ある場合は、[影響を受ける CI] 関連リストに追加します。 CI を個々のタスクに割り当てる場合、認定者とディスパッチャーは、[作業指示の影響を受ける **CI**] 関連リストの CI のみを選択できます。作業指示書内の同じ CI を複数の作業指示書タスクに適用できます。
リニア作業	作業指示がリニア資産用であることを示し、タスクが単一の累進線に配置されていることを確認するオプション。[リニア作業] オプションはデフォルトで選択されています。 このオプションは、「 資産」**(Asset**) フィールドでリニア資産が選択されている場合にのみ表示されます。
開始場所	リニア資産の物理的な場所の開始を示す地理的領域。[開始場所] フィールドには、選択したリニア資産にマッピングされている場所が自動的に入力されます。 このオプションは、「 資産」**(Asset**) フィールドでリニア資産が選択されている場合にのみ表示されます。
終了場所	リニア資産の物理的な場所の終了を示す地理的領域。[終了場所] フィールドには、選択したリニア資産にマッピングされている場所が自動的に入力されます。 このオプションは、「 資産」**(Asset**) フィールドでリニア資産が選択されている場合にのみ表示されます。
要求者の	作業指示書の作成を開始した要求者サービス組織を表します。<言葉です>

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
サービス組織	注: [要求者サービス組織] フィールドは、サービス組織 (com.snc.service_organization) プラグインがインストールされている場合にのみ表示されます。
プロバイダーサービス組織	履行者サービス組織を表します。<ワードのタスク履行に使用されます> 注: [プロバイダーサービス組織] フィールドは、Service Organization (com.snc.service_organization) プラグインがインストールされている場合にのみ表示されます。
インストールベースアイテム	質問または問題があるインストールベースアイテム。
場所	作業を行う必要がある地理的領域 (物理的な場所)。[場所] フィールドには、選択した プロバイダーサービス組織にマッピングされている場所が自動的に入力されます。 注: ケースから開始された作業指示書の場合、 最初に [影響を受ける**CI**] フィールドに基づいて [場所] フィールドが自動的に入力され、次に影響を受ける CI または場所が指定されていない場合は 、問い合わせユーザーに基づいて入力されます。 自動入力された場所を使用しない場合は、アドホックの場所を追加できます。詳細については、「作業指示および作業指示タスクでのアドホックな場所の設定」を参照してください。
テンプレート	この作業指示を作成するためのテンプレート (オプション)。ルックアップアイコンをクリックしテンプレートを選択します。選択したテンプレートの説明が [説明] フィールドに入力されます。[フィールドサービス構成] 画面で [タスクは手動でディスパッチされます] を選択した場合、テンプレートを使用する注文に対して作成された作業指示書タスクは、 自動的に [ディスパッチ待ち] に移行されます。テンプレートの詳細については、「 サービス注文テンプレートの作成」を参照してください。 注: 事前に定義されている場合、テンプレートには タスクの依存関係が含まれる場合があります。依存関係は、作業指示書のタスクによって継承されます。
開始日時	作業指示書がオープンされた日時。
優先度	影響の重大度、影響を受けるユーザーの数、またはその他の要因に基づく作業指示の優先順位。この作業指示書に適用される SLA は、このフィールドで選択された優先度によって決まります。
状況	作業指示ライフサイクルにおける作業指示の現在のステージ。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: [スケジュール済み] ステータスは、アドミニストレーターが グローバルドメイン構成 で [スケジュール済み] ステータスオプションを有効にした場合にのみ、[ディスパッチ待ち] ステータスと [アサイン済み] ステータスの間に表示されます。
認定グループ	作業指示の技術的な詳細を指定できるグループ。ルックアップリストには、選択した 場所に関連付けられた認定グループのみが表示されます。事業所に検定グループが存在しない場合は、すべての検定グループがリストされ、いずれかを選択できます。このフィールドはフィールドサービス管理 (FSM)が自動認定用に構成されている場合は表示されません。
開始ソース	作業指示の作成元となった元の問題、インシデント、変更要求、その他の作業指示書のレコード番号。
請求可能	作業指示書の料金明細書を発行するためのオプション。これは、請求可能な作業指示書に関するレポートを実行する場合に便利です。
簡単な説明	作業指示の簡単な説明。
説明	実行する作業を説明する詳細情報。 イニシエータは作業指示を作成しますが、 修飾子は、発信者との余分なコミュニケーションを避けるために、実行する作業についてできるだけ多くの詳細を追加する必要があります。
作業メモ	作業指示書とその完了方法に関する情報。このフィールドは顧客には表示されません。作業メモは、作業指示書のライフサイクル全体に追加され、作業するユーザーが有用な情報を伝えるのに役立ちます。
スケジュール	
開始予定	最も早いタスクの開始予定日時。
終了予定	すべてのタスクが完了する予定日。
実際の作業開始	最も早いタスクが実際に開始された日時。
実際の作業終了	最後のタスクが実際に終了した日時。
要求期限	最新のタスクが完了する予定日。メンテナンススケジュールのリードタイムは、この日付を決定するために作業指示の要求期日から差し引かれます。

3. [送信] または [更新] をクリックして変更を保存します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果
作業指示書が作成され、作業指示書タスクを作成するための認定を待機します。

注:
適用されたテンプレートに基づいて作業指示書のタスクを作成するには、 *Apply Work Order template in draft status* オプションと *wm_task_initiator* ロールを有効にする必要があります。ただし、ドラフト状況のときに作業指示書を修飾する必要はありません。これらの構成の詳細については、「 グローバルドメイン構成 」および「 フィールドサービス管理 (FSM)とともにインストールされるロール」を参照してください。

次のタスク
[Work Order] フォームの入力が完了したら、次のステータスに移動します。 の構成対象 フィールドサービス管理 (FSM). 次のステータスでは、そのステータスに適切なロールを持つ他のユーザーが作業指示を処理します。

[作業指示書] フォームで、次のいずれかのオプションをクリックします。

オプション	説明
承認準備完了	[承認準備完了] をクリックして、作業指示を [承認待ち] ステータスに移行します。 このオプションは、フィールドサービス管理 (FSM)の構成で [新しい要求の承認が必要] が有効になっている場合にのみ表示されます。
認定の準備完了	[認定準備完了] をクリックして、作業指示書を [認定待ち] ステータスに移行します。 作業指示書タスクが存在しない場合は、自動的に作成されます。作業指示書の簡単な説明、説明、および場所がタスクにコピーされます。 [認定の準備完了] オプションは、フィールドサービス管理 (FSM)の構成で [新しい要求に認定が必要] が有効になっている場合にのみ使用できます。
ディスパッチ準備完了	[ディスパッチ準備完了] をクリックして、作業指示書を [ディスパッチ準備完了] ステータスに移行します。 [ディスパッチ準備完了] オプションは、フィールドサービス管理 (FSM)の構成で [新しい要求の承認が必要] と [新しい要求に認定が必要] が無効になっている場合にのみ使用できます。

例 - 作業指示を修飾せずにタスクを作成する

作業指示書がドラフト状況である場合は、作業指示書を修飾せずに作業指示書の作業指示書タスクと部品要件を作成します。

始める前に

- 作業指示を認定しなくてもテンプレートに基づいて作業指示タスクを自動的に作成するには、*Apply Work Order template in draft status* を有効にする必要があります。このオプションは、次に移動します: フィールドサービス > アドミニストレーション > 設定.
- 作業指示書テンプレート、作業指示書タスク、または部品要件を作成または編集するには、作業指示書がドラフトステータスであることを確認する必要があります。

必要なロール:wm_task_initiator

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > 作業指示 > ドラフト.
2. テンプレートを適用する作業指示書を開き、作業指示書タスクを作成します。
3. 作業指示 書の [テンプレート] フィールドで、作業指示書のテンプレートを選択し、フォームを保存します。
   選択したテンプレートに基づいて作業指示タスクが作成されます。
4. オプション: 作業指示書テンプレートを編集して、カスタマイズされたタスクを作成します。

   a. [作業指示タスク] 関連リストで、既存のすべてのタスクを選択します。

   b. [選択した行のアクション] リストから、[削除] を選択します。

   c. [テンプレート] フィールドに移動し、[このレコードをプレビュー] をクリックして作業指示テンプレートを編集します。
   作業指示書テンプレートの編集の詳細については、「 作業指示書テンプレートの作成」を参照してください。

5. アドホック作業指示タスクを作成します。

   a. [作業指示タスク] 関連リストで、[新規] をクリックします。

   b. 必須フィールドに入力します。
   詳細については、「作業指示タスクを作成」を参照してください。

   c. [送信] をクリックします。

作業指示書のクローズと次のステップ

フィールドサービス管理 (FSM) では、関連する作業指示タスクの状況に応じて、作業指示が自動的にクローズされます。すべてのタスクがクローズ済みステータスに達すると、作業指示はクローズされます。エージェントが作業指示タスクをクローズした後に何が起こるかを理解しておくと役立ちます。

必要なロール:wm_agent、wm_ext_agent。

作業指示は、次のシナリオでクローズされます。

- すべての作業指示タスクが [完了してクローズ] とマークされている場合、作業指示ステータスは [完了してクローズ] に変わります。
- 少なくとも 1 つの作業指示タスクが [未完了でクローズ] とマークされている場合、作業指示ステータスは [未完了でクローズ] に変更されます。

作業指示書がクローズされると、作業指示書の時間と労力が自動的に計算されます。作業指示書も非アクティブになり、作業指示書のリストから削除されます。

注文がエージェントにアサインされた後、そのエージェントは次の 2 つの条件で注文を完了してクローズできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- [ライフサイクルの要求はタスク主導型] 構成オプションが有効になっている場合、作業指示のすべての状況はタスクによって決定されます。エージェントは、作業指示タスクフォームの [完了してクローズ] ボタンをクリックして、手動でクローズする必要があるタスクをクローズできます。作業指示書のすべてのタスクがクローズされると、作業指示書は自動的にクローズされます。
- [要求ライフサイクルは要求駆動型] 構成オプションが設定され、すべての作業指示書のタスクがクローズされると、エージェントは要求フォームの [完了してクローズ] ボタンをクリックして注文をクローズし、完了することができます。

作業指示のキャンセル

作業が不要になった場合、または別の作業指示と重複している場合は、作業指示をキャンセルします。

始める前に

必要なロール:作業指示書は、作業指示書ライフサイクルの特定の状況において、さまざまなロールを持つユーザーがキャンセルできます。

このタスクについて

作業指示書をキャンセルすると、関連するすべての作業指示書タスクもキャンセルされます。

[完了してクローズ] または [未完了でクローズ] ステータスの作業指示および作業指示タスクはキャンセルできません。

次のロールを持つユーザーは、作業指示および作業指示タスクをキャンセルできます。

ユーザーロール

ロール	説明
イニシエーター	作業指示書をキャンセルできます。これにより、関連するすべての作業指示書タスクが自動的にキャンセルされます。
修飾子	作業指示および作業指示タスクをキャンセルできます。
ディスパッチャー	作業指示および作業指示タスクをキャンセルできます。
エージェント	自分にアサインされた作業指示タスクをキャンセルできます。
フィールドサービス管理 (FSM) アドミニストレーター	アクティブな作業指示または作業指示タスクはいつでもキャンセルできます。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > すべての作業指示.
2. 作業指示をクリックします。
3. [作業メモ] フィールドに、作業指示書をキャンセルする理由を入力します。
   作業指示書をキャンセルするには理由が必要です。理由を指定しない場合、エラーメッセージが表示され、[作業メモ] フィールドに入力するように求められます。
4. [キャンセル] をクリックします。

作業指示の削除

追跡の目的で、使用されなくなった既存の作業指示書をクローズまたはキャンセルする必要があります。クローズ済みおよびキャンセル済みの作業指示は非アクティブであり、作業指示リストには表示されません。作業指示書の重複などのエラーをクリーンアップする場合を除き、作業指示書を削除しないでください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール:wm_admin

このタスクについて
作業指示を削除すると、関連する作業指示タスクが自動的に削除されるため、削除された作業指示書の一部である作業指示書タスクがエージェントにアサインされません。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > すべての作業指示.
2. 作業指示をクリックします。
   作業指示タスクに転送注文の部品要件がある場合、作業指示タスクは削除されません。作業指示を削除する前に、作業指示タスクに添付されている転送注文を削除してください。
3. [削除] をクリックします。
4. プロンプトが表示されたら、アクションを確認します。

フィールドサービス管理 (FSM) SLA

ServiceNow SLA は、グループおよび個人によって提供されるサービスレベルを追跡します。

作業指示を作成すると、優先度レベルに基づいてデフォルトの サービスレベル管理コンセプト が自動的にアサインされます。作業指示書の優先度を変更すると、現在の SLA がキャンセルされ、新しい優先度に適した SLA が適用されます。SLA タイマーは、優先度が変更されても実行を続けます。作業指示に使用される 3 つのデフォルトの SLA は次のとおりです。

デフォルトの SLA

SLA	説明
WM - 5 営業日	優先度レベル 4 (低) の作業指示にアサインされます
WM - 翌営業日	優先度レベル 3 (中) の作業指示にアサインされます
WM:同営業日	優先度レベル 2 (高) または 1 (重大) の作業指示にアサインされます

wm_adminロールを持つユーザーは、SLA を作成および編集したり、作業指示書から削除したりできます。SLA への変更は新しい作業指示で使用されますが、SLA を使用する既存の作業指示には影響しません。

注:
SLA は作業指示書に適用されます。SLA を満たすには、関連するすべての作業指示タスクを SLA 期間内に完了する必要があります。

SLA の詳細は、タスクパネルのタスクカードと ディスパッチャワークスペースカレンダーに表示されます。タスクパネルのカードの数字は、SLA 違反となるまでの残り時間です。カレンダービューでタスクの下に表示される水平線はタスクバーです。タスクパネルのバーと数字は、次の SLA 期間に基づいて異なる色でタスク SLA の状態を示します。

SLA 期間	バーの色
50% 未満	緑
50% ～ 75% の間	黄
75% ～ 100% の間	オレンジ
100% を超える (違反)	赤

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

SLA 期間	バーの色
一時停止	グレイ

関連情報

作業指示書 SLA の管理

SLA マップの使用

オープン作業指示タスクとその SLA ステータスを表示します。

SLA マップビューを使用すると、wm_admin、wm_dispatcher、またはディスパッチャーの組み合わせロールを持つユーザーは、SLA に違反する危険性があるオープン作業指示タスクをすばやく表示できます。

SLA マップが表示されると、ユーザーレコードの [場所] フィールドからログインしたユーザーの場所が中心に表示されます。各タスクのアイコンの色は、SLA の ビジネス経過時間の割合のレベルを示します。これは、該当するビジネスカレンダー (存在する場合) で期限切れになった SLA 期間の割合です。

たとえば、SLA が 5 営業日の作業指示書は金曜日に開始されます。火曜日に、SLA の実際の経過割合は 100% に達します。ただし、ビジネスカレンダーでは営業日が平日の午前 8 時から午後 5 時までであることを示しているため、ビジネス経過割合は木曜日まで 100% に達しません。木曜日に SLA 違反が発生した場合、タスクが完了するまで、ビジネス経過割合は 100% から上昇し続けます。ビジネスカレンダーが使用されていない場合、ビジネス経過割合は実際の経過割合 (%) と等しくなります。

SLA マップへのアクセス

SLA マップにアクセスする方法。

始める前に
必要なロール:wm_admin、wm_dispatcher、またはディスパッチャーの組み合わせロール

手順

SLA マップにアクセスするには、次に移動します: フィールドサービス > ディスパッチ > 自分の **SLA** マップ.

ディスパッチグループにアサインされた SLA の作業指示を含む地理的エリアでマップが開きます。

SLA マップ記号

SLA マップのアイコンとその意味。

SLA マップ記号

アイコン	説明
	フィルターで選択されたエージェントの現在の場所。このアイコンで識別されるエージェントは、時間どおりに、または予定より遅れています。
	エージェントが現在位置からスケジュールより 30 分遅れています。
	エージェントが現在位置で、予定より 30 分から 60 分遅れています。
	予定より 1 時間以上遅れているエージェントの現在の場所。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

SLA マップ記号 (続く)

アイコン	説明
	現在スケジュールに含まれていない、またはタスクを処理していないエージェントの最新の既知の場所。
	ビジネス経過割合が 0 から 25 未満のタスク。
	ビジネス経過割合が 25 から 50 未満のタスク。
	ビジネス経過割合が 50 から 75 未満のタスク。
	ビジネス経過割合が 75 ～ 100 のタスク。
	近接度によってクラスター化された、SLA のある複数のアクティブなタスク。
	近接度別にクラスター化された複数のエージェント。
	近接度によってクラスター化された、SLA のあるエージェントとタスクの合計。

SLA マップのフィルタリング

SLA マップをフィルタリングする方法。

始める前に

必要なロール:wm_admin、wm_dispatcher、またはディスパッチャーの組み合わせロール

手順

1. [フィルターの表示] をクリックします。

   以下のフィルターを使用できます。

   - 日付:検索する日付を選択します。
   - エージェントの現在の場所を表示:マップ上のエージェントの場所を表示または非表示にします。デフォルトでは、すべてのエージェントが表示されます。
2. 目的のフィルターを選択します。
3. [フィルターの適用] をクリックして、変更をマップに適用します。

SLA のあるタスクの管理

SLA を使用してタスクにアクセスして管理する方法。

始める前に

必要なロール:wm_admin、wm_dispatcher、またはディスパッチャーの組み合わせロール

手順

1. タスク アイコンをクリックすると、次の SLA の詳細を示すポップアップ ウィンドウが表示されます。

SLA の詳細

タイトル	説明
SLA	SLA の名前。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

タイトル	説明
残り時間	SLA の残りビジネス経過時間。
優先度	数値別のタスク優先度。 **1** が最高、 **5** が最低です。
必要なスキル	作業を実行するために必要なスキル。
必要な部品	作業を実行するために必要な部品。

SLA マップの詳細



2. タスク番号のリンクをクリックすると、マップのポップアップウィンドウにレコードが表示されます。
3. [タスク **SLA**] 関連リストを選択して、SLA の詳細を表示します。
4. リストには、次の SLA 値が表示されます。

SLA 値

タイトル	説明
SLA	SLA の名前。SLA 定義とそのスケジュールを表示するには、このリンクをクリックします。
開始時間	SLA が開始された時間。
ステージ	この SLA のステータス (処理中、 完了、 違反など)。
対応経過時間の割合 (%)	ビジネスカレンダーでのこの SLA の経過時間の割合。ビジネスカレンダーが存在しない場合、この値は実際の経過割合 (%) と同じになります。
対応残り時間	ビジネスカレンダーでのこの SLA の残り時間。ビジネスカレンダーが存在しない場合、この値は実際の残り時間と同じになります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

でのリニア資産に対する作業指示のアサイン フィールドサービス管理 **(FSM)**

フィールドサービス管理 (FSM) では、リニア資産の検査に特化した作業指示書および作業指示書タスクを作成および表示できます。これにより、資産の状態を体系的に評価し、リニア資産の信頼性とパフォーマンスを維持するために必要な対策を講じることができます。

イニシエーター、認定者、およびディスパッチャーは、CSM and FSM 構成可能ワークスペースからアクセスするサービスの場所マップを使用して、リニア資産の作業指示および作業指示タスクを作成および管理できます。

さらに、エージェントは、 Now Mobile エージェントアプリケーションを使用して、リニア資産にアサインされた作業指示タスクを管理できます。また、メンテナンス、修理、またはその他のタイプの作業を必要とする特定のセグメントの作業指示書を作成することもできます。詳細については、「のリニア資産 ServiceNow エージェント」を参照してください。

マップを使用してリニア資産の作業指示を作成

リニア資産とそれに対応するセグメントの作業を追跡および管理するための作業指示書を作成します。

始める前に
必要なロール:wm_initiatorおよびwm_dispatcher

このタスクについて
リニア資産の作業指示書を作成すると、サービスの場所マップ上のリニア資産のジオメトリを活用して、適切な開始場所と終了場所を選択したり、作業場所を正確に特定したりできます。

手順

1. 移動先 すべて > ワークスペース > **[CSM/FSM Configurable Workspace (CSM/FSM** 構成可能ワークスペース)]。.
2. [リスト] アイコン ( ) を選択します。
3. 選択 作業指示 > 自分が作成した作業指示 をクリックし、 新規 を選択します。
4. フォームの [会社]、[発信者]、および [影響を受ける **CI**] フィールドに入力します。
5. 影響を受けるリニア資産の場所を定義します。

   a. [資産] フィールドで資産を選択アイコン (を選択して、マップ上の影響を受けるリニア資産セグメントを検索します。

   b. オーバーレイを選択して、指定したタイプのリニア資産のみをマップ上に表示します。

      たとえば、道路と道路のみを表示するには、[Roadways] を選択します。

      デフォルトでは、マップによって現在のサービスの場所がロードされるため、リニア資産の作業場所に変更する必要があります。

   c. 検索アドレスバーに作業場所を入力します。
      マップに目的の領域が表示されたら、ズームコントロールを使用してズームインできます。
      リニア資産セグメントは、マップ上に緑色の実線で表されます。

   d. 複数のセグメントまたは 1 つの点の位置を選択して、リニア資産の正確な作業場所を定義します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- リニア資産自体で開始位置と終了位置を直接選択して、作業が必要なセグメントを指定するには、「 線 」を選択してマーカーをドラッグします。

  セグメントを選択すると、選択したセグメントの数に応じて、単一または複数のセグメント値が [セグメント] フィールドに自動的に入力されます。さらに、[開始場所] フィールドと [終了場所] フィールドには、選択したセグメントの適切な物理的な位置の値が入力されます。

- リニア資産に沿った特定の点の位置を選択するか、実行中の作業に関連する別の位置を選択するには、[点] を選択します。

  特定の位置がリニア資産に沿って特定されると、[位置] フィールドには、その特定の点の位置に対して選択された物理的な位置の値が自動的に入力されます。

e. **[Submit** (送信)] を選択します。
[リニア作業] オプションが表示され、デフォルトで有効になります。開始場所と終了場所も、リニア資産セグメントの長さに基づいて自動的に入力されます。

6. **[Save** (保存)] を選択します。
フォームが閉じ、新しく作成された作業指示書レコードに自動的にリダイレクトされます。
7. オプション: [影響を受ける製品] を選択して、選択した影響を受けるセグメントの合計数を表示します。

次のタスク
新しい作業指示の作業指示タスクを作成します。詳細については、「作業指示書を認定」を参照してください。複数の作業指示タスクを作成して、リニア資産作業指示の個々のタスクを追跡および管理できます。

計画作業の作業指示を作成する

計画作業レコードにより、スケジューラーは関連する作業スケジュールに基づいて、将来、毎日 (定期的)、またはオンデマンドの作業指示を作成できます。

関連情報
作業計画管理

予定日の作業指示を作成

将来の次の期間 (今後 30 日間、1 年以上、など) の作業指示を事前に決定します。これは、今後の計画作業の人員と必要な部品の計画に役立ちます。

始める前に
次のパラメーターを設定する必要があります。

- [作業計画] フォームの [作業指示を予測] チェックボックスをオンにします。
- [計画作業スケジュール] フォームの [将来の作業指示書の作成日数] フィールドに目的の値を入力します。

必要なロール：sn_fsm_planned_wm.planned_work_admin

このタスクについて
作業計画管理ワークスペースを使用して、計画作業指示を作成することもできます。移動先 すべて > 作業計画管理 > ワークスペースをクリックし、[リスト] アイコン (

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス管理 **(FSM)** > 作業計画管理 > プラン.
2. 作業計画のリストから目的の計画を開きます。
3. [計画作業スケジュール] 関連リストで、作業指示テンプレートを関連付けるスケジュールを選択します。
4. [関連リンク] セクションで、[作業指示書の生成] をクリックします。

タスクの結果
将来の選択した期間の作業指示書のリストが自動生成されます。

スケジュール済みジョブを実行して計画作業スケジュールを実行する

計画作業スケジュールは、メーター、期間、スクリプト、または条件基準が満たされるたびに実行されます。[アドホックをスケジュール] 機能を使用して、メンテナンススケジュールを手動で実行することもできます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
計画作業スケジュールは、 *Planned Maintenance Nightly Run* スケジュール済みジョブを使用して定期的に実行されます。スケジュール済みジョブが実行されると、スケジュール基準を満たすすべてのレコード (当日のすべてのレコードを含む) に対して適切な作業指示書が作成されます。

計画作業スケジュールを実行するには、夜間の計画済みメンテナンススケジュールジョブを構成する必要があります。

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > ジョブをスケジュール.
2. [検索] フィールドに「**Planned Maintenance Nightly Run**」と入力します。
3. [計画済みメンテナンスの夜間実行] を選択します。
4. ジョブを実行するための別のスケジュールを指定するには、[実行] フィールドと [時間] フィールドを変更します。
   スケジュール済みジョブは、このジョブのメンテナンス計画レコードの [次回実行時間] フィールドに設定された値に基づいて実行されません。詳細については、「作業スケジュールの設定」を参照してください。
5. **[Update** (更新)] をクリックします。
6. スケジュール済みジョブを実行するには、[今すぐ実行] をクリックします。

> **注:**
>
> スケジュール済みジョブは、以前に定義されたすべてのスケジュールを評価し、実行するようにスケジュールされているスケジュールを実行します。
>
> 一致するレコードが作業計画に関連付けられた後に、作業計画に関連付けられたテーブル内の 1 つ以上のレコードが削除された場合、次の夜間実行で、削除された資産に関連付けられたすべてのレコードが削除されます。

計画作業スケジュールをオンデマンドで実行する

計画作業スケジュールは、主に *Planned Maintenance Nightly Run* スケジュール済みジョブを使用して実行されます。ただし、必要に応じて、スケジュールをすぐに実行するようにしたり、スケジュールを実行する日付を変更したりすることができます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
計画作業スケジュールをオンデマンドで実行すると、関連する計画作業レコードの次回のすべての実行日が、現在または将来のユーザー定義の時間に更新されます。適切な作業指示がすべて作成されます。スケジュールが測定、条件、またはスクリプトベースの場合、スケジュール基準を満たす作業計画レコードに対して作業指示書が作成されます。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス管理 **(FSM)** > 作業計画管理 > プラン.
2. 実行するスケジュールを含む作業計画を開きます。
3. [計画作業スケジュール] 関連リストで、実行するメンテナンススケジュールを選択します。
4. [関連リンク] セクションで、[オンデマンドで実行] を選択します。

スケジュールの発生に関する作業指示を作成

スケジュールの発生に関する作業指示書を作成して、スケジュールの特定の発生またはメンテナンスサイクルのレコードを維持します。スケジュールの発生ごとに生成される作業指示書は、対応する発生にマッピングされるため、さまざまなメンテナンスサイクルに対して実行されたアクティビティを追跡できます。

始める前に
必要なロール：sn_fsm_planned_wm.planned_work_admin

このタスクについて
関連付けられている作業指示書テンプレートの数に応じて、スケジュールの発生に対して 1 つの作業指示書または複数の作業指示書を生成できます。たとえば、作業スケジュールに対して 2 つの作業指示書テンプレートが設定されている場合、システムは各テンプレートに基づいて、その特定のスケジュールの発生に対して 2 つの作業指示書を生成します。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス管理 **(FSM)** > 作業計画管理 > プラン.
2. 作業計画を開きます。
3. [計画作業スケジュール] 関連リストで、スケジュールの発生を確認するスケジュールを選択します。
4. [スケジュールの発生] 関連リストで、作業指示を作成するスケジュールの発生を選択します。
5. 関連リンク セクションで、 作業指示書の生成 を選択します。
6. オプション: [作業指示] 関連リストから、イベントに関連付けられた作業指示を表示します。

タスクの結果
スケジュールに関連付けられている作業指示書テンプレートの数を考慮して、選択したスケジュールの発生について作業指示書のリストが自動的に生成されます。

関連情報

作業指示書テンプレートの作業スケジュールへの関連付け

作業計画の例

作業計画を作成して、インストール日に基づいて複数の資産のメンテナンススケジュールを定義できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次の図は、異なる日付に設置された 2 つの資産のメンテナンス計画を示しています。



たとえば、ある病院では 2 台の MRI 装置が別々の日付に設置されているため、ライフサイクルが異なります。15 年間の柔軟な作業計画を作成し、インストール日に基づいて次の間隔でこれらの資産にメンテナンスサービスを提供します。

- 最初の 2 回の保証メンテナンスは、インストール日から 365 日間隔で実行してください。
- 最初の 2 回の保証メンテナンスが終了したら、次の 8 年間、2 年ごとにメンテナンスを実行します。
- 10年後、毎年メンテナンスを行います。

複数の資産のメンテナンススケジュールを定義する

インストール日に基づいて資産の保証メンテナンスをスケジュールするには、資産テーブル [alm_assets] にフィルタリング条件を適用して一般的な計画を定義し、メンテナンスが必要な資産の一致するレコードを特定します。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > 作業計画管理 > プラン.
2. [新規] をクリックして、作業計画を作成します。
   - 名前:病院用デバイスメンテナンス計画
   - タイプ:一般
   - テーブル:alm_asset
   - フィルター条件:アクティブが true
3. [**Submit** (送信)] を選択します。
   作業計画が正常に作成され、[alm_asset] テーブルの一致するレコードに適用されます。
4. 作業計画に複数のスケジュールを設定します。

移動先	操作
最初のスケジュールを作成	**a.** [計画作業スケジュール] 関連リストで、[新規] をクリックします。 **b.** フィールドに次の値を入力します。 ○ 名前:保証メンテナンス ○ トリガー:期間 ○ トリガータイプ:間隔

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

移動先	操作
	○ 繰り返し:365 日 ○ 計画スケジュールの開始基準:フィールド値 ○ 有効な**start_reference**:インストール済み ○ 計画スケジュールの終了基準:頻度 ○ 頻度:2 **c.** [**Submit** (送信)] を選択します。
第 2 スケジュールを作成	**a.** [計画作業スケジュール] 関連リストで、[新規] をクリックします。 **b.** フィールドに次の値を入力します。 ○ 名前:2～8年のスケジュール ○ トリガー:期間 ○ トリガータイプ:年次 ○ 年次タイプ:固定 ○ 繰り返し間隔:2 ○ 計画スケジュールの開始基準: スケジュール ○ スケジュール:保証メンテナンス ○ 計画スケジュールの終了基準:頻度 ○ 頻度:4 **c.** [**Submit** (送信)] を選択します。
第 3 スケジュールを作成	**a.** [計画作業スケジュール] 関連リストで、[新規] をクリックします。 **b.** フィールドに次の値を入力します。 ○ 名前:残り年のスケジュール ○ トリガー:期間 ○ トリガータイプ:年次 ○ 年次タイプ:固定 ○ 繰り返し間隔:1 ○ 計画スケジュールの開始基準: スケジュール ○ スケジュール:2～8年のスケジュール ○ 計画スケジュールの終了基準:頻度 ○ 頻度:5 **c.** [**Submit** (送信)] を選択します。

自動翻訳

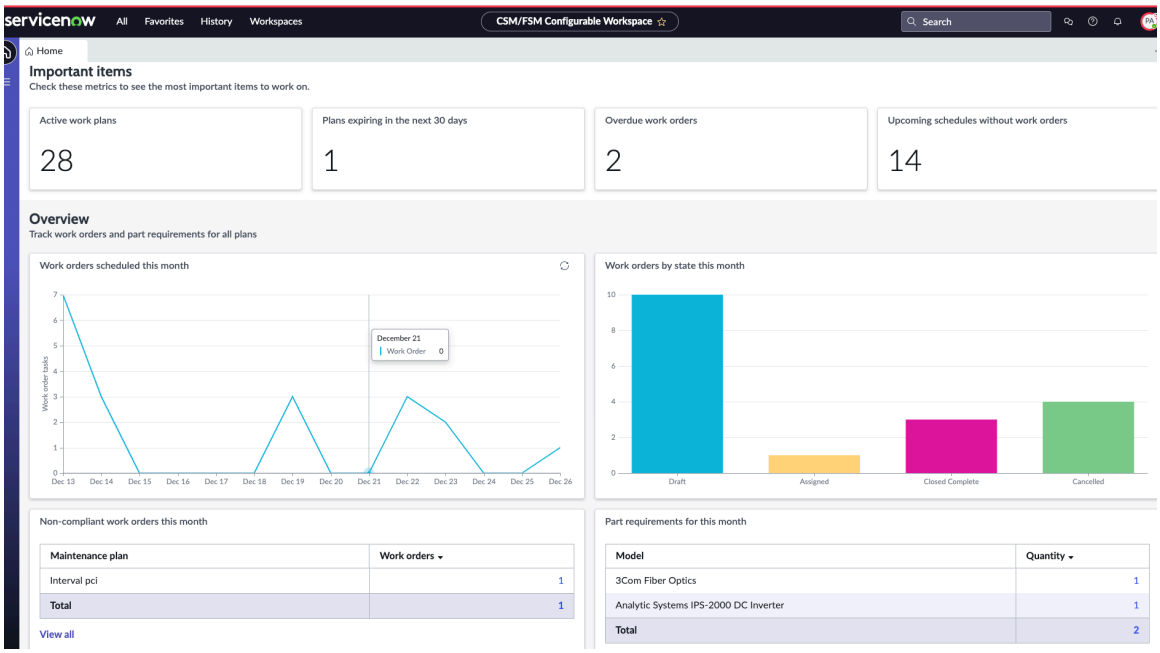
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. 残りの構成を完了します。
   詳細については、「作業指示書テンプレートの作業スケジュールへの関連付け」と「計画作業レコードの作成」を参照してください。
6. 計画された作業の作業指示を作成します。
   詳細については、「計画作業の作業指示を作成する」を参照してください。

タスクの結果
病院用デバイスのメンテナンス計画では、 15 年間のメンテナンス計画 の画像に示されているインストール日に基づいて、すべての資産のメンテナンスがスケジュールされます。

作業計画管理ホームページ

作業計画管理のホームページでは、作業計画、スケジュール、および作業指示を監視できます。



エンドユーザーとロール

作業計画管理のエンドユーザーロールと目標

エンドユーザーと目標	必要なロール
計画作業アドミニストレーターは、次のことができます。 • 作業計画を分析し、作業指示書に取り組むべき最重要項目です。 • すべての計画の作業指示と部品要件を追跡	sn_fsm_planned_wm.planned_work_admin

作業計画管理のホームページへのアクセス

作業計画管理のホームページは、CSM/FSM 構成可能ワークスペースのホームページの一部です。

作業計画管理のホームページを開くには、次の場所に移動します すべて > 作業計画管理 > ワークスペース.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ユースケース

ユーザーロール別の作業計画管理ダッシュボードアクセス

ユーザー	ダッシュボードの使用法
計画された作業アドミン	作業計画、作業スケジュール、および作業指示を監視します。これは、作業計画のスケジュール済み、予定、および期限切れの作業指示を追跡するのに役立ちます。

データの可視化

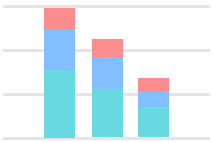
ダッシュボードデータの可視化タイプ

タイトル	タイプ	ソーステーブル	説明
アクティブな計画	単一スコア 		アクティブ状況の作業計画の数。
今後 30 日以内に期限切れとなる計画	単一スコア 		今後 30 日間で期限切れになる作業計画の数。
期限切れの作業指示	単一スコア 		期限切れの作業指示の数。
作業指示のない予定スケジュール	単一スコア 		作業指示が生成されないスケジュールの数。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ダッシュボードデータの可視化タイプ (続く)

タイトル	タイプ	ソーステーブル	説明
スケジュール済み作業指示	線および積み重ね棒グラフ		指定された日付にスケジュールされている作業指示を表示します。
ステータス別作業指示	積み重ね式の棒グラフ 		[ドラフト]、[完了してクローズ] などの作業指示の数をステータス別に表示します。
非準拠の作業指示	リスト		対応するメンテナンス計画に準拠していない作業指示の数を表示します。

計画カレンダー

作業計画アドミニストレーターまたは計画者は、カレンダーから直接、計画作業のスケジュールの発生と作業指示書を管理できます。必要に応じて、イベントの発生を確認したり、重複する作業指示書をキャンセルしたり、新しい作業指示書を生成したり、スケジュールの発生を変更したりすることができます。

CSM/FSM 構成可能ワークスペースには、計画カレンダーが含まれています。カレンダーは、作業計画のスケジュールの発生と作業指示に対応します。カレンダーにアクセスするには、次に移動します: すべて > フィールドサービス管理 **(FSM)** > 作業計画管理 > ワークスペース

計画カレンダーを使用すると、次のタスクが容易になります。

- スケジュールの発生を表示しています
- スケジュールの発生をキャンセルしています
- 作業指示の生成
- 作業指示の詳細の表示
- 作業指示のキャンセル

計画カレンダーの表示

計画カレンダーには、資産、構成アイテム (CI)、場所などの計画作業エンティティに対して 1 日、1 週間、または 2 週間の期間に作成された作業指示書またはスケジュールの発生イベントが表示されます。スケジュールには、ユーザーのタイムゾーンが反映されます。

カレンダーヘッダーのボタンを使用して、時間を前後に移動したり、ビューを切り替えたりすることができます。

歯車アイコン ( )からアクセスできる [設定] ペインでは、カレンダーの表示を制御できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[設定] フォーム

フィールド	説明
グループ	資産、インストールベース、構成アイテム (CI)、および場所をグループに整理するために使用される基準。使用可能な値は、[計画]、[製品モデル]、[場所]、または [なし] です。
グループあたりのレコード	カレンダー表示にグループごとに表示するイベントの数。
表示するカレンダーイベント	カレンダーに表示されるイベントのタイプ (スケジュールの発生または作業指示のいずれか)。

フィルターアイコン () からアクセスする [フィルター] ペインを使用すると、カレンダーに表示する情報を決定できます。

フィルターオプション

フィルター	説明
プラン	指定した計画のレコードを表示
計画タイプ	指定された計画タイプのレコードを表示
計画カテゴリ	指定した計画カテゴリのレコードを表示

計画カレンダーを使用したイベントの作成および表示

計画カレンダーを使用して、関連する作業計画のスケジュールの発生と作業指示を作成および表示します。

始める前に

必要なロール：sn_fsm_planned_wm.planned_work_admin

このタスクについて

カレンダーには、単一のイベントまたは積み重ねイベントのいずれかが表示されます 複数のイベントが同時にスケジュールされている場合 。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス管理 **(FSM)** > 作業計画管理 > ワークスペース
2. [計画カレンダー] アイコン () を選択します。
3. オプション: イベントを右クリックして [作業指示書の生成] を選択し、スケジュール 発生の作業指示書を生成します。
   スケジュールに関連付けられている作業指示書テンプレートの数を考慮して、選択したスケジュールの発生について作業指示書のリストが自動的に生成されます。
4. オプション: スケジュールの発生イベントの詳細を表示します。
   a. 表示するイベント その を選択します。
   b. [スケジュールオカレンス] コンテキストパネルの [詳細] セクションでイベントの詳細を確認します。
5. オプション: コンテキストパネルに schedule occurrence イベントの作業指示書を表示するには、イベントを右クリックして [作業指示書を表示] を選択します。
6. オプション: カレンダーに表示する情報を決定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. フィルターアイコン ( ) を選択します。

- 特定のプランのレコードを表示するには、[プラン] を選択してプランを選択します。
- 計画タイプに基づいてレコードを表示するには、[計画タイプ] を選択し、計画タイプを選択します。
- 計画カテゴリに基づいてレコードを表示するには、[計画カテゴリ] を選択し、計画カテゴリを選択します。

b. 必要に応じて、[デフォルトとして保存] を選択して、選択したフィルターを保存します。

注:

(Optional) 複数の計画、計画タイプ、または計画カテゴリを個別に、またはさまざまな組み合わせで選択することができます。

c. [Apply (適用)] を選択します。

計画カレンダーを使用したイベントのキャンセル

計画カレンダーを使用して、スケジュールの発生とそれに関連する作業計画の作業指示イベントをキャンセルします。

始める前に

必要なロール：sn_fsm_planned_wm.planned_work_admin

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス管理 **(FSM)** > 作業計画管理 > ワークスペース

2. [計画カレンダー] アイコン ( ) を選択します。

3. カレンダーで、[設定を表示] アイコン ( ) を選択します。

4. [設定] ペインで、フィールドに入力します。

[設定] フォーム

フィールド	説明
グループ	資産、インストールベース、構成アイテム (CI)、および場所をグループに整理するために使用される基準。使用可能な値は、[計画]、[製品モデル]、[場所]、または [なし] です。
グループあたりのレコード	カレンダー表示にグループごとに表示するイベントの数
表示するカレンダーイベント	カレンダーに表示されるイベントのタイプ (スケジュールの発生または作業指示のいずれか)。

5. [Apply (適用)] を選択します。

6. イベントをキャンセル。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

作業指示書を認定

作業指示書には、作業指示書タスクが作成され、アサインされることを保証するための資格が付与されている必要があります。認定プロセスは、自動または手動にすることができます。

フィールドサービス管理 (FSM)構成で [新しい要求に認定が必要] オプションの設定に応じて、認定プロセスは手動または自動になります。

手動での認定

[新しい要求に認定が必要] が有効になっている場合、認定プロセスは手動で行われます。各作業指示書は、プロセスの次の状況を経由する必要があります。

認定待ち > 資格認定済み

[認定待ち] ステータスでは、すべての作業指示タスクは、適切なロールを持つユーザーによって認定される必要があります。

認定者は、wm_qualifierロールを持つユーザーであり、ディスパッチグループを選択し、作業指示タスクを追加し、部品要件を定義します。認定者は、影響を受ける作業指示書の CI、簡単な説明、および説明を編集することもできます。

すべてのタスクが認定されると、作業指示は [認定済み] ステータスに移行します。

作業指示タスクは、個別に認定することも、一括で認定することもできます。

自動認定

[新しい要求に認定が必要] が無効になっている場合、認定プロセスは自動的に行われます。作業指示は自動的に認定され、 フィールドサービス管理 (FSM)に設定された次のステータスに直接移行します。

また、認定済みの作業指示書ごとにタスクが自動的に作成されます。これらの作業指示書タスクは自動的に認定されますが、手動でディスパッチキューに移動する必要があります。wm_initiator_qualifier または wm_admin ロールを持つユーザーは、作業指示タスクを移動できます。

利用可能なディスパッチグループのフィルタリング

*work.management.limit.location*プロパティは、利用可能なディスパッチグループの選択リストをタスクの場所への近さでフィルタリングするかどうかを制御します。

作業指示を認定するための追加情報の要求

転送注文では、必要な部品をエージェントが受け取ることができる場所に移動します。転送注文を作成するのに十分な情報がない場合、ディスパッチャーは修飾子に詳細を要求できます。

始める前に
必要なロール:wm_dispatcher または wm_admin

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > ディスパッチ > ディスパッチキュー.
2. ディスパッチ待ちステータスの作業指示タスクを開きます。
3. [作業メモ] フィールドに、作業指示書を返送する理由を入力します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

4. [追加情報の要求] をクリックします。

   タスクのステータスが [ドラフト] に変わり、作業指示書のステータスが [認定待ち] に変わります。フィールドサービス管理 (FSM)が自動認定用に構成されている場合、作業指示書のステータスは [認定済み] のままです。

作業指示書を認定

作業指示が認定のためにアサインされたら、そのタスクをレビューして認定し、そのタスクを実行するために派遣されるグループが十分な情報を含むことを確認します。作業指示タスクの認定は、フィールドサービス管理 (FSM) が手動認定用に構成されている場合にのみ必要です。

始める前に
必要なロール:wm_qualifier

このタスクについて
フィールドサービス管理 (FSM)が自動認定用に構成されている場合は、このプロセスを完了する必要はありません。作業指示は自動的に認定され、タスクが自動的に作成されます。手動認定と自動認定の詳細については、 作業指示書を認定を参照してください。

作業指示書フォームで、[作業指示書タスク] 関連リストからタスクを認定できます。単一のタスクまたは複数のタスクを同時に認定できます。単一のタスクを認定する一方で、同じ注文に関連する異なるタスクである兄弟タスクも認定できます。

> **注:**
> タスクを自動的にアサインするように フィールドサービス管理 (FSM) が構成されている場合は、各作業指示タスクのディスパッチグループも選択する必要があります。ディスパッチグループを選択しない場合は、タスクを認定する前に、ディスパッチグループを選択するように求められます。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > 作業指示 > 認定待ちをクリックし、作業指示書をクリックします。

   Trouble?

   [認定待ち] モジュールが表示されない場合、フィールドサービス管理 (FSM)は自動認定用に設定されています。

2. 単一の作業指示タスクとその兄弟タスクを認定するには:

   a. [作業指示タスク] 関連リストで、タスクをクリックします。

   b. [作業指示書タスク] フォームで、[認定済み] をクリックします。

   c. [兄弟タスク] 関連リストから、兄弟タスクを認定します。
   単一の兄弟タスクをクリックして認定するか、リストから複数の兄弟タスクを選択して認定することができます。複数のタスクを選択したら、[アクション] 選択リストから [認定済み] を選択します。

3. 複数の作業指示タスクを認定するには:

   a. [作業指示タスク] 関連リストで、各タスクの横にあるチェックボックスをオンにします。

   b. [アクション] 選択リストから [認定済み] を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

作業指示書 タスク をディスパッチキューに移動します

作業指示を自動的に認定するように フィールドサービス管理 (FSM) が構成されている場合は、注文のタスクも自動的に作成されます。これらの自動作成されたタスクのいずれかが自分にアサインされたら、そのタスクのディスパッチグループを選択して、ディスパッチキューに移動します。

始める前に
必要なロール:wm_initiator_qualifier、wm_admin、または admin

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > 作業指示 > 自分の作業指示タスク.
2. [ドラフト] ステータスのタスクをクリックします。
3. [作業指示タスク] フォームで、[ディスパッチ] グループ が選択されていることを確認します。
4. [ディスパッチ準備完了] をクリックします。

作業指示書タスクを管理する

作業指示タスクを使用して、作業指示を完了するために実行する必要がある個別のアクティビティを定義します。

作業指示書には、1 つ以上の作業指示書タスクが含まれています。これらのタスクにより、検定者は作業指示書を完了するために実行する必要がある個別のアクティビティを定義できます。

wm_qualifierロールまたは修飾子の組み合わせロールを持つユーザーが作業指示書を [ドラフト] から [認定待ち] に移行すると、作業指示書タスクが自動的に作成され、作業指示書からの情報が入力されます。このユーザーは、いつでも既存のタスクを編集したり、新しいタスクを作成したりできます。

フィールドサービス管理 (FSM) の重要な機能は、1 つの作業指示書で複数の作業指示書タスクを作成できることです。必要に応じて作業指示を個別のタスクに分割すると、修飾子は次のことができます。

- 1 つの作業指示のさまざまな側面をさまざまなエージェントにアサインします。
- さまざまなスキルセットを持つエージェントに作業をアサインします。
- さまざまな場所にいるエージェントに作業をアサインします。
- 作業の一部を異なる時間にスケジュールします。
- タスクを 1 つずつ実行されるようにスケジュールします。
- 異なるエージェントが同時に実行されるようにタスクをスケジュールします。
- 必要に応じて、作業指示書を完了するために追加のタスクをスケジュールします。
- 作業指示書を完了するために必要な部品の到着と使用を調整します。

作業指示タスクを作成

作業指示書から作業指示書タスクを作成します。

始める前に
必要なロール:wm_qualifierまたは 修飾子の組み合わせロール

このタスクについて
これらのユーザーは、タスク期間や計画期間などのスケジュール時間を編集できます。予定終了時間は、開始予定時刻と作業期間から計算され、読み取り専用です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スケジュールタスクロール

ロール	ケイパビリティを編集
wm_qualifier	[ドラフト] ステータスのタスク。
wm_dispatcher	ディスパッチ待ちステータスのタスク。
wm_admin	ステータスが [ドラフト] または [ディスパッチ待ち] のタスク。
wm_task_initiator	[ドラフト] ステータスのタスク。

注:
適用されたテンプレートに基づいて作業指示書のタスクを作成するには、 *Apply Work Order template in draft status* オプションと *wm_task_initiator* ロールを有効にする必要があります。ただし、ドラフト状況のときに作業指示書を修飾する必要はありません。これらの構成の詳細については、「 グローバルドメイン構成 」および「 フィールドサービス管理 (FSM)とともにインストールされるロール」を参照してください。

手順

1. 作業指示書を開きます。
2. [作業指示タスク] 関連リストをクリックします。
3. [**New**] をクリックします。

注:
[新規要求の承認が必要] 構成オプションが有効になっている場合は、作業指示書タスクを作成する前に作業指示書が承認される必要があります。

4. フォームで、フィールドに入力します。

作業指示タスクフォーム

フィールド	説明
番号	タスクの識別番号が自動生成されます。
親	このタスクがアサインされている作業指示。
クローン元	このタスクのクローン元である作業指示タスクのレコード番号 (存在する場合)。
優先度	このタスクの優先度。
資産	タスクの実行に必要な部品。
インストールベースアイテム	ユーザーが抱えているインストールベースアイテム。
場所	作業を行う必要がある地理的エリア。場所は、タスクにアサインされるエージェントを決定する上で重要です。 自動入力された場所を使用しない場合は、アドホックの場所を追加できます。詳細については、「作業指示および作業指示タスクでのアドホックな場所の設定」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
テンプレート	この作業指示タスクを作成するためのテンプレート。ルックアップアイコンをクリックしテンプレートを選択します。
スキル	タスクを実行するために必要な能力。このフィールドは、親作業指示書の [影響を受ける **CI**] フィールドの値に基づいて自動的に設定されます。作業指示書の影響を受ける CI を変更すると、新しい CI に必要なスキルがここに追加されます。 タスクを実行するエージェントの 必須スキルを特定する 場合は、フォームを確認してタスクスキルテーブルを表示する必要があります。
保証対象	タスクに関連付けられている 1 つ以上の構成アイテムに対する既存の保証のインジケーター。
状況	タスクの現在のステータス。このフィールドは、連続する各ステータスのユーザーが作業を完了すると自動的に設定されます。
サブステータス	より広範な [ステータス] フィールド内でより詳細なステータス更新を提供します。 ○ エージェントが作業場所に到達すると、システムは自動的にサブステータスを [オンサイト到着] に更新します。 ○ エージェントがジャーニーを開始すると、サブステータスは [ルーティング中] に設定されます。 これらの更新は、ジオフェンシング技術またはその他の位置ベースの追跡方法によってトリガーできます。
テリトリー	テリトリー計画プラグインがアクティブで、テリトリーモデルが有効になっている場合、タスクの場所に基づいて最適なテリトリーが自動的に入力されます。対象となるテリトリーが複数ある場合、対応するプラグインがインストールされている場合は、キャパシティと予約を考慮して、最も低いランクのテリトリーが入力されます。
ディスパッチグループ	○ タスクを完了するエージェントを選択できるグループ。デフォルトでは、タスクの場所に属するグループのみを選択できます。その場所にディスパッチグループが存在しない場合は、タスクのアサイン用にすべてのディスパッチグループがリストされます。 ○ 最適なディスパッチグループは、 *Field_Service_Territories* テリトリーモデルが有効になっている場合にのみ、タスクに記載されているテリトリーに基づいて自動的に入力されます。詳細については、「フィールドサービステリトリーモデルを有効にする」を参照してください。 **注:** テリトリーに基づいて複数のディスパッチグループが入力されている場合は、リストから手動でディスパッチグループを選択する必要があります。
アサイン先グループ	タスクを完了する個々のエージェントまたはベンダーを含むグループ。デフォルトでは、このフィールドには、タスクの場所、資産、およびスキルに基づいて推奨されるアサイン先グループが表示されます。フィールドが空の場合、タスクの場所を含むテリトリーをカバーするグループが検索されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: 作業指示タスクに対してサービスを提供できるアサイン先グループが複数ある場合、作業指示タスクに対してサービス可能なアサイン先グループが複数ある場合は、場所とアサイン先グループに基づいて潜在的なアサイン先グループが計算され、自動的に入力されます。*Update the wm_work_order_task_potential_assignment_groups table with potential assignment groups for the work order task* システムプロパティが [はい] に設定されている場合にのみ適用されます。
アサイン先	タスクを完了する個々のエージェント、ベンダー、またはクルー。このユーザーはタスクの場所の近くにいて、アサイン先グループに属しています。デフォルトでは、このフィールドには必要なスキルを持つユーザーのみがリストされます (定義されている場合)。必要なスキルをすべて備えたユーザーがいない場合、フィールドにはアサイン先グループのすべてのメンバーのリストが表示されます。 アサイン先グループのタイプが [ベンダー] の場合、このフィールドは自動的にベンダーグループのベンダーマネージャーに設定されます。マネージャーがいない場合、フィールドは空になります。 [クルーが必要] オプションが選択されている場合、このフィールド名は [アサインされたクルー] に変わります。
作業タイプ	タスクを完了するために実行する作業のタイプ。選択肢は次のとおりです。 ○ **Break Fix** (中断/修正) ○ インストール ○ 計画済みメンテナンス
エージェント効率クライテリア	この作業指示タスクに適用するエージェント効率クライテリアをリストから選択し、このタスクの作業期間を (手動で) 正確に計算します。動的スケジューリングやインテリジェントタスク推奨などの自動スケジューリング方法の場合、このフィールドは自動的に入力されます。 このフィールドは フィールドサービス エージェント効率プラグインが有効で、エージェント効率クライテリアが設定されている場合にのみ表示されます。詳細については、「エージェントの効率性基準の作成または変更」を参照してください。
クルーが必要	タスクを完了するためにクルーが必要であることを示すオプション。このオプションを選択すると、[アサイン先] フィールドの名前も「アサインされたクルー」に変更されます。 このオプションは、 フィールドサービス クルーオペレーションプラグインが有効になっている場合にのみ表示されます。
リソース要件	タスクに取り組む特定のスキルを持つリソースを追加するオプション。 このオプションは、[クルーが必要] オプションが選択されている場合にのみ表示されます。
タスクの上書きを許可	タスクの場所、資産、スキルに関係なく、選択したテリトリーおよびディスパッチグループに属するすべてのグループを [アサイン先グループ] フィールドに表示するオプション。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
スケジュールロック	スケジュールメカニズムによってタスクがスケジュールされないようにロックします。ロックされたタスクは、動的スケジューリング、インテリジェントタスクの推奨事項などの自動スケジューリングメカニズムから除外されます。ただし、ディスパッチャーは手動でタスクをエージェントに割り当てることができます。 **注:** sn_fsm.set_schedule_lock_by_state プロパティで [複数日]、[クルーが必要]、または [アサイン済み]/[受入済み] ステータスとしてマークされた作業指示タスクは、すべてのスケジューリングメカニズムに対して自動的にロックされます。
スケジュール最適化の候補テリトリー	選択すると、 スケジュール最適化タスクが考慮されます。スケジュール最適化エンジンは、タスクに最適なテリトリを決定してアサインします。 **注:** スケジュール最適化がアクティブ化されている場合にのみ表示されます。
アサインされたベンダー	アサイン先グループから選択された、タスクを完了する必要がある個々のベンダー。このフィールドは、[アサイン先グループ] フィールドで [ベンダー] が選択されている場合にのみ使用できます。
ベンダー参照	選択したベンダーの作業アクティビティを追跡するための参照番号。このフィールドは、[アサイン先グループ] フィールドで [ベンダー] が選択されている場合にのみ使用できます。
簡単な説明	タスクの簡単な説明。
説明	実行する作業の正確な技術的説明。作業指示ライフサイクルの後のステージで顧客との余分なコミュニケーションを避けるために、問題についてできるだけ詳しく説明してください。
作業メモ	各状態を通じて進行するタスクに関する情報。作業メモは顧客には表示されません。
追加コメント (顧客に表示)	タスクの進行に伴うタスクに関する追加情報。追加のコメントが顧客に表示されます。したがって、タスクの詳細を、タスクの送信者に対応するために必要な回数だけ更新します。
チェックインステータス	エージェントが指定された作業場所で [チェックイン] ボタンをクリックすると、チェックイン ステータスが **Geofence** 検証に成功しました として自動的に入力されます。このステータスは、エージェントが作業場所に関連付けられた指定されたジオフェンスエリアに正常に入ったことを確認します。ただし、エージェントがチェックインオプションをバイパスした場合は、適切なステータスがこのフィールドに入力されます。 **注:** このオプションは、フォームに追加する場合にのみ表示されます。
計画済み	
期間開始日時	このタスクに設定された期間の開始。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
期間終了日時	このタスクに設定された時間枠の終了。ウィンドウの経過時間は、[予定作業期間] フィールドの値を超えることはできません。
移動開始予定	エージェントがサイトに出向く予定の日時。移動開始時刻は、現在時刻から 1 時間後に自動的に設定されます。タスクが [ディスパッチ待ち] ステータスの場合、このフィールドを編集できます。
開始予定	タスクの作業の開始予定日時。 このフィールドは、[アサイン済み] ステータス以降必須になります。 自動アサインを有効にした場合は、[スケジュール済みの開始] フィールドに現在の日付が自動的に入力されます。それ以外の場合は、日付を手動で入力する必要があります。
終了予定	タスクの作業が終了する日付。日付は、[開始予定] と [予定作業期間] に基づいて自動的に計算されます。
期間を固定	サービス期間が固定されていることを示すオプション。固定サービスウィンドウは、エージェントの日次スケジュール内の他のタスクに対応するために、短縮、延長、または再スケジュールすることはできません。このオプションが選択されていない場合、サービス期間は柔軟であると見なされ、再スケジュールできます。 **注:** 柔軟なタスク時間枠は、タスクルートと自動アサインを最適化することで再スケジュールできますが、固定時間枠は再スケジュールできません。固定時間枠のタスクがエージェントのスケジュールに合わない場合、そのタスクはルーティングもディスパッチもされません。
複数のスケジュールエントリでアサイン	複数のスケジュールエントリまたは複数日にわたる作業指示タスクをスケジュールするオプション。 このオプションは、 フィールドサービス Multi-Day Task Scheduling プラグインがアクティブ化されている場合にのみ表示されます。
アクセス希望時間帯	明示的に定義されたアクセス時間中に作業指示タスクをスケジュールするオプション。 このオプションは、 フィールドサービス管理 (FSM) アクセス時間管理プラグインが有効になっている場合にのみ表示されます。
受入期間	日数と時間で表したタスク受け入れ期間。
受け入れ期日	受け入れの期日。このフィールドは、タスク アサイン済み 時間、 および受入期間に基づいて計算されます。
予定移動期間	作業現場までの推定移動時間。この期間は、タスクをエージェントにアサインしたり、タスクの実行順序を変更したり、タスクの開始日時を変更したりすると更新されます。このフィールドは自動的に 1 時間に設定されます。エージェントの場所とスケジュールに基づいて計算されます。エージェントは手動で更新することもできます。タスクが [ディスパッチ待ち] ステータスの場合、このフィールドを編集できます。
想定されるオンサイ	ディスパッチャーは、エージェントが指定された作業現場に到達するまでに必要な時間を予測できます。エージェントが現在の場所から作業現場に到着するまでにかかるおおよその時間を示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
トバッファー期間	
オンサイト到着ジオフェンス半径	作業現場の場所の周囲の仮想フェンスまたは境界の半径。作業現場位置の中心から仮想ジオフェンスの外側境界までの距離を指定します。ジオフェンスは、エージェントが作業現場に到着したと見なされる境界として機能します。エージェントがこの半径に入ると、指定された場所にエージェントが物理的に存在することを示します。
オンサイト到着ジオフェンス距離単位	ジオフェンス内のエージェントの現在の場所と作業現場の場所との間の距離を測定するために使用される単位。ジオフェンス内のエージェントの現在の位置と作業現場の場所との間の距離を定量化するために使用される測定単位を示します。単位はキロメートルとマイルで測定されます。 **注:** 作業指示タスクの オンサイト 到着ジオフェンス半径 フィールドと オンサイト到着ジオフェンス距離単位 フィールドには、OnsiteGeofenceConfig 拡張ポイントで設定された構成に基づいてデフォルト値が自動的に入力されます。詳細については、「フィールドサービス管理 (FSM) の拡張ポイント」を参照してください。
計画された作業期間	作業指示タスクにアサインされているエージェントに関係なく、予想される作業時間。デフォルトの期間は 1 時間に設定されています。 このフィールドは、[フィールドサービス エージェント効率] が有効になっている場合にのみ表示されます。このフィールドは、作業指示タスクがアサインされていない場合にのみ更新できます。
予定作業期間	作業時間の見積もり。期間は期間の合計時間を超えることはできません。このフィールドは自動的に 1 時間に設定されます。タスクが [ドラフト] または [ディスパッチ待ち] 状況の場合、このフィールドを編集できます。 **注:** フィールドサービスエージェント効率が有効になっている場合、予定作業期間はエージェント効率に基づいて自動的に計算されます。
実績	
実際の移動開始日時	エージェントがサイトに移動した日時。
実際の移動期間	サイトへの移動に費やした時間。
実際のオンサイト到着	エージェントが物理的に指定された作業現場に到着する正確な時刻。
実際のオンサイト到着バッ	エージェントが実際の作業を開始する前に作業サイトで費やす時間を自動的に入力します。エージェントが到着後、アサインされたタスクの実行を開始する前に作業現場に留まる時間を表します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
ファー期間	
実際の作業開始	作業が開始された時間。このフィールドは、[実際の移動開始] フィールドが手動で追加されたか、[移動の開始] ボタンがクリックされた場合にのみ使用できます。
実際の作業終了	タスクの作業が完了した時間。
実際の移動期間	サイトへの移動に費やした時間。
実績期間	タスクの完了に費やされた合計時間。この値は、 実際の作業開始 時間と 実際の作業終了 時間に基づいて自動的に計算されます。
実際の作業期間	作業を開始してからタスクの作業をクローズするまでにタスクに費やされた合計時間。この金額には、作業の一時停止時間が除外されます。
スケジュール	
スケジュール設定	スケジューリング時に作業指示タスクに優先順位を付けるための推奨方法。使用可能なオプションは、次のとおりです。 ○ 評価を優先 ○ ETA を優先 ○ 近いものを優先
スケジュールの方法	作業指示タスクのアサインに使用されるスケジュール方法 (スケジュール最適化、インテリジェントタスク推奨、動的スケジューリング、ルートの最適化、手動アサインなど)。
時間外手当を許可	通常の作業時間を超える追加の作業時間を許可します。
最適化値	スケジューリングの目的でタスクに優先順位を付ける際に スケジュール最適化 エンジンをガイドするために使用される値。数値が大きいほど優先度が高くなります。
ペナルティ期限	エンジンの スケジュール最適化 に対するペナルティの開始をマークする期日。この日付は、タスクにアクティブなタスク SLA がある場合に自動的に入力されます。この日付は手動で追加または変更できます。
ペナルティ固定費	ペナルティの期日が過ぎた後に発生した固定ペナルティコストの合計。
ペナルティコスト (1 分あたり)	ペナルティの期日が過ぎた後に毎分毎に発生したペナルティコスト。ペナルティの期日を入力する必要があります。ペナルティ期限フィールドが空欄の場合、固定費が使用されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

重要:
値とペナルティのフィールドは、次の目的で使用されます スケジュール最適化

5. [**Submit** (送信)] を選択します。
作業指示タスクが作成されます。

タスクの結果
作業指示書タスクが作成されると、顧客は SMS とメール通知を受信します。タスクがテリトリーにあり、 **sn_fsm.use_query_rules** が有効になっている場合、リンクされたエージェント、ディスパッチャー、および認定者のみが表示できます。アクセスはエンタイトルメントに基づいており、アドミニストレーターは **sn_fsm.use_query_rules** システムプロパティを使用してコントロールします。

作業指示タスクをクローン

既存のタスクをクローンして、新しいタスクをすばやく作成します。

始める前に
必要なロール:wm_qualifierまたは 修飾子の組み合わせロール

このタスクについて
クローンプロセスでは、次の情報がソースタスクからコピーされます。

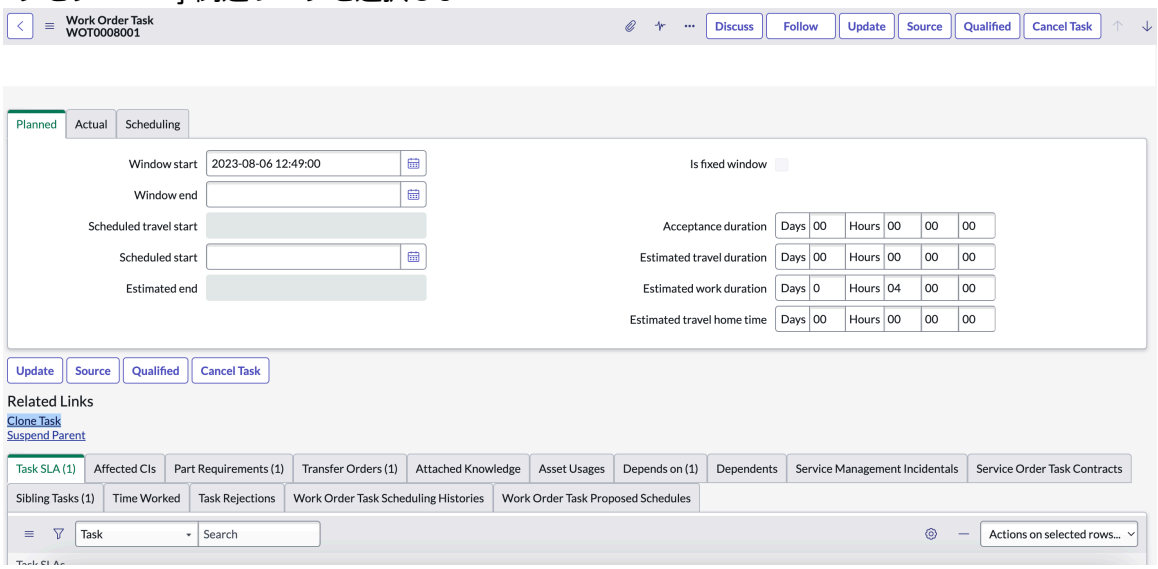
- 親作業指示の参照
- 簡単な説明
- 説明
- ディスパッチグループ
- アサイン先グループ
- 場所
- 計画情報 (スケジュールおよび推定、実績なし)
- 必要なスキル

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 作業指示書の関連リストからタスクを開きます。
2. [タスクをクローン] 関連リンクを選択しま



す。

これにより、新しいタスクが [ドラフト] ステータスで作成されます。

[作業メモ] フィールドのエントリには、元のタスク番号と、タスクがクローンであることを示すテキストが含まれています。

作業指示タスクの削除

作業指示タスクは、wm_adminロールを持つユーザーが削除できます。

始める前に
必要なロール:wm_admin

このタスクについて
転送注文のある部品要件がある場合、タスクは削除できません。この場合にタスクを削除するには、まず転送注文を削除する必要があります。

手順

1. 作業指示に移動します。
2. [作業指示タスク] 関連リストで、タスク 番号の横にあるチェックボックスをオンにします。
3. [アクション] 選択リストから [削除] を選択します。

優先エージェントをタスクにアサイン

顧客アカウントの作業に最も適したエージェントを特定し、タスクにアサインします。

始める前に
必要なロール:wm_dispatcher、wm_manager、wm_admin

動的スケジューリングに技術者設定を使用している場合、優先技術者を追加するには、[希望する技術者とセカンダリ技術者を優先 する] 基準をタスクフィルターに追加する必要があります。詳細については、「例 - 優先技術者をタスクにアサインするように動的スケジューリングを構成する」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スケジュール最適化に技術者設定を使用している場合は、アドミニストレーターに優先技術者をタスクにアサインするポリシーを構成するしてもらう必要があります。

このタスクについて

WOT のアカウントフィールドが更新されるたびに、アカウント設定が「wm_agent_assignment_preferences」テーブルから「wm_task_tech_preference」テーブルにコピーされます。タスクが既に作成されており、アカウント情報が後から追加された場合、アカウントエージェント設定からタスク設定テーブルにもデータがコピーされます (維持されている場合)。

技術者設定は、動的スケジューリングおよび スケジュール最適化で使用されます。動的スケジューリングでは、 ディスパッチャワークスペース でタスクをアサインするとき、またはタスクを自動アサインするときに、技術者の設定が考慮されます。スケジュール最適化では、最適化エンジンがタスクを自動アサインするときに技術者の設定が考慮されます。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > 作業指示 > すべての作業指示タスク.
2. 優先エージェントを追加する作業指示タスクを選択します。
3. [技術者設定] タブを選択します。
4. **[New** (新規)] を選択します。
5. エージェントの詳細を追加し、[アサイン設定] を [除外されたエージェント] に設定します。

   注:
   セカンダリは、優先エージェントが対応できない場合に作業指示タスクをアサインする 2 番目のオプションとして、エージェントがそのエージェントであることを示します。

6. **[Submit** (送信)] を選択します。
7. [更新] を選択します。

作業指示タスクのアサイン対象から フィールドサービス エージェントを除外する

動的スケジューリング (スケジュール最適化) を使用して、フィールドサービスエージェントを作業指示タスクのアサインから除外します。

始める前に

必要なロール:wm_dispatcher、wm_manager、wm_admin

動的スケジューリングに技術者設定を使用している場合、優先する技術者を追加するには、[除外された技術者を無視] 基準をタスクフィルターに追加する必要があります。詳細については、「例 - 除外された技術者を無視するように動的スケジューリングを構成する」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > 作業指示 > すべての作業指示タスク.
2. エージェントをアサインから除外する作業指示タスクを選択します。
3. [技術者設定] タブを選択します。
4. **[New** (新規)] を選択します。
5. エージェントの詳細を追加し、[アサイン設定] を [除外されたエージェント] に設定します。
6. **[Submit** (送信)] を選択します。
7. [更新] を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

作業指示タスク間の依存関係の作成

作業指示書に複数のタスクが含まれている場合は、タスク間の依存関係を作成して、タスクの実行順序を決定できます。

始める前に

必要なロール:wm_qualifierまたは 修飾子の組み合わせロール

Field Service Task Dependency (com.snc.fsm_task_dependency) プラグインをアクティブ化して、オプションで、異なるまたは同じ作業指示の作業指示タスク間で高度なタスク依存関係を定義します。

このタスクについて

これらの依存関係は、単一のエージェントまたは複数のエージェントがタスクを実行する順序を設定し、強制します。たとえば、新規サーバーの作業指示書で、1 つのエージェントがサーバーとアップストリームタスクをインストールし、別のエージェントがインストールの完了後にサーバーをダウンストリームタスクとして構成します。

1 つのタスクに複数の依存関係を指定できます。システムは、タスクを自動アサインできるかどうかを決定するときに、アップストリームのすべての依存関係を考慮することで、2 つのタスクが互いに依存する循環関係を防止します。

この表では、作成できるタスクの関係と依存関係のタイプについて説明します。

タスク依存関係

依存関係タイプ	説明
終了後に開始	先行 (アップストリーム) タスクを完了した後に後続 (ダウンストリーム) タスクを開始する必要があることを示します。 これは、タスク間のデフォルトの依存関係タイプです。
終了 - 開始:同日	先行 (アップストリーム) タスクを完了した後に後続 (ダウンストリーム) タスクを開始する必要があることを示します。 後続タスクと先行タスクは同じ日にスケジュールする必要があります。
終了 - 開始 - 同日 - 同じエージェント	先行 (アップストリーム) タスクを完了した後に後続 (ダウンストリーム) タスクを開始する必要があることを示します。 後続タスクと先行タスクは、同じ日に同じエージェントがスケジュールする必要があります。
終了 - 開始 - 同日 - 同じエージェントではない	先行 (アップストリーム) タスクを完了した後に後続 (ダウンストリーム) タスクを開始する必要があることを示します。 後続タスクと先行タスクは、同じ日に異なるエージェントでスケジュールする必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスク依存関係 (続く)

依存関係タイプ	説明
終了 - 開始 - 複数日 - 同じエージェント	先行 (アップストリーム) タスクを完了した後に後続 (ダウンストリーム) タスクを開始する必要があることを示します。 後任者と前任者は異なる日にスケジュールする必要がありますが、同じエージェントにアサインされます。
開始後に開始	先行 (アップストリーム) タスクを開始した後に後続 (ダウンストリーム) タスクを開始する必要があることを示します。 フィールドサービスタスク依存関係 (com.snc.fsm_task_dependency) プラグインをアクティブ化して、この関係を定義します。
同時に開始	後続 (下流) と先行 (下流) のタスクを一緒に開始する必要があることを示します。 フィールドサービスタスク依存関係 (com.snc.fsm_task_dependency) プラグインをアクティブ化して、この関係を定義します。
一緒に仕上げる	後続 (下流) と先行 (下流) のタスクを一緒に終了する必要があることを示します。

注:

依存関係は、先行タスクと後続タスクがアサインされていない場合にのみ作成できます。

手順

1. 作業指示に移動します。
2. 作業指示タスクを開きます。
3. [依存] または [依存] 関連リストで、[新規] をクリックします。
4. フォームの各フィールドに入力します。

サービス注文タスクテンプレートの依存関係

フィールド	説明
後任	開始日または終了日が先行 (アップストリーム) タスクによって決定されるタスクを選択します。
依存関係タイプ	ドロップダウンリストから依存関係を選択します。使用可能なオプションは、次のとおりです。 ○ 終了後に開始 ○ 開始後に開始 ○ 同時に開始

自動翻訳

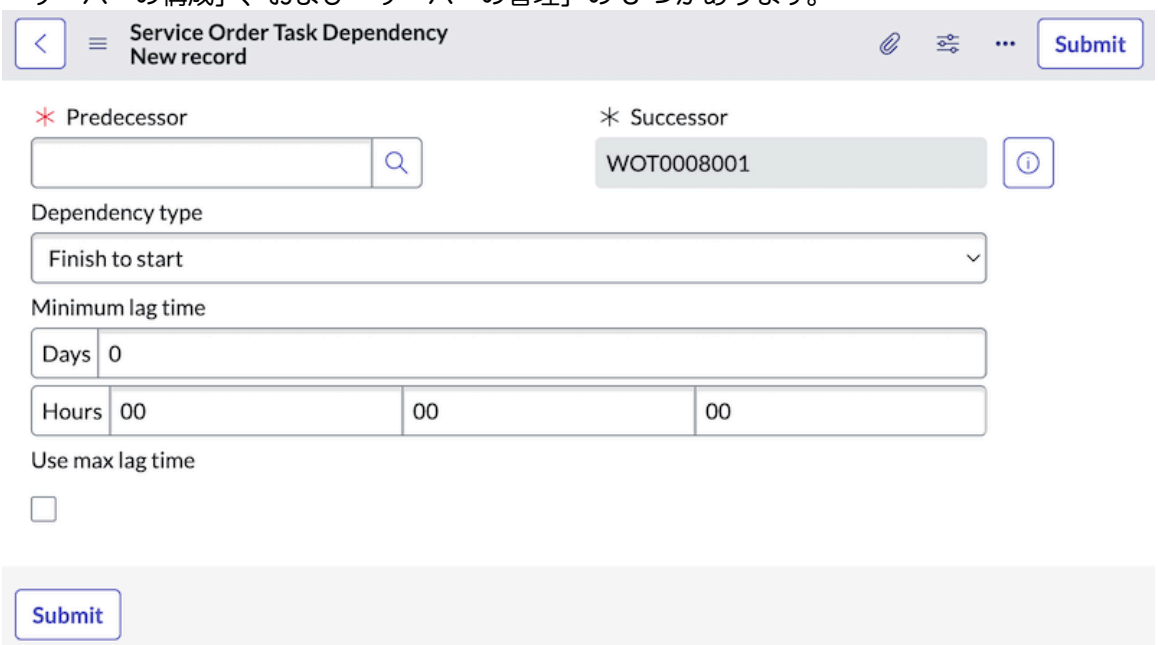
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
最大遅延時間を使用	タスク間の遅延時間を最大にするには、このチェックボックスをオンにします。
先行	後続 (下流) タスクの開始時刻または終了時刻を決定するタスクを選択します。
最大遅延時間	タスク間の最大遅延または待機時間を入力します。 最大遅延時間は、先行タスクの開始と後続タスクの間で許容される最大遅延です。
最小遅延時間	タスク間の最小遅延または待機時間を入力します。 最小遅延時間は、先行タスクの開始と後続タスクの間で許容される最小遅延です。

5. [**Submit** (送信)] を選択します。

Example: サーバーのインストールと構成

新しいサーバーをセットアップするための作業指示書があるとします。関連する作業指示書タスクには、「サーバーのインストール」、「サーバーの構成」、および「サーバーの管理」の 3 つがあります。



- サーバーのインストール (先行タスクまたはアップストリームタスク):このタスクには、サーバーハードウェアの物理的なインストールが含まれます。
- サーバーの構成 (後続タスクまたはダウンストリームタスク):このタスクには、インストール完了後のサーバーソフトウェアの構成が含まれます。
- サーバーの管理(後続タスクまたはダウンストリームタスク):このタスクには、インストールと構成後のサーバーの監視が含まれます。

依存関係を設定するには:

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

1. 作業指示書を開きます。
2. 作業指示タスク関連リストに移動します。
3. 「サーバーの構成」タスクを選択します。
4. [依存先] 関連リストで、[新規] をクリックします。
5. 先行タスク(アップストリームタスク)として「サーバーのインストール」を選択します。
6. [依存関係] 関連リストで、[新規] をクリックします。
7. 後続タスク (下流タスク) として「サーバー管理」を選択します。
8. 依存関係タイプを選択します。
9. (オプション)最大または最小の遅延時間を入力します。
10. [送信] をクリックします。

この作業指示タスクの依存関係では、「サーバーの構成」タスクを開始する前に「サーバーのインストール」タスクを完了し、構成の完了後に「サーバーの管理」タスクを開始する必要があります。

作業指示テンプレートを使用してタスクの依存関係を作成

関連する作業指示から継承された作業指示書タスクの依存関係の作成に加えて、タスクの依存関係を含む作業指示書テンプレートを作成することもできます。

始める前に

必要なロール:wm_qualifierまたは 修飾子の組み合わせロール

このタスクについて

作業指示書から作成された作業指示書タスクと同様に、テンプレートから継承された依存関係により、1 人または複数のエージェントがタスクを実行する順序が強制されます。

手順

1. 移動先 すべて > 製品カタログ > テンプレート > 作業指示テンプレート.
2. 新しい作業指示書テンプレートを作成します。
3. 作業指示タスクを作成します。
4. いずれかのタスクを開きます。
   - 他のタスクがこのタスクに依存している場合。つまり、他のタスクを完了する前にこのタスクを完了する必要がある場合は、 依存する作業指示タスク > 新規 をクリックし、依存タスクを選択します。
   - このタスクが他のタスクに依存している場合。つまり、このタスクを完了する前に他のタスクを完了する必要がある場合は、 依存先 > 新規 をクリックし、このタスクが依存するタスクを選択します。
5. 残りのタスクについても、このプロセスを繰り返します。
6. すべてのタスクの依存関係を定義したら、[更新] をクリックします。

作業指示書タスクの依存関係を定義した後、 新しい作業指示書を作成するときにテンプレートを選択できます。タスクは、定義された依存関係とともに作業指示書に継承されます。

作業指示テンプレートを使用した高度なタスク依存関係の作成

高度なタスク依存関係を含む作業指示書テンプレートを作成できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール:wm_qualifierまたは 修飾子の組み合わせロール

必要なプラグイン:フィールドサービスタスクの依存関係 (com.snc.fsm_task_dependency)

このタスクについて
作業指示書に複数のタスクが含まれている場合は、タスク間の関係を確立する高度な依存関係を作成して、タスクの実行順序を決定できます。

同じ作業指示テンプレートのタスク間に依存関係を作成できます。

この表では、作成できる高度なタスク関係と依存関係のタイプについて説明します。

高度なタスク依存関係

依存関係タイプ	説明
終了後に開始	先行 (アップストリーム) タスクを完了した後に後続 (ダウンストリーム) タスクを開始する必要があることを示します。
開始後に開始	先行 (アップストリーム) タスクを開始した後に後続 (ダウンストリーム) タスクを開始する必要があることを示します。
同時に開始	後続 (下流) と先行 (下流) のタスクを一緒に開始する必要があることを示します。

手順

1. 移動先 すべて > 製品カタログ > テンプレート > 作業指示テンプレート.
2. 新しい作業指示書テンプレートを作成します。
3. 作業指示テンプレートのリストに戻ります。
4. 作成した作業指示書テンプレートを選択します。
5. [サービス注文タスクテンプレートの依存関係] セクションで、フォームに入力します。

サービス注文タスクテンプレートの依存関係

フィールド	説明
後任	開始日または終了日が先行 (アップストリーム) タスクによって決定されるタスクを選択します。
依存関係タイプ	ドロップダウンリストから依存関係を選択します。使用可能なオプションは、次のとおりです。 ○ 終了後に開始 ○ 開始後に開始 ○ 同時に開始
最大遅延時間を使用	タスク間の遅延時間を最大にするには、このチェックボックスをオンにします。
先行	後続 (下流) タスクの開始時刻または終了時刻を決定するタスクを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
最大遅延時間	タスク間の最大遅延または待機時間を入力します。 最大遅延時間は、先行タスクの開始と後続タスクの間で許容される最大遅延です。
最小遅延時間	タスク間の最小遅延または待機時間を入力します。 最小遅延時間は、先行タスクの開始と後続タスクの間で許容される最小遅延です。
注文モデル	このフィールドには、作業指示書の指示モデルが表示されます。このフィールドは編集できません。

6. 残りのタスクについても、このプロセスを繰り返します。
7. すべてのタスクの依存関係を定義したら、[送信] をクリックします。

作業指示書タスクの依存関係を定義した後、 新しい作業指示書を作成するときにテンプレートを選択できます。タスクは、定義された依存関係とともに作業指示書に継承されます。

での作業指示タスクの作成 **CSM** エージェントワークスペース

作業指示書タスクを作成して、作業指示書に対して作成された作業を追跡します。

始める前に

必要なロール:wm_qualifier および sn_customerservice_agent、または wm_qualifier および sn_customerservice.consumer_agent

手順

1. [リスト] アイコン ()
2. 移動先 作業指示 > 自分が作成した作業指示
3. 作業指示タスクを作成する作業指示を選択します。
4. 次のいずれかの操作を行います。
   - 作業指示書テンプレートを使用して作業指示書タスクを作成するには、[テンプレート] フィールドの検索アイコンをクリックして、この作業指示書のテンプレートを選択します。
   - 作業指示書タスクを手動で作成するには、[新規] をクリックして必須フィールドに入力します。

   フィールドの説明については、「 作業指示書タスクの作成」を参照してください。
5. **[Save** (保存)] をクリックします。

関連情報

- での作業指示タスクの認定 CSM エージェントワークスペース
- CSM構成可能ワークスペースでの作業指示の予約

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

での作業指示タスクの認定 **CSM** エージェントワークスペース

作業指示に関連付けられた作業指示タスクを認定して、タスクを処理できるエージェントにディスパッチします。

始める前に
必要なロール:wm_qualifier および sn_customerservice_agent、または wm_qualifier および sn_customerservice.consumer_agent

手順

1. [リスト] アイコン () をクリックします。
2. 移動先 作業指示 > 認定待ち
3. 認定する作業指示タスクを含む作業指示を選択します。
4. 作業指示タスクを認定するには:
   a. 作業指示タスクを選択します。
   b. [ディスパッチグループ] フィールドで、検索アイコンをクリックし、ディスパッチグループを選択します。
   c. **[Save** (保存)] をクリックします。
   作業指示タスクが [ディスパッチ待ち] ステータスに移行します。作業指示に関連するすべての作業指示タスクが認定されると、作業指示は [認定済み] ステータスに移行します。作業指示タスクの認定の詳細については、「 作業指示タスクの認定」を参照してください。

の作業指示タスクの優先順位付け スケジュール最適化

作業指示タスクにペナルティと値を追加して、タスクの重要性を定義します。

始める前に
必要なロール:wm_dispatcher

アドミンは ディスパッチャーが作業指示タスクに優先順位を付けることができるようにポリシーを構成しますする必要があります。

このタスクについて
最適化のペナルティと値は、 スケジュール最適化にのみ使用されます。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > 作業指示 > すべての作業指示タスク.
2. 優先順位を付ける作業指示タスクを選択します。
3. [スケジュール] タブを選択します。
4. フォームで、フィールドに入力します。
   作業指示タスクのフィールドの説明のリストについては、「 作業指示タスクを作成」を参照してください。
5. **[Update** (更新)] を選択します。

オンサイトでの到着とチェックイン

オンサイト到着およびチェックインプロセスにより、正確なタスクの場所の確認と効果的な時間追跡が保証されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

チェックイン目的

タスクの場所と前提条件

- エージェントがタスクの場所に到着したときに通知します。
- 作業開始前の前提条件の完了。

ジオフェンシングの検証

- 構成されたジオフェンス半径内のエージェントの場所を確認します。
- チェックインステータスには、成功、失敗、スキップされたシナリオなどの結果が保存されます。次の表は、エージェントが [チェックイン] ボタンをクリックしたときのさまざまなシナリオとジオフェンス検証に基づく結果の概要を示しています。ステータスは、作業指示タスクテーブルの [チェックインステータス] フィールドに保存されます。詳細については、「作業指示タスクを作成」を参照してください。

チェックインシナリオとステータス

シナリオ	チェックインステータス
モバイルアプリでチェックインボタンをクリックした後、Geofence の検証に成功しました	Geofence の検証に成功しました
モバイルアプリでチェックインボタンをクリックした後、Geofence の検証に失敗しました	Geofence の検証に失敗しました
チェックインがスキップされ、Geofence の検証に失敗しました (エージェントが直接作業を開始します)	チェックインがスキップされました。Geofence の検証に失敗しました
チェックインがスキップされ、Geofence の検証に成功しました (エージェントが直接作業を開始します)	チェックインがスキップされました。Geofence の検証に成功しました
オフライン、Geofence の検証に失敗しました (エージェントがモバイルアプリのチェックインボタンをクリック)	オフライン。Geofence の検証に失敗しました
オフライン、チェックインがスキップされ、Geofence の検証に失敗しました (エージェントがオフラインであるため、チェックインボタンのクリックをスキップします)	オフライン。チェックインがスキップされ、Geofence の検証に失敗しました
プラットフォームでスキップされたチェックイン	各種サービスを定義し 測定します Geofence の検証がスキップされました

チェックイン手順

ジオフェンシングプロセス

- エージェントが [チェックイン] ボタンをクリックするとトリガーされます。
- エージェントの現在の場所の緯度と経度をキャプチャします。
- 「チェックインステータス」の結果によって、ジオフェンシングの成功または失敗が決定されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

時間の追跡

- 作業を開始する前に作業現場とタスク関連のアクティビティに費やされた時間をキャプチャします
- 「実際のオンサイト到着バッファー期間」に保存された期間。

[チェックイン] ボタンの表示

- 表示されるのは、[エージェントのオンサイト到着チェックインの有効化/無効化] プロパティです。
- 必須ではありません。エージェントはスキップして作業を直接開始できます。

Example: オフライン時のチェックインとタスク実行

1. チェックインプロセス:

- エージェントがチェックインプロセスを使用するには 、システムプロパティ [オンサイト到着チェックインを有効/無効にする] を有効にします。
- 作業指示タスクレコードを開きます。
- [移動を開始] をクリックし、作業場所に着いたら [チェックイン] ボタンをクリックします。
- タスクステータスが [オンサイト到着] に変わります。
- ジオフェンス境界内のエージェントの現在の緯度/経度がチェックされます。

2.オフラインモード:

- ユーザーがジオフェンス内にいてもオフラインモードである場合、システムはジオフェンスチェックをバイパスします。
- フラグを「オフラインモード」ステータスで更新します。Geofence を検証できませんでした (Geofence could not be validd)」というエラーが表示されます。
- タイムスタンプをキャプチャし、作業指示タスクの [実際のオンサイト到着] フィールドを更新します。

3.作業を開始します。

- 現場に到着したら、[関連リンク] の [作業を開始] をクリックします。
- [実際の作業開始] フィールドは、システム時刻で自動的に更新されます。
- タスクステータスが [対応中] に変わります。
- [作業時間] 関連リストに保存されるタスク移動タイムカードを自動生成します。

Example: オフライン時の直接開始作業

1. 作業の直接開始:作業指示タスクレコードを開き、[関連リンク] の [作業を開始] を直接クリックして、チェックインアクションをスキップします。

チェックインプロセスをスキップするよう選択した場合でも、エージェントが [チェックイン] ボタンを表示できるようにシステムプロパティ [オンサイト到着チェックイン] を有効にします。

2.オフラインモード:

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ユーザーがジオフェンス内にいてもオフラインモードである場合、システムはジオフェンスチェックをバイパスします。
- チェックインステータスを「オフラインモード」に更新します。Check-in skipped, and Geofence could not be validd」(チェックインがスキップされ、Geofence を検証できませんでした)」というエラーが表示されます。
- タイムスタンプをキャプチャし、作業指示タスクの [実際のオンサイト到着] フィールドを更新します。システムプロパティ [エージェントのオンサイト到着チェックインを有効/無効にする] が有効になっている場合に適用されます。

3. 移動期間の計算: [実際の移動期間] フィールドには、手動で設定しない限り、[実際の移動開始] と [実際のオンサイト到着時間] の時間差が自動的に入力されます。

4. [作業時間] 関連リストに保存されるタスク移動タイムカードの自動生成。

でのインベントリ管理 フィールドサービス管理 **(FSM)**

タスクを完了するために必要な部品を入手します。

フィールド技術者が作業中に部品を使用したり、サービスを実行したりする場合は、Field Service Mobile アプリに作業を入力できます。使用済みの製品と実行されたサービスは、該当する価格表またはエンタイトルメントに基づいて顧客に請求できます。使用済み製品は、Field Service 在庫管理のいずれかで在庫レベルから差し引くことができます。

認定者、ディスパッチャー、およびエージェントは、部品要件と要求を作成、調達できます。ディスパッチャーは転送注文を作成および管理でき、エージェントはさらに部品の予約、ピッキング、および使用できます。部品を取得してタスクを完了するために、次のアクションを実行することもできます。

- 在庫ルールに基づいて部品を転送します。
- インベントリにある部品にアクセスする
- 利用可能な場所からインベントリに部品を移動

関連情報

インベントリと資産管理の設定

部品要件

すべての作業指示タスクが認定され、親作業指示ステータスが自動的に [認定済み] に変更された後、必要に応じて認定者に詳細情報を要求し、タスクに必要な部品を調達できます。

作業 指示書テンプレートから作業指示書が作成された場合、部品要件が作業指示書タスクに自動的に追加されます。

このトピックに含まれる例は、作業指示書での部品要件の使用を示しています。ただし、部品要件は任意の Service Management アプリケーション で使用できます。

部品要件を作成し、部品を調達するには、[フィールドサービス構成] 画面で [エージェントに部品要件が必要] 構成オプションを有効にします。

エージェントストックルームで必要な部品を自動的に予約するには、[フィールドサービス構成] 画面で [エージェントストックルームで部品を予約] 構成オプションを有効にします。

注:
必要な部品は、作業指示タスク用に予約するために、エージェントのパーソナル倉庫またはグループ倉庫で利用可能である必要があります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

部品要件を作成

作業指示タスクの部品要件を作成します。

始める前に

必要なロール:wm_admin、wm_agent、wm_dispatcher、wm_qualifier、または 修飾子の組み合わせロール

このタスクについて

部品要件を作成して、作業指示タスクのコンテキストの有無にかかわらず部品を要求することができます。

手順

1. 作業指示書のリストにアクセスします。
   - wm_adminロールを持っている場合は、次の場所に移動します: フィールドサービス > 作業指示 > すべての作業指示.
   - wm_agentロールを持っている場合は、次に移動します: フィールドサービス > エージェント > 自分にアサイン済み.
   - wm_dispatcherロールを持っている場合は、次に移動します: フィールドサービス > ディスパッチ > ディスパッチキュー > .
   - wm_qualifierロールを持っている場合は、次に移動します: フィールドサービス > 作業指示 > 認定待ち > ..
2. 作業指示書を開きます。
3. [認定待ち]、[認定済み]、[アサイン済み]、または [対応中] ステータスの作業指示タスクを開きます。
4. 次のいずれかを実行します。

オプション	説明
[ソース] をクリックします。	すべてのタスクと部品要件が左側に一覧表示されます。タスクまたは部品要件のアイコンをポイントすると、詳細情報が表示されます。作業指示タスクを右クリックし、[部品要件の作成] を選択します。この方法は、作業指示書タスク用に複数の部品を調達する場合に便利です。
「部品要件」**(Part Requirements)** 関連リストで、「新規」**(New)** をクリックします。	この方法は、作業指示タスク用に単一の部品を調達する場合に便利です。

5. 必要に応じて、フィールドに入力します。

部品要件フォームのフィールド

フィールド	説明
番号	部品要件の自動生成された番号。
作業指示タスク	作業指示タスクに割り当てられた番号。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

フィールド	説明
モデル	作業指示タスクを完了するために必要な部品 モデル の説明。
期日	すべての部品を配送する日付。日付は、タスクの移動開始予定時間に基づいて自動的に入力されます。必要に応じて、日付を手動で変更します。
必要数量	部品要件を完了するために必要な合計数量。必要な部品がすべて調達されると、このフィールドは読み取り専用になります。
予約数量	既に 調達された 合計数量。
調達済み	この部品所要量の所要量が予約されており、ある倉庫から別の倉庫への移動が要求されたかどうかを示すインジケーター
配送済み	この部品所要量の転送注文ラインが納入されたかどうかを示すインジケータ
簡単な説明	親作業指示書の [簡単な説明] フィールドの内容。作業指示書がインシデント、問題、または変更要求から作成された場合、部品要求の簡単な説明はそのレコードから継承されます。作業指示が から自動的に作成された場合、簡単な説明はモデルテンプレートから取得されます。このフィールドはデフォルトで表示されません。

6. [**Submit** (送信)] を選択します。
   部品が在庫切れの場合、部品の名前を示すメッセージがフォームの上部に表示されます。
7. 認定者以外の人が部品要件を調達する場合は、 転送注文ラインを作成し、部品をストックルームからエージェントに移動して、[認定済み] をクリックします。

> **注:**
> 部品要件レコード番号は **SOPR** プリフィックスで始まり、レコードはサービス注文管理アプリケーションの [sm_part_requirement] テーブルに保存されます。以前のリリースで作成された部品要件は、 **WOPR** プリフィックスで始まります。

部品要件のコピー

部品要件をコピーして、別の類似した部品要件をすばやく作成します。

始める前に

必要なロール:wm_agent、wm_qualifier、wm_dispatcher、wm_admin、または 修飾子の組み合わせロール

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > 作業指示 > すべての作業指示.
2. 作業指示書を開きます。
3. [クローズ済み] または [キャンセル] ステータスではない作業指示タスクを開きます。
4. [ソース] をクリックします。
5. [ソース作業指示書] リストで、作業指示書の品番を右クリックし、[部品要件のコピー] を選択します。

   このアクションにより、部品要件情報がクリップボードにコピーされます。
6. [ソース作業指示] リストで、作業指示タスク番号を右クリックし、[部品要件の貼り付け] を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

部品要件の削除

作業指示タスクから部品要件を削除します。

始める前に

必要なロール:wm_qualifierまたは 修飾子の組み合わせロール

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > 作業指示 > すべての作業指示.
2. 作業指示書を開きます。
3. [クローズ済み] または [キャンセル] ステータスではない作業指示タスクを開きます。
4. [ソース] をクリックします。

   [ソース作業指示] リストが表示され、部品要件レコードがツリー構造で表示されます。
5. 部品要件番号を右クリックし、コンテキストメニューから [部品要件を削除]を選択します。

   部品要件は、確認メッセージを表示せずに削除されます。

部品を調達

部品の調達とは、部品要件レコードに記述された資産をベンダーに注文するか、ある倉庫から別の倉庫に転送することによって、資産を予約して取得するプロセスです。

作業指示を作成できるユーザーは、 作業指示テンプレート を使用するか、このページの手順を使用して手動で部品要件を作成できます。エージェント、認定者、ディスパッチャー (組み合わせロールを持つユーザーを含む) は、部品要件を作成して調達できます。

- 認定者は、作業指示タスクを実行するために部品が必要かどうかを判断します。
- ディスパッチャーは部品要件を調達し、転送注文ラインを作成します。
- ディスパッチャーまたはエージェントが転送プロセスを通じて部品を移動します。
- エージェントは部品の配送を受け入れ、部品の使用状況を記録します。

部品要件は、作業指示書タスクに関連付ける必要があります。部品が特定された後、部品をストックルームから別のストックルームに移動するか、エージェントに直接移動するための転送注文が作成されます。エージェントは、スキルと個人の倉庫にある部品の空き状況に基づいて選択できます。1 つの作業指示タスクに、複数の部品要件と複数の転送注文を含めることができます。

- 1 つの作業指示タスクで、複数の部品要件で必要になるアイテムがすべて 1 つの倉庫にある場合があります。1回の転送注文で部品要件を満たすことができます。転送注文には複数の転送注文ラインがあり、それぞれが部品要件に基づいて異なるアイテムを指定します。
- 1 つのストックルームにすべての必須アイテムがある場合は、消耗資産を移動するときに 1 つの転送注文ラインで注文を履行できます。非消耗資産を移動する場合は、1 つ以上の転送注文ラインを作成する必要がある場合があります。(消耗資産と非消耗資産の詳細については、「 Asset and CI management 」を参照してください。)
- 部品要求に必要なすべてのアイテムが 1 つのストックルームに含まれていない場合は、別のストックルームへの追加の転送注文ラインを作成します。新しい転送注文 ラインは別のストックルームを指定するため、別の転送注文が自動的に作成されます。1 つの部品要件は、2 つの異なる倉庫への 2 つの別々の転送注文によって満たされます。

技術者/エージェントがタスクに取り組んでおり、部品を必要とする場合、利用可能な場合は、調達プロセスを経ずに個人のストックルームから部品を使用できる必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

簡素化された部品調達では、タスクがエージェントに割り当てられると、部品要求は調達プロセスを経ることなく、優先ストックルームから自動的に調達されます。優先倉庫に部品がない場合、エージェントはアサイン先グループまたは倉庫から手動で調達できます。

部品調達の簡素化

簡素化された部品調達により、エージェントは調達プロセスを経ずに部品要件を作成し、個人のストックルームから部品を使用できます。これは、すでにタスクを処理していて、必要な部品にアクセスできるエージェントに役立ちます。簡素化された部品調達を使用するには、[作業指示タスク] フォームの [資産使用率] 関連リストで [資産を使用] ボタンをクリックします。

関連情報

資産使用状況の表示

部品の調達とエージェントのアサイン

作業指示調達オプションは、倉庫に既に必要な部品があるエージェント、または部品を入手する必要がある特定のエージェントに作業指示タスクをアサインする場合に便利です。

始める前に

必要なロール:wm_agent、wm_qualifier、wm_dispatcher、wm_admin、または 修飾子の組み合わせロール

このタスクについて

調達オプションには、作業指示またはタスク用に調達するタスクと部品要件の完全なリストが表示されます。タスクごとに、必要な部品があるエージェントと倉庫が一覧表示されます。また、各タスクに必要なスキルや部品も表示されます。エージェントを選択して、エージェントがタスクに必要なスキルと部品を持っているかどうかを確認します。作業指示期間内にエージェントが対応可能な時間帯が表示されるため、タスク作業を効率的にスケジュールできます。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > 作業指示 > すべての作業指示.
2. 作業指示書を開きます。
3. [クローズ済み] または [キャンセル] ステータスではない作業指示タスクを開きます。
4. [ソース] をクリックします。
5. [ソース作業指示書] リストで、作業指示書タスクをクリックします。

   [エージェント情報] の下の [エージェント] フィールドは、作業指示タスクで指定された情報に基づいて自動的に入力されます。

6. 別のエージェントを指定するには、[リストから参照] アイコン (

   作業指示タスクの基準を満たすエージェントのみが選択可能です。指定されたエージェントに基づいて、[スキル] フィールドと [部品] フィールドが自動的に入力されます。部品の横に使用できないアイコン (が表示されている場合は、指定されたエージェントがその部品がないか、タスクを完了するのに十分な部品のユニットを持っていません。

7. アイコンをポイントすると、必要な部品のユニット数とエージェントがストックルームに持っているユニット数に関する情報が表示されます。
8. エージェントをフィルタリングして部品を予約するには、[エージェント情報] の横にある矢印をクリックしてセクションを展開します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- スキルと部品のオプションを選択して、エージェントをフィルタリングします。
- [エージェント倉庫で部品を予約] を選択して、指定されたエージェントの倉庫にある部品を予約します。これにより、すでに存在する部品が自動的に供給されます。

9. [日付] フィールドで、作業を行う日付を選択します。

   指定した日付にエージェントが対応可能な場合は、[スケジュール] フィールドに [アサイン] ボタンが表示されます。

10. 必要に応じて、[タスク情報] セクションの [開始予定] フィールドと [終了予定] フィールドを更新できます。

    - 画面上部の[部品要件]セクションの[開始予定]フィールドと[終了予定]フィールドを変更すると、[タスク情報]の対応するフィールドも変更されます。[タスク情報] セクションのフィールドに変更を加えても、[部品要件] セクションの対応するフィールドは変更されません。
    - タスクフォームの [予定移動期間]、[予定作業期間]、または [予定開始時間] フィールドを編集すると、[タスク情報] に自動的に表示されます。

11. [アサイン] をクリックします。
12. エージェント情報の変更を元に戻すには、[更新] をクリックします。

    レコードを保存した後に [リフレッシュ] を使用することはできません。

13. **[Save** (保存)] をクリックします。

    レコードを保存するまで、エージェントはアサインされません。

14. 指定されたエージェントがまだ予約していない部品を調達します。
    左ペインで、タスクの下の部品要件のリストから部品を選択します。
15. [部品の調達] をクリックし、転送注文を完了します。

作業指示タスクの部品を調達

優先倉庫またはアサイン先グループから部品を調達して、作業指示タスクが迅速に完了するようにします。

始める前に

必要なロール:wm_agent、wm_qualifier、wm_dispatcher、wm_admin、または 修飾子の組み合わせロール

このタスクについて

作業指示タスクの部品は、手動または自動で調達できます。

- 自動プロセス:希望するストックルームに必要な部品があるエージェントにタスクがアサインされている場合、部品要求は手動で介入することなく自動的に調達されます。
- 手動プロセス:必要な部品が優先倉庫にない場合は、エージェントがアサイン先グループまたは他の倉庫から手動で調達できます。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > 作業指示 > すべての作業指示タスク.
2. 作業指示タスクを開きます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> [アサイン済み] ステータスの作業指示タスクを開きます。タスクがエージェントにアサインされると、部品がある場合、優先倉庫から部品要求が自動的に調達されます。優先ストックルームに部品がない場合、エージェントはアサイン先グループまたはストックルームから手動で調達できます。

3. [部品要件] タブでは、タスクに必要な部品のリストを表示できます。
4. 部品を手動で調達するには、次の操作を行います。

   a. 部品要件を選択し、手動で調達する部品を選択します。
   部品要件ページには、関連するすべての詳細が表示されます。

   b. [部品の調達] を選択します。

   c. 目的の調達基準に基づいて適切なオプションを選択します。

   d. **[Submit** (送信)] を選択します。

5. [部品の調達] を選択し、転送注文を完了します。
   転送注文ラインが作成されます。

次のタスク
転送注文の完了:エージェントが他のストックルームまたはアサイン先グループから部品を調達する場合、転送注文ラインが自動的に作成されます。その後、転送注文を完了して、部品が指定された場所に確実に移動されるようにすることができます。

資産の集荷

エージェントは、集荷待ちのすべての資産のストックルーム別にグループ化された統合リストを表示できます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
エージェントは資産を物理的に受け取り、配送済みとして記録できます。リストには、[受領済み] または [輸送中] ステージの転送注文ラインと、次の基準を満たす作業指示タスクが含まれています。

- エージェントにアサイン済み
- [受入済み] または [対応中] ステータス

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > 集荷 **/** 納品 > 自分の集荷リスト.

   [転送注文ライン] リストが **PickUpList** ビューに表示されます。

2. オプション: 任意の列のテキストをクリックすると、転送注文、転送注文ライン、または資産に関する詳細情報が表示されます。
3. 品目を物理的に集荷した後、転送注文 列の横にあるチェック ボックスを選択し、 アクション 選択リストに移動して 配送 を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

転送注文の管理

転送注文を使用して、会社のストックルーム間、またはエージェントが部品を受け取る場所に必要な部品を移動します。

転送注文では、配送日、転送に関連する倉庫、および注文の一般的なステータスを定義します。転送注文には、1 つの転送注文で複数の部品または資産を転送できる 1 つ以上の転送注文ラインが含まれています。転送注文ラインは、転送プロセスの部品、必要な数量、および部品のステータスを記述します。

転送注文 ラインを作成すると、転送注文が自動的に作成されます。転送注文が ドラフト ステージである限り、転送注文に転送注文ラインを追加できます。転送注文ラインのいずれかが次のステージに進むと、転送注文ステージも進み、追加の転送注文ラインを受け入れることができなくなります。

消耗品モデルと非消耗品モデル

消耗品の転送プロセスは、非消耗品の転送プロセスと少し異なります。

コンピューターキーボードなどの消耗資産は、転送注文で個別に追跡されません。ネットワークルーターなどの非消耗資産は、転送注文で個別に追跡される構成アイテムです。

消耗品モデル

転送されるモデルが消耗品の場合、単一の転送注文 ラインで 要求数量 を指定すると、すべてのアイテムを一度に注文できます。数量が指定されると、選択した倉庫に部品所要量を満たすのに十分な数量があるかどうかが判断されます。ストックルームで部品所要量全体を満たせない場合は、ストックルームで利用可能な数量が自動的に入力されます。たとえば、キーボードが 25 台必要で、選択したストックルームにキーボードが 10 台しかない場合、利用可能数量 10 台が追加されます。残りの 15 台のキーボードを別のストックルームに注文するには、ユーザーは別の転送注文ラインを手動で作成する必要があります。

非消耗品モデル

転送されるモデルが非消耗資産である場合は、資産ごとに 1 つの転送注文ラインを作成します。転送注文 ラインは必要な数量だけ作成されます。このアプローチは、各構成アイテムがそのステータスとストックルームの場所を個別に変更できるようにするために使用されます。たとえば、部品要求で 2 台の Canon i960 Photo プリンターが指定されており、プリンターが構成アイテムとして管理されている場合、システムは構成アイテムごとに 1 つずつ、合計 2 つの転送注文ラインを生成します。エージェントが部品を受け取り (アイテムの状態が [在庫あり] に変わり、サブステートが [予約済み] に変わる)、資産は作業指示書を作成した発信者によって [使用中] と表示されます。

転送注文の作成

必要な部品または資産を適切なストックルームまたはエージェントの場所に移動する転送注文を作成します。

始める前に

必要なロール:wm_agent、wm_qualifier、wm_dispatcher、wm_admin、または 修飾子の組み合わせロール

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > 作業指示 > すべての作業指示.
2. 作業指示書を開きます。
3. 作業指示タスクを開きます。
4. 「部品要件」**(Part Requirements)** 関連リストで、番号をクリックします。
5. 「部品の調達」**(Source Part)** をクリックします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

[モデル] フィールドに部品要件からの情報が自動的に入力されます。別のモデルを選択できますが、要求されたモデルの 代替 である必要があります。[モデル] フィールドの横にある参照ルックアップアイコン (をクリックすると、選択したモデルと在庫のある代替モデルのみが一覧表示されます。

6. [配送元のストックルーム] を選択します。

   - モデルが指定されているストックルームのみがリストに含まれます。倉庫がリストされていない場合、その部品は在庫切れと見なされます。
   - 部品がエージェントのパーソナル倉庫またはアサイン先グループの倉庫で利用可能な場合にのみ、[配送元の倉庫] フィールドにデフォルトの倉庫の場所が自動的に入力されます。必要に応じて、別のストックルームの場所を指定できます。

7. [配送先のストックルーム] を選択します。

   - [配送先のストックルーム] フィールドには、デフォルトのストックルームの場所が自動的に入力されます。必要に応じて、別のストックルームの場所を指定できます。
   - アイテムをエージェントに直接配送し、[受領済み] ステージをスキップするには、仕向地としてパーソナル倉庫を選択します。作業指示タスクにエージェントがアサインされていない場合、転送注文ラインはエージェントがアサインされるまで [受領済み] ステージで待機します。
   - 部品を転送せずに使用するには、ソースストックルームと宛先ストックルームの両方に同じ非パーソナルストックルームを選択します。このアクションにより、転送注文が [受領済み] ステージに直接移動し、資産のステータスとサブステートが [在庫あり - 転送待ち] に設定されます。

   注:
   ソースと宛先の両方のストックルームに同じパーソナルストックルームが選択されている場合、エラーが発生します。この場合、作業指示タスクにエージェントがアサインされていなくても、転送注文ラインは自動的に [配送済み] ステージに移動します。

8. 要求された数量を指定します。

   選択した最初の倉庫に十分な数量が含まれていない場合は、必要な数量をすべて注文するまでステップ 2 ～ 5 を繰り返します。ストックルームから注文すると、[予約数量] フィールドの数値が自動的に更新されます。[部品要件] フォームの [予約数量] フィールドと [要求数量] フィールドの数値が一致すると、[調達済み] チェックボックスがオンになります。部品要件から転送注文ラインを 1 つ要求した後は、部品要件を変更することはできません。

9. 配送方法を選択します。

   認定者、ディスパッチャー、エージェント、およびロールを組み合わせたユーザーは、転送注文がドラフト ステージにある間に、部品の配送方法を指定できます。可能な配信オプションは次のとおりです。

   - 標準
   - 翌日配送
   - 宅配便
   - エージェント集荷

10. [**Submit** (送信)] を選択します。

転送プロセスを通じて資産を移動する

転送注文ラインタスクを使用して、出荷または納品転送プロセスを通じて資産を移動します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に
必要なロール:wm_agent、wm_qualifier、wm_dispatcher、wm_admin、または修飾子の組み合わせロール

このタスクについて
転送注文ラインタスクは、転送注文ラインをあるステージから別のステージに移動するために作成されます。転送注文ラインには、フルフィルメントを完了するための転送注文ラインタスクが最初は 1 つあります。資産要件を履行してタスクをクローズすると、出荷準備用と資産の返品用の 2 つの転送注文ラインタスクが自動的に作成されます。

転送注文ラインをクローズすると、タスクが完了し、転送注文ラインタスクが次のステージに移動し、転送注文ラインの完了に必要なすべてのタスクをクローズするまで、プロセス内の次のタスクが作成されます。転送のステージの詳細については、「 Transfer order flow 」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > 調達 > 調達転送注文.
2. 資産を転送する転送注文を選択します。
3. [転送注文ライン] 関連リストから、転送注文ラインを選択します。
4. [転送注文ラインタスク] 関連リストから、フルフィルメントの準備ができている転送注文ラインタスクを選択します。
   対象タスクの簡単な説明テキストは「フルフィルメントの準備完了」で、ステータスは [オープン] です。
5. [タスクをクローズ] をクリックして履行を完了し、資産転送プロセスを開始します。
   履行の準備ができていた転送注文ラインタスクは、[完了してクローズ] ステータスに移行します。

   次の 2 つの新しい転送注文ラインタスクが自動的に作成されます。
   - 出荷準備を行う転送注文ラインタスクの簡単な説明テキストは「出荷準備中」で、ステータスは [オープン] です。
   - 返品の転送注文ラインタスクの簡単な説明テキストは「受領」で、ステータスは [オープン] です。
6. 納品または出荷の準備をします。

転送注文を結合

新しい転送注文を送信すると、システムは現在の作業指示タスクに関連付けられているすべての既存の転送注文を調べて、新しい転送注文を既存の注文と結合できるかどうかを判断します。

次の基準を使用して転送注文が結合されます。

- フィールドサービス管理 (FSM)アプリケーションから作成されます。(転送注文レコードを構成して [タイプ] フィールドを追加します。)
- [ドラフト] ステージ。
- ストックルームからも同じです。
- 同じ 宛先ストックルーム。

既存の転送注文がこれらの基準に一致する場合、新しい転送注文ラインは既存の転送注文の下に配置されます。これらの基準に一致する既存の転送注文がない場合、新しい転送注文が作成され、転送注文ラインが追加されます。転送注文を表示して、すべての情報が正しいことを確認することをお勧めします。たとえば、転送注文の 納期 が部品要件の 納期 に適していることを確認します。フィールド

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービス管理 (FSM)アプリケーションで作成された転送注文は、調達などの他のアプリケーションから作成された転送注文と結合されたり、結合されたりすることはありません。

部品要件のすべての転送注文ラインがアサインされたエージェントのパーソナルストックルームに配送されると、その部品要件は [配送済み] とマークされます。消耗資産と非消耗資産の両方が配送されると、そのステータスが [在庫あり] に、サブステートが (資産管理 の) [予約済み] に変更されます。

タスクのレビュー

レビュー担当者は、作業指示タスクの詳細をレビューします。詳細で十分な場合は、タスクをクローズできます。さらに情報が必要な場合は、タスクをエージェントに返送して、要求された詳細を追加できるようにします。

始める前に
必要なロール:wm_quality_agent

フィールドサービス品質管理プラグインがアクティブであることを確認します。詳細については、「フィールドサービス品質管理 のアクティブ化」を参照してください。

このタスクについて
エージェントがタスクをクローズすると、そのタスクがレビューのためにあなたに送信されます。詳細で十分な場合はタスクをクローズするか、タスクをエージェントに送り返して詳細を要求することができます。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > レビュー中 > 品質レビュー.
2. 作業指示タスクを選択します。
3. 次のいずれかを選択します。
   - タスクの詳細で十分な場合は、[タスクをクローズ] を選択します。
   - さらに情報が必要な場合は、エージェントからの必要な情報を [作業メモ] フィールドに追加します。次に、 エージェントに返送 を選択します。

タスクの結果
タスクの詳細で十分な場合、タスクはクローズされます。

さらに情報が必要な場合、タスクはエージェントに返送され、サブステートは [情報が必要] に設定されます。エージェントは® 選択した作業指示タスクに詳細情報が必要であるという通知を受信します。モバイルエージェント　アプリケーションでは、エージェントは要求された詳細で作業指示タスクを更新し、タスクをレビュー担当者に返送できます。詳細については、「レビュー済みタスクに応答」を参照してください。

レートタイプと賃金レートカードの使用

レートタイプと賃金レートカードを使用して、フィールドサービスエージェントによって記録されたさまざまなアクティビティに対して異なるコストレートを定義します。

レートタイプ

フィールドサービス管理 (FSM) で複数のレートタイプが有効になっている場合、エージェントは作業時間エントリの作成時にアクティブなレートタイプを選択できます。アクティブなレートタイプは、次の [レートタイプ] フィールドで選択できます。

- 作業時間レコード
- タイムカード

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 賃金レートカード
- ワーカーポータル

[Standard (標準)] レートタイプは、**[Rate Type** (レートタイプ)] フィールドのデフォルト値です。

時間記録機能には、次のレートタイプがあります。

- FSM 請求可能な残業時間
- FSM 請求可能な標準時間

システムアドミニストレーターは、次の場所に移動して追加のレートタイプを作成できます タイムシート > アドミニストレーション > レートタイプ をクリックし、[新規] をクリックします。

賃金レートカード

時間記録機能には、次の賃金レートカードが用意されています。

- FSM レートカードタスク作業 (請求可能)
- FSM レートカードタスク作業 OT (請求可能)
- FSM レートカード (デフォルト)

システムアドミニストレーターは、レートタイプを使用して追加の賃金レードカードを作成できます。移動先 コスト > コスト > 賃金レートカード をクリックし、[新規] をクリックします。

複数レートタイプの有効化

フィールドサービス管理 (FSM) で複数のレートタイプを有効にするには:

1. 移動先 タイムシート > アドミニストレーション > タイムシートポリシー.
2. 目的のタイムシートポリシーをクリックします。デフォルトでは、**[Default time sheet policy** (デフォルトのタイムシートポリシー)] が使用されます。
3. **[Allow multiple rate types** (複数のレートタイプを許可)] フィールドを有効にします。
4. **[Default rate type** (デフォルトレートタイプ)] を選択します。このフィールドのデフォルト値は、**[Standard** (標準)] レートタイプです。
5. **[Auto create time card on planned task update** (予定タスクの更新時にタイムカードを自動作成)] フィールドを有効にします。
6. **[Auto fill time card with time worked entries** (タイムカードへの作業時間入力の自動化)] フィールドを有効にします。
7. **[Update** (更新)] をクリックします。

ナレッジ記事の作業指示書または作業指示書タスクへのアサイン

タスクを完了するために追加情報を追加します。

始める前に
検索を有効にしてフォームに記事を添付するには、システムアドミニストレーターは次の操作を行う必要があります。

- フォームに [関連検索結果] セクションを表示するように、作業指示書フォームと作業指示書タスクフォームを設定します。
- *glide.knowman.attach.fields* プロパティで、[値] フィールドに`work_notes`を追加します。これにより、作業メモに記事を添付できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

必要なロール:wm_initiator、wm_qualifier、wm_agent、wm_manager、または admin

このタスクについて
作業指示または作業指示タスクの簡単な説明を入力すると、作業指示または作業指示タスクに関連付けることができる関連するナレッジ記事のリストが表示されます。

手順
1. 作業指示書または作業指示書タスクフォームに移動します。
2. [関連検索結果] をクリックします。
   [簡単な説明] フィールドに入力されたテキストと一致する記事のリストが表示されます。
3. プレビューするには、記事をクリックします。
4. 記事を添付するには、
   - プレビューしている記事を添付するには、[作業指示書に添付] をクリックします。
   - プレビューせずに記事を添付するには、提案された記事のリストでその横にある [添付] をクリックします。
5. **[Update** (更新)] をクリックします。

タスクの結果
記事が追加され、[添付された記事] タブに表示されます。

関連情報
ナレッジプロパティ

タイムシートを確認して承認

マネージャーは、アサイン先グループ内のエージェントのタイムカードとタイムシートを確認することができます。

始める前に
必要なロール:wm_manager

手順
1. 移動先 すべて > フィールドサービス > マネージャー > タイムシート - 承認待ち.
2. タイムシートを選択します。
3. 必要に応じて、[タイムカード] 関連リストでこのタイムシートに関連付けられたタイムカードを確認します。
4. 次のいずれかをクリックします。
   作業時間にレートカードが適用される場合、タイムシートの一部として経費ラインが生成されます。financial_mgmt_userロールを持つユーザーは、これらの経費ラインを表示できます。

アドホックサービスの場所のアサイン

サービスの場所を使用したフィールドサービス機能を使用すると、サービスの場所をオンデマンドで追加および検証できます。

サービスの場所を使用したフィールドサービスでは、作業指示書または作業指示書タスクに場所を追加するプロセスが簡素化されます。これにより、アドミニストレーターは、事前定義された場所に含まれていない場所をオンデマンドで追加できます。アドミニストレーターは、アドホックサービスの場所を作成するには、次のいずれかの検証構成オプションをデフォルトとして設定する必要があります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- マップを使用:Google マップインターフェイスを使用して場所を追加できます。
- マップなし:マップなしで場所の詳細を追加し、グローバルを使用して検証する機能。ServiceLocationAddressValidationExtPoint API。
- 検証なし:入力された場所の詳細は検証されません。

詳細については、「 サービスの場所の既定の検証オプションを設定する」を参照してください。

関連情報

- サービスの場所を使用した フィールドサービス の構成
- サービスの場所サポートによるフィールドサービスのアクティブ化
- 親の場所へのサービスの場所のマッピング
- サービスの場所のデフォルトの妥当性確認オプションの設定
- カスタマーサービスポータルの作業指示書カタログアイテムにサービスの場所機能を追加する
- 1 日あたりに追加されるサービスの場所の最大数の制限を設定する
- マップ上のデフォルトの場所の設定
- 作業指示および作業指示タスクでのアドホックな場所の設定

作業指示および作業指示タスクでのアドホックな場所の設定

サービスの場所を使用したフィールドサービス機能では、 ServiceNow AI Platform、 エージェントワークスペース、またはカスタマーサービスポータルで作業指示書または作業指示書タスクを作成するときに、アドホックの場所を提供するオプションが追加されます。

作業指示または作業指示タスクの作成時に [場所] フィールドに自動入力された場所を使用しない場合は、アドホックの場所を追加できます。サービスの場所のデフォルトの妥当性確認オプションは、Google マップを使用できるか (マップを使用)、住所を手動で入力できるか (マップなしまたは検証なし) を決定します。詳細については、「 サービスの場所の既定の検証オプションを設定する」を参照してください。

作業指示または作業指示タスクにアドホックの場所を追加する方法

メソッド	アクション
Google マップ	アドレス情報は、テキストフィールドに入力するか、マーカーをドラッグアンドドロップして入力します。フィールドは、マップ上の検索フィールドに入力された住所に基づいて自動入力されます。 Google Maps API for Business を使用するには、Google Maps API キーまたはクライアント ID を設定する必要があります。詳細については、「Google Maps API の設定」を参照してください。
Google マップなし	住所情報は必須フィールドに入力されます。デフォルトの検証オプションが [マップなし] に設定されている場合、[緯度] フィールドと [経度] フィールドはグレー表示され、編集できません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

作業指示または作業指示タスクにアドホックの場所を追加する方法 (続く)

メソッド	アクション
	注: デフォルトのサービスの場所検証オプションが [マップなし] に設定されている場合、住所はグローバルを使用して検証されます。ServiceLocationAddressValidationExtPoint です。オプションが [検証なし] に設定されている場合、住所は検証されません。

人員の管理

エージェントのスケジュールを監視し、リソースを管理し、テリトリー範囲を最適化し、クルーのタスクとアサインを処理して、効率的かつ効果的な範囲を確保します。

概要の使用

人員の管理には、次のアクティビティの 1 つ以上を含めることができます。

- (オプション) テリトリー計画立案コンソールからのテリトリーとエージェントの管理

  テリトリー計画立案コンソールのテリトリーマップではテリトリーが視覚的に表示されるため、テリトリーにアサインされたエージェントとクルーの場所を簡単に確認でき、作業指示タスクをアサインすることもできます。

- エージェントの対応可能性とカレンダー

  フィールドサービスエージェントが対応可能な時間を把握することは、作業指示書および作業指示タスクを効果的にスケジュールしてアサインするうえで重要です。

- フィールドサービス エージェント管理でのエージェントのスキル、スケジュール、およびタスクの管理

  フィールドサービス マネージャーは、自分が管理するチームメンバーと、チームのメンバーに割り当てられたスキルをすばやく確認できます。また、最近クローズされた作業指示タスクだけでなく、現在作業指示タスクを開くこともできます。 フィールドサービス マネージャーは、チームのフィールドサービスエージェントに関連するタイムシートを管理することもできます。

- (オプション) キャパシティ

  フィールドサービス マネージャーは、自分が管理するリソースのキャパシティ (フィールドサービスエージェントと機器を含む) を確認できます。

- (オプション) フィールドサービスクルーオペレーションの使用

  一部の フィールドサービス タスクでは、作業を完了するためにクルーが必要ですが、そこでフィールドサービスクルーの運用が行われます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- (オプション) Workforce Optimization (ワークフォース最適化)

  スマートスケジューリング、チーム構造、およびリアルタイムの単一スコアの更新を使用して、フィールドサービス エージェントの効率を向上させます。

テリトリー計画立案コンソールからのテリトリーとエージェントの管理

テリトリー計画コンソールを使用して、設定した条件に基づいて、場所に最適なテリトリーのエージェントまたはクルーに作業指示または作業指示タスクをアサインします。

Territory Planning Console (テリトリー計画コンソール)

テリトリー計画立案コンソールのテリトリーマップではテリトリーが視覚的に表示されるため、テリトリーにアサインされたエージェントとクルーの場所を簡単に確認でき、作業指示タスクをアサインすることもできます。

ロール sn_fsm_tp.fsm_territory_read を持つペルソナには、テリトリー計画コンソールの表示アクセス権のみがあります。

注:
作業指示タスクに最適なテリトリーを特定するには、 *Field_Service_Territories* テリトリーモデルを有効にする必要があります。詳細については、「フィールドサービステリトリーモデルを有効にする」を参照してください。

次の表は、テリトリー計画コンソールでテリトリー計画者、テリトリーマネージャー、およびリソースマネージャーとして実行できるアクティビティのリストを示しています。

テリトリー計画コンソールで実行されるアクション

アクション	テリトリープランナー	テリトリーマネージャー
テリトリーとその関連リソースを表示、管理、および分析します。	[すべてのテリトリー]、[自分のテリトリー]、および [自分の選択] カテゴリのテリトリーを表示します。	[自分のテリトリー] カテゴリと [自分の選択] カテゴリでテリトリーを表示します。
データオーバーレイを追加またはカスタマイズして、テリトリ内のより多くのデータポイントを可視化します。	すべてのテリトリー用	アサインされたテリトリーのみ
テリトリーの地域をクリックすると、エージェント、クルー、子テリトリーの数などの詳細情報が表示されます。	すべてのテリトリー用	アサインされたテリトリーのみ
境界を編集して拡大し、新しいデータポイントを含めます。	すべてのテリトリー用	アサインされたテリトリーのみ
アサイン先グループなしで直接のエージェントまたはクルーのメンバーシップをアサインします。	すべてのテリトリー用	アサインされたテリトリーのみ
マップ内のすべてのテリトリーの地域を非表示にします。	すべてのテリトリー用	アサインされたテリトリーのみ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テリトリー計画コンソールで実行されるアクション (続く)

アクション	テリトリープランナー	テリトリーマネージャー
テリトリのカラーピッカーを使用してカラーコードを指定します。	すべてのテリトリー用	アサインされたテリトリーのみ
子テリトリーを追加 注: 子テリトリー 、テリトリーに子テリトリーがある場合にのみ表示されます。	すべてのテリトリー用	アサインされたテリトリーのみ
子テリトリーを [自分の選択] リストに追加します。	すべてのテリトリー用	アサインされたテリトリーのみ

テリトリの操作

テリトリを操作するには、次のタスクを実行します。

- 作業指示タスクを作成
- ディスパッチキューからエージェントまたはクルーに作業指示タスクをアサインします
- 作業指示タスクの自動ディスパッチ
- 作業指示タスクをエージェントにアサインする
- で作業指示タスクをクルーにアサイン ディスパッチャワークスペース

関連情報

フィールドサービステリトリー計画の構成

お気に入りのテリトリーをマップに表示

テリトリーとそれに関連するリソースの詳細をリストビューおよびマップで表示および管理します。

始める前に

必要なロール:sn_fsm_tp.fsm_territory_planner、sn_fsm_tp.fsm_territory_read

このタスクについて

テリトリを [自分の選択] リストに移動して、マップ上に表示できるようにします。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > テリトリー計画立案 > **Territory Planning Console** (テリトリー計画コンソール).
2. [すべてのテリトリ] リストで、お気に入りとしてマークするテリトリを選択します。
3. [お気に入り] (☆) アイコンを選択します。

タスクの結果

選択したテリトリは [自分の選択] リストに移動し、選択するとマップ上に表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コンテキストサイドパネルにテリトリー情報を表示

コンテキストサイドパネルは、貴重なインサイトを提供し、テリトリ情報に簡単にアクセスできるため、十分な情報に基づいた意思決定を行い、テリトリを効率的に管理するのに役立ちます。

始める前に

必要なロール:sn_fsm_tp.fsm_territory_planner、sn_fsm_tp.fsm_territory_manager、sn_fsm_tp.fsm_territory_read

このタスクについて

コンテキストサイドパネルには、テリトリ、マーカー、形状、ヒートマップに関する包括的な詳細が表示されます。アドミニストレーターは、必要な情報を正確に表示するように表示フィールドを設定できます。詳細については、「テリトリー計画立案コンソールに表示するテリトリーフィールドの構成」を参照してください。

コンテキストサイドパネルでの操作:

- 1 つのデータアイテムを表すマップマーカーアイコンをクリックすると、そのデータアイテムの特定の詳細が表示されます。
- 複数のデータアイテムを表す併置されたマーカーアイコンをクリックすると、関連するすべてのデータアイテムがコンテキストサイドパネルにリストされます。各レコードの特定の詳細を表示するには、個々のアイテムを選択します。
- 条件ビルダーを使用して、データアイテムをさらにフィルタリングします。たとえば、アクティブな作業指示タスクのみを表示する条件を追加します。

テリトリーの重要業績評価指標 (KPI) は、テリトリーのパフォーマンスに関する貴重なインサイトを提供します。コンテキストサイドパネルには、テリトリの KPI が表示されます。アドミニストレーターがパフォーマンスアナリティクス - コンテンツパック - フィールドサービス管理 (FSM) プラグインをアクティブ化した場合。 TerritoryIndicators (sn_fsm_tp で構成された KPI。TerritoryIndicators) 拡張ポイントがコンテキストサイドパネルに表示されます。

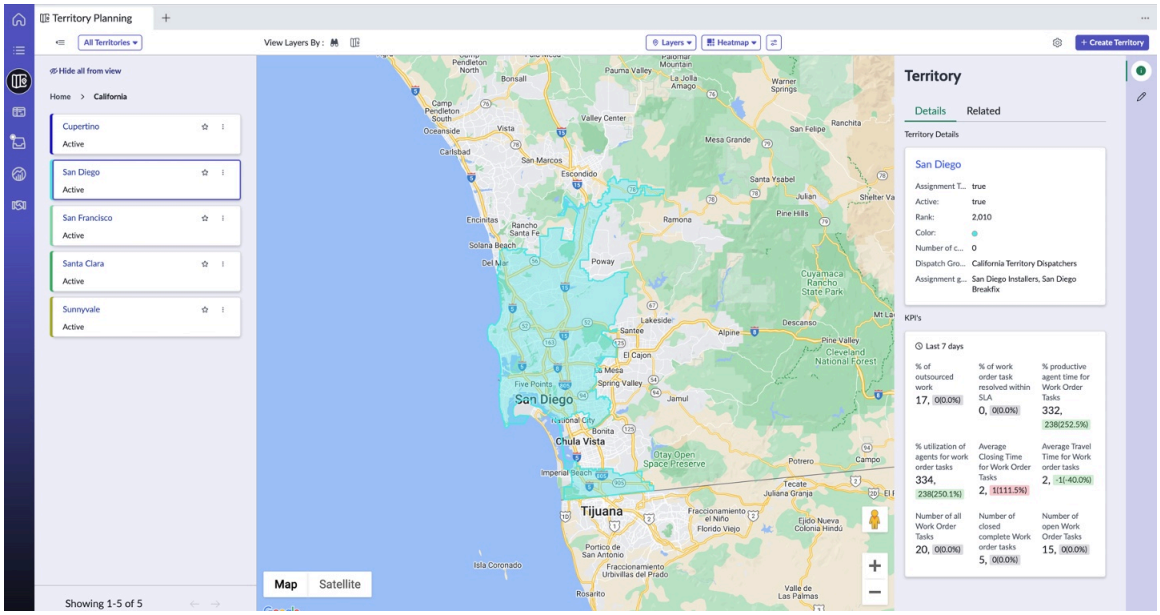
手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > テリトリー計画立案 > **Territory Planning Console** (テリトリー計画コンソール).
2. [テリトリ] パネルで、表示するテリトリを選択します。
3. コンテキストサイドパネルに詳細を表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果
次のスナップショットは、関連するテリトリ情報とその KPI をコンテキストサイドパネルに表示して、テリトリとリソースを効率的に管理できるようにする方法を示しています。



す。

テリトリー計画立案コンソールでマップマーカーの場所を変更する

マップマーカーの位置を更新して、マップ上のデータエンティティを動的かつ正確に視覚的に表現します。

始める前に
必要なロール：sn_fsm_tp.fsm_territory_planner、sn_fsm_tp.fsm_territory_manager

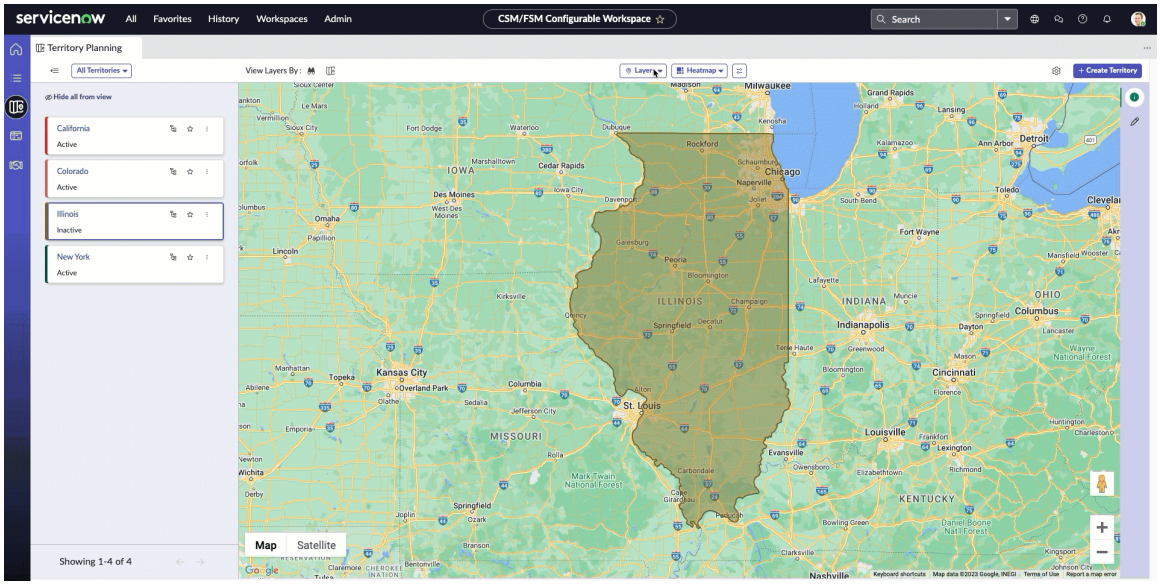
このタスクについて
マップマーカーアイコンを現在の場所から新しい場所に移動できるのは、[マップ上の場所の変更を有効にする] フィールドが選択され、マーカーレイヤーオーバーレイの作成時に有効な スクリプト が指定されている場合のみです。詳細については、「マーカーレイヤーオーバーレイの作成」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > テリトリー計画立案 > **Territory Planning Console** (テリトリー計画コンソール).
2. マーカーオーバーレイデータアイテムの場所を編集します。
   マップマーカーを新しい場所にドラッグアンドドロップすると、データアイテムの [新しい場所] フィールドに住所の詳細が自動的に入力されます。
3. **[Update** (更新)] を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果
次のスナップショットは、単一のマップマーカーまたは併置されたマップマーカーアイコンを選択したときにデータアイテムの場所を変更するプロセスを示しています。



エージェントの変更スケジュール属性

エージェントのスケジュール属性を変更して、特定の作業指示タスクに必要な柔軟性を提供します。

始める前に

必要なロール:wm_dispatcher、wm_manager、sn_fsm_tp.fsm_territory_planner、sn_fsm_tp.fsm_territory_resource_ma

このタスクについて

テリトリー計画プラグインがアクティブになっていることを確認します。詳細については、「フィールドサービス テリトリー計画の有効化」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > ディスパッチ > エージェント.
2. スケジュール属性を追加または変更するユーザーを選択します。
3. [リソーススケジュール属性] 関連リストを選択します。

   注:
   エージェントのユーザープロファイルビューを **[FSM** プロファイル] に切り替えるか、デフォルトで表示されない場合は [リソーススケジュール属性] 関連リストをフォームに追加できます。

4. 次のいずれかのアクションを実行します。
   - [新規] を選択して、新しいスケジュール属性を追加します。
   - 既存のレコードの名前をクリックして変更します。
5. フォームのフィールドに入力または更新します。
6. **[Submit** (送信)] を選択します。
   [リソーススケジュール属性] テーブルが更新されます。

タスクの結果

スケジューリングメカニズムでは、特定の日の リソーススケジュール属性 テーブルのエージェントのスケジュール属性が考慮されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テリトリー計画コンソールでテリトリー間でエージェントを移動する

テリトリー間でエージェントを再配置して、作業の柔軟性を高めます。

始める前に

必要なロール：sn_fsm_tp.fsm_territory_planner、sn_fsm_tp.fsm_territory_manager

このタスクについて

- エージェントの再配置プロセスを使用すると、エージェントのメンバーシップ属性と対応可能性をカスタマイズできます。これには、エージェントの 1 日の開始場所と終了場所の変更が含まれ、特定の作業指示タスクに必要な柔軟性が提供されています。
- リソースの可用性を一致させ、エージェントの予定外の作業に対処することで、スケジュール計画が大幅に改善されます。
- エージェントが別のテリトリーに再配置されると、ソーステリトリーでエージェントにアサインされているタスクは、デフォルトでアサイン解除されます。UnassignTaskOnAgentRelocation 拡張ポイントを使用して動作を変更することもできます。

このビデオでは、エージェントの再配置プロセスについて説明します。

https://player.vimeo.com/video/985862042?h=cdd3151675&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > テリトリー計画立案 > **Territory Planning Console** (テリトリー計画コンソール).
2. テリトリーを選択してレコードを開きます。
3. [エージェントの再配置] ( アイコンを選択します。
   [エージェントを再配置] フォームがコンテキストサイドパネルに表示されます。
4. エージェントの再配置の開始日時を選択します。
5. エージェントの再配置の終了日時を選択します。
6. [対応可能なエージェント] フィールドで、再配置するエージェントを選択します。
   エージェントがタスクをアサインした場合、またはクルーの一員である場合は、インラインメッセージが表示されます。その後、再配置を続行するか、他のエージェントを選択できます。
7. オプション: 再配置期間中のソーステリトリーのエージェントのメンバーシップと対応可能性をカスタマイズします。
   a. [非アクティブなエージェントとして設定] オプションを選択して、エージェントを非アクティブとして設定します。
   b. [セカンダリエージェントとして設定] オプションを選択して、エージェントをセカンダリエージェントとして指定します。

   注:
   選択しない場合、エージェントはアクティブなままになり、プライマリメンバーシップを保持します。

8. [宛先テリトリー] フィールドで、選択したエージェントの再配置先の宛先テリトリーを選択します。
9. オプション: 移転期間中の移動先テリトリーのエージェントメンバーシップと対応可能性をカスタマイズします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. [プライマリエージェントとして設定] オプションを選択して、エージェントをプライマリエージェントとして設定します。

> **注:**
> 選択しない場合、エージェントはデフォルトでセカンダリメンバーに設定されます。

b. [新しいエージェントの場所を設定] オプションを選択して、エージェントの新しい場所を定義します。

10. オプション: エージェントの宛先テリトリーに新しい場所を設定します。
    a. [開始場所を選択] フィールドで、エージェントが宛先テリトリーで作業を開始する場所を選択します。
    b. [終了場所を選択] フィールドで、エージェントが宛先テリトリーで作業を終了する場所を選択します。
11. [再配置] を選択します。
    エージェントが宛先テリトリーに正常に移動されたことを示す確認メッセージが表示されます。ソーステリトリー内のエージェントにアサインされている既存のタスクはすべてアサイン解除され、[ディスパッチ待ち] ステータスに移行します。

タスクの結果

- エージェントメンバーシップは、フォームの選択に基づいて、指定された移動元テリトリーと移動先テリトリーに対して更新されます。
- エージェントのユーザープロファイルの [リソーススケジュール属性] 関連リストが更新されます。

エージェントの対応可能性とカレンダー

エージェントの対応可能性とカレンダーは、作業時間、休憩、および休暇を追跡することで、人員のスケジュールの管理に役立ちます。これらのツールにより、効率的なタスクアサインが保証され、生産性が向上します。マネージャーとエージェントは可用性を更新して、スケジュールをより適切に決定できます。

エージェントの作業スケジュールの作成

エージェントスケジュールアドミニストレーターロールを持つユーザーは、カスタマーサービスエージェントまたはフィールドサービス技術者の 1 つ以上の作業スケジュールを作成できます。

始める前に

必要なロール:agent_schedule_manager、agent_schedule_admin

このタスクについて

作業スケジュールには、日付範囲とスケジュールタイプ (日中のシフトや夕方のシフトなど) が含まれます。エージェントと技術者は、複数の作業スケジュールを持つことができます。

手順

1. 移動先 すべて > エージェントスケジュール > 作業スケジュール.
2. [**New**] をクリックします。
3. 必要に応じて、エージェント作業スケジュールフォームのフィールドに入力します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

エージェント作業スケジュールフォーム

フィールド	説明
開始日	作業スケジュールの初日。
終了日	作業スケジュールの最終日。
ユーザー	選択したエージェントまたは技術者。
作業スケジュール	スケジュールリストから選択されたスケジュール。
タイプ	このスケジュールの間でエージェントまたは技術者が実行している作業のタイプ： ○ 主要作業 ○ その他 エージェントは、特定の日付範囲に対してプライマリースケジュールを 1 つのみ保持することができます。プライマリースケジュールを重複させることはできません。

4. [送信] をクリックします。

エージェントカレンダーで使用するスケジュールの作成

エージェントカレンダーアドミンロールを持つユーザーは、エージェントカレンダーで使用するスケジュールを作成できます。

始める前に
必要なロール：agent_schedule_admin

このタスクについて
エージェントカレンダーのスケジュールを作成するには、スケジュール機能を使用します。詳細については、「スケジュール」を参照してください。

スケジュールは、2 つのタイプのレコードで構成されています。

- スケジュールレコードは、タイムゾーンとスケジュールのタイプを指定し、1 つ以上のスケジュールエントリーを使用します。スケジュールレコードは、スケジュール [cmn_schedule] テーブルに保存されます。
- スケジュールエントリレコードは、スケジュールに含めるか、またはスケジュールから除外する期間を指定します。スケジュールエントリーは、スケジュールエントリー [cmn_schedule_span] テーブルに保存されます。

スケジュールフィールドの詳細については、「 Schedule fields」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > エージェントスケジュール > スケジュール.
2. [**New**] をクリックします。
3. スケジュールフォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スケジュールフォームフィールドと説明

フィールド	説明
名前	スケジュールの一意の名前を入力します。
タイムゾーン	スケジュールのタイムゾーンを選択します。[浮動] を選択した場合、タイムゾーンは、どんなときもアイテムにアクセスしているものと相対的になります。
親	親スケジュールを選択し、新しいスケジュールを制約します。
タイプ	スケジュールの目的を説明するラベルを入力します。また、次のシステム期間のいずれかを使用して、特定のスケジュールを処理する方法を決定することもできます。 ○ 除外済み：SLA カウントから期間を除外します。 ○ メインテナンス：変更管理アクティビティが許可される期間を指定します。メインテナンススケジュールエントリーを含むスケジュールにブラックアウトスケジュールエントリーを含めることはできません。 ○ ブラックアウト：変更管理スケジュールからの期間を除外します。ブラックアウトスケジュールエントリーを含むスケジュールに、メインテナンススケジュールエントリーを含めることはできません。
説明	(オプション) スケジュールについて説明します。

注:
現在のスケジュールに対して定義されたアクティブなエントリーがない場合は、スケジュールフォームに警告メッセージが表示されます。スケジュールが除外のみを含む子スケジュールである場合、除外は非アクティブなエントリーであるため、メッセージは無視します。

4. ヘッダーを右クリックし、[保存] をクリックします。

注:
[メインテナンス] タイプのスケジュールを作成してレコードを保存すると、UI ポリシーによってフォームの [タイプ] フィールドが非表示になります。[タイプ] フィールドの値を表示または変更するには、スケジュールフォームではなくスケジュールのリストを表示し、必要に応じて [タイプ] 列を追加します。[タイプ] 列の値のセルをダブルクリックして、リストビューから変更することができます。

5. 1 つ以上のスケジュールエントリーを設定します。

6. [送信] をクリックします。

エージェントの日次スケジュール設定テーブルの実行

[エージェントの日次スケジュールテーブルの入力] の実行をトリガーして、ディスパッチャーが夜間実行を待たずに行った変更を確認できるようにします。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
デフォルトでは、[エージェントの日次スケジュールテーブルの入力] は、インスタンスが設定されているタイムゾーンの深夜に 1 日 1 回実行されます。ディスパッチャーがエージェントのスケジュールを変更した場合、[エージェントの日次スケジュールテーブルの入力] が実行されるまで、 ディス

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

パッチャワークスペース カレンダーに反映されません。アドミニストレーターは、いつでもテーブルの実行をトリガーできます。

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > スケジュール済みジョブ.
2. [名前] で、「 エージェントの日次スケジュールの入力」を検索します。
3. [エージェントの日次スケジュールを入力 (Populate agents daily schedule)] を選択します。
4. **[Execute Now** (今すぐ実行)] を選択します。
   エージェントの設定日次スケジュールの実行が開始され、30 分以内に完了する必要があります。

関連情報

ディスパッチャーがシフト外のエージェントを非表示にできる日数を変更する

でシフト外のエージェントをカレンダーに表示または非表示にする ディスパッチャワークスペース

フィールドサービスエージェントのモニタリングとアサインにエマージェンシーエクスポージャー管理を使用

エマージェンシーエクスポージャー管理を使用して影響を受ける病原体を特定することにより、感染症の蔓延を監視します。接触した可能性のあるエージェントや顧客を検索することもできます。エージェントとタスクのコンプライアンスレポートを表示できます。

感染したエージェントの エマージェンシーエクスポージャー管理 診断レポートの表示

診断レポートを表示して、影響を受けるエージェント、および影響を受ける可能性のある顧客とエージェントを特定します。

始める前に
必要なロール:wm_manager

このタスクについて
感染したエージェントの フィールドサービス マネージャーは、感染したエージェントの診断レポートを表示して、感染した可能性のあるエージェントと顧客を特定できます。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > マネージャー > 診断レポート.
2. [診断要求] フォームで、レポートを表示する診断要求の番号をクリックします。
3. 影響を受ける顧客または影響を受けるフィールドエージェントのリストを表示します。
   - 影響を受ける顧客のリストを表示するには、[影響を受ける顧客] タブをクリックします。
   - 選択した期間内に感染したエージェントと接触した可能性がある、または同じ顧客の場所を訪問した可能性がある感染したエージェントのリストを表示するには、[影響を受けたフィールドエージェント] タブをクリックします。

エマージェンシーエクスポージャー管理診断レポートに基づいてフィールドエージェントのカレンダーをブロックします

エマージェンシーエクスポージャー管理診断レポートに基づいて、感染したエージェントおよび感染した可能性のあるエージェントのカレンダーをブロックします。

始める前に
必要なロール:wm_manager

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
フィールドサービスマネージャーは、診断レポートを表示し、感染の拡大を軽減するための適切なアクションを実行できます。カレンダーの将来の日付について、感染したエージェントや接触した可能性のあるエージェントの可用性をブロックすることで、エージェントの安全性を高めることができます。エージェントカレンダーの詳細については、「 エージェントカレンダーの構成 」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > マネージャー > 診断レポート.
2. [診断要求] フォームで、診断要求の番号をクリックします。
3. [エージェントカレンダーをブロック] をクリックして、影響を受けるエージェントのカレンダーをブロックします。
4. [スケジュールエントリーの新規レコード] フォームで、フィールドに入力します。

スケジュールエントリ

フィールド	説明
ユーザー	エージェントの名前。
名前	イベントのわかりやすい名前。
タイプ	エージェントにスケジュールされたイベントのタイプ。 注: イベントタイプの構成は、デフォルトでは非アクティブです。アクティブ化の詳細については、「 エージェントカレンダーのイベント構成の作成 」を参照してください。 イベントタイプは次のとおりです。 ○ 休暇:個人または仕事関連のイベント ○ 予約:サービスの予約 ○ 会議:仕事関連の会議 ○ 電話:仕事関連の電話 ○ 除外済み:ユーザーはタスクのアサインに利用できません ○ オンコール:ユーザーとのオンコール中に作成されたイベント ○ 休暇承認:承認された個人または仕事関連のイベント ○ 休暇却下:却下された個人または仕事関連のイベント
時期	パーソナルイベントの開始日時。
移動先	パーソナルイベントの終了日時。
終日	イベントが終日続くことを示すオプション。
メモ	イベントのメモを入力します (ある場合)。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. [**Submit** (送信)] を選択します。
6. 感染した可能性のあるエージェントがいる場合は、次の操作を行ってそのエージェントのカレンダーをブロックします。
   a. [影響を受けるフィールドエージェント] タブをクリックします。
   b. フィールドサービスの影響を受けるユーザーリストで、診断要求番号をクリックします。
   c. ステップ 3 ～ 5 を繰り返して、感染した可能性のあるエージェントのカレンダーを将来の日付でブロックします。

フィールドサービス エージェント管理でのエージェントのスキル、スケジュール、およびタスクの管理

フィールドサービスマネージャーは、アサイン先グループ内のエージェントのスキル、スケジュール、および作業指示タスクを表示および管理できます。

[変更管理 - リスク アセスメント] プラグインが有効化されているときは、「 フィールドサービス > マネージャー モジュールは、wm_managerロールを持つユーザーに次の機能を提供します。

モジュール	説明
自分のチーム	マネージャーのアサイン先グループのエージェントのリストを表示します。
スキルの管理	マネージャーのアサイン先グループ内の現在のスキルとエージェントのリストを提供します。マネージャーは、スキルの作成または編集、エージェントへのスキルのアサイン、特定のスキルを持つエージェントの表示を行うことができます。 **注:** カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションでは、sn_customerservice_managerロールを持つユーザーは [スキルの管理] モジュールにもアクセスできます。
作業指示タスク	オープンで、マネージャーのエージェントとグループにアサインされている作業指示タスクを一覧表示します。
最近の作業指示タスク	過去 30 日以内にマネージャーのエージェントおよびグループに対して作成された作業指示タスクを一覧表示します。このリストには、オープンおよびクローズ済みの作業指示タスクが含まれています。
タイムシート - 承認待ち	マネージャーの承認が必要な、マネージャーのアサイン先グループ内のエージェントのタイムシートを一覧表示します。

エージェントカレンダーの使用

エージェントカレンダーユーザーロールを持つユーザーは、自分のカレンダーにイベントを追加し、カレンダーを設定してさまざまな種類のイベントを表示または非表示にすることができます。

関連情報

- エージェントカレンダーの構成
- エージェントカレンダーの管理

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

エージェントカレンダーへのイベントの追加

エージェントスケジュールユーザーロールを持つユーザーは、自分のパーソナルカレンダーにイベントを追加できます。

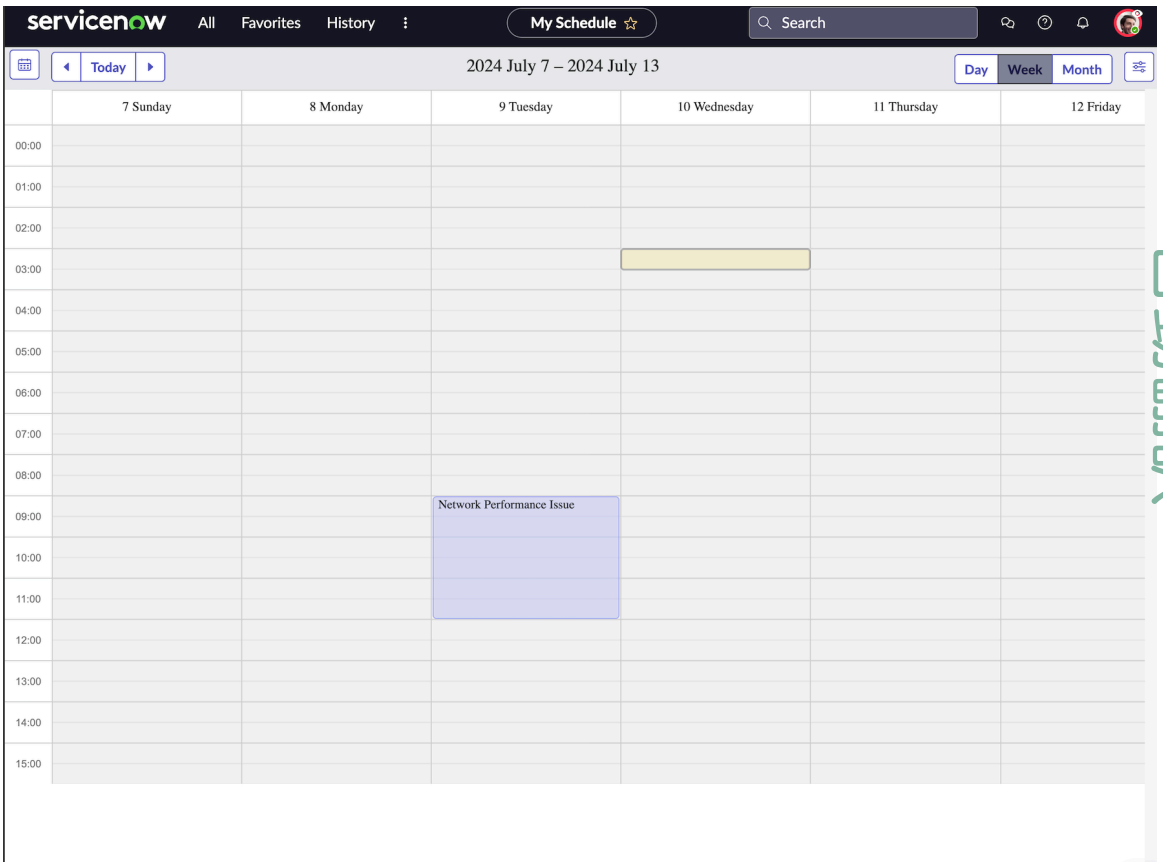
始める前に

必要なロール：agent_schedule_user

手順

1. [カレンダー] に移動します。
   - カスタマーサービス > 自分のスケジュール
   - フィールドサービス > エージェント > 自分のスケジュール
2. タイムスロットをダブルクリックするか、カレンダー上のタイムスロットをクリックしてドラッグし、新しいイベントフォームを開きます。

エージェントスケジュール



3. 必要に応じて、新しいイベントフォームのフィールドに入力します。

新規イベントフォームのフィールドと説明

フィールド	説明
名前	イベントの名前
タイプ	イベントのタイプ： ○ 休暇 ○ 予約

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	○ 会議 ○ 電話 ○ 除外済み ○ オンコール ○ 休暇：承認 ○ 休暇 - 却下
表示方法：	このイベントを次のいずれかとしてエージェントのパーソナルカレンダーに表示します。 ○ 多忙 ○ 空き ○ 暫定 ○ オンコール [多忙] を選択すると、自動アサインおよびケースアサインワークベンチのエージェント可用性計算から時間ブロックが除外されます。
時期	パーソナルイベントの開始日時。
宛先	パーソナルイベントの終了日時。
終日	イベントが終日続く場合は、このチェックボックスをオンにします。
タイムゾーン	[読み込み専用] エージェントが自分のユーザープロファイルで特定のタイムゾーンを選択した場合は、そのタイムゾーンがここに表示され、このイベントのタイムゾーンとして使用されます。ユーザープロファイルの [タイムゾーン] フィールドを後から変更しても、このイベントのタイムゾーンの指定は変更されません。
周期	頻度を選択して繰り返しイベントを作成します。選択に応じて、頻度情報を完了するために他のフィールドが必要になります。 ○ 繰り返さない ○ 日次 ○ 毎週平日 (月～金) ○ 毎週末 (土、日) ○ 毎週月、水、金 ○ 毎週火、木 ○ 週次 ○ 月次 ○ 年次
繰り返し間隔	繰り返し発生するイベントの頻度を入力します。
繰り返し：	週次イベントでは、曜日を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
月次タイプ	月次イベントでは以下のいずれかを選択します。これらの選択肢は、[タイミング] フィールドで繰り返しのベースとして曜日と日付を使用します。 ○ 日付 ○ 曜日 ○ 月の最終日 ○ 月の最後の週
年次タイプ	月次イベントでは以下のいずれかを選択します。 ○ 日付：この選択肢は、[タイミング] フィールドで繰り返しのベースとして曜日と日付を使用します。 ○ 浮動：この選択肢では、[浮動週]、[浮動日]、[浮動月] フィールドを入力します。
繰り返し期限：	繰り返しイベントの終了日を選択します。
浮動週	浮動年次繰り返しイベントでは、週を選択します。
浮動日	浮動年次繰り返しイベントでは、日付を選択します。
浮動月	浮動年次繰り返しイベントでは、月を選択します。

4. [送信] をクリックします。
新しいイベントは、エージェントカレンダーおよびエージェントパーソナルスケジュールフォームの [スケジュールエントリー] 関連リストに表示されます。

エージェントカレンダーでイベントを移動

エージェントスケジュールユーザーロールを持つユーザーは、自分のパーソナルカレンダーでイベントを移動できます。

始める前に
必要なロール：agent_schedule_user

手順

1. [カレンダー] に移動します。
   - カスタマーサービス > 自分のスケジュール
   - フィールドサービス > エージェント > 自分のスケジュール
2. イベントを移動するには、次のいずれかの方法を使用します。

オプション	説明
イベントをクリックして新しい日または時間にドラッグする	イベントレコードの [タイミング] および [宛先] フィールドが、新しい情報で更新されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オプション	説明
イベントをダブルクリックしてイベントレコードを開く	[タイミング] および [宛先] フィールドで日付と時刻の情報を変更し、[送信] をクリックします。イベントがカレンダーの新しい場所に表示されます。

エージェントカレンダーのイベントタイプを表示または非表示にする

エージェントスケジュールユーザーロールを持つユーザーは、自分のカレンダーをカスタマイズしたり、さまざまな種類のイベントを表示または非表示にすることができます。

始める前に
必要なロール：agent_schedule_user

手順

1. [カレンダー] に移動します。
   - カスタマーサービス > 自分のスケジュール
   - フィールドサービス > エージェント > 自分のスケジュール
2. カレンダーヘッダーの構成アイコン ( ) をクリックして、[スケジュール設定] メニューを表示します。
3. さまざまなタイプのイベントのスイッチを有効または無効にします。
   スイッチが右に移動し、緑色の背景で表示されると、オプションが有効になります。
4. 構成アイコン ( ) をもう一度クリックして、[スケジュール設定] メニューを非表示にします。
   カレンダーに、有効になったタスクタイプが表示されます。

エージェントカレンダーの管理

カスタマーサービスエージェントとフィールドサービス技術者は、エージェントカレンダーを使用して、作業スケジュールとアサインを確認したり、会議や予約などの個人イベントを追加したりすることができます。

エージェントカレンダーは、さまざまな作業スケジュールやシフトを管理するためのツールを提供し、エージェントと技術者を特定の期間のシフトにアサインします。カレンダーは柔軟性を備えており、修正または変更される作業スケジュールや、週、月、またはその他のパターンでローテーションされるシフトに適応できます。エージェントカレンダーアドミニストレーターは、カレンダーユーザーごとのスケジュール構成や、カレンダーに表示するタスクのタイプを含む、カレンダー構成を作成します。

エージェントカレンダーに格納されているスケジュール情報は、他の ServiceNow アプリケーションや機能 (アサインワークベンチ、セントラルディスパッチ、自動アサインなど) によって使用されます。アサインワークベンチは、事前定義された基準を評価し、ケースのアサインにエージェントを推奨するときに、予定されている作業スケジュールと個人の休暇に基づいて、利用可能なエージェントを使用します。サービスマネジメントのコアアプリケーション (フィールドサービス管理 (FSM) や設備サービス管理など) の自動アサインは、タスクをアサインする前にエージェント作業スケジュールを評価します。

エージェントカレンダーアドミニストレーターは、アプリケーションナビゲーターのエージェントスケジュールメニューにアクセスできます。このメニューには、次のモジュールが含まれています。

- イベント構成：エージェントカレンダーに表示されるイベントまたはタスクのタイプごとに構成を作成します。
- 作業スケジュール：カレンダーユーザーごとに 1 つ以上の作業スケジュールを作成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- エージェントパーソナルイベント：各エージェントのパーソナルスケジュールを作成し、それらのスケジュールにイベントを追加します。
- スケジュール：スケジュールを作成または変更します。詳細については、「スケジュール」を参照してください。

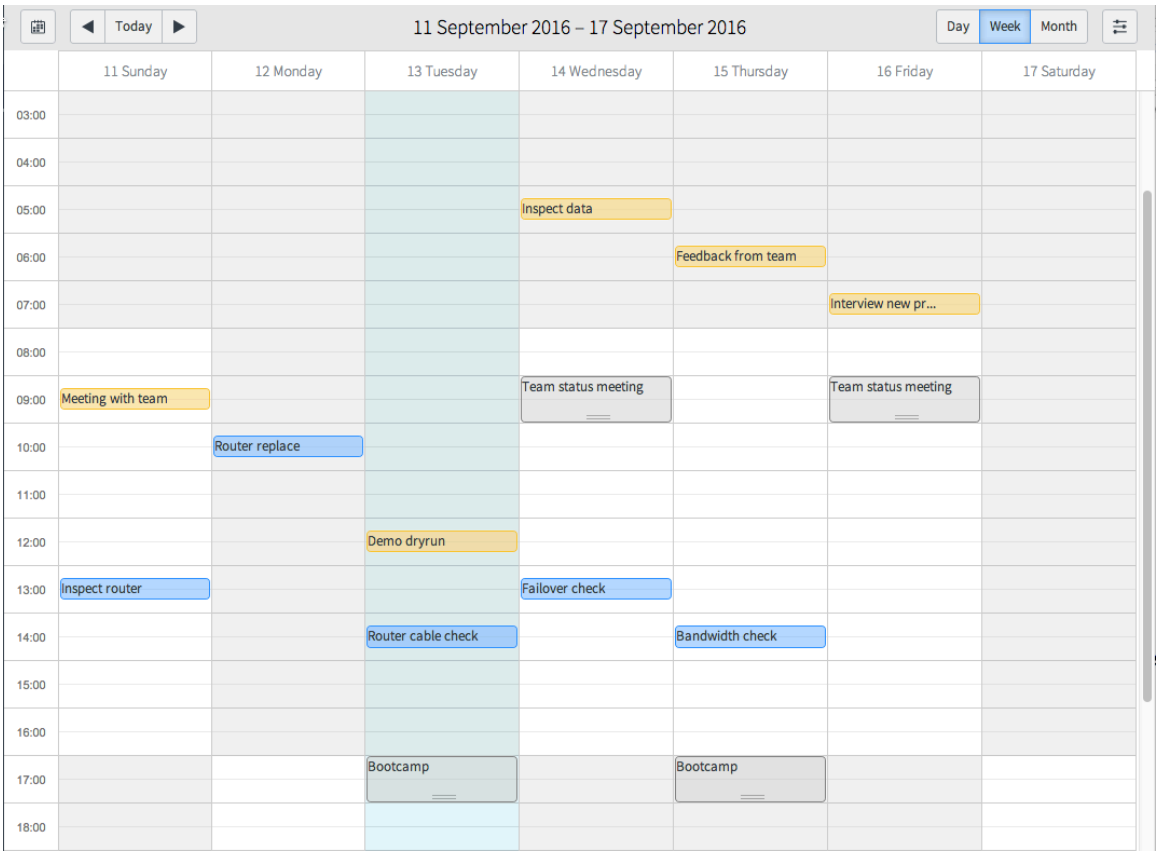
カレンダーの表示

agent_schedule_user ロールを持つカスタマーサービスエージェントおよびフィールドサービス技術者は、次の方法でパーソナルカレンダーにアクセスできます。

- カスタマーサービス > 自分のスケジュール
- フィールドサービス > エージェント > 自分のスケジュール

注:
エージェントカレンダーは、モバイルアプリケーションとモバイル Web でサポートされています。

エージェントカレンダー



カレンダーは、1 日、1 週間、または 1 か月を表示できます。カレンダーヘッダーのボタンを使用すると、ビューを切り替えたり、時間を前後に移動したりすることができます。エージェントのスケジュールされた作業時間はグレイで強調表示され、現在日は青で強調表示されます。エージェントカレンダーには、エージェントにアサインされた作業またはタスク、およびパーソナルイベントが表示されます。イベントの各タイプは、異なる色を使用してカレンダーに表示されます。

エージェントは、特定のタイムスロットをダブルクリックして [新しいイベント] ポップアップウィンドウに詳細を入力するか、クリックしてドラッグすることで、カレンダーにイベントを追加できます。エージェントは、ドラッグアンドドロップでイベントを移動することもできます。イベントをクリックするとイベントの詳細を示すポップアップが表示され、イベントをダブルクリックするとイベントレコードが開きます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

プラグイン

エージェントスケジュールプラグイン (com.snc.agent_schedule) は、カスタマーサービス管理 (CSM) プラグインおよびフィールドサービス管理 (FSM) プラグインの一部として有効になっています。

テーブル

エージェントスケジュールプラグインによって、次のテーブルが追加されます。

エージェントスケジュールプラグインとともにインストールされるテーブル

テーブル	説明
エージェント作業スケジュール [agent_work_schedule]	スケジュールの日付範囲やスケジュールタイプなど、エージェントごとに 1 つ以上の作業スケジュールを格納します。
エージェントパーソナルスケジュール [agent_events]	トレーニング、個人の休暇、会議など、各エージェントのパーソナルカレンダーイベントを格納します。
イベント設定 [agent_schedule_task_config]	ケースタスクや作業指示書タスクなど、エージェントカレンダーに表示されるタスクのタイプごとに構成を格納します。
エージェントスケジュールユーザー設定 [agent_schedule_user_pref]	カレンダーのエージェントのパーソナライズされたデータを格納します。agent_schedule_user ロールを持つユーザーがパーソナルカレンダーにアクセスすると、ユーザー構成が自動的に作成されます。
エージェントスケジュールリレーションシップ [agent_schedule_task_config_rel_user_pref]	エージェント構成とイベント構成のリレーションシップを格納します。イベント構成で選択されたタスクテーブルへのユーザーの読み取りアクセス権に基づいて、リレーションシップエントリーが自動的に作成されます。
エージェントスケジュール定義テーマ [agent_schedule_definition_theme]	エージェントカレンダーにさまざまなタイプのタスクを表示するために使用する色を格納します。

ユーザーロール

エージェントスケジュール (com.snc.agent_schedule) プラグインには、次のユーザーロールが含まれています。

エージェントスケジュールプラグインに含まれるロール

ロール	説明
エージェントスケジュールアドミニストレーター [agent_schedule_admin]	エージェントカレンダー構成を設定します。次のロールを含めます。 • agent_schedule_user • schedule_admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エージェントスケジュールプラグインに含まれるロール (続く)

ロール	説明
エージェントスケジュールユーザー [agent_schedule_user]	カスタマーサービスエージェントとフィールドサービス技術者がパーソナルカレンダーにアクセスして更新できるようにします。

関連情報

スケジュールの作成と使用

エージェントカレンダーの構成

エージェントが予定された作業時間前に移動を開始できるようにする

エージェントが予定された作業時間前に移動を開始できるようにすることで、柔軟な作業タイプをサポートします。たとえば、悪天候によって移動時間が突然増加した場合に備えて、エージェントの予定作業時間外の移動時間を追加できます。

始める前に

アドミニストレーターは、スクリプトを実行して、すべてのユーザーの作業時間外の移動時間を追加できます。

必要なロール:wm_dispatcher、wm_manager、wm_admin、または admin

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス.

2. 次のいずれかのアクションを実行します。

- ディスパッチャーの場合は、 ディスパッチ > 自分のエージェント.
- マネージャーの場合は、次に移動します マネージャー > 自分のチーム.

3. ユーザープロファイルを選択します。

4. ユーザーレコードを追加または更新するには、次のいずれかを実行します。

5. すべてのユーザーの移動時間を作業時間として追加するには、次の手順を実行します。

a. 移動先 システム定義 > スクリプト - バックグラウンド

b. [スクリプトを実行] ウィンドウで、すべてのユーザーの作業時間として移動時間を含めるスクリプトを追加します。

移動時間をユーザーの作業時間として含めるオプション

オプション	説明

すべてのユーザーの移動時間を作業時間として追加	**i.** 次のスクリプトを追加します。
	`createWorkParamsForAllAgents("yes");`
	
	`function createWorkParamsForAllAgents(travelOutsideWorkHours) { var now_GR = new GlideRecord("sys_user_has_role");`

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

オプション	説明

	gr.addEncodedQuery("role=26c324ba1b32200096f9fbcd2c0713c2"); // fetching users having wm_agent role
	gr.query();
	gs.info("total work agents found: "+gr.getRowCount());
	var agentWorkParameter = {};
	
	while (gr.next()) {
	var userId = gr.getValue("user");
	if (!agentWorkParameter[userId]) {
	var wp = new GlideRecord("wm_agent_work_configuration");
	wp.initialize();
	wp.setValue("user",userId);
	
	wp.setValue("travel_outside_of_work_hours", travelOutsideWorkHours); // setting default value for travel_outside_of_work_hours
	wp.insert();
	agentWorkParameter[userId] = true;
	}
	}
	}
	
	ii. [スクリプトを実行] をクリックします。

すべてのユーザーの移動時間を作業時間として更新	**i.** 次のスクリプトを追加します。
	updateWorkParamsForAgents("yes"); // param1: default travel outside work hours value
	
	function updateWorkParamsForAgents(travelOutsideWorkHours) {
	var now_GR = new GlideRecord("wm_agent_work_configuration");
	gr.query();
	gs.info("total agent work parameters found: "+gr.getRowCount());
	var updateCount = 0;
	
	while (gr.next()) {
	var canTravelOutside = gr.getValue("travel_outside_of_work_hours");
	if (canTravelOutside != travelOutsideWorkHours) {
	
	gr.setValue("travel_outside_of_work_hours", travelOutsideWorkHours);

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オプション	説明

	``
	  if (gr.update())
	   updateCount ++;
	  }
	 }
	 gs.info("total agent work parameters updated: "+updateCount);
	}
	``
	ii. [スクリプトを実行] をクリックします。

キャパシティ

タスクやプロジェクトに使用および割り当て済みの、時間や人員などの利用可能なリソースの合計を表示、監視、および管理します。

キャパシティ使用率情報の表示

キャパシティ使用率の情報を表示して、グループとエージェントが使用するキャパシティを追跡します。

始める前に

必要なロール:wm_admin、wm_manager、wm_internal_contractor_manager

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > キャパシティ管理 > キャパシティ使用率.

2. [キャパシティ使用量] ページには、キャパシティ使用量に関する情報が表示されます。

キャパシティ使用率情報テーブル

フィールド	説明
キャパシティ割り当て	使用が作成されるアサインテーブル。
予約ルール	キャパシティをアサインするときに使用する予約ルール。
エージェント	エージェントの名前。 このフィールドは、作業指示タスクの作業負荷キャパシティを定義するときに [キャパシティ単位] フィールドで [エージェントスケジュール] が選択されている場合にのみ適用されます。
使用済みキャパシティ	使用されたキャパシティの合計量。
開始日	キャパシティ定義と予約を適用する日付。
終了日	キャパシティ定義と予約を適用する期限の日付。

関連情報

フィールドサービスキャパシティと予約の管理の構成

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

キャパシティコンソールの使用

キャパシティコンソールは、テリトリーおよびデマンドチャネル全体でリソースキャパシティを監視、管理、および最適化するために設計されたツールです。

キャパシティ使用率を直感的に視覚的に表現できるため、キャパシティ計画者はデータに基づいて意思決定を行い、運用効率を向上させることができます。

注:
キャパシティコンソールを使用するには、 フィールドサービス Advanced Capacity and Reservations Management (com.snc.fsm_advanced_capacity_management) プラグインをアクティブ化する必要があります。詳細については、「フィールドサービス キャパシティコンソールのアクティブ化」を参照してください。

包括的なキャパシティビュー

キャパシティコンソールには、キャパシティ使用率の詳細かつ視覚的な概要が表示されます。主要なビューは次のとおりです。

- テリトリービュー:
  - 特定のテリトリーのリソースキャパシティデータが表示され、影響を受けるデマンドチャネルがその下に一覧表示されます。詳細については、「フィールドサービス テリトリーを作成」を参照してください。
  - 計画済み、割り当て済み、および予測済みのキャパシティに関するインサイトを提供します。
- デマンドチャネルビュー:
  - 上部にデマンドチャネルをハイライト表示し、その下に影響を受けるテリトリーを一覧表示します。詳細については、「デマンドチャネルの作成」を参照してください。
  - デマンドチャネルとそれに関連するキャパシティを可視化します。

キャパシティコンソールのカスタマイズ

組織のニーズに合わせてキャパシティコンソールをカスタマイズします。

- しきい値の設定:容量使用率のしきい値をすばやく定義して、注意が必要な領域を特定します。しきい値の例を次に示します。ただし、ビジネス用語やニーズに合わせてカスタマイズできます。
  - 十分に活用されていない:キャパシティ制限を下回っています。
  - Optimalutilized:リソースを効率的に使用します。
  - 過剰使用:キャパシティ制限を超えています。

  注:
  カラーコードと凡例ラベルをカスタマイズして、ビジネス用語に合わせてカテゴリ化を明確にすることもできます。

- フィルター設定を保存:選択したフィルター設定を保存して、将来のセッションですばやく簡単にアクセスできます。
- カレンダーキャパシティデータパラメーターのカスタマイズ:特定のメトリクスに優先順位を付けるようにカレンダーを更新します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 既存の評価指標を置き換えます (たとえば、「使用済みキャパシティ」を「未使用のキャパシティ」に置き換えます)。
- アプリケーションフィールドセット:キャパシティコンソールイベントフィールドを使用して、新しいフィールドを追加します。詳細については、「フィールドサービス キャパシティコンソールのアクティブ化」を参照してください。

フィルターによるデータの絞り込み

コンソールの上部にあるカスタマイズ可能なフィルターにより、データビューをカスタマイズできます。

- デフォルトフィルター:事前に選択されたフィルターにより、インサイトをすばやく得るために最も関連性の高いデータが表示されます。
- カスタム設定:特定のビジネスニーズに合わせてフィルターを調整して保存します。
  - テリトリーフィルター:特定のテリトリーに焦点を当てて、そのキャパシティとデマンドを理解します。
  - デマンドチャネルフィルター:デマンドチャネルなどの追加パラメーターでデータを絞り込みます。
  - グループフィルター:デマンドチャネルまたはテリトリー別にデータをグループ化します。
  - 単位フィルター:時間またはタスクの観点からキャパシティを表示します (たとえば、特定の週の低実績テリトリーに焦点を当てるなど)。
  - 詳細フィルター:しきい値を使用してデータを分析します。たとえば 、[未使用] を選択すると、キャパシティが 25% 未満で表示されます。

カレンダー機能

キャパシティコンソールのカレンダーには、経時的なデータを表示および分析するための柔軟なオプションがあります。

- 柔軟な日付範囲:カレンダー設定を調整して特定の期間のデータを表示し、より適切な計画と傾向分析を可能にします。
- デフォルトビュー:
  - 週次ビュー
  - 2 週間ビュー
- 手動リフレッシュが必要:キャパシティコンソールまたはプラットフォームでの変更など、カレンダーデータに影響を与えるアクションでは、最新のデータを表示するために手動でリフレッシュする必要があります。

ユースケース

次に、キャパシティコンソールのユースケースをいくつか示します

- リソース割り当て:フィルターを使用して活用されていないテリトリーを特定し、エージェントを需要の低いテリトリーから近くの需要の高いテリトリーに再アサインします。
- デマンド分析:2 週間ビューを使用して将来の需要を予測し、予想されるニーズを満たすために積極的なリソース調整を行います。
- 高度なフィルタリング:ボトルネックを解決するために過度に活用されたテリトリーに焦点を当て、効率を維持するために最適に使用されているテリトリーを分析します。
- デマンドチャネルに関するインサイト:デマンドチャネルの観点からキャパシティとデマンドのメトリクスを分析し、特定の顧客のニーズに合わせてカスタマイズされたデータビューを提供します。

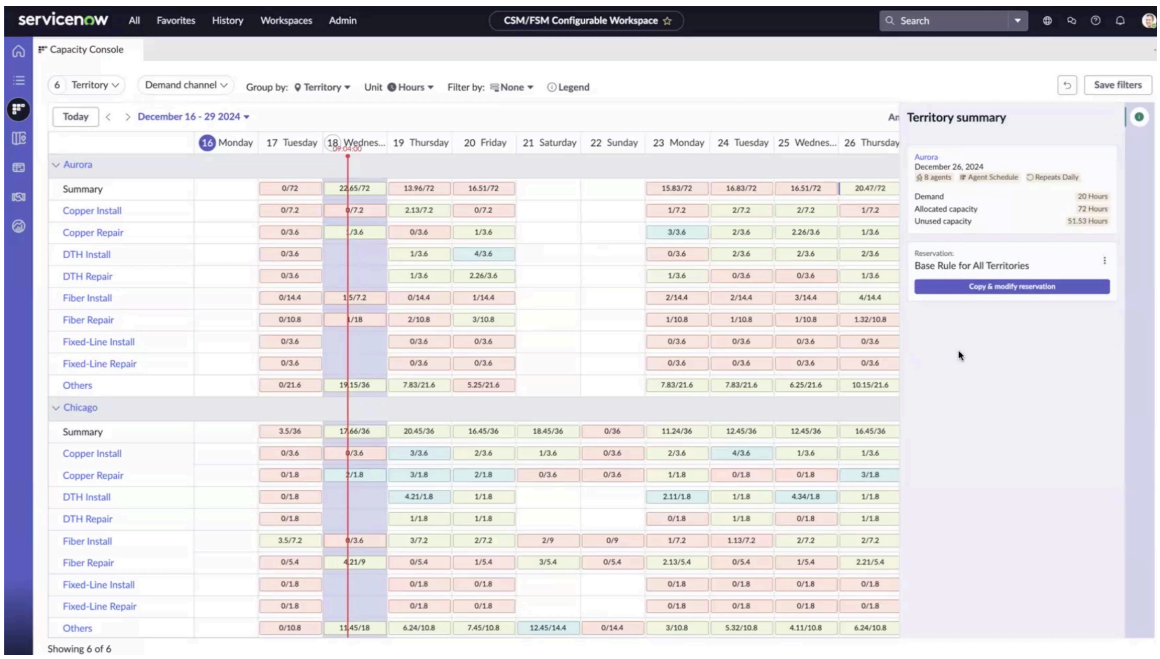
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

キャパシティコンソールの視覚的な概要

次のスナップショットは、キャパシティコンソールを示しています。

- テリトリ (オーロラやシカゴなど)。
- デマンドチャネル (銅線の取り付けや銅線の修理など)。
- デマンド、割り当て済みキャパシティ、未使用のキャパシティなど、週次のキャパシティメトリクス。



関連情報

- キャパシティコンソール
- キャパシティコンソールでのデータの表示
- コンテキストサイドパネルにテリトリーとデマンドのチャネルサマリーを表示する
- キャパシティコンソールでテリトリーのキャパシティ値と予約を更新する

キャパシティコンソールでのデータの表示

キャパシティコンソールは、リソースの可用性とキャパシティ使用率に関連する組織の一般的な課題に対処するために設計された視覚化ツールです。キャパシティをリアルタイムで可視化し、ボトルネックを特定し、変化する需要に合わせて迅速に調整できるため、組織は運用を効果的に最適化できます。

始める前に
必要なロール:fsm_adv_cap_mgmt.wm_capacity_planner、sn_fsm_capacity_mg.wm_capacity_write、sn_fsm_capacity_m

このタスクについて
キャパシティコンソールを開くと、カレンダーにさまざまなテリトリーのキャパシティと複数のデマンドチャネルからのデータが表示されます。その他のメリットは次のとおりです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- リアルタイムインサイト:各テリトリのリソース使用率とキャパシティ割り当てを即座に可視化します。
- 情報に基づいた意思決定:十分に活用されていないリソースまたは過度に活用されているリソースを特定して、タスクのアサインを最適化します。
- 選択可能なフィルター:フィルターと設定を使用して、特定のニーズに合わせてデータビューを調整します。

手順

1. 移動先 すべて > **CSM/FSM** 構成可能ワークスペース > キャパシティコンソール.
2. [テリトリー] フィルターで、テリトリーを選択します。
3. [デマンドチャネル] フィルターで、デマンドチャネルを選択します。
4. [グループ] フィルターを選択し、テリトリーまたはデマンドチャネルを選択します。
   データビューはテリトリーまたはデマンドチャネルのいずれかでグループ化できるため、キャパシティ計画者は視点を簡単に切り替えることができます。たとえば、テリトリー別にグループ化すると、各テリトリーのキャパシティがデマンドチャネル別にブレークダウンされ、デマンドチャネル別にグループ化すると、各チャネルとそのテリトリーのデータが表示されます。
5. 単位フィルターを使用して、時間ベースのキャパシティ割り当て (エージェントスケジュールや時間タイプの定義など) の [時間] または タスクベースのキャパシティ割り当ての [タスク] から選択し、タスク配分に焦点を当てます。
6. 詳細フィルターを使用して、パフォーマンスに基づいてテリトリーとデマンドチャネルに固有のデータを表示します。
   次のいずれかを選択します。
   - 十分に活用されていない (オレンジ):使用率が大幅に低い日数とデマンドチャネルを表示し、ユーザーがターゲットを絞った意思決定を行えるようにします。容量の 25% 未満が使用されます。
   - 最適な使用 (緑):最適な使用の領域を強調表示し、ユーザーの効率を維持するのに役立ちます。最適な使用率は 25% から 75% の間です。
   - 過剰使用 (青):キャパシティを超えている日とチャネルを特定し、リソースの再割り当てを支援します。容量の75%以上が過剰に使用されています。
   - キャパシティなし (空白):選択した基準にキャパシティが定義されていません。
7. オプション: [フィルターの保存] を選択します。
   再度ログインしたり、セッションを更新したりしても、選択内容はそのまま残ります。
8. カレンダーを使用して週を選択します。
9. キャパシティ計画立案のより広い視点を得るには、週次ビューまたは 2 週間ビューを選択します。
   デフォルトのビューは週次ビューです。

タスクの結果

キャパシティデータは、適用されたフィルターに基づいてカレンダーに表示されます。

関連情報

キャパシティコンソールの使用

コンテキストサイドパネルにテリトリーとデマンドのチャネルサマリーを表示する

キャパシティコンソールでテリトリーのキャパシティ値と予約を更新する

フィールドサービス キャパシティコンソールのアクティブ化

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コンテキストサイドパネルにテリトリーとデマンドのチャネルサマリーを表示する

キャパシティコンソールには、テリトリとデマンドチャネルの包括的な概要が表示されるため、キャパシティ計画者とマネージャーは、リソースの割り当てと管理について十分な情報に基づいた意思決定を行うことができます。

始める前に

必要なロール:fsm_adv_cap_mgmt.wm_capacity_planner、sn_fsm_capacity_mg.wm_capacity_write、sn_fsm_capacity_m

このタスクについて

カレンダーまたは特定のデータ行でイベントを選択すると、コンテキストサイドパネル (CSP) が画面の右側に自動的に表示されます。このパネルは、コンテキスト固有の動的なインターフェイスを提供し、選択したイベントまたはキャパシティデータ行に合わせて調整された関連情報とアクション可能なオプションを表示します。他の画面に移動することなく、重要な詳細やアクションにすばやくアクセスできるようにすることで、ワークフローを簡素化します。

手順

1. 移動先 すべて > **CSM/FSM** 構成可能ワークスペース > キャパシティコンソール.
2. テリトリーまたはデマンドチャネルのサマリーを表示します。

タスクの結果

コンテキストサイドパネルが開き、選択したコンテキストに合わせて調整されたサマリーが表示されるため、重要な情報が提供され、ユーザーがアクション可能なインサイトを得ることができます。選択内容に応じて、CSP に次のように表示される場合があります。

- テリトリーサマリー:アサインされたエージェントの数、キャパシティ割り当てタイプ、そのキャパシティ割り当てのキャパシティ定義タイプに基づく指定期間の対応可能時間などのメトリクスを含む、選択したテリトリーに関する詳細情報を提供します。このサマリーは、キャパシティ計画者が情報に基づいた意思決定を行う際に役立ちます。
- デマンドチャネルサマリー:選択した期間の予約や計算されたキャパシティ値など、デマンドチャネルの詳細の概要を表示します。

次のタスク

コンテキストサイドパネルでキャパシティ値と予約を変更できます。

キャパシティコンソールでテリトリーのキャパシティ値と予約を更新する

キャパシティコンソールを使用すると、キャパシティ計画者とマネージャーは、キャパシティ値と予約ルールを柔軟に変更して、リソースをより適切に割り当てることができます。予約により、適用可能なデマンドチャネルと、特定の日における各チャネルのキャパシティの割り当て率が決まります。

始める前に

必要なロール:fsm_adv_cap_mgmt.wm_capacity_planner、sn_fsm_capacity_mg.wm_capacity_write

このタスクについて

コンテキストサイドパネル (CSP) を使用して、次の操作を行います。

- キャパシティ値を更新:時間とタスクのキャパシティ値は変更できますが、エージェントスケジュールのキャパシティ値は変更できません。エージェントスケジュール値は動的に計算され、手動で調整することはできません。
- 予約の作成または変更: CSP では、次の 2 種類の予約の更新が許可されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 新規予約を作成:このオプションを使用して、新しい予約を定義し、選択したコンテキストに適用します。
- 予約を上書き:現在の予約を既存のリストの別の予約に置き換えます。

注:
[予約のコピーと変更] オプションは、[テリトリーの概要 (Territory Summary)] セクションでのみ使用できます。

手順

1. 移動先 すべて > **CSM/FSM** 構成可能ワークスペース > キャパシティコンソール.
2. **[Group By** (グループ化)] フィルターを選択し、[**Territory** (テリトリー)] を選択します。
3. テリトリー内の特定の期間の サマリー 行またはイベントを見つけます。
4. カレンダーのイベントまたはデータ行をクリックします。
[テリトリーサマリー] ページがコンテキストサイドパネルに表示されます。
5. キャパシティ値を更新するには、[編集] アイコンを選択し、キャパシティ定義の定義に関わらず時間数またはタスク数で値を変更します。
6. 適用された予約を変更するには、[アクション] を選択し、[予約を上書き] をクリックします。
   a. [予約] フィールドで、ドロップダウンメニューから既存の予約を選択します。
   例:すべてのテリトリの基本ルール。
   b. [上書きを適用] をクリックして、選択したルールを適用します。
7. 現在の予約のコピーを作成して新しい予約を作成するには、[予約のコピーと変更] を選択します。
   a. [新規予約名] フィールドに予約名を入力します。
   b. 必要に応じて予約の値を変更するか、デマンドチャネルを追加および削除します。
   例:ファイバー修理:25%、最大オーバーフローは100%。
   c. [変更された予約を適用] をクリックします。

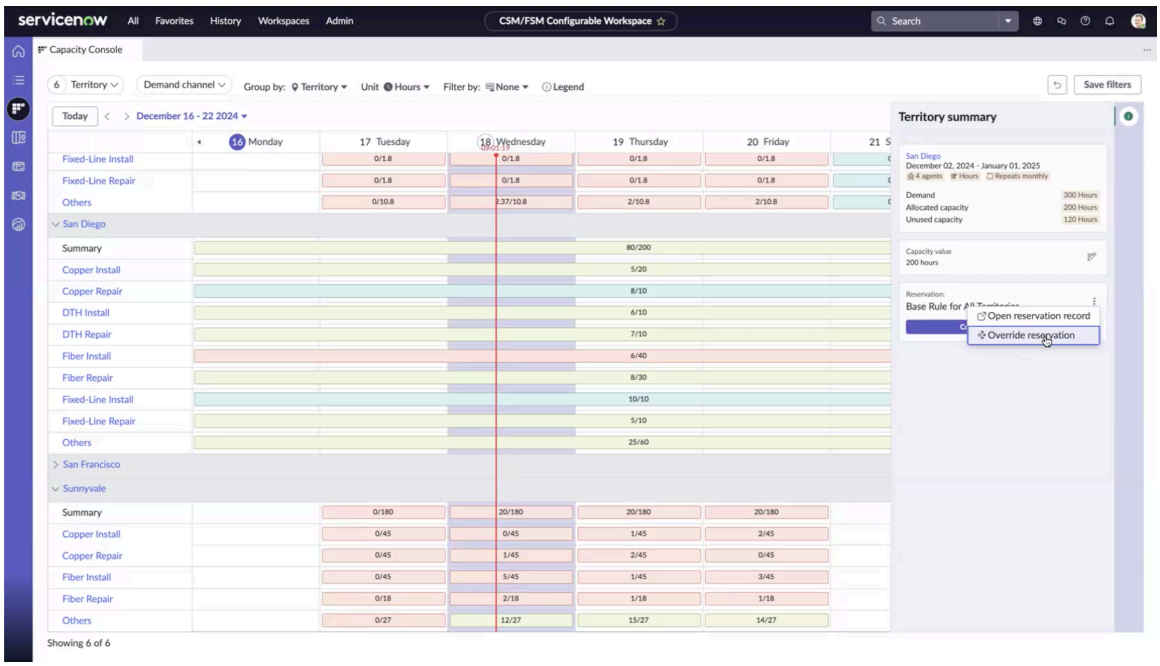
Example: 予約の変更

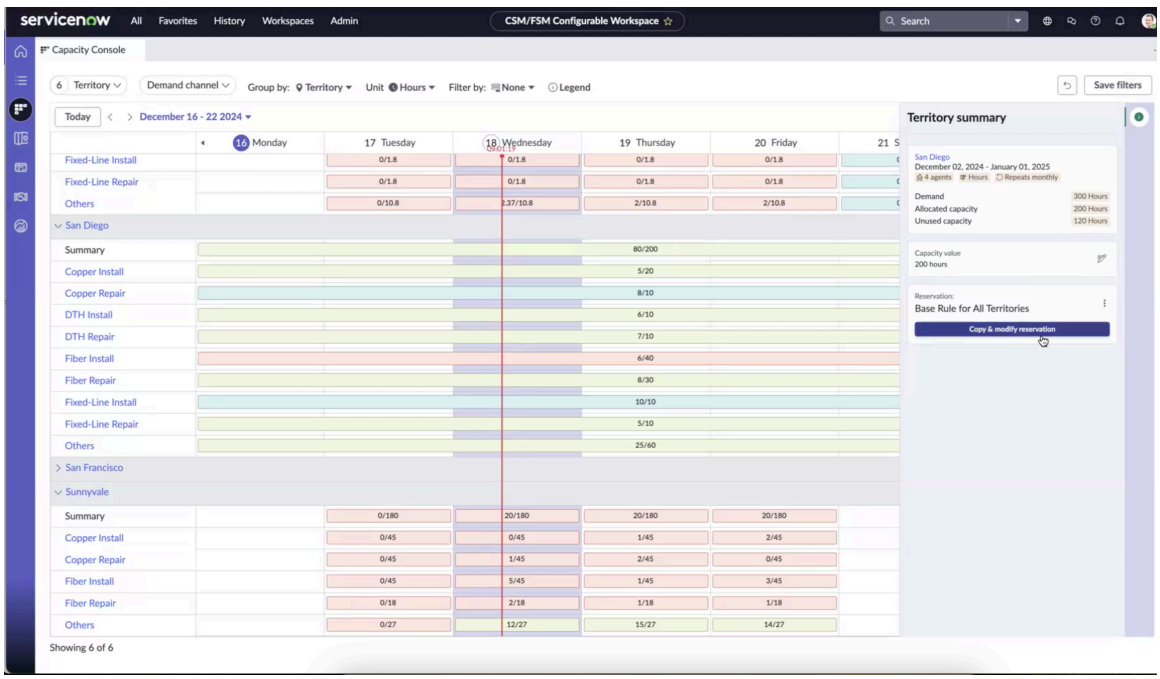
1. エージェントスケジュールタイプのキャパシティアサイン - シナリオ:オーロラ (日次アサイン)
   - 銅線の修理に 10%、ファイバーの修理に 30% の容量を割り当てるように予約を調整します。
   - 選択した日の変更を適用するには、変更した予約を保存します。
2. 時間タイプのキャパシティ割り当て - シナリオ:サンディエゴ (月次割り当て)
   - 固定キャパシティの値を変更します (たとえば、200 時間から 180 時間に減らします)。
   - 長期キャパシティ計画に合わせて予約を変更します。
3. タスクタイプのキャパシティ割り当て - シナリオ:シカゴ (日次割り当て)
   a. 固定キャパシティの値を変更します (例:20 タスクから 10 タスクに削減)。
   b. 長期キャパシティ計画に合わせて予約を変更します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のスナップショットは、キャパシティコンソールのコンテキストサイドパネルで実行されるアクションを示しています。





フィールドサービスクルーオペレーションの使用

フィールドサービスクルーオペレーションを使用して、クルーの作業が必要なタスクに同じリソースセットを繰り返しアサインします。

関連情報

クルーの操作に ディスパッチャワークスペース を使用する

Now Mobileエージェントアプリケーションを使用したクルータスクの管理

作業指示タスクをクルーにアサインする

エージェントのグループが作業する必要がある作業指示書タスクにクルーをアサインします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に

複数のスケジュールエントリまたは複数日にタスクをスケジュールする場合は、作業スケジュールがクルーに割り当てられている必要があります。詳細については、「エージェントの作業スケジュールの作成」を参照してください。

> **注:**
> クルースケジュールが定義されておらず、タスクを自動アサインする場合は、デフォルトのスケジュールが使用されます。

必要なロール:wm_admin、wm_dispatcher、wm_manager

このタスクについて

タスクアサインの主な要因:

- クルーの可用性:クルーの可用性 (有効日) がタスクの期限 (期間の開始日と終了日) と一致していることを確認します。
- エージェントのスキル:タスクに必要な特定のスキルをクルーが持つスキルに合わせます。
- タスク要件:クルーの能力とタスクデマンドを照合します。
- テリトリーメンバーシップ:エージェントがタスクアサインを受ける資格があるかどうかは、関連付けられたテリトリーのメンバーシップによって決まります。

  > **注:**
  > テリトリーメンバーシップは、テリトリー計画プラグインが有効で、テリトリーモデルが有効になっている場合に使用できます。

タスクのアサイン方法:

1. 手動アサイン:ディスパッチャーは、タスクに最適なクルーを選択し、有効日がタスク期間の開始日と終了日と一致するようにします。ディスパッチャーは、テリトリーメンバーシップの日付に基づいて、クルー内のエージェントの対応可能性もチェックします。
2. 動的アサイン:動的スケジューリングは、クルーの可用性、エージェントのスキル、タスク要件などの要素に基づいて、タスクをクルーに自動的にアサインします。適切なクルーが存在する場合は、そのクルーにタスクが割り当てられます。それ以外の場合は、新しいクルーが作成されます。動的に作成されたクルーがテリトリー内の作業指示タスクにアサインされると、クルーメンバーシップが更新され、テリトリの [クルーメンバーシップ] 関連リストに表示されます。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > 作業指示 > すべての作業指示タスク.
2. アサインする作業指示タスクを開きます。
3. [クルーが必要] チェックボックスがまだオンになっていない場合は、これを選択します。
4. 複数のスケジュールエントリまたは複数日にわたる作業指示タスクをスケジュールする必要がある場合は、[スケジュールエントリ全体でアサイン] チェックボックスがまだオンになっていない場合はオンにします。
5. 手動または自動アサインを使用してタスクをアサインします。

タスクの結果

タスクがクルーにアサインされます。すべてのクルーメンバーは、作業指示タスクがアサインされたことを知らせるプッシュ通知を受信します。[タスクアサイニー] テーブルが作業指示タスクに追加されます。詳細については、「 クルーメンバーまたは機器のタスクアサイニーテーブル」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

Now Mobileエージェントアプリケーションを使用したクルータスクの管理

ディスパッチャーが作業指示タスクをクルーにディスパッチした後、タスクはクルーリーダーを含むクルーのアサインされたメンバーに送信されます。

クルーリーダーとエージェントは、 Now Mobile エージェントアプリケーションを使用して作業指示タスクにアクセスできます。リーダーのみが、作業指示タスクおよびその他の管理アクションを承認または却下できます。リーダーがタスクを受諾すると、タスクのステータスは自動的に [受入済み] に変わります。他のクルーメンバーはタスクの詳細を表示できます。

クルーメンバーは、 Now Mobile Agent アプリケーションを使用して、自分に個別に、または所属するクルーにアサインされた作業指示タスクのリストを表示できます。エージェントは、クルーを必要とするタスクを自分自身にアサインすることはできません。

クルーリーダーは、作業指示タスクで次のアクションを実行できます。

- タスクを承認または却下します。
- 移動開始または作業開始の時間を設定し、作業を一時停止、作業を再開し、ステータスを [完了してクローズ] に設定し、タスクを管理します。
- タスクに関連するナレッジ記事を表示してアクセスします。
- クルーが作業指示タスクに取り組んだ時間と、そのタスクに携わったクルーメンバー (自身を含む) の他のアクティビティに費やした時間を記録します。

  注:
  クルーリーダーがタスクに記録した作業時間と移動時間は、すべてのクルーメンバーを対象とします。

- 作業指示タスクにコメントを追加します。

クルーメンバーは、作業指示タスクで次のアクションを実行できます。

- 作業指示タスクの詳細を表示します。
- タスクに関連するナレッジ記事を表示してアクセスします。
- 作業指示タスクにコメントを追加します。

関連情報

作業指示タスクを承認または却下します
作業指示タスクの作業を開始
タスクまたはアクティビティの作業時間を手動で記録する
のナレッジ記事 ServiceNow エージェント

クルータスクへのリソースの追加

タスクの作成後に必要であることに気付いた場合は、エージェントや機器など、クルーに含まれていないリソースを追加します。

始める前に
必要なロール:wm_dispatcher、wm_manager

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > すべての作業指示タスク.
2. リソースを追加する作業指示クルータスクを選択します。
3. [タスクのアサイニー] タブで、[追加] を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

4. フォームで、フィールドに入力します。

タスクアサイニーフォーム

フィールド	入力
要件	要件に名前を付けます。
リソースタイプ	[エージェント] または [機器] に設定します。
アサイニー	クルータスクに追加するエージェントを検索して追加します。

5. **[Submit** (送信)] を選択します。
リソースがクルーに追加されます。

作業指示タスクのリソース要件の追加

必要なエージェントスキルや機器アイテムなど、クルーの作業指示タスクを完了するために必要なリソースを追加して、タスクのアサイン後の遅延を回避します。

始める前に

- 機器関連の要件を追加するには、機器スケジューリングプラグイン (com.snc.fsm_resource_scheduling) をインストールする必要があります。

必要なロール:wm_admin、wm_dispatcher

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > 作業指示タスク.
2. 作業指示タスクを開きます。
タスクは [ドラフト] または [ディスパッチ待ち] ステータスである必要があります。
3. [クルーが必要] および [リソース要件] オプションがまだ選択されていない場合は、これらを選択します。
4. [リソース要件] 関連リストで、[新規] を選択します。
5. フォームで、フィールドに入力します。

クルー要件

フィールド	説明
名前	リソースカテゴリのタイプの名前。たとえば、電気技師などです。
リソースタイプ	タスクに必要なリソースのタイプ (エージェントまたは機器)。
最小数量	タスクの作業に必要なリソースの最小数。
推奨数量	タスクの作業に必要なリソースの推奨数。
必須スキル	タスクを完了するために必要なスキル。たとえば、配線やはんだ付けなどです。
スキルレベル	[必須スキル] フィールドにスキルを 1 つ入力する場合は、選択したスキルのレベルを定義します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: 複数のスキルに対してスキルレベルを選択することはできません。
オプションスキル	タスクを完了するためのオプションのスキル。
必須	タスクを完了するためにリソース要件が必須かどうかを示すオプション。
リーダー	リーダーを決定するために、リソース要件を対応可能なエージェントと照合する必要があることを示すオプション。

6. **[Submit** (送信)] を選択します。

エージェントがクルーのタスクで作業した時間を変更する

エージェントが他のクルーよりもタスクに費やした時間が長いまたは少ない場合は、そのエージェントがクルーのタスクに費やした時間を更新します。

始める前に
必要なロール:wm_admin、wm_manager、wm_dispatcher、wm_crew_moderator。

このタスクについて
[実際の作業開始] または [実際の作業終了] の値を編集すると、エージェントの [作業期間] と [実際の作業期間] が更新されます。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > マネージャー > 作業指示タスク.
2. エージェントの時間を変更する完全な作業指示タスクを選択します。
3. [タスクのアサイニー] タブで、作業時間を編集するエージェントの名前の [リソースタイプ] を選択します。
4. [実績作業開始] または [実績作業終了] を更新します。
5. **[Update** (更新)] を選択します。

Workforce Optimization (ワークフォース最適化)

スマートスケジュール、チーム構造、およびリアルタイムの単一スコアの更新を使用して、チームの質と効率を向上させます。完了したタスクの品質を評価し、エージェントにスキルを推奨し、スキルギャップに対処できるようエージェントをトレーニングします。

関連情報

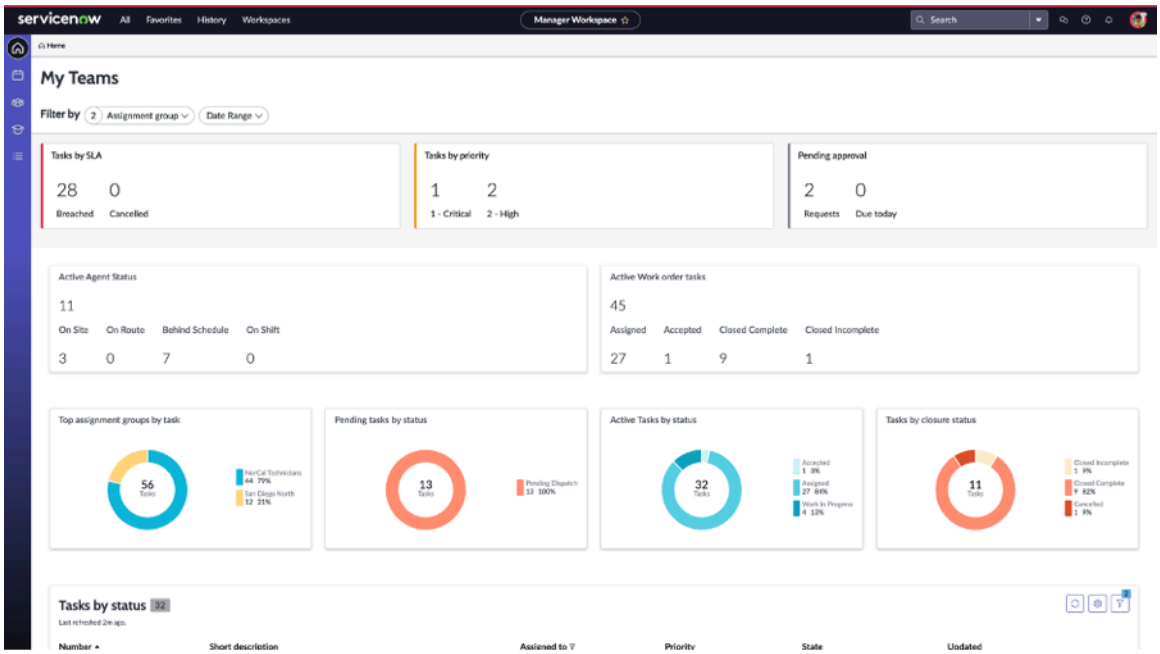
フィールドサービス 向けワークフォース最適化の設定

フィールドサービスのワークフォース最適化 **Manager Workspace** ダッシュボード

チームの作業と組織のパフォーマンスを フィールドサービスのワークフォース最適化 使用して監視します。特定の時間にチームが取り組んでいるタスクのステータスを常に把握します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



エンドユーザーとロール

エンドユーザーと目標	必要なロール
ワークスペースマネージャーは、次の操作を実行できます。 • チームが現在取り組んでいる作業指示タスクまたはまだアサインされていないタスクを分析します。 • SLA に違反している、エスカレーションされている、または 30 日間開いていないタスクを監視する。 • チームの作業、チャット、およびワークアサインメントを追跡して、組織全体のパフォーマンスを分析します。	sn_wfo_fsm.manager

Manager Workspace ダッシュボードへのアクセス

ダッシュボードを開くには、次の場所に移動します。 すべて > ワークスペース > マネージャーワークスペース.

ユースケース

ユーザー	ダッシュボードの使用法
マネージャー	1 日を開始したときにエージェントの作業を監視し、注意が必要なレポートを表示し、アクションを実行するタスクに移動します。希望する期間の特定のチームのパフォーマンスを分析します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インジケーター

Manager Workspace には、次のインジケーターがあります。

オープンな作業指示
: オープンな作業指示の数を表示します。

作業指示の解決にかかる平均時間
: 作業指示の解決に必要な平均日数を表示します

タスクに対する作業時間 (%)
: 生産時間の割合と、指定した期間にどれだけ増加または減少したかを表示します。

タスクに対するエージェント稼働率 (%)
: エージェント使用率と、指定された期間にエージェント使用率がどの程度増加または減少したかが表示されます。

ブレークダウン

Manager Workspace には、次のブレークダウンが含まれています。

- アサイン先グループ
- 日付範囲

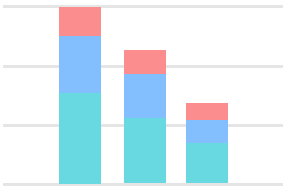
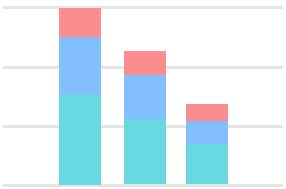
データの可視化

Manager Workspace では、以下の可視化が提供されます。

タイトル	タイプ	説明
SLA 別のタスク	単一スコア 	違反およびキャンセルされたタスクの数。
優先度別のタスク	単一スコア 	重要で優先度の高いタスクの数。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タイトル	タイプ	説明
承認待ち	単一スコア 	今日が期限の承認要求と要求の数。
クローズされた作業指示	積み重ね式の棒グラフ 	エージェントがクローズした作業指示を表示します。
新規作業指示とクローズ済み作業指示 (週次)	線および積み重ね棒グラフ	アサイン先グループにアサインされた新規およびクローズ済みの作業指示を週ごとに表示します。
予定タスク期間と実際のタスク期間	積み重ね式の棒グラフ 	ジョブの計画期間と完了までにかかった期間を表示します。
合計予定所要時間との差異 (週次)	線および積み重ね棒グラフ	合計計画期間からの差異を週次で表示します。
アクティブなエージェントのステータス	単一スコア 	エージェントの数とそのステータスを表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タイトル	タイプ	説明
アクティブな作業指示タスク	単一スコア 	アクティブなタスクの数とそのステータスを表示します。
上位アサイン先グループ	ドーナツグラフ 	アクティブな作業指示タスクの数と、各アサイン先グループが持つタスクの数を表示します。
ステータス別の保留中のタスク	ドーナツグラフ 	保留中のタスクの数と保留中のタスクのブレークダウンを、[ドラフト] や [ディスパッチ待ち] などのステータス別に表示します。
ステータス別のアクティブなタスク	ドーナツグラフ 	アクティブなタスクの数と、アクティブなタスクのブレークダウンを [受入済み]、[アサイン済み]、[対応中] などのステータス別に表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タイトル	タイプ	説明
クローズ済みステータス別のタスク	ドーナツグラフ 	クローズ済みタスクの数とクローズ済みタスクのブレークダウンを、[未完了でクローズ]、[完了してクローズ]、[キャンセル] などのステータス別に表示します。
ステータス別のタスク	リスト	アクティブなタスクのリストをステータス別に表示します。

フィールドサービスのワークフォース最適化 のスケジュール

フィールドサービスのワークフォース最適化 の Scheduling を使用すると、チーム全体のスケジュール、人員配置、およびシフトを 1 つの場所から計画して管理し、人員リソースを効率的に管理できます。また、オンコールスケジューリングとデータ連携して、オンコールローテーションのシフトとスケジュールを作成することもできます。

主な機能

Scheduling では、次のことができます。

- チームカレンダーを使用して、会議、トレーニング、休暇申請、またはアドホック作業シフトを追加する。
- チームカレンダー内のエージェントを、エージェントの場所、地域、アサイン先グループ、またはエージェントのレコード内の任意のフィールドに基づいてフィルタリングする。
- エージェントのシフトとスケジュールの計画を作成する。
- エージェントの休暇申請とシフトスワップ申請を承認または却下する。
- 選択した日または週の計画されたシフトと実際の出勤時間および退勤時間を表示することで、チームカレンダーでチームのスケジュールを追跡および管理する。
- チームメンバーがスケジュールに従っているかどうかを分析する。潜在的な問題が発生した場合は、チームに対するアラートをすぐに作成できるため、迅速に対応してもらうことができます。
- 遵守の履歴レポートを使用して、エージェントのコーチング機会を分析および推奨する。

重要業績評価指標とサイドバーの詳細については、「 KPI 詳細によるインジケーターの探索 」を参照してください。

スケジュール遵守

- スケジュール遵守は、エージェントが作業アサインを完了する際にスケジュールにどの程度厳密に従っているかを分析するための測定基準です。適合率は、完了した作業の測定値であり、いつ完了したかは問われません。
- 高い遵守率は、エージェントがスケジュールに従い、期待どおりにフィールドサービスを提供していることを示しています。遵守率が低い場合は、チームを効率的に管理するためのプロセスや意思決定を変更することをお勧めします。非遵守エージェントの数字は赤で強調表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- スケジュール遵守率と適合率の計算は、式、エージェントの実際の作業および予定された作業のタイミングに基づいています。エージェントの遵守率と適合率を計算するために使用されるデフォルトの式は次のとおりです。ただし、アドミニストレーターは必要に応じて式 を変更できます。

  遵守率と適合率の計算には、次の構成要素と式が使用されます。

  - *shift_planning_clock-in* および *shift_planning_clock-out* スクリプトは、ログインおよびログアウトセッションからエージェントの出勤および退勤イベントを生成します。ビジネスルール *Agent Time Work Event Trigger* は、エージェントの在席状況が変更されるたびに出勤イベントと退勤イベントを生成します。
  - スケジュール遵守率 = (シフトで作業した時間 (分)/シフト予定時間 (分) + 時間外)
  - 適合率 = (シフトで作業した時間 (分)) + 時間外/シフト予定時間 (分)
- デフォルトの理想的な遵守率は 70 以上で、適合率は 80 ～ 120 です。ただし、アドミニストレーターはしきい値を変更できます。詳細については、「フィールドサービスのワークフォース最適化 のスケジュール」を参照してください。定義されたしきい値に該当しないエージェントは非認定と見なされ、赤で強調表示されます。

での作業シフト計画の作成 フィールドサービスのワークフォース最適化

チームのシフトをスケジュールして、すべての作業のアサインと休憩を確実にカバーできるようにします。スケジュール設定済みシフトを上書きする必要がある曜日を指定することもできます。

始める前に

必要なロール：sn_shift_planning.admin

このタスクについて

フィールドサービス管理のワークフォース最適化での作業シフト計画の作成

[シフト] タブでは、シフトはアクティブなシフトと非アクティブなシフトによってグループ化されます。コンテキストサイドパネルには、アクティブなシフトと非アクティブなシフトが [シフト] タブに表示される順序で表示されます。

手順

1. 移動先 すべて > ワークスペース > マネージャーワークスペース.
2. [スケジュール] アイコン ( ) をクリックします。
3. [シフト] タブをクリックします。
4. コンテキストサイドパネルで、[シフト計画を表示] アイコン (をクリックして、スケジュールを表示します。
5. [作業シフト計画の作成] または [オンコールシフト] アイコン (
6. [作業シフト] をクリックします。
7. [名前] フィールドに、シフトの名前を入力します。
8. シフトの時間枠を設定します。

   a. [タイムゾーン] フィールドで、シフトに割り当てるユーザーのタイムゾーンを選択します。

   注:
   ローカルタイムゾーンで働いているエージェントのシフトを追加するには、[エージェントのタイムゾーンを使用 **(Use agent time zone)**] オプションを選択します。システムは、エージェントのユーザーレコードに指定されたタイムゾーンを使用します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

b. [開始時間] フィールドに、シフトを開始する時刻を入力します。

c. [終了時間] フィールドに、シフトを終了する時刻を入力します。

d. [アクティブ] チェックボックスをオンにして、作業シフトをアクティブにします。

e. このシフトに追加する曜日を選択します。

f. **[Save** (保存)] を選択します。

9. シフトに休憩のスケジュールを追加します。

a. シフトを選択します。

b. [ブレークを追加] をクリックします。

c. [名前] フィールドに、休憩の名前を入力します。

d. 休憩の長さを設定します。

e. [期間] フィールドに、休憩の長さを入力します。

f. [最も早い開始時間] フィールドに、休憩を開始する最も早い時間を入力します。

g. [最も遅い終了時間] フィールドに、休憩を終了する最も遅い時間を入力します。

たとえば、最も早い開始時間を 11:00、最も遅い終了時間を 15:00、休憩の長さを 1 時間として設定できます。この作業シフトに 4 人のエージェントを追加すると、Scheduling アプリケーションは各エージェントの休憩時間を自動的に調整します。4 人のエージェントがシフトスパン全体をカバーできるように、休憩をずらします。

h. **[Save** (保存)] をクリックします。

10. オプション: シフトスパンウィンドウで、時間または日ごとのエージェント数を表示します。

でのオンコールシフト計画の作成 フィールドサービスのワークフォース最適化

チームのシフトをスケジュールして、すべての作業のアサインと休憩を確実にカバーできるようにします。スケジュール設定済みシフトを上書きする必要がある曜日を指定することもできます。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > ワークスペース > マネージャーワークスペース.

2. [スケジュール] アイコン ( ) をクリックします。

3. [シフト] タブをクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. コンテキストサイドパネルで、[シフト計画を表示] アイコン (をクリックして、スケジュールを表示します。
5. [作業シフト計画を作成] または [オンコールシフト] ( )
6. オンコールシフトを作成します。
   a. [オンコールシフト] をクリックします。
   b. [名前] フィールドに、シフトの名前を入力します。
   c. [グループ] フィールドから、シフトに割り当てるグループを選択します。
   d. [開始時間] フィールドと [終了時間] フィールドに値を入力し、[タイムゾーン] フィールドでタイムゾーンを選択して、シフトのタイムウィンドウを選択します。
   e. シフトを適用する曜日を選択します。
   f. [ローテーション開始日] フィールドでカレンダーアイコンをクリックし、シフトのオンコールローテーション開始日を選択して、**[OK]** をクリックします。
   g. [保存] をクリックします。
7. オンコールローテーションを作成します。
   a. 作成したシフトを選択します。
   b. [ローテーションを作成] をクリックします。
   c. [エージェント] フィールドで、オンコールシフトの作成対象のグループに属するすべてのエージェントのリストから、シフトに含めるエージェントの名前を選択します。
   d. [ローテーション間隔] フィールドで、ローテーションを毎日行うか毎週行うかを選択します。
   e. **[Save** (保存)] をクリックします。

   注:
   ローテーションに対して複数のシフト表が作成されている場合、[エスカレーションタイプ] フィールドには [シフト表でローテーション] フィールドの値が自動的に入力されます。それ以外の場合は、[メンバーでローテーション] フィールド値が設定されます。

8. [公開] をクリックしてシフトをアクティブにし、スケジュールに従って公開します。
   アクティブなオンコールシフトを非アクティブにしてスケジュールから削除するには、[非公開] をクリックします。
9. オプション: エージェントとチームのカレンダーのスケジュールで公開されているすべてのオンコールシフトを表示します。
   オンコールローテーションに新しいエージェントを追加すると、チームカレンダーのデータ更新に多少時間がかかる場合があります。

スケジュール計画を作成する。

時間範囲をカバーし、チームの作業シフトを含むスケジュール計画を作成することで、チームのスケジュールを管理します。スキルと可用性に基づいてエージェントをシフトにアサインし、リソースを効率的に使用できるようにすることもできます。

始める前に

必要なロール：sn_shift_planning.admin

このタスクについて

sn_shift_planning.number_of_days_to_cache システムプロパティを使用して、エージェントスケジュールをキャッシュする日数を設定できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[合計カバレッジ/デマンド] 行には、1 日の各シフトを網羅するエージェントの数が表示されます。

手順

1. 移動先 すべて > ワークスペース > マネージャーワークスペース.
2. [スケジュール] アイコン ( ) をクリックします。
3. スケジュール計画を作成します。
   a. [チームカレンダー] タブをクリックします。

      注:
      1 日または 1 週間のスタッフ配置を分析できます。

   b. コンテキストサイドパネルで、[スケジュールを表示] アイコン ([をクリックします。
   c. [スケジュール] パネルで、[スケジュール
   d. [名前] フィールドに、スケジュール計画の名前を入力します。
   e. [開始日] フィールドからスケジュール計画を開始する日付を選択し、**[OK]** をクリックします。
   f. [終了日] フィールドからスケジュール計画を終了する日付を選択し、**[OK]** をクリックします。
   g. **[Save** (保存)] をクリックします。
   直接管理または追加管理するアサイン先グループ内の、すべてのエージェントのスケジュールを表示できます。
4. 作業シフトをスケジュール計画に追加します。

      注:
      新しく作成されたスケジュール計画にさらにシフトを追加するには、スケジュール計画を選択してから作業シフトを追加します。

   a. コンテキストサイドパネルで、[シフトを追加] をクリックします。
   b. [シフト] フィールドで、スケジュール計画に追加する作業シフトを選択します。
5. エージェントを作業シフトに追加します。
   a. [エージェント] フィールドでエージェントを検索し、1 人以上のエージェントをシフトに追加します。
   b. **[Save** (保存)] をクリックします。

      注:
      画面の更新に数分かかる場合があります。

シフトに休憩のスケジュールを追加する

作業シフトを作成した後、シフトに休憩のスケジュールを追加できます。

始める前に
シフトに休憩を追加する前に、シフト計画と作業シフトを作成する必要があります。

必要なロール：sn_shift_planning.admin

このタスクについて
すべてのエージェントがシフトスパン全体をカバーできるようにすることで、作業シフト内の休憩期間を設定できます。たとえば、最も早い開始時間を 11:00、最も遅い終了時間を 15:00、休憩の長さを 1 時間として設定します。この作業シフトに 4 人のエージェントを追加すると、スケジュール

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

アプリケーションは各エージェントの休憩時間を自動的に調整します。4 人のエージェントがシフトスパン全体をカバーできるように、休憩をずらします。

手順

1. 移動先 すべて > ワークスペース > マネージャーワークスペース.
2. [スケジュール] アイコン (
3. [シフト計画を表示] アイコン (をクリックし、休憩を追加するシフトを選択します。
4. [ブレークを追加] をクリックします。
5. フォームで、フィールドに入力します。

休憩

フィールド	説明
名前	休憩の名前
期間	休憩の時間の長さ。
最も早い開始時間	休憩を開始する最も早い時間。
最も遅い終了時間	休憩を終了する最も遅い時間。

6. **[Save** (保存)] をクリックします。

チームのカバレッジを可視化するためのスケジュール計画を公開する

スケジュール計画のプレビューを生成して公開して、エージェントが自分のシフトとスケジュールがどの程度進んでいるかを確認できるようにします。スケジュールの公開を中止してから、変更を加え、更新して、もう一度公開することができます。

始める前に
必要なロール：sn_shift_planning.admin

このタスクについて
スケジュールのコピーを作成して更新し、新しいスケジュールを作成することができます。更新には、スケジュールの開始日と終了日の変更、シフトまたはエージェントの追加または削除が含まれる場合があります。
スケジュールのコピーを作成すると、次の更新がスケジュールのコピーに自動的に作成されます。

- 開始日は現在の日付、終了日は現在の日付から 30 日間に設定されます。
- スケジュールステータスが [ドラフト] に変更されました。シフトに必要な変更を行うことができます。その後、[保存] をクリックします。
- スケジュールには、現在ログインしているユーザーのアサイン先グループ内のエージェントのみが表示されます。

スケジュールの公開を中止してから、変更を加え、更新して、もう一度公開することもできます。

- 開始日が現在の日付であるか、過去に発生した場合、スケジュールステータスは [公開済み] として残り、終了日が明日に変更されます。
- 開始日が将来の場合、スケジューラはスケジュールステータスとエージェントスケジュールを [ドラフト]に変更します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
[ドラフト] ステータスのスケジュールが不要になった場合は、[削除] をクリックして削除できます。

手順

1. 移動先 すべて > ワークスペース > マネージャーワークスペース.
2. [スケジュール] アイコン ( ) をクリックします。
3. スケジュールのプレビューを生成します。
   a. [チームカレンダー] タブをクリックします。
   b. コンテキストサイドパネルで [スケジュールを表示] アイコン (スケジュール
   作業シフトを保存すると、チームカレンダーが更新され、プレビューが生成されます。
4. スケジュールを公開します。
   a. スケジュールを選択し、必要に応じて編集します。
   b. 必要に応じてスケジュールを編集し、[保存] をクリックします。
   c. **[Save** (保存)] をクリックします。
   d. [公開] をクリックします。

タスクの結果
[ドラフト] ステータスのすべてのスケジュールが [公開済み] ステータスに移行します。公開済みのスケジュールは、チームカレンダーで確認できます。

チームのスケジュールの追跡と管理

1 つの場所からチームのスケジュールを作成、更新、または監視します。アサイン先グループ内のエージェントについて、シフトスワップや休暇の要求を承認または却下することができます。

始める前に
必要なロール：sn_shift_planning.admin

このタスクについて
カレンダーを使用すると、次のことができます。

- アサイン先グループごとにすべてのエージェントを表示する。
- 公開されたスケジュールを使用して、チームのコンプライアンスに関するインサイトを得る。
- 実際のシフト時間であるエージェントの作業スケジュールと出勤および退勤時間を表示する。
- カスタマイズされたビューの [アサイン先グループ]、[場所]、[スキル]、[シフト計画]、および [イベント] フィールドの値に基づいてチームカレンダーをフィルタリングします。
- 必要に応じて、エージェントのシフト、出勤、退勤時間を変更します

注:
エージェントのスケジュールを Manager Workspace のチームカレンダーに表示するには、「sn_shift_planning.agent」ロールが必要です。

手順

1. 移動先 すべて > ワークスペース > マネージャーワークスペース.
2. [スケジュール] アイコン ( ) をクリックします。
3. エージェントのシフト時間を変更します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

このシフトを含むスケジュールは、[プレビュー] または [公開] ステータスである必要があります。

a. [チームカレンダー] タブで、スケジュールを変更するエージェントのシフトを探してポイントします。

> **注:**
> 注: イベントや、イベントキューを介してキャッシュメカニズムを利用するその他のプロセスのロードの遅延を回避するには、 イベントを処理するためのカスタムキュー を参照してください。

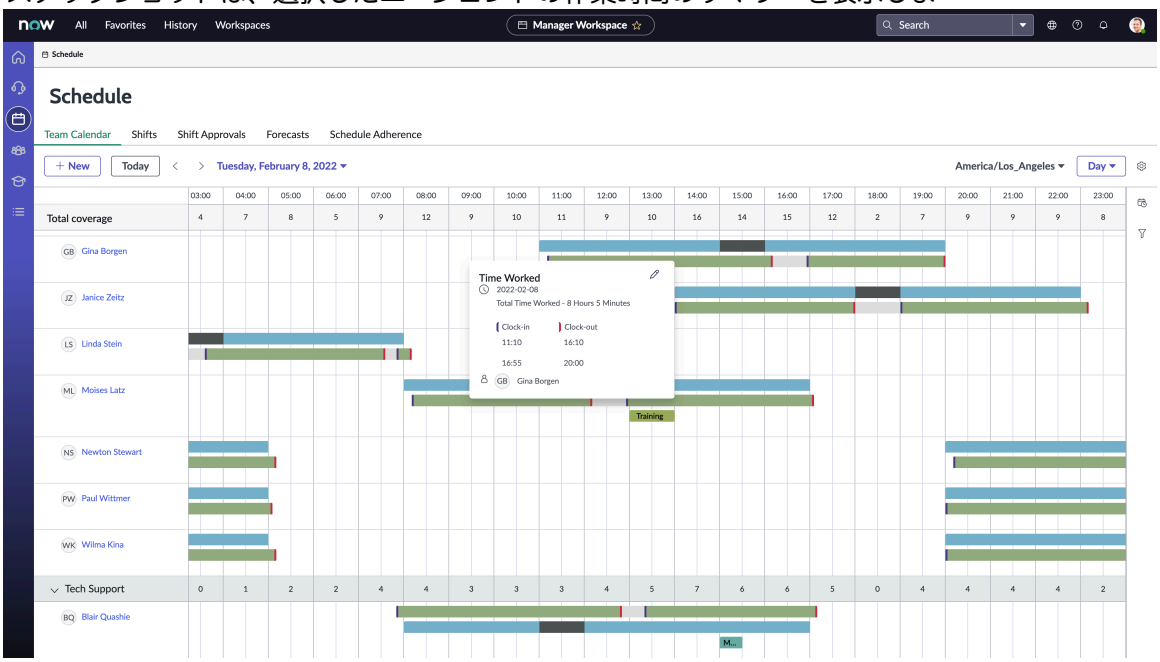
b. シフトポップアップウィンドウで、編集アイコン (

c. エージェントのシフト時間を変更します。

> **注:**
> 既存のシフトに休憩がある場合は、シフトに休憩をさらに追加できます。

d. [Save (保存)] をクリックします。

次のスナップショットは、選択したエージェントの作業時間のサマリーを表示します。



4. エージェントの休暇要求または別のエージェントとのシフトスワップ要求を承認または却下します。

> **注:**
>
> 休暇またはシフトスワップ開始日の 2 日前に要求を承認する必要があります。その期間外の場合、承認は自動的に却下されます。詳細については、カスタマーサービスのワークフォース最適化とともにインストールされるコンポーネント での休暇およびシフトスワップ要求の承認の期日の設定の説明を参照してください。
>
> エージェントによる重複する休暇申請は却下されます。

a. [承認] をクリックします。

b. 要求を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

c. 要求を承認または却下します。

キュー内のすべてのエージェント要求と、各要求の詳細を表示できます。

- 要求を承認するには、[承認] をクリックします。

  要求を承認すると、承認に基づいてチームカレンダー内でスケジュールが更新されます。

- 要求を却下するには、[却下] をクリックします。

エージェントのスケジュール遵守の監視

スケジュール遵守を使用して、エージェントが割り当てられたスケジュールを遵守しているかどうかを評価します。価値の低いアクティビティを排除または削減可能な領域を探し、1 日を通したスタッフレベルをさらに分析できます。

始める前に

必要なロール：sn_shift_planning.admin

このタスクについて

スケジュール遵守の詳細については、 フィールドサービスのワークフォース最適化 のスケジュールの「スケジュール遵守」セクションを参照してください。

手順

1. 移動先 ワークスペース > マネージャーワークスペース.
2. [スケジュール] アイコン ( ) をクリックします。
3. エージェントのスケジュール遵守を監視します。

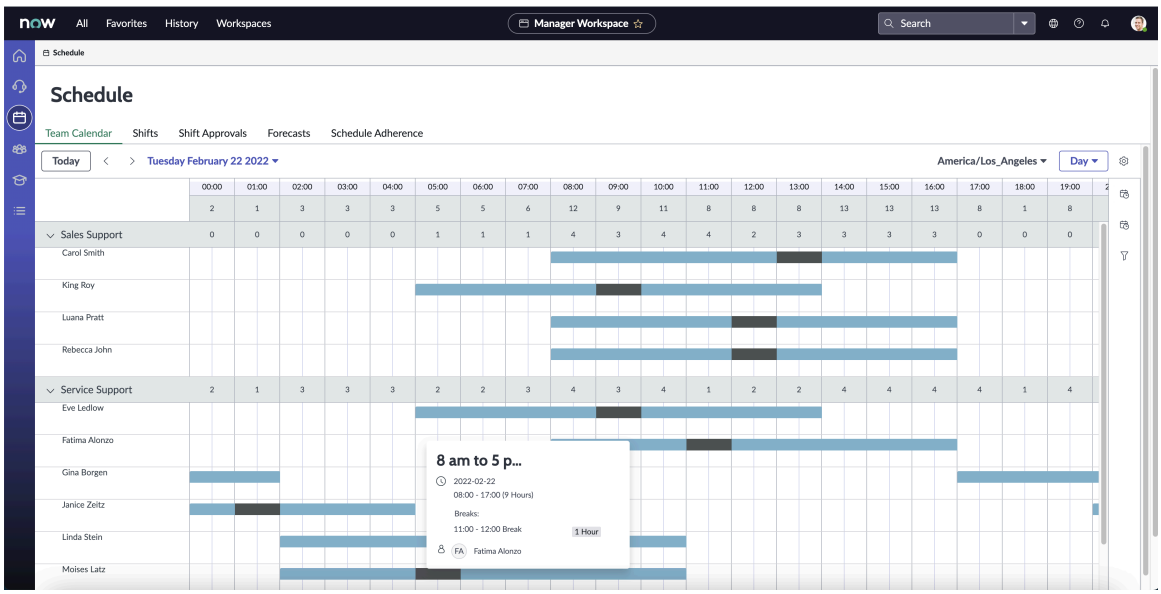
宛先	操作
組織またはチームレベルでスケジュール遵守を表示する	a. [スケジュール遵守 **(Schedule Adherence)]** タブをクリックします。 棒グラフには、チームのスケジュール遵守率と適合率が表示されます。 b. グラフを表示し、バーをクリックしてさらにドリルダウンして、チームメンバーのアナリティクスを表示します。
チームメンバーの予定されたスケジュールと実際のスケジュールを分析する	a. [チームカレンダー] タブをクリックします。 b. 日付を選択します。 c. エージェントの実際の作業時間を表すバーをクリックして、[作業時間] サマリを表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

宛先	操作
	注: 出勤および退勤のタイミングは、エージェントの実際の作業のタイミングです。イベントは、エージェントのログインおよびログアウトアクションと、在席状況に基づいて生成されます。エージェントが退勤し忘れた場合、デフォルトでは 60 分後に退勤イベントが自動的に生成されます。ただし、アドミニストレーターは *Default threshold time for clock-out event generation (in Minutes)* システムプロパティを使用して、この値を変更できます。 例：エージェントがログインするか、在席状況を [勤務中 **(Available)**] に変更すると、出勤イベントが生成されます。同様に、エージェントがシステムからログアウトするか、在席状況を [オフライン] または [ブレーク] に変更すると、退勤イベントが生成されます。エージェントがシフト終了時間から 60 分経過しても退勤しなかった場合、退勤イベントが自動的に生成されます。

次のチームカレンダーのスナップショットは、チームメンバーが作業スケジュールをどの程度遵守しているかを測定する方法を示しています。青色のバーは予定作業シフト時間を示し、その横が実際の作業時間です。デフォルトの表示は、出勤時間が紫、エージェントが勤務中の期間が緑、退勤時間が赤、エージェントが勤務外の時間はグレーです。



作業時間サマリから遵守率と適合率を分析する

チームメンバーの作業時間サマリを表示して、チームが予定されたスケジュールを遵守しているかどうかを判断します。また、リアルタイムの遵守のレポートビューである遵守履歴を使用して、エージェントが過去にどの程度スケジュールに従っていたかを確認することもできます。

始める前に

必要なロール：sn_shift_planning.admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
遵守率と適合率の計算は、定義された構成と、エージェントの実際の作業スケジュールと予定された作業スケジュールに基づいています。詳細については、「でのスケジューリングの設定 フィールドサービスのワークフォース最適化」を参照してください。

> **注:**
> アドミニストレーターは、スケジュール遵守を無効にしたり、遵守率と適合率の構成を変更したりできます。詳細については、「Configure properties for schedule adherence and conformance」を参照してください。

手順

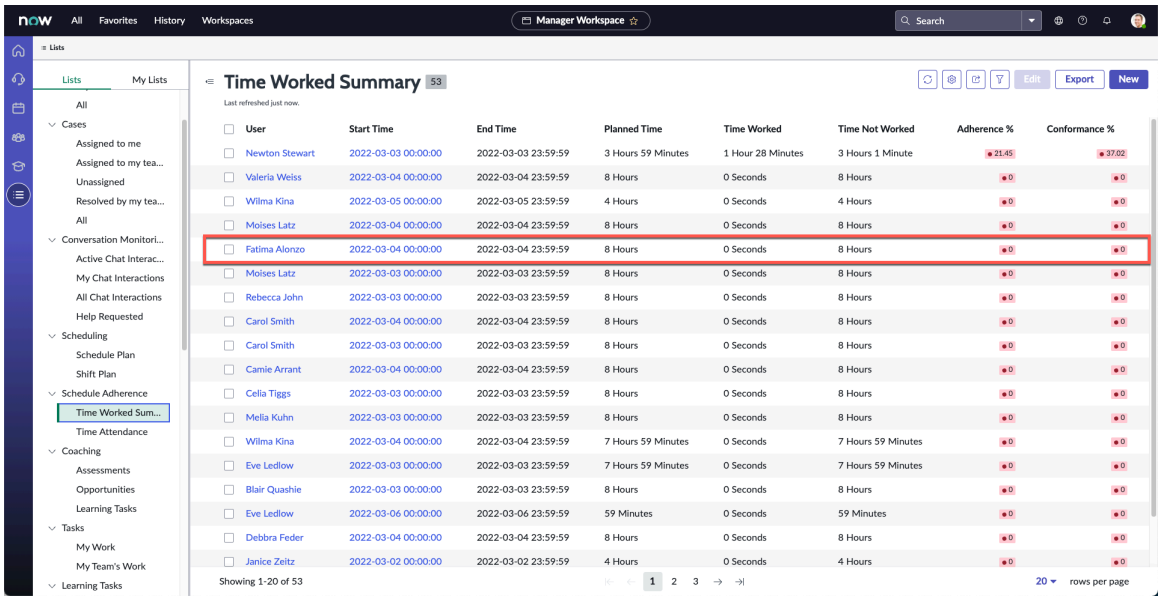
1. 移動先 すべて > ワークスペース > マネージャーワークスペース.
2. ドリルダウンして、エージェントの出席時間と作業時間のサマリーを表示します。

宛先	操作
チームの作業時間サマリを分析する	**a.** [リスト] アイコン (☰) をクリックします。 **b.** [スケジュール遵守] で、[作業時間サマリー **(Time Worked Summary)]** をクリックします。 **注:** [利用可能な予定外時間] は、エージェントのスケジュールされた作業イベントの範囲外でエージェントが対応可能で、出勤処理がされている時間を取得します。たとえば、エージェントが午後 1 時から午後 2 時までトレーニングに出席するようにスケジュールされていた場合、その出席のための退勤処理を忘れていても、その時間が出勤時間と見なされます。午後 1 時から午後 2 時までのトレーニング時間は、利用可能な予定外時間として取得されます。
エージェントの出席時間を表示する	**a.** [リスト] アイコン (☰) をクリックします。 **b.** [スケジュール遵守] で、[出席時間] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のスケジュール遵守の例は、チームがどの程度作業スケジュールを遵守し、作業スケジュールに適合しているかを測定する方法を示しています。



Example:
作業時間サマリのフィールドの計算を理解するために、Fatima Alonzo の作業日について考えてみます。

- シフト時間は午前 8 時から午後 4 時まで = 8 時間
- 予定時間 = 8 時間 = 480 分
- 午前 8 時に出勤し、ブレークのため午後 12 時に退勤します。ブレークから戻って、午後 12 時 30 分に出勤し、午後4 時に退勤します。
- シフトの作業時間 (分) = 480 - 30 = 450 分
- スケジュール遵守率 = (シフトで作業した時間 (分)/シフト予定時間 (分) + 時間外) = 450/(480 + 65) = 82.57 %
- 適合率 = (シフトで作業した時間 (分) + 時間外/シフト予定時間 (分)) = (450 + 65) / 480 = 107.29 %。

注:
スケジュール遵守率と適合率がしきい値内であるため、Fatima Alonzo は遵守しているとみなされます。非遵守エージェントを確認するには、赤で強調表示されている数字を探します。

チームカレンダーにイベントを追加する

チームカレンダーから会議、トレーニング、休暇申請、個人、またはアドホック作業イベントを作成します。

始める前に
必要なロール：sn_shift_planning.admin

このタスクについて
カスタムイベントタイプを作成し、フィールドを追加または削除できます。詳細については、「を使用してチームカレンダーに表示するイベントタイプを作成する フィールドサービスのワークフォース最適化」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > ワークスペース > マネージャーワークスペース.
2. [スケジュール] アイコン ( ) をクリックします。
3. [チームカレンダー] タブをクリックします。
4. [新規] をクリックします。
5. イベントを作成
6. [保存] をクリックします。

ワークフォース最適化 の **Teams**

Teams を使用して、1 つの場所からチームのパフォーマンス傾向を追跡および分析します。チーム内の各エージェントの傾向を監視し、エージェントまたはチームメンバーを互いに比較することができます。

Teams では、次のことができます。

- スキルギャップを特定して、エージェントの指導に必要なスキルを推奨します。
- チームをアサイン先グループに編成します。重要業績評価指標 (KPI) のセットを追加して、グループ全体でチームのパフォーマンスを一貫して測定することができます。たとえば、カスタマーサービスデスクユニットには、ハードウェアやネットワークサポートなど、複数のチームが含まれています。カスタマーサービスデスクユニットの KPI グループを作成し、この KPI グループにアサイン先グループとしてハードウェアおよびネットワークサポートを追加できます。次に、KPI グループに一連の KPI を追加できます。このデータを使用すると、ハードウェアおよびネットワークサポートチーム全体のパフォーマンス傾向を測定できます。
- 同じ KPI グループに属する複数のチーム間で KPI を比較します。
- 選択した日付範囲間の KPI を表示します。
- チームレベル KPI にドリルダウンして、個々のチームメンバー全員の KPI のスプリットを表示します。
- 日付範囲に最新の値がある場合は、KPI の傾向を表示して、各 KPI の将来の予測を分析します。
- 個々のエージェントレベルにドリルダウンして、現在の作業、履歴 KPI、在席履歴、チャネルキャパシティ使用率、スキル、および今後のエージェントの休暇の 360 度ビューを表示します。

チームのパフォーマンス傾向の分析

傾向を分析し、KPI グループ内のチームのパフォーマンスと遵守を監視します。チーム、特定のチームメンバー、インジケーター、またはケースのデータにドリルダウンしてデータを分析します。

始める前に
必要なロール:sn_wfo_fsm.manager

手順

1. 移動先 すべて > ワークスペース > マネージャーワークスペース.
2. [Teams] アイコン をクリックします。
3. 日付範囲を選択して、その期間のチームのパフォーマンスを表示します。
   デフォルトの日付範囲は、 `sn_team_perf.default_date_range` プロパティを使用して設定できます。詳細については、「フィールドサービスのワークフォース最適化 コンポーネント」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

4. チームのパフォーマンスを分析します。

   a. チームを選択します。

   b. [パフォーマンス] タブで、チーム内のすべてのメンバーの全体的なインジケーターパフォーマンスを追跡および分析します。

   c. このチームのデータにドリルダウンします。

オプション	操作
インジケーターパフォーマンスを分析する	▪ チームのインジケーターパフォーマンスを分析するには、ヘッダー行でチームのインジケーター値を選択します。 ▪ チームメンバーのインジケーターパフォーマンスを分析するには、チームメンバーのインジケーター値を選択します。
ケースの追跡	[タスク] タブを選択し、チームに関連するすべてのケースを分析します。 ▪ ケースの詳細を表示するには、ケースを選択します。 ▪ チームメンバーの詳細を表示するには、チームメンバーを選択します。

   ケース、アサイン先グループの詳細、追加のマネージャー、およびチームに関連する情報を確認することもできます。

自動翻訳

フィールドサービスのワークフォース最適化 のコーチング

フィールドサービスのワークフォース最適化 でコーチングを使用すると、フィールドサービスを提供する重要な瞬間に作業をレビューすることで、タスクを効率的に解決するチームの能力を評価できます。

主な機能

コーチングでは次のことを行えます。

- スキルギャップに対処するためにエージェントにトレーニングを推奨する。
- デフォルトで利用可能なコーチング機会を使用して、エージェントを指導するエージェントのニーズに固有のコーチングアプリケーションを使用して、コーチング機会を作成することもできます。詳細については、「フィールドサービスのワークフォース最適化 コンポーネント」および「コーチング機会のトリガー条件を定義する」を参照してください
- アセスメントとサーベイを使用して、チーム全体で一貫性のある測定可能なスコアを適用する。
- 予測インテリジェンス を使用して、エージェントにスキルを推奨し、それらのスキルギャップを解決するためのトレーニングを提供する。

のコーチングの概要 フィールドサービスのワークフォース最適化

コーチングの概要画面には、過去 30 日間に完了したアサイン先グループのタスクの平均品質が表示されます。

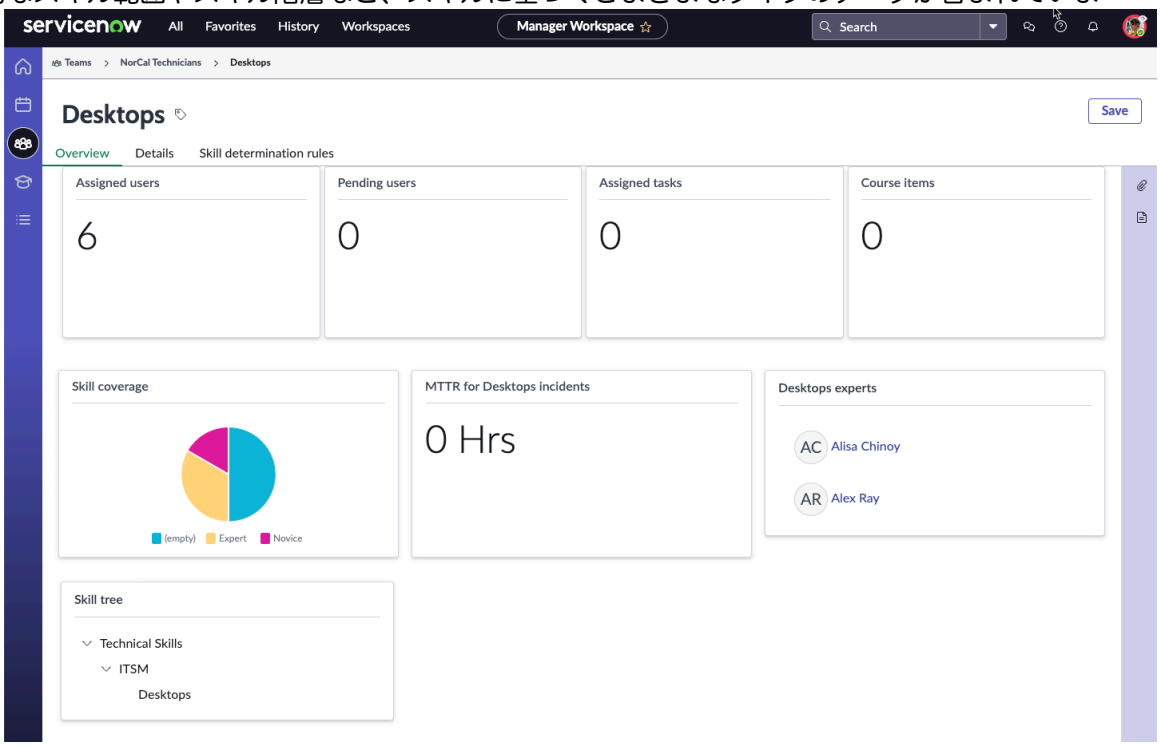
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ドーナツグラフには、各完了状況のアセスメントの数が表示されます。いずれかの状況をポイントしてクリックすると、その状況のすべてのアセスメントを開くことができます。
- 棒グラフには、コーチング機会によって作成されたアセスメントが表示されます。グラフ内の任意のデータをクリックすると、アセスメントにアクセスできます。
- インジケーターデータを表示するグラフをクリックすると、インジケーターの詳細情報にアクセスできます。

フィールドサービスのワークフォース最適化 のスキルの概要

スキルの概要を使用して、ユーザーやタスクに割り当てられているスキルの数など、スキルデータを分析します。また、特定のスキルについてのエキスパートの人数と、チームによる全体的なスキル範囲を確認することもできます。

次の画像は、[スキルの概要] メインページに表示される情報を示しています。このページには、全体的なスキル範囲やスキル階層など、スキルに基づくさまざまなタイプのデータが含まれています。



ユースケース

ユーザー	ランディングページの用途
スキルアドミン [skill_admin]	• 各スキルで利用可能なすべてのエキスパートの分析。 • スキル階層へのドリルダウン。 • ユーザーとタスクに割り当てられたスキルの数。 • そのスキルのインシデントの解決に要した平均時間。 • さまざまなスキルレベルのユーザー数の視覚化。

インジケーター

スキルによるインシデントの MTTR - そのスキルでインシデントの解決に要した平均時間。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ブレークダウン

スキルインジケーターのインシデントの MTTR に表示されるデータは、インシデントの解決に使用されたスキルに基づいて計算されます。

レポート

重要:
ServiceNow® Storeから ラーニングのコーチング アプリケーションを有効にすると、[保留中のユーザー] レポートと [アサイン済みタスク] レポートが表示されます。このアプリケーションを有効にするには、「フィールドサービスのワークフォース最適化 のアクティブ化」を参照してください。

タイトル	タイプ	ソーステーブル	説明
割り当てられたユーザー	42	ユーザースキル [sys_user_has_skill]	選択したスキルがアサインされているユーザーの数。
割り当てられたタスク	42	タスクスキル [task_m2m_skill]	このスキルがアサインされたタスクの数。
保留中のユーザー	42	保留中のユーザー [sn_lc_learning_task]	選択したスキルを学習タスクからまだ割り当てられていないユーザーの数。
コースアイテム	42	学習コースアイテム [sn_lc_course_item]	コースアイテムに関連付けられたスキルを持つ内部および外部コースの数。
スキルの概要コンテナ	可視化コンポーネント	なし	次のコンポーネントが含まれています。 • レポート • 平均解決時間 (MTTR) インジケーター • スキル範囲の円グラフ • コンテンツツリー • スキルエキスパートコンポーネント
スキルツリーが接続されました	ツリー	なし	スキル階層。選択したスキルにスキル階層がない場合、コンポーネントは [スキルの概要] ページに表示されません。
スキルエキスパート	リスト	なし	スキルのエキスパートレベルのすべてのユーザー。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タイトル	タイプ	ソーステーブル	説明
スキル範囲	円グラフ	なし	スキルに対するさまざまなレベルの専門知識を持つユーザーの割合と数。

マネージャーワークスペースからスキルの概要にアクセスする

スケジューリングアプリケーションまたは Teams アプリケーションを使用してマネージャーワークスペースからスキルの概要にアクセスし、スキルデータを分析します。

始める前に
必要なロール：skill_admin

このタスクについて
Teams またはシフトスケジューリングアプリケーションを使用して、Manager Workspace からスキルの概要にアクセスできます。

> **注:**
> アプリケーションからレポートを表示するには、 ラーニングのコーチング アプリケーションを有効にする必要があります。このアプリケーションを有効にする方法については、「 フィールドサービスのワークフォース最適化 のアクティブ化」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > ワークスペース > マネージャーワークスペース.
2. Teams アプリケーションまたはシフトスケジューリングアプリケーションのいずれかからスキルの概要にアクセスします。

タスクの結果
スキルの概要には、ユーザーとタスクに割り当てられているスキルの数などのスキルデータと、特定のスキルのエキスパートの数、およびチームによる全体的なスキル範囲を示すデータが表示されます。

完了したタスクの品質の評価

エージェントがタスクを解決する能力またはエージェントが完了したタスクの品質を評価します。

始める前に
必要なロール：sn_coaching.coach

このタスクについて
アセスメントは、インタラクションまたは任意のタスクタイプから作成できます。

アセスメントを手動で作成する場合は、サーベイを追加できます。また、コーチングアセスメントは、コーチング機会で定義されているトリガー条件に基づいて作成され、コーチにアサインされます。

コーチング機会にサーベイが含まれる場合、サーベイとアセスメントの実施を選択することができます。研修生を評価するサーベイを使用すると、そのサーベイのスコアは、サーベイを完了したときに自動的に計算されます。アセスメント評価は、そのスコアに基づいて更新されます。詳細については、「 研修生の評価 」を参照してください。

コーチングの概要画面には、過去 30 日間に完了したアサイン先グループのタスクの平均品質が表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ドーナツグラフには、各完了状況のアセスメントの数が表示されます。いずれかの状況をポイントしてクリックすると、その状況のすべてのアセスメントを開くことができます。
- 棒グラフには、コーチング機会によって作成されたアセスメントが表示されます。グラフ内の任意のデータをクリックすると、アセスメントにアクセスできます。
- インジケーターデータを表示するグラフをクリックすると、インジケーターの詳細情報にアクセスできます。

手順

1. 移動先 ワークスペース > マネージャーワークスペース.
2. [コーチング] ( ) アイコンをクリックします。
3. アセスメントを実行します。
4. フォームのフィールドに入力して、エージェントを評価します。

アセスメントフォーム

フィールド	説明
機会	コーチングアセスメントに関連付けられたコーチング機会。
状況	アセスメントの状態。 ○ オープン：新しいコーチング機会 ○ 対応中：研修生は指導を受けています。 ○ 解決済み：研修生にはコーチングプログラムとトレーニングモジュールがアサインされています。 ○ [完了してクローズ]：アセスメントは解決されクローズされました。 ○ 未完了でクローズ:クローズされたが完了していないアセスメント(通常はコーチングアセスメントの期日が期限切れになっていることが原因です)。
アセスメント評価	エージェントがインシデントをどの程度うまく解決したか。このフィールドは、コーチが研修生のサーベイを完了したときに、コーチングアプリケーションによって自動的に入力されます。
フォローアップ日時	研修生のパフォーマンスを向上させるために、コーチがさらにアクションを実行する必要があるかどうか
コメント	アセスメントについて追加するオプションのメモ。
コーチが実施したサーベイ	コーチが実施した研修生のサーベイ。 アセスメントのサーベイは、アセスメントを手動で作成するとき、またはコーチング機会によってサーベイのないアセスメントがトリガーされたときに追加できます。 コーチング機会によってアセスメントがトリガーされ、サーベイが含まれている場合、そのサーベイがアセスメントに自動的に追加され、コーチが変更することはできません。
研修生に実施したサーベイ	研修生が実施したコーチのサーベイ。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
スキルを追加	アセスメントが完了したときに研修生プロファイルに追加するスキル。このフィールドを選択すると、研修生のプロファイルにないすべてのスキルとスキルレベルが表示されます。
トレーニングを追加 (Add training)	研修生にアサインするトレーニング コースアイテムから学習タスクをアサインすることもできます。

5. アセスメントを保存します。
   - アドホックアセスメントを完了するには、[保存] をクリックします。
   - コーチング機会を使用して作成するアセスメントを完了するには、[アセスメント完了] をクリックします。

フィールドサービスのワークフォース最適化 を使用したスキルの管理

エージェントのスキルを追加または更新します。割り当てられたタスクを完了するために予測されたスキルがエージェントに必要な場合は、そのスキルを承認できます。エージェントに適用されない場合は、スキルを却下することもできます。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

スキルの 予測インテリジェンス アプリケーションの各エージェントのプロファイルには、推奨スキルが表示されます。このアプリケーションは、エージェントが作業しているサンプルケースを使用して、エージェントにスキルを推奨します。

アサイン先グループ別にグループ化されたすべてのユーザーのスキルと、各グループの全体的なスキル範囲を表示できます。

手順

1. 移動先 ワークスペース > マネージャーワークスペース.
2. [コーチング] ( ) アイコンをクリックします。
3. [スキル] タブをクリックします。
   チームの各エージェントについて、アサインされたすべてのスキルとスキルレベルのリストを表示できます。スキルとスキルレベルの詳細については、「スキル管理」を参照してください。

   ユーザー、グループ、スキルタイプ、スキルレベル、またはスキルカテゴリに基づいてスキルマトリクスをフィルタリングすることもできます。すべてのユーザーのスキルを表示する場合は、フィルターをリセットします。
4. スキルまたはスキルレベルを追加します。
5. 予測インテリジェンス によって推奨されているスキルを承認または却下します。
   a. スキルマトリクスで、ユーザーのスキルを承認して推奨するには、[推奨] をクリックします。
   b. [詳細] タブで、スキル承認の要求、スキルを予測するために使用されたサンプルケース解決、およびアクティビティストリームを確認します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- スキルを承認するには、[承認] をクリックします。スキルがエージェントに追加され、スキルの最低レベルが、追加されたスキルに自動的に関連付けられます。要求のステータスが [承認済み] に変わり、スキルがエージェントに追加されます。
- スキルを却下するには、[却下] をクリックします。要求のステータスが [却下] に変わります。予測インテリジェンス はユーザーにスキルを再度推奨することはせず、フィールドは [追加] に変わります。
- [その他のオプション] (•••) アイコンをクリックし、[保存] を選択します。

アプリケーションによってスキルがユーザーにアサインされます。アサインされたスキルにスキルレベルがない場合は、アプリケーションによって基本スキルレベルがユーザーに追加されます。

ラーニングのコーチング

ラーニングのコーチング を使用して内部および外部の学習コンテンツでエージェントをトレーニングします。類似するコンテンツをカタログ内で整理します。学習タスクをアサインし、完了を追跡します。

重要:
ラーニングのコーチングは、ServiceNow® Store からラーニングのコーチングアプリケーションを有効にすると使用できるようになります。このアプリケーションを有効にするには、「フィールドサービスのワークフォース最適化 のアクティブ化」を参照してください。

学習ライブラリを作成する

カタログを作成して、関連するコンテンツをカテゴリに整理します。

始める前に
必要なロール：sn_lc.catalog_manager

手順

1. 移動先 すべて > ワークスペース > マネージャーワークスペース.

2. [Coaching] (🎓) アイコンをクリックします。

3. [ラーニング] タブをクリックします。

4. [学習ライブラリ] をクリックし、[自分の学習ライブラリ] を選択します。

5. 学習ライブラリを作成します。

a. [新規] をクリックします。

b. [タイトル] フィールドに、カタログの一意の名前を入力します。

c. [説明] フィールドに、カタログの説明を入力します。

d. [保存] をクリックします。

注:
カタログは、直接または追加で管理するすべてのグループに表示されます。

6. コースアイテムをライブラリに追加します。

a. [コンテンツ] タブをクリックします。

b. [追加] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

c. [学習コースを追加 **(Add Learning Courses)]** ポップアップウィンドウで、カタログに追加するすべてのコースアイテムを選択します。

d. [追加] をクリックします。
コースアイテムがカタログに追加されます。

> **注:**
> 追加したコースアイテムを削除するには、コースアイテムを選択して [削除] をクリックします。

7. ライブラリにグループを追加します。
   a. [適用可能なグループ **(Applicable Groups)]** タブをクリックします。
   b. [新規] をクリックします。
   c. [グループ] フィールドで、カタログに関連付けるグループを選択します。
   d. [保存] をクリックします。

学習タスクの作成

エージェントが学習アクティビティを追跡するための学習タスクを作成します。

始める前に
必要なロール：sn_lc.task_creator

このタスクについて
exclude_weekends_on_learning_task_due_date システムプロパティを使用して、学習タスクの完了期日を設定し、週末を含めるか除外します。詳細については、「フィールドサービスのワークフォース最適化 コンポーネント」を参照してください。

手順
1. 移動先 ワークスペース > マネージャーワークスペース.
2. コーチングアイコン (コーチ) をクリックします。
3. [学習タスク] をクリックして、[すべてのタスク] を選択します。
4. 学習タスクを作成します。
   a. [新規] をクリックします。
   b. 次のフィールドに入力します。

名前	説明
担当者	学習タスクをアサインするエージェントの名前。
コースアイテム	エージェントが完了しなければならないコース。
期日	エージェントがコースを完了するための期日。デフォルトは、学習タスクの作成後 5 日です。この値は、コースアイテムの [完了までの日数] フィールドから計算されます。[期日] フィールドは次のように強調表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

名前	説明
	▪ 緑色：タスクの期限が当日より前。 ▪ 黄色：タスクの期限が当日。 ▪ 赤色：タスクの期限が当日より後。
カタログ	学習タスクのコースアイテムを含むカタログ。

5. [保存] をクリックします。

内部学習コンテンツの作成

エージェントが新しいコンテンツを学習してスキルセットを強化できるように、内部コースを追加します。

始める前に

必要なロール：sn_lc.content_creator

手順

1. 移動先 すべて > ワークスペース > マネージャーワークスペース.

2. コーチングアイコン (コーチ ) をクリックします。

3. [学習コース] をクリックし、[内部コース] を選択します。

4. 内部学習コースを作成します。

a. [新しいコースを作成] をクリックします。

b. フォームで、フィールドに入力します。

ラーニング内部コンテンツ

名前	説明
役職	コースの名前。
内部ソース	コースのコンテンツのタイプ。 利用可能なコースのタイプは次のとおりです。 ▪ URL - YouTube、Vimeo、またはビデオの任意のリンク ▪ ナレッジ記事 ▪ 自由形式
完了までの日数	コースを完了するために必要な日数。デフォルト値は 5 に設定されています。
コースカタログ	コースに関連付けられているカタログ。
ナレッジ記事	内部ソースがナレッジ記事の場合は、記事を選択します。
予定期間	この間にコースを完了しなければならない期間。たとえば、ビデオの場合は再生時間になります。ナレッジベース記事の場合、期間は記事の長さに応じて予測されます。
説明	コースの説明。

5. [保存] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

6. 内部コンテンツにスキルを追加します。
   a. [関連するスキル] タブをクリックします。
   b. [新規] をクリックします。
   c. [スキル] フィールドで、内部コンテンツに関連付けたいスキルを選択します。
   d. [スキルレベル] フィールドで、選択したスキルのレベルを選択します。
   e. [保存] をクリックします。
7. 内部コンテンツに学習タスクを追加します。
   a. [学習タスク] タブをクリックします。
   b. [新規] をクリックします。
   c. [アサイン先] フィールドで、この学習タスクをアサインする研修生を選択します。
   d. [カタログ] フィールドで、学習タスクに関連付けるカタログを選択します。
   e. [期日] フィールドでカレンダーアイコンをクリックし、研修生に学習タスクを完了させたい日時を選択します。
   f. [保存] をクリックします。

ラーニングのコーチングに外部コースを追加

Udemy、Pluralsight、Cornerstone などの外部ソースからコースを追加して、ユーザーが外部コンテンツからスキルを獲得できるようにします。

始める前に
必要なロール：sn_lc.learning_admin

手順
1. 移動先 すべて > ワークスペース > マネージャーワークスペース.
2. コーチングアイコン (コーチ) をクリックします。
3. [ラーニング] タブをクリックします。
4. [学習コース] をクリックし、[外部コース] を選択します。
5. コースを選択します。
6. [コースに移動 **(Go to course)**] をクリックします。

タスクの結果
外部コースの確認と学習ができます。

フィールドサービスのワークフォース最適化のモバイルエクスペリエンス

Now Mobileエージェントアプリケーションを使用して、モバイルデバイスから作業指示タスクを管理します。接続を維持し、情報にリアルタイムでアクセスし、タスクを迅速に完了できます。

エージェント (sn_fieldservice_agent) またはマネージャー (sn_wfo_fsm.manager) は、アプリケーションからのリアルタイム通知を使用して問題に対処できます。これを行うには、 フィールドサービス Mobile プラグイン (com.sn_fsm_mobile) を有効にする必要があります。詳細については、「フィールドサービス管理 (FSM)のモバイルエクスペリエンス」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- このアプリケーションを開始するには、「 フィールドサービスデータへの接続」の指示に従ってください。
- フィールドサービス エージェントは、オフラインモードのときにスケジュール済みタスクの更新を受信し、スケジュールにアクセスできます。詳細については、「 スケジュールされたオフラインキャッシュ 」を参照してください。
- 実行できるエージェントとマネージャーのタスクの詳細については、「 ServiceNow エージェント モバイルアプリケーションでの作業の完了」を参照してください。さらに、 フィールドサービスのワークフォース最適化を介して次のテーブルのタスクを実行することもできます。

エージェントタスク

エージェントタスク	アクション	説明
シフトスワップ要求の承認または却下	• [通知] をタップします。 • シフトスワップ要求を承認または却下します。	エージェントは、シフトスワップ要求が承認または却下されたという通知を受信します。

マネージャータスク

マネージャータスク	アクション	説明
休暇申請を承認または却下する	• [通知] をタップします。 • 休暇申請を承認または却下します。	エージェントは、休暇申請が承認または却下されたという通知を受け取ります。
SLA に違反した重大で優先度の高いタスクを表示する	[通知] をタップします。タスクレコードが表示されます。	タスクレコードを確認し、適切なアクションを実行します。

自動翻訳

作業指示タスクのスケジューリングとエージェントへのディスパッチ

エージェントを派遣してタスクを処理します。

タスクをアサインし、エージェントを監視し、機器の追跡を行うことができます。

概要の使用

作業指示書タスクのスケジュール設定とディスパッチには、次のアクティビティの 1 つ以上を含めることができます。

- 作業指示タスクをエージェントに手動でアサインする

  作業指示書タスクが認定されたら、ディスパッチキュー、タスクマップ、またはディスパッチャワークスペースから手動でアサインできます。

- 動的スケジューリングを使用したエージェントへの作業指示タスクのアサイン

  動的スケジューリングは、エージェントにタスクを自動的にアサインすることで、フィールドサービス管理 (FSM) の効率を向上させます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ディスパッチャワークスペースからエージェントへの作業指示タスクのアサイン

  ディスパッチャワークスペースは、エージェントにタスクをアサインしたり、スケジュールやエージェントの場所などを確認したりできる強力なインターフェイスです。

- 人員からのエージェントとタスクの管理

  人員アプリケーションから、エージェントのスケジュール、チームカレンダー、およびマップにアクセスして表示します。

- 複数日にわたるタスクのエージェントへのアサイン

  Field Service 複数日タスクスケジューリング機能を使用すると、複数のスケジュールエントリまたは複数日にわたる作業指示タスクをスケジュールできます。

- 機器のスケジュール設定およびタスクおよびクルーへのアサイン

  タスクを完了するためにクルーが必要な場合は、すぐに割り当てたり、メンバーを入れ替えたり、必要な機器を追加したりできます。

- 請負業者が作業指示とタスクに入札できるようにする

  請負業者のマーケットプレイスにタスクを投稿し、請負業者がモバイルデバイスを使用して要求に入札できるようにします。

- 作業指示タスクのスケジュール履歴を表示する

  アサインされスケジュールされている作業指示タスクのスケジュール方法の履歴を表示します。

関連情報

フィールドサービススケジューリング方法の設定

作業指示タスクをエージェントに手動でアサインする

作業指示に関連付けられたすべての作業指示タスクが認定されると、作業指示タスクをディスパッチできます。タスクフォーム、タスクマップ、またはディスパッチャワークスペースのいずれかからディスパッチできます。

関連するすべての作業指示書タスクが認定されると、親作業指示書のステータスが [認定済み] に変わります。既に部品を調達して転送注文ラインを作成している場合は、エージェントへの作業指示タスクのディスパッチを開始する準備ができています。

次のロールを持つユーザーは、作業指示タスクをディスパッチできます:wm_dispatcher、wm_initiator_qualifier_dispatcher、または wm_admin。

次の場所から適格な作業エージェントに作業指示タスクをディスパッチできます。

- ディスパッチキュー:タスクレコードからエージェントにタスクをディスパッチします。
- タスクマップ:位置情報管理付きの Google マップを使用して、エージェントにタスクをディスパッチします。
- ディスパッチャワークスペース:ドラッグアンドドロップおよび自動アサイン機能を使用して、エージェントにタスクをディスパッチします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
動的スケジューリングが有効になっている場合、ディスパッチャーは、時間が重複する複数の作業指示タスクについてエージェントを手動で二重予約できます。`work.management.allow.doublebooking.dynamicscheduling` システムプロパティを使用して二重予約を有効にすることができます。

ディスパッチキューからエージェントまたはクルーに作業指示タスクをアサインします

ディスパッチキューから作業指示タスクをディスパッチします。キューからタスクを再アサインすることもできます。

始める前に
必要なロール:wm_dispatcher、wm_initiator_qualifier_dispatcher、または wm_admin

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > ディスパッチ > 自分のディスパッチキュー.
2. 作業指示タスクを開きます。
3. タスクをエージェントまたはクルーにアサインします。
4. **[Update** (更新)] をクリックします。

タスクの結果
作業指示タスクが、選択したエージェントまたはクルーにアサインされます。

エージェントがタスクを却下した場合、作業指示タスクの [タスク却下] 関連リストでタスク却下の詳細を表示できます。エージェントが特定の期間内に承認しない場合、作業指示タスクは自動的に却下されます。別の対応可能なエージェントにタスクを再アサインできます。

タスクマップから作業指示タスクをディスパッチ

タスクマップから作業指示タスクをディスパッチします。マップからタスクを再アサインすることもできます。

始める前に
必要なロール:wm_dispatcher、wm_initiator_qualifier_dispatcher、または wm_admin

このタスクについて
タスクを緊急にディスパッチする必要がある場合、または代替エージェントにタスクを再アサインする場合は、ディスパッチマップを使用できます。タスクには、緯度と経度が定義された場所が必要です。

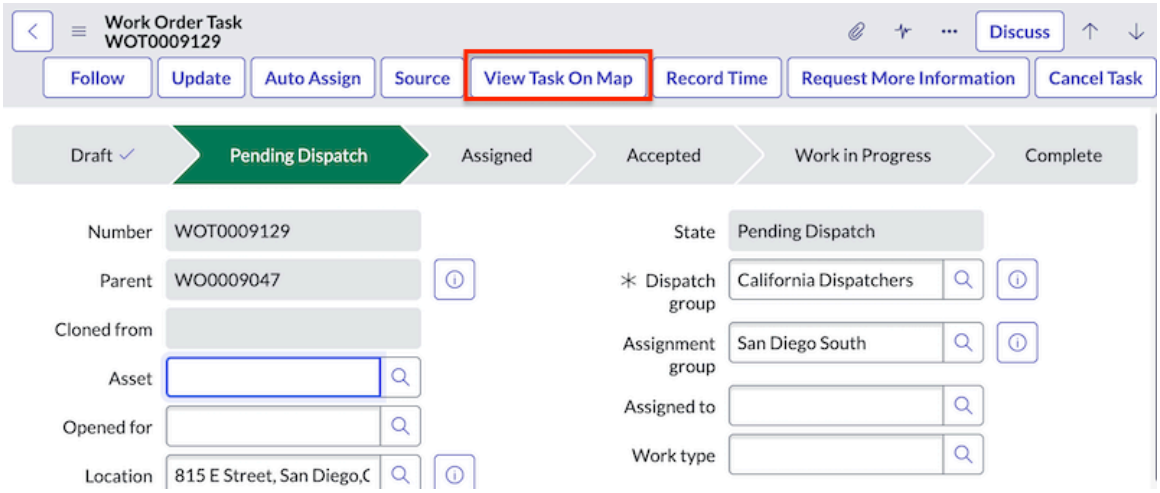
手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > ディスパッチ > 自分のディスパッチキュー.
2. ディスパッチまたは再アサインする作業指示タスクを開きます。
3. [タスクをマップに表示] をクリックします。

   このボタンは、緯度と経度が定義された場所がタスクに含まれている場合にのみ使用できます。マップには、タスクの黒い点が付いた赤いタスクアイコンが表示され、近くにいるすべてのエージェントのアイコンが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



4. エージェントにフィルターを適用するには、次の手順を実行します。

   a. [フィルターの表示] をクリックします。

   b. エージェントがマップに表示するスキルレベルを選択します。
   スキルに指定できるフィルターは次のとおりです。
      - 必要なすべてのスキルに一致
      - 必要なスキルに合わせる
      - どのスキルにも一致しない

   c. [フィルターを適用] をクリックします。

   リストには、選択したスキルに一致するエージェントがマップ上に表示されます。

5. エージェントアイコンをクリックすると、エージェントの名前、スキル、およびスケジュールが表示されます。

6. エージェントの名前の横にある いたアイコンペーパーをクリックして、そのエージェントにタスクをアサインします。

タスクの結果

タスクがエージェントのスケジュール内に収まる場合、タスクはエージェントにアサインされ、確認メッセージが表示されます。

エージェントのスケジュールがタスクに対応できない場合は、失敗メッセージが表示され、別のエージェントを選択できます。

作業指示タスクの自動ディスパッチ

必要なスキルとタスクに対応できるスケジュールを持つ近くのエージェントとタスクを自動的にマッチングします。

始める前に

必要なロール:wm_dispatcher、wm_initiator_qualifier_dispatcher、または wm_admin

このタスクについて

自動ディスパッチは、タスクをアサインする前に、エージェントのディスパッチグループ、アサイン先グループ、場所、またはスキルを評価します。テリトリー計画機能が有効になっている場合、自動ディスパッチは、タスクをエージェントまたはクルーにアサインする前に、選択したテリトリーに基づいて選択するディスパッチグループのリストを識別します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > ディスパッチ > 自分のディスパッチキュー.
2. タスクを開きます。
3. タスクをクルーにアサインする必要がある場合は、[クルーが必要] チェックボックスがまだオンになっていない場合はオンにします。
4. フィールドサービステリトリー計画が有効になっている場合は、次の手順を実行します。
   a. テリトリを選択します。
      最適なテリトリーのリストは、作業指示タスクの場所に基づいてフィルタリングされます。
   b. ディスパッチグループを選択します。
      リストには、選択したテリトリに関連付けられているディスパッチグループが表示されます。
5. [自動ディスパッチ] をクリックします。

タスクの結果
作業指示タスクは、タスクの場所に近いエージェントまたはクルーにアサインされます。近さは、半径除外タスクフィルターを含むタスクから の距離フィルターまたは 半径除外 タスクフィルターのいずれかに基づいて測定されます。

適切なエージェントが見つからない場合は、エラーメッセージが表示されます。タスクは [ディスパッチ待ち] ステータスのままになります。

エージェントが特定の期間内に承認しない場合、作業指示タスクは自動的に却下されます。ディスパッチャーは、他の利用可能なエージェントにタスクを再アサインできます。

作業指示タスクに追加情報を要求する

作業指示タスクをディスパッチするのに十分な情報がタスクレコードにない場合は、修飾子に詳細を要求します。

始める前に
必要なロール:wm_dispatcher、wm_initiator_qualifier_dispatcher、または wm_admin

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > ディスパッチ > ディスパッチキュー.
2. ディスパッチ待ちステータスの作業指示タスクを開きます。
3. [作業メモ] フィールドに、作業指示タスクを返す理由を入力します。
4. [追加情報の要求] をクリックします。

タスクの結果
作業指示タスクが [ドラフト] ステータスに移行します。

作業指示が [認定待ち] ステータスに移行します。フィールドサービス管理 (FSM)が自動認定用に構成されている場合、作業指示書のステータスは [認定済み] のままになります。

作業指示タスクページから、作業指示タスクにアサインするエージェントを提案します

選択した基準に基づいて、作業指示タスクのアサインに最適なエージェントのリストをすばやくソートします。この機能は、 ディスパッチャワークスペース でアサイン支援を使用する場合と同じように機能します。

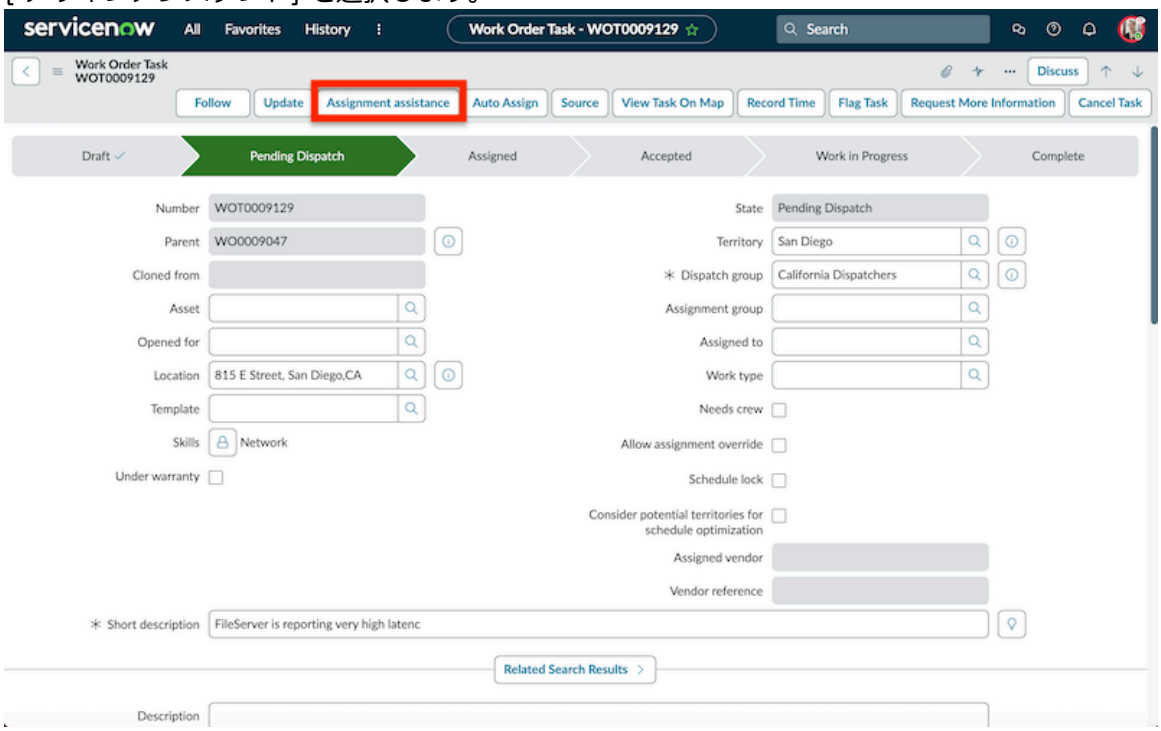
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に
必要なロール:wm_dispatcher

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > ディスパッチ > 自分のディスパッチキュー.
2. エージェントをアサインする作業指示書タスクを選択します。
3. [アサインアシスタント] を選択します。



4. オプション: 必要な基準に基づいてエージェントリストをソートします。

アサイン支援のソートオプション

ソートオプション	説明
ベストマッチ	[ベストマッチ] がデフォルトのソート方法です。一致率は、動的スケジューリングがタスクをアサインするエージェントを計算する方法と同じ方法で計算されます。詳細については、「タスクをアサインするための一致基準」を参照してください。
距離	各エージェントが作業指示タスクからどれだけ離れているかに基づいてエージェントをソートします。
スキル	各エージェントが持つ必要なスキルの数に基づいてエージェントをソートします。より多くのスキルを持つエージェントが一番上に表示されます。
部品	各エージェントが持つ必要な部品の数に基づいてエージェントをソートします。タスクを完了する部品が最も多いエージェントが一番上に表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ソートオプション	説明
最も早い開始時間	エージェントが作業指示タスクをどの程度迅速に開始できるかに基づいてエージェントをソートします。
最も早い終了時間	エージェントが作業指示タスクをどの程度迅速に完了できるかに基づいてエージェントをソートします。

5. 作業指示タスクをアサインするエージェントを選択します。
6. **[Save** (保存)] を選択します。

作業指示タスクにフラグを設定する

作業指示タスクページからタスクにフラグを設定できます。これにより後で注意が必要になる可能性がある作業指示タスクを簡単にフォローアップできます。

このタスクについて

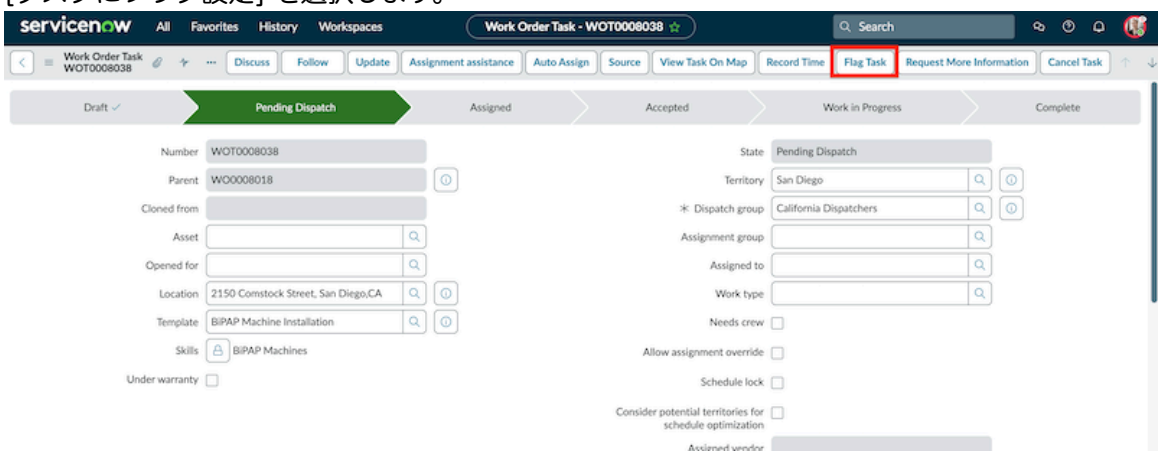
この機能は、 ディスパッチャワークスペース のタスクカードに表示される [タスクにフラグを設定する] 機能と同じように機能します。

始める前に

必要なロール:wm_dispatcher

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > ディスパッチ > 自分のディスパッチキュー.
2. フラグを設定する作業指示タスクを選択します。
3. [タスクにフラグ設定] を選択します。



作業指示タスクにはフラグが付けられており、 すべて > フィールドサービス > 作業指示 > 自分のフラグ付きタスク.

動的スケジューリングを使用したエージェントへの作業指示タスクのアサイン

動的スケジューリングでは、エージェントにタスクを自動的にアサインすることで、 フィールドサービス管理 (FSM) 効率が向上します。

動的スケジューリングは、手動または自動の 2 つのモードのいずれかで実行できます。手動操作の場合、ディスパッチャーは一連のタスクを選択し、[自動アサイン] をクリックしてタスクに優先順位を付けてアサインします。自動操作の場合、ディスパッチャーは、動的スケジューリングをタスク作

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

成直後に実行するか、指定した間隔で実行するかを選択できます。タスクフィルターを使用して、手動でアサインするタスクと、自動アサインを設定するタスクを識別できます。

関連情報

動的スケジューリング

動的スケジューリングの構成

複数のタスクを選択してアサイン

ディスパッチャーは、動的スケジューリングを実行する複数のタスクを選択できます。

始める前に

必要なロール:wm_dispatcher または wm_admin

このタスクについて

選択したいずれかのタスクが更新された場合、推奨事項を再度実行するようにディスパッチャーに通知する情報メッセージが表示されます。

手順

1. 作業指示タスクのリストに移動します。
2. ディスパッチ待ちのタスクを選択します。
3. リストの上部にある [選択した行のアクション...] メニューから、[自動アサイン] を選択します。

   注:
   動的スケジューリングで処理できる数を超えるタスクが選択されている場合は、タスク数を減らすように求めるメッセージがポップアップウィンドウに表示されます。

4. [**Confirm** (確認)] を選択します。

タスクの結果

システムでは、タスクをエージェントにアサインする前に、次のフィールドに記載されている時間が考慮されます。

- [スケジュールに基づくタスクの場所へのエージェントの移動時間の計算を無視する] が有効になっている場合の移動開始予定と開始予定。
- [エージェントのオンサイト到着チェックインを有効/無効にする] プロパティが有効になっている場合の、想定されるオンサイト到着バッファー期間。詳細については、「グローバルドメイン構成」を参照してください。
- エージェントの開始場所と終了場所は、指定された日の リソーススケジュール属性 テーブルから考慮されます。詳細については、「エージェントの変更スケジュール属性」を参照してください。

作業指示書タスクは自動的にエージェントにアサインされます。エージェントが特定の期間内にタスクを承認しない場合、作業指示書タスクは自動的に却下されます。ディスパッチャーは、他の利用可能なエージェントにタスクを再アサインできます。

[アサインを確認] ポップアップウィンドウ

動的スケジューリング機能を使用すると、[アサインを確認] ポップアップウィンドウにタスクアサインの推奨事項が表示されます。

ディスパッチャーがアサインする複数のタスクを選択して [自動アサイン] をクリックすると、タスクアサインプロセスの結果が [アサインを確認] ポップアップウィンドウに表示されます。[簡単な説明]、[開始予定]、[終了予定] など、選択したタスクに関する情報が次のカテゴリに表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

動的スケジューリングタスクのステータス

カテゴリ	定義
アサイン済み	動的スケジューリングは、適切なエージェントを見つけ、アサインするタスクを推奨できます。
未アサイン	動的スケジューリングは適切なエージェントを見つけることができず、タスクは未アサインのままになります。
再アサイン済み	以前にアサインされたタスクと、選択したタスクをアサインできるように別のエージェントまたはタイムスロットに再アサインされたタスク。
未アサイン	以前にアサインされ、選択したタスクをアサインできるようにアサイン解除され、まだ再アサインされていないタスク。 タスクフィルターに一致しない選択したタスクも [未アサイン] カテゴリに表示されます。

各タスクの横にある情報アイコンには、必要なスキルや部品など、タスクに関する追加情報がツールヒントに表示されます。未アサインのタスクと再アサインされたタスクの場合、この情報には前のエージェントとスケジュールの開始時間も含まれます。

動的スケジューリングで処理できる数を超えるタスクが選択されている場合、ポップアップウィンドウにメッセージが表示され、タスク数を減らすことができます。

選択したいずれかのタスクが更新された場合、推奨事項を再度実行するようにディスパッチャーに通知する情報メッセージが表示されます。

[保存] をクリックすると、[アサインを確認] ポップアップウィンドウに一覧表示されるタスクアサインの推奨事項を確認できます。

タスクアサインデバッグログ

システムアドミニストレーターは、 **com.snc.dynamic.scheduling.showlogs** システムプロパティを有効にして、[アサインの確認] ポップアップウィンドウでタスクアサインデバッグログを表示することもできます。この情報は、ポップアップウィンドウの各タスクの下に表示されます。タスクをクリックして、デバッグログを折りたたんだり展開したりします。

デフォルトのエージェント作業スケジュールの追加

デフォルトのエージェントスケジュールを追加して、作業スケジュールが期限切れになった場合にエージェントにスケジュールがアサインされるようにします。

始める前に
必要なロール:wm_dispatcher

デフォルトのエージェント作業スケジュールを追加する前に、[動的スケジューリングに作業スケジュール/WFO システムの使用のみを許可] プロパティを有効にする必要があります。[動的スケジューリングで作業スケジュール/WFO システムプロパティのみの使用を許可する] をオンにするには、アドミニストレーターにお問い合わせください。詳細については、「動的スケジューリングシステムプロパティ」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > 動的スケジューリングの管理 > 設定.
2. **[Work OrderTask Dynamic Scheduling Config]** を選択します。
3. [リストから参照] アイコン ( ) を選択します。
4. スケジュールを選択します。
5. **[Update** (更新)] を選択します。

タスクを処理する優先エージェントのアサイン

優先エージェントは、自分にアサインされたタスクのコンテキストに最も精通し、顧客から好まれるエージェントです。たとえば、顧客宅内でオンサイトで作業するエージェントや、顧客との契約やエンタイトルメントに関連付けられているエージェントなどが考えられます。

次のいずれかの方法でタスクをアサインする場合は、動的スケジューリングを使用して優先エージェントをタスクにアサインできます。

- エージェントの推奨事項を使用した自動アサイン
- 予約を使用して予約する

優先エージェントにタスクをアサインする方法について、いくつかのシナリオを示します。

注:
希望する技術者をそれぞれの顧客アカウントに追加し、希望する技術者の一致基準を動的スケジューリング構成に追加する必要があります。

この例では、ロールを次のように定義します。

優先ユーザーとそのロール

ロール	名前
Acme Corporation のお客様	George Warren
ディスパッチャー	Lisa Ray
• モナリザ • アレックス・レイ • リンダ・キャラウェイ	Acme Corporation アカウントの優先技術者

シナリオ **1:**エージェントの推奨を使用した自動アサイン

この例では、優先度の高いタスクを優先エージェントにアサインする方法を示します。

注:
Lisa Ray はディスパッチャーとしてログインしています。

1. 移動先 フィールドサービス > ディスパッチ > ディスパッチャワークスペース
2. 優先技術者にアサインする必要がある Acme Corporation のタスクを検索します。Mona Lisa がこのタスクの作業に利用できる推奨技術者であるとします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. タスクをカレンダーのモナリザのスケジュールにドラッグアンドドロップします。タスクがスケジュールされました。
4. これで、Acme Corporation の優先度の高いタスクがタスクキューに入りました。このタスクは、同じ優先エージェント Mona Lisa にアサインする必要があり、前のタスクがスケジュールされたときと同じ時刻にスケジュールする必要があります。
5. カレンダーの Mona Lisa のスケジュールにタスクをドラッグします。このタスクは、以前にスケジュールされたタスクのタイムスロットを自動的に取得し、そのタスクは Mona Lisa で利用可能な次の利用可能なスケジュールに移動します。

シナリオ **2:** 予約を使用して予約する

この例では、顧客が予約すると、優先エージェントに自動的に割り当てられる方法を示します。

> **注:**
> George Warren は Acme Corporation の顧客としてログインしています。

1. カスタマーサービスポータルに移動します。
2. 予約が必要なサービスを選択します。
3. 目的のタイムスロットを選択し、[選択] を選択します。
4. **[Submit** (送信)] を選択します。

   移動先 フィールドサービス > ディスパッチ > ディスパッチャワークスペース をクリックし、優先エージェント Mona Lisa にタスクがアサインされていることを確認します。

優先エージェントを作業指示書タスクに追加する方法の詳細については、「 優先エージェントをタスクにアサイン」を参照してください。

タスクアサインデバッグログの表示

タスクアサインデバッグログからの情報を [アサインを確認] ポップアップウィンドウに表示します。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

システムアドミニストレーターは、 **com.snc.dynamic.scheduling.showlogs** システムプロパティを有効にして、[アサインを確認] ポップアップウィンドウにデバッグログを表示できます。この情報は、各タスクの下に表示されます。タスクをクリックして、デバッグログを折りたたんだり展開したりします。

タスクアサインデバッグログ情報は、ログ [syslog] テーブルに保存されます。

手順

1. 移動先 すべて > システムプロパティ > すべてのプロパティ.
2. **com.snc.dynamic.scheduling.showlogs** プロパティに移動します。
3. [値] を **true** に設定します。
4. **[Update** (更新)] をクリックします。
   [アサインを確認] ポップアップウィンドウには、選択した各タスクのデバッグログが表示されます。タスクをクリックして、この情報の折りたたみまたは展開を行います。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

モバイル UI からのエージェントステータスの設定

フィールドサービスエージェントは、モバイル UI から自分の状態を示し、ディスパッチャーに、スケジュールより進んでいるか、スケジュールより遅れているか、時間どおりであるかを知らせることができます。

始める前に
必要なロール:wm_agent

手順

1. モバイル UI で、次の場所に移動します: フィールドサービス > スケジュールステータス.
2. [スケジュール中] フィールドで目的のステータスを選択します。
   - 予定通り
   - 遅延 (30 分未満)
   - 遅延 (30 ～ 60 分)
   - 遅延 (1 時間以上)
   - 前倒し
3. **[Save** (保存)] をクリックします。
   エージェントのフォームのステータスが更新されます。ディスパッチャーは、このステータスの更新をディスパッチャーワークスペースで確認できます。

デスクトップからエージェントのステータスを設定する

フィールドサービスエージェントは、デスクトップから自分の状態を示し、ディスパッチャーに予定より進んでいるか遅れているか、時間どおりであるかを知らせることができます。

始める前に
必要なロール:wm_agent

このタスクについて
フィールドサービスエージェントがデスクトップからスケジュールステータスを更新するには、システムアドミニストレーターが [FSM プロファイル] ビューを有効にする必要があります。

手順

1. バナーフレームでユーザー名をクリックし、[プロファイル] をクリックします。
2. [スケジュール中] フィールドで目的のステータスを選択します。
   - 予定通り
   - 遅延 (30 分未満)
   - 遅延 (30 ～ 60 分)
   - 遅延 (1 時間以上)
   - 前倒し
3. **[Update** (更新)] をクリックします。
   ステータスは、エージェントのユーザーフォームで更新されます。ディスパッチャーは、このステータスの更新をディスパッチャーワークスペースで確認できます。

作業指示タスクの開始日と終了日

動的スケジューリングでは、作業指示タスクの 期間開始日 と 期間終了 日を使用してタスクをスケジュールします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

作業指示タスクに 期間開始日 と 期間終了 日の両方が存在する場合、動的スケジューリングはこれらの日付を使用します。

タスクに 期間開始日 があっても日付が過ぎている場合、動的スケジューリングはこの値に現在の日付と時刻を使用します。

タスクに 期間開始日 があっても 期間終了 日がない場合、動的スケジューリングは **com.snc.wm.wo.task_window_day** プロパティを使用してこの値を決定します。

タスクに 期間開始日 がなく、 期間終了 日がある場合、動的スケジューリングはこの値の現在の時刻を使用します。

タスクに [期間開始日] も [期間終了日] もない場合、動的スケジューリングでは、[期間開始] には現在の日時、[期間終了] には [**com.snc.wm.wo.task_window_day**] プロパティが使用されます。

タスクが作成されると、 期間の終了 日は、その親作業指示書の最新の SLA 違反日に基づいて自動的に入力されます。タスク SLA [task_sla] テーブルと作業指示タスク [wm_task] テーブルの両方の **[SLA** に基づいて期間終了を入力] ビジネスルール。クライアントスクリプト [期間の終了時間を計算] を **True** に設定する必要があります。

タスクが作成され、[期間を固定] が有効になっている場合、ビジネスルールとクライアントスクリプトは実行されず、 期間の終了 時間は更新されません。作業指示書が予約に基づいて作成され、作業指示書に関連付けられた SLA がある場合、 期間終了 時間は SLA ではなく予約に基づいて入力されます。

転送注文の配送日に基づいて作業指示タスクの期間開始日が更新されます。アサインされていない作業指示書の場合のみ。ビジネスルール *Sync up Delivery Time with WOT* ビジネスルール を **True** に設定する必要があります。必須の部品要件がある複数の転送注文の場合、 期間開始 は転送注文の最も遅い配送時間に設定されます。期間開始日 は、転送注文に関連付けられた部品要件が必須の場合にのみ、転送注文に基づいて更新されます。ただし、期間の開始時間を手動で編集し、転送注文に基づいて入力された既存の日付を上書きすることができます。

注:
作業指示タスクが次の場合、 期間の開始日 は更新されません。

- 予約に関連付ける
- 固定期間
- 期間終了が入力され、配送期日の前になっています

フィールドサービスエージェントの移動時間の無視

移動時間を考慮せずに、作業指示タスクを最高ランクのエージェントにアサインすることを選択できます。

[移動の無視] の有効化

作業指示タスクの [移動を無視] オプションを使用すると、動的スケジューリングを有効にして、作業指示タスクを最高ランクのエージェントに自動的にアサインできます。休暇のために最高ランクのエージェントが対応できない場合、タスクは次にランクの高いエージェントに割り当てられます。

com.snc.dynamic.scheduling.ignoreAgentTravelTimeDuringScheduling プロパティを有効にすると、作業指示タスクに [移動を無視] オプションが表示されます。動的スケジューリングプロパティの有効化の詳細については、「 フィールドサービス管理 (FSM) とともにインストールされるプロパティ」を参照してください。

デフォルトでは、[移動を無視] オプションは作業指示タスクフォームに表示されないため、手動で追加する必要があります。詳細については、「フォームレイアウトの構成 」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

[移動を無視] が有効になっている場合の動的スケジューリングに関連する次のパラメーターに注意してください。

- エージェントがタスクを自動的にアサインするには、二重予約を有効にする必要があります。
- アクセス時間が作業指示タスクで定義されている場合、そのタスクをエージェントに自動アサインするときに、システムは定義されたアクセス時間制限を無視します。

フィールドサービス管理 **(FSM)** アクセス時間管理

フィールドサービス管理 (FSM)アクセス時間管理では、明示的に定義されたアクセス時間中にのみ作業指示タスクをスケジュールできます。

フィールドサービス管理 (FSM) アクセス時間管理を使用すると、タスクで定義されたアクセス時間に基づいて作業指示タスクをスケジュールできます。たとえば、作業指示タスクに記載されているアクセス時間が午前 8 時から午後 12 時である場合、システムでは、タスクを処理するエージェントをアサインする際に、これらの時間が考慮されます。アクセス時間機能は、動的スケジューリングで有効になっています。ただし、アドミニストレーターまたはディスパッチャーは、作業指示タスクを手動でアサインすることもできます。

関連情報

作業指示タスクでのアクセス時間の自動入力の構成

アクセス時間が定義された作業指示タスクをアサインします

アクセス時間が定義された作業指示タスクをアサインします

作業指示タスクを、動的スケジューリングによって定義されたアクセス時間内に自動的にアサインするか、その時間外に手動でアサインします。

動的スケジューリングでは、次のフィルター基準を使用して、アクセス時間が定義されたタスクをスケジュールします。

- 一致するエージェントの可用性
- 予定作業期間
- 期間開始日と期間終了日
- アクセス希望時間帯

ディスパッチャワークスペースからエージェントへの作業指示タスクのアサイン

ディスパッチャワークスペースからエージェントへの作業指示タスクをアサインします。

- ディスパッチャワークスペースの使用

  ディスパッチャワークスペースは、ディスパッチャーがタスクのスケジュール設定、スケジュールの表示、技術者の場所の確認などを行うためのコマンドセンターです。

- 作業指示タスクのバンドル

  類似のタスクをバンドルに論理的にグループ化することで、エージェントは関連タスクを個別にではなく一度に追跡、開始、完了することができます。

ディスパッチャワークスペースの使用

Dispatcher Workspace (ディスパッチャワークスペース) は、構成可能なスケジューリングアプリケーションです。このアプリケーションを使用して、ディスパッチャは、フィールドサービスエージェントに作業を効率的にルーティングし、パフォーマンスを監視できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

CSM/FSM Configurable Workspace (CSM/FSM 構成可能ワークスペース) には、ディスパッチャダッシュボードと Dispatcher Workspace (ディスパッチャワークスペース) が含まれています。

- ディスパッチャダッシュボードはホームページで、組織内のアサイン全体にわたる、次のようなフィールドサービスエージェントの業務とパフォーマンスのリアルタイムデータが表示されます。
  - 保留中の重要なディスパッチタスクと SLA 違反に関する統計。
  - スケジュールに遅れているフィールドサービスエージェント。
  - 現場、シフト外、ルーティング中などのエージェントのプレゼンスステータスを即座に確認できる表示。
  - フィールドサービスエージェントと作業指示タスクの場所を視覚的に表示するインジケーターを備えたディスパッチマップ。
- Dispatcher Workspace (ディスパッチャワークスペース) を使用して、次のタスクを実行します。
  - 作業指示タスクをスケジュールしてディスパッチします。
  - フィルターを適用してタスクの可視化を管理します。
  - カスタマイズされた情報を使用してタスクカードをパーソナライズします。
  - 技術者のスケジュールと空き状況を表示します。
  - 技術者のパフォーマンスメトリクスを監視します。
  - ディスパッチマップ上でタスクとエージェントの場所を表示します。

次の表は、 ディスパッチャワークスペース内のディスパッチャーのタスクの概要を示しています。

ディスパッチャータスク

タスク	説明
タスクカードとエージェントカードの情報のカスタマイズ	ディスパッチャワークスペースのタスクカードとエージェントカードに表示するフィールドをカスタマイズします。
作業指示タスクにフラグを設定する	後で作業するタスクにフラグを設定します。
作業指示タスクを検索	ディスパッチャワークスペースタスクパネルでタスクを検索します。
作業指示書タスクを管理する	ディスパッチャワークスペース、ディスパッチマップ、およびタスクマップから作業指示タスクを管理します。作業指示タスクのリアルタイムステータスを追跡および監視します。タスクの自動アサイン、時間の記録、詳細情報の要求、作業指示タスクのキャンセルを行うことができます。
エージェントカレンダーの管理	カスタマーサービスエージェントとフィールドサービス技術者は、エージェントカレンダーで作業スケジュール、アサイン、および個人イベントを表示および管理できます。
ディスパッチャワークスペースマップでのエージェントとタスクの表示	ディスパッチマップの位置情報管理データを使用して、現場のタスクとエージェントを表示します。
エージェントのカレンダーの表示	エージェントのスケジュール、対応可能性、個人イベント、アサイン済みまたは進行中のタスクを表示する

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ディスパッチャータスク (続く)

タスク	説明
エージェントのカレンダーの表示	SLA のある作業指示に関連付けられているすべての作業指示タスクの SLA レコードを表示します。
でのエージェントタスクルートの表示と最適化 ディスパッチャワークスペース	エージェントのスケジュール済みタスクルートをディスパッチマップに表示し、タスクルートを最適化して効率的なスケジュールおよびタスク管理を実現します
フィールドサービスのワークフォース最適化の使用	フィールドサービスのワークフォース最適化 アプリケーションからエージェントのスケジュールとイベントを表示し、それに応じて作業指示タスクをアサインします。
予約の管理	作業指示タスクフォームから顧客の予約を管理する
クルーの運用を管理	クルーの作成と管理、作業指示タスクへのクルーのアサイン、クルーへのアドホックエージェントの追加
インテリジェントタスクの推奨事項	インテリジェントなタスク推奨によるエージェントの使用率の向上

関連情報

ディスパッチャワークスペースの構成

ディスパッチャワークスペース

タスクカードとエージェントカードの情報のカスタマイズ

タスクカードとエージェントカードに表示されるフィールドをカスタマイズして、 ディスパッチャワークスペースに特定の情報を表示します。

始める前に

必要なロール:wm_dispatcher

このタスクについて

タスクカードとエージェントカードでは、カスタマイズ可能なフィールドをアドミニストレーターが設定する必要があります。

手順

1. 移動先 フィールドサービス > ディスパッチ > ディスパッチャワークスペース.

2. [ディスパッチャワークスペース] をクリックします。

3. カードに表示する情報をカスタマイズします。

- タスクカードの場合は、[設定] アイコン ( ) をクリックし、[タスク] タブを選択します。
- エージェントカードの場合は、[設定] アイコン ( ) をクリックし、[リソース] タブを選択します。

4. [設定] ダイアログボックスのフィールドを有効または無効にします。
詳細については、「ディスパッチャワークスペース設定を有効にする」を参照してください。

5. [Save (保存)] をクリックします。

タスクの結果

カードには、選択したフィールドが反映されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ディスパッチャワークスペース設定を有効にする

作業に最も関連性の高い情報のみが表示されるように、 ディスパッチャワークスペース に表示する内容を決定します。

始める前に

必要なロール:wm_dispatcher

このタスクについて

ディスパッチャワークスペース のクイック設定を使用すると、作業指示タスクをアサインするときにフィールドサービス管理 (FSM)の特定の機能にアクセスできます。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > ディスパッチ > ディスパッチャワークスペース.
2. [ディスパッチャワークスペース] を選択します。
3. [設定] アイコン (
   [設定] ダイアログ ボックスのオプションは、複数タブのレイアウトで配置されます。
   - [全般] タブには、一般的なフィールドサービス管理 (FSM)構成を設定するためのオプションが含まれています。
   - [タスク] タブには、タスクカードに表示するフィールドまたは情報を有効にするためのオプションが含まれています。
   - [カレンダー] タブには、カレンダーに表示するフィールドまたは情報を有効にするためのオプションが含まれています。
   - [リソース] タブには、エージェントカードまたはカレンダービューにフィールドまたは情報を表示できるようにするためのオプションが含まれています。
   - [イベント] タブには、カレンダーイベントにフィールドを表示できるようにするためのオプションが含まれています。
   - [メトリクス] タブには、グループまたはエージェントのメトリクスを有効にするためのオプションが含まれています。グループメトリクスがスケジュールに表示されます。エージェントメトリクスは、コンテキストサイドパネルに表示されます。
4. [全般] タブのフィールドに入力します。

[全般] タブ

フィールド	説明
アサイン先グループが選択されている場合、タスクパネル、スケジュール、およびマップのタスクを有効にして同時にフィルタリングできます	選択したアサイン先グループのタスクパネル、タスク、およびマップとリソースフィルターを同期するオプション。
表示するグループの種類を選択します	タスクパネルでの検索時にアサイン先グループを表示するかディスパッチグループを表示するかを選択するオプション。
自動リフレッシュを有効にする	会議、トレーニング、休暇申請、個人、アドホック作業イベントなどのイベントが作成されると、エージェントのカレンダーが自動的に更新されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: このオプションは、[自動リフレッシュの有効化] システムプロパティが有効になっている場合にのみ表示されます。詳細については、「の設定の構成 ディスパッチャワークスペース」を参照してください。
単一選択グループ/テリトリーを有効にする	タスクパネルでアサイン先グループ、ディスパッチグループ、またはテリトリーを選択するときに、それらをロードできるのは 1 つだけです。
グループ	開いたときに選択するデフォルトのグループを入力します 注: テリトリー計画プラグインがインストールされている場合、[グループ] タブは [テリトリー] タブになります。ディスパッチャワークスペースを開いたときに選択するデフォルトのテリトリーを入力します。

5. [タスク] タブをクリックし、フィールドに入力します。

[Tasks (タスク)] タブ

フィールド	説明
開始予定	タスクのスケジュールされた開始日時と開始時間を表示するオプション。
テリトリー	アサインされたテリトリーを表示するオプション。 注: このフィールドは、テリトリー計画プラグインが有効になっている場合に表示されます。詳細については、「フィールドサービス テリトリー計画の有効化」と「フィールドサービステリトリーモデルを有効にする」を参照してください。
アサイン先グループ	タスクのアサイン先グループを表示するオプション。
デフォルトの場所	フィールドサービスエージェントのデフォルトのロケーションを表示するオプション。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: このフィールドは、テリトリー計画プラグインが有効になっている場合に表示されます。
タイムゾーン	タスクカード上のタスクが配置されているタイムゾーンを表示します。
新しいタスクをロードする場所を選択します	新しいタスクをタスクリストに追加する場所を選択するオプション。この設定を使用するには、[自動リフレッシュを有効にする] をオンにする必要があります。
リストに追加する前に新しいタスクを通知する	新しいタスクがタスクリストに追加されたときに、タスクリストの上部に通知を表示するオプション。この設定を使用するには、[自動リフレッシュを有効にする] をオンにする必要があります。

6. [カレンダー] タブをクリックし、フィールドに入力します。

[カレンダー] タブ

フィールド	説明
デフォルトカレンダービュー	ディスパッチャワークスペースカレンダーのデフォルトビュー (日、作業日、または週単位)。
デフォルトの週の開始日	週ビューでカレンダーの週の開始日を変更するオプション。
デフォルトのカレンダー表示日	ディスパッチャワークスペースカレンダーに表示される週あたりの日数を更新するオプション。 注: これを有効にすると、[日]、[作業日]、または [週] を選択したときに [フレキシブル日] オプションを選択できます。
始業時刻	作業日の開始時間を選択するオプション。
終業時間	作業日が終了する時間を選択するオプション。
表示する時間の間隔	ディスパッチャワークスペースカレンダーの各列が表す時間。
未アサインのタスクをカレンダー上のスケジュール済みのタスクの上にドラッグアンドドロップします	重複するタスクのアサイン方法を決定します。重複するタスクのポップアップウィンドウの表示頻度を調整することもできます。
タスクウィンドウを表示:タスク選択時に開始	タスクが選択されたときにアサイン期間の有効期限の日時を表示するオプション。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
リソースを自動的にロード	下にスクロールしながらエージェントまたはクルーをさらにロードするオプション ディスパッチャワークスペース。
移動開始時間に基づくスケジュール	エージェントの移動時間に基づいてタスクパネルからアサインされたタスクを開始できるようにします。
重複するタスクを自動的に調整する	既存のタスクがスケジュールされている場合に、新しいタスクがアサインされた後に既存のタスクを再スケジュールするオプション。新しいタスクを既存のタスクの上にドラッグすると、既存のタスクが新しいタスクの右側に移動します。 **注:** フィールドサービスタスクバンドルプラグインがインストールされている場合、バンドルをドラッグすると既存のタスクも移動し、重複すると既存のバンドルも移動します。
カレンダーのタイムゾーンを選択	ディスパッチャワークスペースの [スケジュール] ビューと [ハイブリッド] ビューの [タイムゾーン] ドロップダウンから利用可能なタイムゾーンを選択するエントリ。1 つ以上を選択できます。
複数のタイムゾーン行を表示	ディスパッチャワークスペースでカレンダーに表示する複数のタイムゾーン行を有効にします。選択可能なタイムゾーンは、[カレンダーのタイムゾーンを選択] フィールドに入力されます。追加のタイムゾーンは、カレンダーのデフォルトのタイムゾーンの上に積み重ねられます。

7. [リソース] タブをクリックし、フィールドに入力します。

注: [利用可能な部品]、[一致するスキル]、および [タスクまでの距離] を無効にして、新しいタスクが選択されるたびに ディスパッチャワークスペース が再ロードされないようにします。

[リソース] タブ

フィールド	説明
テリトリー	アサインされたテリトリーを表示するオプション。詳細については、「フィールドサービス テリトリー計画の有効化」と「フィールドサービス テリトリーモデルを有効にする」を参照してください。
グループ	エージェントカードにエージェントのディスパッチグループまたはアサイン先グループを表示するオプション。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
場所	エージェントカードにエージェントの場所を表示するオプション。
利用可能な部品	部品がエージェントで利用可能かどうかを判断するオプション。
合致するスキル	エージェントに一致するスキルがあるかどうかを判断するオプション。
エージェントステータス	オンサイト、シフト外などのエージェントのステータスを決定するオプション。
スケジュールステータス	時間通り、遅延など、エージェントのスケジュールステータスを決定するオプション。
タスクへの距離	エージェントがたどったルートに基づいてタスクの場所までの距離を決定するオプション。
タイムゾーン	エージェントカードでエージェントが所在しているタイムゾーンを表示します。
単位までの距離	タスクの場所までの距離を計算するときに使用される測定単位 (マイルまたはキロメートル)。
クルーサイズ	クルーのメンバーの数。 **注:** この設定を表示するには、クルーを有効にする必要があります。
クルーメンバーシップをスケジュール別に表示	有効にすると、エージェントがその時点でクルーと作業していることを示す黄色の線がカレンダーに表示されます。 **注:** この設定を表示するには、クルーを有効にする必要があります。
運用ステータス	機器の現在のステータス。たとえば、バケットトラックはメンテナンス中であるため利用できません。使用可能な値： ○ 利用可能 ○ 使用中 ○ 利用不可 **注:** この設定を表示するには、機器を有効にする必要があります。
カテゴリ	機器のカテゴリの名前。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: この設定を表示するには、機器を有効にする必要があります。

8. [イベント] タブをクリックし、フィールドに入力します。

[Events (イベント)] タブ

フィールド	説明
簡単な説明	タスクカードに作業指示タスクの簡単な説明を表示するオプション。
番号	カレンダーイベントカードに作業指示タスク番号を表示するオプション。
SLA の表示	すでにアサインされていて、カレンダービューに表示されているタスクの SLA を表示するオプション。
移動時間の表示	エージェントがタスクの場所に到達するまでにかかった時間を表示するオプション。
帰宅時間の表示	エージェントがその日の最後のタスクから帰宅するまでにかかった時間を表示するオプション。

9. [メトリクス] タブを選択し、フィールドを有効にします。

注:
エージェントまたはアサイン先グループにタスクがアサインされていない場合、メトリクスには「該当なし」と表示されます。エージェントにタスクをアサインしてメトリクスを確認します。

[メトリクス] タブ

フィールド	説明
タスク	エージェントまたはグループが完了する必要があるタスクの数。
作業時間	エージェントまたはグループの合計作業時間。
移動時間	エージェントまたはグループの合計移動時間。
使用状況	エージェントまたはグループがスケジュール設定したタスクの作業時間の割合。稼働率は、作業時間を移動時間に加算し、それをシフト時間で割って計算されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: この [使用状況] フィールドは、エージェントにスケジュールが設定されている場合にのみ表示されます。
生産性	エージェントまたはグループがその日に完了した作業タスクの割合。生産性は、作業時間をシフト時間で割って計算されます。 **注:** このフィールドは、エージェントにスケジュールが設定されている場合にのみ表示されます。

10. [Save (保存)] を選択します。

作業指示タスクにフラグを設定する

後で作業するタスクにフラグを設定します。

始める前に
必要なロール:wm_dispatcher

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > ディスパッチ > ディスパッチャワークスペース.

2. [ディスパッチャワークスペース] をクリックします。

3. タスクのフラグアイコン (⚐) をクリックします。

タスクの結果
作業指示タスクにフラグが付けられ、タスクパネルの [フラグ付きタスク] オプションでタスクをフィルタリングすると表示されます。

でのアサイン先グループの選択 ディスパッチャワークスペース

ディスパッチャワークスペースでアサイン先グループを選択すると、アサイン先グループ内のエージェントのリストをすばやく表示できます。

始める前に
必要なロール:wm_dispatcher

このタスクについて
複数のテリトリを選択するには、設定で [単一の選択グループ/テリトリーを有効にする] をオフにする必要があります。詳細については、「ディスパッチャワークスペース設定を有効にする」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > ディスパッチ > ディスパッチャワークスペース。.

2. [ディスパッチャワークスペース] を選択します。

3. [アサイン先グループ] [👥] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. 表示するアサイン先グループを選択します。
5. **[Apply** (適用)] を選択します。

でテリトリーを選択 ディスパッチャワークスペース

テリトリーをすばやく選択して、 ディスパッチャワークスペース内のリソースをフィルタリングします。デフォルトのテリトリーを保存して、 ディスパッチャワークスペースを開くたびに読み込むこともできます。

始める前に
必要なロール:wm_dispatcher

このタスクについて
複数のテリトリを選択するには、設定で [単一の選択グループ/テリトリーを有効にする] をオフにする必要があります。詳細については、「ディスパッチャワークスペース設定を有効にする」を参照してください。

手順
1. 移動先 すべて > フィールドサービス > ディスパッチ > ディスパッチャワークスペース。.
2. [ディスパッチャワークスペース] を選択します。
3. テリトリー を選択します。
4. 表示するテリトリを選択します。

テリトリー選択オプション

オプション	選択
テリトリー全体を選択	親テリトリーを選択します。これにより、テリトリ内の親とすべての子が選択されます。
テリトリー全体を選択するが、一部の子は除外する	親テリトリーを選択し、ネストされた構造に移動して、削除する子を選択します。
複数のテリトリーを選択	親テリトリー、または個々の子テリトリーを 1 つずつ選択します。
テリトリーの選択を解除	テリトリをもう一度選択すると、選択が解除されます。
テリトリーを検索	テリトリの検索を入力します。入力すると、検索によりテリトリのリストが絞り込まれます。検索後に [さらに表示] を選択して、検索条件に一致しないグループ内の他のテリトリーを表示します。

注:

選択したテリトリまたは子テリトリーは、選択すると緑色に変わります。

5. オプション: [デフォルトとして設定] を選択すると、 ディスパッチャワークスペースを開くたびに選択内容が読み込まれます。
6. **[Apply** (適用)] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

作業指示タスクを検索

スクロールを最小限に抑え、タスクパネルに表示されるタスクをフィルタリングします。キーワードですばやく検索するか、グループまたはテリトリーにアサインされたすべてのタスクを表示します。

始める前に

必要なロール:wm_dispatcher

このタスクについて

次の基準を使用して作業指示タスクを検索できます。

- キーワード
- カレンダー日付と一致
- 作業指示タスクのステータス

アドミニストレーターが設定したフィールドに基づいて、作業指示タスクをフィルタリングしてソートすることもできます。

別の作業指示タスクの作業メモに作業指示タスク番号を追加する場合に、作業メモに追加された作業指示タスク番号を検索すると、両方の作業指示タスクが表示されます。これは、両方の作業指示タスクが表示されるのはキーワード検索であるためです。たとえば、WOT456のメモにWOT123を追加すると、WOT123を検索すると、WOT123とWOT456の両方が表示されます。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > ディスパッチ > ディスパッチャワークスペース.
2. [ディスパッチャワークスペース] を選択します。
3. タスクパネルで、作業指示タスクを検索します。

検索条件	アクション
キーワード	検索フィールドに検索用語を入力し、[検索] アイコン (**注:** 検索をクリアしてすべてのタスクを表示するには、検索用語を削除して Enter キーを押します。
カレンダー日付	[カレンダー日付によるタスクのフィルターをオンにする] (アイコンを選択して、選択したフィルターに加えてカレンダー日付に関連付けられたタスクを表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

検索条件	アクション
	注: タスクパネルには、次のように日付に基づいてタスクが表示されます。 ○ タスクの期間開始日と期間終了日が、現在カレンダーに表示されている日付内にある場合。 ○ [期間終了] フィールドが空の場合、カレンダーにタスク期間開始日より後の日付が表示されていれば、タスクが表示されます。 ○ [期間開始] フィールドが空の場合、カレンダーにタスク期間終了日より前の日付が表示されていれば、タスクが表示されます。 ○ [期間の開始] フィールドと [期間の終了] フィールドの両方が空の場合、[カレンダーの日付を一致] が有効になっているとタスクパネルのタスクが表示されます。 ○ カレンダー表示ウィンドウが変更されると、タスクパネルが更新され、新しい日付範囲に一致するタスクのみが表示されます。
状況	デフォルトのフィルターのリストからフィルターを選択します。[フィルター基準] リストに表示されるデフォルトのフィールドは、アドミニストレーターが設定します。
ソートオプション	タスクをソートするには、[ソート] アイコン (表示されるデフォルトのソートオプションは、アドミニストレーターによって設定されます。

自動翻訳

タスクの結果
検索要件を満たすタスクがタスクパネルに表示されます。

関連情報
- 適切なフィールドサービスエージェントを検索
- 作業指示タスクをエージェントにアサインする

ディスパッチャワークスペースビューをフィルタリング

ディスパッチャワークスペースのマップビュー、ハイブリッドビュー、およびスケジュールビューをフィルタリングして、関心のあるアイテムのみを表示します。

始める前に
必要なロール:wm_dispatcher

手順
1. 移動先 すべて > フィールドサービス > ディスパッチ > ディスパッチャワークスペース.
2. [ディスパッチャワークスペース] を選択します。
3. フィルターアイコン ( ) を選択します。
4. 表示する情報を決定します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- エージェント情報を表示するには、[エージェント] を選択します。
- 請負会社グループ情報を表示するには、[請負会社] を選択します。
- 特定のスキルセットを持つエージェント、グループ、または契約社員グループを表示するには、[スキル] を選択します。
- すべての名前付きスキルを持つエージェント、グループ、または契約社員グループを表示するには、[すべてのスキルに一致] を選択します。

適切なフィールドサービスエージェントを検索

適切なアサインを行うことができるように、 ディスパッチャワークスペース で特定の属性を持つエージェントを検索します。

始める前に
必要なロール:wm_dispatcher

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > ディスパッチ > ディスパッチャワークスペース.
2. [ディスパッチャワークスペース] を選択します。
3. フィールドサービスエージェントまたはスキルを検索します。

タスクの結果
フィールドサービスエージェントは、フィルター基準に基づいて一覧表示されます。作業指示タスクに記載されている期間にエージェントが対応できない場合は、メッセージが表示されます。

関連情報

作業指示タスクをエージェントにアサインする

エージェントの作業とスケジュールのステータス

エージェントがタスクを完了するときに、エージェントの作業ステータスとスケジュールステータスを表示します。

作業ステータス

エージェントの作業ステータスを評価するために、タスクの更新時にエージェントが実行するアクションがチェックされ、ステータスとして解釈されます。

エージェントの作業ステータスは、次のいずれかになります。

- 移動中
- 現地
- シフト外

たとえば、エージェントがタスクへの移動を開始すると、システムはエージェントのステータスを [ルーティング中] と見なします。エージェントがタスクの作業を開始すると、エージェントのステータスは [オンサイト] に更新されます。エージェントがタスクをクローズまたはキャンセルすると、エージェントのステータスは、次のタスクに移動する準備として [なし] に更新されます。

シフト外のエージェントステータスは、 フィールドサービス エージェントにその日にスケジュールされたタスクがアサインされていないことを示します。

エージェントの作業ステータスは、ディスパッチマップまたはエージェントのユーザーレコードでエージェントのピンをクリックすると開くコンテキストサイドパネルに表示されます。ユーザーレ

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

コードにエージェントの作業ステータスを表示するには、次に移動します: ユーザー管理 > ユーザーをクリックし、[作業エージェントのステータス] フィールドを表示するようにユーザーフォームを設定します。このアクションにより、すべてのユーザーレコードにステータスフィールドが配置されます。

スケジュールステータス

ディスパッチマップでエージェントピンをクリックすると、エージェントプロファイルが表示されます。場所に複数のエージェントが表示されている場合は、エージェントを選択してそのエージェントのプロファイルを表示できます。次のいずれかになるエージェントのスケジュールのステータスを表示できます。

- 前倒し
- 予定通り
- 遅延 (30 分未満)
- 遅延 (30 ～ 60 分)
- 遅延 (1 時間以上)

ユーザーのリストとレコードにエージェントのスケジュールステータスを表示するには、次に移動します: ユーザー管理 > ユーザー をクリックし、ユーザーリストとフォームを設定して [スケジュール遵守] フィールドを表示します。このアクションにより、すべてのユーザーレコードにスケジュールステータスフィールドが配置されます。

フィールドサービスエージェントのスケジュールステータスは、エージェントが モバイルエージェント アプリケーションで [移動を開始] を選択すると決定されます。以下の フィールドサービス エージェントのスケジュールステータステーブルには、[移動を開始] を選択したときのエージェントのステータスが表示されます。

フィールドサービス エージェントのスケジュールステータス

エージェントステータス	移動開始が選択されたとき
前倒し	開始予定時刻の20分前
予定通り	開始予定時刻から3分以内
遅延 (30 分未満)	開始予定移動時間の20分後
遅延 (30 ～ 60 分)	開始予定移動時間の 40 分後
遅延 (1 時間以上)	開始予定移動時間から 70 分後

でシフト外のエージェントをカレンダーに表示または非表示にする ディスパッチャワークスペース

シフト中のエージェントのみを表示するように選択すると、作業指示タスクをアサインするときに対応可能なエージェントを簡単に確認できます。すべてのエージェントを表示して、シフト中とシフト外のエージェント全員を確認することもできます。

このタスクについて

デフォルトでは、[シフト外エージェントを非表示] アイコンは、最大 7 日間先まで ディスパッチャワークスペース カレンダーに表示されます。シフト外エージェントの非表示ボタンを 7 日間以上表示するように設定するには、管理者に問い合わせてください。詳細については、「ディスパッチャーがシフト外のエージェントを非表示にできる日数を変更する」を参照してください。

契約社員、クルー、および機器は、[シフト外のエージェントを非表示 (hide off shift agents)] ボタンでは非表示になりません。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に
必要なロール:wm_dispatcher

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > ディスパッチ > ディスパッチャワークスペース.
2. [ディスパッチャワークスペース] を選択します。
3. シフト外のエージェントを表示または非表示にするアイコン ( ) を選択します。

> **注:**
> シフト外のエージェントを表示または非表示にするアイコンは、エージェントが非表示の場合は暗くなり、エージェントが非表示になっていないときは明るくなります。

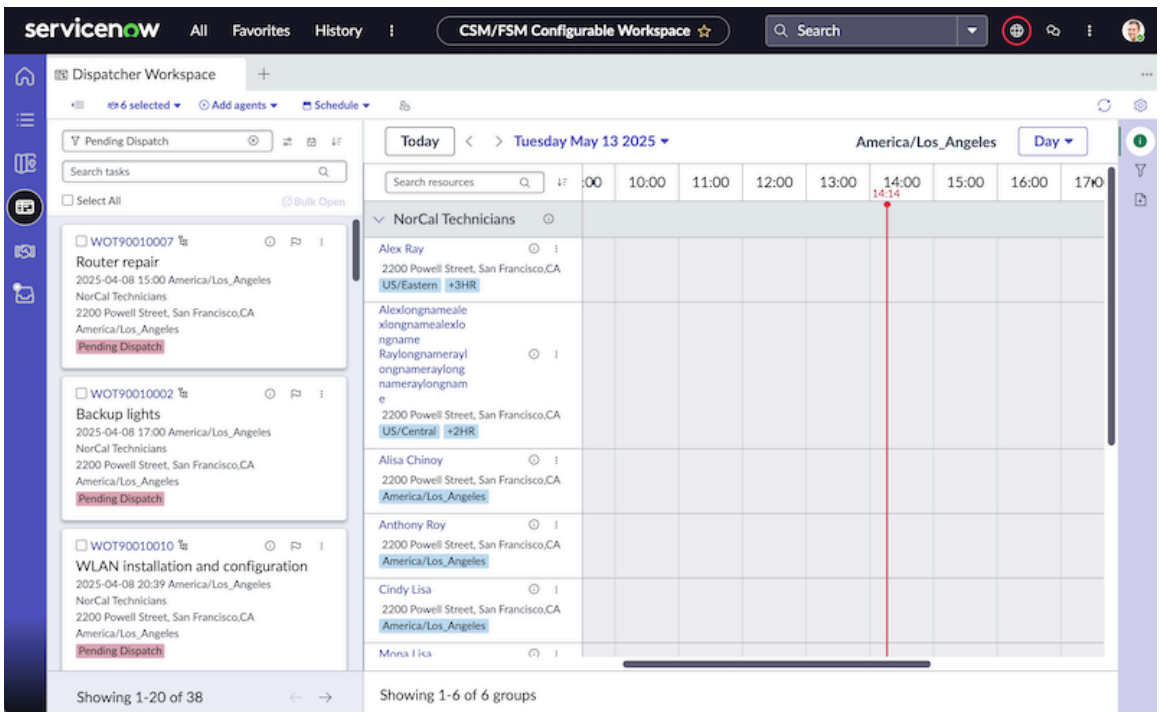
のタイムゾーン ディスパッチャワークスペース

ディスパッチャーがカレンダーに表示されるタイムゾーンを ディスパッチャワークスペースで制御するには、いくつかの方法があります。

カレンダーで単一のタイムゾーンを使用する

ディスパッチャーは、単一のタイムゾーンで ディスパッチャワークスペース カレンダーを使用できます。これは、自分とすべてのエージェントが 1 つの場所にいる場合に便利です。この構成では、カレンダーに 1 つのタイムゾーンが表示され、[タイムゾーン] ドロップダウンメニューで使用できるタイムゾーンはありません。

これを使用するには、[複数のタイムゾーン行を表示] を無効にし、[カレンダーのタイムゾーンを選択] フィールドにエントリがない必要があります。



複数の選択オプションがある単一のタイムゾーンの使用

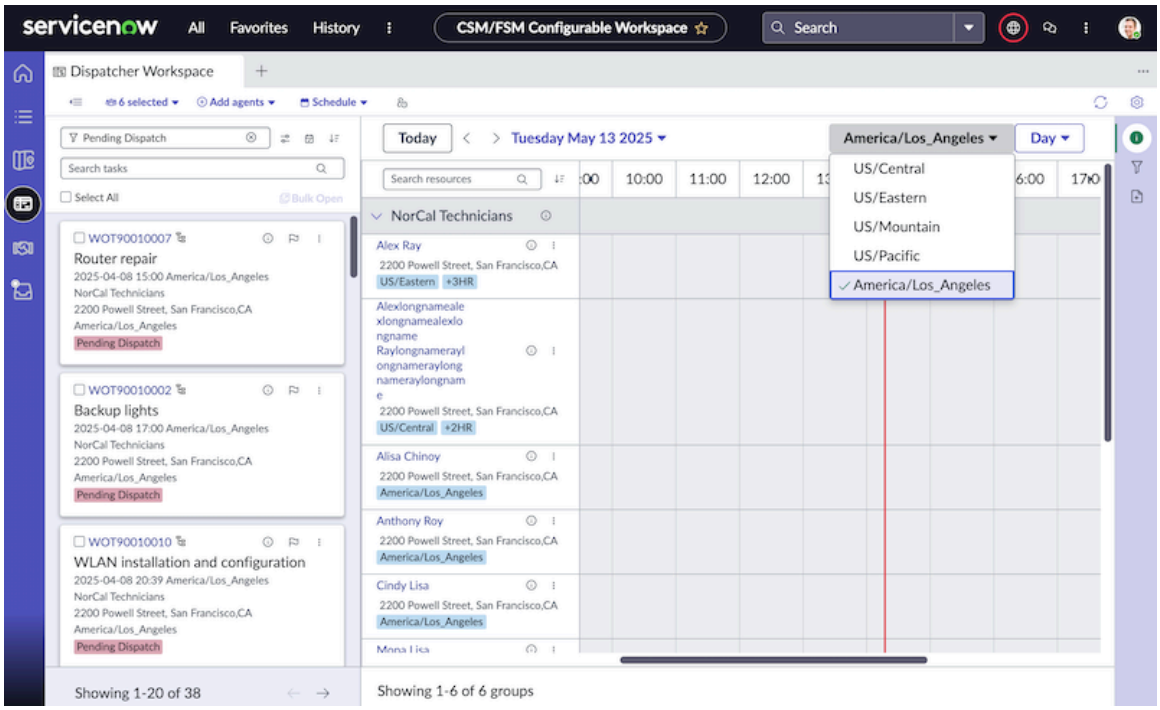
ディスパッチャワークスペース カレンダーに単一のタイムゾーンを表示するように構成し、タイムゾーンを切り替えることもできます。これは、異なるタイムゾーンでエージェントを管理するディスパッチャーに役立ちます。たとえば、カリフォルニア州のディスパッチャーで、全米のエージェント

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

を管理しているとします。ディスパッチャーは、タイムゾーンをすばやく切り替えて、エージェントの現地時間でのスケジュールを把握するために必要な暗算を最小限に抑えることができます。

これを使用するには、[カレンダーのタイムゾーンを選択] フィールドで、[複数のタイムゾーン行を表示] を無効にし、複数のタイムゾーンエントリを設定する必要があります。

詳細については、「でのタイムゾーンの変更 ディスパッチャワークスペース」を参照してください。



カレンダーでの複数のタイムゾーンの使用

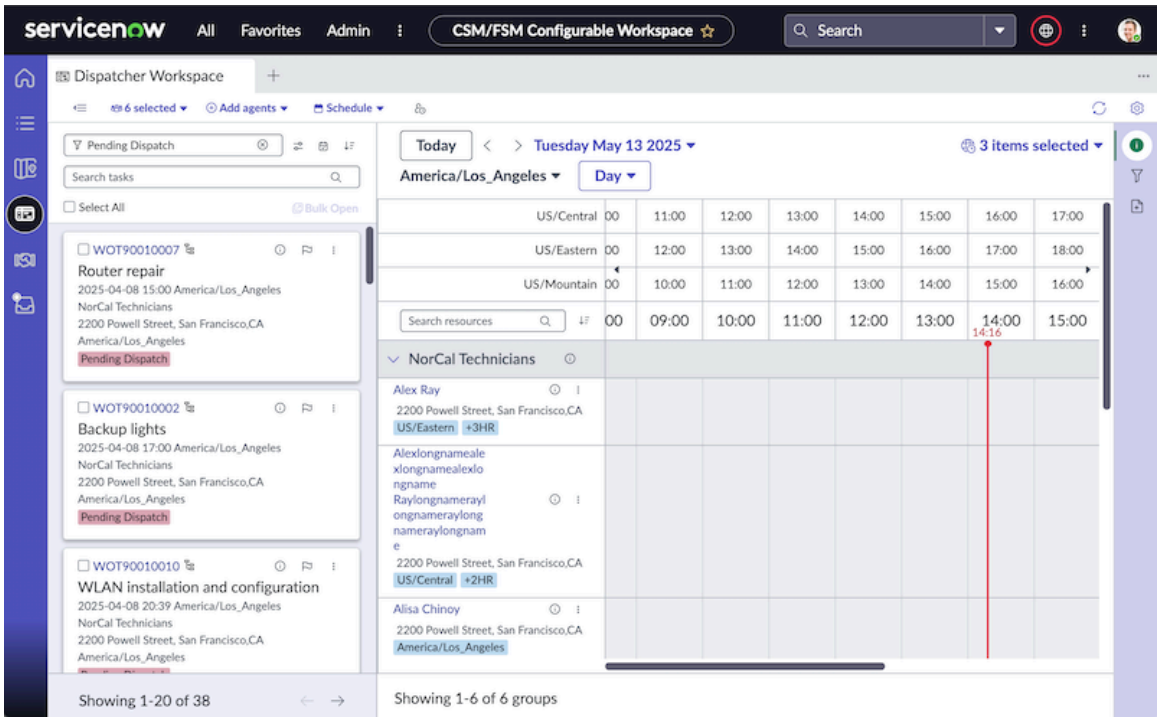
ディスパッチャーは、カレンダーに複数のタイムゾーンを表示することを選択できます。複数のタイムゾーンオプションから選択できます。これは、複数のタイムゾーンでエージェントを定期的に管理していて、エージェントが所在するタイムゾーンを継続的に確認したい場合に便利です。カレンダーに表示するタイムゾーンは最大 3 つまで設定できます。また、必要に応じてこれらのタイムゾーンを切り替えることもできます。

これを使用するには、[複数のタイムゾーン行を表示] を有効にし、[カレンダーのタイムゾーンを選択] フィールドに複数のエントリを入力する必要があります。

詳細については、「に複数のタイムゾーンを一括で表示する ディスパッチャワークスペース」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



でのタイムゾーンの変更 ディスパッチャワークスペース

ディスパッチャワークスペース のカレンダービューまたはハイブリッドビューに表示されるタイムゾーンを変更して、エージェントが作業しているタイムゾーン間をすばやく移動できます。

このタスクについて

タイムゾーンを ディスパッチャワークスペースで変更すると、選択したタイムゾーンとエージェントのタイムゾーンの間に時差がある場合、エージェントカードには時間単位の差が表示されます。

始める前に

必要なロール:wm_dispatcher

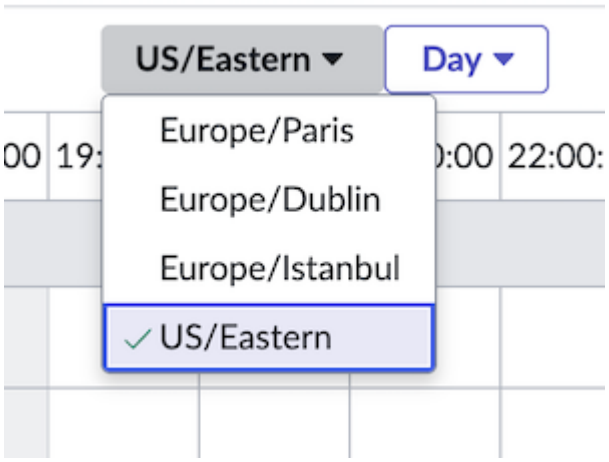
複数のタイムゾーンを設定する必要があります。詳細については、「 ディスパッチャワークスペース設定を有効にする」の「カレンダー」セクションを参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > ディスパッチ > ディスパッチャワークスペース.
2. [ディスパッチャワークスペース] を選択します。
3. [カレンダー] または [ハイブリッド] ビューを選択します。
4. タイムゾーンドロップダウンリストを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



5. タイムゾーンを選択します。

タスクの結果
選択したタイムゾーンが [ディスパッチャワークスペース] に表示されます。

に複数のタイムゾーンを一括で表示する ディスパッチャワークスペース

ディスパッチャーは、カレンダーに複数のタイムゾーンを積み重ねて ディスパッチャワークスペース 表示できます。これにより、すべてのエージェントのスケジュールをローカルタイムゾーンで一目で確認できます。

始める前に
必要なロール:wm_dispatcher

https://player.vimeo.com/video/1086877749?h=0f6f93754c&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

[複数のタイムゾーン行を表示] を有効にし、[カレンダーのタイムゾーンを選択] 設定で複数のタイムゾーンを入力する必要があります。詳細については、 ディスパッチャワークスペース設定を有効にするの「カレンダー」セクションを参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > ディスパッチ > ディスパッチャワークスペース.

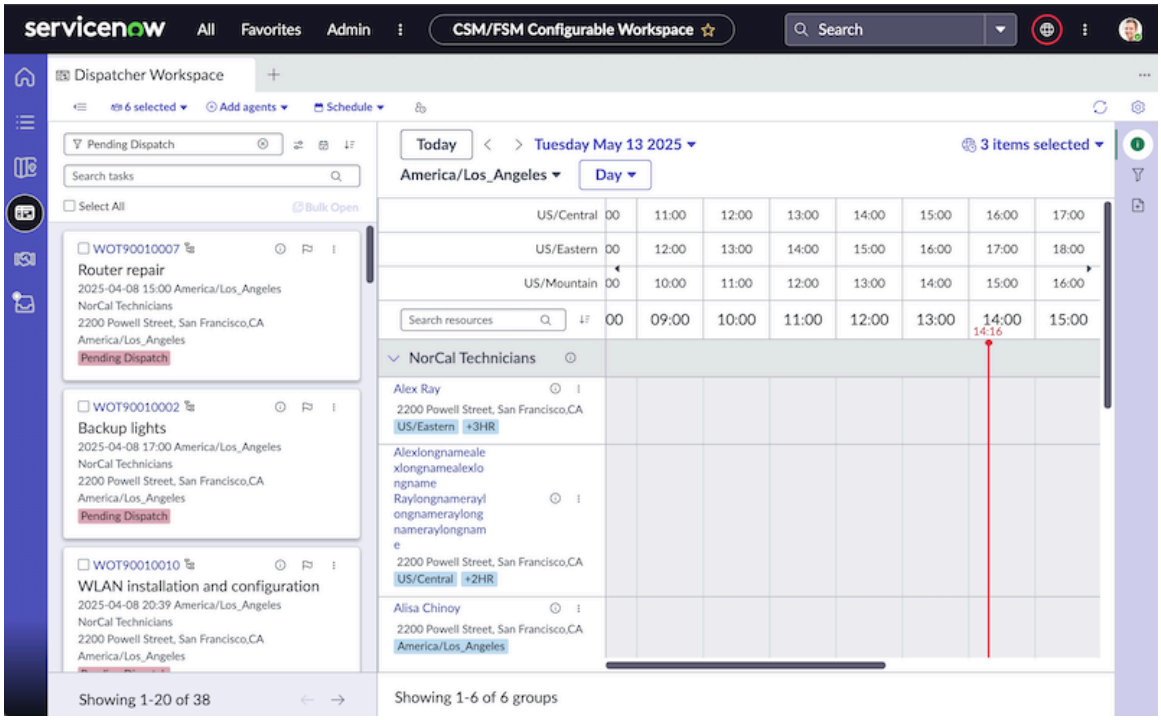
2. [ディスパッチャワークスペース] を選択します。

3. [カレンダー] または [ハイブリッド] ビューを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. [タイム ゾーンの追加] を選択し、最大 3 つのタイム ゾーンを選択します。



作業指示タスクにアサインするエージェントを提案する

選択した基準に基づいて、作業指示タスクのアサインに最適なエージェントのリストをすばやくソートします。

始める前に

https://player.vimeo.com/video/1041292325?badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

必要なロール:wm_dispatcher

アサイン支援を使用するには、動的スケジューリングを有効にする必要があります。詳細については、「動的スケジューリングの構成」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > ディスパッチ > ディスパッチャワークスペース.
2. [ディスパッチャワークスペース] を選択します。
3. タスクパネルで、[その他のアクション] アイコン (⋮) を選択します。
4. [アサインアシスタント] を選択します。
5. オプション: 必要な基準に基づいてエージェントリストをソートします。

アサイン支援のソートオプション

ソートオプション	説明
ベストマッチ	[ベストマッチ] がデフォルトのソート方法です。一致率は、動的スケジューリングがタスクをアサインするエージェントを計算する方法と同じ方法で計算されます。詳細については、

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ソートオプション	説明
	「タスクをアサインするための一致基準」を参照してください。
距離	各エージェントが作業指示タスクからどれだけ離れているかに基づいてエージェントをソートします。
スキル	各エージェントが持つ必要なスキルの数に基づいてエージェントをソートします。より多くのスキルを持つエージェントが一番上に表示されます。
部品	各エージェントが持つ必要な部品の数に基づいてエージェントをソートします。タスクを完了する部品が最も多いエージェントが一番上に表示されます。
最も早い開始時間	エージェントが作業指示タスクをどの程度迅速に開始できるかに基づいてエージェントをソートします。
最も早い終了時間	エージェントが作業指示タスクをどの程度迅速に完了できるかに基づいてエージェントをソートします。

6. 作業指示タスクをアサインするエージェントを選択します。
7. **[Save** (保存)] を選択します。

作業指示タスクをアサインする

ディスパッチャワークスペースマップを使用して、エージェントを未アサインの作業指示タスクにアサインします。

始める前に

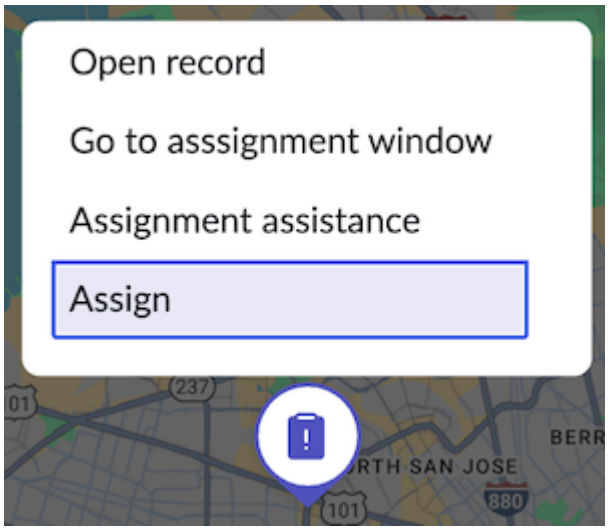
必要なロール:wm_dispatcher、wm_initiator_qualifier_dispatcher

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > ディスパッチ > ディスパッチャワークスペース.
2. [ディスパッチャワークスペース] を選択します。
3. **[Schedule** (スケジュール)] を選択します。
4. [マップ**]** または [ハイブリッド] を選択します。
5. マップ内の未アサインタスクを右クリックします。
6. [アサイン] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



7. [アサイン先] フィールドで、タスクの作業が可能なエージェントを選択します。
8. **[Save** (保存)] を選択します。

タスクの結果
顧客は、作業指示タスクがアサインされたことを示すテキストメッセージとメール通知を受け取ります。

での複数のタスクの編集 ディスパッチャワークスペース

ディスパッチャワークスペースで一括アクションを使用して複数のタスクを選択して開くか、バンドルします。

すべて選択

[すべて選択] チェック ボックスは、現在のパネル上のすべてのタスクを選択します。

> **注:**
> フィルターを変更すると、以前に選択したカードの選択が解除されます。

このチェックボックスには 3 つの状態があります。

1. 何も選択されていません。現在、タスクが選択されていません。このオプションがデフォルトのステータスです。
2. すべて選択済み。すべてのタスクが選択されています。このオプションは、[すべて選択] を切り替えたときの初期状態です。
3. 不確定。一部のタスクが選択されています。[すべて選択] を切り替えた後、個々のタスクの選択を解除すると、[すべて選択] チェックボックスがこのステータスになります

一括オープン

1 つ以上のタスクを選択すると、[一括オープン] アクションが表示されます。[一括オープン] を選択すると、選択したすべてのタスクが個別のタブとしてディスパッチャワークスペース開きます。

一括自動割り当て

1 つ以上のタスクが選択されている場合、 自動アサイン アクションが有効になります。[自動割り当て] を選択すると、選択したすべてのタスクが動的にスケジュールされます。詳細については、「動的スケジューリング」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

バンドル

2 つ以上のタスクが選択されている場合、[バンドル] アクションが表示されます。[バンドル] を選択すると、選択したタスクのバンドルが作成されます。詳細については、「作業指示タスクのバンドル」を参照してください。

> **注:**
> 動的スケジューリングプラグイン (com.snc.dynamic_scheduling) とフィールドサービスタスクバンドルプラグイン (com.snc.fsm_task_bundle) の両方が有効になっている場合、 自動アサイン と 一括オープン アクションはドロップダウンメニューに統合されます。

.

複数の作業指示タスクを同時に更新する

時間を節約し、 ディスパッチャワークスペースカレンダーで複数の作業指示タスクを一度に更新します。

始める前に
必要なロール:wm_dispatcher

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > ディスパッチ > ディスパッチャワークスペース.
2. [ディスパッチャワークスペース] を選択します。
3. ディスパッチャワークスペースカレンダーで、キーボードの Shift キーまたは Command キーを押しながら複数のタスクを選択します。

   > **注:**
   > タスクを選択するには、[アサイン済み] または [スケジュール済み] ステータスである必要があります。

4. コンテキストサイドパネルで [オーバーフローアクション]) を選択します。
5. タスクで実行するアクションを選択します。
   - レコードを開く
   - すべてアサイン解除
   - すべてロック
   - すべてのロックを解除
   - すべての選択を解除

作業指示書タスクを管理する

作業指示タスクのリアルタイムステータスを追跡および監視します。タスクの自動アサイン、時間の記録、詳細情報の要求、作業指示タスクのキャンセルを行うことができます。

作業指示タスクをエージェントにアサインする

ディスパッチャワークスペースからフィールドサービスエージェントに作業指示タスクをアサインします。

始める前に
必要なロール:wm_dispatcher
タスクの完了に必要な時間に複数のスケジュールエントリまたは日数が必要な場合は、作業指示タスクフォームで [複数のスケジュールエントリにアサイン] オプションを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

場所に最適なテリトリー内のエージェントにタスクがアサインされている場合は、次のオプションを有効にする必要があります。

- フィールドサービステリトリーモデル、*Field_Service_Territories*。詳細については、「フィールドサービステリトリーモデルを有効にする」を参照してください。
- タスクカードとエージェントカードでテリトリー情報を表示するための ディスパッチャワークスペース のテリトリーオプション。詳細については、「ディスパッチャワークスペース設定を有効にする」を参照してください。

タスク割り当て方法で人員最適化シフトスケジュールを尊重する必要がある場合は、[**FSM** で可用性を判断するためのシフトスケジューリングの有効化] 構成を有効にして、 フィールドサービスのワークフォース最適化 データモデルをアクティブ化する必要があります。詳細については、「フィールドサービスのワークフォース最適化 のアクティブ化」を参照してください。

> **注:**
> **[FSM** のシフトスケジューリングを有効にして可用性を決定する] 構成が有効になっている場合、ディスパッチャワークスペースカレンダーには、フィールドサービスのワークフォース最適化アプリケーションで作成されたスケジュールとイベントが表示されます。

このタスクについて

ディスパッチ待ちの作業指示タスクを、 ディスパッチャワークスペースで手動または自動でアサインできます。

- 作業指示書タスクを自動的にアサインするには、動的スケジューリングを有効にする必要があります。自動アサイン機能は、必要なスキルとタスクに対応できるスケジュールを持つ近くのエージェントとタスクを自動的にマッチングします。詳細については、「での動的スケジューリングの設定 ディスパッチャワークスペース」を参照してください。
- 作業指示タスクを手動でアサインする場合は、次の点を考慮してください。
  - タスクの完了に必要な時間
  - タスクを完了する必要がある時間枠
  - 必要なスキルセットを持つエージェントのスケジュールと対応可能性
  - 必要なスキルセットを持つエージェントの可用性 (構成されている場合)
  - 必要な部品の入手可能性
  - 他のタスクへの影響
  - エージェントタスクルートマップ

エージェントが複数のアサイン先グループまたはテリトリーに属している場合、ディスパッチャーはディスパッチャワークスペースカレンダーの複数の行でエージェントを表示します。エージェントのスケジュールを変更するには、ディスパッチャーが管理するアサイン先グループまたはテリトリーに対応するラインを変更する必要があります。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > ディスパッチ > ディスパッチャワークスペース.
2. [ディスパッチャワークスペース] を選択します。

> **注:**
> フィールドサービスエージェントをアサインする前に、カレンダー日付に基づいて作業指示タスクをソート、フィルタリング、および照合することもできます。詳細については、「作業指示タスクを検索」と「適切なフィールドサービスエージェントを検索」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. 作業指示タスクをエージェントにアサインします。

タスクの結果

タスクがエージェントにアサインされています。その後、次のようになります。

- カレンダー上でエージェント名の横にタスクが表示されます。作業指示タスクの色は、アサインされたタスクに定義された色で表示されます。
- 作業指示タスクの [アサイン先] フィールドには、エージェントの名前が含まれています。
- タスクがエージェントにアサインされている場合、システムはエージェントのホームの場所に基づいて予定移動期間を更新します。更新された値は、予定移動時間と距離の計算に使用される *Manual Assignment* プロパティ設定に基づいています。

タスクのアサインには、次のような問題が発生する可能性があります。

- アサインされたタスクがタスクの場所とエージェントの場所の間の許容半径外にある場合は、警告メッセージが表示されます。
- エージェントが特定の期間内に承認しない場合、作業指示タスクは自動的に却下されます。ディスパッチャーは、他の利用可能なエージェントにタスクを再アサインできます。

Intelligent Task Recommendation を使用したエージェントへの作業指示タスクのアサイン

ディスパッチャーは、エージェントのスケジュールのギャップを埋めるために利用可能な最適なタスクを推奨できます。

始める前に

必要なロール:wm_dispatcher

フィールドサービス Intelligent Task Recommendation プラグインがアクティブになっていることを確認します。詳細については、「インテリジェントタスクの推奨事項をアクティブ化」を参照してください。

このタスクについて

インテリジェントタスク推奨機能は、以下に基づいて、選択した開始時間と終了時間に基づいて、エージェントに最適な利用可能なタスクを識別して推奨します。

- スケジュールロックされている作業指示タスクを除外します。
- 指定された日のリソーススケジュール属性 テーブルからエージェントの開始場所と終了場所を考慮します。
- **[FSM** で可用性を判断するためのシフトスケジューリングを有効にする] 構成が有効になっている場合、フィールドサービスのワークフォース最適化 アプリケーションからエージェントのスケジュールとイベントを統合します。詳細については、「グローバルドメイン構成」と「フィールドサービスのワークフォース最適化 のアクティブ化」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > ディスパッチ > ディスパッチャワークスペース.
2. [ディスパッチャワークスペース] をクリックします。
3. カレンダーで、その日のエージェントのスケジュールを表示する日付を選択します。
4. エージェントのカレンダーのギャップを示す空白を選択します。
   [推奨タスク] ダイアログボックスには、エージェントに対して利用可能な最適なタスクが最大 5 つ表示されます。タスクは、推奨スコアに基づいて降順に並べられます。
5. [推奨タスク] リストから、エージェントにアサインするタスクを選択します。
6. [アサイン] をクリックします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

タスクの結果
推奨タスクがエージェントにアサインされます。エージェントは、作業指示タスクがアサインされたことを知らせるプッシュ通知を受信します。

関連情報
- インテリジェントタスクの推奨事項
- インテリジェントタスクの推奨事項の構成
- インテリジェントタスク推奨に基づいて自分自身にタスクをアサインする

タスクに費やした時間を記録
ディスパッチャワークスペースアプリケーションを使用して、タスクの実行時間を記録します。

始める前に
必要なロール:wm_dispatcher

手順
1. 移動先 すべて > フィールドサービス > ディスパッチ > ディスパッチャワークスペース.
2. タスクパネルまたはカレンダーからタスク番号をクリックします。
3. [時間を記録] をクリックします。
4. [ユーザー] フィールドで、時間を記録するエージェントを選択します。
5. 作業時間を入力します。

フィールド	説明
日	タスクの作業日数。
作業時間 (時)	タスクの作業時間数。
作業時間 (分)	タスクの作業時間 (分)。

6. オプション: [コメント] フィールドに、タスクに関する追加のメモを入力します。
7. **[Save** (保存)] をクリックします。

タスクの結果
ユーザーのタイムカードが自動的に作成されます。

での作業指示タスクのキャンセル ディスパッチャワークスペース
不要になった作業指示タスク、または別の作業指示タスクと重複している場合は、 ディスパッチャワークスペース で作業指示タスクをキャンセルします。

始める前に
必要なロール:wm_dispatcher

このタスクについて
[完了してクローズ] または [未完了でクローズ] ステータスの作業指示および作業指示タスクはキャンセルできません。

手順
1. 移動先 すべて > フィールドサービス > ディスパッチ > ディスパッチャワークスペース.
2. タスクパネルまたはカレンダーパネルからタスク番号をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [タスクをキャンセル] をクリックします。
4. [作業メモ] フィールドにキャンセル理由を入力します。
   テキストが入力されていない場合は、エラーメッセージが表示されます。

タスクの結果
顧客は、作業指示タスクがキャンセルされたことを通知する SMS とメール通知を受信します。

タスクの親作業指示の一時停止

タスクの親作業指示書を一時停止して、残り時間、SLA ステータス、違反など、タスクのアクティブな SLA の表示を停止します。

始める前に
必要なロール:wm_dispatcher。

手順
1. 移動先 すべて > フィールドサービス > ディスパッチ > ディスパッチャワークスペース.
2. タスクパネルまたはカレンダーパネルからタスク番号をクリックします。
3. [親の一時停止] をクリックします。
4. [作業メモ] フィールドに、一時停止する理由を入力します。
   テキストが入力されていない場合は、エラーメッセージが表示されます。
5. [**Post Work notes**] をクリックします。

タスクの結果
タスクの親作業指示が一時停止されます。

でのアウトソーシングサービスプロバイダーへの作業指示タスクのアサイン ディスパッチャワークスペース

ディスパッチャワークスペースを使用して、外部アサイン先グループからアウトソーシングサービスプロバイダー (請負会社とも呼ばれます) に作業指示タスクを直接アサインします。

始める前に
必要なロール:wm_dispatcher

- フィールドサービスコントラクター管理 (com.snc.fsm_contractor_management) プラグインを有効にします。
- 外部ベンダーアサイン先グループをディスパッチグループに追加します。詳細については、「外部アサイン先グループをディスパッチグループに追加する」を参照してください。

手順
1. 移動先 すべて > フィールドサービス > ディスパッチ > ディスパッチャワークスペース.
2. [ディスパッチャワークスペース] をクリックします。
3. タスクパネルからタスクをクリックし、請負会社グループのアウトソーシングサービスプロバイダーのカレンダースロットにドラッグします。

   Example
   Acme サービス
   アサインの確認ダイアログボックスが表示されます。
4. **[Save** (保存)] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果

- タスクは、カレンダー上でアウトソーシング先サービスプロバイダーの名前の横に表示されます。
- タスクは、アウトソーシングサービスプロバイダーのマネージャーに割り当てられます。
- アウトソーシング先サービスプロバイダーのカレンダービューには、キャパシティ使用率情報がパーセンテージと定義で表示されます。たとえば、会社の定義済みキャパシティが 5 つのタスクで、これまでに 2 つのタスクのみが会社に割り当てられている場合、キャパシティ使用率データには、40% のキャパシティが使用され、5 つのタスクのうち 2 つが会社に割り当てられていることが表示されます。キャパシティ予約ルールの詳細については、「 キャパシティと予約の管理」を参照してください。
- アウトソーシングサービスプロバイダーに割り当てられたタスクが定義されたキャパシティを超えている場合、カレンダーに赤い縦棒が表示され、タスクの過剰割り当てを示します。

ディスパッチャワークスペースマップでのエージェントとタスクの表示

ディスパッチャワークスペースマップを使用して、特定の場所のエージェントのアサインと作業指示タスクを追跡、管理、および分析できます。このマップは、ディスパッチャダッシュボードと ディスパッチャワークスペースにあります。

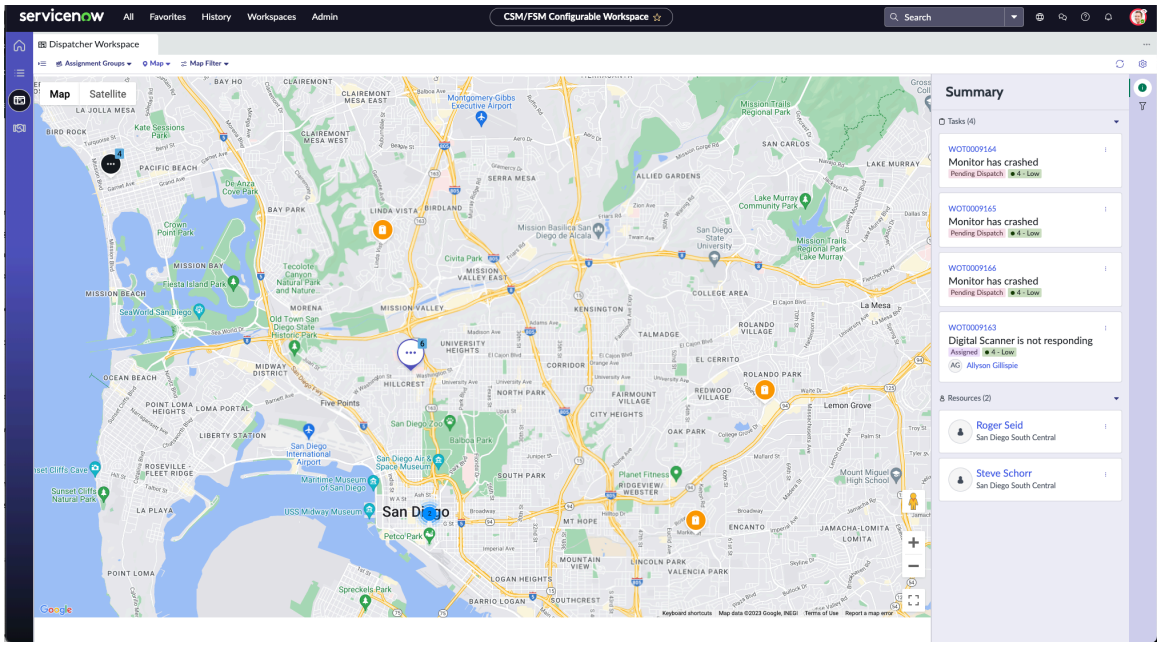
マップからタスクとルーティングを管理し、ビューをフィルタリングして、時間どおりに進んでいるエージェントやスケジュールより遅れているエージェントを判断することができます。ディスパッチャワークスペースマップは、位置情報管理データを使用して、現場のタスクとエージェントを表示します。ディスパッチャワークスペースマップでマップピンを選択すると、そのタスクまたはエージェントのレコードがコンテキストサイドパネルに表示されます。マップ ピンはクイック アクセス ポイントとして機能します。

- ディスパッチャワークスペースマップビューは、マップピンクラスターに基づいて中心に配置されます。マップ ピン クラスターは、互いに近いマップ ピンを 1 つのクラスターにグループ化します。ズームイン、ズームアウトを行い、マップを全画面表示できます。マップクラスターを選択してマップをズームし、作業指示タスクとエージェントのマップマーカーを表示します。
- ディスパッチャワークスペースマップのマップピンは、ディスパッチャーのエリア内のタスクとエージェントの場所を示します。アイコンは、対応するレコードへのアクセス ポイントとして機能します。作業指示タスクのステータスに基づいて、一意のタスクピンが表示されます。
- 単一のタスクまたはエージェントに対応するマップピンが、スケジュール情報とともにコンテキストサイドパネルに表示されます。
- マップには、マップ上のすべてのタスクではなく、個々のマーカーが表示されます。複数のタスクまたはエージェントが 1 つの場所にいても、1 つのマップマーカーでしか示されない可能性があるため、これは重要です。
- パフォーマンスを最適化するために、マップでは、利用可能なすべてのタスクではなく、ページにロードされている現在のタスクのみがレンダリングされます。この設定を変更して、より多くのタスクがページにロードされるようにすると、マップに表示されるマーカーの数が増えます。詳細については、「タスクパネルに表示するタスクを決定する」を参照してください。

- タスクとエージェントの合計数を表示するように各クラスターを変更する場合は、 でのマップの外観の構成 ディスパッチャワークスペース の sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.cluster_label プロパティを参照してください。

注:
マップは、タスクパネルとスケジューラーから最大 2000 件のレコードをロードできます。レコード数が 2000 を超える場合、すべてのレコードがマップに表示されるようにクエリを絞り込むように求めるメッセージがマップに表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



関連情報

エージェントマップからのタスクの実行

からグループまたはテリトリーの最適化を実行 ディスパッチャワークスペース

スケジュール条件が変更されたときにオンデマンドで スケジュール最適化 を実行することで、タスクを再アサインし、生産性を最大化します。

始める前に

- スケジュール最適化 をアクティブ化する必要があります。詳細については、「スケジュール最適化のアクティブ化」を参照してください。
- 日中最適化を構成する必要があります。詳細については、「日中最適化の構成」を参照してください。

必要なロール:schedule_optimization_user

このタスクについて

スケジュール最適化 最適化エンジンを夜間または選択した間隔で 1 日を通してバッチで実行するように構成できます。この手順では、ディスパッチャーが ディスパッチャワークスペースからオンデマンドで最適化を実行する方法について説明します。

最適化エンジンの自動実行の詳細については、「 スケジュール最適化の構成」を参照してください。

スケジュール最適化 特定の日の リソーススケジュール属性 テーブルのエージェントの開始場所と終了場所を考慮します。

スケジュール最適化は、最適化の実行中にエージェントまたはタスクに加えた変更を検出しません。次回の最適化実行時に、エージェントとタスクの変更が考慮されます。オンデマンド実行の進行中は、スケジュールされたすべての実行が一時停止されます。一時停止はその日の終わりまで有効であり、スケジュールされた実行は翌日再開されます。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > ディスパッチ>ディスパッチャワークスペース.

2. 左側のナビゲーションで [ディスパッチャワークスペース] を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

3. コンテキストサイドパネルで [最適化の概要] を選択します。
4. オプション: 鉛筆アイコンを選択して、最適化の実行に使用するポリシーを編集します。
5. [最適化を実行] を選択します。
6. オプション: [スケジュール済み実行を一時停止] を選択して、タスクを手動でスケジュールします。

> **注:**
> スケジュール最適化のデータは自動更新されません。設定で自動リフレッシュを有効にします。

関連情報

オンデマンド最適化の構成

ディスパッチャワークスペースマップの表示をタスクまたはエージェントに制限する

タスクまたはエージェントのいずれかを表示して、ディスパッチャワークスペースのマップに表示されるピンの数を減らします。

始める前に
必要なロール:wm_dispatcher

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > ディスパッチ > ディスパッチャワークスペース.
2. 左側のナビゲーションで [ディスパッチャワークスペース] を選択します。
3. [スケジュール] (デフォルトのビュー名) を選択し、ドロップダウン リストからメイン表示を選択します。
   - [マップ] を選択してマップのみを表示します。
   - [ハイブリッド] を選択して、マップとスケジュールの両方を表示します。
   - [スケジュール] を選択してスケジュールを表示します。
4. [マップフィルター] を選択し、ディスパッチマップにエージェントのみを表示するか、タスクのみを表示するかを選択します。
   - エージェントのみを表示するには、[エージェント] を選択します。
   - タスクのみを表示するには、[タスク] を選択します。
5. オプション: [リフレッシュ] アイコン ( ) を選択して、エージェントとタスクの両方をマップに再度表示します。

エージェントのカレンダーの表示

エージェントのスケジュール、対応可能性、パーソナルイベント、およびアサイン済みまたは対応中のタスクを表示できます。

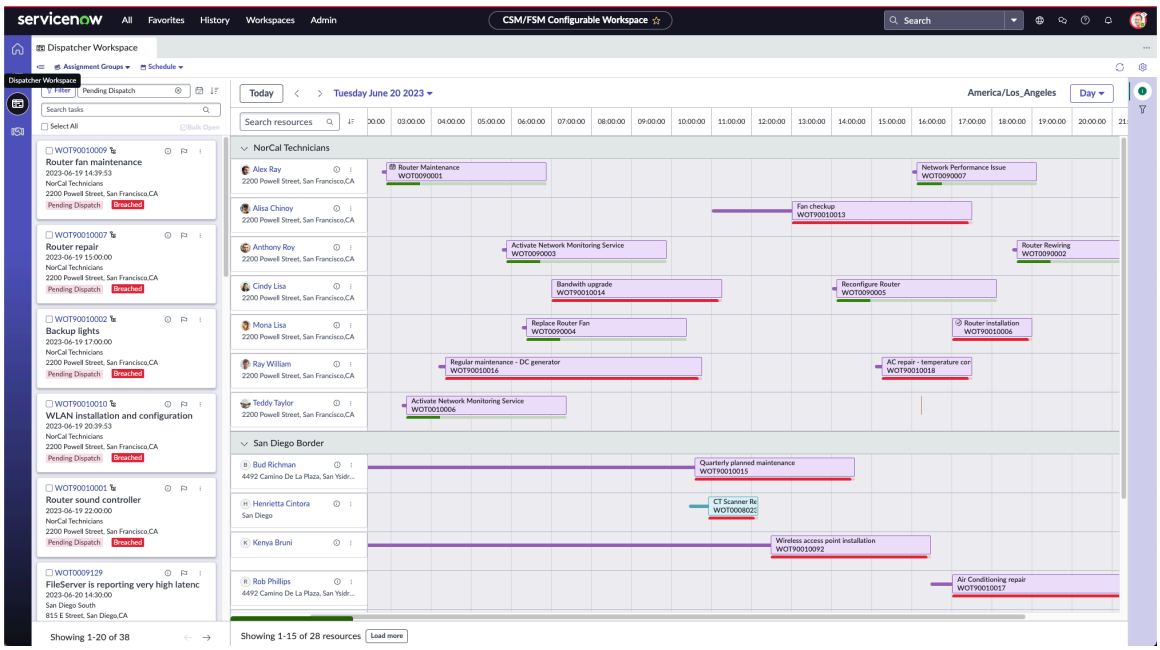
カレンダーには、選択した日、作業日、または週のエージェント情報が表示されます。リソースカードは、カレンダーウィンドウ内のメンバーシップの可用性に基づいて表示されます。リソースカードは、 ディスパッチャワークスペースカレンダーの左側に表示されます。リソースカードには、特定のグループに属するリソースに関する情報が含まれています。日付が指定された範囲内にある場合は、エージェントリソースカードが表示されます。エージェントにアサインされたタスクは、エージェントのカレンダースロットに表示されます。タスクの左側に表示される水平線は、次のいずれかの情報を示している可能性があります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- オンサイト到着の予定バッファー期間を含む予定移動開始時間
- 実際の移動開始時間
- 予定作業開始時間
- 実際の作業開始時間

注:
移動開始時間が指定されていないタスクには、視覚的なインジケーターは表示されません。さらに、 推定オンサイト到着バッファー期間は 、[エージェントのオンサイト到着チェックインの有効化/無効化] プロパティが有効で、タスクカードに追加されている場合にのみ考慮されます。詳細については、「グローバルドメイン構成」を参照してください。



ディスパッチャーは、次の操作を実行できます。

- リソースフィルターのデフォルトを設定するには、[デフォルトとして保存する] ビュー をオンにし、[適用] を選択します。これにより、既存の選択が上書きされ、セッションが終了した後も新しいリソースの選択が保持されます。

  注:
  選択内容は、デフォルトビューとして保存した場合にのみ保持されます。未保存の選択は、セッションの終了後に消去されます。

- [デフォルトを復元] を選択して、最後に保存したデフォルトを表示します。このオプションは、新しい選択がデフォルトの選択と異なる場合にのみ表示されます。
- テリトリーフィルターアイコンを使用して、スキル、可用性、地理的な場所に基づいてエージェントにタスクをアサインします。
- タスク番号を使用して、タスクパネルまたはカレンダーにタスク SLA を表示します。タスクがエージェントのカレンダースロットに表示されます。
- その他のアクションアイコンを使用して [すべての時間差を削除] を選択し、タスクが連続して実行されるようにスケジュールを再配置します。タスク間で必要なタイミングが守られます。
- タスク SLA のステージや SLA の違反の有無など、タスク SLA レコードのタスク SLA の詳細を表示します。SLA の詳細は、タスクパネルとカレンダーのタスクカードに表示されます。タスクパネルのカードの数字は、SLA 違反となるまでの残り時間です。カレンダービューでタスクの下

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

に表示される水平線はタスクバーです。タスクパネルのバーと数字は、次の SLA 期間に基づいて異なる色でタスク SLA のステージを示します。

SLA 期間	バーの色
50% 未満	緑
50% ～ 75% の間	黄
75% ～ 100% の間	オレンジ
100% を超える (違反)	赤
一時停止	グレイ

でのエージェントタスクルートの表示と最適化 ディスパッチャワークスペース

エージェントレコードとエージェントスケジュールを表示し、その日のエージェントのスケジュール済みタスクルートを表示または最適化します。顧客がスケジュールとタスクをより効率的に管理できるように支援できます。

始める前に

ディスパッチャワークスペースにルートアイコンを表示するには、sn_fsm_disp_wrkspc.sn_fsm.dispatch_ws_map.route_enabled システムプロパティを有効にする必要があります。

ルートの最適化時にオーバーフロータスクによる競合を回避するために、work.management.optimization.conflict_handlingシステムプロパティを選択する必要があります。詳細については、「フィールドサービス管理 (FSM) とともにインストールされるプロパティ」を参照してください。

必要なロール:wm_dispatcher および wm_manager

このタスクについて

ディスパッチャワークスペースでは、ルート機能を使用して、その日の 1 つまたは複数のエージェントのすべてのタスクのルートを表示できます。ルートには、エージェントの完了したルート、今後のルート、およびタスクが完了した後にエージェントが自宅に戻るルートが表示されます。

エージェントのタスクルートを最適化して、タスクをできるだけ効率的に並べ替えることもできます。ルート最適化機能では、その日のエージェントタスクを並べ替えるときに、次の属性が考慮されます。

- エージェントの個人的な休暇を尊重し、休憩の前後にタスクのルーティングを変更します。
- スケジュール済みロックされている作業指示タスクを並べ替えません。
- ルートの最適化の停止、オーバーフロータスクのアサイン解除、エージェントのスケジュールの最後にアサインしてオーバーフロータスクを調整するなどの動作方法のいずれかを選択することで、オーバーフロータスクのスケジューリングを制御して競合を回避します。
- リソーススケジュール属性テーブルから、エージェントの 1 日の始まりと終わりの場所を考慮します。

注:

組織がテリトリーでスケジュール属性計画を使用していて、エージェントに一時的な自宅の場所が設定されている場合、一時的な自宅の場所が ディスパッチャワークスペースでマップに表示されます。詳細については、「エージェントの変更スケジュール属性」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 フィールドサービス > ディスパッチ > ディスパッチャワークスペース.
2. [ディスパッチャワークスペース] を選択します。
3. オプション: ルートを表示するフィールドサービスエージェントを検索します。
   詳細については、「適切なフィールドサービスエージェントを検索」を参照してください。
4. [スケジュール] ドロップダウン リストから [マップ] または [ハイブリッド] を選択します。
5. エージェントピンを右クリックし、次のいずれかを実行します。
   - ルートの表示/非表示:ルートが非表示の場合はルートを表示し、ルートが表示されている場合はルートを非表示にします。

     注:

     ルートを表示している場合は、エージェントの完了したルートも表示されます。完了したルートは色が薄く、直線でのみ表示され、エージェントが実際にたどったルートと必ずしも正確に一致するとは限りません。

   - ルートの最適化 - ルート最適化ウィンドウを開きます。[ルートの最適化] ダイアログ ボックスで、[最適化] を選択します。

   [ルートの最適化] を選択すると、次のようになります。

   タスクはルート順序に基づいて再配置されます。

   [ルートの最適化] ダイアログ ボックスには、マップの表示方法、運転時間、運転距離、タスクの数など、新しいルートと古いルートの比較の詳細が表示されます。新しいルートは青で表示され、古いルートはグレー表示されます。

   オーバーフロータスクは、選択したルートの最適化動作に基づいて管理されます。
6. オプション: マップからエージェントルートをクリアするには、マップビューで [すべてのルートを非表示] を選択します。

クルーの操作に ディスパッチャワークスペース を使用する

ディスパッチャワークスペースを使用して、クルーを作成、変更、および有効化し、作業指示タスクをクルーにアサインします。

ディスパッチャーは、 ディスパッチャワークスペース を使用して次のアクティビティを実行できます。

- クルーの作成または変更
- メンバーをクルーにアサインする
- クルーが必要なタスクをタスクパネルでフィルタリングして表示します
- クルーが必要なタスクの距離とスキルに基づいてクルーをソートします。

注:
ドラッグアンドドロップ機能は、クルーが必要なタスクでは有効になっていません。

クルーを作成

ディスパッチャーは、作業指示タスクをアサインできるクルーを ディスパッチャワークスペース に作成できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に
必要なロール:wm_dispatcher

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス管理 **(FSM)** > ディスパッチ > ディスパッチャワークスペース.
2. [リスト] アイコン (
3. [リスト] パネルで、次に移動します: ディスパッチ > 自分のクルー
4. [**New**] をクリックします。

新しいクルーの作成フォーム

フィールド	説明
名前	クルーの名前。
説明	クルーの説明。
リーダー	クルーリーダーの名前。
サイズ	クルーのリーダーを含むエージェントの合計数。
有効開始	クルーとその関連メンバー (リーダーや他のクルーメンバーなど) がアクティブになる開始日。
有効終了	クルーとそれに関連付けられたメンバー (リーダーや他のクルーメンバーなど) がアクティブになるまでの終了日。
スケジュール	クルーの勤務時間。
場所	クルーの場所。
最大移動半径	選択した距離単位 (マイルまたはキロメートル) での半径。
距離単位	マイルまたはキロメートルでカバーされる距離の単位。
アクティブ	作業指示書タスクにアサインするときにクルーが選択可能かどうかを示すオプション。

5. **[Save** (保存)] をクリックします。

タスクの結果
クルーは、詳細、グループ、スキル、タスクのアサイニーなどの関連リストレコードとともに作成されます。

でのアドホッククルーの作成 ディスパッチャワークスペース

タスクの作業できる既存のクルーがいない場合、またはタスクがジョブを完了するために特定のスキルを必要とする場合は、タスクのアドホッククルーを作成します。

始める前に
必要なロール:wm_dispatcher

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
[クルーを作成] オプションは、次の条件が満たされている場合に作業指示タスクフォームで使用できます。

- タスクは [ディスパッチ待ち] ステータスです。
- [ディスパッチグループ] が選択されています。
- [クルーが必要] オプションがアクティブである。
- タスクは現在または将来の日付にスケジュールされています。

注:
1 つの作業指示タスクに対して作成できるクルーは 1 人のみです。タスクに別のクルーを作成しようとすると、既存のクルーにリダイレクトされます。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > ディスパッチ > ディスパッチャワークスペース.
2. [ディスパッチャワークスペース] をクリックします。
3. クルーを作成する作業指示書タスクを検索して開きます。
詳細については、「でクルーが必要なタスクを検索 ディスパッチャワークスペース」を参照してください。
4. [クルーを作成] をクリックします。
5. フォームの各フィールドに入力します。

新しいクルーの作成フォーム

フィールド	説明
名前	クルーの名前。 このフィールドは、アドホッククルーが作成される作業指示タスクに基づいて自動入力されます。例:WOT9001007 クルー。
説明	クルーの説明。 このフィールドには、「クルーがWOT9001007で作業する」などのデフォルトのテキストメッセージが自動入力されます。
リーダー	クルーリーダーの名前。
サイズ	Read-onlyフィールド。このフィールドの値は、クルーメンバーシップテーブルからの参照です。
開始ソース	クルーを作成する作業指示書タスク番号。 このフィールドには、アドホッククルーが作成される作業指示タスク番号が自動的に入力されます。例:WOT9001007。
スケジュール	Read-onlyフィールド。クルーの勤務時間。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	このフィールドの値は、作業指示タスクの [移動開始をスケジュール] フィールドと [予定終了日] フィールドからの参照です。
場所	クルーの場所。
最大移動半径	選択した距離単位 (マイルまたはキロメートル) での半径。
距離単位	マイルまたはキロメートルでカバーされる距離の単位。
アクティブ	作業指示タスクをアサインするときにクルーが選択可能かどうかを示すオプション。

6. **[Save** (保存)] をクリックします。

タスクの結果
アドホックタスク固有のクルーは、詳細、グループ、スキル、タスクのアサイニーなどの関連リストレコードとともに作成されます。

でのクイッククルーの作成 ディスパッチャワークスペース

ディスパッチャワークスペース の単一のインターフェイスを使用して、計画クルーまたは臨時のクルーをより迅速かつ効率的に作成します。これにより、ディスパッチャーは、クルーを作成してクルーメンバーを追加するときに、エージェントのスケジュールと可用性を確認できます。

始める前に
必要なロール:wm_dispatcherおよびwm_crew_moderator

このタスクについて
クルーを作成するときに、 ディスパッチャワークスペースカレンダーのコンテキストを失うことなく、エージェントとクルーの対応可能性を同時に表示できます。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス管理 **(FSM)** > ディスパッチ > ディスパッチャワークスペース.
2. 左側のナビゲーションで [ディスパッチャワークスペース] を選択します。
3. 正規クルーまたはアドホック (タスク固有) クルーを作成します。
   - クルーを作成するには、ディスパッチャワークスペース の右側のパネルでクルーアイコン (を選択します。
   - ディスパッチ待ち状態の作業指示書タスクのアドホック (タスク固有) クルーを作成するには、タスク カードで その他のアクション アイコン (を選択し、クルーの作成 を選択します。
4. フォームで、フィールドに入力します。

[クルーの作成] フォーム

フィールド	説明
詳細	
開始ソース	クルーが作成される作業指示タスク番号。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

フィールド	説明
	タスク固有のクルーを作成している場合、このフィールドは自動的に作業指示書タスク番号に設定されます。
名前	クルーの名前。 このフィールドは、[開始ソース] フィールドに表示される作業指示書タスク番号に自動的に設定されます。例:WOT9001007 クルー。 注: 計画クルーを作成するには、名前を入力する必要があります。
リーダー	クルーリーダーの名前。
サイズ	クルーに必要なエージェントの数。
場所	クルーの場所は、作業指示タスクで選択されたアサイン先グループに基づきます。
有効開始	クルーがアクティブでタスクを処理する開始日。
有効終了	クルーがタスクの作業にアクティブである終了日。

5. **[Next** (次へ)] をクリックします。
   クルーが作成されます。
6. クルーメンバーを追加します。
   a. クルー ペインの [メンバー] セクションで、[メンバー] フィールドをクリックします。
   b. クルーに追加するメンバーの名前をリストから選択します。
7. オプション: クルーに機器を追加します。
   a. クルーリストの [機器] ペインで、[機器] フィールドをクリックします。
   b. クルーにアサインする機器アイテムを選択します。
8. **[Update** (更新)] を選択します。

ディスパッチャワークスペースカレンダーでのクルーの表示

クルーのスケジュール、可用性、およびクルーにアサインされたタスクや対応中のクルーを表示できます。

ディスパッチャワークスペースでは、選択した日、作業日、または週のクルー情報がカレンダーに表示されます。クルーにアサインされたタスクは、クルーのカレンダースロットに表示されます。タスクの左側に表示される水平線は、次の情報を示している可能性があります。

- 予定移動開始時間
- 実際の移動開始時間

注:
移動開始時間が指定されていないタスクには、視覚的なインジケーターは表示されません。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

でのクルーの検索 ディスパッチャワークスペース

適切なアサインを行うことができるように、 ディスパッチャワークスペース で特定の属性を持つクルーを検索します。

始める前に
必要なロール:wm_dispatcher

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > ディスパッチ > ディスパッチャワークスペース.
2. [ディスパッチャワークスペース] をクリックします。
3. [検索リソース] フィールドに検索用語を入力し、[検索] アイコン (

タスクの結果
クルーのリストがフィルター基準に基づいて表示されます。選択した期間にクルーが対応できない場合は、メッセージが表示されます。

での作業指示タスクのクルー要件の更新 ディスパッチャワークスペース

ディスパッチャーは、タスクを完了するために特定のタイプの作業を実行するために必要なエージェントの数を追加または更新できます。

始める前に
作業指示タスクで [クルーが必要] チェックボックスがオンになっていることを確認します。

必要なロール:wm_admin、wm_dispatcher

このタスクについて
[クルーが必要] オプションを true に設定した作業指示テンプレートを使用して作成された作業指示タスクの場合、デフォルトの最小クルーサイズは 2 です。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス管理 **(FSM)** > ディスパッチ > ディスパッチャワークスペース.
2. [リスト] アイコン (
3. [リスト] パネルで、次に移動します: 作業指示タスク > 自分の作業指示タスク.
4. [ドラフト] または [ディスパッチ待ち] ステータスのリストから作業指示タスクを開きます。
5. [クルー要件] 関連リストの [最小クルーサイズ] フィールドと [推奨クルーサイズ] フィールドに、必要なエージェントの数を入力します。

   注:
   - 推奨されるクルーサイズは、最小クルーサイズ以上である必要があります。
   - 最小クルーサイズは 2 以上である必要があります。

6. **[Save** (保存)] をクリックします。

でクルーが必要なタスクを検索 ディスパッチャワークスペース

ディスパッチャワークスペースタスクパネルで、クルーが必要な作業指示タスクを検索します。

始める前に
必要なロール:wm_dispatcher

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
アドミニストレーターが設定したクルータスクフィルターに基づいて、作業指示タスクをフィルタリングおよびソートできます。

手順
1. 移動先 すべて > フィールドサービス > ディスパッチ > ディスパッチャワークスペース.
2. [ディスパッチャワークスペース] をクリックします。
3. タスクパネルで、リストから [クルータスク] を選択します。

タスクの結果
クルーを必要とし、[ディスパッチ待ち] ステータスのすべてのタスクがタスクパネルに表示されます。

でのクルータスクのクルーとエージェントの特定 ディスパッチャワークスペース
クルーのスキルと距離に基づいて最も適格なクルーとエージェントを特定し、クルーが必要な作業指示タスクにアサインします。

始める前に
必要なロール:wm_dispatcher

このタスクについて
デフォルトでは、クルーはアルファベット順にソートされます。エージェントは、 *Agents for crew tasks* フィルターで定義された選択基準に基づいて推奨されます。詳細については、次を参照してください。

でクルーが必要なタスクを検索 ディスパッチャワークスペース

手順
1. 移動先 すべて > フィールドサービス > ディスパッチ > ディスパッチャワークスペース.
2. [ディスパッチャワークスペース] をクリックします。
3. タスクパネルで、クルーが必要な作業指示タスクを検索して選択します。
   詳細については、「でクルーが必要なタスクを検索 ディスパッチャワークスペース」を参照してください。
   エージェントパネルに、デフォルトのソート基準に基づいてソートされたクルーのリストが表示されます。
4. オプション: 動的スケジューリングが有効になっている場合は、[リソースのランク付け] リストから [自動アサインルール] を選択し、必要なスキル、場所、エージェントの対応可能性に基づいて、推奨されるクルーとエージェントを表示します。
   エージェントパネルには、定義された推奨基準に基づいてソートされた推奨クルーとエージェントのリストが表示されます。

   注:

   (Optional) 選択した作業指示タスクに対してタスク固有のクルーが作成されている場合、エージェントパネルのリストの一番上に表示されます。詳細については、「アドホックタスク固有のクルーを作成」を参照してください。

5. 距離またはスキルに基づいてクルーリストをソートします。
   - タスクからのクルーの距離に基づいてクルーを並べ替えるには、[距離] をクリックします。
   - タスクに記載されているスキルに基づいてクルーをソートするには、[スキル] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果
クルーとエージェントは、選択したフィルター基準に基づいてソートされます。

でのクルータスクの表示 ディスパッチャワークスペース

ディスパッチャーは、クルーを必要とし、クルーにアサインされているタスクを表示できます。

始める前に
必要なロール:wm_dispatcher

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > ディスパッチ > ディスパッチャワークスペース.
2. [ディスパッチャワークスペース] をクリックします。
3. カレンダーから日付を選択すると、選択した日に対応可能なエージェントにアサインされているクルータスクが表示されます。
4. [**OK**] をクリックします。
   タスクは、カレンダー上でクルーメンバーとクルータスクに含まれる追加のアサイニーの横に表示されます。アサインされた作業指示タスクに、クルーのアバターが表示されます。
5. [エージェント] パネルで、クルータスクがアサインされているクルーを検索します。

タスクの結果

- カレンダー上でクルーの横にタスクが表示されます。
- 作業指示タスクの [アサインされたクルー] フィールドには、クルーの名前が含まれています。クルーリーダーが特定の期間内に承認しない場合、作業指示タスクは却下されます。ディスパッチャーは、他の利用可能なエージェントにタスクを再アサインできます。
- タスクがクルーにアサインされている場合、クルーの開始場所または以前の開始場所に基づいて予定移動期間が更新されます。更新された値は、予定移動時間および距離の計算に使用される手動アサインプロパティ設定に基づきます。
- アサインされたタスクがタスクの場所とクルーの場所の間の許容半径外にある場合は、警告メッセージが表示されます。

で作業指示タスクをクルーにアサイン ディスパッチャワークスペース

ディスパッチャワークスペース内のエージェントのクルーを必要とする作業指示タスクにクルーをアサインします。

始める前に
複数のスケジュールエントリまたは複数日にわたりタスクをスケジュールする場合は、作業スケジュールがクルーに割り当てられている必要があります。詳細については、「エージェントの作業スケジュールの作成」を参照してください。

> **注:**
> クルースケジュールが定義されておらず、タスクを自動アサインする場合は、デフォルトのスケジュールが使用されます。

場所に最適なテリトリのクルーに作業指示タスクをアサインする場合は、次のオプションを有効にする必要があります。

- フィールドサービステリトリーモデル、*Field_Service_Territories*。詳細については、「フィールドサービステリトリーモデルを有効にする」を参照してください。
- タスクカードとエージェントカードでテリトリ情報を表示するには、ディスパッチャワークスペース のテリトリーオプションを有効にする必要があります。詳細については、「ディスパッチャワークスペース設定を有効にする」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

必要なロール:wm_dispatcher

このタスクについて

ディスパッチ待ちステータスのタスクを割り当てることができます。作業指示タスクをクルーにアサインしてディスパッチするときは、次の点を考慮してください。

- タスク完了係数:タスクの完了に必要な時間とタスクの期限 (期間の開始日と終了日)。
- クルーのアサインに関する考慮事項:クルーのアサインはスケジュールと可用性に基づいて行われ、クルーが必要なスキルセットと必要な部品を所有し、可用性は構成されたスキルセットに合わせて調整されます。タスクの完了に必要な時間
- エージェントのスキル:タスクに必要な特定のスキルをクルーが持つスキルに合わせます。
- タスク要件:クルーの能力とタスクデマンドを照合します。

テリトリー計画プラグインがアクティブで、テリトリーモデルが有効になっている場合、追加の要素は次のとおりです。

- テリトリーアライメント:クルーがタスクのテリトリー内にいることを確認します。
- テリトリーメンバーシップ:エージェントがタスクアサインを受ける資格があるかどうかは、関連付けられたテリトリーのメンバーシップによって決まります。

タスクのアサイン方法:

1. 手動アサイン:ディスパッチャーは、タスクに最適なクルーを選択し、有効日がタスク期間の開始日と終了日と一致するようにします。ディスパッチャーは、テリトリーメンバーシップの日付に基づいて、クルー内のエージェントの対応可能性もチェックします。
2. 動的アサイン:動的スケジューリングは、テリトリーの配置、クルーの可用性、エージェントのスキル、タスク要件などの要素に基づいて、タスクをクルーに自動的にアサインします。適切なクルーが存在する場合は、そのクルーにタスクが割り当てられます。それ以外の場合は、新しいクルーが作成されます。動的に作成されたクルーがテリトリー内の作業指示タスクにアサインされると、クルーメンバーシップが更新され、テリトリの [クルーメンバーシップ] 関連リストに表示されます。

複数日のタスクをスケジュールする場合:

- 選択した期間 (日、作業日、週、2 週間、4 週間など) のクルースケジュールをカレンダーで表示します。カレンダーには、複数の日または週にまたがるアサインされたタスク期間も表示されます。
- 自動アサインルールオプションを使用して、タスクに推奨されるクルーを表示します。詳細については、「適切なフィールドサービスエージェントを検索」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > ディスパッチ > ディスパッチャワークスペース.
2. [ディスパッチャワークスペース] を選択します。
3. アサインする作業指示タスクを検索して開きます。
   詳細については、「でクルーが必要なタスクを検索 ディスパッチャワークスペース」を参照してください。
4. [クルーが必要] チェックボックスがまだオンになっていない場合は、これを選択します。
5. 複数のスケジュールエントリまたは複数日にわたる作業指示タスクをスケジュールする必要がある場合は、[スケジュールエントリ全体でアサイン] チェックボックスがまだオンになっていない場合はオンにします。
6. クルータスクをアサインします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

7. [Save (保存)] を選択します。

タスクの結果
タスクがクルーにアサインされます。すべてのクルーメンバーは、作業指示タスクがアサインされたことを知らせるプッシュ通知を受信します。[タスクのアサイニー] 関連リストが作業指示タスクに追加されます。リストには、クルーのリーダーとクルー内のエージェントの両方を含むクルーメンバーの名前が表示されます。

作業指示タスクのクルーにアドホックエージェントをアサインする

クルーを必要とする作業指示書タスクにアドホックメンバーを追加します。

始める前に
必要なロール:wm_dispatcher

このタスクについて
クルーのタスクを処理するアドホックエージェントを追加できます。これらのエージェントは、タスクを処理するためにクルーメンバーに加わりますが、クルーの一部ではありません。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > ディスパッチ > ディスパッチャワークスペース.

2. [ディスパッチャワークスペース] をクリックします。

3. アドホックエージェントをアサインする作業指示タスクを開きます。

4. [アサイニー] 関連リストで、[追加] をクリックします。

5. フォームで、フィールドに入力します。

新規タスクアサイニーの作成フォーム

フィールド	説明
アサイニー	追加するエージェントの名前。
ロール	新しく追加されたリソースにアサインされたロール。たとえば、メンバーやリーダーなどです。

6. [Save (保存)] をクリックします。

タスクの結果
アドホックエージェントがクルータスクに追加されます。

での フィールドサービス クルーメンバーの追加 ディスパッチャワークスペース

必要に応じて、ディスパッチャワークスペース でエージェントをフィールドサービスクルーに追加します。

始める前に
必要なロール:wm_dispatcherおよびwm_crew_moderator

このタスクについて
エージェントが長時間利用不可である、利用可能なメンバーが前述のクルー要件より少ないなど、規模が小さすぎるクルータスクの実行中にクルーメンバーを追加できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス管理 **(FSM)** > ディスパッチ > ディスパッチャワークスペース.
2. [ディスパッチャワークスペース] をクリックします。
3. タスクパネルで、リストから [小さめのクルータスク] を選択します。
4. オプション: エージェントをアサインする作業指示タスクを選択します。
5. オプション: クルーに追加するフィールドサービスエージェントを検索します。

   (Optional) 詳細については、「でのクルータスクのクルーとエージェントの特定 ディスパッチャワークスペース」を参照してください。

6. エージェントカードで、[その他のアクション] (⋮) をクリックし、[クルーに追加] を選択します。
7. フォームで、フィールドに入力します。

クルーに追加

フィールド	説明
メンバー	エージェントの名前が自動入力されます。
クルー	クルーメンバーを追加する フィールドサービスクルーの名前。
適用開始日	メンバーがタスクを処理できる開始日。
適用終了日	メンバーがタスクを処理できるようになるまでの終了日。

8. **[Save** (保存)] をクリックします。
9. オプション: 手順 3 ～ 6 を繰り返して、クルーにメンバーを追加します。

タスクの結果
メンバーがクルーに追加されます。

での作業指示タスクのリソース要件の追加 ディスパッチャワークスペース

タスクの作業に必要な特定のスキルや機器のタイプを持つエージェントの数など、クルーを必要とする作業指示タスクのリソース要件を追加または更新します。

始める前に

- 作業指示タスクで [クルーが必要] および [リソース要件] オプションを選択する必要があります。

  注:
  [リソース要件] オプションは、[クルーが必要] オプションが選択されている場合にのみ表示されます。

- 機器関連の要件を追加するには、機器スケジューリングプラグイン (com.snc.fsm_resource_scheduling) を有効にする必要があります。

必要なロール:wm_admin、wm_dispatcher

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス管理 **(FSM)** > ディスパッチ > ディスパッチャワークスペース.
2. [ディスパッチャワークスペース] をクリックします。
3. リソース要件を構成する、[ドラフト] または [ディスパッチ待ち] ステータスの作業指示タスクを開きます。
   詳細については、「でクルーが必要なタスクを検索 ディスパッチャワークスペース」を参照してください。
4. [リソース要件] オプションがまだ選択されていない場合は選択し、[保存] をクリックします。
5. [リソース要件] 関連リストで、[新規] を選択します。
6. フォームで、フィールドに入力します。

クルー要件

フィールド	説明
名前	リソースカテゴリのタイプの名前。たとえば、電気技師などです。
リソースタイプ	タスクに必要なリソースのタイプ (エージェントまたは機器)。 **注:** 設備オプションは、設備スケジューリングプラグイン (com.snc.fsm_resource_scheduling) が有効になっている場合にのみ使用できます。
最小数量	タスクの作業に必要なリソースの最小数。
推奨数量	タスクの作業に必要な実際のリソース数。
必須スキル	タスクを完了するために必須のスキル。たとえば、配線です。
スキルレベル	選択したスキルのレベルを定義します。
オプションスキル	タスクを完了するためのオプションのスキル。
必須	タスクを完了するためにスキルが必須かどうかを識別するオプション。

7. **[Save** (保存)] をクリックします。

タスクの結果
クルーを必要とする作業指示書タスクにリソース要件が追加されます。

必要なリソースをタスク固有のクルーにアサインする

クルーの作成時にエージェントまたは機器を追加し忘れた場合は、タスク固有のクルーにリソースをすばやく追加します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に
タスク固有のクルーにリソースを割り当てる前に、作業指示タスクにリソース要件が設定されていることを確認してください。詳細については、「での作業指示タスクのリソース要件の追加 ディスパッチャワークスペース」を参照してください。

機器リストは、機器スケジューリングプラグイン (com.snc.fsm_resource_scheduling) が有効になっている場合にのみ使用できます。

必要なロール:wm_dispatcher

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > ディスパッチ > ディスパッチャワークスペース.
2. [ディスパッチャワークスペース] を選択します。
3. [スケジュール] で、リソースを割り当てるタスク固有のクルーの [詳細 ( )] アイコンを選択します。
4. コンテキストサイドパネルで [オーバーフローアクション] アイコン ( ) を選択します。
5. [クルーの編集] を選択します。
6. [メンバー] リストを選択し、必要なエージェントを追加します。
7. [機器] リストを選択し、必要な機器を追加します。
8. **[Update** (更新)] を選択します。

アドホックフィルターの管理

ディスパッチャワークスペースでアドホックフィルターを作成して、カスタム基準で作業指示タスクをフィルタリングします。

アドホックフィルターを作成して、作業セッションに固有の一時的なフィルターを作成することも、将来使用するために保存することもできます。

フィルターには 2 つのタイプがあります。

フィルタータイプ

タイプ	説明
一時フィルター	• 非永続的。現在のセッション中にのみ存在します。 • 一度に使用できる一時フィルターは 1 つだけです。新しい一時フィルターを作成すると、現在のフィルターが上書きされます。
保存したフィルター	• 粘り強い。 • 後で使用するために複数のフィルターを保存できます。

アドホックフィルターの作成

アドホックフィルターを ディスパッチャワークスペースから直接作成します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に
必要なロール:wm_dispatcher

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > ディスパッチ > ディスパッチャワークスペース.
2. [ディスパッチャワークスペース] をクリックします。
3. フィルター検索フィールドのドロップダウンで、[新しいフィルターの作成] をクリックします。
4. フィルターの条件を設定します。
5. オプション: 後で使用するためにこのフィルターを保存するには、[フィルターの保存] をクリックします。
   a. フィルター名を入力します。
   b. **[Save** (保存)] をクリックします。
6. **[Update** (更新)] をクリックします。

タスクの結果
新しいフィルターがフィルター検索ドロップダウンに追加されます。

- フィルターが保存されていない場合は、 一時フィルターとして追加されます。
- フィルターが保存された場合は、新しいフィルターがドロップダウンに追加され、 リスト > 保存したフィルター > タスクフィルター.

既存のフィルターからアドホックフィルターを作成する

ディスパッチャワークスペース の既存のフィルターからアドホックフィルターを作成します。

始める前に
必要なロール:wm_dispatcher

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > ディスパッチ > ディスパッチャワークスペース.
2. [ディスパッチャワークスペース] をクリックします。
3. フィルター検索フィールドのドロップダウンからフィルターを選択します。
4. **[Filter** (フィルター)] をクリックします。
5. フィルターの条件を設定します。
6. オプション: 後で使用するためにこのフィルターを保存するには、[フィルターの保存] をクリックします。
   a. フィルター名を入力します。
   b. **[Save** (保存)] をクリックします。
7. **[Update** (更新)] をクリックします。

タスクの結果
新しいフィルターがフィルター検索ドロップダウンに追加されます。

- フィルターが保存されていない場合は、 一時フィルターとして追加されます。
- フィルターが保存された場合は、新しいフィルターがドロップダウンに追加され、 リスト > 保存したフィルター > タスクフィルター.

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

保存したアドホックフィルターの更新

ディスパッチャワークスペース に保存されたアドホックフィルターを更新します。

始める前に
必要なロール:wm_dispatcher

手順
1. 移動先 すべて > フィールドサービス > ディスパッチ > ディスパッチャワークスペース.
2. [リスト] をクリックします。
3. [リスト] で、次に移動します: 保存したフィルター > タスクフィルター.
4. フィルターを選択します。
5. 目的のフィールドを選択して編集します。
6. **[Save** (保存)] をクリックします。

タスクの結果
保存されたフィルターは、新しいパラメーターに従って更新されます。

保存したアドホックフィルターの削除

ディスパッチャワークスペース に保存されたアドホックフィルターを削除します。

始める前に
必要なロール:wm_dispatcher

手順
1. 移動先 すべて > フィールドサービス > ディスパッチ > ディスパッチャワークスペース.
2. [リスト] をクリックします。
3. [リスト] で、次に移動します: 保存したフィルター > タスクフィルター.
4. フィルターを選択します。
5. [その他のアクション] 
6. [削除] をクリックします。
7. **[OK]** をクリックします。

タスクの結果
保存したフィルターからフィルターが削除されます。

保存されたアドホックフィルターをエクスポート

ディスパッチャワークスペースに保存されたアドホックフィルターをエクスポートします。

始める前に
必要なロール:wm_dispatcher

手順
1. 移動先 すべて > フィールドサービス > ディスパッチ > ディスパッチャワークスペース.
2. [リスト] をクリックします。
3. [リスト] で、次に移動します: 保存したフィルター > タスクフィルター.

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. [エクスポート] をクリックします。
5. ファイルタイプを選択します。
6. 配送タイプを選択します。
   - [ダウンロード] を選択して、ローカルにダウンロードします。
   - [メール] を選択し、送信先のメールを入力します。
7. [エクスポート] をクリックします。

タスクの結果
保存されたフィルターがフォーマットされ、目的の配信タイプにエクスポートされます。

エージェント情報の表示

ディスパッチャワークスペースマップ上のエージェントアイコンを選択して、特定の場所のエージェントの詳細を表示します。

コンテキストサイドパネルには、エージェントのスケジュールと次の追加の詳細を表示するエージェントのプロファイルが表示されます。

- 名前:エージェントの名前。
- アサイン先グループ:このエージェントが属するアサイン先グループ。
- スケジュールステータス:可能な値は、[予定通り]、[予定より遅れ]、 および [先行] です。
- シフトステータス:エージェントが オンシフト または オフシフトの場合。
- スケジュール:エージェントのスケジュール。
- 携帯電話:エージェントの連絡先番号。
- メール:エージェントのメールアドレス。
- スキル:エージェントにアサインされたすべてのスキル。

[タスク] リストで、その日のエージェントのすべてのタスクを表示することもできます。その日のエージェントのタスクルートを表示するには、[ルートを表示] を選択し、ルートを最適化するには [ルートの最適化] を選択します。アイコンには、エージェントのルートにあるタスクの開始時間に基づいてアルファベット順にラベルが付けられます。

エージェントが作業指示以外のイベントでビジー状態であることを示す

作業指示に関連しないイベントのためにエージェントカレンダーで時間をブロックする。

始める前に
必要なロール:wm_dispatcher

このタスクについて
ディスパッチャーは、作業指示書以外のパーソナルイベントを使用して、エージェントがビジー状態であることを示すことができます。たとえば、エージェントが一日中トレーニング中である場合、パーソナルイベントを使用して、 ディスパッチャワークスペースカレンダーでエージェントがビジー状態であることを示すことができます。

個人イベントの編集または削除については、「 作業指示書以外のイベントの編集または削除」を参照してください。

注:
繰り返し発生する個人イベントを作成することはできません。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > ディスパッチ > ディスパッチャワークスペース.
2. [ディスパッチャワークスペース] を選択します。
3. ] [イベント管理] アイコンを選択します。
4. フォームで、フィールドに入力します。

新しいイベントフィールド

ユーザー	イベントが適用されるユーザー。イベントには複数のユーザーを追加できます。
イベントのタイトル	カレンダーに表示されるイベントのタイトル (ディスパッチャワークスペース)。
タイプ	作成するイベントのタイプ。
表示方法	イベント中にエージェントに表示されるステータス。
開始	イベントの開始時間
終了	イベントの終了時間。
終日のイベント	イベントが終日続くことを示すオプション。

5. **[Save** (保存)] を選択します。

でのスケジュール済みタスクの作業 ディスパッチャワークスペース

[スケジュール済み] ステータスのタスクを表示するさまざまな方法について説明します。

始める前に

作業指示タスクは、次の条件がすべて満たされた場合にのみ [スケジュール済み] ステータスに移行します。

- [スケジュール済みステータスを使用] プロパティが有効
- [アサイン先] フィールドが空ではない
- [アサイン先] または [開始予定日時] フィールドが変更され、[開始予定日時] の値が現在の時刻からしきい値 (デフォルトでは 12 時間) を超えている場合

スケジュール済み状況フローの例外

- 契約社員のタスクは [スケジュール済み] ステータスになりません。
- エージェントの休暇イベントが作成され、作業指示タスクと重複する場合、タスクは [ディスパッチ待ち] に移動されます。同様に、クルータスクの場合、リーダーの休暇イベントがタスク時間と重複している場合、タスクは [ディスパッチ待ち] に移動されます。
- 作業指示のすべての子作業指示タスクが [スケジュール済み] ステータスの場合、作業指示は自動的に [スケジュール済み] に移行します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 動的スケジューリングが有効になっている場合、スケジュール設定済みのタスクに自動アサインを使用できません。スケジュール設定済みのタスクは、再アサインまたはアサイン解除の対象と見なされます。
- インテリジェントなタスクの推奨事項で技術者の可用性が考慮される場合、スケジュール設定済みタスクはブロック時間として表示されます。

必要なロール:wm_dispatcher、wm_admin、wm_agent

手順

1. 次のいずれかのロールで、[スケジュール済み] ステータスのタスクを表示できます。

2. いずれかの方法を使用して、スケジュール設定済みの作業指示タスクを [アサイン済み] ステータスに移行します。

メソッド	ステップ
スケジュール済みからアサイン済みに手動で移動	**a.** フォームまたはリストビューでスケジュール設定済みの作業指示タスクを開きます。 **b.** [割り当ての確認] ボタンを選択します。 **c. [Save** (保存)] を選択します。
スケジュール済みからアサイン済みに自動的に移動	**a.** 移動先 フィールドサービス > アドミニストレーション > スケジュール設定済みタスクアサインの確認. **b.** すべてのスケジュール済みタスクを [アサイン済み] に自動的に移動するには、[アクティブ] チェックボックスをオンにします。 デフォルトでは 1 時間ごとに実行され、しきい値内のタスクを [スケジュール済み] から [アサイン済み] に移動します。頻度を変更するには、アドミニストレーターが [繰り返し間隔] フィールドの値を更新します。

でのスケジュール済みタスクの管理 ディスパッチャワークスペース

ディスパッチャーは、スケジュール済みタスクを [アサイン済み] ステータスに移行したり、 ディスパッチャワークスペース でディスパッチ待ちステータスに戻したりできます。

始める前に
必要なロール:wm_dispatcher または wm_crew_moderator

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > ディスパッチ > ディスパッチャワークスペース.
2. タスクフィルターの [スケジュール設定済みのタスク] を選択して、ディスパッチャーグループのすべてのスケジュール済みタスクのリストを表示します。
3. スケジュール設定済みタスクをアサインまたは更新します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

作業指示書以外のイベントの編集または削除

ディスパッチャーは、イベントの作成後にイベントの詳細が変更された場合に、作業指示以外の個人イベントを変更または削除できます。

始める前に
必要なロール:wm_dispatcher

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > ディスパッチ > ディスパッチャワークスペース.
2. [ディスパッチャワークスペース] を選択します。
3. イベントを編集または削除する。

重複するタスクのアサイン方法を決定する

タスクを割り当てる方法を複数構成した場合は、重複するタスクをアサインするときに使用するタスク割り当てオプションを選択します。

始める前に
必要なロール:wm_dispatcher。

このタスクについて
正しい方法を決定するには、次の 3 つのタイプのタスク割り当てのうち少なくとも 2 つを有効にする必要があります。

- 重複するタスクを自動的に調整する - 詳細については、次を参照してください。 ディスパッチャワークスペース設定を有効にする
- 二重予約 - 詳細については、次を参照してください。 での動的スケジューリングの設定 ディスパッチャワークスペース
- 自動アサイン - 詳細については、次を参照してください。 自動アサインスケジューリングの設定

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > ディスパッチ > ディスパッチャワークスペース.
2. [ディスパッチャワークスペース] を選択します。
3. タスクパネルから、すでにタスクがアサインされているカレンダー内の場所にタスクをドラッグします。
4. タスクの割り当て方法を決定するオプションを選択します。
5. オプション: 重複するタスクがある場合は、 このオプションのデフォルトを選択します。このオプションを変更するには、[設定] に移動して 決定を永続的にします。
6. **[Apply** (適用)] を選択します。

での サイドバー を使用したコミュニケーション ディスパッチャワークスペース

ディスパッチャーは、ディスパッチャワークスペース を使用して、Microsoft Teams モバイルアプリケーションを介してフィールドサービスエージェントにメッセージを迅速かつ効率的に送信できます。

サイドバーがディスパッチャワークスペースにあるメッセージをフィールドサービスエージェントに送信すると、エージェントは Microsoft Teams アプリケーションでメッセージを受信して返信できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ディスパッチャワークスペースからの通信は、サイドバーを設定することで可能になります。詳細については、「からの通信の構成 ディスパッチャワークスペース」を参照してください。

サイドバーを使用してエージェントにメッセージを送信できるのは、作業指示タスクのコンテキストのみです。すべてのメッセージは、作業指示タスクの作業メモに追加されます。

メッセージングの例

ディスパッチャワークスペースからのメッセージングの有効性の例として、電気通信プロバイダーのディスパッチャーが、建設中に損傷した光ファイバーケーブルを修理する作業指示を受けたとします。作業指示書を履行するために 3 人のエージェントを派遣した後、光ファイバーケーブルが 2 か所で損傷したという通知が届きます。ディスパッチャーは、作業指示タスクをキャンセルして再アサインする代わりに、 サイドバー を使用して ディスパッチャワークスペース からエージェントにメッセージを送信し、追加情報で作業指示タスクを更新します。

エージェントは Microsoft Teams アプリケーションでメッセージを受信し、数分以内にメッセージを受信し、損傷した両方の場所でケーブルを修理することに応答します。

ディスパッチャワークスペースからエージェントにメッセージを送信することで、2 回目の修理のために別の作業指示タスクを開く必要がないため、ディスパッチャーの時間を節約できます。また、2 番目の損傷箇所を修正するために再度派遣する必要がないため、エージェントの時間も節約できました。最も重要なことは、顧客が迅速なサービスの恩恵を受け、オンサイトのコミュニケーションのおかげでエージェントが一度訪問するだけで済むようになったことです。

また、すべてのメッセージは ディスパッチャワークスペースから送信されたため、作業指示タスクの作業メモ内のレコードを後で参照できます。

ディスパッチャワークスペース にサイドバーが表示されない場合は、アドミニストレーターにお問い合わせください。

での部品要件の管理 ディスパッチャワークスペース

ディスパッチャーは、 ディスパッチャワークスペース から部品要件と要求を作成、調達できます。

部品要件を作成し、認定された作業指示タスクの部品を ディスパッチャワークスペースから調達できます。作業指示 書テンプレートから作業指示書を作成した場合、部品要件が作業指示書タスクに自動的に追加されます。

[ドラフトステータスの作業指示テンプレートを適用] オプションを有効にすると、作業指示書と作業指示タスクがドラフトステータスの場合でも、作業指示タスクと部品要件を作成または編集できます。

での部品要件の作成 ディスパッチャワークスペース

ディスパッチャワークスペース で作業指示タスクの部品要件を作成します。

始める前に

必要なロール:wm_dispatcher

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > ディスパッチ > ディスパッチャワークスペース.
2. 認定待ち、認定済み、アサイン済み、または対応中状態のタスクパネルまたはカレンダーからタスク番号をクリックします。

> **注:**
> *Apply Work Order template in draft status*構成を有効にすると、「ドラフト」ステータスの作業指示タスクの部品要件を作成できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

3. 「部品要件」**(Part Requirements)** 関連リストで、「新規」**(New)** をクリックします。
4. フォームの必須フィールドに入力します。

部品要件フォーム

番号	部品要件の自動生成された番号。
サービス注文タスク	作業指示タスクに割り当てられた番号。
モデル	作業指示タスクを完了するために必要な部品モデルの説明。
期日	すべての部品を配送する日付。日付は、タスクの移動開始予定時間に基づいて自動的に入力されます。必要に応じて、日付を手動で変更します。
必要数量	部品要件を完了するために必要な合計数量。必要な部品がすべて調達されると、このフィールドは読み取り専用になります。
予約数量	既に調達された合計数量。
調達済み	この部品所要量の所要量が予約されており、ある倉庫から別の倉庫への移動が要求されたかどうかを示すインジケーター
配送済み	この部品所要量の転送注文ラインが納入されたかどうかを示すインジケータ
簡単な説明	親作業指示書の [簡単な説明] フィールドの内容。作業指示書がインシデント、問題、または変更要求から作成された場合、部品要求の簡単な説明はそのレコードから継承されます。作業指示が から自動的に作成された場合、簡単な説明はモデルテンプレートから取得されます。このフィールドはデフォルトで表示されません。
必須	作業指示タスクを実行するために部品が必須かどうかを示すオプション。

5. **[Save** (保存)] をクリックします。
   部品が在庫切れの場合、部品の名前を示すメッセージがフォームの上部に表示されます。

タスクの結果
部品要件が正常に作成されました。部品要件レコード番号は SOPR プリフィックスで始まり、レコードはサービス注文管理アプリケーションの [sm_part_requirement] テーブルに保存されます。

での部品の調達 ディスパッチャワークスペース

優先倉庫またはアサイン先グループから部品を調達して、作業指示タスクを迅速に完了します。

始める前に
必要なロール:wm_dispatcher

調達する部品が以前に要求されていないことを確認します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
部品調達は、部品要件レコードに記載されている部品を予約および取得するプロセスです。作業指示タスクを完了するために必要な部品を調達できます。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > ディスパッチ > ディスパッチャワークスペース.
2. [ディスパッチャワークスペース] を選択します。
3. タスクパネルから部品を調達する作業指示タスクをクリックします。
4. [部品要件] タブをクリックし、タスクに必要な部品のリストを表示します。
5. 調達する部品を選択します。

   注:
   「部品の調達」(Source Part) オプションは、以前に調達されていない部品、または要求済みとして false とマークされていない部品を選択した場合にのみ有効になります。

6. 「部品の調達」**(Source Part)** をクリックします。
7. フォームで、目的の調達基準に基づいて適切なオプションを入力します。

部品フォームの調達

オプション	説明
配送先の倉庫	アイテムが配送される倉庫の場所。 このフィールドには、エージェントのデフォルトのパーソナル倉庫の場所が自動的に入力されます。
倉庫選択基準	部品を調達するストックルームの選択。たとえば、優先倉庫、すべての倉庫、アサイン先グループの倉庫などです。
検索半径	選択した距離単位 (マイルまたはキロメートル) での半径。

ストックルームの場所は、部品調達フォームとマップ画面のカードとして表示されます。

注:
指定した部品がある倉庫のみがリストに含まれます。

8. オプション: 選択したサーチ基準に一致する利用可能な倉庫がない場合は、調達基準を変更するか、「 部品要求を行う 」をクリックして、アサイン先グループまたは他の倉庫から部品を調達することができます。
   - 部品要求 (REQ) は、ステータスが [承認待ち] の指定された部品要件に対して作成され、部品要求ラインのステータスは [要求済み] です。
   - 要求された部品の一時部品要求 (RITM) レコードが作成され、モバイル通知としてエージェントに送信されます。
9. 利用可能な倉庫のリストから倉庫を選択します。
10. タスクを完了するために必要な部品の合計数量を[引当数量] フィールドに入力します。
11. [**Submit** (送信)] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果
調達された部品の転送注文と転送注文ラインが作成されます。

次のタスク
転送注文の完了:エージェントが他のストックルームまたはアサイン先グループから部品を調達する場合、転送注文ラインが自動的に作成されます。その後、転送注文を完了して、部品が指定された場所に確実に移動されるようにすることができます。

へのエージェントの一時的な追加 ディスパッチャワークスペース

エージェントを ディスパッチャワークスペースに追加できます。これにより、管理するアサイン先グループまたはテリトリーの一部であるエージェントに、タスクをすばやく簡単にアサインできます。

始める前に
必要なロール:wm_dispatcher

https://player.vimeo.com/video/1092295607?h=c65488d0d3&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

このタスクについて
デフォルトでは、ディスパッチャーは、自分が管理するアサイン先グループまたはテリトリーの一部であるエージェントを一時的にのみ追加できます。アドミニストレーターは、エージェントの追加機能を設定して、ディスパッチャーが管理するアサイン先グループやテリトリー以外のエージェントであっても、任意のエージェントを追加できるようにすることができます。詳細については、「の設定の構成 ディスパッチャワークスペース」を参照してください。

管理しているアサイン先グループまたはテリトリーの一部であるエージェントが追加された場合、ディスパッチャワークスペースエージェントと同じようにそのエージェントとやり取りできます。アドミニストレーターが、自分が管理しているアサイン先グループやテリトリー以外のエージェントであっても、エージェントを追加する機能を有効にしている場合、エージェントを追加してそのエージェントのスケジュールを確認することはできますが、タスクをアサインすることはできません。

注:
エージェントの追加は、請負業者、機器、またはクルーには適用されません。

自動リフレッシュ、ソート、およびアサインウィンドウに移動は、通常のエージェントの場合と同様に、追加されたエージェントに対しても同様に機能します。

エージェントが追加されたシフト外のエージェントを非表示にしても、シフト外のエージェントは [追加されたエージェント] セクションに残ります。エージェントが追加されたエージェントを検索する場合、追加されたエージェントセクションは検索結果に表示されません。検索がクリアされると、[追加されたエージェント] セクションが再表示されます。

エージェントを一時的に追加しても、 スケジュール最適化 またはルートの最適化には影響しません。

手順
1. 移動先 フィールドサービス > ディスパッチ > ディスパッチャワークスペース.
2. [ディスパッチャワークスペース] を選択します。
3. [エージェントの追加] を選択します。
4. 追加するエージェントを検索して選択します。

注:

一度に最大 10 人のエージェントを追加できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

5. [Apply (適用)] を選択します。

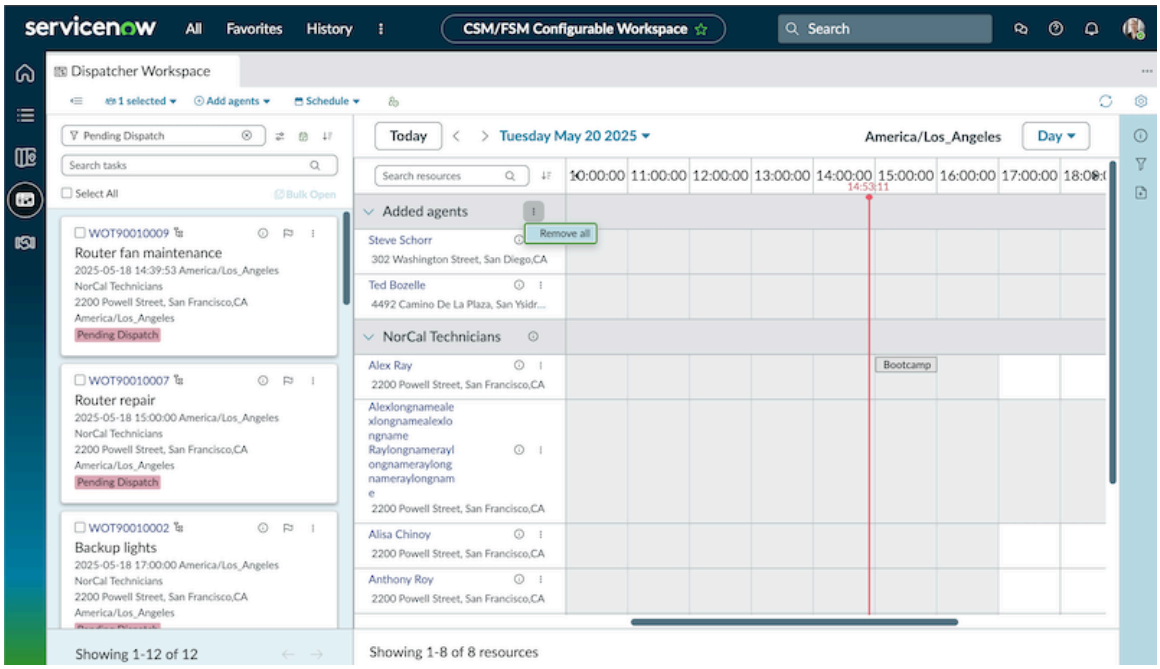
エージェントは、 ディスパッチャワークスペースカレンダーの一番上に表示されます。

から一時的に追加されたエージェントを削除する ディスパッチャワークスペース

一時的に追加した ディスパッチャワークスペース からエージェントを削除できます。

始める前に

必要なロール:wm_dispatcher



手順

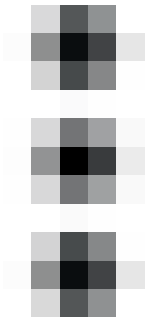
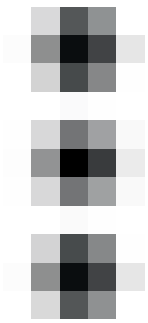
1. 移動先 フィールドサービス > ディスパッチ > ディスパッチャワークスペース.

2. [ディスパッチャワークスペース] を選択します。

3. 次のいずれか 1 つを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カレンダーの上部から 1 つのエージェントを削除するには	削除するエージェントの横にあるその他の  アイコンを選択し、[削除] を選択します。
カレンダーの上部に追加されたすべてのエージェントを削除するには	カレンダーの上部にある [追加されたエージェント] の横にある [その他  の アイコンを選択し、[削除] を選択します。]

自動翻訳

の高度なフィルタリング ディスパッチャワークスペース

ディスパッチャワークスペース の高度なフィルターを使用すると、ディスパッチャーは最もよく使用するリソースをより詳細に制御できます。ディスパッチャーは、高度なリソースを使用して、 ディスパッチャワークスペースを開いたときに表示されるリソースをカスタマイズすることもできます。

ディスパッチャーは、ディスパッチャワークスペースで独自の高度なリソースフィルターを作成できます。フィルターをデフォルトとして保存し、ディスパッチャワークスペースを開くたびに適用する

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ことができます。これにより、ディスパッチャーに表示されるリソースがパーソナライズされ、ディスパッチャーが最も頻繁にやり取りするリソースに集中できるようになります。

ディスパッチャーは、任意の数の高度なフィルターを作成し、保存して他のときに使用することもできます。ディスパッチャワークスペースに詳細フィルターが表示されない場合は、アドミニストレーターにお問い合わせください。

高度なリソースの構成の詳細については、「 の詳細リソースフィルターの構成 ディスパッチャワークスペース」を参照してください。

でのリソースビューのカスタマイズ ディスパッチャワークスペース

ディスパッチャーは、ディスパッチャワークスペースを開くたびに適用される高度なリソースフィルターを作成することで、ディスパッチャワークスペースに表示されるリソースをカスタマイズできます。

始める前に

必要なロール:wm_dispatcher。

手順

1. 移動先 フィールドサービス > ディスパッチ > ディスパッチャワークスペース.
2. [ディスパッチャワークスペース] を選択します。
3. [リソースのフィルター] を選択します。
4. **[+** 詳細フィルター] を選択します。
5. オプション: クルー、機器、または請負会社のフィルターを作成する場合は、別のタブを選択してください。
6. ディスパッチャワークスペースを開いたときに適用するフィルターを追加または編集します。
7. [デフォルトとして設定] を選択します。
8. **[Apply** (適用)] を選択します。

ディスパッチャワークスペースでのリソースのフィルタリング

ディスパッチャワークスペースで独自の高度なリソースフィルターを作成して、複雑なフィルタリングを簡単に行うことができます。

始める前に

https://player.vimeo.com/video/1081939836?h=d1c4124281&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

必要なロール:wm_dispatcher。

手順

1. 移動先 フィールドサービス > ディスパッチ > ディスパッチャワークスペース.
2. [ディスパッチャワークスペース] を選択します。
3. [リソースのフィルター] を選択します。
4. **[+** 詳細フィルター] を選択します。
5. オプション: 新しいクルーフィルターの場合は 、[クルー] を選択します。
6. オプション: 既存のフィルターを変更する場合は、[既存のフィルターを使用] ドロップダウンメニューからフィルターを選択します。
7. 適用するフィルターを追加または編集します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

8. 次のいずれか 1 つを選択します。
   - [フィルターの保存] を選択し、フィルターに名前を付けて保存します。
   - [適用] を選択してフィルターを実行します。フィルターをもう一度選択すると、フィルターがディスパッチャワークスペースからクリアされます。
   - [その他のアクション] アイコン [ ] を選択し、既存のフィルターを変更する場合は、[更新] を選択してフィルターを上書きします。アドミニストレーターが作成したフィルターを更新することはできません。
   - 既存のフィルターに変更を加える場合は、その他のアクションアイコン [ ] を選択し、[新規として保存] を選択して新しいフィルターを保存します。

   フィルターを保存した場合は、[詳細フィルター] ドロップダウン メニューからフィルターを選択できるようになります。フィルターが適用されると、[フィルターリソース] が [一時フィルター] に変更されます。

詳細フィルターの削除

詳細フィルターを作成した後に削除する場合は、 ディスパッチャワークスペース で詳細フィルターを削除できます。

始める前に
必要なロール:wm_dispatcher

手順
1. 移動先 フィールドサービス > ディスパッチ > ディスパッチャワークスペース.
2. [リスト] を選択します。
3. 移動先 保存したフィルター > リソースフィルター.
4. 削除するフィルターを選択します。
5. 省略記号アイコン を選択します。
6. [削除] を選択します。

作業指示タスクのバンドル

類似のタスクをバンドルに論理的にグループ化することで、エージェントは、 フィールドサービス タスクバンドルを使用して個別に行うのではなく、関連タスクを一度に追跡、開始、完了することができます。

アドミニストレーターは、作業指示タスクをバンドルするために フィールドサービス タスクバンドルプラグインを有効にする必要があります。その後、作業指示タスクのバンドルがインスタンスに追加され、ディスパッチャーは作業指示タスクを論理グループにバンドルできるようになります。

フィールドサービス Task Bundling プラグインの構成については、「タスクバンドルの構成」を参照してください。

作業指示書タスクバンドルを使用すると、ディスパッチャーは次のことを実行できます。

- バンドルを作成します。
- バンドルを割り当てます。
- バンドルのタスクを追加または削除します。
- バンドルを変更します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 未アサインのバンドル内のサブタスクの順序を変更します。
- バンドルを解除します。

作業指示書タスクバンドルは、ディスパッチャーが手動で作成するか、動的バンドルによって自動的に作成する作業指示書タスクのグループです。タスクバンドルには次の属性があります。

- 親バンドルからステータス、アサイン先、およびスケジュールロックの値を継承します。
- 最も早いサブタスクの実際の移動と作業の開始値から実際の移動と作業の開始値を継承します。
- 最後のサブタスクの終了値から実際の作業終了値を継承します。
- 予定作業期間を、バンドルされたタスクの予定開始時刻と終了時刻と同期します。

バンドルの作成

ディスパッチャーは ディスパッチャワークスペースでタスクバンドルを作成します。任意の数の作業指示タスクをバンドルに結合できます。テリトリーやエージェントのルートなど、さまざまな基準でタスクをグループ化できます。

バンドルが作成されると、作業指示タスクと作業指示番号がアサインされます。バンドルは、作成後にエージェントにアサインする必要があります。

バンドル内のいずれかのタスクで時間外手当が有効になっている場合、バンドル全体が時間外手当を有効にするように設定されます。

アドミニストレーターは、タスクを自動的にバンドルするように動的バンドルポリシーとルールを設定できます。詳細については、「動的タスクバンドル」を参照してください。

バンドルの割り当て

ディスパッチャーはバンドルを ディスパッチャワークスペースでアサインします。アサインされたバンドルとアサインされていないバンドルは、通常の作業指示タスクと同じルールに従います。バンドル内のサブタスクは、親バンドルのステータス、アサイン先、およびスケジュールロック値を継承します。

アドミニストレーターは、動的スケジューリングまたはルートの最適化を使用して、バンドルを自動的にアサインできます。

バンドル内のタスクの承認または却下

バンドルがアサインされた後、フィールドサービスエージェントはバンドル内のタスクを承認または却下できます。エージェントは、バンドル自体の作業を開始した後、バンドル内のタスクを却下できます。

エージェントがバンドル内のサブタスクを却下すると、バンドルは [ディスパッチ待ち] ステータスに戻ります。バンドルがスケジュールロックされていた場合、バンドルのロックも解除され、バンドルを再アサインできるようになります。

詳細については、「作業指示タスクを承認または却下します」を参照してください。

バンドルの変更

バンドルは作成後に変更できます。バンドル内のサブタスクを変更する場合は、変更を行う前にバンドルからサブタスクを削除する必要があります。ディスパッチャーは、[ディスパッチ待ち] ステータスのタスクのみをバンドルに追加できます。[受入済み]、[対応中]、[キャンセル]、[完了してクローズ]、または [未完了でクローズ] 状況のタスクはバンドルから削除できません。タスクがバンドルから削除されるか、エージェントがバンドル内のタスクを却下した場合、タスクは [ディスパッチ待ち] ステータスに戻ります。バンドルを解除することもできます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

バンドル内のサブタスク

1 次位置でのサブタスクの場所によって、バンドルの場所が決まります。バンドルの場所を更新する場合は、バンドルの注文場所ではなく、最初の注文位置にあるサブタスクの注文の場所を変更します。

バンドル内のサブタスクの作業期間または予定開始時間を変更する場合は、バンドルからサブタスクを削除して変更を加えます。次に、サブタスクをバンドルに追加し直します。

サブタスクがバンドルに追加されると、検証が行われ、作業期間またはスケジュールの変更がバンドルにプッシュされます。サブタスクを削除してから変更して再度追加しないと、変更はバンドルに反映されません。

他の機能とのインタラクション

作業指示タスクと同様に、作業指示タスクバンドルは、ルートごとに最適化したり、動的にスケジュールしたり、タスクの推奨によって推奨したり、 ディスパッチャワークスペースで変更したりできます。

ルートの最適化

ディスパッチャーは、ルートの最適化を使用して、作業指示タスクの最適化に使用されるのと同じ方法を使用して、エージェントのスケジュール上のバンドルを最適化できます。

ルートの最適化を使用する場合、バンドルは独立したタスクと見なされ、個々のタスクとともに全体として最適化されます。バンドル内のサブタスクを最適化できるようにするために、アドミニストレーターは (*work.management.travel.calculation.bundle_route_optimization*) プロパティを切り替えることができます。

動的スケジューリング

動的スケジューリングでは、作業指示タスクと作業指示タスクバンドルがエージェントに自動的にスケジュールされます。詳細については、「動的スケジューリング」を参照してください。

動的スケジューリングの前に動的バンドルが実行されるようにするために、アドミニストレーターは 動的スケジューリング前の動的バンドル (*com.snc.dynamic.scheduling.bundle_before_scheduling*) プロパティを有効にできます。

インテリジェントタスクの推奨事項

タスクの推奨事項は、バンドル内のサブタスクではなく、タスクバンドルに対してのみ表示されます。

バンドルがスケジュールロックされている場合、バンドルは推奨されません。

ディスパッチャワークスペース

バンドルをエージェントスケジュールに直接ドラッグします。

バンドルの作業期間を延長または短縮するには、バンドルの側面をドラッグします。

スキル、距離、部品に基づいて、バンドルと作業指示タスクにエージェントのソートを適用します。

カレンダービューから直接バンドルをロックおよびロック解除します。

バンドルされたタスクを統合し、マップビューにバンドルの場所を表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テリトリー計画立案

タスクバンドルでは、特定の日の リソーススケジュール属性 テーブルのエージェントの開始場所と終了場所が考慮されます。

作業指示タスクバンドルの作成

タスクをバンドルして、エージェントが複数のタスクを個別に追跡するのではなく、1 つの作業指示タスクで追跡できるようにします。予定外の現場訪問と定期メンテナンスを組み合わせることで、運転時間を最小限に抑えます。

始める前に
必要なロール:wm_dispatcher

このタスクについて
タスクをバンドルする場合は、次の制限に注意してください。

- タスクをバンドルに追加するには、[ディスパッチ待ち] ステータスである必要があります。
- バンドルを別のバンドルに追加することはできません。
- 依存関係のある作業指示タスク、クルーが必要な作業指示タスク、または固定アクセス期間がある作業指示タスクをバンドルに追加することはできません。
- ベンダータスクをバンドルに追加することはできません。
- バンドル内にあるバンドルの兄弟を作成したり、バンドル内にあるタスクの兄弟を作成したりすることはできません。
- タスクをスケジュールロックすることはできません。
- すべてのサブタスクは、同じアサイン先グループに属している必要があります。テリトリー管理が有効になっている場合は、それらも同じテリトリーに存在する必要があります。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > ディスパッチ > 自分のディスパッチキュー.
2. バンドルするタスクを選択します。
3. [選択した行でアクションを実行...] を選択します。
4. [バンドルの作成] を選択します。

タスクの結果
バンドルが [自分のバンドル] リストに追加されます。

作業指示タスクバンドルのタスクを追加または削除します

関連するタスクを作業指示書タスクバンドルに追加するか、バンドルが大きくなりすぎて管理できない場合はタスクを削除します。

始める前に
必要なロール:wm_dispatcher

このタスクについて
バンドルにタスクを追加すると、最も優先度の高いタスクをバンドルから削除した場合でも、タスクに割り当てられた順序番号は順番に継続されます。たとえば、タスクを最初の注文位置から削除し、同時にタスクを追加した場合、新しいタスクは既存のすべてのタスクの後の順序の最後に配置されます。

バンドルにタスクを追加する場合は、次の制限に注意してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- タスクをスケジュールロックすることはできません。
- タスクを別のバンドルに含めることはできません。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > ディスパッチ > ディスパッチャワークスペース.
2. 左側のパネルで、[ディスパッチャワークスペース] を選択します。
3. タスクを追加または削除する作業指示タスクバンドルを選択します。
4. [バンドルされたタスク] タブを選択します。
5. バンドルにタスクを追加するか、バンドルからタスクを削除します。
   - タスクを追加するには、[追加] を選択し、タスクを選択して [追加] を選択します。
   - タスクを削除するには、タスクを選択して [削除] を選択します。

作業指示タスクバンドルのアサイン

エージェントが作業を効果的に計画できるように、作業指示タスクバンドルをアサインします。

始める前に
必要なロール:wm_dispatcher

このタスクについて
バンドルをアサインすると、バンドル内のすべてのタスクの作業期間と移動時間を最初のタスク場所の移動時間に加算して作業期間が計算されます。バンドルに対するタスクの追加または削除による期間の変更、またはタスクの期間の変更により、バンドルの期間が自動的に更新されます。

バンドルの [アサイン先] フィールドの値を変更すると、バンドル内のすべてのタスクのアサインが変更されます。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > ディスパッチ > ディスパッチャワークスペース.
2. [ディスパッチャワークスペース] を選択します。
3. アサインするバンドルを、目的の対応可能なエージェントの行と時間列にドラッグします。

タスクの結果
バンドル内のタスクがエージェントのキューに追加され、承認または却下されます。

作業指示タスクバンドルの変更

エージェントとディスパッチャーの同期が保たれるように、作業指示タスクバンドルを変更で更新します。

始める前に
必要なロール:wm_dispatcher

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > ディスパッチ > ディスパッチャワークスペース.
2. 左側のパネルで、[リスト] アイコン (
3. [自分のバンドル] を選択します。
4. 変更するバンドルを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. 必要な変更を行います。
   変更できるフィールドの詳細については、 フィールドサービス タスクバンドルフィールド を参照してください。
6. **[Save** (保存)] を選択します。

バンドル内のサブタスクの順序の変更

最初にアサインされた順序とは異なる順序でサブタスクを完了する場合は、バンドル内のサブタスクの順序を変更します。

始める前に
必要なロール:wm_dispatcher

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > ディスパッチ > ディスパッチャワークスペース.
2. [リスト] を選択します。
3. 選択 ディスパッチ > 自分のバンドル.
4. 並べ替えるバンドルを選択します。
5. [バンドルタスク] を選択します。
6. 並べ替えるサブタスクの順序番号をダブルクリック (またはキーボードショートカットを使用) して選択します。
7. 新しい順序番号を入力します。
8. **[Save** (保存)] を選択します。

作業指示タスクバンドルのバンドル解除

サブタスクを別の方法でグループ化したり、別の方法で作業を分割したりする場合は、作業指示バンドルを解除します。

始める前に
必要なロール:wm_dispatcher

このタスクについて
作業指示書タスクバンドルをバンドル解除すると、作業指示書タスクバンドルは [キャンセル] ステータスになります。すべての作業指示タスクは同じエージェントにアサインされたままになり、連続してスケジュールされます。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > ディスパッチ > ディスパッチャワークスペース.
2. [ディスパッチャワークスペース] を選択します。
3. バンドルを選択します。
4. [バンドル解除] を選択します。

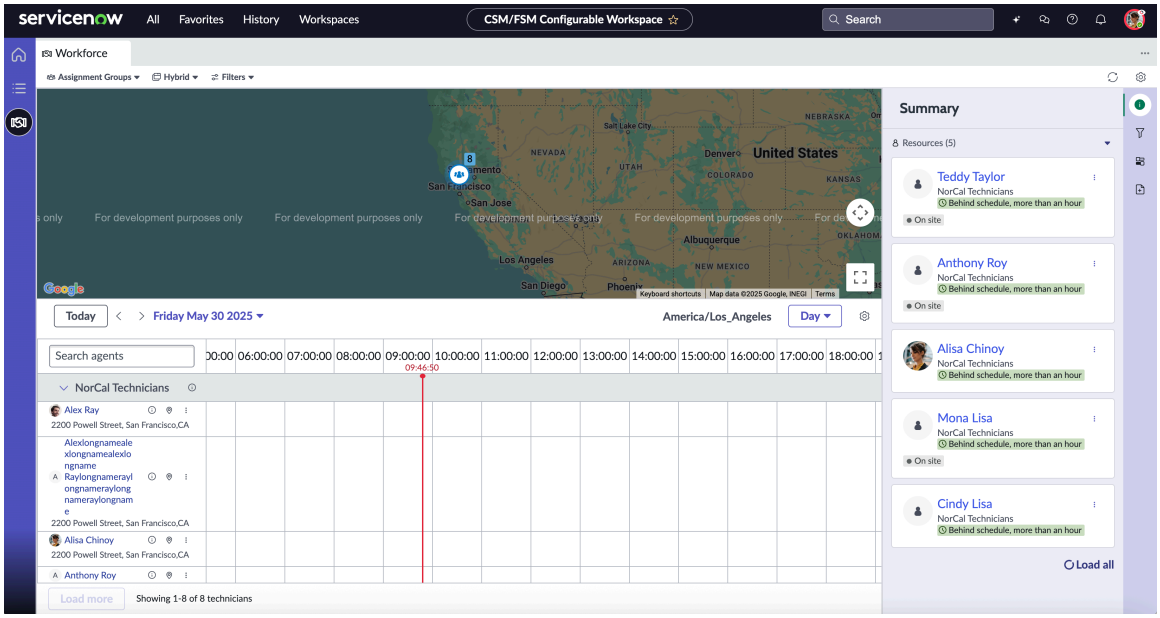
人員からのエージェントとタスクの管理

Workforce (ワークフォース) は、wm_basic ロールを持つすべてのユーザーが、一元化された場所からエージェントのスケジュール、チームカレンダー、マップに簡単にアクセスして表示できるようにする構成可能なアプリケーションです。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

マネージャーは、エージェントのスケジュールを表示したり、個人イベントを作成したり、エージェントの場所の履歴を表示したり、マップでタスクを表示したりできます。エージェントは、ケジュールの表示や、自分自身の個人的なイベントの作成もできます。



人員のビューを変更

Workforce でアサイン先グループビューとテリトリービューを切り替えると、チームのタスクとリソースの計画と管理を効率的に簡素化できます。

始める前に

必要なロール:wm_basic

手順

1. [人員] に移動します。
   - [Managers] に移動します。 すべて > フィールドサービス > マネージャー > 人員.
   - エージェントの移動先 すべて > フィールドサービス > エージェント > 人員.
   - ワークフォース最適化がインストールされてアクティブ化されている場合、マネージャーは次の場所に移動できます ワークスペース > マネージャーワークスペース > 人員.
2. 歯車アイコンを選択します。
3. [リソースの表示方法] フィールドで、[アサイン先グループ] または [テリトリー] を選択します。
   テリトリーが [リソースの表示基準] 項目にリストされていない場合は、システム管理者にフィールドサービステリトリー計画が適切に構成されていることを検証してもらいます。
4. **[Save** (保存)] を選択します。

関連情報

フィールドサービステリトリー計画の構成

人員システムプロパティ

ユーザーが他のメンバーのスケジュールを表示できるようにテリトリービューを構成する

チームカレンダーにデフォルトのアサイン先グループを設定する

アサイン先グループをデフォルトとして設定すると、チームカレンダーで簡単にアクセスできるようになります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール:wm_agent、wm_basic、または wm_manager

このタスクについて
チームカレンダーにログインするたびに、デフォルトのアサイン先グループのエージェントが表示されます。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > マネージャー > 人員.
2. [設定] アイコンを選択します。( )
3. [デフォルトグループ] リストで、デフォルトとして設定するグループを選択します。
4. **[Save** (保存)] をクリックします。
   Workforce にログインするたびに、デフォルトのアサイン先グループのエージェントが表示されます。

   注:
   デフォルトのアサイン先グループを削除すると、エージェントリストには、リストの最初のグループのユーザーがアルファベット順に表示されます。

チームカレンダーでデフォルトのテリトリーを設定する

特定のテリトリーをデフォルトとして設定すると、チームカレンダーで簡単にアクセスできるようになります。

始める前に
必要なロール:wm_agent、wm_basic、または wm_manager

このタスクについて
チームカレンダーにログインするたびに、デフォルトのテリトリーが表示されます。

手順

1. [人員] に移動します。
   - [Managers] に移動します。 すべて > フィールドサービス > マネージャー > 人員.
   - エージェントの移動先 すべて > フィールドサービス > エージェント > 人員.
   - ワークフォース最適化がインストールされてアクティブ化されている場合、マネージャーは次の場所に移動できます ワークスペース > マネージャーワークスペース > 人員.
2. 歯車アイコンを選択します。
3. [デフォルトテリトリー] フィールドで、デフォルトとして設定するテリトリを選択します。
4. **[Save** (保存)] を選択します。
   Workforce にログインするたびに、デフォルトのテリトリーが表示されます。

チームカレンダーの使用

チームカレンダーには、選択したグループのエージェントがリストされ、各エージェントにアサインされた作業指示タスクが表示されます。また、ケースタスク、予約、個人の休暇などの他のイベントも表示されます。

カレンダーには、日別、営業日別、週別の情報が表示されます。週表示では、現在の日が青色で強調表示されます。カレンダーヘッダーのボタンを使用して、エージェントを検索したり、ビューを切り替えたり、時間を前後に移動したりできます。特定の日付または日付範囲を選択するか、[今日] をクリックして現在の日付を選択できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

wm_basic ロールを持つフィールドサービスユーザーは、チームカレンダーにアクセスできます。チームカレンダーでは、エージェントのリストと、各エージェントにアサインされた作業指示タスクとイベントを表示できます。

ユーザーは設定をカスタマイズして、デフォルトのグループとデフォルトの開始ビューを設定することもできます。右側のパネルで、ユーザーは次のこともできます。

- 選択したタスクまたはリソースの詳細の概要の表示
- リソースフィルターを使用した、特定のエージェントまたはスキルの表示
- カレンダーに表示されるイベントのカスタマイズ
- イベントの作成

グループの表示権限に基づいて、エージェントはグループメンバーのリストとグループメンバーのスケジュールを表示できます。

アドミニストレーターは 、人員を構成し てチームカレンダーをカスタマイズしたり、グループビューとテリトリービューのシステムプロパティを設定したり、可視性を高めて調整を改善したり、ユーザーがアサイン先グループとテリトリーの表示を切り替えたりできるようにすることができます。

チームカレンダーでのエージェントとエージェントグループの管理

チームカレンダーを使用して、エージェントイベントを表示し、エージェントのイベントを追加し、エージェントとエージェントグループを検索します。エージェントのスキルを追加または編集することもできます。

エージェントプロファイルの表示

エージェントプロファイルには、エージェントの個人情報のほか、作業ステータス、スケジュール、場所、タイムゾーンが表示されます。チームカレンダーからエージェントのプロファイルを表示します。

始める前に
必要なロール：agent_schedule_user

このタスクについて
エージェントは、グループの表示設定に基づいて、メンバー、そのグループ、および現在のスケジュールのリストを表示できます。

手順

1. [人員] に移動します。
   - [Managers] に移動します。 すべて > フィールドサービス > マネージャー > 人員.
   - エージェントの移動先 すべて > フィールドサービス > エージェント > 人員.
2. [ビューコントロール] リストから [スケジュール] を選択します。
3. エージェントのプロファイルをプレビューするには、エージェントリストの情報アイコンをクリックします。
   ポップオーバーパネルにエージェント情報が表示されます。
4. エージェントは、オーバーフローアクションアイコンをクリックしてレコードを開くか、自分の名前をクリックすることで、自分のプロファイルを更新できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. フォームで、必要に応じて情報を編集または追加します。

[エージェントプロファイル] フォーム

フィールド	説明
名	エージェントの名前 (名)。
姓	エージェントの姓。
作業エージェントのステータス	エージェントが作業指示タスクを更新するときのエージェントの作業ステータス。
スケジュール遵守	作業指示タスクを実行するための計画スケジュールに対するエージェントの実際のスケジュール。
メール	エージェントのメールアドレス。
電話 (自宅)	エージェントの自宅電話番号。
携帯電話	エージェントの携帯電話番号。
勤務先電話	エージェントの勤務先電話番号。
写真	エージェントの写真。写真をアップロードするには、[**Click to add...**] をクリックし、写真を選択して **[OK]** をクリックします。
場所	エージェントが配置されている物理的な住所。
タイムゾーン	エージェントの所在地のタイムゾーン。

b. **[Save** (保存)] をクリックします。

エージェントのプロファイルの更新

アサイン先グループ内のエージェントのシフト、スキル、スケジュール、スケジュール属性、および作業指示タスクを更新します。

始める前に

必要なロール:wm_manager

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > マネージャー > 人員.
2. [ビューコントロール] リストから [スケジュール] を選択します。
3. エージェント名を選択します。
   エージェントプロファイルのプレビューが表示されます。
4. エージェントスキルを追加または編集するには:

   a. エージェントの名前を選択します。

   b. [スキル] 関連リストで、エージェントの新しいスキルを追加するか、既存のスキルを編集します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

移動先	操作
新しいスキルを追加	i. **[New** (新規)] を選択します。 ii. [名前] フィールドにスキル名を入力します。 iii. [説明] フィールドに、スキルの説明を入力します。 iv. **[Submit** (送信)] を選択します。
既存のスキルを編集	i. **[Edit** (編集)] を選択します。 ii. [利用可能] 列から [選択済み] 列にスキルを追加します。 iii. **[Save** (保存)] を選択します。

選択したスキルがユーザープロファイルの スキル リストに追加されます。

5. エージェントスケジュールを表示または変更するには、以下を実行します。

   a. [エージェントスケジュール] 関連リストで、次のいずれかの操作を行います。
   - エージェントのスケジュールを表示するには、スケジュールレコードを選択します。
   - エージェントの新しいスケジュールを追加するには、 新規 を選択します。
   - [エージェント作業スケジュール] フォームで、必要に応じてフィールドに入力します。

フィールド	説明
開始日	エージェント作業スケジュールの開始日。
終了日	エージェント作業スケジュールの終了日。
ユーザー	エージェントの名前。
作業スケジュール	作業スケジュールの名前。
タイプ	スケジュールのタイプ。

6. スケジュール属性を追加または変更するには、以下を実行します。

   a. [リーススケジュール属性] 関連リストで、次のいずれかを実行します。
   - エージェントスケジュール属性を表示、変更、または削除するには、レコードを選択します。
   - エージェントの新しいスケジュール属性を追加するには、 新規 を選択します。

   b. 必要に応じて、[リーススケジュール属性] フォームのフィールドに入力します。

> **注:**
> エージェントのユーザープロファイルビューを **FSM** プロファイル に切り替えるか、デフォルトで表示されない場合は [エージェントスケジュール属性計画] 関連リストをフォームに追加できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

フィールド	説明
ランク	スケジュール属性に優先順位を付けるランキングルールを設定します。ランクが最も高いレコードが、日付範囲の他のレコードを上書きします。 デフォルトのランクは 10 です。
デフォルト	選択した場合、このスケジュール属性がデフォルトとして設定されます。
エージェント	エージェントの名前。
開始場所	エージェントが作業を開始する場所。
から	スケジュール属性の開始日。
終了場所	エージェントが作業を終了する場所。
移動先	スケジュール属性の終了日。
作業時間外の移動	エージェントが作業時間外に移動できるかどうかを示します。
シフト後の最大残業時間外手当	スケジュール済みシフトを超えてエージェントに許可される最大残業時間。
距離単位	距離の単位。利用可能な単位は次のとおりです。 ○ マイル ○ キロメートル デフォルトの単位は マイルです。
シフト前の最大移動時間	エージェントがスケジュール済みシフトを開始するまでに許容される最大移動時間。
最大移動半径	ディスパッチャワークスペース、作業指示書フォーム、または動的スケジューリングで作業指示タスクをアサインするときに考慮する、エージェントの開始場所からの最大距離 (指定された距離単位で測定)。 アサインされたタスクがタスクの場所とエージェントの場所の間の半径外にある場合は、警告メッセージが表示されます。
シフト後の最大移動時間	エージェントがスケジュール済みシフトを終了した後に許可される最大移動時間。
最大部品検索半径	在庫を要求する倉庫を検索する現在の場所からの最大距離 (指定した距離単位で測定)。 デフォルト値は 50 マイルです。 **注:** Now Mobile Agent アプリケーションのストックルームマップ画面には、距離がキロメートル単位で表示されます。
滞在地間の最大移動時間	エージェントが滞在先間を移動できる最大期間。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: この期間は、スケジュール最適化を使用してタスクをスケジュールおよびアサインする場合に適用されます。
勤務ペナルティ (1 時間あたり)	ペナルティは、予定された作業時間中にエージェントが作業した時間ごとに適用されます。 このペナルティは、スケジュールの最適化によってエージェントの最適化の重み付けに基づいてスケジュールを最適化するのに役立ちます。
出張ペナルティ (1 時間あたり)	ペナルティは、ワークアサイン中にエージェントが移動する 1 時間ごとに適用されます。
時間外ペナルティ (1 時間あたり)	ペナルティは、ワークアサインメント中にエージェントが作業する残業時間ごとに適用されます。

7. [Submit (送信)] を選択します。

個人イベントの作成

エージェントとマネージャーが、人員を通じて休暇や予約などのイベントを効率的にスケジュールできるようにします。さらに、マネージャーは会議を組織し、休暇とトレーニングをスケジュールすることができます。

始める前に
必要なロール:wm_agent、wm_manager

このタスクについて
エージェントは自分のパーソナルイベントのみを作成できますが、マネージャーは自分が管理するすべてのユーザーのイベントを作成できます。

手順

1. [人員] に移動します。

- [Managers] に移動します。 すべて > フィールドサービス > マネージャー > 人員.
- エージェントの移動先 すべて > フィールドサービス > エージェント > 人員.
- ワークフォース最適化がインストールされ、アクティブ化されている場合は、次の場所に移動します: ワークスペース > マネージャーワークスペース > 人員.

2. 右側のパネルにある イベント管理 アイコンをクリックします。

3. フォームで、フィールドに入力します。

4. [Save (保存)] をクリックします。

関連情報

Workforce のチームカレンダーに個人イベントを表示する

Workforce のチームカレンダーに個人イベントを表示する

人員を使用して、エージェントの休暇、エージェントの予約、会議などのイベントを表示します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に
アドミニストレーターが Workforce のチームカレンダーに表示するイベントタイプの設定する必要があります。エージェントのスケジュールを Workforce のチームカレンダーに表示するには、「sn_shift_planning.agent」ロールが必要です。

必要なロール:wm_basic

このタスクについて
https://player.vimeo.com/video/1040423962?h=290bc44ac6&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

手順

1. [人員] に移動します。
   - [Managers] に移動します。 すべて > フィールドサービス > マネージャー > 人員.
   - エージェントの移動先 すべて > フィールドサービス > エージェント > 人員.
2. コンテキストサイドパネルで [カレンダー] アイコンを選択します。

   注:
   フィールドサービスのワークフォース最適化がインストールされ、有効になっている場合、この機能はサポートされません。WFO を使用してイベントタイプを作成するには、「 を使用してチームカレンダーに表示するイベントタイプを作成する フィールドサービスのワークフォース最適化」を参照してください。

3. トグルスイッチを使用して、チームカレンダーに指定されたイベントタイプを表示します。
   次のイベントタイプを切り替えて、チームカレンダーに表示できます。
   - イベント：予約
   - イベント：除外
   - イベント：会議
   - イベント：その他
   - イベント：電話
   - イベント：休暇
   - 作業指示タスク
   - 作業スケジュール

   選択したイベントタイプがチームカレンダーに表示されます。

関連情報

グループメンバーに対するチームカレンダーの可視化の構成

フィールドサービスのワークフォース最適化のインストール時に人員のチームカレンダーにイベントを表示する

フィールドサービスのワークフォース最適化がインストールされているときにチームカレンダーで予約や作業指示タスクなどのイベントを表示または非表示にして、必要なイベントのみを表示します。

始める前に
必要なロール:wm_manager、wm_agent

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [人員] に移動します。
   - [Managers] に移動します。 すべて > フィールドサービス > マネージャー > 人員.
   - エージェントの移動先 すべて > フィールドサービス > エージェント > 人員.
2. コンテキストサイドパネルで [カレンダー] アイコンを選択します。
3. トグルスイッチを使用して、チームカレンダーにイベントを表示します。
   切り替えられたイベントは、チームカレンダーに表示されます。

マップの使用

マップには、エージェント情報とエージェントにアサインされたタスクが表示されます。フィールドサービスユーザーは、アサイン先グループ内のエージェントに関する情報や、担当エリアのタスクのステータスに関する情報を検索および表示できます。

このマップにアクセスするには、チームカレンダーの [人員] ツールバーから [マップ] を選択します。

マップでは、アイコンを使用して以下を表示します。

- タスクステータス
- エージェントステータス
- リソースの場所
- エージェントホームの場所
- アサイン先グループの場所
- タスクの場所

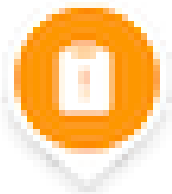
マップの凡例

アイコン	説明
	エージェントの場所。
	エージェントは自宅にいます。
	複数のエージェントがこの場所にいます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

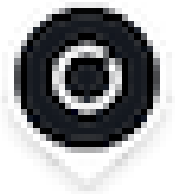
マップの凡例 (続く)

アイコン	説明
	タスクが受諾、アサイン、またはスケジュールされました。
	この場所で複数のタスクが承認、アサイン、またはスケジュールされています。
	優先度 1 のタスクが承認、アサイン、またはスケジュールされました。
	エージェントのルートを表示しながら表示されるアサインされた作業指示タスク。この番号は、タスクが完了する順序を示します。
	タスクがディスパッチ待ちまたはドラフトステータスです。
	複数のタスクがディスパッチ待ちまたはドラフトステータスです。
	優先度 1 のタスクは、ディスパッチ待ちまたはドラフトステータスです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

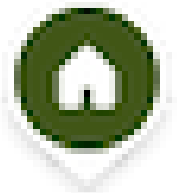
マップの凡例 (続く)

アイコン	説明
	エージェントがタスクに向かっているか、タスクの作業が一時停止されているか、またはタスクが進行中です。
	エージェントが複数のタスクがある場所に向かっている、タスクの作業が一時停止している、またはタスクが進行中。
	エージェントが優先度 1 のタスクに向かっているか、優先度 1 のタスクの作業が一時停止されているか、優先度 1 のタスクが進行中です。
	作業指示タスクが完了しました。
	複数のタスクが同じ場所で完了しています。
	優先度 1 のタスクが完了しました。
	タスクが未完了またはキャンセルでクローズされました。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

マップの凡例 (続く)

アイコン	説明
	複数のタスクが未完了またはキャンセルでクローズされました。
	優先度 1 のタスクが未完了またはキャンセルでクローズされました。
	タスクは、エージェントのホームロケーションでアサインされます。
	エージェントのホームロケーションで複数のタスクがアサインされます。
	複数のタスク、エージェント、またはクルーがこの場所にいます。
	複数のタスク、エージェント、またはクルーがこの場所にいます。この場所の少なくとも 1 つのタスクが優先度 1 のタスクです。

エージェントの場所を表示し、タスクをエージェントにアサインします

アサイン先グループ内のエージェントの場所を表示して、エージェントを近くのタスクにアサインできるようにします。

始める前に

必要なロール:wm_manager

手順

1. 移動先 ワークスペース > **CSM/FSM** 構成可能ワークスペース > 人員.
2. [ビューコントロール] リストから [マップ] を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. オプション: 関連するアイコンをクリックして、タスクまたはエージェントの詳細を表示します。
4. 作業指示書タスクをアサインまたは再アサインするには、タスクを開き、タスクを処理するエージェントを [アサイン先] フィールドに追加します。

エージェントの場所履歴マップを表示

フィールドサービスエージェントの場所の履歴マップにアクセスして、経時的なアクティビティを追跡および分析します。

始める前に
必要なロール:wm_agent、wm_manager

このタスクについて
フィールドサービスエージェントは、自分の場所の履歴を表示および監視できます。同様に、マネージャーは、自分が監督するエージェントの場所履歴にアクセスして追跡できます。

手順
1. [人員] に移動します。
   - [Managers] に移動します。 すべて > フィールドサービス > マネージャー > 人員.
   - エージェントの移動先 すべて > フィールドサービス > エージェント > 人員.
2. エージェントカードで場所履歴アイコンを選択します。
   エージェントの場所履歴マップでは、選択した日付におけるエージェントの追跡された場所が強調表示されます。
3. マーカーを選択して、位置情報管理履歴レコードを開きます。
   ジオロケーション履歴テーブルからのユーザー、場所、緯度、経度、場所のタイムスタンプ、期間、タスク、アクションの説明などの詳細とともにデータレコードが表示されます。

   注:
   エージェントアクティビティがタスクの場合は、作業指示書タスク番号が表示されます。作業指示タスクレコードを開いて詳細を表示できます。

複数日にわたるタスクのエージェントへのアサイン

フィールドサービス複数日のタスクスケジューリング機能を使用すると、複数のスケジュールエントリまたは複数日にわたる作業指示タスクをスケジュールできます。

複数日のタスクスケジューリングを使用すると、ディスパッチャーは、定義された作業時間内に、複数のスケジュールエントリにまたがる作業指示タスクをエージェントまたはクルーにアサインできます。タスク期間を通じて利用可能な場合。タスクスケジューラーは、タスク期間、リソースの作業時間と非作業時間、およびタスク期間全体のリソースの可用性を考慮した後、作業スロットを 1 日を通じて均等に分割できます。休憩やその他の非勤務時間をスケジュールからスキップすることで、同じエージェントまたはクルーに複数日または数週間タスクをアサインすることができます。

この機能では、 ServiceNow AI Platform と ディスパッチャワークスペースを使用してエージェントまたはクルーに作業指示タスクをアサインするための手動および動的なスケジューリング方法がサポートされています。

フィールドサービス 複数日タスクスケジューリングでは、 `com.snc.wm.wo.task_window_days` プロパティの値を使用して、選択したエージェントまたはクルーのスケジュールに基づいてタスクの推定終了日を計算します。

次の例は、複数日のスケジューリングを示しています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Example: 同じ日にタスクをスケジュールする

タスクの所要時間:4時間、エージェントスケジュール:08:00～17:00、昼休みを除く:12:00～13:00。

スケジューラーは、タスクをスケジュール設定する際に、エージェントの作業スケジュールから休憩時間を除外します。したがって、タスクは 10:00 に開始し、15:00 に終了するようにスケジュールされます。同じ日に、それぞれ 2 時間の複数の作業スケジュールと、エージェントのスケジュールの休憩前と休憩後の時間を含む。

Example: 複数日にわたるタスクのスケジュール設定

タスクの所要時間:20時間、エージェントスケジュール:08:00～17:00、昼休みを除く:12:00～13:00。

スケジューラーは、タスクをスケジュール設定する際に、エージェントの作業スケジュールから休憩時間を除外します。したがって、タスクは月曜日の 10:00 に開始し、水曜日の 12:00 に終了するようにスケジュールされます (3 日間にわたる複数の作業スケジュールを含む)。各作業スケジュールは、エージェントのスケジュールの休憩前と休憩後の時間を含めて 4 時間の推定値です。

関連情報

フィールドサービス 複数日タスクスケジューリングのアクティブ化

複数日にわたるタスクのエージェントへのアサイン

で作業指示タスクをクルーにアサイン ディスパッチャワークスペース

複数日にわたるタスクのエージェントへのアサイン

ジョブを完了するために複数のスケジュールまたは日数を必要とする作業指示タスクをフィールドサービスエージェントにアサインします。この機能により、同じジョブに対して複数のタスクを作成する必要がなくなります。

始める前に

複数のスケジュールエントリまたは複数日にまたがってタスクをスケジュールする場合は、作業スケジュールがエージェントにアサインされている必要があります。詳細については、「エージェントの作業スケジュールの作成」を参照してください。

注:
エージェントスケジュールが定義されておらず、タスクを自動アサインする場合は、デフォルトのスケジュールが使用されます。

必要なロール:wm_admin

このタスクについて

複数日にわたるタスクをクルーに割り当てる方法については、「 作業指示タスクをクルーにアサインする」を参照してください。

この手順では、 ServiceNow AI Platformを使用して複数日にわたるタスクをエージェントにアサインする方法について説明します。ディスパッチャワークスペースを使用して複数日にわたるタスクを割り当てる方法については、「作業指示タスクをエージェントにアサインする」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス管理 **(FSM)** > 作業指示 > 作業指示タスク.
2. アサインするタスクを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [スケジュールエントリ全体でアサイン] チェックボックスがまだオンになっていない場合は、オンにします。
4. タスクをアサインします。
   選択したエージェントのスケジュールに基づいて、タスクの終了予定日が計算されます。

タスクの結果
複数のスケジュールエントリ、日、または週にまたがるタスクスケジュールがエージェントに割り当てられます。

機器のスケジュール設定およびタスクおよびクルーへのアサイン

機器を作業指示書タスクにアサインすると、クルーまたはアサインされたエージェントがタスクに適切に対応できるようになります。

アドミニストレーターは、 フィールドサービス Resource Scheduling プラグイン (com.snc.resource_scheduling) をインストールする必要があります。その後、リソーススケジューリングがインスタンスに追加され、ディスパッチャーは機器をクルーに割り当てることができます。

フィールドサービス Resource Scheduling プラグインの構成については、「リソーススケジューリングの構成」を参照してください。

ディスパッチャーは、機器とリソースをクルーまたはタスクに割り当てることができます。

- 計画済みクルーに機器をアサインします。
- タスククルーに機器をアサインします。
- グループに機器をアサインします。

クルーリーダーは、Now Mobile エージェントアプリを使用して、クルーを変更したり、タスクを管理したりできます。詳細については、「上のクルー ServiceNow エージェント」を参照してください。

- 予定されているクルーメンバーを追加、削除、または入れ替えます。
- タスクのリソース要件に応じて、機器とエージェントを追加または削除します。

他の機能とのインタラクション

スキル

アドミニストレーターは、スキル、認定、またはトレーニングを受けた担当者のみに機器が割り当てられるようにします。詳細については、「機器インスタンスへのスキルの追加」を参照してください。

位置情報管理の追跡

機材の緯度経度フィールド(位置)は、クルーリーダーのステータスと場所に応じて更新されます。クルーリーダーに対してジオトラッキングが有効になっている場合、機器の位置はクルーリーダーの位置の更新に基づいて更新されます。クルーリーダーの位置情報追跡が有効になっていない場合、作業開始時に機器の位置がタスクの場所に更新されます。機器がチェックインされると、位置がクリアされます。

関連情報

リソーススケジューリングの構成

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

計画されたクルーへの機器のアサイン

計画されたクルーに機器をアサインして、作業指示タスク用のツールがあることを確認します。ディスパッチャーは、 ServiceNow AI Platform または ディスパッチャワークスペースを使用して機器を割り当てることができます。クルーリーダーは、 Now Mobile エージェントアプリケーションを使用して、機器をアサインしたり、クルーを変更したりできます。

から計画クルーに機器をアサインする **ServiceNow AI Platform**

ServiceNow AI Platformを通じて計画されたクルーに機器をアサインします。予定クルーは、エージェントと機器の事前定義されたグループです。

始める前に

必要なロール:wm_ admin、wm_dispatcher

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > マネージャー > 自分のクルー.
2. 機器を追加する予定のクルーを選択します。
3. 設備関連リストで、追加 を選択します。
4. フォームで、フィールドに入力します。

[クルーメンバー] フォーム

フィールド	説明
設備	装置インスタンス。
適用開始日	機器がアサインされている有効な開始日。
適用終了日	機器がアサインされている有効終了日。
アクティブ	このインスタンスがアクティブでディスパッチャカレンダーに表示されるかどうかを決定するオプション。

5. **[Submit** (送信)] を選択します。

タスクの結果

計画されたクルーに機器が追加されます。このクルーは、クルーの機器と一致する機器要件を持つタスクの対象となります。機器インスタンスは、一度に 1 人のクルーにのみアサインできます。

関連情報

でのクルーの作成 フィールドサービス管理 (FSM)

を介して計画されたクルーに機器をアサインする ディスパッチャワークスペース

ディスパッチャワークスペースを通じて計画されたクルーに機器をアサインします。予定クルーは、エージェントと機器の事前定義されたグループです。

始める前に

必要なロール:wm_ admin、wm_dispatcher

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス管理 **(FSM)** > ディスパッチ > ディスパッチャワークスペース.
2. [ディスパッチャワークスペース] をクリックします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

3. ディスパッチャカレンダーまたはディスパッチャカレンダーサイドバーのいずれかを使用して、機器をクルーに追加します。

4. **[Update** (更新)] を選択します。

タスクの結果

計画されたクルーに機器が追加されます。このクルーは、クルーの機器と一致する機器要件を持つタスクの対象となります。機器インスタンスは、一度に 1 人のクルーにのみアサインできます。

関連情報

でのクルーの作成 フィールドサービス管理 (FSM)

Now Mobile アプリを使用して、予定されているクルーに機器をアサインします

Now Mobileエージェントアプリケーションを使用して、計画されたクルーに機器をアサインします。予定クルーは、エージェントと機器の事前定義されたグループです。

始める前に

必要なロール:wm_crew_leader

手順

1. 移動先 自分の作業 > 自分のクルー.
2. クルーを選択します。
3. [機器] をタップします。
4. [機器を追加] をタップします。
5. 機器を選択します。
6. **[Submit** (送信)] をタップします。

タスククルーへの機器のアサイン

機器をアドホックタスククルーにアサインして、作業指示タスクを完了するために必要なツールがあることを確認します。

始める前に

機器を割り当てるには、次の要件に注意してください。

- 作業指示書タスクには、既にタスククルーがアサインされている必要があります。詳細については、「でのアドホッククルーの作成 ディスパッチャワークスペース」を参照してください。
- 作業指示タスクには、既にリソース要件が存在している必要があります。詳細については、「での作業指示タスクのリソース要件の追加 ディスパッチャワークスペース」を参照してください。

必要なロール:wm_admin、wm_dispatcher

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > マネージャー > 作業指示タスク.
2. 作業指示タスクを選択します。
3. [タスクのアサイニー] タブで、[追加] を選択します。
4. フォームで、フィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクアサイニーフォーム

フィールド	説明
要件	このアサインが対応するリソース要件の名前。
リソースタイプ	[機器] に設定する必要があります。
設備	アサインする機器インスタンス。

5. [Submit (送信)] を選択します。

タスクの結果
タスククルーページの [タスクアサイニー] タブに機器が表示されます。

グループへの機器インスタンスのアサイン

機器インスタンスをグループにアサインします。

始める前に
必要なロール:wm_admin

このタスクについて
機器インスタンスをグループにアサインして、ディスパッチャーがインスタンスとやり取りできるようにします。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > 設備リソース > 装置インスタンス.

2. 機器インスタンスを選択します。

3. [グループ] 関連リストで、[編集...] をクリックします。

4. [コレクション] フィールドからグループを選択します。

5. 選択したグループを [グループリスト] フィールドに移動します。

6. [Save (保存)] をクリックします。

タスクの結果
機器インスタンスは、選択したグループにアサインされます。

機器インスタンスのメンテナンススケジュールの作成

機器インスタンスの定期メンテナンスまたはダウンタイムのスケジュールを作成します。

始める前に
必要なロール:wm_admin、wm_dispatcher

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > 設備リソース > 装置インスタンス.

2. インスタンスを選択します。

3. [リソースイベント] 関連リストで、[新規] をクリックします。

4. フォームで、フィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

リソースイベント

フィールド	説明
リソース	機器インスタンスの名前。
タイプ	リソースイベントのタイプ。 ○ ダウンタイム ○ メンテナンス
スケジュール	このダウンタイムまたはメンテナンスをスケジュールします。

5. **[Update** (更新)] をクリックします。

タスクの結果
スケジュールは、[リソースイベント] 関連リストの下と [ディスパッチャワークスペース] に表示されます。

請負業者が作業指示とタスクに入札できるようにする

フィールドサービスマーケットプレイスは、請負会社の管理を最適化し、コミュニケーションを改善し、タスク割り当てプロセスを合理化します。

フィールドサービスマーケットプレイスを使用すると、マーケットプレイスにタスクを投稿できます。請負業者は、モバイルデバイスを使用してこれらの要求に応答できます。これにより、外出先でのタスク管理が容易になります。

フィールドサービス 要求をマーケットプレイスにプッシュする

マーケットプレイス要求を作成し、 フィールドサービス マーケットプレイスを使用して請負業者にプッシュします。

始める前に
必要なロール:sn_mktplace_core.mktplace_requestor

フィールドサービス Marketplace プラグインがアクティブであることを確認します。詳細については、「フィールドサービス マーケットプレイスのアクティブ化」を参照してください。

作業指示タスクでは、マーケットプレイスタスクフラグが true に設定されている必要があります。

このタスクについて
フィールドサービス Marketplaceで請負会社にタスクをプッシュできます。次の手順は、プレイブックを使用して完了します。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > ディスパッチャー > ディスパッチャワークスペース.
2. 作業指示タスクを選択します。
3. [その他のアクション] 
4. [マーケットプレイスにプッシュ] を選択します。
5. エンゲージメント方法を選択します。
6. 要求 の開始 時間と 終了 時間を入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

開始フィールドと終了フィールドで、タスクがマーケットプレイスで利用できる期間を設定します。デフォルト値は、選択したエンゲージメント方法のリードタイムとリードタイムのフィールドに基づいています。

7. 要求に応答できる請負会社を選択します。
8. [要求をプッシュ] を選択します。

タスクの結果
要求が契約社員に送信されます。請負業者は、構成に応じて時間またはコストの見積もりで応答できます。詳細については、「マーケットプレイスエンゲージメント方法の作成」を参照してください。

次のタスク
応答を受け取ったら、応答を確認してタスクを契約社員にアサインするか、他の問い合わせで応答します。詳細については、「フィールドサービス マーケットプレイスで請負会社にタスクをアサインする」を参照してください。

プッシュ後にマーケットプレイス参加者に請負会社を追加する

[請負会社を追加] ボタンを使用して、作業指示タスクが既にマーケットプレイスにプッシュされた後、適格な請負会社をマーケットプレイス参加者のリストに追加します。

始める前に
必要なロール:sn_mktplace_core.mktplace_requestor

フィールドサービス Marketplace プラグインがアクティブであることを確認します。詳細については、「フィールドサービス マーケットプレイスのアクティブ化」を参照してください。

作業指示タスクは既にマーケットプレイスにプッシュされている必要があります。

手順
1. 移動先 すべて > フィールドサービス > ディスパッチャー > ディスパッチャワークスペース.
2. 既にプッシュされている作業指示タスクを選択します。
3. [マーケットプレース参加者] で、[請負会社の追加] ボタンを選択し、対象となるマーケットプレース参加者の一覧に追加する請負会社を選択します。

タスクの結果
選択した契約社員が、マーケットプレイス参加者の適格リストに追加されました。

フィールドサービス マーケットプレイスでの要求に応答する

フィールドサービス Marketplaceでリクエストに返信または拒否します。

始める前に
必要なロール:sn_mktplace_core.mktplace_fulfiller

フィールドサービス Marketplace プラグインがアクティブであることを確認します。詳細については、「フィールドサービス マーケットプレイスのアクティブ化」を参照してください。

フィールドサービスマーケットプレイスでの要求の実行は、モバイルエクスペリエンスを介してのみ利用できます。これには、Field Service Contractor for Mobile プラグイン (com.snc.fsm_ext_mobile) が必要です。

手順
1. マーケットプレイスに移動します。
2. 保留中の応答で、次のいずれか 1 つを選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

注:
選択オプションは、要求者の構成によって異なります。

オプション	説明
対応	時間の見積もり、コストの見積もり、またはその他のメモやコメントで応答できます。要求者からタスクが授与される場合があります。
承認	要求を承認します。要求者からタスクが授与される場合があります。
拒否	要求を拒否します。保留中の応答から要求が削除されます。

タスクの結果
応答または承認した後、要求者はタスクを誰に付与するかを決定します。拒否された場合、要求は保留中の応答から削除されます。

次のタスク
要求ウィンドウがクローズするまで待ちます。要求を取り消す場合は、「 フィールドサービスマーケットプレイスでの要求からの取り消し」を参照してください。

フィールドサービスマーケットプレイスでの要求からの取り消し

フィールドサービスマーケットプレイスで応答した要求を取り消します。

始める前に
必要なロール:sn_mktplace_core.mktplace_fulfiller

フィールドサービスマーケットプレイスでの要求の実行は、モバイルエクスペリエンスを介してのみ利用できます。これには、Field Service Contractor for Mobile プラグイン (com.snc.fsm_ext_mobile) が必要です。

このタスクについて
十分なエージェントが利用できない場合、またはその他の障害がある場合は、以前に承認または応答した要求から取り消すことができます。

手順
1. 移動先 マーケットプレイス > 送信された要求.
2. 選択した要求で、[取り消し] を選択します。

タスクの結果
要求から応答が取り消されました。要求が応答から削除されます。

フィールドサービス マーケットプレイスで請負会社にタスクをアサインする

請負業者の応答を確認し、 フィールドサービス マーケットプレイスで請負業者にタスクを割り当てます。

始める前に
必要なロール:sn_mktplace_core.mktplace_requestor

フィールドサービス Marketplace プラグインがアクティブであることを確認します。詳細については、「フィールドサービス マーケットプレイスのアクティブ化」を参照してください。

タスクを最初にマーケットプレイスにプッシュする必要があります。詳細については、「フィールドサービス 要求をマーケットプレイスにプッシュする」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

.

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > ディスパッチャー > ディスパッチャワークスペース。.
2. 作業指示タスクを選択します。
3. 応答をレビューし、契約社員にアサインします。
   - 応答を選択して、契約者から送信された詳細を確認します。
   - [応答ウィンドウを閉じる] を選択して、マーケットプレースからの要求を停止し、請負業者を決定します。
4. 請負会社を選択します。
5. [タスクをアサイン] を選択します。

応答評価フローの使用

応答評価フローを使用して、請負業者の応答を自動的に評価するための基準を設定します。

これにより、請負業者の応答を評価するための基準が設定されます。このサブフローは、履行者から受け取った応答を評価し、単一の応答を入力として受け取り、それに基づいて必要な計算を実行します。

応答評価フローに入力する値はすべてサブフローである必要があります。

注:
サブフローは応答のみを入力として受け入れる必要があります。

応答評価フローには、次の 2 つのデフォルトオプションがあります。

- Override wait duration - 入札が段階的にプッシュされているときに、指定された待機時間を自動的に上書きします。待機時間が経過する前に最初の請負業者が応答するシナリオでは、この設定は残りの待機時間をバイパスし、すぐに次の要求の送信を続行します。このプロセスは、入札がアサインされるか、アサインされる履行者がいなくなるかのいずれか早い方まで続行されます。
- 自動アサイン:最初に承認する適格な契約者に入札を自動的にアサインします。

注:
顧客は、応答を評価するための独自のサブフローを作成できます。

作業指示タスクのスケジュール履歴を表示する

アサインされスケジュールされている作業指示タスクのスケジュール方法の履歴を表示します。

始める前に
必要なロール:wm_dispatcher、wm_admin

このタスクについて
次の詳細を含む作業指示タスクのスケジュール履歴を表示します。

- フィールドサービスエージェントをアサインしました。
- インテリジェントなタスク推奨、動的スケジューリング、手動アサインなど、作業指示タスクのアサインに使用されるスケジュール方法。
- アサイン、アサイン解除、または再アサインの日時。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> 自動スケジューリングメカニズムが作業指示タスクの手動アサインと競合する場合は、手動アサインが優先されます。また、手動および自動のスケジューリングプロセスによって発生した競合または二重予約があるため、作業指示タスクのレビューが必要な場合があります。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス管理 **(FSM)** > 作業指示 > 作業指示タスク.
2. スケジュール履歴を表示するタスクを開きます。
3. [作業指示タスクのスケジュール履歴] タブをクリックします。

タスクの結果
スケジュール方法の作業指示タスクアサインが表示されます。

予約の管理

利用可能なサービスの予約、再スケジュール、およびキャンセル。

予約機能を使用すると、顧客はサービスポータルから利用可能な予約期間を表示し、選択して、サービスを予約することができます。

エージェントとディスパッチャーが顧客に代わって予約を行うこともできます。予約すると、サービスのタイプに応じて、1 つの作業指示書と 1 つ以上の作業指示書タスクが作成されます。予約は、構成で指定されている時間の制約内であれば、再スケジュールしたりキャンセルしたりできます。

新しい予約の予約または既存の予約の再スケジュールに利用可能なスロットが表示されるため、キャパシティ管理モジュールからのキャパシティと予約ルールが考慮されます。詳細については、「キャパシティと予約の管理」を参照してください。

概要の使用

予約の管理には、次のいずれかのアクティビティが含まれます。

- 顧客の代わりに予約を管理する

  エージェントおよびディスパッチャーは、作業指示書、作業指示書タスクから、または CSM/FSM 構成可能ワークスペースで顧客に代わって予約を管理できます。

- 顧客としての予約の管理

  顧客は、予約、再スケジュール、またはキャンセルを行うことができます。ポータルから予約すると、選択したサービスの作業指示書が作成されます。

関連情報

予約

予約の設定

顧客の代わりに予約を管理する

エージェントおよびディスパッチャーは、顧客に代わって予約、再スケジュール、またはキャンセルを行うことができます。

エージェントおよびディスパッチャーは、作業指示書、作業指示書タスクから、または CSM 構成可能ワークスペースで顧客の代わりに予約を管理できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

予約は、構成で指定されている時間の制約内であれば、再スケジュールしたりキャンセルしたりできます。

作業指示書または作業指示書タスクからの予約の管理

ディスパッチャーとエージェントは、顧客の代わりに作業指示書または作業指示書タスクから予約、再スケジュール、またはキャンセルを行うことができます。

予約期間を選択

サービスの予約を予約または再スケジュールするには、[予約の選択] ポップアップウィンドウを使用します。利用可能な時間帯を確認するには、希望の日時を選択してから予約要求を送信します。

[予約の選択] ポップアップウィンドウで、アプリケーションと選択したサービスに対して作成された構成に基づいて、予約の可用性を確認します。この構成には、次のものが含まれます。

- ウィンドウに利用可能な予約が日次ビューと週次ビューのどちらで表示されるか
- 予約期間の長さ (2 時間など)。
- 予約期間の開始時刻と終了時刻。
- Seismic 予約カレンダーと予約スロットの推奨事項の構成。
- 毎日利用可能な予約の数。

> **注:**
> ユーザーの時間形式に設定された構成に基づいて、予約ウィンドウには 12 時間制または 24 時間制が表示されます。

ウィンドウの上部にある読み取り専用フィールドには、現在選択されている日または週が表示されます。ウィンドウの上部にある矢印またはカレンダーアイコンを使用して、さまざまな日付を表示します。利用できない予約期間はグレー表示され、選択できません。

重大な予約カレンダーと予約スロットの推奨事項を有効にしている場合は、すべてのインターフェイスに共通の選択ウィンドウが表示されます。Seismic の予約カレンダーは、予約スロットを提案する推奨 バナーを追加します。

予約に使用されるタイムゾーンは、ウィンドウの下隅に表示されます。

- サービスの選択した場所にタイムゾーンが関連付けられている場合は、そのタイムゾーンが使用されます。
- 場所にタイムゾーンが関連付けられておらず、現在のユーザーがタイムゾーンに関連付けられている場合は、ユーザーのタイムゾーンが使用されます。
- 場所と現在のユーザーのタイムゾーンが関連付けられていない場合は、システムのタイムゾーンが使用されます。

関連情報

システム時間形式のカスタマイズ

顧客の予約

ディスパッチャーとエージェントは、顧客の予約を行うことができます。

始める前に
必要なロール:wm_dispatch、sn_customerservice_agent、sn_customerservice.consumer_agent

作業指示書と作業指示書タスクの予約をそれぞれ行うには、フィールドサービス注文構成とフィールドサービスタスク構成をそれぞれアクティブ化して設定する必要があります。詳細については、「予約の設定」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
ディスパッチャーとエージェントは、作業指示書または作業指示書タスクフォームの [予約] をクリックできます。このボタンは、作業指示が認定された後にフォームに表示されます。

注:
関連する作業指示書タスクが外部グループまたはエージェントにアサインされている場合、または作業指示書の作業指示書タスクの 1 つに予約が既に予約されている場合、予約機能は作業指示書では使用できません。同様に、関連する作業指示書の予約が既に予約されている場合、作業指示書タスクではこの機能を使用できません。

手順
1. 作業指示書または作業指示書タスクのいずれかを開きます。
   - 作業指示書の予約を行う場合は、次の場所に移動します: すべて > フィールドサービス > 作業指示をクリックし、作業指示書を開きます。
   - 作業指示タスクを予約する場合は、次に移動します: すべて > フィールドサービス > 作業指示タスクをクリックし、作業指示書タスクを開きます。

   作業指示書ページおよび作業指示書タスクページの [テンプレート] フィールドには、予約しているサービスが表示されます。予約するには、テンプレートにアクティブなサービス構成が含まれている必要があります。
2. [予約] を選択します。
   この [予約の選択] ポップアップウィンドウには、1 日または 1 週間の利用可能な予約が表示されます。利用可能な予約がない場合は、別の日または週を選択してください。
3. 左右の矢印またはカレンダーアイコンを使用して、目的の日または週を表示します。
   選択した日または週の利用可能な予約タイムスロットが表示されます。
4. 目的のタイムスロットを選択し、[選択] を選択します。
   選択した日時の予約が作成されます。

タスクの結果
作業指示タスクの [期間開始] フィールドと [期間終了] フィールドは、選択した予約の開始時間と終了時間で更新されます。[予定作業期間] フィールドは、選択した予約タイムスロットの期間で更新されます。

顧客の予約を再スケジュールする

ディスパッチャーとエージェントは、再スケジュールされたタイムスロットに基づいて、顧客の問題に対処するためにエージェントを派遣するために顧客の予約を再スケジュールできます。

始める前に
必要なロール:wm_dispatch、sn_customerservice_agent、sn_customerservice.consumer_agent

フィールドサービス注文構成を設定して作業指示の予約を設定し、フィールドサービスタスク構成を設定して作業指示タスクの予約を設定します。詳細については、「予約の設定」を参照してください。

このタスクについて
ディスパッチャーまたはエージェントは、作業指示書から顧客の予約を再スケジュールできます。

注:
現在の時刻がサービス構成で指定された再スケジュール/キャンセル期間内にある場合、予約を再スケジュールすることはできません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 作業指示書または作業指示書タスクのいずれかを開きます。
   - 作業指示書の予約を再スケジュールするには、次の場所に移動します: すべて > フィールドサービス > 作業指示 > すべての作業指示をクリックし、目的の作業指示書を選択します。
   - 作業指示タスクの予約を再スケジュールするには、 すべて > フィールドサービス > 作業指示 > すべての作業指示タスクをクリックし、目的の作業指示タスクを選択します。
2. [予約を再スケジュール] をクリックして、[予約の選択] ポップアップウィンドウを開きます。
   [予約の選択] ポップアップウィンドウには、現在の予約の選択された日時が表示されます。
3. 別の曜日と予約時間帯を選択し、[選択] をクリックします。
   予約の日時が更新されます。予約の詳細を表示するには、情報メッセージのリンクをクリックします。

   予約を再スケジュールすると、予約の再スケジュールされたメールが顧客にトリガーされます。

顧客の予約をキャンセルする

ディスパッチャーとエージェントは、顧客の予約をキャンセルできます。

始める前に
必要なロール:wm_dispatch、sn_customerservice_agent、sn_customerservice.consumer_agent

このタスクについて
ディスパッチャーまたはエージェントは、作業指示書から顧客の予約をキャンセルできます。スケジュール設定された予約の詳細が作業指示書フォームに表示されます。

> **注:**
> 現在の時刻がサービス構成で指定された再スケジュール/キャンセル期間内にある場合、予約を再スケジュールすることはできません。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > 作業指示 > すべての作業指示.
2. 作業指示書フォームを開きます。
3. [予約をキャンセル] をクリックします。

> **注:**
> 必要に応じて、作業指示書フォームを設定し、[予約をキャンセル] ボタンを追加します。

タスクの結果
顧客は、スケジュールされた予約がキャンセルされたことを通知する SMS とメール通知を受信します。

CSM構成可能ワークスペースでの予約の管理

エージェントとディスパッチャーは、関連する作業指示書について、顧客の代わりに予約、再スケジュール、またはキャンセルを行うことができます。

CSM構成可能ワークスペースでの作業指示の予約

顧客の問題に対処するためにエージェントを派遣するために、関連する作業指示書または作業指示書タスクを予約します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール:wm_qualifier および sn_customerservice_agent、または wm_qualifier および sn_customerservice.consumer_agent

フィールドサービス注文構成を設定して作業指示の予約を設定し、フィールドサービスタスク構成を設定して作業指示タスクの予約を設定します。詳細については、「予約の設定」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > ワークスペース > **CSM/FSM** 構成可能ワークスペース.
2. リストアイコン ( ) をクリックします。
3. 作業指示書または作業指示書タスクのいずれかを開きます。
   - 作業指示の予約を行うには、次の場所に移動します: 作業指示 > 自分が作成した作業指示をクリックし、目的の作業指示書を選択します。
   - 作業指示タスクの予約を行うには、次の場所に移動します: 作業指示タスク > 自分が作成した作業指示をクリックし、目的の作業指示タスクを選択します。
4. 予約するには:
   a. [予約] をクリックします。
   b. [予約をスケジュール] ダイアログボックスで、利用可能な予約の時間帯を表示し、希望の日時を選択します。
   c. [スケジュール] をクリックします。
   アプリケーションは、選択内容に応じて、作業指示書または作業指示書タスクの予約を予約します。

関連情報

CSM構成可能ワークスペースでの作業指示の予約の再スケジュール

で作業指示の予約をキャンセルする CSM エージェントワークスペース

CSM構成可能ワークスペースでの作業指示の予約の再スケジュール

再スケジュールされたタイムスロットに基づいて、関連する作業指示書の予約を再スケジュールし、顧客の問題に対処するためにエージェントを派遣します。

始める前に
必要なロール:wm_qualifier および sn_customerservice_agent、または wm_qualifier および sn_customerservice.consumer_agent

フィールドサービス注文構成を設定して作業指示の予約を設定し、フィールドサービスタスク構成を設定して作業指示タスクの予約を設定します。詳細については、「予約の設定」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > ワークスペース > **CSM/FSM** 構成可能ワークスペース.
2. [リスト] アイコン ( )
3. 作業指示書または作業指示書タスクのいずれかを開きます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 作業指示書の予約を再スケジュールするには、次の場所に移動します: 作業指示 > 自分が作成した作業指示をクリックし、目的の作業指示書を選択します。
- 作業指示タスクの予約を再スケジュールするには、 作業指示タスク > 自分が作成した作業指示をクリックし、目的の作業指示タスクを選択します。

4. 予約を再スケジュールするには:
   a. [予定を変更する] をクリックします。
   b. [予約を再スケジュール] ダイアログボックスで、利用可能な予約時間帯を表示し、希望の日時を選択します。
   c. [再スケジュール] をクリックします。
   アプリケーションによって作業指示書の予約が再スケジュールされます。

で作業指示の予約をキャンセルする CSM エージェントワークスペース

作業指示書から顧客の予約をキャンセルします。予約をキャンセルすると、関連する作業指示書がキャンセルされます。

始める前に
必要なロール:wm_qualifier および sn_customerservice_agent、または wm_qualifier および sn_customerservice.consumer_agent

注:
必要に応じて、[予約をキャンセル] UI アクション構成をアクティブ化して、[予約をキャンセル] ボタンを追加します。

手順

1. [リスト] アイコン (
2. 移動先 作業指示 > 自分が作成した作業指示.
3. 予約をキャンセルする作業指示書を選択します。
4. [予約をキャンセル] をクリックします。
   予約と関連する作業指示書がキャンセルされます。

顧客としての予約の管理

カスタマーサービスポータルまたは消費者サービスポータルのいずれかからサービスの予約を管理します。

顧客は、予約、再スケジュール、またはキャンセルを行うことができます。ポータルから予約すると、選択したサービスの作業指示書が作成されます。顧客は、カスタマーサービスポータルまたは消費者サービスポータルのいずれかから、既存の作業指示書または作業指示書タスクの予約を行うこともできます。

顧客として予約する

カスタマーサービスポータルまたは消費者サービスポータルからサービスの予約を行います。

始める前に
必要なロール:appointment_booking_user

このタスクについて
予約すると、選択したサービスの作業指示書が作成されます。予約が確認され、作業指示書がスケジュールされると、顧客に予約の詳細が記載された確認メールが届きます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
カスタマーサービスポータルまたは消費者サービスポータルでは、作業指示タスクの予約はサポートされていません。作業指示タスクの既存の予約のみを再スケジュールできます。

手順

1. カスタマーサービスポータルまたは消費者サービスポータルにログインします。
2. クリック 要求 > 要求 ポータルヘッダーで
3. [カテゴリ] から [サービス] を選択します。
4. サービスリストから予約が必要なサービスを選択します。
5. 必要に応じて、詳細な説明を入力します。
6. [予約] フィールドのカレンダーアイコンをクリックして、[予約の選択] ポップアップウィンドウを開きます。
   このウィンドウには、日別または週別に利用可能な予約が表示されます。
7. 左右の矢印またはカレンダーアイコンを使用して、別の日または週を表示します。
   選択した日または週の利用可能な予約タイムスロットが表示されます。利用できない日付はグレー表示され、選択できません。利用可能な予約が表示されない場合は、別の日を選択してください。
8. 目的のタイムスロットをクリックし、[選択] をクリックします。

   注:
   ログインユーザーの時間形式に設定された構成に基づいて、予約ウィンドウには 12 時間制または 24 時間制が表示されます。

   レコードプロデューサーの [予約] フィールドには、選択した予約期間の日時が表示されます。
9. レコードプロデューサーで [送信] をクリックします。
   予約要求が送信され、予約用に作成された作業指示書が表示されます。予約の詳細は、予約ウィジェットの作業指示書ページに表示されます。

   スケジュールされた予約に関する情報は、作業指示書の [アクティビティ] フィールドに記載されています。この情報には、選択した場所の予約日時とタイムゾーンが含まれます。

   作業指示書がアサインされ、技術者によって承認されると、顧客は確認メールと SMS を受信します。

既存の作業指示と作業指示タスクの予約

カスタマーサービスポータルまたは消費者サービスポータルから、既存の作業指示書または作業指示書タスクの予約を予約します。

始める前に
必要なロール:appointment_booking_user

フィールドサービス注文構成を設定して作業指示の予約を設定し、フィールドサービスタスク構成を設定して作業指示タスクの予約を設定します。詳細については、「予約の設定」を参照してください。

このタスクについて

手順

1. カスタマーサービスポータルまたは消費者サービスポータルにログインします。
2. ポータルヘッダーで、 サポート > 作業指示.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

3. リストから作業指示または作業指示タスクを選択します。
4. 関連リストで、予約する作業指示書または作業指示書タスク番号を選択します。
5. 予約ウィジェットを使用して予約をスケジュールします。

タスクの結果
アサインされた技術者が作業指示タスクを承認すると、顧客は予約が確認されたことを知らせる SMS とメール通知を受信します。

顧客として作業指示と予約の詳細を表示する

カスタマーサービスポータルまたは消費者サービスポータルで現在のユーザーの予約のリストを表示し、予約を選択して作業指示書の詳細を表示します。

始める前に
必要なロール:appointment_booking_user

手順
1. カスタマーサービスポータルまたは消費者サービスポータルにログインします。
2. ポータルヘッダーで、 サポート > 予約 をクリックして [予約リスト] ページを表示します。
3. [予定] をクリックして、今後の予約のリストを表示します。
4. 予定されている予約をクリックすると、関連する作業指示書の詳細が表示されます。
   必要に応じて、[予約] フィールドを使用して予約を再スケジュールまたはキャンセルします。

顧客としての予約の再スケジュール

カスタマーサービスポータルまたは消費者サービスポータルのいずれかからサービス予約を再スケジュールします。

始める前に
必要なロール:appointment_booking_user
フィールドサービス注文構成を設定して作業指示の予約を設定し、フィールドサービスタスク構成を設定して作業指示タスクの予約を設定します。詳細については、「予約の設定」を参照してください。

このタスクについて
スケジュール設定された予約の詳細は、作業指示書および作業指示書タスクフォームに表示されます。今後の予約のリストから選択するか、それぞれの作業指示書または作業指示書タスクに直接移動して、予約情報にアクセスします。

> **注:**
> 現在の時刻がサービス構成で指定された再スケジュール/キャンセル期間内にある場合、予約を再スケジュールすることはできません。

手順
1. カスタマーサービスポータルまたは消費者サービスポータルにログインします。
2. ポータルヘッダーで、 サポート > 予約 をクリックして [予約リスト] ページを表示します。
3. [予定] をクリックして、今後の予約のリストを表示します。
4. 再スケジュールする予約を選択します。
   これにより、選択した予約の作業指示書が開きます。
5. [予約] フィールドをクリックして、[予約の選択] ポップアップウィンドウを開きます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[予約の選択] ポップアップウィンドウには、現在の予約の日または週が表示され、選択した時間帯がハイライト表示されます。

6. 別の曜日と予約時間帯を選択し、[選択] をクリックします。
[予約] フィールドに新しい日時が表示されます。

再スケジュールされた予約に関する情報は、作業指示書フォームまたは作業指示書タスクフォームの [アクティビティ] フィールドに表示されます。この情報には、元の予約期間、再スケジュールされた予約期間、および変更を加えたユーザーが含まれます。

ユーザーは、予約が再スケジュールされたことを知らせる確認メールを受信します。

タスクの結果
顧客は、予約が再スケジュールされたことを通知する SMS とメール通知を受信します。

顧客として予約をキャンセルする

カスタマーサービスポータルまたは消費者サービスポータルのいずれかからサービス予約をキャンセルします。

始める前に
必要なロール：

このタスクについて
現在の時間がサービス構成で指定されたキャンセル時間枠内にある場合、予約はキャンセルできません。このキャンセル期間内であれば、作業指示書の [予約] フィールドに [キャンセル] ボタンは表示されません。

> **注:**
> 予約をキャンセルすると、関連する作業指示書および作業指示書タスクもキャンセルされます。

手順

1. カスタマーサービスポータルまたは消費者サービスポータルにログインします。
2. ポータルヘッダーで、 サポート > 予約 をクリックして [予約リスト] ページを表示します。
3. [予定] をクリックして、今後の予約のリストを表示します。
4. 再スケジュールする予約を選択します。
これにより、選択した予約の作業指示書が開きます。
5. [予約] フィールドの下にある [キャンセル] をクリックします。
予約と関連する作業指示書がキャンセルされるという警告が表示されます。
6. [続行] をクリックして作業指示をキャンセルします。
予約と作業指示書がキャンセルされます。[予約] フィールドが作業指示書フォームに表示されなくなり、顧客はキャンセルに関する確認メールを受信します。

キャンセルされた予約に関する情報は、作業指示書の [アクティビティ] フィールドに記載されています。この情報には、元の予約期間、予約のキャンセルメッセージ、および変更を加えたユーザーが含まれます。

顧客セルフサービス

顧客が独自の情報と更新を管理できるようにします。顧客が作業指示のステータスを簡単に追跡し、エージェントの場所を表示し、フィードバックを提供できるようにすることで利便性と透明性を高め、より効率的なサービスエクスペリエンスを実現します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

概要の使用

顧客セルフサービスには次のものが含まれます。

カスタマーサービスポータルまたは消費者サービスポータル

カスタマーサービスポータルまたは消費者サービスポータルは、作業指示タスクのステータス、エージェントの現在の場所などの通知をメールおよび SMS で顧客に送信し、エージェントにフィードバックを提供します。

カスタマーサービスポータルまたは消費者サービスポータル

フィールドサービス管理 (FSM)カスタマーエクスペリエンスを使用して、作業指示タスクのステータス、エージェントの現在の場所などの通知をメールおよび SMS で顧客に送信し、エージェントにフィードバックを提供します。

関連情報

フィールドサービス管理 (FSM)カスタマーエクスペリエンスの構成

カスタマーサービスポータルまたは消費者サービスポータルから作業指示タスクを表示してコメントを追加します

カスタマーサービスポータルまたは消費者サービスポータルから、作業指示および関連タスクの詳細を表示します。

始める前に
必要なロール:sn_customerservice.customer および sn_customerservice.consumer

このタスクについて
顧客は、自分または関連アカウントの作業指示および関連する作業指示タスクを表示できます。また、クローズ済みまたはキャンセル済みステータスではない作業指示書やタスクにコメントを追加することもできます。

手順

1. カスタマーサービスポータルまたは消費者サービスポータルにログインします。
2. クリック サポート > 作業指示 ポータルヘッダーで
3. アカウントに関連する作業指示書のリストで作業指示書番号をクリックすると、関連する作業指示書タスクが表示されます。
4. 作業指示タスク番号をクリックすると、それに関する詳細情報が表示されます。
5. オプション: エージェントへのメッセージを入力し、[送信] をクリックします。
   メッセージは作業指示タスクの会話の一部になり、追加のコメントとして表示されます。メッセージに対するエージェントからのすべての応答も会話に含まれます。

   注:
   作業メモはエージェントのみが表示できますが、追加のコメントはエージェントと顧客の両方に表示されます。

フィールドサービスエージェントの現在の場所を追跡

エージェントの現在の場所を表示して、エージェントの到着予定時刻を追跡します。

このタスクについて
顧客には、フィールドサービスエージェントの複数の位置情報管理レコードが表示され、座標は異なるが同じタイムスタンプで表示される場合があります。これは、顧客のモバイルデバイスが位置情報要求をキャッシュし、一度に複数の要求を送信する場合に発生します。これは、お客様のデバイスでバッテリー節約モードがアクティブになっている場合に発生します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール:sn_customerservice.customer および sn_customerservice.consumer

このタスクについて

手順

1. カスタマーサービスポータルまたは消費者サービスポータルにログインします。
2. クリック サポート > 作業指示 ポータルヘッダーで、アカウントに関連する作業指示書のリストを表示します。
3. 作業指示番号をクリックすると、関連する作業指示タスクが表示されます。
4. 作業指示タスクレコードでエージェントの現在の場所を追跡するには、作業指示タスク番号をクリックします。
   マップが自動的に更新され、エージェントの最新の場所が表示されます。

メールまたは **SMS** 通知からエージェントの現在地を追跡

メールまたは SMS 通知を使用して、エージェントの現在の場所と到着予定時刻を追跡します。

始める前に
必要なロール:sn_customerservice.customer および sn_customerservice.consumer

このタスクについて
エージェントの現在の場所と到着予定時刻を追跡するリンクがメールまたは SMS 通知で送信されます。エージェントを追跡するためのメールまたは SMS 通知には、タスク番号、タスクの実行に来るエージェントに関する情報、到着予定時刻、エージェントを追跡できるリンクなどの作業タスク情報が含まれます。

手順

1. SMS またはメール通知を開きます。
2. エージェントを追跡するには、通知に記載されているリンクを選択します。
3. カスタマーサービスポータルまたは消費者サービスポータルのログインページが表示されたら、ログインします。

タスクの結果
エージェントを追跡できるように、関連する作業指示タスクのエージェント追跡マップが開きます。

エージェントのフィードバックの収集

フィールド技術者フィードバックを使用して、メールと SMS でサーベイリンクを送信することで、顧客からフィールドサービスエージェントのフィードバックを収集します。

エージェントが作業指示タスクを完了としてマークすると、顧客はメールと SMS でフィードバックを提供するためのサーベイリンクを受け取ります。顧客は、フィールドサービスエージェントを評価し、コメントがあればそれを投稿することで、フィールドサービスエージェントに関するフィードバックを提供できます。

エージェントの平均評価が計算され、wm_agent_ratingテーブルに保存されます。位置情報管理追跡マップには、エージェントを追跡している顧客に対するエージェントの計算された評価が表示されます。

プロセスエージェント評価、日次データコレクションジョブが毎晩実行されてデータがリフレッシュされ、更新されたエージェント評価が計算され、顧客の位置情報管理追跡マップに表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関連情報

フィールドサービス管理 (FSM)カスタマーエクスペリエンスの構成

カスタマーサービスポータルまたは消費者サービスポータルからクローズ済み作業指示書をプレビューして署名する

顧客は、クローズ済みで [完了してクローズ] または [未完了でクローズ] ステータスの作業指示書にデジタル署名して、作業指示書をクローズする必要があることを確認できます。

始める前に
[ドキュメントテンプレートを使用して **PDF** サマリーを生成する] 構成を有効にする必要があります。

必要なロール:sn_customerservice.customer および sn_customerservice.consumer

手順

1. カスタマーサービスポータルまたは消費者サービスポータルにログインします。
2. クリック サポート > 作業指示 ポータルヘッダーで、アカウントに関連する作業指示書のリストを表示します。
3. [完了してクローズ] または [未完了でクローズ] ステータスのリストから、プレビューして署名する作業指示書を検索して開きます。
4. [プレビューして署名] ボタンをクリックします。
5. 作業指示書フォームから、関連する作業指示タスクで実行されたアクションの詳細を確認します。
6. クローズ済み作業指示書に署名します。
   a. [署名を入力] をクリックし、名前を入力します。
   b. [署名を描画] をクリックし、名前に署名します。
7. **[Accept and Confirm]** をクリックします。

タスクの結果
署名済みの PDF サマリーが生成され、作業指示書フォームに添付されます。署名された作業指示書に複数の作業指示書タスクがある場合、対応する作業指示書タスクに署名が添付されます。

Web インターフェイスでの作業指示の完了

請負会社のディスパッチャー、エージェント、マネージャー、およびフィールドサービスエージェントが作業指示タスクの進捗状況を効率的に追跡および管理できるようにし、関係者全員が現在のステータスを簡単に更新および管理できるようにします。

概要の使用

Web インターフェイスでの作業指示の完了には、次のアクティビティの 1 つ以上を含めることができます。

- Web インターフェイスでのタスクステータスの更新

  インターネットを使用して、作業指示タスクのステータスを追跡および更新します。

- 請負会社ポータル

  請負会社のマネージャーとフィールドサービスエージェントは、請負会社ポータルを使用して、アサインされた作業指示タスクを管理および実行できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

Web インターフェイスでのタスクステータスの更新

ディスパッチャー、エージェント、マネージャーが作業指示タスクの進捗状況を効率的に追跡および管理できるようにし、関係者全員が現在のステータスを簡単に更新および管理できるようにします。

作業指示タスクを実行します

ディスパッチャーが作業指示タスクをディスパッチした後、 ServiceNow システムは割り当てられたエージェントのキューにタスクを自動的に送信します。

エージェントは、作業指示タスクを承認または却下することができます。エージェントがタスクを受諾すると、タスク ステータスが自動的に [受入済み] に変わります。作業指示タスクのアサインを受け入れるエージェントにパーソナル倉庫がまだない場合は、「 パーソナル倉庫 - <エージェントの姓と名>」という名前でパーソナル倉庫が自動的に作成されます。wm_agentロールがユーザーから削除されると、パーソナルストックルームは削除されます。

このページの例は、作業指示書でのタスクの使用を示しています。ただし、タスクは任意の サービス管理アプリケーション で使用できます。ServiceNowシステムは、作業指示タスクを管理するための次の方法をエージェントに提供します。

- エージェントタスクマップ:エージェントタスクマップでは、エージェントの場所とそのエージェントのその日のタスクの場所が、使い慣れた Google マップに表示されます。エージェントマップは、サービス管理位置情報管理プラグイン (com.snc.service_management.geolocation) がアクティブな場合に使用できます。このマップにより、タスクの一般的なスケジュール設定が可能になり、エージェントの場所の推定が提供されます。組織が Google Maps API for Business キーを購入してシステムに入力すると、正確なエージェントの場所と一部の自動機能を利用できます。
- タスクキュー:タスクマップが利用できない場合、エージェントは、アプリケーションナビゲーターからアクセスするキューから、アサインされたタスクとそのスケジュールを直接管理できます。

作業指示タスクを承認または却下します

作業指示タスクを処理する準備ができている場合は、そのタスクを承認します。タスクを却下し、そのタスクを処理できない場合は理由を入力します。

始める前に

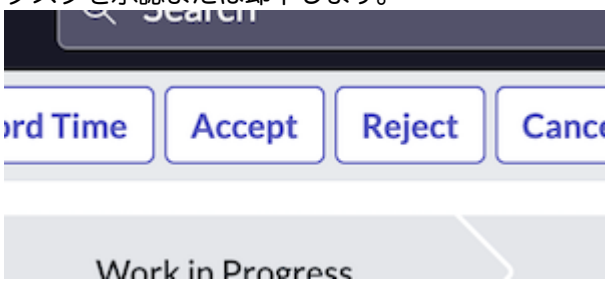
必要なロール:wm_agent

このタスクについて

エージェントがタスクを承認または却下するには、タスクが [アサイン済み] ステータスである必要があります。ディスパッチャーは、作業指示タスクでタスク却下履歴を表示できます。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > エージェント > 自分にアサイン済み.
   自分にアサインされたすべての作業指示タスクのリストを表示できます。
2. 作業指示タスクを開きます。
3. タスクを承認または却下します。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果
エージェントが別のタスクに依存する後続 (下流) タスクを引き受けた場合、先行 (上流) タスクが完了する前に後続 (下流) タスクを開始できます。

エージェントが [作業を開始] を選択すると、オープンタスクの依存関係が存在することを示すメッセージが表示され、エージェントが作業を開始するかどうかを尋ねられます。

エージェントマップからのタスクの実行

エージェントは、エージェントタスクマップの機能を使用して自分にアサインされたタスクを承認または却下したり、スケジュールが許せば近くの未アサインタスクを引き受けたりすることができます。

始める前に
サービス管理位置情報管理プラグイン (com.snc.service_management.geolocation) を有効にし、Google Maps Platform キーを適切な Google Maps プロパティ に入力する必要があります。

必要なロール:wm_agent

このタスクについて
マップ内のタスクルートを最適化して、最も効率的なルートをシステムに決定させることができます。初期ルーティングは、ディスパッチャーがタスクを割り当てたときに確立された順序を示します。ルートの最適化では、場所情報を使用して、場所、タスク期間、移動時間、 任意のタスク期間などの変数に基づいて最適なスケジュールを作成します。タスクと現在の場所のアイコンが色分けされて表示されるエージェントマップは、各タスクを完了すると更新されます。

手順

移動先 フィールドサービス > エージェント > 自分のマップ.

次のいずれかの状況にあるタスクがマップに表示されます。

- アサイン済み
- 承認済み
- ディスパッチ保留中
- 対応中

エージェントマップ記号

エージェントマップには、場所、当日にアサインされたタスク、承認されたタスク、およびまだアサインされていないその他のタスクが表示されます。

タスクアイコンは色分けされ、ディスパッチャーが最初にタスクをスケジュールした順序を示すシーケンス番号が自動的に表示されます。

タスクアイコン

アイコン	タイトル	説明
	エージェ	マップ上の現在地。

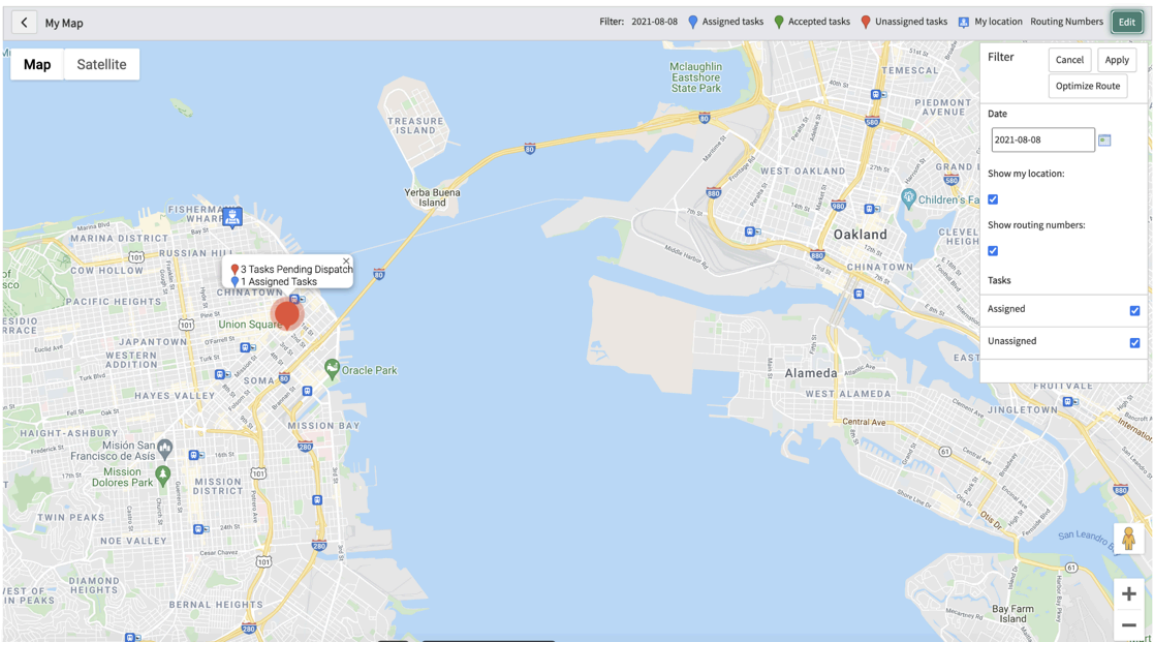
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクアイコン (続く)

アイコン	タイトル	説明
	ント	
	アサイン済み	まだ承認されていないアサイン済みタスク。
	承認済み	承認されたタスクまたは処理中のタスク。
	未アサイン	ディスパッチ待ちの未アサインタスク。スケジュールのギャップを埋めるために、エージェントがこれらのタスクを承認できます。
	複数のタスク	近接度によってクラスター化された複数のタスク。 ServiceNow システムは、マップビューの高度を上げると、近接度によってタスクをクラスターにまとめます。クラスターアイコン内のカウンターは、表示セットが変更されたときにロールアップされたタスクの数を示します。

エージェントマップ



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エージェントの場所

フィールドサービス管理 (FSM) アプリケーションは、一連の地理座標からユーザーの場所を計算します。

これらの座標は、モバイルデバイスから返される位置情報管理データに基づいて、事前定義された間隔で更新されます。1 日の開始時の位置は、モバイルデバイスの座標またはホームオフィスの場所のいずれか新しい方から計算される場合があります。前日から繰り越されたタスクを完了して 1 日を開始する場合、そのタスクの場所が開始位置として使用されます。システムは、1 日を通した正確な場所を使用して、正確な移動時間を計算し、タスクを自動的にルーティングし、固定時間枠をスケジュールします。

注:
デスクトップアプリケーションまたはモバイルアプリケーションから実行される、移動の開始、作業の開始、作業の一時停止、作業の再開、完了してクローズ、未完了でクローズなどのアクションは、次の追加の詳細を含むエントリを位置情報管理履歴テーブルに生成します。

- アクションの説明
- 作業指示タスク番号
- 場所タイムスタンプ

マップ上でのタスク管理

タスクマップのアイコンは、自分に割り当てられたタスクの場所と、お住まいの地域内の未アサインタスクの場所を示します。

マップからタスクとルーティングを管理したり、ビューをフィルタリングしたり、未アサインのタスクを承認したりすることができます。

作業指示タスク情報の表示

エージェントマップのタスクアイコンをクリックして、タスクの詳細を表示します。

サマリーポップアップウィンドウには、タスク番号と説明、エージェント (タスクにアサインされている場合) の名前、およびその他の重要な情報が表示されます。

クラスターアイコンをクリックすると、その場所のタスク数を ステータス別に一覧表示する概要ポップアップが表示されます。任意のエントリをクリックすると、すべてのタスクの詳細な概要がマップの横のペインに表示されます。このリストから個々のタスクレコードにアクセスできます。

次の情報は、単一タスクのサマリーポップアップウィンドウとタスククラスターのサマリーペインに含まれています。

- SLA:SLA の残り時間 (このタスクの影響を受ける場合)。
- 優先度:番号によるタスクの優先度。 **1** が最高の優先度、 **5** が最低の優先度です。
- 必要なスキル:作業を実行するために必要なエージェントのスキル。
- 必要な部品:作業を実行するために必要な部品。

サマリーポップアップまたはサマリーペインでタスク番号のリンクをクリックして、レコードポップアップにタスクを表示します。[関連リンク] のコントロールを使用して、タスクを承認または却下し、タスクを開始または完了して作業ステータスを更新します。

エージェントマップ上のタスク情報の表示をカスタマイズします

指定された日付にエージェントにアサインされたタスクと未アサインのタスクを表示するようにエージェントマップを構成します。その日にディスパッチされたタスクのエージェントの場所とルーティング番号を表示します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に
必要なロール:wm_agent

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > エージェント > 自分のマップ
2. [編集] をクリックします。
3. 必要に応じてフィルター設定を変更します。

4. 次のいずれかの操作を行います。
   - 構成に変更を適用するには、[適用] をクリックします。
   - 構成に加えた変更をキャンセルするには、[キャンセル] をクリックします。
   - エージェントのタスクルートを最適化するには、[ルートの最適化] をクリックします。

作業を開始

最初のタスクへの移動を開始する準備ができたらどうするか。

始める前に
必要なロール:wm_agent。

このタスクについて
フィールドサービスエージェントは、作業指示書タスクアクティビティをより正確に表現するために、「ルーティング中」と「オンサイト到着」の 2 つのサブステータスを使用して、移動時間とオンサイトアクティビティを文書化できます。

手順

1. マップからタスクレコードを開きます。
2. タスクを処理するための移動を開始するときに、[移動を開始] をクリックします。

   これは、[移動開始予定] フィールドが入力されている場合に必須です。

   - エージェントが [移動を開始] をクリックすると、顧客はエージェントが到着するという通知メールと SMS を受信します。
   - サブステータス [ルーティング時] は、作業指示タスクの移動を開始したことを確認するように自動的に設定されます。
   - [チェックイン] オプションは、[エージェントのオンサイト到着チェックインの有効化/無効化] プロパティが有効になっている場合に表示されます。詳細については、「グローバルドメイン構成」と「オンサイトでの到着とチェックイン」を参照してください。
3. タスクレコードを開き、次のいずれかを実行して、作業場所への到着またはチェックインをマークします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 作業を開始する前にタスク関連のアクティビティを実行するには、[チェックイン] をクリックします

  > **注:**
  > この段階で、エージェントが現場に到着し、作業を開始する準備ができていることを知らせる通知が顧客に送信されます。詳細については、「作業指示タスクの顧客通知」を参照してください。サブステート オンサイト 到着 が自動的に設定され、作業指示タスクの移動先に到達したことを示します。

- 作業を直接開始して自動的にチェックインするには、[作業を開始] をクリックします。
- [実際の作業開始] フィールドは、現在のシステム時刻で自動的に更新され、タスクの開始がマークされます。
- 作業指示タスクのステータスが [対応中] に変わり、タスクがアクティブに作業されていることが反映されます。
- [実際の移動期間] フィールドは、システムによって自動的に計算されます。手動で設定しない限り、 実際の移動開始 タイムスタンプと 実際のオンサイト到着 タイムスタンプの時間差を測定します。
- システムプロパティ work.management.allow.auto.timecard と work.management.allow.travel.task.timecard が有効になっている場合、タイムカードは自動的に作成されます。これらのタイムカードは、タスクの移動時間を含む、タスクの作業期間をキャプチャします。
- タスクの移動期間に対して生成されたタイムカードは、[作業時間] 関連リストに保存されます。これにより、タスクの場所までの移動に費やされた時間のレコードが提供されます。

4. 作業が完了したら、タスクレコードを開き、タスクを完了するために行ったことを説明する作業メモを追加します。
5. [関連リンク] の [完了してクローズ] をクリックします。
   マップが再描画され、完了したタスクのアイコンが削除されます。ルート内で次に受け入れられたタスクは、番号 **1** に再ラベル付けされます。エージェントアイコンは、前回の場所更新のサイトに表示されます。

タスクの結果

タスクに取り組んだ累積時間は、[実際の作業期間] フィールドにキャプチャされます。この合計には、タスクの作業を開始した時間からタスクの作業を終了するまでの時間が含まれ、作業を一時停止した時間は除きます。

クラシックモバイル UI マップでのタスク情報の表示

クラシックモバイルインターフェイスのエージェントマップには、エージェントの場所、当日にエージェントにアサインされたタスク、承認されたタスク、および未アサインのタスクが表示されます。

始める前に

必要なロール:wm_agent

このタスクについて

フィルターを使用して、エージェントマップに表示されるアイテムを変更します。タスクまたはルーティングシーケンス番号の表示と非表示を切り替えたり、場所を変更したり、日付を変更して別の日のタスクを表示したりします。

手順

1. モバイルインターフェイスで、次に移動します: フィールドサービス > 自分のマップ.
2. マップヘッダーの歯車アイコンをクリックして、フィルター設定を表示します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

3. 必要に応じてフィルター設定を変更します。

オプション	説明
次の値と一致	現在の日付を表示します。矢印をクリックしてカレンダーを表示し、別の日付を選択します。
割り当てられたタスクを表示	デフォルトでは、アサインされているすべてのタスクが表示されます。アサイン済みタスクを非表示にするスイッチを無効にします。
自分の場所を表示	マップ上の現在の位置とエージェントの場所アイコンを表示します。このアイコンをマップから削除するには、スイッチを無効にします。 システムがモバイルデバイスで自動的にユーザーを見つけることができない場合は、進行中のタスクの場所またはホームオフィスが使用されます。
ルーティング番号を表示	カレンダーで選択された日付にディスパッチされたタスクのルーティング番号を表示します。ルーティング番号を非表示にするには、スイッチを無効にします。
未アサインのタスクを表示	デフォルトでは、未アサインのすべてのタスクが表示されます。未アサインのタスクを非表示にするスイッチを無効にします。

4. [保存] をクリックし、左矢印をクリックしてマップに戻ります。

未アサインタスクのピックアップ

エージェントは、エージェントのタスクマップから、近くの未アサインタスクを自分自身に直接アサインできます。

始める前に
必要なロール:wm_agent。

このタスクについて
エージェントは、エージェントのタスクマップから、近くの未アサインタスクを自分自身に直接アサインできます。これは、別のタスクがキャンセルされた場合、または固定 タスク期間 に間に合わない場合にスケジュールを完了するために必要になる場合があります。タスクの予定開始時刻と期間がルートに合っていること、および移動時間が現実的であることを確認してください。タスクがスケジュールの利用可能なタイムスロットに収まらない場合、 ServiceNow システムはアサインをブロックし、警告を表示します。

手順

1. 未アサインのタスクをピックアップするには、近くの赤いアイコンをクリックしてタスクレコードを開きます。
2. [**Related Links]** で、[**Assign to me**] をクリックします。
   タスクをアサインできる場合は、次のいずれかが発生します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 複数のアサイン先グループに属している場合は、グループを選択するように求められます。タスクのディスパッチグループに属するアサイン先グループのみが表示されます。
- 1 つのアサイン先グループにのみ属している場合は、タスクがアサインされ、[作業指示タスク] フォームに自分のアサイン先グループを入力します。

割り当てが許可されると、タスクのステータスが [承認済み] に変わり、マップ上のアイコンが緑色に変わります。タスクフォームでは、[関連リンク] の下に [移動を開始] リンクと [作業を開始] リンクが表示されます。

キューからのタスクの実行

エージェントタスクマップが組織で使用されていない場合は、アサインされたタスクをタスクキューから管理できます。

始める前に
必要なロール:wm_agent または wm_dispatcher

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > エージェント > 自分にアサイン済み.
2. 部品が配送されたとき、またはストックルームから集荷されたときに、部品の配送を確認します。
   a. 作業指示タスクを開きます。
   b. [転送注文] 関連リストで、転送注文を開きます。
   c. 関連する転送注文を開き、[転送注文ライン] リスト内のレコードにアクセスします。
   d. 部品の場所に基づいて [受領] または [配送] をクリックして、配送を確認します。
3. タスクの移動を開始するときに [移動を開始] をクリックします。

   注:
   [移動開始予定] フィールドが完了している場合、このステップは必須です。

   - [移動を開始] をクリックすると、エージェントの到着を通知する通知メールと SMS が顧客に送信されます。
   - サブステート [ルーティング時] は自動的に設定され、作業指示タスクの移動の開始が示されます。
   - チェックインするオプションは、[エージェントのオンサイト到着チェックインの有効化/無効化] プロパティが有効になっている場合に表示されます。詳細については、「グローバルドメイン構成」と「オンサイトでの到着とチェックイン」を参照してください。
4. 作業指示タスクを開き、次のいずれかを実行します。
   - チェックイン を選択して、顧客に到着したことを通知し、作業前のアクティビティを実行します。

     注:
     この段階で、オンサイトに到着して作業を開始する準備ができていることを知らせる通知が顧客に送信されます。サブステート オンサイト 到着 が自動的に設定され、作業指示タスクの移動先に到達したことを示します。さらに、チェックインステータスはデータベースに保存されます。

   - 自動的にチェックインして直接作業を開始するには、[作業を開始] を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- [実際の作業開始] フィールドは、現在のシステム時刻で自動的に更新され、タスクの開始がマークされます。
- 作業指示タスクのステータスが [対応中] に変わり、タスクがアクティブに作業されていることが反映されます。
- [実際の移動期間] フィールドは、システムによって自動的に計算されます。手動で設定しない限り、 実際の移動開始 タイムスタンプと 実際のオンサイト到着 タイムスタンプの時間差を測定します。
- タスクの移動期間に対して生成されたタイムカードは、[作業時間] 関連リストに保存されます。これにより、タスクの場所までの移動に費やされた時間のレコードが提供されます。
- システムプロパティ work.management.allow.auto.timecard と work.management.allow.travel.task.timecard が有効になっている場合、タイムカードは自動的に作成されます。これらのタイムカードは、タスクの移動時間を含む、タスクの作業期間をキャプチャします。

5. 作業が完了したら、 資産の使用状況を記録します。
6. 作業内容の説明を [作業メモ] フィールドに追加します。

   これはタスクをクローズするために必要です。

7. タスクをクローズします。

タスクの結果

タスクに取り組んだ累積時間は、[実際の作業期間] フィールドにキャプチャされます。この合計には、タスクの作業を開始した時間からタスクの作業を終了するまでの時間が含まれ、作業を一時停止した時間は除きます。

関連情報

作業指示タスクの顧客通知

雑費の記録

フィールドサービス アプリケーションを使用して出張に関連する雑費を記録し、作業指示タスクを実行します。

始める前に

必要なロール:admin、wm_agent。

このタスクについて

雑費をログ記録して、タスクのライフサイクルの任意の時点で、作業指示タスクを実行するために費やすレンタカーコスト、走行距離、ベンダーコストなどの経費を管理します。ログ記録された雑費の受領書を添付できます。

たとえば、フィールドサービスアドミニストレーターは、エージェントが作業を開始する前に、予想される経費に基づいて [保留中] ステータスの雑費を作成できます。作業中に経費が発生すると、エージェントは [負担] ステータスで雑費を作成する場合があります。

必要なロール:wm_admin または wm_agent。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > 作業指示 > すべての作業指示タスク.
2. 雑費を記録する作業指示タスクを開きます。
3. [サービス管理雑費] 関連リストで、[新規] をクリックします。
4. 次の表の説明に従って、フィールドに入力します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

雑費のフォームフィールド

フィールド	説明
サービス注文タスク	[読み取り専用]雑費の作成元のタスク。
タイプ	雑費タイプを選択: ○ タスクサイトへの往復の走行距離。 ○ レンタカー レンタカー レンタカー ○ 契約上のすべてのベンダー関連コストのベンダーコスト。
コスト	雑費の合計コスト。 ○ [通貨] フィールドから、経費の通貨を選択します。 ○ コストを入力: ▪ タイプがマイレージの場合、コストは読み取り専用であり、マイル当たりの数量とコストを乗算して自動的に計算されます。 ▪ タイプが [レンタカー] の場合は、レンタル費用の総額を入力します。
数量	雑費の単位数。タイプが [マイレージ] の場合、このフィールドは必須です。走行距離数を入力します。タイプが [レンタカー] の場合、このフィールドは非表示になります。
状況	経費のステータスを選択します。 ○ 経費が既に発生しているときに発生 ○ 経費がまだ発生していない場合は保留中。
マイル当たりの費用	マイルあたりの平均輸送コスト。このフィールドは、タイプが [マイレージ] の場合にのみ表示されます。
説明	雑費に関する有用な情報。

5. [**Submit** (送信)] を選択します。

タスクの結果

次の条件が満たされると、雑費レコードが作成され、システムによって経費ラインが生成されます。

- ステータスは [発生済み] です。
- タイプが [なし] でない。
- コストが 0 より大きい。

注:
これらの条件のいずれかが変更されると、経費ラインは削除されます。

フィールドサービスアドミニストレーターとエージェントは、次の場所に移動してすべての雑費を表示できます フィールドサービス > エージェント > 雑費.

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

作業指示またはタスクのアンケートを完了します

作業指示または作業指示タスクのアンケートを完了します。作業指示書フォームまたは作業指示書タスクフォームからアンケートにアクセスして入力できます。

始める前に
必要なロール:wm_agent

このタスクについて
作業指示書または作業指示書タスクで 1 つ以上のアンケートが利用可能な場合は、フォームの上部に [アンケート] ボタンが表示されます。このボタンをクリックすると、アンケートが表示されます。

エージェントは次の場所に移動することもできます セルフサービス > 自分のアセスメントとサーベイ をクリックして、作業指示書および作業指示書タスクのアンケートを表示します。

注:
作業指示書またはタスクを表示できるユーザーは、関連するアンケートを表示することもできます。作業指示書またはタスクにアサインされたユーザーは、関連するアンケートを完了することができます。

手順

1. 作業指示書または作業指示書タスクを開きます。
2. [アンケート] をクリックします。
   [アンケート] ページが開き、タスクレコードに関連付けられたアンケートが表示されます。各アンケートは個別のタイルとして一覧表示されます。
3. アンケートタイルで、[開始] をクリックします。
   アンケートがウィンドウで開きます。
4. アンケートに入力します。
5. 完了したら、[送信] をクリックします。

注:
さらに時間が必要な場合は、[保存] をクリックして、後でアンケートに戻ることができます。

タスクの結果
アンケートが送信されます。アンケートに変更を加えることはできません。これは表示のみ可能です。

次のタスク
残りの作業をすべて完了し、タスクをクローズします。

関連情報
サーベイベースの作業指示アンケートの構成

作業指示タスクを完了としてクローズする

エージェントのみが、自分にアサインされた作業指示タスクをクローズできます。

始める前に
必要なロール:wm_agent

このタスクについて
発信者の問題が修正または解決された場合は、[完了してクローズ] オプションを使用します。

自動翻訳

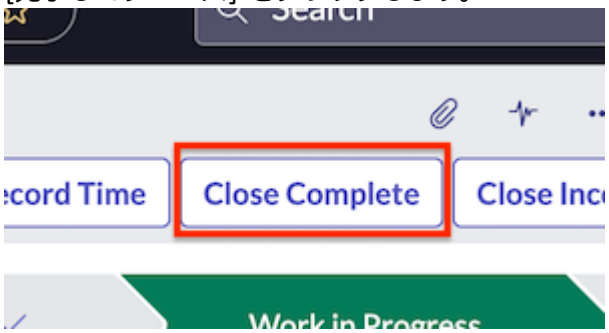
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > エージェント > 自分にアサイン済み.
2. 作業指示タスクを開きます。
3. [作業メモ] フィールドに情報を追加します。
   メモには、完了した作業の説明やその他の役立つ情報を含める必要があります。
4. オプション: [実際の作業終了] フィールドに、現在の日付と時刻より前の日付と時刻を入力します。

   (Optional) 現在の日付と時刻より後の日付と時刻を追加することはできません。

   日付と時刻を入力しない場合、[完了してクローズ] をクリックすると、ServiceNow システムにより現在の日付と時刻が自動的に追加されます。
5. [完了してクローズ] をクリックします。



   - すべての未使用部品のステータスが自動的に [在庫あり] に変わります。
   - 作業指示書のすべての作業指示書タスクのステータスが [クローズ済み - 完了] または [キャンセル] の場合、親作業指示書のステータスは自動的に [クローズ済み - 完了] に変わります。

タスクの結果
顧客は、作業指示タスクが完了したことを示す SMS とメール通知を受信します。

作業指示タスクを未完了としてクローズする

作業指示タスクに保留中の作業がある場合は、そのタスクを未完了としてクローズします。

始める前に
必要なロール:wm_agent

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > エージェント > 自分にアサイン済み.
2. 作業指示タスクを開きます。
3. [未完了でクローズ] をクリックします。
   [未完了でクローズ] ポップアップが表示されます。
4. 次のいずれかを実行します。

5. [未完了のクローズの理由] フィールドに、タスクを完了しない理由を入力します。
   この情報は、作業指示書タスクフォームの [作業メモ] フィールドにコピーされます。
6. **[OK]** をクリックします。
   すべての未使用部品のステータスが自動的に [在庫あり] に変わります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

親作業指示ステータスは、次の条件に基づいて変更されます。

If	作業指示ステータスが次のように変更されます
すべての作業指示タスクが [完了してクローズ] または [キャンセル] ステータスであり、少なくとも 1 つの作業指示タスクが [未完了でクローズ] ステータスです。	クローズ - 未完了
1 つの作業指示書タスクのみが作業指示書に関連付けられ、そのタスクは [ドラフト] ステータスの後続タスクを生成します。	許可待ち
1 つの作業指示書に複数の作業指示書タスクが関連付けられており、それらの 1 つ以上のタスクが後続タスクを生成しており、これは [ドラフト] ステータスです。	対応中
いずれかの作業指示タスクから生成された後続タスクはすべて [完了してクローズ] ステータスです。 注: 後続タスクを生成したタスクは 、[未完了でクローズ] ステータスになります。	**Closed Complete** (完了してクローズ)

注:
かつ

子作業指示タスクをクローズすると、親作業指示もクローズされます。

このビジネスルールは、親 (sm_task) テーブルで構成され、(sm_task) レコードのステータスが変更されたときに実行されます。ステータス変更をその親にロールアップするためにハードコードされたロジックがあります。

作業指示書でこの動作が望ましくない場合は、このビジネスルールに次の条件を実装して、このビジネスルールが (wm_task/wm_order) レコードに対して実行されないようにすることができます。

条件 = current.sys_class_name != 'wm_task' & current.sys_class_name != 'wm_order'

作業指示タスクのキャンセル

[タスクをキャンセル] オプションは、作業指示タスクが不要になった場合、または別の作業指示タスクと重複している場合に適しています。

始める前に
必要なロール:wm_agent

このタスクについて
[完了してクローズ] または [未完了でクローズ] ステータスの作業指示および作業指示タスクはキャンセルできません。作業指示タスクをキャンセルすると、 ServiceNow システムは自動的に次のことを行います。

- アイテムがまだ出荷されていない場合は、関連するすべての転送注文をキャンセルします。アイテムが出荷されている場合、部品が配送されるまでタスクのキャンセルがブロックされます。
- 先行 (アップストリーム) と後続 (ダウンストリーム) の依存関係をすべて削除します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 関連付けられているすべての作業指示タスクがキャンセルされた場合、親作業指示のステータスを [キャンセル] に変更します。
- 転送注文ラインなしですべての部品所要量を削除します。
- すべての資産使用率情報を保持します。
- 作業指示タスクのキャンセルに関する通知メールと SMS を顧客に送信します。

次のロールを持つユーザーは、作業指示タスクをキャンセルできます。

ユーザーロール

ロール	説明
イニシエーター	作業指示書をキャンセルできます。これにより、関連するすべての作業指示書タスクが自動的にキャンセルされます。
修飾子	作業指示および作業指示タスクをキャンセルできます。
ディスパッチャー	作業指示および作業指示タスクをキャンセルできます。
エージェント	自分にアサインされた作業指示タスクをキャンセルできます。
フィールドサービス管理 (FSM) アドミニストレーター	アクティブな作業指示または作業指示タスクはいつでもキャンセルできます。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > 作業指示 > すべての作業指示.
2. 作業指示書を開きます。
3. 作業指示タスクを開きます。
4. [作業メモ] にキャンセル理由を入力します。
5. [タスクをキャンセル] をクリックします。

   [作業メモ] フィールドにテキストが入力されていない場合は、エラーメッセージが表示されます。

   トレーサビリティ、監査、 および場合によっては削除のために、フィールドサービスアドミニストレーターは作業指示書または作業指示タスクがキャンセルされた理由を知る必要があります。

タスクの結果

顧客は、作業指示タスクがキャンセルされたことを通知する SMS とメール通知を受信します。

資産使用状況の表示

フィールドサービス管理 (FSM) アプリケーションは、作業指示タスクの実行中に使用または変更された消耗部品と非消耗部品を追跡します。

始める前に

必要なロール:wm_agent

このタスクについて

作業指示タスクフォームの [資産使用率] 関連リストには、タスクの実行中に使用される資産と、タスクの場所から削除された既存の資産が表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > エージェント > 自分にアサイン済み.
2. 作業指示タスクを開きます。
3. [資産使用率] 関連リストを選択します。

資産使用の可能なステータスを次の表に示します。

資産使用ステータス設定

設定	説明
使用	エージェントが資産の使用を記録すると、その資産は [使用済み] ステータスで [資産使用率] 関連リストに追加されます。 非消耗資産は [使用中] としてマークされ、作業指示書で特定された申請者にアサインされます。 消耗資産は [消費済み] としてマークされます。
未使用	転送注文 ラインがエージェントに配送されると、ステータスが [未使用] の新しい資産使用レコードが作成されます。 エージェントが資産を使用せず、作業指示タスクがクローズされた場合、資産使用レコードは [未使用] のままになります。資産が [在庫あり] としてマークされ、エージェントのパーソナルストックルームで利用可能になります。
削除	エージェントが資産の削除を記録すると、その資産は [削除済み] ステータスで [資産使用率] 関連リストに追加されます。 資産が機能していないために削除された場合は、「 欠陥品」としてマークする必要があります。資産に欠陥がない場合は、[利用可能] としてマークする必要があります。

タスクの場所からの資産の削除を追跡する

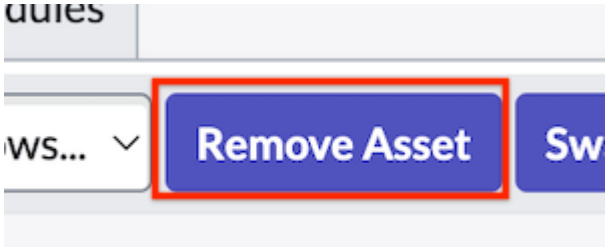
作業指示で削除した資産のステータスを追跡します。タスクの場所からタスクを実行しながらステータスを追跡できます。

始める前に

必要なロール:wm_agent

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > エージェント > 自分にアサイン済み.
2. 作業指示タスクを開きます。
3. [資産使用率] 関連リストで、[資産を削除] を選択して [資産使用率] フォームを表示します。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[サービス注文タスク] フィールドには、作業指示書のタスク番号が表示され、資産のステータスが [削除済み] に設定されていることが示されます。

4. [モデル] フィールドで、モデルを選択します。
   [数量] フィールドと [資産] フィールドは、[モデル] フィールドで選択した内容に応じて有効または無効になります。
5. [数量] フィールドと [資産] フィールドに、消耗資産と非消耗資産に関する情報を入力します。
   - モデルが消耗品の場合は、削除された数量を 数量 フィールドに入力します。
   - モデルが非消耗型の場合は、[資産] フィールドにリストされている資産を選択します。
6. 納品倉庫 フィールドで、資産を納品する納品場所を選択します。
   納品リストの詳細については、「 納品リストの使用」を参照してください。
7. [削除された部品のステータス] フィールドで、削除する部品のステータスを選択します。
   部品に欠陥がある場合は、「欠陥品」(**Defective**) を選択します。問題がない場合は、[利用可能] を選択します。
8. **[Submit** (送信)] を選択します。

タスクの結果
削除された資産は、[削除済み] ステータスで [資産使用率] 関連リストに追加されます。

作業タスク中に使用された資産を記録する

タスクの実行中に使用する資産を記録します。

始める前に
必要なロール:wm_agent

手順
1. 移動先 すべて > フィールドサービス > エージェント > 自分にアサイン済み.
2. 作業指示タスクを開きます。
3. [資産使用率] 関連リストで、[資産を使用] をクリックして [資産使用率] フォームを表示します。
   [サービス注文タスク] フィールドには作業指示タスク番号が表示され、資産の [ステータス] は [使用済み] に設定されます。
4. [モデル] フィールドで資産のモデルを選択します。
   選択したモデルが消耗品の場合、[資産] フィールドは読み取り専用になります。
5. 選択したモデルが消耗品かどうかに応じて、数量または削除された特定の資産を入力します。
   - 選択したモデルが消耗品の場合は、削除された数量を 数量 フィールドに入力します。
   - 選択したモデルが非消耗型の場合は、[資産] フィールドにリストされている特定の資産を選択します。
6. [**Submit** (送信)] を選択します。

タスクの結果
使用された資産が [資産使用率] 関連リストに追加されます。

タスクの場所から資産の交換を追跡する

作業指示書で別の資産に置き換えた資産のステータスを追跡します。タスクの場所からタスクを実行しながらステータスを追跡できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール:wm_agent

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > エージェント > 自分にアサイン済み.
2. 作業指示タスクを開きます。
3. [資産使用率] 関連リストで、[資産を削除] を選択して [資産使用率] フォームを表示します。
   [サービス注文タスク] フィールドには、作業指示書のタスク番号が表示され、資産のステータスが [削除済み] に設定されていることが示されます。
4. [モデル] フィールドで、モデルを選択します。
   [数量] フィールドと [資産] フィールドは、[モデル] フィールドで選択した内容に応じて有効または無効になります。
5. [数量] フィールドと [資産] フィールドに、消耗資産と非消耗資産に関する情報を入力します。
   - モデルが消耗品の場合は、削除された数量を 数量 フィールドに入力します。
   - モデルが非消耗型の場合は、[資産] フィールドにリストされている資産を選択します。
6. 納品倉庫 フィールドで、資産を納品する納品場所を選択します。
7. [削除された部品のステータス] フィールドで、削除する部品のステータスを選択します。
   部品に欠陥がある場合は、「欠陥品」(**Defective**) を選択します。問題がない場合は、[利用可能] を選択します。
8. [交換用資産] フィールドで、交換する資産を選択します。
9. [交換用モデル] フィールドで、削除した資産を交換するモデルを選択します。
10. **[Submit** (送信)] を選択します。

タスクの結果
2 つの資産レコードが [資産使用率] 関連リストに追加されます。削除された資産は、[削除済み] ステータスで [資産使用率] 関連リストに追加されます。置き換えられた資産は、[資産使用率] 関連リストにも追加されます。

納品リストの使用

エージェントは、納品リストを使用して、パーソナルストックルームにあるアイテムを返却します。

アイテムに欠陥があるか、作業指示タスクの完了に必要がないため、返品が必要な場合があります。エージェントはアイテムの納品リストを作成し、転送注文を使用してアイテムを別のストックルームに送ることができます。エージェントは、ストックルームにアイテムを物理的に持ち込み、フィールドサービス管理 (FSM) アプリケーションで納品を記録することもできます。

資産がエージェントの納品リストに追加されるには、次の基準を満たしている必要があります。

- エージェントのパーソナル倉庫にある
- 転送注文レコードで [納品] チェックボックスが選択されている
- 次のいずれかになります。
  - サブステートは 欠陥品です
  - 資産は使用されておらず、作業指示タスクのステータスは [完了してクローズ] です

納品リストの作成

エージェントは、いつでも資産の納品リストを作成できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に
必要なロール:wm_agent

このタスクについて
たとえば、エージェントが作業指示タスクの完了時に削除された資産が複数あり、すべての資産を別のストックルームに返却する必要があるとします。

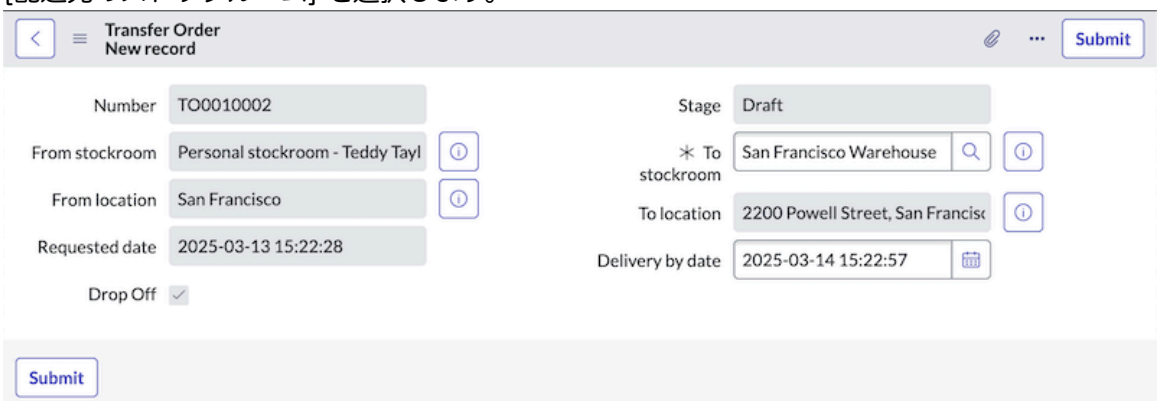
納品リストを作成した後、リストにアイテムを追加する方法は 2 つあります。

- [不良品の追加] ボタンを使用して、サブステートが [欠陥品] のパーソナルストックルームにあるアイテムを追加します。不良品の詳細については、 資産使用状況の記録を参照してください。
- パーソナルストックルームのアイテムの転送注文ラインを作成します。

  アイテムのサブステートが [予約済み] または [欠陥] であってはならず、別の納品リストに既に含まれていることもできません。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > 集荷 / 納品 > 納品リストを作成.
2. [配送先のストックルーム] を選択します。



3. [**Submit** (送信)] を選択します。
4. 次のいずれかまたは両方を実行します。

   ○ [不良品の追加] をクリックして、パーソナルストックルーム内のすべての不良品を納品リストに追加します。

   ○ [転送注文ライン] 関連リストで [新規] をクリックし、モデルを選択して [送信] をクリックします。

   エージェントのパーソナル倉庫内にある、予約されていないアイテム、欠陥のないアイテム、別の納品リストに含まれていないアイテムのみが選択可能です。

納品リストの表示

エージェントは、すべてのエージェントが納品リストに追加したすべてのアイテムをまとめて、ストックルーム別にまとめてリストを表示できます。

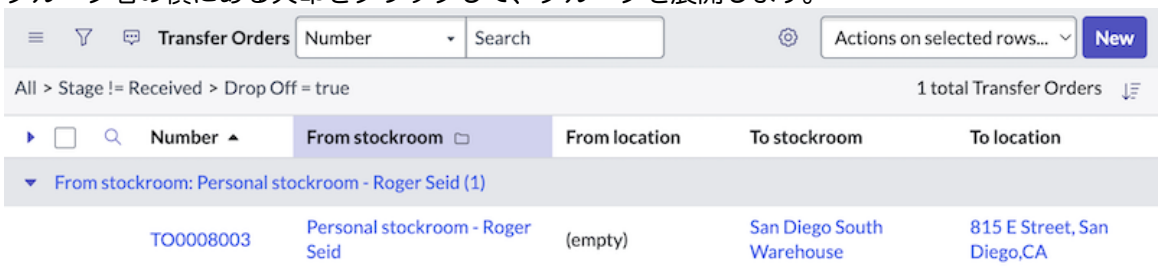
始める前に
必要なロール:wm_agent

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > 集荷 / 納品 > すべての納品リスト.
2. グループ名の横にある矢印をクリックして、グループを展開します。



資産の返品

エージェントは、ストックルームに資産を物理的に持ち込むことができます。

始める前に
必要なロール:wm_agent

このタスクについて
納品されたアイテムが使用されなかった場合は、自動的に[在庫あり - 利用可能] ステータスになります。納品されたアイテムに欠陥品がある場合、自動的に [在庫あり - 欠陥 品] ステータスになります。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > 集荷 / 納品 > 自分の納品リスト.

   [転送注文ライン] リストが **DropOffList** ビューに表示されます。
2. オプション: 任意の列のテキストをクリックすると、転送注文やストックルームなどの詳細情報が表示されます。
3. アイテムを物理的に納品した後、アイテムの横にあるチェックボックスをオンにし、[アクション] 選択リストに移動して [納品] を選択します。

作業指示タスクの作業時間の記録

作業指示のタスクとアクティビティの作業時間を管理および記録します。作業時間が記録されると、マネージャーの承認を得るために、タイムカードとタイムシートが自動的に生成されます。

タスクまたはアクティビティの作業時間を手動で記録する

エージェントは、作業指示タスクの作業時間やその他のアクティビティに費やした時間を記録できます。

始める前に
必要なロール:wm_agent

このタスクについて
エージェントは、[作業指示タスク] フォームから [時間を記録] を選択することで、作業指示タスクから直接作業時間を記録できます。エージェントは、作業指示タスクのステータスに関係なく時間を記録できます。エージェントは、作業時間レコードを作成して時間を記録し、カテゴリを選択することで、他のアクティビティにかかった時間を [作業時間] リストから記録することもできます。

自動翻訳

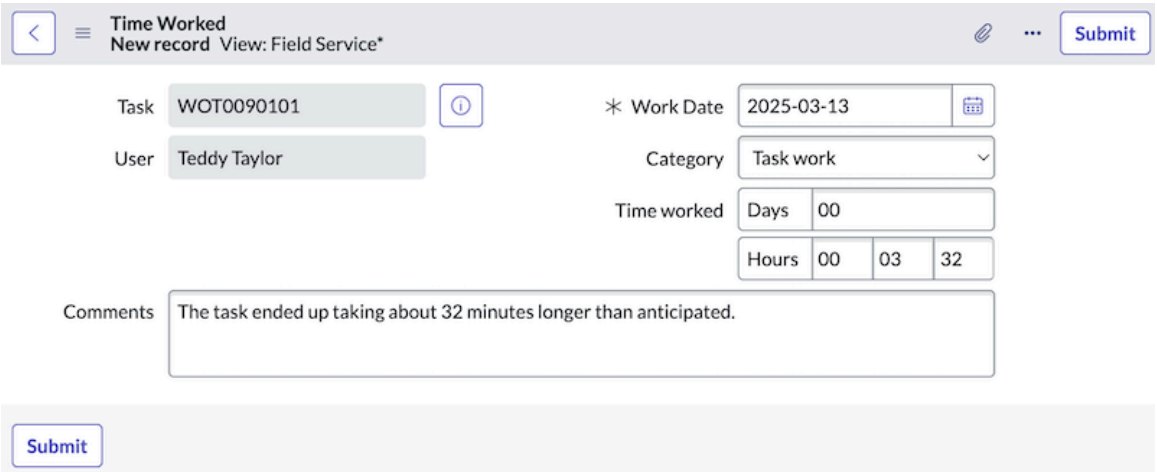
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
複数のレートカードが有効になっている場合、エージェントは作業時間エントリの作成時にレートタイプを選択することもできます。

タイムカードは、カテゴリタイプと作業指示タスクごとに作成されます。各タイムカードに記録された合計時間は、[タイムカード] 関連リストの現在のタイムシートに記録されます。

手順

1. タスクまたはアクティビティの作業時間を記録するには:
   - 作業指示タスクに移動し、[時間を記録] を選択します。[時間を記録] を選択すると、[タスク] および [ユーザー] フィールドに既に入力された作業時間フォームが開きます。
   - 移動先 タイムシート > 自分の作業時間 [新規] を選択します。これにより、[ユーザー] フィールドに既に入力された [作業時間] フォームが開きます。



2. 必要に応じて、[タスク] フィールドで作業指示タスクを選択します。
3. 必要に応じて、 作業日を選択します。
   このフィールドのデフォルトは、現在の日付です。
4. 記録する時間のカテゴリを選択します。
5. 記録する時間の レートタイプ を選択します。
   フィールドサービス管理 (FSM) で複数のレートタイプが有効になっている場合、エージェントはタスクの作業時間に複数のレートタイプを指定できます。
6. 作業時間を入力します。
7. [コメント] フィールドに追加情報を入力し、[送信] を選択します。
   [作業時間] フォームが保存され、[作業時間] リストに追加されます。エントリが選択したカテゴリの最初の作業時間エントリである場合、そのカテゴリのタイムカードが作成され、作業時間レコードがカードに追加されます。カテゴリのタイムカードが存在する場合、そのカードに作業時間レコードが追加されます。

作業指示タスクの一時停止

何らかの理由で作業を続行できない場合は、 フィールドサービス アプリケーションで作業指示タスクの中断を記録します。作業を再開すると、作業指示タスクを再開できます。作業間隔が異なっていても、タスクの完了に要した実際の時間が自動的に追跡され、計算されます。

始める前に

システムアドミニストレーターは、 `work.management.allow.auto.timecard` プロパティを有効にして、タスクの作業を開始したときにタイムカードが自動的に作成されるよう

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

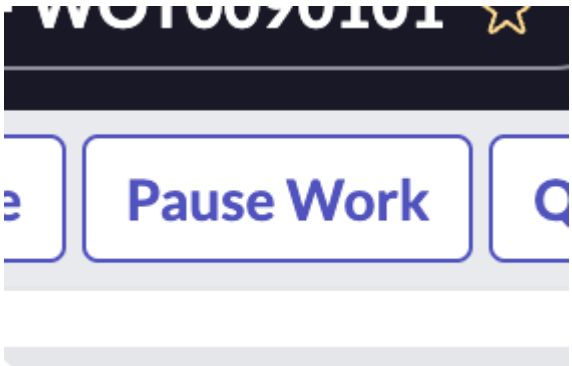
にすることができます。タイムカードのデータは [metric_instance] テーブルに保存され、*work.management.allow.auto.metric_cleanup* システムプロパティによって制御されます。

必要なロール:wm_agent

このタスクについて
タイマーを一時停止するには、作業指示タスクが [対応中] ステータスである必要があります。

手順
1. 一時停止する作業指示タスクに移動します。
2. [作業の一時停止] をクリックします。

   ボタンは自動的に [作業の再開] に切り替わります。



3. アクティビティを再度実行する準備ができたら、[作業の再開] をクリックします。

タスクの結果
タスクの作業を一時停止または再開するたびに、タイムスタンプがアクティビティストリームにキャプチャされ、タスクで作業した実際の時間が自動的に計算されます。作業時間のエントリが [作業時間] 関連リストに作成されます。

タスクに記録された時間のレビュー
エージェントは、作業指示タスクに記録された時間を確認できます。

始める前に
必要なロール:wm_agent

このタスクについて
作業指示タスクフォームの [作業時間] 関連リストには、作業指示タスクに対して作成された作業時間レコードが表示されます。この関連リストから、フィールドサービスエージェントは記録された時間をレビューしたり、レコードを削除したりできます。

手順
1. 目的の作業指示タスクに移動します。
2. [作業時間] 関連リストに移動します。
   このリストには、この作業指示タスクに対して作成された作業時間レコードが表示されます。
3. レコードを表示するには、[カテゴリ] をクリックします。

作業時間エントリの変更または削除
エージェントは、タイムシートが承認される前に、作業時間エントリを変更および削除できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール:wm_agent

このタスクについて
エントリを変更または削除すると、既存のタイムカードが更新され、更新されたタイムシートが生成されます。

> **注:**
> タイムカードを手動で編集しないでください。代わりに、元の作業時間エントリを編集します。これにより、更新されたタイムカードとタイムシートが生成されます。

手順

1. 移動先 すべて > タイムシート > 時間記録 > 自分の作業時間.
2. 変更または削除する作業時間エントリを選択します。
3. エントリを変更または削除します。
   - エントリを変更するには、目的のフィールドに変更を加え、[更新] を選択します。
   - エントリを削除するには、[削除] を選択します。

タイムシートをレビューして送信

エージェントは、タイムシートを確認し、レビューと承認のためにマネージャーにタイムシートを送信できます。

始める前に
必要なロール:wm_agent

このタスクについて
各カテゴリの合計作業時間は、タイムカードとタイムシートに記録されます。タイムシートから、日別とカテゴリ別の合計時間数を確認できます。

手順

1. 移動先 すべて > タイムシート > 自分のタイムシート > 現在のタイムシート.
2. 必要に応じて、[タイムカード] リストでタイムシートに関連付けられているタイムカードを確認します。
3. [タイムシートの送信] をクリックします。
   タイムシートが承認のためにマネージャに送信されます。タイムシートのステータスが [保留中] から [送信済み] に変更され、フォームが読み取り専用になります。

作業指示書の署名済み **PDF** サマリーを作成

顧客に、クローズされた作業指示書にデジタル署名して確認してもらうよう要求します。その後、署名された作業指示書の PDF サマリーが作成されます。

始める前に
で PDF サマリーが有効になっていることを確認します。 フィールドサービス管理 (FSM)

必要なロール:wm_agent

このタスクについて
作業指示書がクローズされると、作業指示書へのリンクが通知されます。作業指示書を開き、顧客からの署名を要求します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手順

1. 完了した作業指示書に関するメッセージを受信したら、メッセージ内のリンクをクリックして作業指示書フォームを開きます。
   クローズ済みの作業指示は、次の場所に移動して検索することもできます フィールドサービス > 作業指示 > すべての作業指示.
2. [作業指示書] フォームのタイトルバーで、[署名して確認] をクリックします。
3. [Signature Pad](署名パッド)ウィンドウで、顧客に[**Name]**(名前)フィールドに名前を入力するように依頼。
4. 顧客として、[署名] フィールドに名前を署名します。
5. [承認] をクリックします。

タスクの結果
署名済みの PDF サマリーが生成され、作業指示書フォームに添付されます。

関連情報

クローズ済み作業指示の署名済み PDF サマリー

請負会社ポータル

フィールドサービス請負会社ポータルを使用して、作業指示タスクを管理します。

フィールドサービス 請負会社ポータルを使用すると、請負会社のマネージャーとフィールドサービスエージェントは、アサインされた作業指示タスクを管理および実行できます。

会社ブランドまたはカスタム URL から ServiceNow フィールドサービス 請負会社ポータルインスタンスにアクセスできるようにすることができます。URL のカスタマイズの詳細については、「 カスタム URL をインスタンスに関連付ける 」を参照してください。

サービスポータルユーザー基準サポートプラグインをアクティブ化し、そのプロパティを true に設定した場合は、さまざまなロールに権限をアサインして、フィールドサービス請負会社ポータルにアクセスできるようにする必要があります。詳細については、「ページ、ウィジェット、またはウィジェットインスタンスへのユーザー基準の適用 」を参照してください。

関連情報

請負会社 ダッシュボード

請負会社機能の構成

フィールドサービス請負会社ポータルへの初回ログイン

オンボーディング後に送られてくるメール内の、初めてログインできるようにパスワードを変更するためのリンクを選択します。

始める前に
必要なロール：なし

手順

1. メールの受信箱に移動します。
2. オンボーディングメールメッセージで、[パスワードをリセット] 関連リンクを選択します。
   [パスワードリセット] ダイアログボックスが表示されます。
3. [新しいパスワード] フィールドに新しいパスワードを入力します。
4. [パスワードの再入力] フィールドに新しいパスワードを再入力します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

5. **[Reset Password** (パスワードのリセット)] を選択します。
   フィールドサービスコントラクターポータルのログインページが表示されます。
6. [ユーザー名] フィールドにユーザー ID を入力します。
7. [パスワード] フィールドに新しいパスワードを入力します。
8. [ログイン] を選択します。

フィールドサービス請負会社ポータルでのエージェントのオンボーディング

フィールドサービスエージェントをオンボーディングして、請負会社がアウトソーシングされた作業指示タスクを、そのエージェントが顧客の場所で実行するようにアサインできるようにします。

始める前に
必要なロール:wm_ext_manager

手順

1. Web ブラウザで、アドレスバーに instance.service-now/fsmcp というテキストを入力します。
   ここで、インスタンス はインスタンス URL の最初の部分です。
2. クリック 要求 > エージェントのオンボーディング ヘッダーメニューにあります。
3. フォームで、フィールドに入力します。

[エージェントのオンボーディング] フォーム

フィールド	説明
名	エージェントの名。
姓	エージェントの姓。
ユーザー ID	このユーザーに自動入力される一意の識別子。ユーザー ID は 、firstname.lastname という形式に従います。
アサイン先グループ	エージェントが属するグループ名。例:外部。
メール	エージェントのメールアドレス。
会社	雇用主の名前。
携帯電話	エージェントの携帯電話番号。
勤務先電話	エージェントの電話番号。
追加のマネージャー	プライマリ外部マネージャーが不在の場合に管理アクティビティを処理するために、追加のマネージャーロールをエージェントにアサインするオプション。
位置情報管理の追跡	エージェントのリアルタイム位置の追跡を有効にするオプション。

4. [**Submit** (送信)] を選択します。

タスクの結果
請負会社の外部エージェントがオンボーディングされ、内部マネージャーがエージェントの承認要求を受け取ります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

次のタスク
内部マネージャーが、エージェントのオンボーディングを承認する要求を受信します。詳細については、「オンボーディングエージェントの要求を承認または却下する」を参照してください。

オンボーディングエージェントの要求を承認または却下する

承認のために自分にアサインされている外部エージェント要求を確認し、承認するか却下するかを決定します。

始める前に
必要なロール:wm_contractor_manager_int、wm_admin、および admin

このタスクについて
請負会社のマネージャーがフィールドサービスエージェントをオンボーディングすると、その要求は承認プロセスのために組織の内部マネージャーに送られます。

手順

1. 移動先 すべて > セルフサービス > 自分の承認.
2. [承認] リストから、エージェントを承認する要求アイテムをクリックします。
3. [承認要求アイテム] 要求フォームで [新しい請負会社のオンボーディング] リンクをクリックして、エージェントの詳細を確認します。
4. 要求を処理します。
   - エージェントを承認するには、[承認] をクリックします。

     新しくオンボーディングされたエージェントは、親会社によって承認されます。外部マネージャーは、作業指示タスクをエージェントにアサインできます。
   - エージェントを却下するには、[却下] をクリックします。

     新しくオンボーディングされたエージェントは、親会社によって却下されます。外部マネージャーは、作業指示タスクをエージェントにアサインできません。

フィールドサービス請負会社ポータルでのエージェントプロファイルの表示

請負会社のマネージャーは、チーム内のすべてのエージェントのプロファイル情報を表示できます。

始める前に
必要なロール:wm_ext_agentおよびwm_ext_manager

このタスクについて
エージェントは、自分のプロファイル情報のみを表示および編集できます。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス請負会社ポータル > ホームページ.
2. [エージェント] をクリックします。
3. [サービス組織の外部スタッフ] リストから、確認するエージェントプロファイルをクリックします。
4. エージェントのプロファイル情報を確認します。

エージェントに追加のマネージャー割り当てを割り当てる

請負会社のマネージャーは、チームのエージェントに追加のマネージャーロールを割り当てることができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール:wm_ext_manager

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス請負会社ポータル > ホームページ.
2. [エージェント] をクリックします。
3. [サービス組織の外部スタッフ] リストから、マネージャーロールをアサインするエージェントプロファイルをクリックします。
4. [追加のマネージャー割り当て] をクリックします。
5. エージェントをマネージャーとしてアサインするすべてのグループをリストから選択します。
6. **[Save** (保存)] をクリックします。
7. **[Save** (保存)] をクリックします。

フィールドサービス請負会社ポータルでのエージェントのオフボーディング

請負会社のエージェントをオフボーディングして、サービスを終了します。

始める前に
エージェントをオフボーディングする前に、エージェントに次のステータスの処理待ちのアイテムがないことを確認してください。

- [対応中] ステータスのタスク。
- [輸送中] ステータスの転送注文
- 個人用ストックルームで、[在庫あり] ステータスまたは [転送待ち] サブステータスの部品。

必要なロール:wm_ext_manager

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス請負会社ポータル > エージェント.
2. [サービス組織の外部スタッフ] リストから、オフボーディングするエージェントを選択します。
3. [エージェントのオフボーディング] をクリックします。

タスクの結果
エージェントは正常にオフボーディングされました。

退職要求を受け取った後:

- エージェントの作業リストからアサインされたタスクと承認されたタスクは、退職要求を開始したマネージャーに再アサインされます。
- 退職エージェントに新しいタスクをアサインすることはできません
- エージェントのパーソナル倉庫に新しい転送注文を作成することはできません
- エージェントが フィールドサービス 請負会社ポータルにログインできない。
- メールまたは SMS 通知はエージェントに送信されなくなります。
- エージェントは、追加のマネージャーロールと責任から自動的に削除されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールドサービス請負会社ポータルの作業指示タスク

組織は、顧客の場所で必要なジョブを実行するために、 フィールドサービス 内の請負会社に作業指示タスクをアウトソーシングします。請負会社のマネージャーとエージェントは、 フィールドサービス 請負会社ポータルを使用して、アサインされた作業指示タスクを表示および管理します。

マネージャーとエージェントは、次のアクティビティを実行できます。

- マネージャーは、自分にアサインされた作業指示タスクを表示し、アサインされたタスクを承認するか却下するかを選択できます。マネージャーがタスクを却下すると、タスクのステータスが [ディスパッチ待ち] または [アサイン待ち] に変わります。

  その間に、次の適切なグループが特定され、そのグループのマネージャーにこのタスクが割り当てられます。システムが別の認定グループを識別できない場合、ディスパッチャーが手動でタスクをアサインできるように、タスクはディスパッチ保留状態のままになります。

- マネージャーは、作業指示タスクをエージェントに再アサインできます。
- エージェントは、自分にアサインされた作業指示書タスクを表示し、承認するか却下するかを選択できます。エージェントがタスクを却下した場合、エージェントはエージェントのマネージャーに戻ります。マネージャーは、同じグループの別の適切なエージェントにタスクを再アサインしたり、要求を受け入れてタスクを処理するか、タスクを [アサイン待ち] ステータスのままにしたりすることができます。
- マネージャーとエージェントは、作業指示タスクのアサインごとに、作業指示タスクの詳細を開いて表示するために使用するリンクを含むメール通知を受信します。

アウトソーシング作業指示タスクのアサイン

請負会社のマネージャーは、顧客の場所で実行するアウトソーシング作業指示タスクをエージェントまたは自分自身にアサインできます。

始める前に

必要なロール:wm_ext_manager

このタスクについて

アウトソーシング作業指示タスクは、常に請負会社のマネージャーに自動的にアサインされます。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス請負会社ポータル > ホームページ.
2. クリック 自分のリスト > 自分のタスク > すべてのタスク.
3. リスト内の作業指示タスクをクリックします。
4. [作業指示タスク] フォームで、作業指示タスクをアサインします。
   - タスクを自分で処理するには、[承認] をクリックします。
   - タスクをエージェントにアサインするには、[担当者] リストからエージェントを選択します。
   - タスクをキャンセルするには、[却下] をクリックします。

     タスクの作業を却下すると、そのステータスはディスパッチ待ちまたはアサイン待ちに変わるため、別の認定済みグループに再アサインできます。
5. **[Save** (保存)] をクリックします。

タスクの結果

タスクをエージェントにアサインした場合、エージェントはアサインに関するメール通知を受信します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アサインされた外部作業指示タスクを承認または却下します

請負会社のマネージャーまたはフィールドサービスエージェントは、 フィールドサービス 請負会社ポータルから自分にアサインされたタスクを承認できます。

始める前に
タスクを承認するには、タスクが [アサイン済み] ステータスである必要があります。

必要なロール:wm_ext_agentおよびwm_ext_manager

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス請負会社ポータル > ホームページ.
2. クリック 自分のリスト > 自分のタスク > すべてのタスク.
3. リストから作業指示タスクを開きます。
4. 作業指示タスクを処理します。
   - タスクの作業を承認するには、[承認] をクリックします。
   - タスクを却下するには、[却下] をクリックします。

     エージェントがタスクを却下した場合、エージェントはエージェントのマネージャーにアサインされ、別のエージェントにタスクを再アサインする、またはマネージャーがタスクの作業を承認するなどのアクションを実行できます。

次のタスク
タスクを承認したら、作業を開始できます。タスクの実行の詳細については、「 外部作業指示タスクの実行と追跡」を参照してください。

外部作業指示タスクの実行と追跡

承認した作業指示タスクに必要な時間を実行して追跡します。

始める前に
必要なロール:wm_ext_agentおよびwm_ext_manager

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス請負会社ポータル > ホームページ.
2. タスクを処理するための移動を開始するときに、[移動を開始] をクリックします。

   これは、[移動開始予定] フィールドが入力されている場合に必須です。

   - エージェントが [移動を開始] をクリックすると、顧客はエージェントが到着するという通知メールと SMS を受信します。
   - サブステータス [ルーティング時] は、作業指示タスクの移動を開始したことを確認するように自動的に設定されます。
   - [チェックイン] オプションは、[エージェントのオンサイト到着チェックインの有効化/無効化] プロパティが有効になっている場合に表示されます。詳細については、「グローバルドメイン構成」を参照してください。
3. タスクレコードを開き、次のいずれかを実行して、作業場所への到着またはチェックインをマークします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 作業を開始する前にタスク関連のアクティビティを実行するには、[チェックイン] をクリックします

  注:
  この段階で、エージェントが現場に到着し、作業を開始する準備ができていることを知らせる通知が顧客に送信されます。詳細については、「作業指示タスクの顧客通知」を参照してください。サブステート オンサイト 到着 が自動的に設定され、作業指示タスクの移動先に到達したことを示します。

- チェックインオプションをバイパスして直接作業を開始するには、[作業を開始] をクリックします。
- [実際の作業開始] フィールドは、現在のシステム時刻で自動的に更新され、タスクの開始がマークされます。
- 作業指示タスクのステータスが [対応中] に変わり、タスクがアクティブに作業されていることが反映されます。
- [実際の移動期間] フィールドは、システムによって自動的に計算されます。手動で設定しない限り、 実際の移動開始 タイムスタンプと 実際のオンサイト到着 タイムスタンプの時間差を測定します。
- システムプロパティ work.management.allow.auto.timecard と work.management.allow.travel.task.timecard が有効になっている場合、タイムカードは自動的に作成されます。これらのタイムカードは、タスクの移動時間を含む、タスクの作業期間をキャプチャします。
- タスクの移動期間に対して生成されたタイムカードは、[作業時間] 関連リストに保存されます。これにより、タスクの場所までの移動に費やされた時間のレコードが提供されます。

4. タスクアクティビティを中断する場合は、タスクの作業を一時停止してから再開します。
   - タスクアクティビティを中断する場合は、[作業の一時停止] をクリックします。ボタンが切り替わり 、[作業の再開] になります。
   - アクティビティを再度実行する準備ができたら、[作業の再開] をクリックします。

   タスクの作業を一時停止または再開するたびに、タイムスタンプがアクティビティストリームにキャプチャされ、タスクで作業した実際の時間が自動的に計算されます。作業時間のエントリが [作業時間] 関連リストに作成されます。

5. 作業が完了したら、タスクレコードを開き、タスクを完了するために行ったことを説明する作業メモを追加します。
6. [完了してクローズ] をクリックします。
7. 作業が処理待ちのときにタスクをクローズする場合は、タスクレコードを開き、[未完了でクローズ] をクリックします。
   未完了の作業指示タスクをクローズする方法の詳細については、「 外部作業指示タスクを未完了としてクローズ」を参照してください。

タスクの結果

タスクに取り組んだ累積時間は、[実際の作業期間] フィールドにキャプチャされます。この合計には、タスクの作業を開始した時間からタスクの作業を終了するまでの時間が含まれ、作業を一時停止した時間は除きます。

添付されたナレッジ記事の表示

フィールドサービス請負会社ポータルの作業指示タスクに添付されている、関連するナレッジ記事を参照用に表示します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール:wm_ext_agentおよびwm_ext_manager

このタスクについて
フィールドサービス請負会社ポータルのナレッジ記事ビューページには、記事番号、簡単な説明、記事の内容、作成者、閲覧回数など、表示された記事に関するいくつかの詳細が表示されます。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス請負会社ポータル > ホームページ.
2. クリック 自分のリスト > 自分のタスク > すべてのタスク.
3. リストから作業指示タスクを開きます。
4. [作業指示タスク] フォームの [添付記事] 関連リストをクリックします。
5. [ナレッジ] リストから、表示するナレッジ記事へのリンクを開きます。
   記事を評価し、記事を役に立ったまたは役に立たなかったとマークし、評価を開始して記事にコメントを投稿することで、ナレッジ記事に関するフィードバックを提供できます。

タスクの結果
選択したバージョンの記事が [ナレッジの詳細] ページで開き、 フィールドサービス 請負会社ポータル内の別のタブに表示されます。タブ名には、ナレッジ記事番号とそのバージョン番号が含まれます。

外部作業指示タスクを未完了としてクローズ

作業指示タスクに保留中の作業がある場合は、そのタスクを未完了としてクローズします。

始める前に
必要なロール:wm_ext_agentおよびwm_ext_manager

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス請負会社ポータル > ホームページ.
2. 既に進行中の作業指示タスクを開きます。
3. [未完了でクローズ] をクリックします。
4. 後続タスクをクローズまたは作成します。
5. [未完了のクローズの理由] フィールドに、タスクを完了しない理由を入力します。
   この情報は、作業指示書タスクフォームの [作業メモ] フィールドにコピーされます。
6. **[OK]** をクリックします。
   すべての未使用部品のステータスが自動的に [在庫あり] に変わります。

   親作業指示ステータスは、次の条件に基づいて変更されます。

If	作業指示ステータスが次のように変更されます
すべての作業指示タスクが [完了してクローズ] または [キャンセル] ステータスであり、少なくとも 1 つの作業指示タスクが [未完了でクローズ] ステータスです。	クローズ - 未完了

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

If	作業指示ステータスが次のように変更されます
1 つの作業指示書タスクのみが作業指示書に関連付けられ、そのタスクは [ドラフト] ステータスの後続タスクを生成します。	許可待ち
1 つの作業指示書に複数の作業指示書タスクが関連付けられており、それらの 1 つ以上のタスクが後続タスクを生成しており、これは [ドラフト] ステータスです。	対応中
いずれかの作業指示タスクから生成された後続タスクはすべて [完了してクローズ] ステータスです。 注: 後続タスクを生成したタスクは 、[未完了でクローズ] ステータスになります。	**Closed Complete** (完了してクローズ)

注:
かつ

子作業指示タスクをクローズすると、親作業指示もクローズされます。

このビジネスルールは、親 (sm_task) テーブルで構成され、(sm_task) レコードのステータスが変更されたときに実行されます。ステータス変更をその親にロールアップするためにハードコードされたロジックがあります。

作業指示書でこの動作が望ましくない場合は、このビジネスルールに次の条件を実装して、このビジネスルールが (wm_task/wm_order) レコードに対して実行されないようにすることができます。

条件 = current.sys_class_name != 'wm_task' & current.sys_class_name != 'wm_order'

タスクの結果
[後続タスクを作成しますか?] で [はい] を選択した場合、タスクは正常にクローズされ、フォローアップタスクが作成されます。リスト。

請負会社ポータルでの資産の使用状況の記録

請負会社のスタッフは、 フィールドサービス 請負会社ポータルで作業指示タスクの実行中に使用または変更された消耗部品と非消耗部品を追跡できます。

請負会社ポータルで作業タスク中に使用された資産を記録する

請負会社ポータルのタスクの場所からの資産の削除を記録する

請負会社ポータルで作業タスク中に使用された資産を記録する

タスクの実行中に使用する資産を記録します。

始める前に
必要なロール:wm_ext_agentおよびwm_ext_manager

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス請負会社ポータル > 自分のリスト > 自分のタスク.
2. 作業指示タスクを開きます。
3. [資産使用率] 関連リストで [新規] をクリックします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

4. 使用済み資産を記録します。
   a. [資産使用率] フォームで、[ステータス] リストから [使用済み] を選択します。
   b. [資産] リストから資産を選択します。
5. **[Save** (保存)] をクリックします。

タスクの結果
使用した資産は、エージェントのパーソナル倉庫に正常に記録されます。

請負会社ポータルのタスクの場所からの資産の削除を記録する

作業指示で削除した資産のステータスを追跡します。タスクの場所からタスクを実行しながらステータスを追跡できます。

始める前に
必要なロール:wm_ext_agentおよびwm_ext_manager

手順
1. 移動先 すべて > フィールドサービス請負会社ポータル > 自分のリスト > 自分のタスク.
2. 作業指示タスクを開きます。
3. [資産使用率] 関連リストで [新規] をクリックします
   a. [ステータス] リストから [削除済み] を選択します。
   b. [資産] リストから削除した資産を選択します。
4. **[Save** (保存)] をクリックします。

タスクの結果
削除された資産は、エージェントのパーソナル倉庫リストに正常に記録されます。

請負会社ポータルでのタスク **SLA** の表示

フィールドサービス請負会社ポータルで作業指示書の SLA タイムラインを表示し、SLA 期間内にタスクを完了していることを確認します。

始める前に
必要なロール:wm_ext_agentおよびwm_ext_manager

このタスクについて
フィールドサービス請負会社ポータルを使用して、SLA を作成および編集したり、作業指示書タスクから削除したりすることはできません。詳細については、「 作業指示書 SLA の管理」を参照してください。

手順
1. 移動先 すべて > フィールドサービス請負会社ポータル > ホームページ
2. クリック 自分のリスト > 自分のタスク > すべてのタスク.
3. リストから作業指示タスクを開きます。
4. [作業指示タスク] フォームの [タスク SLA] 関連リストをクリックします。
5. [タスク SLA] リストから、SLA 定義を開き、詳細をレビューします。
   SLA レポートの詳細には、タスクのライフタイムにわたるタスク SLA の進捗状況が含まれます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

作業指示に関連する兄弟タスクを表示する

フィールドサービス請負会社ポータルで同じ作業指示に関連する兄弟作業指示タスクの詳細を表示します。

始める前に
必要なロール:wm_ext_agentおよびwm_ext_manager

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス請負会社ポータル > ホームページ.
2. 選択 自分のリスト > 自分のタスク > すべてのタスク.
3. リストから作業指示タスクを開きます。
4. [作業指示タスク] フォームの [兄弟タスク] 関連リストをクリックします。
5. [サービス注文タスク] リストから兄弟作業指示タスクを開き、タスクの詳細を確認します。
   兄弟作業指示タスクは、親作業指示タスク番号、必要な資産、場所などの詳細を提供します。

請負会社ポータルでの雑費の記録

請負会社のエージェントは、 フィールドサービス 請負会社ポータルを使用して、作業指示タスクの実行中に発生する雑費を追跡できます。

始める前に
必要なロール:wm_ext_agentおよびwm_ext_manager

このタスクについて
サービス管理 雑費または雑費は、部品要件などの作業指示に関連する他の経費とは区別されます。雑費は、タスクの実行中に発生する経費、またはタスクに関連する経費を表します。 フィールドサービス管理 (FSM) は、レンタカーのコストと走行距離を追跡するための雑費タイプを提供します。組織は追加のカスタムタイプを作成できます。

タスクのライフサイクルの任意の時点で、作業指示タスクの雑費を作成できます。雑費レコードの作成時に、次の条件が満たされると、システムは経費ラインを生成します。

- ステータスは [発生済み] です
- タイプが [なし] でない
- コストがゼロより大きい

これらの条件のいずれかが変更されると、経費ラインは削除されます。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス請負会社ポータル > 自分のリスト > 自分のタスク.
2. 作業指示タスクリストから作業指示タスクを開きます。
3. [サービス管理雑費] 関連リストで、[新規] をクリックします。
4. フォームで、フィールドに入力します。

サービス管理雑費フォーム

フィールド	説明
サービス注文タスク	[読み取り専用]雑費を作成している作業指示タスク番号。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
タイプ	マイレージ、レンタカー、ベンダーコストなどの付随的費用のタイプ。
コスト	雑費の総額。
説明	雑費に関する有用な情報。
状況	[処理待ち] や [発生済み] などの経費のステータス。

5. [Save (保存)] をクリックします。

請負会社ポータルで作業指示タスクのアンケートを完了する

請負会社のマネージャーまたはフィールドサービスエージェントは、 フィールドサービス 請負会社ポータルを介して、自分にアサインされた作業指示タスクからアンケートにアクセスして完了することができます。

始める前に
必要なロール:wm_ext_agentおよびwm_ext_manager

このタスクについて
タスクのどのステージでも、自分にアサインされた作業指示タスクのアンケートに回答できます。1 つの作業指示タスクで 1 つ以上のアンケートを利用できます。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス請負会社ポータル > ホームページ.

2. 作業指示タスクを開きます。

3. [アンケート] をクリックして、タスクで利用可能なアンケートを 1 つ以上表示します。

4. アンケートリストから、完了するアンケートを選択します。

5. [開始] をクリックして質問に回答します。

6. アンケートのすべての必須の質問に回答した後、[送信] をクリックします。

請負会社ポータルでクローズ済み作業指示書に署名します

顧客は、[完了してクローズ] または [未完了でクローズ] ステータスでクローズされた作業指示書にデジタル署名して確認できます。

始める前に
必要なロール:wm_ext_agentおよびwm_ext_manager

[署名キャプチャ]、[**PDF** 注文概要]、および [ドキュメントテンプレートを使用して **PDF** サマリーを生成する **(Use Document Template)**] 構成オプションを有効にする必要があります。

このタスクについて
作業指示書がクローズされると、作業指示書へのリンクが通知されます。作業指示書を開き、顧客からの署名を要求します。

注:
作業指示書は、関連するすべての作業指示タスクがクローズされた場合にのみクローズされます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス請負会社ポータル > ホームページ.
2. クリック 自分のリスト > 自分のタスク > すべてのタスク.
3. リストから [完了してクローズ] または [未完了でクローズ] ステータスの作業指示タスクを開きます。
4. 作業指示書タスクフォームの [作業指示書の詳細] 関連リストをクリックします。
5. [プレビューして署名] ボタンをクリックします。
   [プレビューと署名] オプションは、[ドキュメントテンプレートを使用して **PDF** サマリー構成を生成] を有効にした場合にのみ使用できます。それ以外の場合は、[署名して確認] オプションを使用できます。これにより、作業指示書の詳細を表示せずに顧客の署名を取得できます。
6. 作業指示書フォームから、詳細を確認します。
7. クローズ済み作業指示書に署名します。
   - 名前を入力するには、[署名を入力] をクリックします。
   - 名前に署名するには、[署名を描画] をクリックします。
8. **[Accept and Confirm]** をクリックします。

タスクの結果
署名済みの PDF サマリーが生成され、作業指示書フォームに添付されます。

必要な部品の要求と受領

アサインされた作業指示タスクを完了するために必要な部品を取得します。

作業指示タスクを完了するために必要な部品を入手するプロセスは次のとおりです。

- 部品要件要求の作成:作業指示タスクがアサインされた後、タスクに必要な部品を調達する要求を作成します。
- 利用可能な場所からインベントリに部品を転送:部品要件を作成すると、転送注文が自動的に作成されます。各転送注文は、自動生成された転送注文ラインと転送注文ラインタスクで構成されます。転送注文ラインタスクは、履行、出荷、配送、受領などの転送注文ラインをあるステージから別のステージに移動するのに役立ちます。資産要求を満たす最初のタスクをクローズすると、複数の転送注文ラインタスクが次々に自動的に作成されます。
- ストックルームで利用可能な部品にアクセスする:資産または部品は、必要になるまでストックルームに保管されます。ストックルームは、ユーザーのパーソナルストックルームとアサイン先グループタイプに基づいて分類されます。請負会社のマネージャーとエージェントは、パーソナル倉庫とグループ倉庫にアサインされ、必要な資産の可用性を確認できます。
- 部品のピックアップ:ストックルームから部品をピックアップし、配送済みとして記録します。

フィールドサービス請負会社ポータルでの部品要件要求の作成と調達

自分にアサインされている作業指示タスクの部品要件要求を作成します。

始める前に
必要なロール:wm_ext_agentおよびwm_ext_manager

このタスクについて
部品要件要求を作成すると、部品要件番号と転送注文番号が自動的に作成されるため、必要な部品の詳細を表示して部品を調達できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [] に移動します。すべて > フィールドサービス請負会社ポータル > ホームページ > 要求 > 部品の作成および調達.
2. フォームで、フィールドに入力します。

部品の作成および調達フォーム

フィールド	説明
タスク番号	作業指示タスクに割り当てられた番号。[クローズ済み] または [キャンセル] ステータスではないタスクを選択します。
モデル	作業指示タスクを完了するために必要な部品モデル。
期日	すべての部品を配送する日付。日付は、作業指示タスクで指定された移動開始予定時間に基づいて自動的に入力されます。必要に応じて、日付を手動で変更します。
必要数量	作業指示タスクを完了するために必要な合計数量。このフィールドは、[モデル] フィールドでハードウェアアイテムが選択されている場合、読み取り専用になります。
配送元の倉庫	アイテムの配送元の倉庫の場所。
配送先の倉庫	アイテムが配送される倉庫の場所。
資産	転送注文ラインによって要求された資産 (特定のプリンターなど)。

3. [**Submit** (送信)] を選択します。

タスクの結果
部品要件および転送注文関連リストは、作業指示タスクフォームの部品要件情報で自動的に更新されます。

フィールドサービス請負会社ポータルを介した部品注文の転送

転送注文を使用して、会社のストックルーム間、または要求エージェントが部品を受け取ることができる場所に必要な部品を移動します。

始める前に
必要なロール:wm_ext_manager

このタスクについて
管理している倉庫から調達した部品を含む転送注文のみを処理できます。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス請負会社ポータル > 自分のリスト > 転送注文.
2. 資産を転送する転送注文を選択します。
3. [転送注文ライン] 関連リストから、転送注文ラインを選択します。
4. [転送注文ラインタスク] 関連リストから、フルフィルメントの準備ができている転送注文ラインタスクを選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

対象タスクの簡単な説明テキストは「フルフィルメントの準備完了」で、ステータスは [オープン] です。

5. [タスクをクローズ] をクリックして履行を完了し、資産転送プロセスを開始します。
履行の準備ができていた転送注文ラインタスクは、[完了してクローズ] ステータスに移行します。

次の 2 つの新しい転送注文ラインタスクが自動的に作成されます。

- 出荷準備を行う転送注文ラインタスクの簡単な説明テキストは「出荷準備中」で、ステータスは [オープン] です。
- 返品の転送注文ラインタスクの簡単な説明テキストは「受領」で、ステータスは [オープン] です。

6. 納品または出荷の準備をします。

フィールドサービス請負会社ポータルでの部品ピックアップの追跡

どの部品をピックアップする準備ができているかは、ストックルーム別にグループ化された資産の統合リストを表示し、集荷を待つことで確認できます。部品をピックアップした後、転送注文ラインタスクをクローズできます。

始める前に
必要なロール:wm_ext_agent

このタスクについて
エージェントは資産を物理的に受け取り、配送済みとして記録できます。リストには、[受領済み] または [輸送中] ステージの転送注文ラインと、次の基準を満たす作業指示タスクが含まれています。

- エージェントにアサイン済み
- [受入済み] または [対応中] ステータス

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス請負会社ポータル > 自分のリスト > 集荷部品.
2. [転送注文ライン] リストから、転送注文ラインを選択します。
3. [転送注文ラインタスク] リストから、簡単な説明テキストが「受領」でステータスが [オープン] の転送注文ラインタスクを選択します。
4. アイテムを物理的にピックアップした後、[タスクをクローズ] をクリックします。
[転送注文ラインタスク] リストには、配送準備完了の新しく作成された転送注文ラインタスクが表示されます。
5. 簡単な説明テキストが「Deliver」で、ステータスが [Open] の転送注文ラインタスクをレビューします。
6. [タスクをクローズ] をクリックします。

タスクの結果
部品がエージェントに正常に配送されました。

フィールドサービス請負会社ポータルのストックルーム情報へのアクセス

請負会社のマネージャーまたはエージェントは、 フィールドサービス 請負会社ポータルを使用して、ストックルーム内の資産の可用性にアクセスして表示できます。

始める前に
必要なロール:wm_ext_agentおよびwm_ext_manager

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
エージェントは、自分にアサインされているパーソナルストックルームとグループストックルームの情報にのみアクセスできます。マネージャーは、自分のパーソナルストックルーム、グループストックルーム、およびエージェントのパーソナルストックルームにアクセスできます。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス請負会社ポータル > 自分のリスト > 倉庫.
2. [ストックルーム] リストから、レビューするストックルームを選択します。
3. ストックルームの資産のステータスを確認します。
   - モデル、数量、ステータス、サブステータスなど、ストックルームで利用可能なハードウェアアイテムのステータスを確認するには、[ハードウェア] 関連リストをクリックします。
   - 数量、ステータス、サブステータスなど、ストックルームで利用可能な消耗品のステータスを確認するには、[消耗品] 関連リストをクリックします。

ServiceNow エージェント モバイルアプリケーションでの作業の完了

フィールドサービスエージェントとマネージャーは、 ServiceNow エージェント モバイルアプリケーションを使用して、どこからでもフィールドサービスタスクを管理します。

概要の使用

ServiceNow エージェントで作業指示書を完了するには、次のアクティビティの 1 つ以上を含めることができます。

- のタイムシート ServiceNow エージェント

  タイムシートの作成と送信、時間の記録などをすべてモバイルデバイスから行うことができます。

- の個人イベント ServiceNow エージェント

  医師の予約などの個人イベントをモバイルデバイスで作成して、予約中にスケジュールされたタスクが表示されないようにします。

- でのタスクの作成 ServiceNow エージェント

  フィールドサービスエージェントは、作業指示書の作成時に欠落した作業がある場合に備えて、モバイルデバイスから作業指示書タスクを作成できます。

- に優先順位付けしています ServiceNow エージェント

  フィールドサービスエージェントは、その日のスケジュールを計画したり、タスクの詳細を表示したりできます。

- での現在地の追跡 ServiceNow エージェント

  位置の追跡を使用して、顧客が到着する時間を知ることができます。これにより、ディスパッチャーは、移動時間がスケジュールに遅れているかどうかをすばやく確認できます。

- インベントリオン ServiceNow エージェント

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールドサービスエージェントは、現在および将来の作業指示タスクのために、他のエージェントや倉庫から部品を検索、要求、および転送できます。

- 機器オン ServiceNow エージェント

  モバイルエージェントアプリを使用して、チェックイン、チェックアウト、または故障した機器の報告を行います。

- フィールドサービスコントラクター向けモバイルアプリ

  請負会社のマネージャーとエージェントは、モバイル用フィールドサービスコントラクターアプリケーションを使用して、アサインされた作業指示タスクを表示および管理できます。

- 上のクルー ServiceNow エージェント

  モバイルエージェントアプリで、クルーへの機器の追加、クルーメンバーシップの管理などを行います。

- でのプッシュ通知 ServiceNow エージェント

  フィールドサービスエージェント、マネージャー、およびディスパッチャーは、プッシュ通知を使用して、タスク、グループ、または個々のエージェントに関連する更新を常に把握することができます。

- チャット: ServiceNow エージェント

  タスクの場所にいるときにモバイルエージェントアプリを使用して顧客やピアとつながり、詳細情報を取得します。

- の現場マップ ServiceNow エージェント

  現場のマップを表示するか、ステップバイステップの道順をすべてモバイルエージェントアプリから取得します。

- のリニア資産 ServiceNow エージェント

  リニア資産の作業指示タスクを管理して、効率的かつ効果的なメンテナンスおよび検査プロセスを確保します。

- でのプレイブック ServiceNow エージェント

  モバイルエージェント用プレイブックアプリケーションは、モバイルデバイスで作業指示タスクを実行するためのガイド付きエクスペリエンスを提供します。

- での仮想会議 ServiceNow エージェント

  Now Mobile エージェントアプリケーションから Zoom または Microsoft Teams 会議をスケジュールまたは開始します。

- のナレッジ記事 ServiceNow エージェント

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ナレッジ記事から関連情報を検索し、チームメンバーがいつオンサイトで、スケジュールどおりにいるかを確認します。

- でのオフライン作業 ServiceNow エージェント

  フィールドサービスデータをアプリケーションキャッシュにダウンロードして、インターネットに接続されていないタスクサイトにいても作業指示タスクの情報を使用できるようにします。

- タスクをクローズしています: モバイルエージェント

  タスクに必要な作業が完了したら、作業指示タスクを完了としてクローズします。

関連情報

Now Mobileエージェントアプリケーションの構成

のタイムシート **ServiceNow** エージェント

モバイルデバイスからタイムシートにアクセスして管理できます。

モバイルタイムシートプラグイン (sn_mtimesheet) をインストールすると、タイムシートを使用して、モバイルデバイスからタイムカードの作成、表示、編集、メモの入力、送信を行うことができます。承認済み、却下済み、または取り消し済みのすべてのタイムシートまたはタイムカードを表示することもできます。

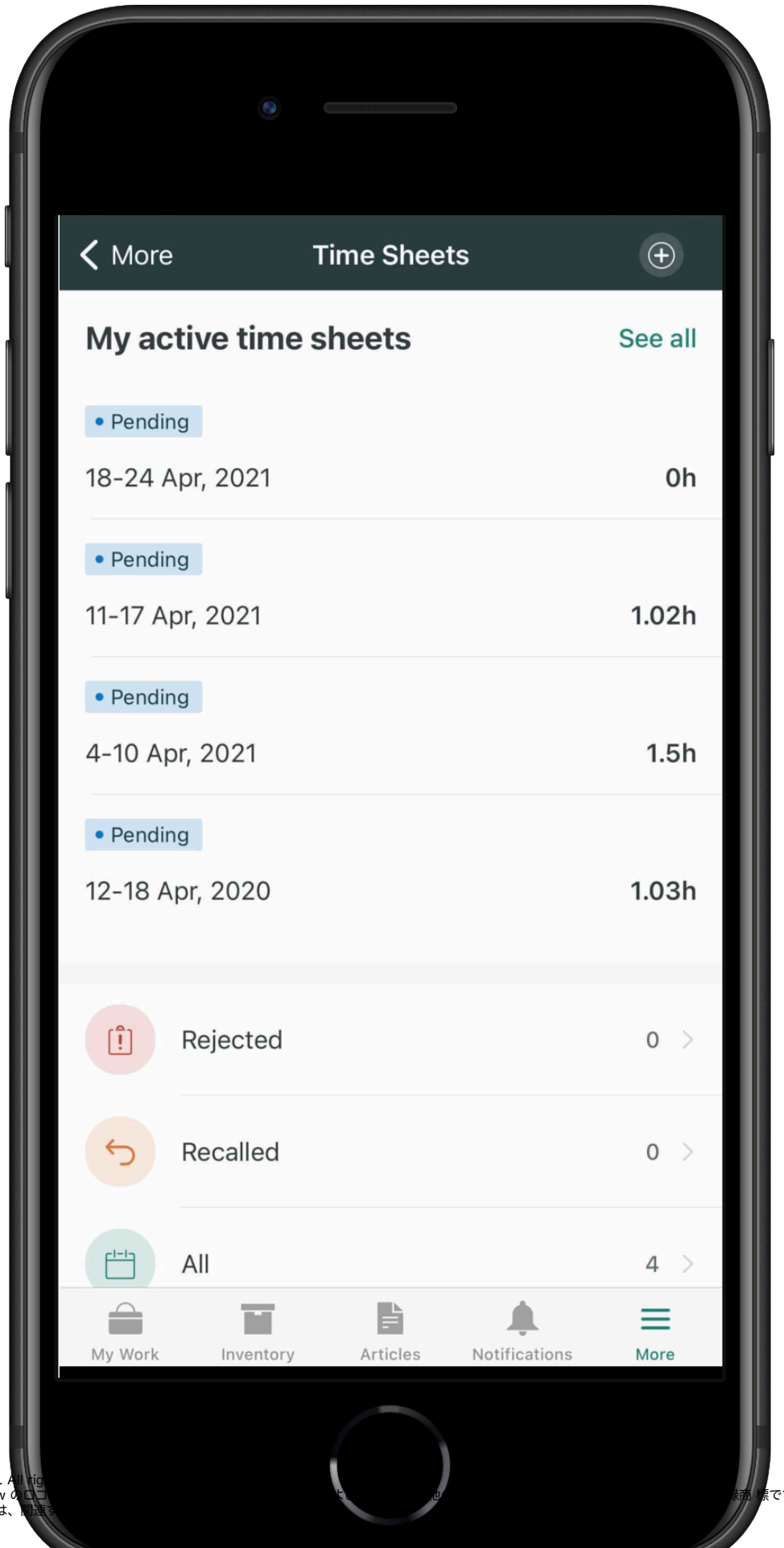
機能

タイムシートには、次の機能があります。

- タイムシートを作成
- タイムカードを作成
- タイムカードに時間を記録
- 特定のタイムカードの週の時間を更新
- タイムカードにメモを追加
- タイムシートを送信
- タイムカードを送信

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rig
ServiceNow, ServiceNow の
その他の会社名と 製品名は、
標です。

タイムシートを作成

ServiceNow エージェントモバイルアプリから、指定された週のすべてのタイムカードをグループ化するタイムシートを作成します。

始める前に
必要なロール:wm_agent

手順

1. ServiceNow エージェント アプリケーションを開きます。
2. 右下隅にある [詳細] ボタンをタップします
3. 右上隅にあるプラスアイコンをタップします。
4. [タイムシートの作成日を選択] フィールドで、タイムシートの作成を開始する日を選択します。
5. 進むアイコンをタップします。

次のタスク
タイムシートにタイムカードを追加します。

タイムカードを追加して作業時間を記録します

タイムカードを作成して、 ServiceNow エージェント モバイルアプリで作業時間を記録します。

始める前に
必要なロール:wm_agent

手順

1. ServiceNow エージェント アプリケーションを開きます。
2. [タイムシート] タブをタップし、タイムシートを開きます。
3. その他のオプションを表示するには、右上のメニューをタップします。
4. タスク関連またはタスク以外の関連タイムカードを追加します。
5. タイムシートのタスクをタップし、該当する日の作業時間を入力して、タイムカードに時間を記録します。
6. [タイムシートを送信] をタップします。

タイムシートのタイムカードを管理する

タイムカードの送信や削除、メモの表示などのアクションを実行して、 ServiceNow エージェントモバイルアプリでタイムカードを管理します。

始める前に
必要なロール:wm_agent

手順

1. Now Mobile Agent アプリケーションを開きます。
2. [タイムシート] タブをタップし、タイムシートを開きます。
3. [週全体] タブで、タイムカードのアクションメニューをタップします。
4. タイムカードを管理します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

の個人イベント ServiceNow エージェント

フィールドサービスエージェントは、 モバイルエージェントでイベントを表示したり、個人イベントを作成および編集したりできます。

で個人イベントを作成する ServiceNow エージェント

ServiceNow エージェント モバイルアプリでパーソナルイベントを作成して、休憩や電話の時間をブロックします。

始める前に
必要なロール:wm_agent

このタスクについて
ServiceNow エージェントで作成されたイベントは、カレンダービューに個人用として表示されます。

手順

1. ServiceNow エージェントモバイルアプリを開き、[マイスケジュール]をタップします。
2. イベントを作成する日を選択します。
3. 右上の省略記号アイコンをタップし、[イベントを作成] をタップします。
4. 以下の情報を入力します。
   - 名前
   - タイプ
   - 開始時間
   - 終了時間
5. **[Submit** (送信)] をタップします。

でのイベントの表示 ServiceNow エージェント

ServiceNow エージェントモバイルアプリでイベントを表示して、スケジュールとその日に予定されているイベントを常に最新の状態に保ちます。

始める前に
必要なロール:wm_agent

手順

1. モバイルエージェントを開き、[マイスケジュール]をタップします。
2. イベントの日付をタップします。
3. イベントをタップして表示します。

ServiceNow エージェント モバイルアプリでの個人イベントの編集

イベントに関連するものに変更があった場合は、 ServiceNow エージェント で作成したパーソナルイベントを編集します。

始める前に
必要なロール:wm_agent

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. ServiceNow エージェントを開き、[マイスケジュール]をタップします。
2. イベントの日付をタップします。
3. 編集するイベントをタップします。
4. [イベントの編集] をタップします。
5. イベント情報を編集します。
6. **[Submit** (送信)] をタップします。

でのタスクの作成 **ServiceNow** エージェント

エージェントは、 ServiceNow エージェント アプリケーションを使用して作業指示タスクを作成します。

始める前に
必要なロール:wm_agent

場所を追加するには、エージェントに sn_fsm_service_loc.wm_service_location_write ロールが必要です。

手順

1. [新規作業を作成] フォームに移動します。
   - ドラフトタスクから作業指示タスクを作成するには、 自分の作業 > ドラフトタスク > 新しい作業を作成.
   - 資産から作業指示書タスクを作成するには、資産に移動して [新しい作業を作成] をタップします。
   - 作業指示書オーバーフローメニューから作業指示書タスクを作成するには、作業指示書に移動し、オーバーフローメニュー  [新しい作業の作成] を選択します。
   - 兄弟作業指示タスクを作成するには、選択した作業指示タスクを開きます。次に、 関連 > 兄弟作業指示タスク > 新しい兄弟タスクを作成.
   - インストールベースの影響を受ける製品から作業指示タスクを作成するには、インストールベースの影響を受ける製品に移動して、[新しい作業を作成] をタップします。
2. フィールドに入力します。

作業指示タスクフォーム

フィールド	説明
作業指示	このタスクがアサインされている作業指示。
会社	作業指示がオープンされた会社。
資産	タスクの実行に必要な部品。 **注:** 選択すると、[インストールベースアイテム] フィールドと [場所] フィールドが非表示になります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
インストールベースアイテム	ユーザーが抱えているインストールベースアイテム。 注: 選択すると、[資産] フィールドと [場所] フィールドは非表示になります。
場所	作業を行う必要がある地理的エリア。場所は、タスクにアサインされるエージェントを決定する上で重要です。 自動入力された場所を使用しない場合は、アドホックの場所を追加できます。詳細については、「作業指示および作業指示タスクでのアドホックな場所の設定」を参照してください。
優先度	このタスクの優先度。
簡単な説明	タスクの簡単な説明。
説明	実行する作業の正確な技術的説明。作業指示ライフサイクルの後のステージで顧客との余分なコミュニケーションを避けるために、問題についてできるだけ詳しく説明してください。

3. **[Submit** (送信)] をタップします。

に優先順位付けしています **ServiceNow** エージェント

モバイルアプリケーションを使用して、タスクの承認または却下、自分へのタスクのアサインとその日のスケジュールの計画、タスクの詳細、スケジュール、およびタスクの場所の表示、または作業指示タスクのクローズを行います。

作業指示タスクを計画する

モバイルアプリを使用して、自分にアサインされたタスクを実行する方法を計画します。SLA にアクセスして優先順位付けし、アプリから直接顧客に電話をかけることができます。

始める前に
必要なロール:wm_agent または wm_dispatcher

このタスクについて
タスクリストには、各作業指示タスクに関する次の情報が表示されます。

- 作業指示タスク番号。
- 作業指示タスクの簡単な説明。
- 作業指示タスクの実行対象である会社。
- 資産の詳細は、作業指示タスクに関連付けられた資産がある場合にのみ表示されます。
- 作業指示タスクが実行されている場所。
- 作業指示タスクのステータス。
- 作業指示タスクを実行する予定開始日時。
- 作業指示タスクで、親作業指示にアカウントがある場合は、作業指示画面から移動してアカウントの詳細をドリルダウンし、プライマリ連絡先の詳細、関連ケース、資産、契約、およびエンタイトルメントを表示します。

  注:
  作業指示書からアカウントの詳細をドリルダウンして表示するには、ログインユーザーに sn_customerservice.customer_data_viewer ロールが必要です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 作業指示タスクで、親作業指示がケースから開始されている場合は、作業指示画面から移動してドリルダウンし、ケースの詳細を確認します。

  注:
  ログインしているユーザーには、作業指示書からケース画面に移動するための case_viewer ロールと、 ケースアクティビティストリームに作業メモとコメントを追加するための sn_customerservice.proxy_contact ロールが必要です。

手順

1. ServiceNow エージェント アプリケーションを開きます。
2. [**My Work** (自分の仕事)] をタップします。

   注:
   [クイックアクション] をタップし、ステータスを [オンシフト] に更新すると、シフト時間内にあることが識別されます。

3. 次のいずれかの操作を実行します。
   リストには、来週の終わりまでに開始するようにスケジュールされているすべてのタスクが表示されます。

   注:
   資産のすべての作業指示を表示することもできます。

4. 作業指示タスクを選択して、タスクの詳細を表示します。
5. オプション: 作業指示書の説明を編集します。
   a. オーバーフローアイコンをタップし、[編集] を選択します。
   b. 次の操作を行います。タスクの簡単な説明を編集するには、[簡単な説明] フィールドをタップして必要な編集を行い、[戻る] アイコンを選択して [編集] 画面に戻ります。
   c. タスクの説明を編集するには、[説明] フィールドをタップし、タスクの説明を入力し、[戻る] アイコンを選択して [編集] 画面に戻ります。
   d. 次のいずれかのアクションを実行します。
      - iOS デバイスでは、[送信] をタップします。
      - Android デバイスでは、送信アイコンをタップします。
6. タスクが関連付けられている作業指示書の SLA を表示します。
   a. 作業指示書番号をタップします。
   b. 詳細を表示する作業指示書を選択します。
   c. [関連] をタップします。
   d. [タスク **SLA**] をタップします。
   画面には、作業指示に関連するすべての SLA が表示されます。

   作業指示書に戻るには、左上隅の矢印をタップします。
7. 作業指示書で特定された問い合わせユーザーに電話をかけます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. [**Details** (詳細)] タブを選択します。

b. [発信者] フィールドで特定された発信者を選択します。

c. 発信者レコードを左にスワイプし、[コール してコール] を選択します。

作業指示書に戻るには、左上隅の矢印をタップします。

関連情報

フィールドサービス管理 (FSM) SLA

モバイルデバイスがオフラインのときにタスクを処理する

インテリジェントタスク推奨に基づいて自分自身にタスクをアサインする

スケジュールのギャップを埋めることができるように、利用可能な最適な推奨タスクを自分にアサインします。

始める前に

必要なロール:wm_agent

このタスクについて

インテリジェントタスク推奨機能は、アドミニストレーターが フィールドサービス インテリジェントタスク推奨事項プラグインをアクティブ化した場合にのみ、推奨スコアが最も高いタスクを自動的に推奨します。詳細については、「インテリジェントタスクの推奨事項をアクティブ化」を参照してください。

エージェントは、 Now® Mobile エージェントアプリケーションにログインして、推奨されるタスクを表示し、そのタスクを自分にアサインすることができます。

注:
インテリジェントタスク推奨事項は、スケジュールロックされている作業指示タスクを除外します。

手順

1. Now Mobile Agent アプリケーションに移動します。
2. [**My Work** (自分の仕事)] をタップします。
3. [自分のタスク] セクションで、[その他のアクション] アイコン (⋮) をタップし、[タスクを推奨] を選択します。
4. [開始時間] フィールドと [終了時間] フィールドに空き時間を指定します。
   デフォルトの終了時間として、開始時間の 2 時間後が自動的に選択されます。終了時刻は変更できます。
5. **[Submit** (送信)] を選択します。

タスクの結果

推奨スコアが最も高いタスクが自動的にアサインされます。

関連情報

インテリジェントタスクの推奨事項

インテリジェントタスクの推奨事項の構成

Intelligent Task Recommendation を使用したエージェントへの作業指示タスクのアサイン

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スケジュールを計画する

特定の日に実行するタスクと個人のイベントを表示して、その日のスケジュールを計画します。自分のイベントを追加し、チームメンバーに自分の空き状況を表示します。

始める前に

必要なロール:wm_agent または wm_dispatcher

このタスクについて

パーソナルイベントと、現在の日付以降にアサインされたすべてのアクティブなタスクのスケジュールを表示できます。過去 7 日以内にクローズされたタスクを表示することもできます。

タスクリストには、各作業指示タスクに関する次の情報が表示されます。

- 作業指示書の簡単な説明。
- 作業指示タスク番号。
- 作業指示タスクを実行するスケジュール開始時間と終了時間。

手順

1. ServiceNow エージェント アプリケーションを開きます。
2. [**My Work** (自分の仕事)] をタップします。
3. [自分のスケジュール] アプレットを開きます。
4. カレンダー上の日付を選択します。
   その日に実行する必要がある個人イベントと作業指示タスクは、カレンダーの下に表示されます。
5. タスクを選択すると、そのタスクのすべての詳細が表示されます。
6. 個人イベントを追加または編集します。
   a. その他の)をタップし、「 イベントを作成」を選択します。
   b. 次のフィールドに入力します。

フィールド	説明
名前	イベントの名前。
タイプ	スケジュールエントリのタイプ。
表示方法	イベントを次のいずれかとしてスケジュールに表示します。 ▪ 多忙 ▪ 空き ▪ 暫定 ▪ 待機中
開始時間	このイベントの開始日時。
終了時間	このイベントの終了日時。
繰り返し	繰り返されるイベントの頻度。 利用可能なオプションは次のとおりです。 ▪ なし ▪ 日次

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	▪ 毎週平日 (月～金) ▪ 毎週末 (土、日) ▪ 毎週月、水、金 ▪ 毎週火木

c. [**Submit** (送信)] を選択します。

未アサインタスクのピックアップ

利用可能な場合は、タスクを自分にアサインできます。

始める前に

作業指示タスクは [ディスパッチ待ち] ステータスである必要があります。

必要なロール:wm_agent または wm_dispatcher

手順

1. ServiceNow エージェント アプリケーションを開きます。
2. [**My Work** (自分の仕事)] をタップします。
3. [自分のグループタスク] アプレットを開きます。
4. 目的の作業指示タスクを選択します。
5. その他のアクション (⋮) アイコンをタップし自分にアサイン を選択します。

タスクの結果

タスクがアサインされたことを知らせる通知が届きます。

タスクルートの最適化

タスクの場所への最適ルートを取得し、タスクマップを使用してその場所に移動します。現在の週に割り当てられたタスクの場所を表示し、アプリを使用して当日のタスクを実行するための最適なルートを選択できます。

始める前に

作業指示タスクには、次の情報が表示されます。

- 作業指示タスク番号。
- 作業指示タスクのステータス。
- 作業指示書の簡単な説明。
- 作業指示タスクを実行する必要がある開始日時。

必要なロール:wm_agent または wm_dispatcher

手順

1. ServiceNow エージェント アプリケーションを開きます。
2. [**My Work** (自分の仕事)] をタップします。
3. [自分のタスクマップ] アプレットを開きます。
   作業指示タスクレコードは、実行する必要がある順序でマップの下部に表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

4. タスクレコードを左または右にスワイプすると、今週の各タスクとその場所がマップ上に表示されます。
5. 次のいずれかのアクションを実行します。

作業指示タスクを承認または却下します

自分にアサインされた作業指示タスクを承認します。たとえば、必要なスキルがない場合や、必要な時間に対応できない場合は、タスクを却下できます。

始める前に
必要なロール:wm_agent または wm_dispatcher

このタスクについて
他の作業指示タスクとは異なり、リニア資産に関連する作業指示タスクのタスクカードには、開始場所と終了場所の詳細が含まれています。この情報は、エージェントがタスクがリニア資産に固有であることを識別し、タスクの実行中に焦点を当てる必要があるセグメントを明確に理解するのに役立ちます。

手順

1. ServiceNow エージェント アプリケーションを開きます。
2. [**My Work** (自分の仕事)] をタップします。
3. 次のいずれかの操作を実行します。

次のタスク
Now Mobileエージェントアプリケーションを使用してタスクの作業を開始します。

作業指示タスクの作業を開始

作業現場への移動を開始した時刻と作業を開始した時刻の両方を記録できます。

始める前に
必要なロール:wm_agent または wm_dispatcher

このタスクについて
アドミニストレーターは、 *wm_notification.upcoming.task.reminder.minutes.before* システムプロパティを設定して、タスクリマインダーを送信するまでの時間を分単位で設定できます。デフォルトでは、作業開始時間の 45 分前に通知が送信されます。

アドミニストレーターは、Studio でプッシュ通知を有効にすることができます。プッシュ通知の設定については、「 モバイルプッシュ通知 」を参照してください。

手順

1. ServiceNow エージェント アプリケーションを開きます。
2. [**My Work** (自分の仕事)] をタップします。
3. [自分のタスク] セクションで、[すべて表示] をクリックします。
4. 開始する作業指示タスクを選択します。
   作業を開始できるのは 、[承認済み] ステータスのタスクのみです。
5. 次のいずれかのアクションを実行します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果

作業指示タスクの次のフィールドが更新されます。

- 作業指示タスクのステータスが [対応中] に変わり、タスクがアクティブに作業されていることが反映されます。
- [実際の作業開始] フィールドは、現在のシステム時刻で自動的に更新され、タスクの開始がマークされます。
- [実際の移動期間] フィールドは、システムによって自動的に計算されます。手動で設定しない限り、 実際の移動開始 タイムスタンプと 実際のオンサイト到着 タイムスタンプの時間差を測定します。
- チェックインがスキップされると、 実際のオンサイト到着 時刻が実際の 作業開始 日時として自動的に入力されます。
- タスクの移動期間に対して生成されたタイムカードは、[作業時間] 関連リストに保存されます。これにより、タスクの場所までの移動に費やされた時間のレコードが提供されます。
- システムプロパティ work.management.allow.auto.timecard と work.management.allow.travel.task.timecard が有効になっている場合、タイムカードは自動的に作成されます。これらのタイムカードは、タスクの移動時間を含む、タスクの作業期間をキャプチャします。

関連情報

モバイルデバイスからの通知の管理

作業指示タスクのアンケートを完了します

営業機会の作成

ダークモードを有効にする

デフォルトが明るすぎる場合は、 ServiceNow エージェント でダークモードをオンにして目の疲れを軽減します。

始める前に

必要なロール:wm_agent

手順

1. ServiceNow エージェントアプリケーションを開きます
2. [設定] をタップします。
3. [外観] をタップします。
4. [ダークテーマ]をタップします。

営業機会の作成

ServiceNow エージェントアプリケーションを使用して、フィールドサービス訪問中に特定されたサービス、製品、または資産の販売機会を作成します。

始める前に

必要なロール:wm_technician_sales_write

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて

- フィールドサービスを使用した技術者主導の営業 (com.snc.fsm_technician_sales) プラグインとオポチュニティ管理アプリケーション (com.sn_l2c_oppty_mgmt) プラグインがインストールされていることを確認します。
- wm_technician_sales_writeロールを使用すると、タスクの開始前またはタスクの進行中に機会を作成できます。

手順

1. ServiceNow エージェント アプリケーションを開きます。
2. 営業機会を作成します。
   [機会を作成] フォームが表示されると、いくつかのフィールドが自動入力されます。
3. フォームで、フィールドに入力します。

案件を作成

フィールド	説明
簡単な説明	オポチュニティの簡単な説明を入力します。
作業指示タスク	機会が作業指示タスクに基づいている場合、作業指示タスク番号は自動的に入力されます。このフィールドは、作業指示タスクなしでオポチュニティを作成するためのオプションになります。
アカウント	顧客アカウント参照を入力します。
連絡先	顧客連絡先参照を入力します。
営業サイクルタイプ	営業サイクルのタイプ (新規顧客、更改、アップセルなど) を入力します。デフォルト値はアップセルです。
ステージ	オポチュニティのステージに入ります (例:認定、開発、提案、交渉、受注確定、失注)。デフォルト値は [認定] です。
評価	評価を設定します (例:最高評価の場合は「ホット」)。デフォルト値はホットです。
通話許可	呼び出しを許可するオプション。デフォルトでは、有効になっています。
メール許可	メールを許可するオプション。デフォルトでは、有効になっています。
共有許可	共有を許可するオプション。デフォルトでは、有効になっています。

4. **[Submit** (送信)] をタップします。
   案件が作成され、[営業] タブに表示されます。作業指示書タスクに関連付けられている場合は、[関連] タブにも表示されます。
5. オポチュニティに製品を追加します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. 作成した営業案件に 行を追加 をタップします。

b. [製品オファリング] フィールドで、製品を選択します。

c. [数量] フィールドに数量を入力します。

d. [測定単位] で、単位を選択します。

e. **[Submit** (送信)] をタップします。
製品品目がオポチュニティに追加されます。

タスクの結果
[関連] タブで機会をタップすると、品目の詳細と アクティビティ ストリームが表示されます。

営業機会の表示

ServiceNow エージェントアプリケーションを使用して、営業案件を表示、ソート、フィルタリングします。

始める前に
必要なロール:wm_technician_sales_write

このタスクについて

- フィールドサービスを使用した技術者主導の営業 (com.snc.fsm_technician_sales) プラグインとオポチュニティ管理アプリケーション (com.sn_l2c_oppty_mgmt) プラグインがインストールされていることを確認します。
- wm_technician_sales_writeロールを使用すると、営業データにアクセスして管理できるため、整理された状態を維持し、最も関連性の高い商談に集中できます。

手順

1. ServiceNow エージェント アプリケーションを開きます。
2. [販売] タブをタップします。

   注:
   [営業] タブが表示されていない場合は、[その他の アイコンをクリックします。

   オポチュニティのリストが表示されます。
3. オプション: 機会を並べ替えるには、[並べ替え] をタップし、必要なオプションを選択します。
   オポチュニティのリストは、選択したオプションに基づいてソートされて表示されます。
4. 特定の条件に基づいて機会をフィルタリングするには、[フィルター をタップしてフィルター条件を入力します。
5. [適用] をタップします。
   機会のリストは、選択した基準に従ってフィルタリングされます。

作業指示タスクのアンケートを完了します

作業指示タスクに関連する質問への回答を完了し、後で参照できるように回答を保存します。たとえば、修理前に機器の状態を確認するためのアンケートを作成できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて

エージェントが他のエージェントのプロファイルを代理操作している場合でも、エージェントは互いの完了したアンケートを表示できません。

始める前に

作業指示タスクでアンケートが使用可能になっている場合は、そのタスクでアンケートを表示できます。アンケートを作成し、作業指示書タスクに関連付ける方法の詳細については、「 作業指示書のアンケート」を参照してください。

必要なロール:wm_agent または wm_dispatcher

手順

1. ServiceNow エージェント アプリケーションを開きます。
2. [**My Work** (自分の仕事)] をタップします。
3. [自分のタスク] セクションで、[すべて表示] をタップします。
4. アンケートに記入する作業指示タスクを選択します。
5. 画面下部の「 アンケートに回答 」ボタンをタップします。
6. [処理待ち] タブで、回答する準備ができているアンケートをタップします。
   アンケートが必須の場合は、アンケートを完了するまでタスクをクローズできません。
7. **[Submit** (送信)] をタップします。
   送信したアンケートは表示できますが、変更することはできません。

タスクの結果

送信されたアンケートが [完了] タブに表示されます。

での現在地の追跡 **ServiceNow** エージェント

位置の追跡を使用すると、定義された期間またはタスクの実行中に、自分の場所の記録を保持できます。

利用可能な追跡オプションはアドミニストレーターが選択します。利用可能な位置の追跡オプションは、[アクションベース] と [手動] の 2 つです。要件に基づいて、次のいずれかのオプションを選択できます。

アクションベースのトラッキング
: 実行するアクションに基づいて位置追跡を開始および停止します。

手動追跡
: 指定された期間の位置追跡を開始するか、継続的に位置を追跡します。

アクティビティを監視するには、モバイルデバイスから位置のトラッキングをオンにします。インターネットに接続していなくても、場所の追跡は続行されます。詳細については、「 モバイルの位置の追跡の使用 」をご参照ください。

インベントリオン **ServiceNow** エージェント

フィールドサービスエージェントは、現在および将来の作業指示タスクのために、他のエージェントまたは倉庫から部品を検索、要求、および転送できます。

関連情報

- Advanced Part Sourcing コンポーネント
- 消耗品モデルと非消耗品モデル

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

インベントリを追跡

自分の場所を基準として、利用可能な部品がある倉庫を示すマップを表示します。

始める前に
必要なロール:wm_agent

このタスクについて
エージェントは、自分のパーソナル倉庫、同僚の倉庫、倉庫から部品を検索して、作業指示タスクを完了できます。ストックルームの場所の情報は、インタラクティブマップとカードの形式で [資産マップ] 画面に表示されます。次のアイコンを使用して、ストックルームの場所間を移動できます。

- ログインしているユーザーの場所を表示するには方向アイコン (を使用し、ストックルームの場所間を移動するには方向を表示アイコン (方向
- 場所リストアイコン (Listを使用して、ストックルームをリストビューで表示し、場所マップアイコン (Mapを使用して、ストックルームをマップビューで表示します。

手順

1. ServiceNow エージェント アプリケーションを開きます。
2. [インベントリ] をタップします。
3. 次のいずれかの操作を実行します。

タスクの結果
ストックルームの場所の情報は、インタラクティブマップとカードの形式で [資産マップ] 画面に表示されます。目的の倉庫を選択し、インベントリを要求することができます。

次のタスク
インベントリの要求

インベントリの要求

在庫が少なくなったとき、または特定の作業指示書の部品が必要なときに、インベントリを要求します。

ピアのストックルームまたは倉庫から部品を要求できます。ピアエージェントに部品を要求すると、部品を要求したピアエージェントにモバイル通知が送信されます。ピアエージェントは、ストックルームにある部品の空き状況に基づいて、要求を承認または却下できます。倉庫から部品を要求すると、転送注文が自動的に生成されます。

在庫を要求するには、次の 2 つの方法があります。

- 部品要件の作成:作業指示タスクのコンテキストの有無にかかわらず、単一の部品を選択して要求します。
- 部品要求の作成:単一または複数の倉庫から、直接または既存の部品要件に基づいて複数の部品を選択して要求します。

関連情報
インベントリを追跡

ピアエージェントからの部品要求を承認または却下する

要求された部品の転送注文ラインを表示する

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

単一の部品を要求

倉庫で欠陥のある部品が見つかった場合、または在庫がなくなった場合に部品を受領する部品要件を作成します。

始める前に
必要なロール:wm_agent

このタスクについて
部品要件は、作業指示タスクのコンテキストの有無にかかわらず作成できます。

手順

1. ServiceNow エージェント アプリケーションを開きます。
2. 部品を要求して調達します。
3. [モデル] をタップします。
4. 部品モデルを選択します。
5. オプション: 部品要件を 作業指示書タスクに関連付けるには、作業指示書タスクを選択します。
6. オプション: 選択した部材モデルの代替品を表示するには、[代替品を検索] を選択します。
7. [必要数量] フィールドに、タスクの完了に必要な部品の合計数量を入力します。
8. [納期] フィールドに、すべての部品の配送期限を入力します。
9. [必須] オプションを有効にして、作業指示タスクを実行するために必要な部品を指定します。
10. **[Submit** (送信)] をタップします。
    部品要件が作成されるとメッセージが表示されます
11. 部品要件リスト画面に戻り、部品要件カードをタップします。
12. [パーツの検索]をタップして、特定のパーツを見つけます。

    注:
    部品が個人のストックルームで利用できない場合は、すぐに手順 14 に進みます。

13. ストックルームで既に入手可能な部品を調達します。
    - 後で使用するために部品を予約するには、「 この部品を予約」をタップします。
    - 別のストックルームから部品を調達するには、 もう一度 [調達] をタップし、ステップ 14 から 19 に従います。
14. オプション: 選択した部材モデルの代替品を表示するには、[代替品を検索] を選択します。
15. [半径] フィールドに半径をマイル単位で入力して、指定した距離内の部品を検索します。
    現在の場所をソースの場所として使用し、指定された半径内の部品を検索します。
16. [次へ] アイコンをタップします。
    ストックルームの場所は、インタラクティブマップと [資産マップ] 画面にカードとして表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
ピアエージェントのプロファイルとモバイルで次のオプションが有効になっている場合、部品情報カードにはピアエージェントの最新の既知の場所が含まれます。

- ピアエージェントのプロファイルの 位置情報管理 追跡オプションは、部品の詳細と最後に確認された場所を情報カードで表示できるかどうかを制御します。
- ピアエージェントのモバイルデバイスと Now Mobile エージェントアプリの [*Location Tracking*] オプション。

17. 部品を受け取る倉庫をタップし、[部品の調達] をタップします。
18. 調達部品の転送先の倉庫を選択します。
たとえば、部品を倉庫に受領する必要がある場合は、パーソナル倉庫を選択します。
19. [数量] フィールドに、タスクの完了に必要な部品の数量を入力します。
20. [次へ] アイコンをタップします。
21. [インベントリ] 画面に戻ります。

タスクの結果

- 特定の作業指示タスクの部品を要求した場合、作業指示タスクフォームの [部品要件] および [転送注文] 関連リストが自動的に更新されます。
- 転送注文 ラインは、倉庫から部品を要求するときに生成されます。
- フィールドサービス Advanced Parts Sourcing [com.snc.fsm_advanced_parts_sourcing] プラグインが有効で、*Create part requests for part requirement sourcing*および*Use part request approvals*のプロパティが有効になっている場合は、次のレコードを表示できます。
  - 指定した部品要件に対して、ステータスが [対応中] の部品要求が作成され、部品要求ラインのステータスが [要求済み] になります。要求のステータスを表示するには、次に移動します: インベントリ > 自分の要求.
  - 要求された部品の一時部品要求 (RITM) レコードが作成され、モバイル通知としてエージェントに送信されます。このプロパティが無効になっている場合、または倉庫から部品を要求した場合、転送注文は [ドラフト] ステータスで自動的に生成されます。

複数の部品を要求

作業指示タスクがあるかどうかに関係なく、単一または複数の倉庫から複数の部品を同時に要求して調達します。

始める前に

フィールドサービス Advanced Parts Sourcing [com.snc.fsm_advanced_parts_sourcing] プラグインを有効にする必要があります。プラグインをアクティブ化するステップの詳細については、「Field Service Management (フィールドサービス管理) のアクティブ化」を参照してください。

必要なロール:wm_agent

このタスクについて

部品要求は、[自分の作業] および [インベントリ] 画面から、直接、または既存の部品要件から取得して、必要な数量で作成できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:

- 部品は、[部品検索条件] プロパティで定義された値に基づいて倉庫で検索されます。詳細については、「Advanced Part Sourcing コンポーネント」を参照してください。
- 現在地がソースの場所と見なされ、プロファイルの最大 部品検索半径 と 距離単位 に記載されている半径内の倉庫が検索されます。

手順

1. ServiceNow エージェント アプリケーションを開きます。
2. 作業指示タスクの有無にかかわらず、または独自の要求または部品要件リストから部品を要求します。
3. 要求された部品を受領する倉庫を選択します。
   たとえば、作業指示タスクを完了するために部品が必要な場合は、個人用倉庫を選択します。
4. **[Submit** (送信)] を選択します。
   部品要求は [ドラフト] ステータスで作成されます。
5. [部品を追加] をタップします。
6. 直接または部品要件から部品を部品要求に追加します。
7. **[Submit** (送信)] を選択します。
   必要な部品を使用して部品要求ラインが作成されます。
8. 戻るアイコンをタップして、部品要求リスト画面に移動します。

   注:
   マネージャーは、エージェントの代わりに倉庫を直接選択して部品をフェッチできます。

9. 利用可能なストックルームから部品を検索します。
   - 特定の部品を見つけるには、[部品を検索]をタップします。
   - すべての部品を探すには、「 すべて検索」をタップします。

   注:
   部品がパーソナルストックルームで利用可能な場合は、[この部品を予約] オプションを使用して部品を予約できます。

   部品があるストックルームの場所は、インタラクティブマップと ストックルーム マップ画面のストックルーム情報カードに表示されます。
10. 部品を受領する倉庫を選択します。
11. [ストックルームの確認] をタップします。
    部品が選択したストックルームから要求されたことを検証する成功メッセージが表示されます。

タスクの結果

- 部品要求ステータスが「対応中」に変わり、部品要求ラインが「要求済み」に変更されます。要求のステータスを表示するには、次に移動します: インベントリ > 自分の要求.
- `Use part request approvals`プロパティが有効になっている場合、部品要求は、部品を要求したピアエージェントに送信されます。詳細については、「Advanced Part Sourcing コンポーネント」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 要求された部品の一時部品要求 (RITM) レコードが作成され、モバイル通知としてエージェントに送信されます。このプロパティが無効になっている場合、または倉庫から部品を要求した場合、転送注文は [ドラフト] ステータスで自動的に生成されます。
- 特定の作業指示タスクの部品を要求した場合、作業指示タスクフォームの [部品要求] および [転送注文] 関連リストが更新されます。

ピアエージェントからの部品要求を承認または却下する

ピアエージェントから受け取った部品要求を確認します。

始める前に

- フィールドサービス Advanced Parts Sourcing (com.snc.fsm_advanced_parts_sourcing) プラグインを有効にする必要があります。詳細については、「フィールドサービス管理 (FSM)の追加プラグイン」を参照してください。
- ピアエージェントから部品要求を受信できるようにするには、 *Use part request approvals* プロパティを有効にする必要があります。詳細については、「フィールドサービス管理 (FSM) とともにインストールされるプロパティ」を参照してください。
- *Notifications* ピアエージェントからモバイルプッシュ通知を受信するには Now Mobile エージェントアプリを有効にする必要があります。

必要なロール:wm_agent

手順

1. ServiceNow エージェント アプリケーションを開きます。

   ヒント:

   在庫がわかっていて、要求をすぐに却下するか受け入れるかは、 承認 または 却下を選択して表示される通知から直接行うことができます。

2. プッシュ通知をタップします。

   注:
   プッシュ通知にアクセスできない場合は、 在庫 をタップし、 部品要求 セクションで 自分からの要求 をタップして、要求にアクセスします。

3. パーソナルストックルームで部品の可用性を確認し、部品要求を受け入れるか却下するかを決定します。

タスクの結果

- 要求を受け入れると、部品要求レコードのステータスが [承認済み] に変わり、要求されたフィールドサービスエージェントにモバイル通知が送信されます。転送注文ラインは次のように作成されます。
  - 消耗部品の場合、要求されたすべての部品に対して 1 つの転送注文ラインのみが作成されます。
  - ハードウェアの場合、要求された部品の資産ごとに 1 つの転送注文ラインが作成されます。
- 要求を却下すると、部品要求レコードのステータスが [却下] に変わり、要求されたフィールドサービスエージェントにモバイル通知が送信されます。却下された部品要求は再度要求できます。詳細については、「他の倉庫から却下された部品を要求」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

次のタスク

- 要求された部品の転送注文ラインを表示する
- 他の倉庫から却下された部品を要求

部品のピックアップ

物理的な引き取りを待っているすべての資産について、転送注文の概要リストを表示できます。

部品要求の部品を集荷

ピアエージェントに要求した部品のうち、ピックアップの準備ができているものをピックアップし、転送注文ラインをクローズします。

始める前に
フィールドサービス Advanced Parts Sourcing プラグイン (com.snc.fsm_advanced_parts_sourcing) を有効にする必要があります。詳細については、「フィールドサービス管理 (FSM)の追加プラグイン」を参照してください。

必要なロール:wm_agent

手順

1. ServiceNow エージェント アプリケーションを開きます。
2. [インベントリ] をタップします。
3. [自分の要求] をタップします。
4. 転送注文を表示する部品要求をタップします。
5. 選択した部品要求の [転送注文] タブをタップします。
6. 部品をピックアップする転送注文を選択します。
7. [集荷を確定] をタップします。

タスクの結果
ピックアップと転送注文が完了したことを示すメッセージが表示されます。転送注文 ラインのステータスが [配送済み] に変更されます。

部品をピックアップしてタスクを完了する

タスクサイトで、ジョブを完了するために不足している部品が必要な場合は、利用可能なストックルームから転送することで部品をピックアップできます。

始める前に
必要なロール:wm_agent または wm_dispatcher

手順

1. ServiceNow エージェント アプリケーションを開きます。
2. [受け取る部品] をタップします。
3. ピックアップする部品をタップし、左にスワイプして[ピックアップを確認]を選択します。
   部品の調達ステージが表示されます。部品が 「受領済み」 または 「輸送中」 ステージの場合は、集荷を確認できます。
4. [集荷を確認] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果
調達ステージが [配送済み] に移行し、部品がインベントリに追加され、利用可能としてマークされます。

他の倉庫から却下された部品を要求

ピアエージェントによって却下された部品を他のストックルームから要求します。

始める前に
必要なロール:wm_agent

このタスクについて
ピアエージェントが単一または複数の部品の要求を却下した場合、部品要求は部分的に却下されるか、却下されます。却下された部品要求を表示し、他のストックルームから再度要求することができます。

手順

1. ServiceNow エージェント アプリケーションを開きます。
2. [インベントリ] をタップします。
3. [自分の要求] をタップします。
4. [却下] または [一部却下] ステータスの部品要求をタップします。
5. [パーツ] タブで、却下されたパーツをタップします。
6. もう一度 [リクエスト] をタップします。
7. [再要求] 画面で、却下された部品を選択し、[送信] をタップします。

タスクの結果
部品要求は [ドラフト] ステータスで作成されます。

次のタスク
作成された部品要求の部品を調達できます。詳細については、「インベントリの要求」を参照してください。

部品要求を複製

複製部品要求を作成して、過去に要求した部品と同じリストを要求します。

始める前に
必要なロール:wm_agent

手順

1. ServiceNow エージェント アプリケーションを開きます。
2. [インベントリ] をタップします。
3. [自分の要求] をタップし、複製する部品要求を選択します。
4. その他のアクション (⋮) アイコンをタップし、[要求の複製] を選択します。

タスクの結果
部品要求品目が重複した要求に追加されます。

要求された部品の転送注文ラインを表示する

自分が要求した部品のすべての転送注文ラインを表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール:wm_agent または wm_dispatcher

このタスクについて
転送注文では、必要な部品を倉庫間で、またはエージェントが受け取ることができる場所に移動します。転送注文ラインは次のように作成されます。

- 消耗部品の場合、要求されたすべての部品に対して 1 つの転送注文ラインのみが作成されます。
- ハードウェア部品または非消耗部品の場合、要求された部品の資産ごとに 1 つの転送注文ラインが作成されます。

手順

1. ServiceNow エージェント アプリケーションを開きます。
2. 転送注文を表示します。

次のタスク
部品要求のためにピアエージェントから部品をピックアップできます。詳細については、「部品をピックアップしてタスクを完了する」と「部品をピックアップしてタスクを完了する」を参照してください。

スケジュールを表示し、納品する部品を追跡する

個人のストックルームから別のストックルームへの納品をスケジュールした部品を表示できます。

始める前に
必要なロール:wm_agent または wm_dispatcher

このタスクについて
納品する転送注文ラインは 、[ドラフト] または [要求済み] ステータスである必要があります。転送オーダラインステージの詳細については、 Transfer orders for Asset Management を参照してください。

手順

1. ServiceNow エージェント Agent アプリケーションを開きます。
2. [受け取る部品] をタップします。
   納品をスケジュールした部品のリストを表示できます。

   資産の納品の詳細については、「 資産の納品」を参照してください。

選択した資産のすべての作業指示を分析

資産をスキャンして、その作業履歴と今後の作業指示を表示します。資産の作業指示書 を作成することもできます。

始める前に
必要なロール:wm_agent または wm_dispatcher

手順

1. ServiceNow エージェント アプリケーションを開きます。
2. [自分の作業] タブで、上部にある [資産ルックアップ] をタップします。
3. バーコードアイコンをタップして、アセットをスキャンします。
4. 資産レコードをタップします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

5. 次のいずれかを実行します。

モバイルデバイスから作業指示タスクの資産を追跡する

作業指示タスクを実行するために使用した資産、またはモバイルデバイスで ServiceNow エージェント アプリケーションを使用して削除または置換した資産のステータスを追跡します。タスクの場所からタスクを実行するときに、これらの資産のステータスを追跡できます。

始める前に

この手順を実行する前に、作業指示タスクが [受入済み] または [対応中] ステータスである必要があります。

必要なロール:wm_agent

このタスクについて

資産使用率を記録すると、次のアクションが発生します。

- [部品を使用] 画面には、インベントリの [予約部品] および [利用可能な部品] リスト内の資産が表示され、ステータスが [在庫あり] として、サブステートが [予約 済み] および [利用可能] として表示されます。
- [部品を削除] リストには、部品のステータスが [在庫あり] でサブステートが [欠陥品] となっている作業指示書または作業指示タスクのすべての会社と場所の資産が表示されます。

手順

1. ServiceNow エージェント アプリケーションを開きます。
2. [**My Work** (自分の仕事)] をタップします。
3. [自分のタスク] セクションで、[すべて表示] をタップします。
4. 資産を追跡する作業指示タスクを選択します。

   作業指示書タスクの [資産] フィールドは、親作業指示書から資産の詳細を継承します。作業指示書に資産を追加すると、そのすべての作業指示書タスクが同じ資産の詳細で更新されます。

5. [部品] をタップして、使用された部品、削除された部品、および作業タスクの部品要件を表示します。
6. 次のいずれかのオプションをタップして、資産の使用、資産の削除、または資産の交換に関する情報を記録します。

7. 次のいずれかのオプションをタップして、資産の使用または削除に関する情報を記録します。

関連情報

資産利用状況を記録する

新しい資産の登録

顧客に対してサポートされており、 ServiceNow エージェント アプリケーションを使用して以前に登録されていない新しい資産を登録します。

始める前に

必要なロール：asset

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. ServiceNow エージェント アプリケーションを開きます。
2. [インベントリ] をタップします。
3. オーバーフローアイコン (...) をタップし、[資産の登録] を選択します。
4. 「モデルカテゴリ」をタップし、部品モデルカテゴリを検索して選択します。
5. 「モデル」をタップし、部品モデルを検索して選択します。
6. オプション: モデル番号、インストール日、会社、場所など、その他の詳細を入力します。
   新しいモデル番号を入力すると、同じモデルカテゴリとモデルに属する部品の既存のモデル番号が上書きされます。
7. [スキャン]をタップして、部品の資産タグとシリアル番号をスキャンします。
8. [毎回次のアイテムをスキャン] をタップして、次の部品のバーコードをスキャンします。
   デフォルトの構成では、一度に最大 5 つの部品をスキャンできます。一度に複数のアイテムをスキャンする回数を増減できます。詳細については、「 複数のスキャン用にグループ化された入力を構成する 」を参照してください。
9. すべてのパーツをスキャンしたら、「 レビュー」をタップします。
   レビュー数は、各部品をスキャンした後に更新されます。
10. スキャンした部品を確認し、「 完了」をタップします。
    [資産の登録] フォームが最新のカウントとその他の関連情報で更新されます。

転送プロセスを通じた欠陥資産の移動

ストックルームから納品リストに欠陥部品を追加します。転送注文を生成して、これらのアイテムを納品する必要がある倉庫に移動します。

始める前に
必要なロール:wm_agent または wm_dispatcher

手順

1. ServiceNow エージェント アプリケーションを開きます。
2. タップ インベントリ > 自分のインベントリ.
   サブステートが [利用可能] または [予約済み] の部品は [利用可能] タブに表示され、欠陥のある部品は [欠陥 品] タブに表示されます。
3. [欠陥] をクリックします。
4. 納品する部品を選択します。
5. 部品を返却する必要がある倉庫に移動するには、次のいずれかを実行します。

6. [**To Stockroom]** をクリックし、納品する倉庫を選択します。
7. 次のいずれかの操作を行います。
   - iOS では、[送信] をクリックします。
   - Android では、送信 アイコン をクリックします。

タスクの結果
新しい転送注文ラインが作成されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- 返品場所に既存の転送注文がある場合は、その転送注文に新しい転送注文ラインが追加されます。

  注:
  転送注文は [ドラフト] ステータスである必要があります。

- 返品場所の転送注文が存在しない場合は、新しい転送注文が作成され、転送注文ラインがその転送注文に追加されます。

資産移動の詳細については、「 移動プロセスによる資産の移動」を参照してください。

モバイルデバイスからの転送プロセスを通じて余剰資産を移動します

モバイルデバイスの ServiceNow エージェント アプリケーションを使用して、余剰消耗部品をストックルームから納品リストに移動します。転送注文を生成して、これらのアイテムを納品する必要があるストックルームに移動することができます。

始める前に
必要なロール:wm_agent または wm_dispatcher

手順

1. ServiceNow エージェント アプリケーションを開きます。
2. タップ インベントリ > 自分のインベントリ.
   [利用可能] または [予約済み] サブステートにある部品が [利用可能] タブに表示されます。
3. [対応可能 **(Available)]** を選択します。
4. 納品する部品を選択します。
5. 次のいずれかのアクションを実行して、返却する部品をストックルームに移動します。

6. 部品を選択してフォームを開きます。
7. オーバーフロー ⋮ アイコンをクリックし、[納品リストに追加] を選択します。
8. モデル番号を確認します。
9. [数量] を選択し、ストックルームに返品する数量を入力します。
10. 納品倉庫 を選択し、部品を納品する倉庫を選択します。
11. Apple iOS デバイスと Google Android デバイスのどちらを使用しているかに応じて、次のいずれかのアクションを実行します。
    - Apple iOS デバイスで、[送信] を選択します。
    - Google Android デバイスで、送信アイコンを選択します。

タスクの結果
新しい転送注文ラインが作成されます。

- 納品場所に既存の転送注文がある場合は、その転送注文に新しい転送注文ラインが追加されます。

  注:
  転送注文は [ドラフト] ステータスである必要があります。

- 納品場所の転送注文が存在しない場合は、新しい転送注文が作成され、転送注文ラインがその転送注文に追加されます。

資産移動の詳細については、「 移動プロセスによる資産の移動」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

次のタスク
納品する部品リストで部品のステータスを確認します。

ServiceNow エージェントアプリケーションのインストールベース情報の表示

ServiceNow エージェント モバイルアプリケーションで作業指示タスクのインストールベースアイテムに関する情報を表示して、購入した製品またはサービスに関して提起された質問や問題のステータスを追跡します。

始める前に
必要なロール:wm_agent

手順

1. ServiceNow エージェント アプリケーションを開きます。
2. [**My Work** (自分の仕事)] をタップします。
3. [自分のタスク] セクションで、[すべて表示] をタップします。
4. インストールベースアイテムのステータスを追跡する作業指示タスクをタップします。
5. [インストールベースアイテム] をタップします。
6. [詳細] セクションのインストールベースアイテム情報を確認します。
   - [詳細] タブをタップして、インストールベースアイテム情報を表示します。
   - [関連] タブをタップして、子インストールベースアイテムと今後の作業指示タスクを表示します。

     注:
     予定されている作業指示タスクは、作業計画管理プラグインがインストールされ、予定されている作業指示が生成されている場合にのみ使用できます。

機器オン ServiceNow エージェント

ServiceNow エージェント モバイルアプリの [自分の機器] アプレットを使用して、機器のチェックイン、チェックアウト、または故障の報告を行います。

機器のチェックアウトまたはチェックイン

ServiceNow エージェントモバイルアプリを使用して、作業指示タスクまたはクルーに割り当てられた機器をチェックアウトまたはチェックインします。

始める前に
必要なロール:wm_agent

手順

1. 移動先 自分の作業 > 自分の装置.
2. 機器インスタンスをタップします。
3. 機器をチェックアウトまたはチェックアウトします。
   - 機器をチェックアウトするには、[チェックアウト] をタップします。

     設備のステータスが [使用中] に変わります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 機器をチェックインするには、[チェックイン] をタップします。

  設備のステータスが [利用可能] に変わります。アサインされた作業指示タスクが完了すると、そのタスクに対して機器インスタンスをチェックアウトできなくなります。

故障した機器を報告

ServiceNow エージェントモバイルアプリを使用して、作業指示タスクまたはクルーにアサインされた機器のブレークダウンをレポートします。

始める前に
必要なロール:wm_agent

手順

1. 移動先 自分の作業 > 自分の装置.
2. 機器インスタンスをタップします。
3. [レポートの内訳] をタップします。
4. [説明] フィールドに、ブレークダウンの詳細を入力します。
5. **[Submit** (送信)] をタップします。

タスクの結果
機器のステータスが [利用不可] に変わり、チェックインもチェックアウトもできなくなります。

フィールドサービスコントラクター向けモバイルアプリ

請負会社のマネージャーとエージェントは、 フィールドサービスコントラクター向けモバイルアプリアプリケーションを使用して、自分にアサインされた作業指示タスクを表示および管理できます。

組織は、作業指示タスクを請負会社にアウトソーシングできます。請負会社は、顧客の場所に請負会社エージェントを配置することで、アサインされたジョブを実行します。

関連情報

フィールドサービスコントラクター向けモバイルアプリNow Mobileエージェントアプリケーションの機能

モバイルデバイスで作業指示タスクを自分に再アサインする

ServiceNow エージェント アプリケーションのフィールドサービスコントラクター向けモバイルアプリ機能を使用して、作業指示タスクを自分に再アサインします。

始める前に
必要なロール:wm_ext_agent または wm_ext_manager

手順

1. ServiceNow エージェント モバイルアプリケーションを使用してインスタンスにアクセスします。
2. **[My Work**] ナビゲーションタブで、[**My Group Tasks**] をタップします。
3. リストから作業指示タスクを選択します。
4. その他のアクション (⋮) アイコンをタップします。
5. [自分に割り当て]をタップします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- 作業指示タスクが正常にアサインされると、「 自分に正常にアサイン」 というメッセージが表示されます。
- スケジュールされた時刻に対応できない場合は、次のメッセージが表示されます。 このエージェントは、スケジュールされた時間帯は利用できません。別のエージェントを選択するか、時間を再スケジュールしてください。

タスクの結果

作業指示タスクが自分に正常にアサインされ、[タスク を開く] 画面からアクセスできます。[通知] ナビゲーションタブに、作業指示タスクが再アサインされたことを確認するメッセージが表示されます。

モバイルデバイスでエージェントに作業指示タスクを再アサインする

マネージャーは、 フィールドサービスコントラクター向けモバイルアプリ アプリケーションを使用して作業指示タスクをエージェントに再アサインできます。

始める前に

必要なロール:wm_ext_manager

手順

1. ServiceNow エージェント モバイルアプリケーションを使用してインスタンスにアクセスします。
2. [**My Work**] ナビゲーションタブで、次のいずれかの方法で作業指示タスクを開きます。
   - [タスクを開く] 画面をタップします
   - [マイグループタスク] 画面をタップします。
   - [今日のタスク] 画面をタップします。
3. 作業指示タスクをレビューします。
4. 作業指示タスクで、[その他のアクション] アイコン (⋮) をタップします。
5. [タスクを再アサイン] 機能をタップします。
6. [アサイン先] をタップします。
7. [担当者] リストからエージェントを選択します。
8. **[Submit** (送信)] をタップします。

> **注:**
> 契約社員エージェントが利用できない場合は、次のメッセージが表示されます: The agent is unavailable during scheduled time. 別のエージェントを選択するか、時間を再スケジュールしてください。

タスクの結果

作業指示タスクが契約社員エージェントに再アサインされます。

モバイルデバイスでの作業指示タスクの承認または却下

フィールドサービスコントラクター向けモバイルアプリ アプリケーションを使用して、自分にアサインされた作業指示タスクを承認または却下します。

始める前に

必要なロール:wm_ext_agent または wm_ext_manager

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. ServiceNow エージェント モバイルアプリケーションを使用してインスタンスにアクセスします。
2. **[My Work]** ナビゲーションタブで、[すべてのオープンタスク] をタップします
3. リストから作業指示タスクを選択します。
4. 作業指示書タスクフォームで、タスクを承認または却下します。
   - タスクを却下するには、[却下] をタップし、却下の理由を選択して詳細を入力します。

     次の確認メッセージが画面の上部に表示されます: タスクが正常に却下されました。オープンタスクを表示するには、ここをクリックしてください。
   - 自分でタスクを処理するには、[承認] をタップします。

   注:
   契約社員のエージェントまたはマネージャーが利用できない場合は、次のメッセージが表示されます。 警告:WOTXXXXXX は、あなたが利用できない可能性がある時間にスケジュールされています。

タスクの結果
タスクが承認または却下されます。タスクが却下された場合、タスクを承認または却下したユーザーのロールに応じて再アサインされます。

- マネージャーがタスクを却下した場合、タスクのステータスは [ディスパッチ待ち] または [割り当て待ち] に変わります。却下されたタスクは、次に該当するグループのマネージャーに割り当てられます。システムが別の適格なグループを識別できない場合、タスクはディスパッチ待ちステータスのままになるため、ディスパッチャーは手動でタスクをアサインできます。
- エージェントがタスクを却下した場合、そのタスクはエージェントのマネージャーに再アサインされます。

選択した資産の作業指示をモバイルデバイスで作成します

フィールドサービスコントラクター向けモバイルアプリ アプリケーションを使用して資産の作業指示を作成します。

始める前に
必要なロール:wm_ext_agent または wm_ext_manager

手順

1. ServiceNow エージェント モバイルアプリケーションを使用してインスタンスにアクセスします。
2. **[My Work]** ナビゲーションタブで、**[Asset Lookup]** をタップします。
3. 次のいずれかのオプションを使用して資産レコードを表示します。
   - バーコードアイコンをタップして、アセットをスキャンします。
   - [資産タグ] に資産コードを入力します。
4. 資産レコードをタップし、次のいずれかのアクションを実行します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オプション	説明
この資産の作業指示を作成するには	**a.** [作業指示書を作成] をタップします。 **b.** [簡単な説明] をタップします。 **c.** 作業指示書の簡単な説明を入力し、[完了] をクリックします。 **d.** [**Submit** (送信)] を選択します。 選択した資産の作業指示書が作成されます。

タスクの結果
選択した資産の作業指示書を作成するか、関連する作業履歴を確認します。

モバイルデバイスでの作業指示タスクに関連するナレッジ記事の表示

フィールドサービスコントラクター向けモバイルアプリ アプリケーションを使用して作業指示タスクに関連するナレッジ記事を表示し、タスクの完了に役立つ追加情報を取得します。

始める前に
必要なロール:wm_ext_agent

このタスクについて
ナレッジ記事ビューページには、記事番号、簡単な説明、記事の内容、作成者、閲覧回数など、表示された記事に関するいくつかの詳細が表示されます。[記事] タブでは、作業指示タスクに関係なく、利用可能なすべてのナレッジ記事を表示できます。

手順
1. ServiceNow エージェント モバイルアプリケーションを使用してインスタンスにアクセスします。
2. **[My Work]** ナビゲーションタブで、[**Today's task**] をタップします。
3. リストから作業指示タスクを開きます。
4. 次のいずれかの方法で、[作業指示タスク] フォームで 、[詳細] 画面の関連記事にアクセスします。
   - [その他のアクション] アイコン (⋮) をタップし、[ナレッジの表示] を選択します。
   - [関連] タブをタップして、関連するナレッジ記事を表示します。
5. ナレッジ記事をレビューします。
6. [ナレッジ] リストから、表示するナレッジ記事へのリンクを選択します。
7. オプション: 記事を評価したり、記事を役に立ったまたは役に立たなかったとマークしたり、星印の評価を提供したり、記事にコメントを投稿したりして、ナレッジ記事に関するフィードバックを提供します。

タスクの結果
選択したバージョンの記事が [ナレッジの詳細] ページで開き、 フィールドサービスコントラクター向けモバイルアプリ アプリケーション内の別のタブに表示されます。タブ名には、ナレッジ記事番号とそのバージョン番号が含まれます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

モバイルデバイスの作業指示タスクから雑費を直接入力

フィールドサービスコントラクター向けモバイルアプリ アプリケーションを使用して、作業指示タスクの実行中に発生する雑費を作成および追跡します。

始める前に

必要なロール:wm_ext_agent または wm_ext_manager

このタスクについて

雑費は、タスクの実行中に発生する作業指示に関連する費用、またはベンダーやマイレージのコストなどタスクに関連する費用ですが、部品要件などの標準的な予測費用ではありません。

タスクのライフサイクルの任意の時点で、作業指示タスクの雑費を作成できます。

手順

1. ServiceNow エージェント モバイルアプリケーションを使用してインスタンスにアクセスします。
2. **[My Work]** ナビゲーションタブで、[今日のタスク] をタップします。
3. リストから作業指示タスクを開きます。
4. [詳細] タブで、[その他のアクション] アイコン (⋮) をタップします。
5. [雑費をログ記録] 機能をタップします。
6. フォームで、フィールドに入力します。

雑費のログ記録フォーム

フィールド	説明
タイプ	マイレージ、レンタカー、ベンダーコストなどの付随費用のタイプ。
コスト	雑費の総額。
説明	雑費に関する有用な情報。
状況	[処理待ち] や [発生済み] などの経費のステータス。
添付ファイル	サポート添付ファイルを含めるオプション。

7. **[Submit** (送信)] をタップします。

タスクの結果

雑費が作成され、作業指示書の [関連] タブまたは [自分の雑費ナビゲーション] タブからアクセスできます。

次の条件が満たされると、雑費の経費ラインが生成されます。

- ステータスは [発生済み] です
- タイプが [なし] でない
- コストがゼロより大きい

いずれかの条件が変更されると、経費ラインは削除されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

モバイルデバイスでのエージェントのプロファイルの表示

必要に応じて連絡できるように、 フィールドサービスコントラクター向けモバイルアプリ アプリケーションを使用してチーム内のすべてのエージェントのプロファイル情報を表示します。

始める前に
必要なロール:wm_ext_manager

このタスクについて
契約社員マネージャーは、携帯電話番号、勤務先電話番号、メールアドレスなど、チームメンバーの詳細にアクセスできます。

手順

1. ServiceNow エージェント モバイルアプリケーションを使用してインスタンスにアクセスします。
2. ServiceNow エージェントアプリケーションのホーム画面で、 自分のチーム > その他.
3. 所属しているグループをタップします。
4. [チームメンバー] リストから確認するエージェントプロファイルをタップします。
5. エージェントのプロファイル情報を確認します。

の詳細画面を表示 フィールドサービスコントラクター向けモバイルアプリ

フィールドサービスコントラクター向けモバイルアプリアプリケーションを使用して、作業指示フィールドの詳細を表示します。

始める前に
必要なロール:wm_ext_agent または wm_ext_manager

このタスクについて
[詳細] 画面には、作業指示タスクに関するすべての情報が表示されます。契約社員のエージェントまたはマネージャーは、[詳細] 画面を使用して作業指示タスクをレビューし、タスク要件を理解して、タスクを承認または却下できます。マネージャーは、タスクを契約社員エージェントに再アサインすることもできます。

手順

1. ServiceNow エージェント モバイルアプリケーションを使用してインスタンスにアクセスします。
2. [自分の作業] をタップします。
3. [今日のタスク] をタップします。
4. 作業指示タスクを開きます。
5. 作業指示書タスクフォームで、[詳細] をタップします。
6. [詳細] タブで、フォームフィールドに表示される作業指示タスク情報を確認します。

フィールド	説明
場所	エージェントがアサインされたタスクを実行する地理的領域。
開始ソース	作業指示タスクの親タスク。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
資産	タスクの実行に必要な部品。
開始予定	タスクの作業の開始予定日時。
終了予定	タスクの作業が終了する予定日。日付は、開始予定と予定作業期間に基づいて自動的に計算されます。
予定作業期間	作業完了までの推定時間。期間は期間の合計時間を超えることはできません。このフィールドは自動的に 1 時間に設定されます。タスクが [ドラフト] または [ディスパッチ待ち] 状況の場合、このフィールドを編集できます。
作業タイプ	タスクの完了に必要な作業のタイプ。使用可能な選択肢は、[障害対応]、[インストール]、または [計画済みメンテナンス] です
保証対象	タスクに関連する 1 つ以上の構成アイテムの保証が存在することを示すオプション。
説明	作業場所で実行する作業の詳細。問題に関する詳細な情報を提供することで、作業指示書ライフサイクルの後のステージで顧客とのコミュニケーションが長引くことを回避できます。
アサイン先グループ	タスクを完了するための個々のエージェントまたはベンダーを含むグループ。デフォルトでは、このフィールドには、タスクの場所、資産、およびスキルに基づいて推奨されるアサイン先グループが表示されます。フィールドが空の場合、タスクの場所を含むテリトリーをカバーするグループが検索されます。
アサイン先	現在タスクにアサインされているエージェントまたはマネージャーを表示します

自動翻訳

モバイルデバイスでの作業指示タスク情報の追跡または追加

フィールドサービスコントラクター向けモバイルアプリ アプリケーションを使用して、作業指示タスクに関連するアクティビティを表示します。ドキュメント、画像、または作業メモを作業指示タスクレコードに追加することもできます。

始める前に

必要なロール:wm_ext_agent または wm_ext_manager

このタスクについて

アクティビティストリーム画面は、作業指示タスクが作成されてから関連するすべての情報を追跡して表示します。タスクの作業を一時停止または再開するたびに、アクティビティストリームにタイムスタンプがキャプチャされ、タスクで作業した実際の時間が自動的に計算されます。

手順

1. ServiceNow エージェント モバイルアプリケーションを使用してインスタンスにアクセスします。
2. [自分の作業] をタップします。
3. [今日のタスク] をタップします。
4. 作業指示タスクを開きます。
5. 作業指示タスクフォームで、[アクティビティストリーム] をタップします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

6. 作業指示タスクアクティビティを表示します。
7. オプション: ドキュメント、画像、またはコメントを追加します。

モバイルデバイスで完了した作業指示タスクをクローズします

作業指示タスクをクローズして、 フィールドサービスコントラクター向けモバイルアプリ アプリケーションによって問題が修正または解決されたタスクを完了します。

始める前に
必要なロール:wm_ext_agent

手順

1. ServiceNow エージェント モバイルアプリケーションを使用してインスタンスにアクセスします。
2. **[My Work]** ナビゲーションタブで、[今日のタスク] をタップします。
3. 既に進行中の作業指示タスクを開きます。
4. **[Close Complete** (完了してクローズ)] をタップします。
5. [クローズメモ] フィールドにクローズを説明するメモを入力します。
   クローズメモ情報は、作業指示タスクフォームの [アクティビティストリーム] タブにコピーされます。
6. オプション: [フォローアップタスクを作成] オプションを有効にして、現在の作業指示タスクから保留中の作業をフォローアップする作業指示タスクを自動的に作成します。
   新しい作業指示タスクがグループにアサインされます。
7. **[Submit** (送信)] をタップします。

   [フォローアップタスクを作成] オプションを有効にしたかどうかに応じて、確認メッセージが表示されます。

   - このオプションを有効にしていない場合は、「 タスクが正常にクローズされました 」という確認メッセージが表示されます。
   - このオプションを有効にしている場合は、「 2 件のメッセージがあります 」というメッセージが表示されます。メッセージの [表示] をタップすると、成功確認メッセージと、作成された後続タスクの番号を示すメッセージが表示されます。

タスクの結果
タスクがクローズされます。フォローアップ作業指示タスクを作成した場合は、次の場所に移動してアクセスできます: 自分の作業 > 自分のグループタスク.

モバイルデバイスで未完了の作業指示タスクをクローズする

フィールドサービスコントラクター向けモバイルアプリアプリケーションを使用して、タスクに保留中の作業がある場合は、作業指示タスクを未完了としてクローズできます。

始める前に
必要なロール:wm_ext_agent

手順

1. ServiceNow エージェント モバイルアプリケーションを使用してインスタンスにアクセスします。
2. **[My Work]** ナビゲーションタブで、[今日のタスク] をタップします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

3. 既に進行中の作業指示タスクを開きます。
4. その他のアクション (⋮) アイコンをタップします。
5. [未完了でクローズ] をタップします。
6. クローズメモに理由を入力します。
   クローズメモ情報は、作業指示タスクフォームの [アクティビティストリーム] タブ にコピーされます。
7. オプション: [フォローアップタスクを作成] オプションを有効にして、現在の作業指示タスクから保留中の作業をフォローアップする作業指示タスクを自動的に作成します。
   新しい作業指示タスクがグループにアサインされます。
8. **[Submit** (送信)] をタップします。

   [フォローアップタスクを作成] オプションを有効にしたかどうかに応じて、確認メッセージが表示されます。

   - このオプションを有効にしていない場合は、「 タスクが正常にクローズされました 」という確認メッセージが表示されます。
   - このオプションを有効にしている場合は、「 2 件のメッセージがあります 」というメッセージが表示されます。メッセージの [表示] をタップすると、成功確認メッセージと、作成された後続タスクの番号を示すメッセージが表示されます。

タスクの結果
タスクがクローズされます。フォローアップ作業指示タスクを作成した場合は、次の場所に移動してアクセスできます: 自分の作業 > 自分のグループタスク.

モバイルデバイスでの作業指示タスク追跡の一時停止または再開

何らかの理由で作業を続行できない場合は、 フィールドサービスコントラクター向けモバイルアプリ を通じて作業指示タスクの中断を記録します。

始める前に
必要なロール:wm_ext_agent

手順
1. ServiceNow エージェント モバイルアプリケーションを使用してインスタンスにアクセスします。
2. **[My Work**] ナビゲーションタブで、[今日のタスク] をタップします。
3. 進行中の作業指示タスクを開きます。
4. その他のアクション (⋮) アイコンをタップします。
5. [作業の一時停止] をタップします。
   作業指示書フォームで、ボタンが [作業の再開] に切り替わります。
6. 作業指示タスクを再度処理する準備ができたら、[作業の再開] をタップします。

最近クローズされた作業指示タスクをモバイルデバイスで表示する

ServiceNow エージェント モバイルアプリケーションで、過去 7 日間にクローズされた作業指示タスクを表示します。

始める前に
必要なロール:wm_ext_agent または wm_ext_manager

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手順

1. ServiceNow エージェント モバイルアプリケーションを使用してインスタンスにアクセスします。
2. **[My Work]** ナビゲーションタブで、[最近クローズしたタスク] をタップします。
3. [最近クローズされたタスク] リストから作業指示タスクをレビューします。
   リストには、過去 7 日間にクローズされたタスクが表示されます。

モバイルデバイスでのクローズ済み作業指示タスクへのサインオン

顧客は、[完了してクローズ] または [未完了でクローズ] ステータスでクローズされた作業指示タスクにデジタル署名して確認できます。

始める前に
必要なロール:wm_ext_agent または wm_ext_manager

このタスクについて
作業指示書がクローズされると、作業指示書へのリンクが通知されます。作業指示書を開き、顧客からの署名を要求します。

> **注:**
> 作業指示書は、関連するすべての作業指示タスクがクローズされた場合にのみクローズされます。

手順

1. ServiceNow エージェント モバイルアプリケーションを使用してインスタンスにアクセスします。
2. **[My Work]** ナビゲーションタブで、[最近クローズしたタスク] をタップします。
3. リストから [完了してクローズ] または [未完了でクローズ] ステータスの作業指示タスクをタップします。
4. 作業指示書タスクフォームで 親 作業指示書番号をタップします。
5. オプション: [プレビュー] をタップして、作業指示の詳細を確認します。
6. [署名と確認] をタップして、顧客の署名をキャプチャします。
7. クローズ済み作業指示書に署名します。
   - 名前を入力するには、[署名を入力] をクリックします。
   - 名前に署名するには、[署名を描画] をクリックします。
8. **[Accept and Confirm]** をクリックします。

フィールドサービスコントラクター向けモバイルアプリアプリケーションを使用したインベントリの要求

在庫が少なくなった場合、または特定の作業指示書の部品が必要になった場合に、部品を受領するためのインベントリを要求します。

始める前に
必要なロール:wm_ext_agent、wm_ext_manager

このタスクについて
必要な部品は、グループまたは個人のストックルームに要求できます。グループストックルームから部品を要求すると、転送注文が自動的に生成されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. ServiceNow エージェント モバイルアプリケーションを使用してインスタンスにアクセスします。
2. **[My Work]** ナビゲーションタブで、[**My Tasks]** をタップします。
3. 部品が必要な作業指示タスクを選択します。
4. [部品]タブをタップします。
5. 部品要件で、[部品要件の作成] をタップします。
6. [モデル] をタップします。
7. 部品モデルを選択します。
8. [必要数量] フィールドに、タスクの完了に必要な部品の合計数量を入力します。
9. [納期] フィールドに、すべての部品の配送期限を入力します。
10. [必須] オプションを有効にして、作業指示タスクを実行するために必要な部品を指定します。
11. **[Submit** (送信)] をタップします。
    部品要件が作成されるとメッセージが表示されます。
12. 部品要件リスト画面に戻り、部品要件カードをタップします。
13. [パーツの検索]をタップして、特定のパーツを見つけます。
    ストックルームの場所が画面に表示されます。
14. 部品を受け取る倉庫をタップし、[部品の調達] をタップします。
15. 調達部品の転送先の倉庫を選択します。
    たとえば、部品を倉庫に受領する必要がある場合は、パーソナル倉庫を選択します。
16. [数量] フィールドに、タスクの完了に必要な部品の数量を入力します。
17. [次へ] アイコンをタップします。
18. [インベントリ] 画面に戻ります。

タスクの結果
[部品要件] および [転送注文] 関連リストは、作業指示タスクフォームで自動的に更新されます。

フィールドサービスコントラクター向けモバイルアプリ アプリケーションを使用したインベントリの詳細の表示

インベントリ内の利用可能な部品と欠陥のある部品の詳細を表示します。

始める前に
必要なロール:wm_ext_agent、wm_ext_manager

手順

1. ServiceNow エージェント モバイルアプリケーションを使用してインスタンスにアクセスします。
2. [インベントリ] をタップします。
3. [自分の在庫] をタップします。
   利用可能な部品と欠陥部品がそれぞれのタブに表示されます。
4. 部品の詳細を表示します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- 使用可能な部品の詳細を表示するには、[利用可能] をタップし、部品を選択して詳細を表示します。
- 欠陥部品の詳細を表示するには、[欠陥品] をタップし、部品を選択して詳細を表示します。

フィールドサービスコントラクター向けモバイルアプリアプリケーションを使用した部品のピックアップ

タスク現場にいて、作業を完了するために不足している部品が必要な場合は、利用可能なストックルームから部品を転送して、部品をピックアップします。

始める前に
必要なロール:wm_ext_agent、wm_ext_manager

手順

1. ServiceNow エージェント モバイルアプリケーションを使用してインスタンスにアクセスします。
2. [インベントリ] をタップします。
3. 「部品転送」をタップします。
4. [ピックアップ] をタップします。
5. ピックアップする部品をタップし、左にスワイプして[ピックアップを確認]を選択します。
   部品の調達ステージが表示されます。部品が 受領済み ステージの場合は、ピックアップを確認できます。
6. [集荷を確認] をクリックします。

タスクの結果
調達ステージが [配送済み] に移行し、部品がインベントリに追加され、利用可能としてマークされます。

フィールドサービスコントラクター向けモバイルアプリ アプリケーションを使用した作業指示タスクのアンケートへの回答

作業指示タスクに関連付けられた事前設定された質問に回答し、後で参照できるように回答を収集して保存します。

始める前に
必要なロール:wm_ext_agent、wm_ext_manager

手順

1. ServiceNow エージェント モバイルアプリケーションを使用してインスタンスにアクセスします。
2. [**My Work** (自分の仕事)] をタップします。
3. [自分のタスク] セクションで、[すべて表示] をタップします。
4. アンケートに記入する作業指示タスクを選択します。
5. オーバーフロー ⋮ アイコンをタップし、[アンケートに回答] を選択します。
6. [処理待ち] タブで、回答する準備ができているアンケートをタップします。

> **注:**
> アンケートが必須の場合は、アンケートを完了するまでタスクをクローズできません。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

7. アンケートの各質問に回答します。
8. **[Submit** (送信)] をタップします。
   送信後、アンケートを表示することはできますが、変更することはできません。

タスクの結果
送信されたアンケートが [完了] タブに表示されます。

上のクルー **ServiceNow** エージェント

ServiceNow エージェント アプリケーションを使用して、機器またはメンバーをクルーに追加します。

クルーにメンバーまたは機器を追加する

ServiceNow エージェントアプリケーションでクルーメンバーまたは機器をクルーに追加します。

予定のクルーにメンバーまたは機器を追加

メンバーまたは機器をクルーに追加して、クルーとリソースを整理します。

始める前に
機器を追加するには、アドミニストレーターが フィールドサービス Resource Scheduling プラグイン (com.snc.fsm_resource_scheduling) を有効にする必要があります。詳細については、「Resource Scheduling のアクティブ化」を参照してください。

必要なロール:wm_agentおよびcrew_moderator

このタスクについて
予定されたクルーにメンバーまたは機器を追加して、クルーが作業に適した人員配置と装備を確保できるようにすることができます。計画クルーは、タスクの完了後も存続するメンバーと機器のグループです。

手順

1. 移動先 自分の作業 > 自分のクルー.
2. クルーを選択します。
3. 次のいずれか 1 つを選択します。
   - メンバーを追加するには、「 メンバー」をタップしてから、「 メンバーを追加」をタップします。
   - 機器を追加するには、「 機器」をタップしてから、「 機器を追加」をタップします。
4. 追加するメンバーまたは機器を選択します。
5. **[Submit** (送信)] をタップします。

タスククルーにメンバーまたは機器を追加する

作業指示タスクのリソースニーズを満たすタスククルーにメンバーまたは機器を追加します。

始める前に
機器を追加するには、アドミニストレーターが フィールドサービス Resource Scheduling プラグイン (com.snc.fsm_resource_scheduling) を有効にする必要があります。詳細については、「Resource Scheduling のアクティブ化」を参照してください。

必要なロール:wm_agentおよびcrew_moderator

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
タスククルーにメンバーまたは機器を追加します。タスククルーは、作業指示タスクのニーズを満たすために作成されるメンバーと機器の臨時のグループです。タスククルーは、タスクの完了後に存続しません。

手順

1. 移動先 自分の作業 > 自分のタスク.
2. 作業指示タスクを選択します。
3. タスクのアサイニーで、[すべて表示] をタップします。
4. [アサイニーを追加] をタップします。
5. フォームで、フィールドに入力します。

タスクアサイニーフォーム

フィールド	説明
要件	この割り当てが満たすリソース要件。
タイプ	要件を満たすアサイニータイプを決定します。エージェントまたは機器のアサイニータイプを選択します。
アサイニー	作業指示タスクにアサインするメンバーまたは機器のインスタンス。

6. **[Submit** (送信)] をタップします。

リソース要件によるタスククルーへのメンバーまたは機器の追加

タスクのリソース要件を表示し、適切なアサイニーを追加して、エージェントの装備と人員配置を確認します。

始める前に
機器を追加するには、アドミニストレーターが フィールドサービス Resource Scheduling プラグイン (com.snc.fsm_resource_scheduling) を有効にする必要があります。詳細については、「Resource Scheduling のアクティブ化」を参照してください。

必要なロール:wm_agentおよびcrew_moderator

このタスクについて
タスクのリソース要件にアクセスして、タスクの履行に必要なスキルと設備を確認します。リソース要件を満たすメンバーまたは機器を追加し、クルーがタスクに対応できるように装備と人員を確保します。タスククルーは、作業指示タスクのニーズを満たすために作成される アドホック メンバーと機器のグループです。タスククルーは、タスクの完了後に保持されません。

手順

1. 移動先 自分の作業 > 自分のタスク.
2. 作業指示タスクを選択します。
3. [リソース要件] で、[すべて表示] をタップします。
4. リソース要件を選択します。
5. [アサイニーを追加] をタップします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

6. 追加するアサイニーを選択します。
7. **[Submit** (送信)] をタップします。

クルーからメンバーと機器を削除または解放する

ServiceNow エージェントアプリケーションで、クルーメンバーと機器をクルーから削除またはリリースします。

予定のクルーからメンバーまたは機器を削除します

予定されたクルーからメンバーまたは機器を削除して、他のクルーまたはタスクにアサインできるようにします。

始める前に

機器を削除するには、アドミニストレーターが フィールドサービス Resource Scheduling プラグイン (com.snc.resource_scheduling) を有効にする必要があります。詳細については、「Resource Scheduling のアクティブ化」を参照してください。

必要なロール:wm_agentおよびcrew_moderator

手順

1. 移動先 自分の作業 > 自分のクルー.
2. 削除するクルーまたは機器を選択します。
3. [削除] アイコン (
4. [削除] をタップします。

タスククルーからメンバーまたは機器を削除する

タスククルーからメンバーまたは機器を削除して、他のクルーまたはタスクにアサインできるようにします。

始める前に

機器を削除するには、アドミニストレーターが フィールドサービス Resource Scheduling プラグイン (com.snc.resource_scheduling) を有効にする必要があります。詳細については、「Resource Scheduling のアクティブ化」を参照してください。

必要なロール:wm_agentおよびcrew_moderator

手順

1. 移動先 自分の作業 > 自分のタスク.
2. タスククルーメンバーまたは機器がアサインされている作業指示タスクを選択します。
3. 削除するメンバーまたは機器を見つけて、[削除] アイコン (

   注:
   タスクが [対応中] ステータスの場合、[削除] は [リリース] に置き換えられます。

4. [削除] をタップします。

タスククルーメンバーを解放する

[対応中] ステータスの作業指示タスクからタスククルーメンバーを解放します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
[リリース] は、作業指示タスクが [対応中] ステータスの場合にのみ表示されます。そうでない場合は、タスククルーメンバーを削除する必要があります。詳細については、「タスククルーからメンバーまたは機器を削除する」を参照してください。
•

必要なロール:wm_agentおよびcrew_moderator

手順

1. 移動先 自分の作業 > 自分のタスク.
2. タスククルーメンバーがアサインされている作業指示タスクを選択します。
3. リリースするタスククルーメンバーを見つけて、[編集] アイコン (
4. [リリース] をタップします。
   確認メッセージが表示されます。アクションを続行するには、[リリース] をタップします。キャンセルするには、[キャンセル] をタップします。

メンバーまたは機器の詳細の編集

ServiceNow エージェントアプリケーションで、個々の予定されているクルーメンバーまたは機器、およびクルー全体の詳細を編集します。メンバー、機器、クルーをアクティブまたは非アクティブとしてマークするか、タスククルーメンバーの詳細を追加します。

計画されたクルーの詳細を編集

個々の計画クルーメンバーまたは計画クルー全体の詳細を編集します。メンバーとクルーをアクティブまたは非アクティブとしてマークします。

始める前に
必要なロール:wm_agentおよびcrew_moderator

手順

1. 移動先 自分の作業 > 自分のクルー.
2. 編集するクルーを選択します。
3. 次のいずれか 1 つを選択します。
   - アサイニーを編集するには、選択したアサイニーの [編集] アイコン (をタップします。
   - クルーを編集するには、[その他のアクション] アイコン (
4. フォームの詳細を編集します。
5. [更新] をタップします。

タスククルーメンバーの詳細を編集

タスククルーのタスクアサイニーの実際の作業開始、実際の作業終了、またはリソース要件を調整します。

始める前に
必要なロール:wm_agentおよびcrew_moderator

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 自分の作業 > 自分のタスク.
2. 作業指示タスクを選択します。
3. 選択したアサイニーの [編集] アイコン ( をタップします。
4. フォームの詳細を編集します。
5. [更新] をタップします。

でのプッシュ通知 **ServiceNow** エージェント

プッシュ通知を使用してタスクをアサインし、 フィールドサービス エージェントにリマインダーを送信します。

プッシュ通知にはいくつかの利点があります。

- エージェントと技術者は、モバイルデバイスでタスクに関するアクション可能プッシュ通知を受け取ることができます。
- ディスパッチャーおよびマネージャは、プッシュ通知を使用して、グループまたは個々のエージェントにタスクをアサインし、リマインダーを送信します。
- エージェントと技術者は、アプリケーションを開かなくても、タスクを承認または却下したり、タスクに関する顧客コメントに返信したりするプッシュ通知アクションをモバイルデバイスから実行できます。

プッシュ通知からの要求を承認または却下する

フィールドサービスエージェントは、ServiceNow エージェント モバイルアプリを開かなくても、プッシュ通知アクションを使用して作業指示タスクを承認または却下できます。

始める前に
必要なロール:wm_agent

手順

1. モバイルデバイスで受信したプッシュ通知に移動します。
2. プッシュ通知をタップします。
3. 要求を処理します。

プッシュ通知からのタスクコメントの表示と返信

フィールドサービスエージェントは、ServiceNow エージェントモバイルアプリを開かずにプッシュ通知アクションを使用して、作業指示タスクで顧客から提供されたコメントを表示して返信できます。

始める前に
必要なロール:wm_agent

手順

1. モバイルデバイスで受信したプッシュ通知に移動します。
2. プッシュ通知に表示されるテキストを読んで、顧客のコメントを表示します。
3. オプション: コメントに返信します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. プッシュ通知を長押しします。

b. [返信] フィールドにテキストを入力します。

c. テキストにユーザーの名前を入力し、その後に @ 記号を入力して、応答したことをエンドユーザーに通知します。

d. [送信] をクリックします。

チャット: **ServiceNow** エージェント

モバイルアプリを使用して顧客やピアとつながり、タスクの場所にいるときに詳細情報を取得します。

モバイルアプリのチャットチャネルを使用して、リアルタイムでコラボレーションして問題を解決します

ServiceNow エージェントモバイルアプリのチャットチャネルを使用して、他のユーザーとリアルタイムでコミュニケーションを取り、共同作業して問題を解決します。

始める前に
必要なロール:wm_agent または wm_dispatcher

このタスクについて
メッセージを表示できないときにチャットでメッセージを受信した場合は、そのメッセージをリマインドする通知が送信されます。そのメッセージをクリックしてチャットウィンドウを開き、チャットの会話を続行できます。

手順

1. Now Mobile Agent アプリケーションを開きます。

2. チャットアイコン 

3. **[+]** ボタンをタップして、接続するエージェントを選択して追加します。
複数のエージェントを追加して、グループチャットを開始できます。

4. [メッセージ] ダイアログ ボックスで、メッセージを入力し、[**Enter**] (Android の場合) または [送信] (iOS の場合) をタップしてダイアログを開始します。

5. 会話を終了するには、Android では **[X**] をタップし、iOS では [戻る] をタップします。

モバイルエージェント アプリケーションでサイドバーディスカッションを開始

モバイルエージェント アプリケーションでサイドバーディスカッションを作成および表示します。

始める前に
必要なロール:wm_agent

サイドバー for フィールドサービス管理 (FSM) プラグイン (com.sn_fsm_sidebar) がアクティブになっていることを確認します。詳細については、「フィールドサービス モバイルエージェント アプリケーションのサイドバーをアクティブ化する」を参照してください。

このタスクについて
モバイルエージェント アプリケーションでサイドバーディスカッションを作成および表示します。作業指示タスクレコードから サイドバー ディスカッションを作成できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 作業指示タスクに移動します。
2. サイドバーサイドバー アイコン。
3. サイドバーディスカッションを作成 をタップします。
4. フォームで、フィールドに入力します。

[サイドバーディスカッションを開始] フォーム

フィールド	説明
レコードの番号	このディスカッションがアサインされている作業指示タスク。
件名	ディスカッションの対象。
参加者を追加	ディスカッションを表示して返信できる参加者。
参加者への簡単なメッセージ	ディスカッションの参加者への最初のメッセージ。

5. [ディスカッションを開始] をタップします。

次のタスク
参加者はディスカッションを表示して返信できます。ディスカッションには、作業指示タスクレコードまたはグローバル サイドバーからアクセスできます。

関連情報

ServiceNow エージェント アプリケーションでサイドバーディスカッションを要約

の現場マップ **ServiceNow** エージェント

現場のマップを表示し、特定のオンサイトの場所への道順を取得します。

始める前に
サイトマップを表示するには、アドミニストレーターは フィールドサービス管理 (FSM) 用サイトマッピングプラグイン (com.) を有効にする必要があります。詳細については、「のサイトマッピングフィールドサービス管理 (FSM)のアクティブ化」を参照してください。

必要なロール:wm_agent

手順

1. [自分の作業] を選択します。
2. 作業指示タスクを選択します。
3. [サイト] を選択します。
4. [方向を知る **(Get directions)**] を選択します。

のリニア資産 **ServiceNow** エージェント

リニア資産の作業指示タスクを管理して、効率的かつ効果的なメンテナンスおよび検査プロセスを確保します。

リニア資産の作業指示タスクを処理する場合、エージェントはリニア資産のタスクを受け入れて検査プロセスを開始します。エージェントは、タスクで指定された開始場所と終了場所の詳細に従って、リニア資産の検査を開始できます。検査中に、エージェントが注意やメンテナンスが必要な領域を特定した場合、すぐに新しい作業指示書を作成できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

リニア資産タスクの作業を開始

作業指示タスクで指定されたリニア資産を調べて、注意またはメンテナンスが必要なセグメントまたは領域を特定または選択し、対応する作業指示を生成します。

始める前に

次の設定を確認します。

- 作業指示タスクのステータスが [対応中] または [承認済み] である。
- モバイルデバイスから位置の追跡を有効にして、位置情報履歴テーブルに現在地を記録します。詳細については、「 モバイルの位置の追跡の使用 」をご参照ください。

必要なロール:wm_agent

手順

1. ServiceNow エージェントアプリケーションに移動します。
2. [**My Work** (自分の仕事)] をタップします。
3. [自分のタスク] セクションで、[すべて表示] を選択して、すべての作業指示タスクを表示します。
4. 目的の作業指示タスクを選択して開きます。
5. [関連] タブをタップし、[資産] セクションに移動して、検査するリニア資産セグメントを表示します。
   各セグメントには、資産名と連番、開始と場所の詳細が表示されます。
6. 検査を開始するセグメントで、[作業の開始] をタップします。
7. 資産ページを開き、選択したセグメントをタップして資産の詳細を確認します。
8. [開始場所] フィールドの Google マップランチャーアイコン ( ) をタップして、マップ上にリニア資産セグメントを表示します。
   マップが起動し、リニア資産の場所が表示されます。直線セグメントは、識別しやすいように濃い青色で強調表示されています。
9. [アンケートに回答] をタップして、影響を受けるリニア資産に関する追加情報を入力します。
   詳細については、「作業指示タスクのアンケートを完了します」を参照してください。
10. セグメントの調査中にリニア資産の問題を特定した場合は、新しい作業指示書を作成します。

    a. [作業指示書を作成] をタップします。

    b. [添付ファイルを追加] フィールドで写真、画像、ドキュメントなどの添付ファイルをアップロードして、特定された問題に関連する追加情報を入力します。

    c. フォームで、フィールドに入力します。

フィールド	説明
場所	エージェントのライブロケーション。 このフィールドには、エージェントの現在の場所が自動的に入力されます。
緯度経度	マーカーの緯度と経度。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	このフィールドには、エージェントの現在の場所の緯度と経度の値が自動的に入力されます。必要に応じて、これらの値を編集できます。
資産	作業指示タスクにリンクされているリニア資産セグメントのリスト。
問題	問題のわかりやすい名前。たとえば、道路のくぼみなどです。
問題の説明	問題の詳細な説明。

d. **[Submit** (送信)] を選択します。

11. [完了としてマーク] をタップします。
12. オプション: 手順 6 以降の手順を繰り返して、さらに多くのセグメントを検査します。

タスクの結果

これで、作業指示タスクで選択したリニア資産セグメントを正常に検査し、注意またはメンテナンスが必要なセグメントに対応する作業指示書を作成できました。

でのプレイブック **ServiceNow** エージェント

ServiceNow エージェント アプリケーションのプレイブックは、モバイルデバイスで作業指示タスクを実行するためのガイド付きエクスペリエンスを提供します。

のプレイブック **ServiceNow** エージェント

ServiceNow エージェント アプリケーションのプレイブックには、作業指示タスクを完了するためのステージが含まれています。プレイブックは、[自分の作業] ページで選択した作業指示タスクの下に表示できます。アクティブなプレイブックが関連付けられているタスクには、[プレイブックを表示] ボタンが表示されます。

プレイブックは、ガイド付きエクスペリエンスを提供するためにステージに編成されています。モバイルアプリケーションの新規または既存の機能に誘導し、その作業指示タスクの完了したステージのチェックリストを維持します。ステージは、ユーザーの裁量で完了としてマークしたりスキップしたりできます。ステージは次のように進行します。

1. トラブルシューティング
2. 部品
3. 時間を記録
4. 雑費を記録する
5. 作業完了を検証
6. 作業指示タスクをクローズ

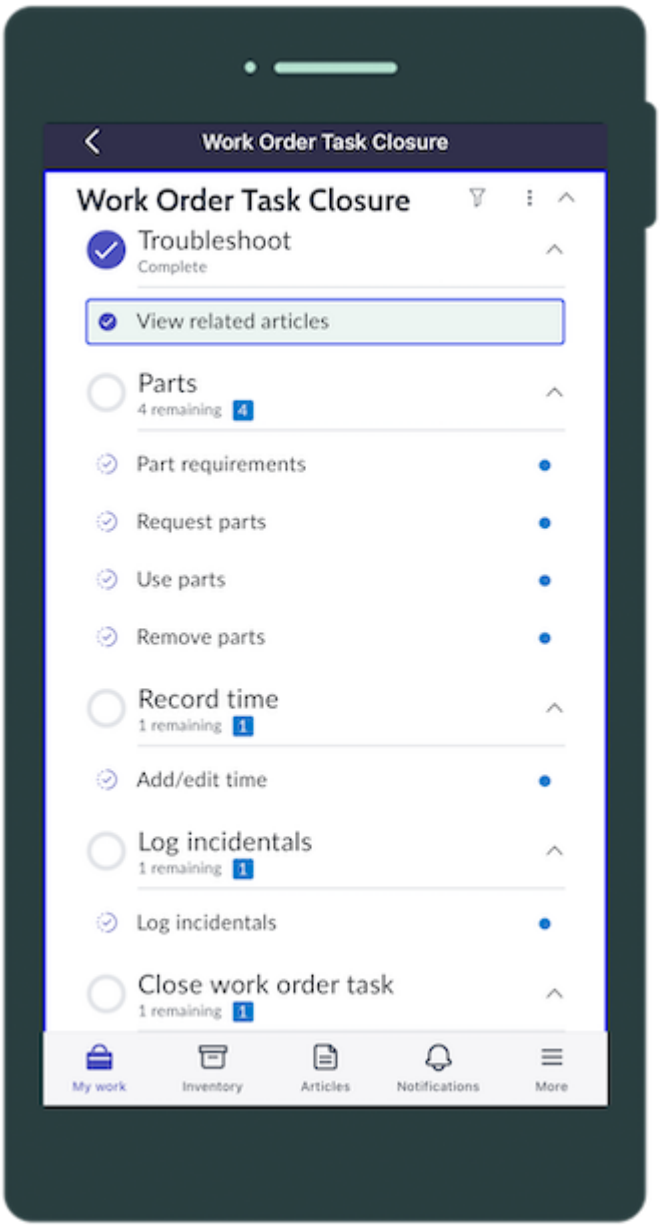
詳細については、「でのプレイブック ServiceNow エージェント」を参照してください。

ServiceNow エージェント フィールドサービス管理 (FSM) のアプリケーションプレイブック

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ServiceNow エージェント アプリの作業指示タスククローズプレイブック



トラブルシューティング

トラブルシューティングステージには、[関連記事を表示] モジュールが含まれています。組織のナレッジベースから記事にアクセスして、作業指示タスクに関連する有用な情報を見つけます。

Now モバイルエージェント でナレッジ記事にアクセスする方法の詳細については、「 のナレッジ記事 ServiceNow エージェント」を参照してください。

部品

[部品ステージには、[部品要件]、[部品を要求]、[部品を使用]、および [部品を削除] モジュールが含まれています。部品要件を作成し、部品を要求し、それらの部品を使用中としてマークするか、部品を削除して正確なインベントリを維持します。

部品の要求の詳細については、「 インベントリの要求」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

時間を記録

[時間を記録] ステージには、 時間の追加/編集 モジュールが含まれています。タスクで作業した日付と期間を追跡します。

作業時間の記録の詳細については、「 作業指示タスクの作業時間を記録する」を参照してください。

雑費を記録する

[雑費をログ記録] ステージには、[雑費をログ記録] モジュールが含まれています。タスク中に発生する作業指示に関連する雑費、またはタスクに関連する雑費をログに記録します。

雑費のログ記録の詳細については、「 作業指示タスクの雑費の記録」を参照してください。

作業完了を検証

検証作業完了ステージには、 検証作業 モジュールが含まれています。チェックリストをレビューして、作業指示タスクが完了していることを確認します。

作業指示タスクをクローズ

[作業指示書タスクをクローズ] ステージには、[作業指示書タスクをクローズ] モジュールが含まれています。メモを残して、タスクを完了または未完了としてクローズします。

タスクをクローズする方法の詳細については、「 作業指示タスクのクローズ」を参照してください。

での仮想会議 **ServiceNow** エージェント

Virtual Conferencing Integration を使用して、ネイティブモバイルアプリケーションからカンファレンスコールを開始しますフィールドサービス管理 (FSM)

フィールドサービスエージェントは、ServiceNow エージェント アプリケーションからZoom会議またはMicrosoft Teams会議を開始できます。ServiceNowインスタンスで、Zoom会議ブリッジとMicrosoft Teams会議ブリッジの両方、またはいずれか一方を設定できます。

ServiceNowインスタンスで両方の会議ブリッジを設定している場合は、いずれかのブリッジオプションを選択して、 から呼び出しを行う ServiceNow エージェント application. [Zoom] を選択すると、顧客およびピアエージェントに接続できます。 Microsoft Teams を選択すると、ピアにのみ接続できます。

からのコールの実行 **ServiceNow** エージェント

会議ブリッジオプションを選択して ServiceNow エージェント アプリケーションからカンファレンスコールを開始し、顧客およびピアエージェントと仮想的に接続します。

始める前に
必要なロール:wm_agent

このタスクについて
[通話を行う] オプションは、ServiceNowインスタンスでZoomとMicrosoft Teamsの両方を設定した場合にのみ表示されます。

手順

1. ServiceNow エージェントアプリケーションに移動します。
2. [**My Work** (自分の仕事)] をタップします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [自分のタスク] セクションで、[すべて表示] をタップします。
4. 作業指示タスクを選択して開きます。
5. [その他のアクション] アイコン (⋮) をタップし 、[通話を行う] を選択します。
6. [会議ブリッジ**(Conference Bridge)**] をタップし、ブリッジを選択します。
   - Zoom電話をかけるには、[Zoom] をタップします。
   - Microsoft Teams電話をかけるには、[Microsoft Teams] をタップします。

   電話をかける方法の詳細については、「 からの Zoom 会議または Microsoft Teams 会議の開始 ServiceNow エージェント」を参照してください。

からの **Zoom** 会議または **Microsoft Teams** 会議の開始 **ServiceNow** エージェント

ServiceNow エージェントアプリケーションからZoom会議またはMicrosoft Teams会議を開始し、外出中やデスクトップコンピューターから離れていても仮想的に顧客をサポートすることで、顧客の問題を解決します。

始める前に
必要なロール:wm_agent

このタスクについて
Zoom会議またはMicrosoft Teams会議を主催して、ServiceNow エージェントアプリケーションから顧客とビデオ会議や画面共有を行うことができます。カンファレンスの開始時に複数の参加者を会議に招待することも、コールの開始後に新しい参加者を追加することもできます。

会議を開始すると、参加者は、作業指示書タスク番号、問題の簡単な説明、および会議リンクが記載されたメールと SMS 通知を受信します。

> **注:**
> Zoom会議またはMicrosoft Teams会議のカンファレンスの詳細は、通知カンファレンス [notify_conference_call] テーブルに保存されます。

手順
1. ServiceNow エージェントアプリケーションに移動します。
2. [**My Work** (自分の仕事)] をタップします。
3. [自分のタスク] セクションで、[すべて表示] をタップします。
4. 作業指示タスクを選択して開きます。
5. 会議を開始します。

   a. [その他のアクション] アイコン (⋮) をタップし、通話プラットフォームを選択します。
      - Zoom通話の場合は、[**Zoom** 通話を行う] を選択します。
      - Microsoft Teams会議の場合は、[**MS Teams**通話を行う] を選択します。

   b. カンファレンスコールに必要な参加者を選択します。

オプション	説明
自分のグループエージェント	作業指示タスクに記載されているアサイン先グループのエージェント。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

オプション	説明
ユーザー	マネージャー、ディスパッチャーなどの特定のユーザー。
グループ	インスタンス内の任意のグループ。
カスタマー	Zoomコールの場合は、作業指示タスクにメンションされた顧客を追加できます。 作業指示タスクで顧客名を表示するには、フィールドサービス管理 (FSM) プラグインでカスタマーサービスをインストールする必要があります。詳細については、「カスタマーサービス管理 (CSM) との統合」を参照してください。

c. 参加者リストが完成したら、[送信] をタップしてカンファレンスコールを開始します。

d. カンファレンスコール ID をタップして、アクティブなカンファレンスコール (CC000XXXX など) に参加します。

6. ホーム画面から [参加] をタップして会議に参加します。
7. オプション: [参加者を追加] をタップして、より多くの参加者をアクティブな通話に招待します。

   (Optional) 会議のホストは、会議 URL を共有することで参加者を承認することができます。承認できる参加者の数は、 Zoom または Microsoft Teams のアカウント設定によって異なります。

   SMS 構成が有効になっている場合、顧客はカンファレンスコールに参加するためのリンクが記載された SMS を受信します。それ以外の場合、顧客は会議リンクを含むメールを受信します。

8. オプション: 会議を記録します。
   詳細については、Zoom通話については Zoom ヘルプセンター を、Microsoft Teams通話の場合は Teams で会議を記録する をご覧ください。
   会議の記録は、Now Agent モバイルアプリケーションの [会議] フォームページに追加されます。

のナレッジ記事 **ServiceNow** エージェント

ナレッジ記事から関連情報を検索し、チームメンバーがいつオンサイトで、スケジュールどおりにいるかを確認します。

作業指示タスクに関連するナレッジ記事にアクセスします

組織のナレッジベースから記事を検索し、自分にアサインされた作業指示タスクに関連する有益な情報を見つけます。

始める前に

必要なロール:wm_agent または wm_dispatcher

手順

1. ServiceNow エージェント アプリケーションを開きます。
2. ナレッジ記事を表示または検索します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関連情報

ナレッジ管理サービスポータルの構成

チームに関する情報へのアクセス

チームメンバーがいつオンサイトでタスクに取り組んでいるか、およびタスクの完了がスケジュールどおりに進んでいるかどうかを把握します。電話をかけるか、テキストメッセージを送信することで、彼らとつながることができます。

始める前に
必要なロール:wm_agent または wm_dispatcher

手順

1. ServiceNow エージェント アプリケーションを開きます。
2. フッターナビゲーションバーで、「 その他 」をタップし、「 マイチーム」に移動します。
3. 目的のチームをタップして、グループメンバーを表示します。
   エージェントのメール、アドレス、連絡先番号、現在のスケジュールステータス、場所が表示されます。
4. チームメンバーとつながります。

作業指示タスクに添付されたナレッジ記事にアクセスします

ServiceNow エージェント アプリケーションの作業指示タスクに添付されているナレッジ記事にアクセスします。

始める前に
必要なロール:wm_agent または wm_dispatcher

このタスクについて
作業指示書タスクに添付されているナレッジ記事のコンテンツは、オフラインモードとオンラインモードの両方で表示できます。ServiceNow エージェント のナレッジ記事ビューページには、記事番号、簡単な説明、記事の内容、作成者など、表示された記事に関するいくつかの詳細が表示されます。

注:
モバイルビューページでは、記事の閲覧回数は更新されません。

手順

1. ServiceNow エージェント アプリケーションを開きます。
2. [**My Work** (自分の仕事)] をタップします。
3. [マイタスク] で、[すべて表示] をタップします。
4. 目的のタスクを選択して開きます。
5. タップ 関連 > ナレッジ記事.
6. 目的の記事を開きます。

タスクの結果
記事は、 ServiceNow エージェント モバイルアプリ内の別のタブに表示される [ナレッジの詳細] ページで開きます。タブ名には、ナレッジ記事番号と最終更新期間が含まれます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ナレッジ記事へのフィードバックの提供

記事を評価し、記事を役に立ったまたは役に立たなかったとマークし、 ServiceNow エージェントアプリケーションで記事のコメントを投稿して返信することで、ナレッジ記事に関するフィードバックを提供します。

始める前に
必要なロール:wm_agent

このタスクについて
オンラインモードまたはオフラインモードのいずれかでナレッジ記事に関するフィードバックを提供できます。コメント機能はオフラインモードでは有効にならないことに注意してください。

手順

1. ServiceNow エージェント アプリケーションを開きます。
2. ナレッジ記事のリストから表示する記事を開きます。
   a. ServiceNow エージェントアプリケーションに移動します。
   b. [**My Work** (自分の仕事)] をタップします。
   c. [マイタスク] で、[すべて表示] をタップします。
   d. 目的のタスクを選択して開きます。
   e. タップ 関連 > ナレッジ記事.
   f. 目的の記事を開きます。
3. 役に立ったまたは役に立たなかったかをマークしたり、評価したり、コメントを残したりして、記事に対するフィードバックを提供します。

関連するナレッジ記事にアクセスする

ナレッジ記事を表示しているときに、トピックに関する類似の情報を含む記事を検出します。

始める前に
必要なロール:wm_agent

このタスクについて
[関連記事] リストは、アドミニストレーターが関連記事を親ナレッジ記事に手動で添付した場合にのみ表示されます。

> **注:**
> 関連するナレッジ記事には、オンラインモードでのみアクセスできます。

手順

1. ServiceNow エージェント アプリケーションを開きます。
2. ナレッジ記事のリストから記事を開きます。
   a. ServiceNow エージェント モバイルアプリに移動します。
   b. [**My Work** (自分の仕事)] をタップします。
   c. [マイタスク] で、[すべて表示] をタップします。
   d. 目的のタスクを選択して開きます。
   e. タップ 関連 > ナレッジ記事.
   f. 目的の記事を開きます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [関連リスト] タブをタップします。
4. [関連記事] をタップし、興味のある記事を開きます。

タスクの結果
[関連記事] リストには、推奨されるナレッジ記事が表示されます。

翻訳されたナレッジ記事へのアクセス

公開されたナレッジ記事の翻訳済みバージョンを ServiceNow エージェント モバイルアプリで表示します。

始める前に
必要なロール:wm_agent

このタスクについて
記事を他の言語で利用できるのは、作成者がそのナレッジ記事の翻訳を作成した場合のみです。選択した言語で記事の翻訳が利用できない場合、記事は作成された元の言語で表示されます。

> **注:**
> 翻訳されたナレッジ記事には、オンラインモードでのみアクセスできます。

手順

1. ServiceNow エージェント アプリケーションを開きます。
2. ナレッジ記事のリストから記事を開きます。
   a. ServiceNow エージェント モバイルアプリに移動します。
   b. [**My Work** (自分の仕事)] をタップします。
   c. [マイタスク] で、[すべて表示] をタップします。
   d. 目的のタスクを選択して開きます。
   e. タップ 関連 > ナレッジ記事.
   f. 目的の記事を開きます。
3. [関連リスト] タブをタップします。
4. [翻訳記事] をタップします。
5. 記事の翻訳済みバージョンのリストから記事を開きます。

でのオフライン作業 **ServiceNow** エージェント

インターネットに接続されていないタスクサイトで作業している場合は、 ServiceNow エージェント アプリケーションを使用して、フィールドサービスタスクの作業、時間の記録、資産使用状況の追跡、部品要件の作成、作業指示書とタスクの完了を行うことができます。

ServiceNow エージェントをオフラインモードで実行

フィールドサービスデータをアプリケーションキャッシュにダウンロードし、モバイルオフラインモードを有効にして、インターネット接続のない場所でフィールドサービスタスクを実行します。モバイルデバイスが再びオンラインになったら、データを同期します。

始める前に
必要なロール:wm_agent または wm_dispatcher

このタスクについて
デバイスがオフラインのときに実行されたすべてのアクションのリストと、オフラインモードの送信トレイ内の各アクションのタイムスタンプを表示できます。オフラインペイロードのスケジュール

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

されたダウンロードのためにモバイルアプリケーションで使用されるエージェントスケジュールのフラットデータを生成します。アドミニストレーターは、 システムプロパティを設定して、バックグラウンドでキャッシュを自動的にダウンロードすることもできます。これにより、シフトの開始時に少なくとも1回はデータをダウンロードできます。

手順

1. ServiceNow エージェントアプリケーションを開きます。
2. フィールドサービスアプリケーションインスタンスにログインします。
3. 以下の操作を行います: メニューアイコンをタップし、「 オフライン」を選択します。
   - [その他] をタップします。
   - [設定] をタップします。
   - **[Offline** (オフライン)] をタップします。
4. スケジュールされたキャッシュをバックグラウンドで自動的にダウンロードするには、[有効] ボタンをタップします。
   詳細については、「 スケジュールされたオフライン キャッシュ 」を参照してください。
   スケジュール済みオフラインキャッシュにより、作業スケジュールに従ってキャッシュが自動的にダウンロードされます。スケジュールが設定されたキャッシュはバックグラウンドで機能するため、ダウンロードの実行中に引き続きアプリケーションを使用できます。Wi-Fi に接続しているときに、ダウンロードキャッシュ のみ **Wi-Fi** を有効にすることもできます。これにより、デバイスがオンラインになったときにシームレスな同期が実現されます。
5. データをダウンロードしてオフラインにするには、次のいずれかを実行します。
6. モバイルアプリケーションのキャッシュを更新またはクリアします。
   アプリをオンラインにしてから再びオフラインにすると、更新されたデータをアプリのキャッシュにダウンロードできます。アプリをオンラインにした後、キャッシュをクリアできます。
   - アプリのキャッシュを更新するには、[キャッシュを更新] をタップします。アプリはデータをキャッシュに再読み込みします。アプリをオフラインにするには、前の手順を参照してください。
   - キャッシュをクリアするには、[キャッシュを消去] をタップします。
7. 更新されたレコードを同期します。
   オフラインで更新したすべてのデータが同期されます。

関連情報

インターネット接続なしでレコードを更新する

モバイルデバイスがオフラインのときのタスクの操作

オフライン時にモバイルデバイスを使用して、タスクの管理、時間の記録、インベントリの追跡、タスクの一時停止、タスクの完了、ナレッジ記事の表示を行います。

モバイルデバイス上の Field Service インスタンスをオフラインモードにすると、次のことができます。

タスクの場所で自分に割り当てられたタスクを実行します。

- 自分に割り当てられたタスクを承認または却下して、タスクの作業を開始します。
- タスクサイトへの移動を開始する時刻、またはタスクの作業を開始する時刻を記録します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ナレッジ記事を閲覧する

- 類似の作業指示タスクが 作業指示タスクに添付されたナレッジ記事にアクセスしますどのように実行されたかに関する情報を検索する場合。
- 記事を評価したい場合 ナレッジ記事へのフィードバックの提供

資産の使用状況を追跡します。

- モバイルアプリで [自分のインベントリ] をタップして、インベントリを表示します。
- タスクレコードを処理した後 、タスクに使用された資産。

雑費を記録します。

オフライン時に発生した雑費を記録する: 雑費を記録する

作業指示書タスクを作成する。

オフライン中にタスクを作成、操作、および完了してクローズとしてマークする: 作業指示タスクを作成する

作業指示タスクを一時停止します。

タスクアクティビティから休憩を取る場合は 、作業指示タスクを一時停止します。

部品要件を作成します。

オフライン時に新しい部品要件を作成: インベントリの要求

作業指示と作業指示タスクを完了します。

- タスクの作業が完了したら、 作業指示タスクをクローズします。
- 作業指示書に関連するすべてのタスクが完了したら 、作業指示書を完了します。

雑費をログ記録します。

雑費を記録して、作業指示タスクを実行するためのレンタカーコスト、走行距離、レンタカーコスト、ベンダーコストなどの経費を報告します。

アンケートに回答

モバイルがオフラインのときにアンケートに回答します。詳細については、「 アンケートの完了」を参照してください。

作業指示書 SLA はオフラインモードでクローズできます。フィールドサービスモバイルアプリケーションは、SLA がクローズされたときのデバイスのタイムスタンプを記録します。デバイスをオンラインに接続してデータを同期した後、SLA アドミニストレーターは SLA を修理して、SLA がクローズされた実際の時間を表示できます。

での作業指示書のクローズ後の **SLA** の修理 **ServiceNow** エージェント

SLA を修理して、オフラインモードで ServiceNow エージェント アプリケーションで SLA がクローズされたときに記録されたデバイスタイムスタンプをキャプチャします。

始める前に

必要なロール:sla_admin または admin

このタスクについて

エージェントとディスパッチャーは、モバイルアプリケーションがオフラインのときに作業指示書 SLA をクローズできます。モバイルアプリケーションは、SLA がクローズされたときのデバイスのタイムスタンプを記録します。モバイルアプリケーションが再びオンラインになり、データが同期されたら、SLA を修復して、そのデバイスのタイムスタンプをキャプチャできます。これは、SLA がクローズされた実際の時間を反映します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. デスクトップインスタンスで、 フィールドサービス > **SLA** 更新済みオフライン.
2. 次のいずれかのアクションを実行します。
   - 修理する SLA を選択します。
   - 修理する SLA が複数ある場合は、それらの SLA を選択します。
3. **[Repair** (修理)] をクリックします。

関連情報

SLA の修理

タスクをクローズしています: モバイルエージェント

作業指示書は、関連付けられているすべての作業指示書タスクがクローズされると自動的にクローズされます。

作業指示タスクのクローズ

タスクに必要な作業が完了したら、作業指示タスクを完了としてクローズします。作業指示タスクを未完了としてクローズし、オプションで完了する後続タスクを作成できます。

始める前に
エージェントは、自分にアサインされた作業指示書タスクのみをクローズできます。作業指示タスクは [対応中] ステータスである必要があります。

必要なロール:wm_agent または wm_dispatcher

手順

1. Now Mobile Agent アプリケーションを開きます。
2. [**My Work** (自分の仕事)] をタップします。
3. [自分のタスク] セクションで、[すべて表示] をタップします。
4. クローズする作業指示タスクを選択します。
5. 次のいずれかを実行します。
   作業指示書に関連付けられているすべての作業指示書タスクがクローズされると、作業指示書は自動的にクローズされます。

次のタスク
過去 7 日間のクローズ済み作業指示タスクを表示するには、 自分の作業 > 最近クローズされたタスク Now Mobileエージェントアプリケーション内。

[最近クローズされたタスク] リストで、最後にクローズされた作業指示タスクを表示する期間を変更できます。詳細については、「最近クローズされた作業指示タスクリストの構成」を参照してください。

関連情報

作業指示書のクローズ

システムプロパティ

レビュー済みタスクに応答

レビューのために返送されたタスクに応答します。要求された詳細で作業指示タスクを更新し、レビュー担当者にタスクを送信します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール:wm_agent

フィールドサービス品質管理プラグインがアクティブであることを確認します。詳細については、「フィールドサービス品質管理 のアクティブ化」を参照してください。

このタスクについて
作業指示書タスクをクローズすると、タスクはレビュー担当者に送信されます。 レビュー担当者は、タスクを完了としてマークするか、詳細情報を要求することができます。詳細については、「タスクのレビュー」を参照してください。レビューが必要な作業指示タスクに関する通知が届きます。

手順

1. Now Mobile Agent アプリケーションを開きます。
2. 作業指示タスクに移動します。
   - [通知] に移動し、レビューが必要な作業指示タスクを選択します。
   - 移動先 自分の作業 > クローズ済みタスク > 情報が必要 をクリックし、レビューが必要な作業指示タスクを選択します。
3. 要求された情報を追加します。

   注:
   必要な情報は、要求された内容によって異なります。

4. [作業指示タスクの更新] をタップします。
5. 更新された内容の詳細を [メモ] フィールドに入力します。
6. **[Submit** (送信)] をタップします。

タスクの結果
作業指示タスクがレビュー担当者に返送されます。レビュー担当者は、タスクをクローズするか、レビューのために返送することができます。

Example: 作業時間を追加

レビュー担当者は、作業時間を追加するように要求する作業指示タスクを送信しました。通知から作業指示タスクに移動します。[作業時間] 関連リストで、[時間を記録] を選択し、フォームに入力して作業時間を記録します。作業指示タスクの詳細に戻り、[作業指示タスクの更新] をタップします。[メモ] フィールドに「作業時間を入力しました」と入力し、タスクを送信します。

作業指示書の完了

デジタル署名を受け取り、顧客から作業指示が完了したことを確認します。

始める前に
作業指示書がクローズされた後に顧客からデジタル確認を受信するには、[署名して確認] ボタンを有効にする必要があります。

作業指示書のサマリーを生成し、作業指示書がクローズされた後に顧客の署名を取得するには、署名済み PDF サマリー機能を有効にする必要があります。PDF サマリー機能の有効化の詳細については、 クローズ済み作業指示書の署名済み PDF サマリー を参照してください。

作業指示書に関連付けられているすべての作業指示書タスクがクローズされると、作業指示書は自動的にクローズされます。

必要なロール:wm_agent または wm_dispatcher

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. Now Mobile Agent アプリケーションを開きます。
2. 完了する作業指示書を見つけます。
   a. [**My Work** (自分の仕事)] をタップします。
   b. [自分のタスク] セクションで、[すべて表示] をタップします。
   c. クローズする作業指示に関連付けられた作業指示タスクを選択します。
   d. 作業指示書番号を選択します。
   e. 詳細を表示する作業指示書を選択します。
3. 顧客から作業指示を完了するための署名と確認を受け取ります。
   a. [**Details** (詳細)] タブを選択します。
   b. [プレビュー] をタップして、クローズされた作業指示の詳細を確認します。
   c. [署名して確認] をタップします。
   d. [署名] フィールドをタップします。
   e. 署名パッドで、顧客から署名を受け取り、完了した作業を確認します。
   f. 署名を承認します。
      - iOS デバイスでは、[送信] をタップします。
      - Android デバイスでは、[完了] アイコンをタップします。

      署名済みの PDF サマリーが生成され、作業指示書フォームに添付されます。アクティビティストリームで署名済み PDF サマリーを表示できます。

      注:
      署名をキャンセルするには、ゴミ箱アイコンをクリックします。

自動翻訳

顧客がモバイルデバイスで作業指示書に署名して確認できるようにする

顧客が作業指示書をクローズした後、 モバイルエージェント アプリケーションでデジタル署名して確認できるようにします。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. デスクトップの Field Service インスタンスで、 システムモバイル > モバイル アプリケーション.
2. [フィールドサービス] を選択します。
3. [フォルダー] 関連リストから [自分の作業] を選択します。
4. [フォルダー] 関連リストに属する画面から、[作業指示書] を選択します。
5. [署名して確認] ボタンを有効にするには、次のいずれかを実行します。

6. [署名して確認] を選択します。
7. [アクティブ] チェックボックスをオンにします。
8. **[Update** (更新)] を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

作業指示書のキャンセルまたは一時停止

不要になった場合は作業指示書をキャンセルし、後で作業する場合は作業指示書を一時停止します。

始める前に

クローズされていない作業指示書をキャンセルまたは一時停止することができます。
必要なロール:wm_agent または wm_dispatcher

手順

1. モバイルエージェント アプリケーションを開きます。
2. [**My Work** (自分の仕事)] をタップします。
3. [自分のタスク] セクションで、[すべて表示] をタップします。
4. 作業指示タスクを選択します。
5. タスクに関連付けられた作業指示書番号を選択します。
   作業指示書番号、作業指示書ステータス、および作業指示書の簡単な説明が表示されます。
6. 詳細を表示する作業指示書を選択します。
7. その他のアクション (⋮) アイコンをタップし、作業指示をキャンセルまたは一時停止します。
   - 作業指示書をキャンセルするには、[作業指示書のキャンセル] を選択します。
   - 作業指示書を一時停止するには:
     a. **[Suspend** (一時停止)] を選択します。
     b. [メモを一時停止] を選択します。
     c. この作業指示書を一時停止する理由を入力します。
     d. 作業指示をキャンセルします。
        - iOS デバイスでは、[戻る] をタップします。
        - Android デバイスでは、戻るアイコンをタップします。
     e. 作業指示画面に戻ります。
        - iOS デバイスでは、[戻る] をタップします。
        - Android デバイスでは、[完了] アイコンをタップします。

     再度作業する準備ができたら、オーバーフローアイコンをタップして [再開] を選択します。

作業指示タスクの一時停止

何らかの理由で作業を続行できない場合は、 モバイルエージェント で作業指示タスクの中断を記録します。作業を再開すると、作業指示タスクを再開できます。作業間隔が異なっていても、タスクの完了に要した実際の時間が自動的に追跡され、計算されます。

始める前に

必要なロール:wm_agent

このタスクについて

タイマーを一時停止するには、作業指示タスクが [対応中] ステータスである必要があります。

手順

1. モバイルエージェント アプリケーションを開きます。
2. [**My Work** (自分の仕事)] をタップします。
3. [自分のタスク] セクションで、[すべて表示] をタップします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. 一時停止する作業指示タスクを開きます。
5. [作業の一時停止] をクリックします。
   ボタンは自動的に [作業の再開] に切り替わります。作業指示タスクを一時停止すると、作業指示タスクの [部品の使用]、[完了してクローズ]、[編集]、[アンケート]、[部品の削除]、[部品要件の作成]、[時間を記録]、[未完了でクローズ] などのモバイルアクションが無効になります。作業エージェントのステータスは自動的に [作業が一時停止されました] に更新され、タスクの作業を一時停止したと判断されます。
6. アクティビティを再度実行する準備ができたら、[作業の再開] をクリックします。
   Work エージェントのステータスは自動的に [オンサイト] に更新され、タスクの作業を再開したことが確認されます。

タスクの結果

タスクの作業を一時停止または再開するたびに、タイムスタンプがアクティビティストリームにキャプチャされ、タスクで作業した実際の時間が自動的に計算されます。作業時間のエントリが [作業時間] 関連リストに作成されます。

作業指示タスクの作業時間を記録する

モバイルエージェントアプリケーションを使用して、タスクの実行時間を記録します。

始める前に

必要なロール:wm_agent または wm_dispatcher

手順

1. モバイルエージェント アプリケーションを開きます。
2. [**My Work** (自分の仕事)] をタップします。
3. [自分のタスク] セクションで、[すべて表示] をタップします。
4. 時間を記録する作業指示タスクを選択します。
5. その他のアクションアイコン(⋮)をタップし、「 時間を記録」を選択します。
6. 次のいずれかのフィールドから目的のアイテムを選択します。

フィールド	説明
作業日	タスクが実行された日付。
カテゴリ	完了したタスクのカテゴリ。
作業時間 (時)	タスクの作業時間数。
作業時間 (分)	タスクの作業時間 (分)。
コメント	タスクに関する追加のメモ。

7. タスクの所要時間を記録します。
   - iOS デバイスで、[送信] ボタンをタップします。
   - Android デバイスでは、送信アイコンをタップします。

作業指示タスクの雑費の記録

モバイルエージェント アプリケーションを使用して出張に関連する雑費を記録し、作業指示タスクを実行します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に
必要なロール:wm_agent

このタスクについて
雑費を記録して、モバイルアプリケーションを使用して作業指示タスクを実行するために費やす、レンタカーコスト、走行距離、ベンダーコストなどの経費を管理します。ログ記録された雑費の受領書を添付できます。

手順

1. モバイルエージェント アプリケーションを開きます。
2. [自分の作業] タブから、関連経費を記録する作業指示タスクを選択します。
3. 右上のメニューをタップし、[雑費をログ記録] タブをタップします。
4. [タイプ] フィールドから、この雑費のタイプを選択します。
5. [通貨] フィールドから、経費に使用する通貨を選択します。
6. [ステータス] フィールドで、経費がすでに発生しているか (発生)、まだ発生していないか (処理待ち) を示します。
7. [説明] フィールドに、記録する雑費の説明を入力します。
8. 該当する場合は、ファイルまたは写真を添付ファイルとしてアップロードします。
9. 雑費の経費を記録します。
   - iOS デバイスで、[送信] ボタンをタップします。
   - Android デバイスでは、送信アイコンをタップします。

作業指示タスクの雑費の編集または削除

WOT フォームまたは [自分の雑費] アプレットから、ログに記録された雑費を編集または削除します。

始める前に
必要なロール:wm_agent

手順

1. モバイルエージェント アプリケーションを開きます。
2. 次のいずれかの方法で雑費に移動します。
   - WOT フォームから:
     a. [自分の作業] タブから作業指示タスクを選択します。
     b. [関連] タブをタップします。
     c. [雑費] タブまで下にスクロールします。
   - [自分の雑費] アプレットから:
     a. 右下隅にある 「その他 」をタップします。
     b. [自分の雑費] をタップします。
3. 雑費をタップすると、詳細が表示されます。
4. 右上のメニューをタップし、[編集] または [削除] をタップします。
5. レコードを保存します

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

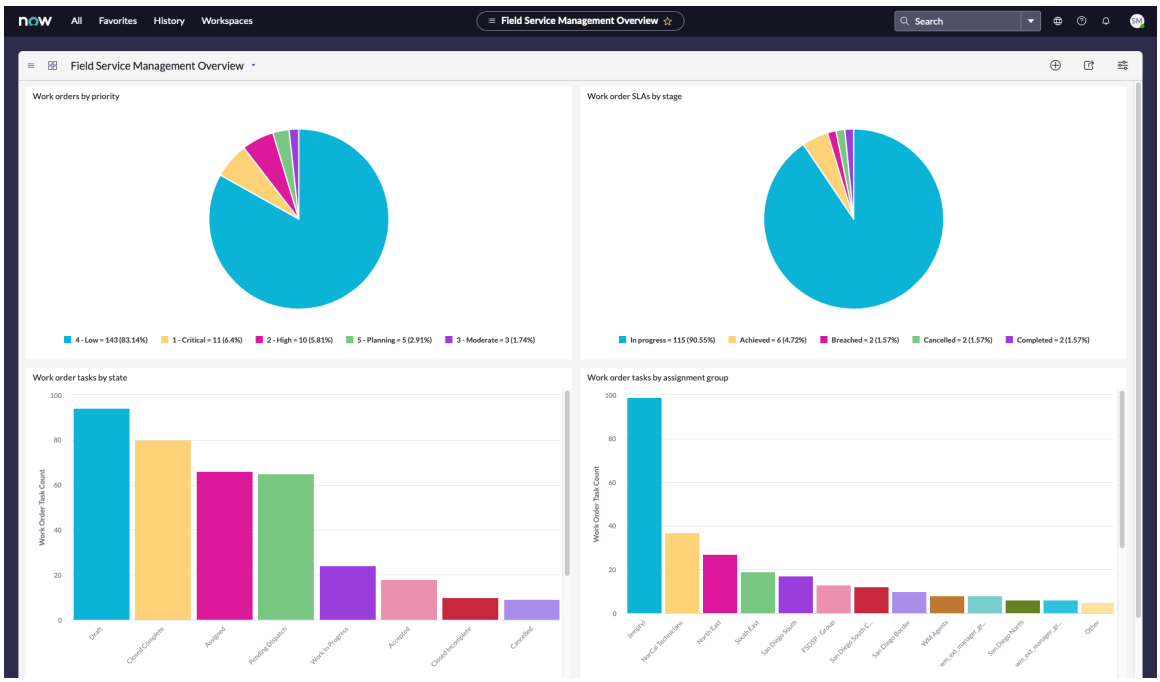
自動翻訳

フィールドサービス管理 (FSM) のアナリティクスおよびレポート作成

フィールドサービス アナリティクスおよびレポートのソリューションには、実用的なデータ可視化でビジネスプロセスとビジネスプラクティスを改善する事前構成済みのダッシュボードが含まれています。

フィールドサービス管理 (FSM)の使用概要ダッシュボード

フィールドサービス管理 (FSM)概要ダッシュボードを使用して、優先順位順に作業指示をレビューします。アサイン先グループ別にタスクを表示することもできます。



必要な ServiceNow AI Platform ロール

作業指示書のステータスを追跡するには、wm_basicロールが必要です。

ユースケース

次のユースケースは、内部マネージャーがこのダッシュボードをどのように使用するかの例を示しています。

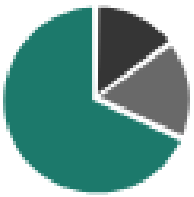
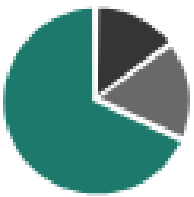
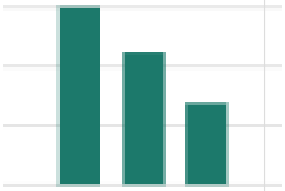
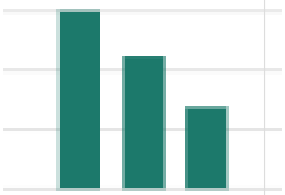
フィールドサービス管理 (FSM)概要ダッシュボードの使用例

ユーザー	ダッシュボードの使用法
wm_basicロールを持つすべてのユーザー	優先度別に作業指示タスクをレビューします。 作業指示タスクのステータスを理解します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

作業指示の可視化オプション

タイトル	タイプ	ソーステーブル	説明
優先度別の作業指示	円グラフ 	[wm_order]	優先度に基づく作業指示の概要。
ステージ別の作業指示 SLA	円グラフ 	[task_SLA]	対応中、達成、違反などのステージ別の作業指示タスクの概要。
状況別の作業指示タスク	バーグラフ 	[wm_task]	現在の進捗状況別の作業指示タスクの概要。
アサイン先グループ別の作業指示タスク	バーグラフ 	[wm_task]	さまざまなアサイン先グループに基づく作業指示タスクの概要。

操作をリアルタイムで監視

重要なフィールドサービスの傾向を積極的に監視し、ダッシュボードを使用してコスト割り当てを追跡します。

以下のことを行うことができます。

- 問題がどのように事前に特定され、報告されたかを追跡する
- フィールドサービスリソースの使用状況を監視する
- タスクの完了に要する実際の時間と比較して推定時間を分析します
- すべての運用の経費を割り当て、追跡、および報告します

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールドサービス管理 (FSM) ダッシュボードの使用

フィールドサービス管理 (FSM)概要モジュールは、タスクを表示し、関連するタスクレコードにリンクするディスパッチマップを提供します。

始める前に

必要なロール:ディスパッチャー

手順

移動先 すべて > フィールドサービス > 概要.

マップビューは、フィールドサービス管理 (FSM) 位置情報管理デモデータプラグイン (com.snc.work_management_geolocation.demo) が有効かどうかによって異なります。

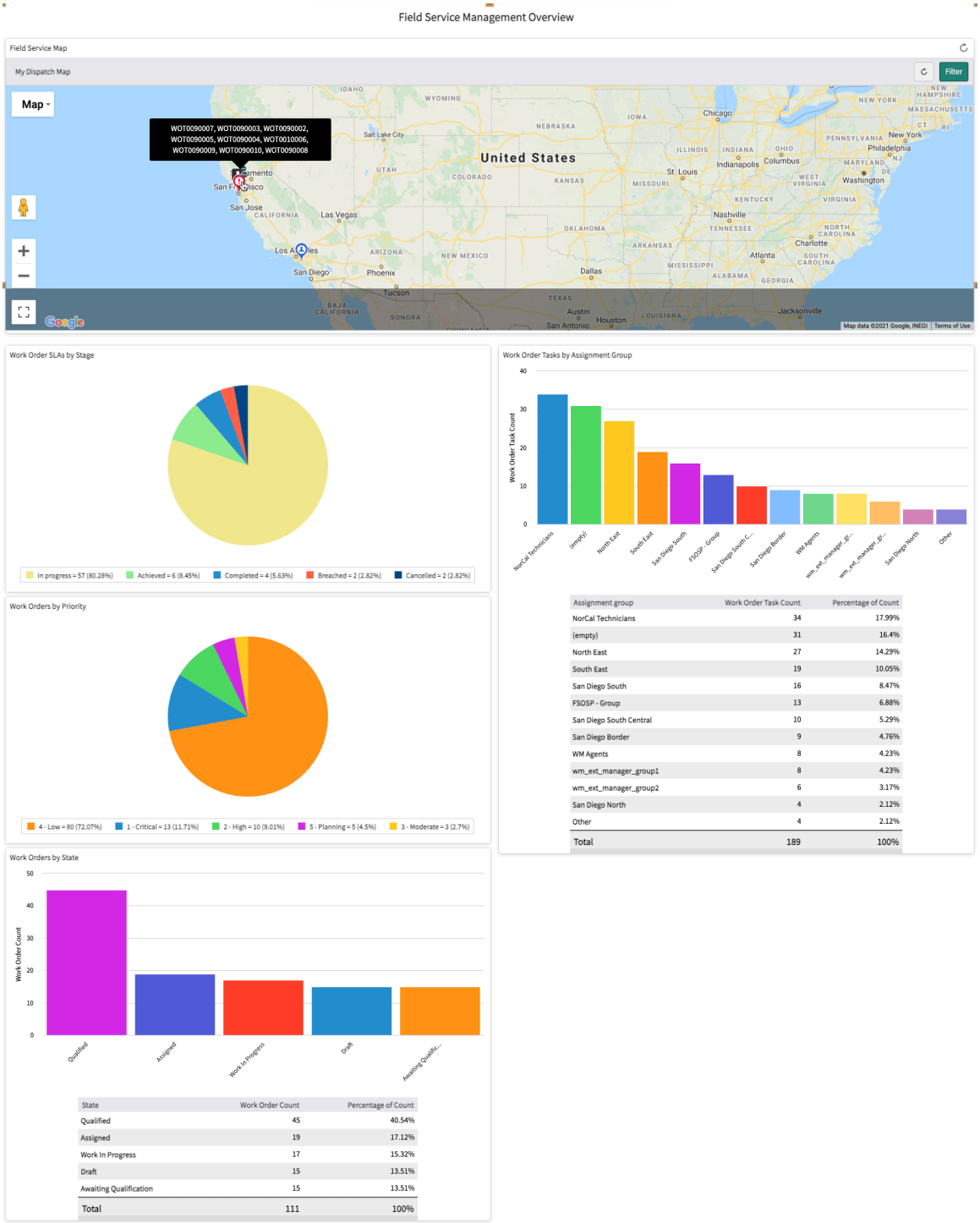
Example

位置情報管理が有効になっているディスパッチマップビューでは、タスクとエージェントを近接度別にグループ化し、マップ上のポップアップウィンドウに関連レコードを表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

位置情報管理を含むディスパッチマップ



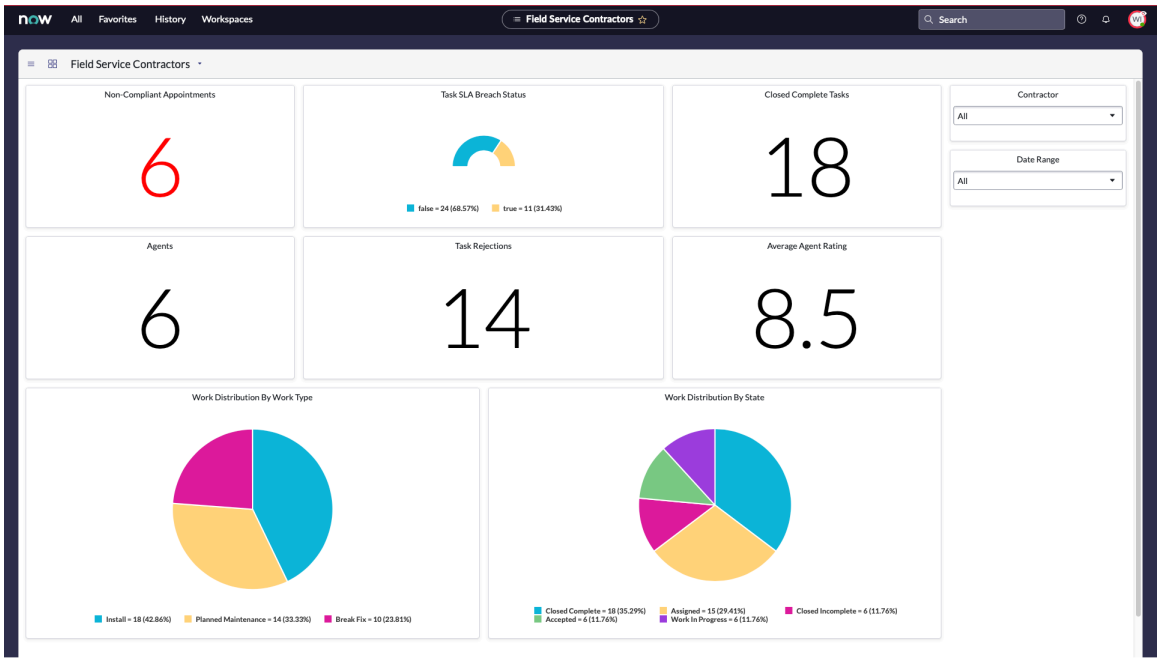
位置情報管理が有効になっていないディスパッチマップビューでは、個々のタスクがステータス別に表示され、関連レコードが別のウィンドウに表示されます。

レポート内の要素をクリックすると、概要ページを離れることなく詳細情報を取得できます。

請負会社 ダッシュボード

このダッシュボードを使用して、請負会社の作業指示タスク、エージェント、エージェントフィードバック、および予約のステータスを確認します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



必要な **ServiceNow AI Platform** ロール

請負会社の作業指示書とエージェントのステータスを追跡するには、wm_contractor_manager_int ロールが必要です。

ユースケース

次のユースケースは、内部マネージャーがこのダッシュボードをどのように使用するかの例を示しています。

請負会社ダッシュボードのユースケースシナリオ

ユーザー	ダッシュボードの使用法
内部マネージャー	選択した請負会社と日付範囲に基づいて、作業指示タスクの進捗状況とエージェントのフィードバック結果をレビューします。 グラフの任意の領域をクリックすると、対応するレコードが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

データの可視化

請負会社ダッシュボードのデータ可視化の概要

タイトル	タイプ	ソーステーブル	説明
非準拠の予約	単一スコア 	[wm_task]	時間どおりに開始されなかった予約の数。
タスク SLA 違反ステータス	半ドーナツグラフ 	[Task_sla]	タスク SLA に違反したデータ作業指示タスク。
完了してクローズしたタスク	単一スコア 	[wm_task]	エージェントによってクローズされた作業指示タスクの数。
エージェント	単一スコア 	[Sys_user]	請負会社に関連付けられているエージェントの数。
タスクの拒否	単一スコア 	[wm_task_rejection]	契約社員マネージャーによって却下された作業指示タスクの数。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

請負会社ダッシュボードのデータ可視化の概要 (続く)

タイトル	タイプ	ソーステーブル	説明
平均エージェント評価	単一スコア 	[wm_agent_rating]	会社内のすべてのエージェントの平均評価。
作業タイプ別の作業配布	パイ 	[wm_task]	インストール、障害修理などの作業のタイプに基づいて分類された作業指示タスクの割合。
ステータス別の作業配布	パイ 	[wm_task]	[アサイン済み]、[対応中] などのリアルタイムステータスに基づいて分類された作業指示タスクの割合。

フィルター

請負会社ダッシュボードのフィルターオプション

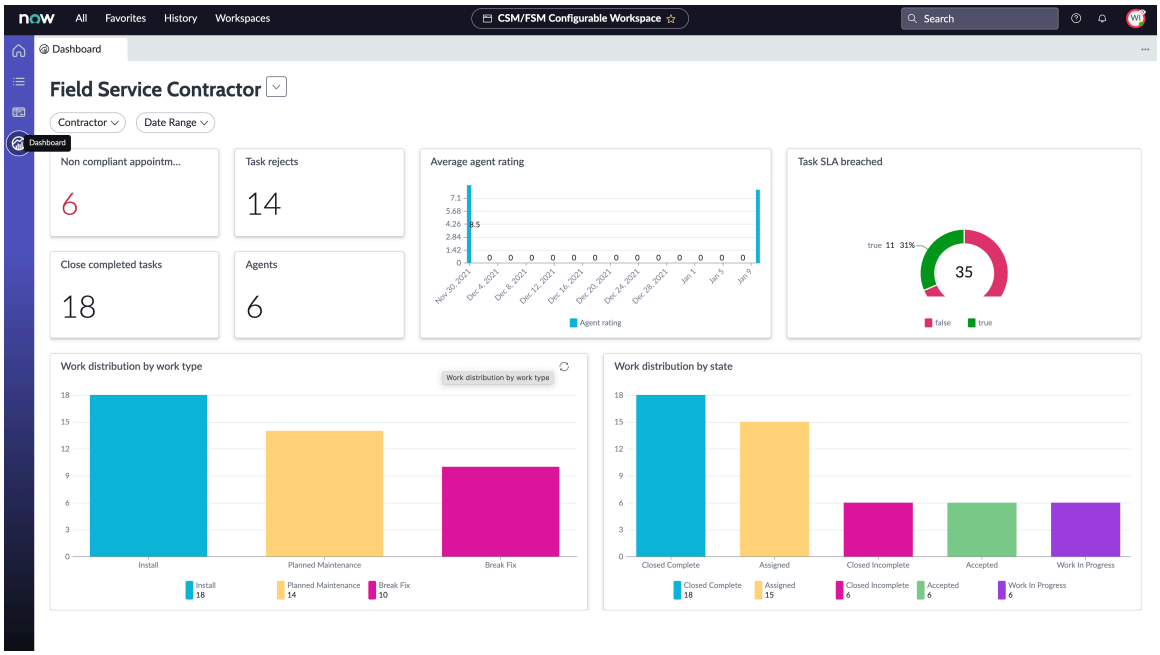
名前	フィルタタイプ	UI コントロール タイプ	説明
契約社員	参照	単一の入力を選択	選択した請負会社またはすべてに基づいてレポート結果をフィルタリングします。
日付範囲	日付	単一の入力を選択	過去 30 日間など、選択した日付範囲に基づいてレポート結果をフィルタリングします。

構成可能なワークスペースの請負会社ダッシュボード

このダッシュボードを使用して、作業指示タスクのステータス、エージェントの評価、およびタイプとステータス別の作業配分を確認します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



必要な **ServiceNow AI Platform** ロール

- 請負会社の作業指示書とエージェントのステータスを追跡するには、wm_contractor_manager_intロールが必要です。
- 作業指示書を表示するには、wm_dispatcherロールが必要です。

構成可能なワークスペースで請負会社ダッシュボードにアクセスする

ダッシュボードを開くには、[フィールドサービス **>**ワークスペース] **> CSM/FSM** 構成可能ワークスペースに移動します。

ユースケース

組織内のさまざまなユーザーがこのダッシュボードをどのように使用するかの例については、次のユースケースを参照してください。

請負会社ダッシュボードのユースケースシナリオ

ユーザー	ダッシュボードの使用法
内部マネージャー	選択した請負会社と日付範囲に基づいて、作業指示タスクの進捗状況とエージェントのフィードバック結果をレビューします。 グラフの任意の領域をクリックすると、対応するレコードが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

データの可視化

請負会社ダッシュボードのデータの可視化

タイトル	タイプ	ソーステーブル	説明
非準拠の予約	単一スコア 	[wm_task]	時間どおりに開始されなかった予約の数。
タスクの却下	単一スコア 	[wm_task_rejection]	契約社員マネージャーによって却下された作業指示タスクの数。
完了タスクをクローズ	単一スコア 	[wm_task]	エージェントによってクローズされた作業指示タスクの数。
エージェント	単一スコア 	[sys_user]	請負会社に関連付けられているエージェントの数。
平均エージェント評価	単一スコア 	[wm_agent_rating]	請負会社のすべてのエージェントの平均評価。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

請負会社ダッシュボードのデータの可視化 (続く)

タイトル	タイプ	ソーステーブル	説明
タスク SLA 違反	半ドーナツグラフ 	[task_SLA]	タスク SLA に違反したデータ作業指示タスク。
作業タイプ別の作業配布	パイ 	[wm_task]	インストール、障害修理などの作業のタイプに基づいて分類された作業指示タスクの割合。
ステータス別の作業配布	パイ 	[wm_task]	[アサイン済み]、[対応中] などのリアルタイムステータスに基づいて分類された作業指示タスクの割合。

フィルター

請負会社ダッシュボードのフィルターオプション

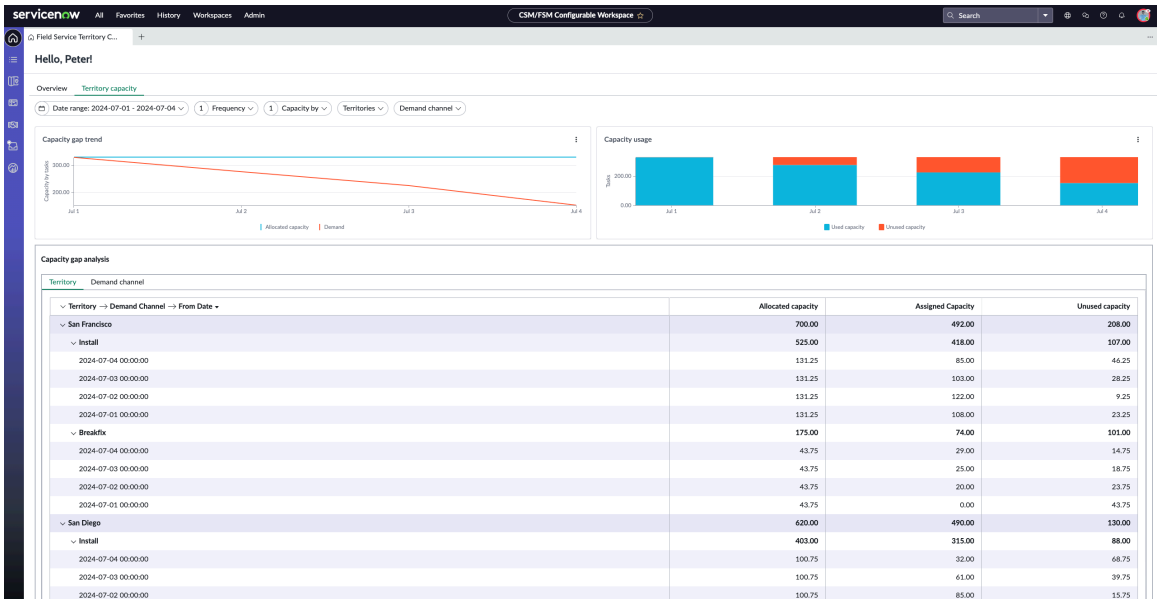
名前	タイプ	説明
契約社員	参照	選択した請負会社またはすべてに基づいてレポート結果をフィルタリングします。
日付範囲	日付	過去 30 日間など、選択した日付範囲に基づいてレポート結果をフィルタリングします。

フィールドサービス テリトリーキャパシティアナリティクスダッシュボード

フィールドサービステリトリーキャパシティアナリティクスダッシュボードを使用して、インタラクティブなチャートとグラフでキャパシティの傾向を追跡し、カスタマイズ可能なピボットテーブルでギャップ分析を実行し、ターゲットデータ表示と情報に基づいた意思決定のためのフィルターを適用します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



必要な **ServiceNow AI Platform** ロール

- ダッシュボードにアクセスするには、fsm_territory_manager ロール、fsm_territory_planner ロールが必要です。
- それぞれのテリトリーに関連するデータを表示するには、fsm_resource_manager ロールが必要です。

構成可能なワークスペースの **Field Service** テリトリーキャパシティアナリティクスダッシュボードへのアクセス

ダッシュボードを開くには、[フィールドサービス **]** >ワークスペース **>CSM/FSM** 構成可能ワークスペース**>**ホーム**>**テリトリーキャパシティタブ) に移動します。

ユースケース

組織内のさまざまなユーザーがこのダッシュボードをどのように使用するかの例については、次のユースケースを参照してください。

ダッシュボードのユースケースシナリオ

ユーザー	ダッシュボードの使用法
テリトリープランナー	フィールドサービスリソースを管理および最適化します。これには、キャパシティの傾向を追跡し、カスタマイズ可能なピボットテーブルを使用してキャパシティのギャップを分析し、対象を絞ったデータ分析のためにフィルターを適用することが含まれます。 プランナーは、インサイトに基づいてリソース割り当てを調整し、ダウンタイムを最小限に抑えてサービスレベルを向上させ、標準のキャパシティ設定を上書きして特別なイベントに対処し、チームメンバーと協力してフィールドサービスのスムーズな運用を実現します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ダッシュボードのユースケースシナリオ (続く)

ユーザー	ダッシュボードの使用法
テリトリーマネージャー	特定の地理的エリアでのパフォーマンスを最適化します。インタラクティブなグラフを用いてキャパシティの傾向を監視し、カスタマイズ可能なピボットテーブルを使用してギャップ分析を行い、フィルターを適用して対象を絞ったインサイトを取得します。 マネージャーは、特別なイベントのキャパシティ設定を調整し、効率的にリソースを割り当てられるようにし、キャパシティの使用状況に関する詳細なデータをドリルダウンして、不一致を効果的に管理および対応します。

レポート

タイトル	タイプ	ソーステーブル	説明
キャパシティギャップの傾向	線グラフ	wm_demand_for_capacity, wm_capacity	線グラフを使用して、割り当てられたキャパシティと実際の作業需要を時間の経過とともに比較します。割り当てられたキャパシティはアサインされたリソースで、作業需要は実際のタスク量です。このレポートは、リソース計画とリソースの最適化を改善するための不一致を特定します。
キャパシティ使用率	棒グラフ	wm_demand_for_capacity	棒グラフを使用して、使用済みキャパシティと未使用のキャパシティを表示します。これにより、リソースの使用状況に関するインサイトが得られ、計画と運用を最適化できます。
キャパシティギャップ分析	レポート	wm_demand_for_capacity	Capacity Gap Analysis (キャパシティギャップ分析) レポートは、割り当てられた作業需要と実際の作業需要のギャップを特定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タイトル	タイプ	ソーステーブル	説明
			ピボットテーブルでは、テリトリーと需要チャネルごとにデータが分類され、割り当て済み、アサイン済み、未使用のキャパシティが表示されます。 このデータは、計画とリソース割り当ての問題に対処するのに役立ちます。

フィルター

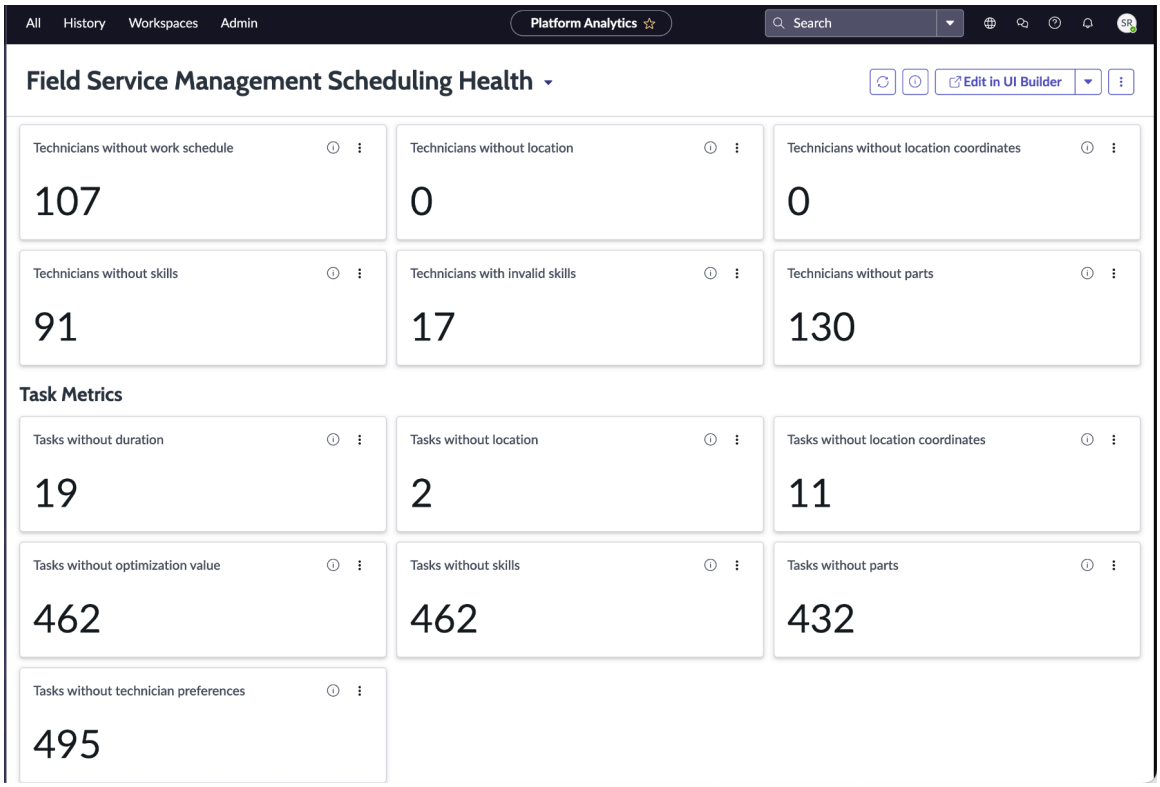
名前	タイプ	説明
日付範囲	日付	[This month (今月)] や [This week (今週)] など、選択した日付範囲に基づいて結果をフィルタリングします。
周期	参照	[Daily (毎日)]、[Weekly (毎週)]、[Monthly (毎月)]、[Yearly (毎年)] などの頻度に基づいて結果をフィルタリングします。
キャパシティ	参照	時間やタスクなどの頻度に基づいて結果をフィルタリングします。
テリトリー	参照	選択したテリトリーやその他のフィルター選択 ([Frequency (頻度)]、[Capacity By (キャパシティ)] など) に基づいて結果をフィルタリングします。
需要チャネル	参照	選択した需要チャネルやその他のフィルター選択 ([Territory (テリトリー)]、[Frequency (頻度)]、[Capacity By (キャパシティ)] など) に基づいて結果をフィルタリングします。

スケジュール健全性ダッシュボード

このダッシュボードを使用して、技術者のメトリクス、タスクのメトリクス、および スケジュール最適化 構成の詳細を表示します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳



必要な **ServiceNow AI Platform** ロール

- ダッシュボードの [概要] タブを表示するには、wm_basic ロールが必要です。
- [スケジュール最適化] タブを表示するには、schedule_optimization_plannerまたはschedule_optimization_userが必要です。

スケジュール健全性ダッシュボードへのアクセス

ダッシュボードを開くには、次の場所に移動します。

- すべて > フィールドサービス > アドミニストレーション > 健全性チェック
- すべて > スケジュール最適化 > アドミニストレーション > 健全性チェック

ユースケース

組織内のさまざまなユーザーがこのダッシュボードをどのように使用するかの例については、次のユースケースを参照してください。

ユーザー	ダッシュボードの使用法
ディスパッチャー	作業指示書タスクのアサインを妨げる要因を特定します。 チャートの任意の領域をクリックすると、対応するレコードが表示されます。
管理者	アドミニストレーターはディスパッチャーの能力を持ち、レコードに欠落している情報を更新できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユーザー	ダッシュボードの使用法
	チャートの任意の領域をクリックすると、対応するレコードが表示されます。

概要データの可視化

技術者メトリクス

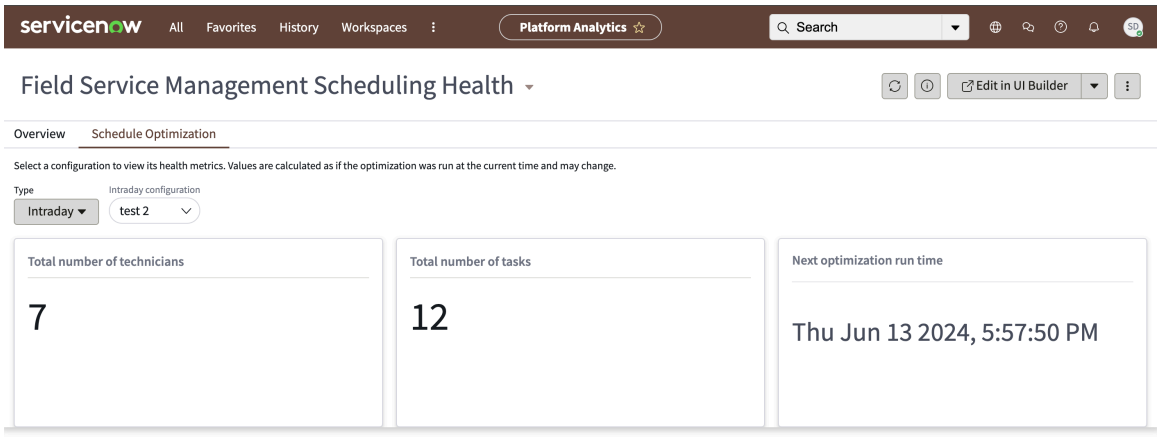
タイトル	タイプ	ソーステーブル	説明
作業スケジュールのない技術者	単一スコア	sys_user	作業スケジュールのない技術者の数。
場所のない技術者	単一スコア	sys_user	ユーザーレコードに場所がない技術者の数。
位置座標のない技術者	単一スコア	sys_user	ユーザーレコードに緯度と経度がない技術者の数。
スキルなしの技術者	単一スコア	sys_user	スキルが割り当てられていない技術者の数。
スキルが無効な技術者	単一スコア	sys_user	1 つ以上の空のスキルアサインを持つ技術者の数。
部分なしの技術者	単一スコア	sys_user	個人の倉庫に部品がない技術者の数。

タスクのメトリクス

タイトル	タイプ	ソーステーブル	説明
期間のないタスク	単一スコア	wm_task	期間のないタスクの数。
場所のないタスク	単一スコア	wm_task	場所がないタスクの数。
位置座標のないタスク	単一スコア	wm_task	緯度と経度がないタスクの数。
最適化値のないタスク	単一スコア	wm_task	最適化値を持たないタスクの数。
スキルのないタスク	単一スコア	task_m2m_skill	スキル要件のないタスクの数。
部分のないタスク	単一スコア	wm_task	部品要件のないタスクの数。
技術者設定なしのタスク	単一スコア	wm_task	技術者設定がないタスクの数。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



スケジュール最適化 データの可視化

タイトル	タイプ	ソーステーブル	説明
技術者の総数	単一スコア	sys_user	次回の最適化実行に含まれる技術者の数。
合計タスク数	単一スコア	wm_task	次回の最適化実行に含まれるタスクの数。
次回の最適化実行時間	日付/時刻		次回スケジュールされた最適化実行の日時。

フィルター

[タイプ] フィルターには、[バッチ] と [日中] の 2 つの選択肢が含まれています。選択により、次のいずれかの後続のフィルターが出力されます。

名前	タイプ	説明
バッチ	単一の選択	選択したバッチ構成に基づいてレポートを生成します。
日中構成	単一の選択	選択した日中構成に基づいてレポートを生成します。

フィールドサービス 安全ダッシュボード

フィールドサービス管理 (FSM) Covid19 マップを使用して、エージェント、タスク、資産のステータスを確認します。フィールドサービス安全性ダッシュボードを使用して、エージェントのコンプライアンスレポートを監視します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **重要:**
> Xanadu リリース以降、緊急エクスポージャー管理アプリから フィールドサービス Safety ダッシュボードが削除されました。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

wm_manager ロールを持つユーザーは、 フィールドサービス Safety ダッシュボードを使用して、タスクの実行中にエージェントが感染症にさらされる可能性のある安全プロトコルに準拠しているかどうかを監視できます。Covid19 マップには、個々の フィールドサービス マネージャーのエージェント、タスク、および資産の対象となる場所に対する COVID-19 の影響が表示されます。

フィールドサービス SafetyダッシュボードにFSM Covid19マップを表示するには、無料のCOVID-19 グローバルヘルスデータセットアプリケーションをインストールします。

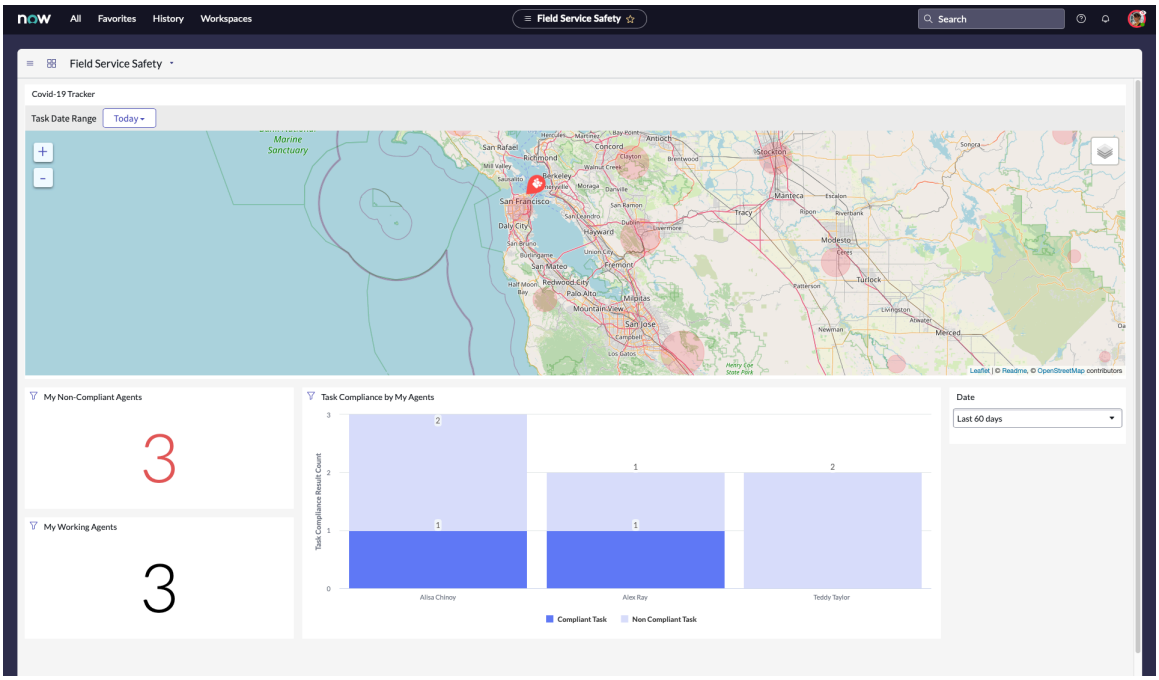
COVID-19 グローバルヘルスデータセット

COVID-19 グローバルヘルスデータセット アプリケーションを使用して、フィールドサービス Safety ダッシュボードに フィールドサービス管理 (FSM) Covid19 マップを表示できます。アプリケーションは、インスタンスナビゲーションメニューにアプリケーションとして表示されます。要求に応じて、 フィールドサービス 安全性ダッシュボードにグローバルな COVID-19 情報が表示されます。*COVID-19 Data Feed - pre-sync*および*COVID-19 Data Feed - sync central instance, Daily Data Collection*スケジュール済みジョブが毎晩実行され、データが更新されます。

フィールドサービス Safety ダッシュボードの使用

移動先 フィールドサービス > 安全ダッシュボード.

フィールドサービス **COVID-19** データを含む安全ダッシュボード



アラートのある場所は、FSM Covid19 マップに一覧表示されます。マップコントロールを次のように使用します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 場所とそのアラートにズームインするには、場所アイコン ( 。
- レビューする期間を選択するには、左上にあるタスクの日付範囲を使用します。
- マップに表示される情報をフィルタリングするには、右上のレイヤーアイコン ( をクリックし、フィルターを選択します。

各アイコンには、次の表の情報が表示されます。

安全性ダッシュボードのフィルター **COVID-19** マップ

アイコン	説明
タスク	ログインしたフィールドサービスマネージャーが担当する場所のタスク。 • タスク番号と簡単な説明を表示するには、タスクマーカーをクリックします。 • タスクの詳細を確認するには、タスク番号をクリックします。
資産	ログインしたフィールドサービスマネージャーが担当する場所のインストール済み資産または利用可能な資産。 • 資産の名前と会社名を表示するには、資産マーカーをクリックします。 • 資産の詳細を確認するには、資産名をクリックします。
エージェント	ログインしたフィールドサービスマネージャーによって管理されます。 • エージェントの名前と携帯電話番号を表示するには、エージェントマーカーをクリックします。 • エージェントの詳細を確認するには、エージェント名をクリックします。

レポート

マネージャーは、過去 30 日間にエージェントが実行したタスクなど、日付に基づいてエージェントのタスクコンプライアンスの結果を表示できます。グラフの任意の領域をクリックすると、対応するレコードが表示されます。

安全ダッシュボードレポート

チャート	説明
自分の非準拠エージェント	選択した日付範囲内に安全プロトコルに従わずにタスクを完了したエージェントの数。メトリクスをクリックすると、非準拠タスクのリストが表示されます。

自動翻訳

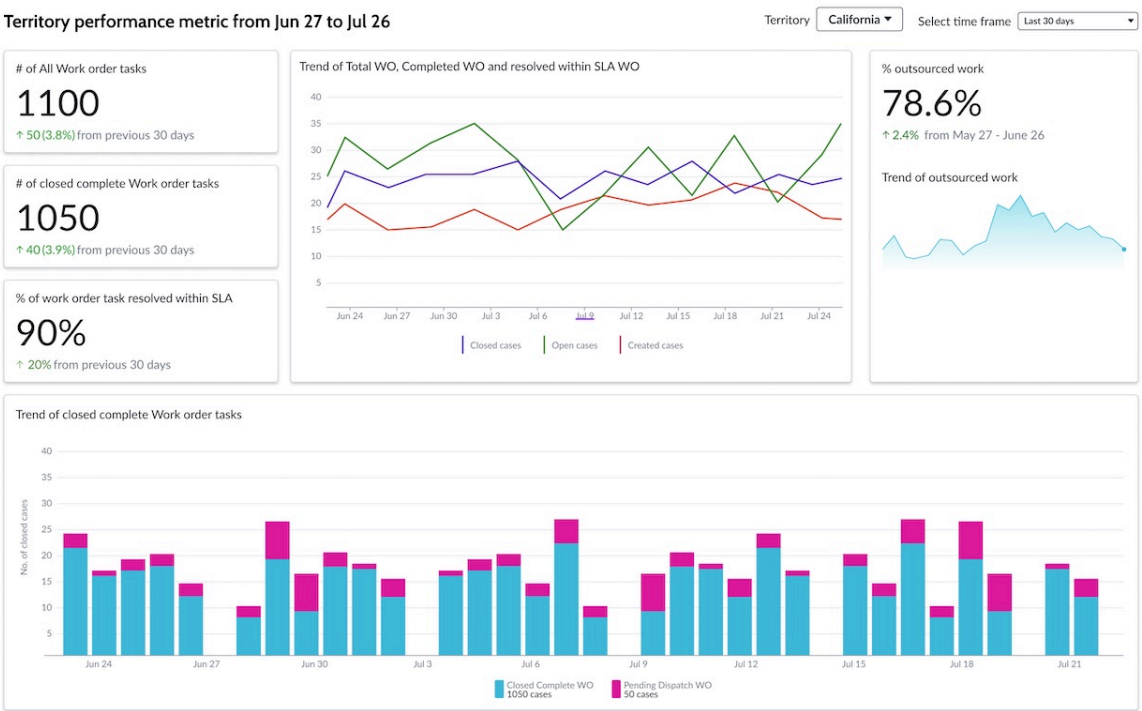
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

安全ダッシュボードレポート (続く)

チャート	説明
自分の作業エージェント	少なくとも 1 つのタスクに取り組み、ログインしているフィールドサービスマネージャーに報告するエージェントの数。メトリクスをクリックすると、準拠タスクと非準拠タスクのリストが表示されます。
自分のエージェントによるタスクコンプライアンス	選択した日付範囲内の各エージェントによる準拠タスクと非準拠タスクのブレークダウン。セクションをクリックすると、タスクのリストが表示されます。

フィールドサービス テリトリーパフォーマンスアナリティクスダッシュボード

このダッシュボードを使用して、オープンな作業指示タスク、作業指示タスクのエージェント使用率、テリトリ全体の平均移動時間などのパフォーマンスアナリティクスを表示および分析します。



必要な **ServiceNow AI Platform** ロール

作業指示書を管理するには、wm_adminロールが必要です。

フィールドサービステリトリーパフォーマンスアナリティクスダッシュボードへのアクセス

ダッシュボードを開くには、[ワークスペース] > [プラットフォームアナリティクスワークスペース] > [ダッシュボード] > フィールドサービステリトリーパフォーマンスアナリティクス] に移動します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユースケース

組織内のさまざまなユーザーがこのダッシュボードをどのように使用するかの例については、次のユースケースを参照してください。

フィールドサービステリトリーパフォーマンスアナリティクスダッシュボードの使用例

ユーザー	ダッシュボードの使用法
FSM テリトリー計画者	新しいテリトリーを作成し、フィールドサービスリソースをより適切に割り当てるためにテリトリーがどのように使用されているかを確認し、表示されたデータに基づいてアクションを実行できます。
FSM テリトリーマネージャー	テリトリーを管理し、新しい子テリトリーを作成し、フィールドサービスリソースをより適切に割り当てるためにテリトリーがどのように使用されているかを確認し、表示されたデータに基づいてアクションを実行できます。

データの可視化

テリトリーパフォーマンスアナリティクスの可視化オプション

タイトル	タイプ	ソーステーブル	説明
作業指示タスクを開く	単一スコア 	[wm_task]	オープン作業指示タスクの数。
作業指示タスクの解決にかかる平均時間	単一スコア 	[wm_task]	作業の平均クローズ時間。
作業指示タスクの生産時間の割合	単一スコア 	[wm_task]	過去 60 日間にエージェントがタスクの作業に費やした時間数。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テリトリーパフォーマンスアナリティクスの可視化オプション (続く)

タイトル	タイプ	ソーステーブル	説明
作業指示タスクのエージェント使用率	単一スコア 	[wm_task]	過去 60 日間にタスクの作業をアサインされたエージェントの数。
テリトリーごとの作業指示タスクの平均移動時間 表示されている注文タスク	単一スコア 	[wm_task]	テリトリーごとに表示された作業指示タスクの平均移動時間。
テリトリーごとの合計 WOT	単一スコア 	[wm_task]	テリトリーごとの作業指示タスクの数。

自動翻訳

フィルター

テリトリーパフォーマンスアナリティクスレポートのフィルターオプション

名前	フィルタタイプ	UI コントロール タイプ	説明
テリトリー	参照	複数選択入力	選択したテリトリに基づいてレポート結果をフィルタリングします。
日付	日付	単一選択日	選択した日付に基づいてレポートをフィルタリングします。

作業指示の傾向トピックの表示

サポート作業指示書のバックログを分析し、フィールドサービス管理 (FSM)に予測インテリジェンスを使用して、類似した根本的な問題を示す作業指示書のクラスターを特定します。

始める前に

必要なロール:wm_admin または wm_manager。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > フィールドサービス > 作業指示 > 作業指示の傾向.
2. [クラスターサマリー] リストからクラスター ID をクリックすると、関連する作業指示のリストが表示されます。
   - クラスターの概念には、作業指示の簡単な説明で最も頻繁に使用される上位 10 個の単語がリストされています。
   - クラスターサイズは、クラスター内の作業指示の数を示します。
   - クラスター品質は、作業指示書の類似度のパーセンテージ値を示します。

フィールドサービス管理 (FSM)の参照

参照トピックには、フィールドサービス管理 (FSM) プラグインを有効にしたときに自動的にインストールされるフィールドサービス管理 (FSM)コンポーネントに関する追加情報が記載されています。

フィールドサービス管理 (FSM)とともにインストールされるコンポーネント

フィールドサービス管理 (FSM) と併せて、複数のタイプのコンポーネントがインストールされます。

フィールドサービス管理 (FSM) アプリケーションのデモデータは別のプラグインです。Field Service Management Demo Data プラグイン (com.snc.work_management.demo) では、サンプルの検定者、ディスパッチャー、エージェント、作業指示書、作業指示書タスク、ストックルーム、および資産情報を入手できます。

フィールドサービス管理 (FSM)とともにインストールされるテーブル

テーブルは フィールドサービス管理 (FSM) アプリケーションで提供されます。

フィールドサービス管理 (FSM)とともにインストールされるテーブル

テーブル	説明
作業指示 [wm_order]	作業指示レコードを保存します。
作業指示フロー [sf_work_order]	作業指示状況フローレコードを保存します。
作業指示モデル [cmdb_workorder_product_model]	製品カタログ作業指示モデルレコードを保存します。このブルは フィールドサービス管理 (FSM) プラグインによ更されました。このテーブルの名前が変更され、サービス文管理の一部になりました。
作業指示タスク [wm_task]	1 人のメンバーが 1 つのセッション (1 つの場所と 1 回) 行できる作業のユニット。
作業タスクフロー [sf_work_task]	作業タスクのステータスフローレコードを保存します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールドサービス管理 **(FSM)**とともにインストールされるテーブル (続く)

テーブル	説明
作業タスクモデル [cmdb_servicetask_product_model]	製品カタログ作業タスクモデルレコードを保存します。こ テーブルは フィールドサービス管理 (FSM) プラグインに て変更されました。このテーブルの名前が変更され、サー ス注文管理の一部になりました。
WM マップフィルター構成 [wm_map_filters_config]	モバイル UI でエージェントマップのフィルター構成を保 ます。
アンケート [wm_questionnaire]	作業指示書および作業指示書タスク用に作成されたアンケ を保存します。
作業タイプ [wm_work_type]	作業指示タスクを完了するためにエージェントが実行する のタイプを保存します。
作業指示タスクの潜在的なアサイン先グループ [wm_work_order_task_potential_assignment_groups]	作業指示タスクに対してサービスを提供できるアサイン先 ループが複数ある場合に、潜在的なアサイン先グループを 算して保存します。 **注:** システムプロパティ [作業 指示タス クの潜在的なアサイン先グループで **wm_work_order_task_potential_assignment_gro** テーブルを更新] が [はい] に設定されている場合に 適用されます。
スケジュール履歴 [wm_task_scheduling_history]	各作業指示タスクのアサイン方法のスケジュール方法の履 日時とともに保存します。
資産 [alm.asset]	コストおよびストックルームの詳細とともにインベントリ 保存します。
リソーススケジュール属性 [wm_agent_schedule_attribute_plan]	エージェントの開始日、終了日、開始場所、終了場所、シ 時間などの属性を保存します。

フィールドサービス管理 **(FSM)** とともにインストールされるプロパティ

フィールドサービス管理 (FSM)アプリケーションに付属するシステムプロパティ。

フィールドサービス管理 **(FSM)** とともにインストールされるプロパティ

プロパティ	説明
glide.ui.wm_order_activity.fields	作業指示のアクティビティリストでど るかを決定します。このプロパティの カスタマイズで選択した内容が、自動

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールドサービス管理 **(FSM)** とともにインストールされるプロパティ (続く)

プロパティ	説明
	• タイプ：文字列 • デフォルト値：opened_by、work • 場所：システムプロパティ [sys_pr
glide.ui.wm_task_activity.fields	作業指示タスクのアクティビティリス 追跡するかを決定します。このプロパ ティのカスタマイズで選択した内容が す。 • タイプ：文字列 • デフォルト値：work_notes、assig • 場所：システムプロパティ [sys_pr
work.management.agent.geo.history.update.duration	現在の時刻を基準としてエージェント 計算する際に考慮する、最新システム 定します。前回の位置情報管理履歴の ティに設定された期間よりも長い場合 管理履歴の代わりにエージェントのタ 所を使用して、エージェントの現在の • タイプ：整数 • デフォルト値：240 • 場所：システムのプロパティリスト
work.management.allow.doublebooking.dynamicscheduling	true に設定すると、動的スケジューリ る場合でも、ディスパッチャーはエー ルブッキングできます。 • タイプ：true/false • デフォルト値：false • 場所：システムのプロパティリスト テーブル
work.management.allow.auto.metric_cleanup	テーブル内の不要な量のデータを避け インスタンステーブルから作業指示タ 度 (日数)。 • タイプ：整数 • デフォルト値：365 • 場所：システムのプロパティリスト テーブル
work.management.default.end.time	スケジュールが設定されていない場合 ジェントのデフォルト終了時間 (24 時

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールドサービス管理 **(FSM)** とともにインストールされるプロパティ (続く)

プロパティ	説明
	• タイプ：文字列 • デフォルト値：17:00 • 場所： フィールドサービス > アド プロパティ
sn_fsm.set_schedule_lock_by_state	作業指示タスクをロックするステータンも防止します。たとえば、ステータときに作業指示タスクを自動的にロック動的スケジューリングやインテリジェの自動スケジューリングメカニズムでできます。 • タイプ：文字列 • デフォルト値：なし • 場所： フィールドサービス > アド プロパティ
sn_fsm.update_potential_assignment_groups	作業指示タスクに対してサービス可能が複数ある場合は、場所とアサイン先潜在的なアサイン先グループを計算しす。*wm_work_order_task_potent*テーブルを作業指示タスクの潜在的な更新します。 • タイプ：ブーリアン • デフォルト値：いいえ • 場所： フィールドサービス > アド プロパティ
work.management.default.start.time	スケジュールが設定されていない場合ジェントのデフォルト開始時間。スケが存在しない、または前日から継続しより、現在の日以外の日の開始時間がロパティでは、24 時間制を使用しま • タイプ：文字列 • デフォルト値：08:00 • 場所： フィールドサービス > アド プロパティ
work.management.allow.auto.timecard	タスクが次の場合は、作業指示タスク的に作成します。タスクが再開される にかかった時間がタイムカードに記録期間] フィールドは、タスクの累積作ます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールドサービス管理 **(FSM)** とともにインストールされるプロパティ (続く)

プロパティ	説明
	• タイプ：true/false • デフォルト値：false • 場所： フィールドサービス > アド プロパティ
work.management.allow.travel.task.timecard	エージェントが作業指示タスクの実行 できます。タイムカードは、エージェ クリックすると生成されます。 • タイプ：true/false • デフォルト値：false • 場所：システムのプロパティリスト テーブル
work.management.limit.location	デフォルトでは、利用可能なディスパ は、作業指示書タスクの場所との近接 ングされます。このプロパティを fals 対象となるすべてのディスパッチグル に表示されます。 • タイプ：true/false • デフォルト値：true • 場所： フィールドサービス > アド プロパティ > フィールドサービスの ティ
work.management.max.agents.processed	自動ディスパッチによって 1 回で処理 ト数を設定します。エージェント数の ジェントで、そのレベルで値が設定さ 指定した場合、システムは、構成され エージェントが含まれているディスパ タスクを自動ディスパッチすることは • タイプ：整数 • デフォルト値：100 • 場所： フィールドサービス > アド プロパティ
work.management.work.spacing	タスクの最後から次の移動開始までの 値の例は 10 です。 • タイプ：整数 • デフォルト値：0 • 場所： フィールドサービス > アド プロパティ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールドサービス管理 **(FSM)** とともにインストールされるプロパティ (続く)

プロパティ	説明
com.snc.wm.wo.task_window_days	タスクのデフォルトウィンドウ日数。 • タイプ：整数 • デフォルト値： 14 • 場所： フィールドサービス > アド プロパティ
work.management.use.mandatory.skills	必須スキル機能を有効にし、タスク テーブルが作業指示書および作業指 ることを示します。 • タイプ：true/false • デフォルト値：false • 場所：システムのプロパティリスト
work.management.rejected.technician.duration	作業指示タスクを却下したエージェン スクが動的にスケジュールされるまで • タイプ：整数 • デフォルト値：24 • 場所：システムのプロパティリスト
skills_management.migration	アドミニストレーターが [スキルをタ に移行] スクリプトを実行する場合に [task_m2m_skill] テーブルに移行する ト表示します。 • タイプ：選択リスト • デフォルト値： wm_task、customerservice_case • 場所：システムプロパティ [sys_pr
com.snc.skills_management.task_skill_migrated_tables	[スキル] フィールドが既にタスクスキ テーブルに移行されているテーブルの す。テーブル名がこのプロパティにリ データは移行されており、再度移行さ ん。 • タイプ：選択リスト • デフォルト値：なし • 場所：システムプロパティ [sys_pr
work.management.assignment.ignoreTravelTimeCalculation	true に設定すると、フィールドサービ 計算チェックが無視されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールドサービス管理 **(FSM)** とともにインストールされるプロパティ (続く)

プロパティ	説明
	• タイプ：true/false • デフォルト値：false • 場所：システムのプロパティリスト
sn_fsm_service_loc.max_new_location_per_day	外部ユーザーに 1 日ごとに許可される 設定します。 • タイプ：整数 • デフォルト値: 10 • 場所： フィールドサービス > アド プロパティ
sn_fsm_crew.work.management.allow.undersized.crew.taskassignment	クルーサイズが最低限必要なエージェ いない場合でも、ディスパッチャーは でアサインできます。 • タイプ：true/false • デフォルト値：false • 場所：システムのプロパティリスト
work.management.optimization.conflict_handling	エージェントのタスクルートを最適化 ントの作業時間外にスケジュールされ 管理します。オーバーフロータスクが のある競合を回避するために、次のい 動作を選択します。 • stop_action：ルートの最適化アク ルートステータスをエージェントに • unassign_task：エージェントの作 ルされたタスクのアサインを解除し • Extend_tasks：タスクに基づいて は、エージェントスケジュールの終 インタスクを調整します。 • タイプ：選択リスト • デフォルト値：stop_action • 場所：システムのプロパティリスト テーブル
sn_fsm_crew.default.duration.in.days.of.crew.member	エージェントがクルーの一員であるデ します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールドサービス管理 **(FSM)** とともにインストールされるプロパティ (続く)

プロパティ	説明
	• タイプ：整数 • デフォルト値： 1 • 場所：システムのプロパティリスト テーブル
sn_task_grouping.log.verbosity	動的バンドルの詳細をログに記録しま タスクの数、バンドルタスク番号、サ シー、ルール、およびバンドルの作成 どの情報を登録します。 • タイプ：choice_list • デフォルト値：OFF • 場所：システムプロパティリスト [ル
work.management.default.scheduled.start	作業指示タスクに追加されたデフォル 日。値が false に設定されている場合 ル済みステータスになるまで、スケジ ません。値が true に設定されている パッチ待ちステータスになったときに 定されます。 • タイプ：文字列 • デフォルト値：false • 場所：システムプロパティリスト [ル
sn_fsm.wm_weekly_resource_span	フィールドサービス管理 (FSM)のテー たはオフにします。 • タイプ：true/false • デフォルト値：true • 場所：システムのプロパティリスト テーブル ⚠ 警告: システムアドミニストレーターの 必要があります。
sn_fsm.wm_weekly_resource_span.number_of_ weeks_in_past	非正規化されたテーブルにデータが格 過去のデフォルトの週を過ぎた場合て 使用できますが、非正規化されたテー せん。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールドサービス管理 **(FSM)** とともにインストールされるプロパティ (続く)

プロパティ	説明
	フラットテーブルには、合計 20 週間 ます。これには、現在の週に 1 週間を 去と未来の週の合計は 19 週を超える • タイプ: 文字列 • デフォルト値：2 • 場所：システムのプロパティリスト テーブル ⚠ 警告: システムアドミニストレーターの 必要があります。
sn_fsm.wm_weekly_resource_span.number_of_weeks_in 予定	非正規化されたテーブルがデータを保 来のデフォルトの週を過ぎてもデータ すが、非正規化テーブルからは取得さ フラットテーブルには、合計 20 週間 ます。これには、現在の週に 1 週間を 去と未来の週の合計は 19 週を超える • タイプ: 文字列 • デフォルト値：8 • 場所：システムのプロパティリスト テーブル
エージェントのオンサイトチェックインを有効/無効にする	技術者が現場に到着したときにタスク できるようにします。 • タイプ:選択 • デフォルト値：無効 • 場所： すべて > フィールドサービ ション > 構成 有効にすると、任意の作業指示タスク
sn_schedule_optim.schedule_state_type	アドミニストレーターがタスクの数ま づいてドリップフィード要件を調整で • タイプ:選択 • デフォルト値:期間
sn_schedule_optim.scheduled_state_count_of_task	アドミニストレーターは、任意の時点 るタスクの数を制御できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールドサービス管理 **(FSM)** とともにインストールされるプロパティ (続く)

プロパティ	説明
	• タイプ: 整数 • デフォルト値：1

予定移動時間および距離を計算するためのプロパティ

フィールドサービス管理 **(FSM)**により予定移動時間および距離を計算するためのプロパティ

プロパティ	説明
work.management.autodispatch.geolocation	動的スケジューリングとタスクの自動アサインの予定移動時間を計算するために使用する位置情報管理が必要です。 • タイプ：true/false • デフォルト値：true • 場所： フィールドサービス > アドミニストレーション > プロパティ > のディスパッチプロパティ フィールドサービス管理 (FSM) **注:** 動的スケジューリングで Google Maps API を使用するには、[動的スケジューリング構成] フォームの [移動時間とトラフィックデータに **Google** を使用 **(Use Google for travel time and traffic data)]** チェックボックスもオンにする必要があります。
work.management.travel.calculation.dynamic_scheduling	動的スケジューリングを使用してエージェントにタスクがアサインされている場合、Google Maps API または直線距離の見積もりを使用して、エージェントのタスクの場所までの予定移動時間と距離を算出します。 • タイプ：選択リスト • デフォルト値：直線距離での見積もりを使用 • 場所： フィールドサービス > アドミニストレーション > プロパティ
work.management.travel.calculation.auto_assignment	エージェントに自動アサインを使用してタスクがアサインされたときに、Google Maps API または直線距離の見積もりを使用して、エージェントがタスクの場所まで移動する推定移動時間と距離を計算します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールドサービス管理 **(FSM)**により予定移動時間および距離を計算するためのプロパティ (続く)

プロパティ	説明
	• タイプ：選択リスト • デフォルト値：Google Maps API を使用 • 場所： フィールドサービス > アドミニストレーション > プロパティ
work.management.travel.calculation.manual_assignment	タスクがエージェントに手動でアサインされている場合、Google Maps API、Beans.AI、または直線距離の見積もりを使用して、エージェントの推定移動時間とタスクの場所までの距離を計算します。 **注:** マップ プロバイダーは、Bring Your Own License (BYOL) ライセンス モデルで動作します。 • タイプ：選択リスト • デフォルト値：直線距離での見積もりを使用 • 場所： フィールドサービス > アドミニストレーション > プロパティ
work.management.travel.calculation.route_optimization	エージェントルートが最適化されている場合、Google Maps API、Beans.AI、または直線距離の見積もりを使用して、エージェントの推定移動時間とタスクの場所までの距離を計算します。 **注:** マップ プロバイダーは、Bring Your Own License (BYOL) ライセンス モデルで動作します。 • タイプ：選択リスト • デフォルト値：Google Maps API を使用 • 場所： フィールドサービス > アドミニストレーション > プロパティ
work.management.travel.calculation.bundle_route_optimization	作業指示タスクのバンドル内のサブタスクを最適化するために、[ルートの最適化] を有効にします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールドサービス管理 **(FSM)**により予定移動時間および距離を計算するためのプロパティ (続く)

プロパティ	説明
	• タイプ：true/false • デフォルト値：false • [**Location** (場所)]： フィールドサービス > アドミニストレーション > プロパティ
work.management.travel.calculation.expected_arrival	Google Maps API または直線距離の見積もりを使用して、エージェントの移動開始時に、タスクの場所とエージェントの場所の間のエージェントの推定移動時間と距離を計算します。エージェントが移動予定時刻の前または後に出発すると、タスクの [移動開始予定]、[開始予定]、[終了予定]、および [予定移動期間] の値が更新されます。 • タイプ：選択リスト • デフォルト値：Google Maps API を使用 • 場所： フィールドサービス > アドミニストレーション > プロパティ **注:** デフォルト値として [Google API リアルタイムトラフィックを使用 (Use Google API real time traffic)] を選択し、リアルタイムトラフィックデータを使用してエージェントの到着予定時刻を計算します。
work.management.travel.calculation.schedule_assistant	アサイン支援のために Google Maps API、Geans.AI、または直線距離の見積もりを使用して、エージェントの推定移動時間とタスクの場所までの距離を計算します。 • タイプ：選択リスト • デフォルト値：直線距離での見積もりを使用 • 場所： フィールドサービス > アドミニストレーション > プロパティ

部品調達プロパティ

フィールドサービス管理 **(FSM)** の部品調達プロパティ

プロパティ	説明
部品検索条件	部品を検索する基準を設定します。要求された数量の部品を含む倉庫が、選択した検索条件に従って表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールドサービス管理 **(FSM)** の部品調達プロパティ (続く)

プロパティ	説明
	• タイプ：選択リスト • デフォルト値：制限なし ○ [制限なし]：すべての倉庫のストックルームとピアの個人のストックルームを検索します。 ○ アサイン先グループのみ：ログインしたフィールドサービスエージェントのアサイン先グループに属するピアエージェントのすべてのストックルームを検索します。 ○ 優先倉庫のみ：ログインしたエージェントのプロファイルに記載されている半径に関係なく、すべてのアサイン先グループのすべての優先倉庫を検索します。 • 場所： フィールドサービス > アドミニストレーション > プロパティ
部品要求承認を使用	フィールドサービスエージェントがピアエージェントから部品を要求するときに、モバイル通知を送受信できるようにします。 • タイプ：ブーリアン • デフォルト値：はい • 場所： フィールドサービス > アドミニストレーション > プロパティ
部品要件調達のための部品要求の作成	部品が部品要件に追加されたときに部品要求を作成します。 • タイプ：ブーリアン • デフォルト値：はい • 場所： フィールドサービス > アドミニストレーション > プロパティ

位置情報管理のプロパティ

フィールドサービス管理 **(FSM)** の位置情報管理のプロパティ

プロパティ	説明
work.management.map.merge.task.agent.markers	位置情報管理マップのタスクマーカーとエージェントマーカーを紫のマーカーで結合します。このプロパティが true の場合、エージェントマーカーとタスクマーカーが近接して紫色のクラスターに結合され、両方のマーカータイプの数が表示されます。紫色のマーカーのポップアップ情報ウィンドウには、

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールドサービス管理 **(FSM)** の位置情報管理のプロパティ (続く)

プロパティ	説明
	すべてのエージェントとタスクのアイテムが表示されます。このプロパティが false の場合、エージェントとタスクはそれ自体のクラスターにのみ収集され、単一の紫色のクラスターには収集されません。 • タイプ：true/false • デフォルト値：false • 場所： フィールドサービス > アドミニストレーション > プロパティ
work.management.evening.rush.hours	夕方のラッシュアワーの時間帯 (形式：14:30-16:00)。このプロパティでは、24 時間制を使用します。すべての時間は、スペースなしでダッシュで区切られた範囲として表されます。この形式を使用しない時間は無視されます。このプロパティは、*work.management.morning.rush.hours* および *work.management.rush.travel.buffer* プロパティと共に使用する必要があります。 • タイプ：文字列 • デフォルト：0 • 場所： フィールドサービス > アドミニストレーション > プロパティ
work.management.morning.rush.hours	朝のラッシュアワーの時間帯 (形式：06:30-08:00)。このプロパティでは、24 時間制を使用します。すべての時間は、スペースなしでダッシュで区切られた範囲として表されます。この形式を使用しない時間は無視されます。このプロパティは、*work.management.evening.rush.hours* および *work.management.rush.travel.buffer* プロパティと共に使用する必要があります。 • タイプ：文字列 • デフォルト：0 • 場所： フィールドサービス > アドミニストレーション > プロパティ
work.management.rush.travel.buffer	すべてのラッシュアワーの移動時間に追加する割合。システムでは、エージェントのタスクルートの最適化時にこの割合を使用してスケジュールを計算します。朝と夕方の両方のラッシュアワー時間が定義されている場合

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールドサービス管理 **(FSM)** の位置情報管理のプロパティ (続く)

プロパティ	説明
	は、このプロパティを使用します。有効な時間バッファーの割合の例は 15 です。 • タイプ：整数 • デフォルト値：0 • 場所： フィールドサービス > アドミニストレーション > プロパティ
work.management.travel.buffer	すべての移動時間に追加する割合。有効な割合値の例は 15 です。 • タイプ：整数 • デフォルト値：0 • 場所： フィールドサービス > アドミニストレーション > プロパティ
work.management.allow.toll.roads	エージェントのタスクを自動ルーティングまたは最適化する際に有料道路の使用が許可されます。 • タイプ：true/false • デフォルト値：true • 場所： フィールドサービス > アドミニストレーション > プロパティ

自動翻訳

動的スケジューリングのプロパティ

フィールドサービス管理 **(FSM)** の動的スケジューリングのプロパティ

プロパティ	説明
work.management.allow.doublebooking.dynamicscheduling	動的スケジューリングが有効になってい合でも、ディスパッチャーがエージェン手動で二重予約できるようにします。 • タイプ：true/false • デフォルト値：false • 場所： フィールドサービス > 動的スジューリングの管理 > プロパティ
com.snc.dynamic.scheduling.ignoreAgentTravelTimeDuringScheduling	このプロパティを true に設定すると、ケジューリングを使用してエージェントサインされたタスクでは、予定移動時間算されなくなります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールドサービス管理 **(FSM)** の動的スケジューリングのプロパティ (続く)

プロパティ	説明
	• タイプ：true/false • デフォルト値：false • 場所： フィールドサービス > 動的ス ジューリングの管理 > プロパティ
work.management.travel.calculation.dynamic_scheduling	動的スケジューリングを使用してエー ントにタスクがアサインされている場 合、Google Maps API または直線距離 積もりを使用して、エージェントのタ 場所までの予定移動時間と距離を算出 す。 • タイプ：選択リスト • デフォルト値：直線距離での見積も 用 • 場所： フィールドサービス > 動的ス ジューリングの管理 > プロパティ
com.snc.dynamic.scheduling.optimize_travel_time_rating	エージェントの各作業ブロックに より正確な最適化評価を提供する ために使用されます。プロパティに は、work.management.morning.rush および work.management.rush.travel.buffe まれます。 • タイプ：選択リスト • デフォルト：include_all_travel • 場所： フィールドサービス > 動的ス ジューリングの管理 > プロパティ
work.management.distance.calculation.dynamic_scheduling	動的スケジューリングを使用してエー トにタスクがアサインされたときに、 Maps API または直線距離の見積もり して、タスクの場所までの推定距離を ます。 • タイプ：選択リスト • デフォルト値：直線距離での見積も 用 • 場所： フィールドサービス > 動的ス ジューリングの管理 > プロパティ
com.snc.dynamic.scheduling.showlogs	動的スケジューリングを使用してタス ケジュールするときに、推奨される適

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールドサービス管理 **(FSM)** の動的スケジューリングのプロパティ (続く)

プロパティ	説明
	エージェントをディスパッチャーに表示 には、このプロパティを有効にします。 • タイプ：true/false • デフォルト値：false • 場所： フィールドサービス > 動的ス ジューリングの管理 > プロパティ
com.snc.dynamic.scheduling.bundle_before_scheduling	動的スケジューリングの前に動的バン 実行されることを確認します。ディスパ 保留ステータスのタスクは、動的スケ リングを実行する前にバンドルされま • タイプ：true/false • デフォルト値：false • 場所： フィールドサービス > 動的ス ジューリングの管理 > プロパティ
sn_fsm_multiday.minDurationForFirstWorkSchedule	タスクの最初の作業スケジュールに対 約する最小作業期間 (分) を設定します • タイプ：整数 • デフォルト値：60 • 場所： フィールドサービス > 動的ス ジューリングの管理 > プロパティ
work.management.enable.optimizing.travel	動的スケジューリングを有効にして、最 のエージェントに対応可能性に関係なく 指示タスクを再アサインします。 • タイプ：true/false • デフォルト値：false • 場所： フィールドサービス > 動的ス ジューリングの管理 > プロパティ
work.management.travel.time.threshold.minutes	最寄りのエージェントが移動距離内にい 合に、作業指示タスクをアサインする移 間 (分) を設定します。 • タイプ：整数 • デフォルト値：0 • 場所： フィールドサービス > 動的ス ジューリングの管理 > プロパティ

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ディスパッチャワークスペース のプロパティ

フィールドサービス管理 **(FSM)**のディスパッチャワークスペースシステムプロパティ

プロパティ	説明
sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.agent_metrics_setting	エージェントメトリクス設定を有効にします。 • タイプ：true/ false • デフォルト値：false • 場所：システムのプロパティリストの [sys_properties] テーブル
sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.autorefresh	自動リフレッシュを有効にします。 • タイプ：true/ false • デフォルト値：false • 場所：システムのプロパティリストの [sys_properties] テーブル
sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.calendarDisplayDays	ディスパッチャがカレンダーに表示できるデフォルトの日数。 • タイプ：選択リスト • デフォルト値：7 • 場所：システムのプロパティリストの [sys_properties] テーブル
sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.calendar_resources_page_size	ディスパッチャーワークスペースカレンダーにロードするリソースの最小数。値は 1 ～ 30 の範囲内にする必要があります。 • タイプ：整数 • デフォルト値：15 • 場所：システムのプロパティリストの [sys_properties] テーブル
sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.cluster_label	マーカークラスターにラベルを設定します (マーカーの場合はマーカー数、アイテムの場合はアイテム総数)。 • タイプ：選択リスト • デフォルト値：(空欄) • 場所：システムのプロパティリストの [sys_properties] テーブル
sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.cluster_zoom_level	マーカークラスタリングの最大自動ズームレベルを設定します。有効な値は 1 ～ 20 です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールドサービス管理 **(FSM)**のディスパッチャワークスペースシステムプロパティ (続く)

プロパティ	説明
	• タイプ：整数 • デフォルト値：15 • 場所：システムのプロパティリストの [sys_properties] テーブル
sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.dateTimeField	タスクアサインウィンドウへのカレンダーナビゲーションに使用する日付/時刻プロパティを選択します。 • タイプ：選択リスト • デフォルト値：window_start • 場所：システムのプロパティリストの [sys_properties] テーブル
sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.enable_straight_line_location_history_route	エージェントの場所履歴ルートを描画するための単純な直線を有効にします。 • タイプ：true/ false • デフォルト値：true • 場所：システムのプロパティリストの [sys_properties] テーブル
sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.enable_straight_line_route	ルートを描画するための単純な直線を有効にします。 • タイプ：true/ false • デフォルト値：false • 場所：システムのプロパティリストの [sys_properties] テーブル
sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.event_hover_popover	ディスパッチャーワークスペースでイベント時ホバーポップオーバーを有効にします。 • タイプ：true/ false • デフォルト値：true • 場所：システムのプロパティリストの [sys_properties] テーブル
sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.firstDayOfWeek	デフォルトの週の最初の日。 • タイプ：選択リスト • デフォルト値： 1 • 場所：システムのプロパティリストの [sys_properties] テーブル

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールドサービス管理 **(FSM)**のディスパッチャワークスペースシステムプロパティ (続く)

プロパティ	説明
sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.group_metrics_setting	グループメトリクス設定を有効にする • タイプ：true/ false • デフォルト値：false • 場所：システムのプロパティリストの [sys_properties] テーブル
sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.hideOffShiftAgents	シフト外エージェントの非表示を有効にする • タイプ：true/false • デフォルト値：true • 場所：システムのプロパティリストの [sys_properties] テーブル
sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.hideOffShiftAgents	シフト外エージェントの非表示を有効にする • タイプ：true/ false • デフォルト値：true • 場所：システムのプロパティリストの [sys_properties] テーブル
sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.hide_map	マップを非表示にします。 • タイプ：true/fasle • デフォルト値：false • 場所：システムのプロパティリストの [sys_properties] テーブル
sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.scheduled_travel_start_as_scheduled_start	移動開始時間に基づくスケジュール • タイプ：true/ false • デフォルト値：true • 場所：システムのプロパティリストの [sys_properties] テーブル
sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.showIconOnCalendarEvent	カレンダーイベントでアイコン表示を有効にする • タイプ：true/ false • デフォルト値：true • 場所：システムのプロパティリストの [sys_properties] テーブル
sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.taskDateFieldToCalendarSync	タスクアサインウィンドウへのナビゲーションを有効にします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールドサービス管理 **(FSM)**のディスパッチャワークスペースシステムプロパティ (続く)

プロパティ	説明
	• タイプ：true/ false • デフォルト値：triue • 場所：システムのプロパティリストの [sys_properties] テーブル
sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.task_panel_page_size	ディスパッチャワークスペースのタスクパネルのデフォルトページサイズ • タイプ：選択リスト • デフォルト値：20 • 場所：システムのプロパティリストの [sys_properties] テーブル
sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.use_task_assignment_modal	タスクアサインモーダルを有効にします。 • タイプ：true/ false • デフォルト値：false • 場所：システムのプロパティリストの [sys_properties] テーブル
sn_fsm_disp_wrkspc.display_map_on_assignment_confirmation	ディスパッチャワークスペースのタスクアサイン確認時にマップを表示します • タイプ：true/ false • デフォルト値：false • 場所：システムのプロパティリストの [sys_properties] テーブル
sn_fsm_disp_wrkspc.enable_optimize_route	ディスパッチャワークスペースのルートの最適化を有効にします • タイプ：true/ false • デフォルト値：false • 場所：システムのプロパティリストの [sys_properties] テーブル
sn_fsm_disp_wrkspc.sn_fsm.dispatch_ws_map.initial_zoom_level	初期ズームレベル。 • タイプ: 文字列 • デフォルト値：5 • 場所：システムのプロパティリストの [sys_properties] テーブル
sn_fsm_disp_wrkspc.sn_fsm.dispatch_ws_map.map_style	優先スタイルをライトモードのマップに適用します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールドサービス管理 **(FSM)**のディスパッチャワークスペースシステムプロパティ (続く)

プロパティ	説明
	• タイプ: 文字列 • デフォルト値：(空欄) • 場所：システムのプロパティリストの [sys_properties] テーブル
sn_fsm_disp_wrkspc.sn_fsm.dispatch_ws_map.map_style_dark	優先スタイルをダークモードのマップに適用します。 • タイプ: 文字列 • デフォルト値：(空欄) • 場所：システムのプロパティリストの [sys_properties] テーブル
sn_fsm_disp_wrkspc.sn_fsm.dispatch_ws_map.map_type	場所を表示するマップタイプを選択します • タイプ：選択リスト • デフォルト値：roadmap • 場所：システムのプロパティリストの [sys_properties] テーブル
sn_fsm_disp_wrkspc.sn_fsm.dispatch_ws_map.maximum_auto_zoom_level	最大自動ズームレベルを設定します。有効な値は 1 ～ 20 です。 • タイプ: 文字列 • デフォルト値：12 • 場所：システムのプロパティリストの [sys_properties] テーブル
sn_fsm_disp_wrkspc.sn_fsm.dispatch_ws_map.route_enabled	マップ上のエージェントルートの表示を有効にします。 • タイプ：true/ false • デフォルト値：false • 場所：システムのプロパティリストの [sys_properties] テーブル
sn_fsm_disp_wrkspc.sn_fsm.dispatch_ws_map.route_type	マップルートタイプを選択します。 • タイプ：選択リスト • デフォルト値：street_level • 場所：システムのプロパティリストの [sys_properties] テーブル
sn_fsm_disp_wrkspc.sn_fsm.dispatch_ws_map.street_view_enabled	マップ上のストリートビューを使用するか、マップ内で直接ハンクマを使用します

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールドサービス管理 **(FSM)**のディスパッチャワークスペースシステムプロパティ (続く)

プロパティ	説明
	• タイプ：true/fasle • デフォルト値：true • 場所：システムのプロパティリストの [sys_properties] テーブル
sn_fsm_disp_wrkspc.use_overlapping_territory_modal_for_opt	最適化に重複テリトリーモーダルを使用します。 • タイプ：true/ false • デフォルト値：false • 場所：システムのプロパティリストの [sys_properties] テーブル
sn_fsm.show_paginated_taskPanel_markers	このトグルは、ページネーションされたタスクパネルのタスクマーカーのみを表示するためのものです。(マップ上にすべてのタスクパネルのタスクマーカーを表示するのに対して) ⚠ 警告: この値を false に設定すると、すべてのタスクマーカーが一度にロードされ、パフォーマンスの問題が発生する可能性があります。 • タイプ：true/ false • デフォルト値：true • 場所：システムのプロパティリストの [sys_properties] テーブル
sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.task_panel.sla_timer	ディスパッチャワークスペースのタスクパネル内の作業指示タスクカード内に SLA タイマーが表示されるようにします。 • タイプ：true/ false • デフォルト値：true • 場所：システムのプロパティリストの [sys_properties] テーブル
sn_fsm_disp_wrkspc.calendarCollapsedBehavior	アサイン先グループビューの折りたたまれたテリトリーを表示します。 ⚠ 警告: この値を false に設定すると、すべてのテリトリーまたはアサイン先グループがロードされ、パフォーマンスの問題を引き起こす可能性があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールドサービス管理 **(FSM)**のディスパッチャワークスペースシステムプロパティ (続く)

プロパティ	説明
	• タイプ：true/ false • デフォルト値：true • 場所：システムのプロパティリストの [sys_properties] テーブル
sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.task_timer_type	作業指示タスクのSLA タイマーを有効にして、リアルタイム (ライブ) で更新するか、最初の ディスパッチャワークスペース ロード時に 1 回更新 (非ライブ) します。 • タイプ：選択リスト • デフォルト値:NonLive • 場所：システムのプロパティリストの [sys_properties] テーブル
sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.show_advanced_resource_filter	ディスパッチャーの詳細リソースフィルターを制御するプロパティ。有効にすると、ディスパッチャーは詳細リソースフィルターを使用して、独自の詳細フィルターを作成および保存できます。アドミニストレーターは、すべてのディスパッチャーが使用する詳細フィルターをセットアップできます。 **重要:** 高度なリソースフィルターは、エージェントとクルーをフィルタリングする場合にのみ使用できます。現在請負会社または機器を使用している場合は、コンテキストサイドパネルに表示されるデフォルトのフィルターを引き続き使用します。 • タイプ：true/ false • デフォルト値：false • 場所：システムのプロパティリストの [sys_properties] テーブル
sn_fsm_disp_wrkspc.enableEmptyState	ディスパッチャワークスペースを開いたときに空ステータスをロードするかどうかを制御するプロパティ。true の場合、ディスパッチャーがデフォルトを保存するまで、アサイン先グループまたはテリトリーがロードされないまま ディスパッチャワークスペース が開きます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールドサービス管理 **(FSM)**のディスパッチャワークスペースシステムプロパティ (続く)

プロパティ	説明
	• タイプ：true/ false • デフォルト値：true • 場所：システムのプロパティリストの [sys_properties] テーブル
work.management.task_state_color.use_hex	アドミニストレーターが 16 進数の色を使用して、 ディスパッチャワークスペースで作業指示タスクの色を更新できるようにします。デフォルト値の False では、タスクステータスの色を更新できません。 • タイプ：true/ false • デフォルト値：false • 場所：システムのプロパティリストの [sys_properties] テーブル

データベースビュー

フィールドサービスモバイルプラグイン (com.sn_fsm_mobile) は、モバイルライブロケーションデータベースビューを追加します。フィールドサービスモバイルプラグインは、フィールドサービス管理 (FSM) (com.snc.work_management) プラグインを有効にすると有効になります。

フィールドサービス管理 **(FSM)** とともにインストールされるデータベースビュー

データベースビュー	説明
モバイルライブロケーション [sn_fsm_mobile_live_location_view]	フィールドサービス エージェントのモバイルライブロケーション。

フィールドサービス管理 **(FSM)**とともにインストールされるロール

ロールは フィールドサービス管理 (FSM)とともに追加されます。

フィールドサービス管理 **(FSM)** でのロール

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
フィールドサービス管理 (FSM) アドミニストレーター [wm_admin]	フィールドサービス管理 (FSM) に関連するデータを管理します。フィールドサービス管理 (FSM) アドミニス	• wm_approver_user • fsm_skill_admin • dynamic_scheduling_admin • wm_agent • skill_model_admin • skill_admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールドサービス管理 **(FSM)** でのロール (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
	トレーターは、次の操作も実行できます。 • フィールドサービス管理 (FSM) アプリケーションのすべての情報を制御および上書きします。 • 作業指示とタスクを削除します。 • タスクをクローン機能を使用してタスクを作成します。 • 作業指示モデルと作業タスクモデルを作成、編集、削除します。 • 雑費を作成、編集、削除します。 • 経費ラインを表示します。 • サブスクリプションベースでない契約の特定のフィールドを表示します。	• territory_admin • sn_apptmnt_booking .appointment_booking_admin • plan_maint_admin • wm_dispatcher • questionnaire_admin • catalog_admin • wm_qualifier • knowledge_manager • template_admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールドサービス管理 **(FSM)** でのロール (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
	• アンケートを作成します。 • 予約を作成します。	
フィールドサービス管理 (FSM) エージェント [wm_agent]	実際のタスク時間を管理し、現場で作業を実行します。エージェントは、次の操作も実行できます。 • 割り当てられたタスクを承認または却下します。 • 部品要件を追加します。 • 部品を調達します。 • タスクをクローン機能を使用してタスクを作成します。 • 作業指示および作業指示タスクに作業メモを追加します。 • アンケートを送信します。 • 雑費を作成、編	• wm_basic • skill_user • inventory_user • territory_user • document_management_user • agent_schedule_user • questionnaire_user • sn_apptmnt_booking .appointment_booking_manager • timecard_user • fsm_skill_user

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールドサービス管理 **(FSM)** でのロール (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
	集、削除します。 • 経費ラインを表示します。 • サブスクリプションベースでない契約の特定のフィールドを表示します。 • 予約を作成します。 エージェントは、スケジュールまたはタスクウィンドウ時間を更新したり、ウィンドウコントロールを切り替えたりすることはできません。	
フィールドサービス管理 (FSM) の場所エージェント [wm_location_agent]	• 割り当てられたタスクを承認または却下します。 • クローンタスク機能を使用してタスクを作成します。 • 作業指示および作業指示タスクに作	wm_location_security

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールドサービス管理 **(FSM)** でのロール (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
	業メモを追加します。 **注:** 「作業管理」プラグインと「サービス組織」プラグインをインストールします。	
フィールドサービス管理 (FSM) 場所マネージャー [wm_location_assignment_manager]	• 作業指示書の作成、読み取り、書き込み。 • 作業指示タスクの作成、読み取り、書き込み。 • 自国のサービス組織内の履行者に作業指示タスクをアサインします。	• wm_location_security • fsm_skill_user

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールドサービス管理 **(FSM)** でのロール (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
	注: 「作業管理」プラグインと「サービス組織」プラグインをインストールします。	
フィールドサービス管理 (FSM) 承認者ユーザー [wm_approver_user]	作業指示が認定またはアサインされる前に、作業指示を承認する責任があります。	• approver_user • cmdb_read
フィールドサービス管理 (FSM) の基本 [wm_basic]	作業指示書を作成し、作成した作業指示書をフォローアップします。すべてのフィールドサービスロールで共有される一般的なデータアクセス。	• task_activity_writer • skill_user • inventory_user • territory_user • wm_read • service_fullfiller • document_management_user • fsm_skill_user
フィールドサービス管理 (FSM) ディスパッチャー [wm_dispatcher]	タスクをスケジュールし、部品を追加し、作業エージェントにタスクをアサインします。ディスパッチャーは、次のこともできます。	• wm_basic • inventory_user • territory_user • dynamic_scheduling_user • document_management_user • sn_customerservice.customer_data_viewer • skill_model_user

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールドサービス管理 **(FSM)** でのロール (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
	• タスクを作成します。 • 部品要件を追加します。 • 部品を調達します。 • すべての作業指示タスクフィールドを編集し、タスクをドラフトからアサイン済みステータスまで管理します。 • 作業が開始されるまで [アサイン先] フィールドを編集します。 • タスクをクローン機能を使用してタスクを作成します。 • 必要に応じて、実際の移動時間と作業の開始時刻と終了時刻を設定します。 • フィールドサービスレコー	• sn_apptmnt_booking .appointment_booking_manager • timecard_user

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールドサービス管理 **(FSM)** でのロール (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
	ドに作業メモを追加します。 • 雑費を作成、編集、削除します。 • 経費ラインを表示します。 • サブスクリプションベースでない契約の特定のフィールドを表示します。	
フィールドサービス管理 (FSM) イニシエーター [wm_initiator]	作業指示を作成し、認定グループをアサインします。イニシエーターは、次の操作も実行できます。 • [ドラフト] ステータスの 作成された作業指示書) を編集します。 • フィールドサービスレコードに作業メモを追加します。 • 作業指示タスクと	wm_basic

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールドサービス管理 **(FSM)** でのロール (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
	部品要件を表示します。	
フィールドサービス管理 (FSM) イニシエーター修飾子 [wm_initiator_qualifier]	イニシエーター修飾子は、次のことができます。 • 作業指示書を作成します。 • タスクを作成します。 • 部品要件を追加します。 • 部品を調達します。 • エージェントにスキルをアサインします。 • 雑費を表示します。	• wm_initiator • wm_qualifier
フィールドサービス管理 (FSM) イニシエーター修飾子 ディスパッチャー [wm_initiator_qualifier_dispatcher]	イニシエータ-修飾子-ディスパッチャーは、次のことができます。 • 作業指示書を作成します。 • タスクを作成します。 • 部品要件を追加します。	• wm_initiator • wm_dispatcher • wm_qualifier

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールドサービス管理 **(FSM)** でのロール (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
	• 部品を調達します。 • エージェントにスキルをアサインします。 • エージェントに作業をアサインします。 • エージェントタスクを管理します。 • 雑費を表示します。	
フィールドサービス管理 (FSM) マネージャー [wm_manager]	フィールドサービスマネージャーは次のことを実行できます。 • エージェントのスキルを管理 • タイムカードを管理 • 作業スケジュールの表示と管理 • 個人イベントの表示と管理	• fsm_skill_admin • wm_agent • timecard_manager • agent_schedule_manager
フィールドサービス管理 (FSM) 修飾子 [wm_qualifier]	作業指示を認定し、作業指示タスクを作成します。修飾	• wm_basic • inventory_user • territory_user

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールドサービス管理 **(FSM)** でのロール (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
	子では、次のこともできます。 • [認定済み] ステータスの作業指示を編集します。 • 認定待ちステータスの作業指示を編集します。 • [ドラフト] ステータスのタスクを編集して、関連する CI や必要な部品に関する情報などの技術的な詳細を入力します。 • タスクをクローン機能を使用してタスクを作成します。 • 認定グループを変更します。 • ディスパッチグループを設定します。 • 部品要件を追加します。	• document_management_user • skill_model_user

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールドサービス管理 **(FSM)** でのロール (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
	• 部品を調達 • フィールドサービスレコードに作業メモを追加します。 • 雑費を表示します。	
フィールドサービス管理 (FSM) 読み取り [wm_read]	作業指示および作業指示タスクを読み込むことができます。	• sn_apptmnt_booking.appointment_booking_user • cmdb_read
フィールドサービスデスクエージェント [sn_fsm_servicedesk_agent]	ユーザーは作業指示書を作成し、テンプレートを適用し、作業指示書を進めることができます。	• wm_read • sn_apptmnt_booking.appointment_booking_user
フィールドサービス管理 (FSM) タスクイニシエーター [wm_task_initiator]	作業指示と作業指示タスクの両方がドラフトステータスである場合に、作業指示タスクと部品要件を作成、削除、および変更します。	wm_initiator

とのロール統合 カスタマーサービス管理 **(CSM)**

カスタマーサービス管理 (CSM) プラグイン (com.sn_customerservice) を フィールドサービス管理 (FSM) プラグイン (com.snc.work_management) とともに有効にし、特定の カスタマーサービス ロールを フィールドサービス エージェントに追加すると、エージェントはケースを表示または作成できるだけでなく、追加のカスタマーサービスデータを表示することもできます。カスタマーサー

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ビスエージェントロールの詳細については、「 カスタマーサービス管理 (CSM) とともにインストールされるロール 」を参照してください。

カスタマーサービスエージェントのロール統合

このロールの追加	エージェントを許可
sn_customerservice.case_viewer	• ケースへの読み取りアクセス権を持つこと。 • カスタマーサービスエージェント [sn_customerservice_agent] がアクセスできるケースのすべてのフィールドを表示します。
sn_customerservice.customer_data_viewer	次のような顧客データエンティティへの読み取り専用アクセス権を持つには、次の手順を実行します。 • インストールベースアイテム • 契約 • エンタイトルメント • アカウント、連絡先、アカウントチームメンバー • 資産 • コンシューマー • 販売済み製品
sn_customerservice.proxy_contact	プロデューサーを使用してケースを作成するには、以下を実行します。
wm_location_security	プロバイダーサービス組織に基づいてデータを表示します。

インストールされたスクリプトインクルード フィールドサービス管理 **(FSM)**

スクリプトインクルードは、フィールドサービス管理 (FSM) とともに追加されます。

のスクリプトインクルード フィールドサービス管理 **(FSM)**

スクリプトインクルード	説明
WMTimelineGroupSchedulePage	フィールドサービスリソースチャートの [スケジュール] ページスクリプトインクルード。
作業管理の開始	新しく作成された作業指示にリンクし、関連情報を転送します。
FSMQuestionnaireHelper	アンケートを作成し、作業指示書および作業指示書タスクに関連付けます。
AgentScheduleAttributePlanUtilSNC	リソースのスケジュール属性をフェッチするための API が含まれています。
AgentScheduleAttributePlanQuery	リソーススケジュール属性テーブルに関連するすべてのカスタムデータベースクエリが含まれます。
AgentScheduleAttributePlanQuerySNC	リソーススケジュール属性テーブルに対するデータベース操作を処理するためのクエリが含まれています。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

のスクリプトインクルード フィールドサービス管理 **(FSM)** (続く)

スクリプトインクルード	説明
AgentScheduleAttributePlanConstants	カスタム定数を保持します。
AgentScheduleAttributePlanConstantsSNC	定数を保持します。

位置情報管理スクリプトインクルード

フィールドサービス管理 (FSM) は、次の位置情報管理スクリプトインクルードを追加します。

フィールドサービス管理 **(FSM)**位置情報管理のスクリプトインクルード

スクリプトインクルード	説明
WMGeolocationAJAX	フィールドサービス管理 (FSM) モバイルディスパッチマップからタスクを自動的にルーティングします。
WMGeolocationUtil	位置情報管理マップ フィールドサービス管理 (FSM) ユーティリティを提供します。
WorkTaskRouting	作業指示タスクのルーティング機能。

インストールされているクライアントスクリプト フィールドサービス管理 **(FSM)**

クライアントスクリプトは、フィールドサービス管理 (FSM) とともに追加されます。

インストールされているクライアントスクリプト フィールドサービス管理 **(FSM)**

クライアントスクリプト	テーブル	説明
ウィンドウ終了の計算	作業指示タスク [wm_task]	最新の SLA 違反日に基づいて期間の終了日が自動的に入力されます。 デフォルト値:非アクティブ
[簡単な説明] の入力 (Populate Short Description)	経費ライン [fm_expense_line]	経費ラインが作業指示書から手動で作成された場合、経費ラインの簡単な説明に作業指示書の簡単な説明が自動的に入力されます。コスト管理 を有効にする必要があります。
終了日フィールドを非表示	作業指示 [wm_order]	要求主導型プロセスが使用されているときはestimated_endを非表示にし、タスク主導型プロセスが使用されている場合はexpected_end非表示にします。
ロードとモデル チェンジの UI を更新する	資産使用率 [sm_asset_usage]	
タスクマップセクションを表示/非表示	作業指示タスク [wm_task]	マップのこのセクションには、タスクの場所が表示され、近くのエージェントも表示されます。このセクションは、タスクが [ディスパッチ待ち] ステータスの場合にのみ表示する必要があります。
部品要件の有効化	作業指示	フィールドサービス構成で部品要件が有効になっていない場合、作業指示書フォームの部品要件を非表示にします

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インストールされているクライアントスクリプト フィールドサービス管理 **(FSM)** (続く)

クライアントスクリプト	テーブル	説明
	[wm_order]	
資産に基いた [モデル] と [数量] を更新する	資産使用率 [sm_asset_usage]	

インストールされているビジネスルール フィールドサービス管理 (FSM)

ビジネスルールが、フィールドサービス管理 (FSM) とともに追加されています。

フィールドサービス管理 **(FSM)** とともにインストールされるビジネスルール

ビジネスルール	テーブル	説明
承認	作業指示タスク [wm_task]	[フィールドサービス構成] で [受諾/却下] オプションが選択されている場合、タスクを [アサイン済み] 状態から [受入済み] に自動的に移行させます。
アサイン済み	作業指示タスク [wm_task]	[アサイン先] フィールドに値が入力されている場合、ドラフト状況のタスクを [アサイン先] 状況に設定します。このビジネスルールは、「アサイン済み (ドラフトからアサイン済み)」状況フローに関連付けられています。
アサイン済み (状況フロービジネスルール)	作業指示 [wm_order]	[アサイン先グループ] または [アサイン先] が設定されている場合、注文は自動的に [アサイン済み] ステータスに移行します。ServiceNow は、このビジネスルールを編集しないことをお勧めします。
自動終了 タスクの納品と受領	作業指示タスク [wm_task]	エージェントがストックルーム内で部品を受領して配送するたびに、転送注文ラインタスクを [完了してクローズ] ステータスに自動的に移行します。
作業タスクをキャンセル	作業指示タスク [wm_task]	タスクがキャンセルされると、ステータスフローを介して作業指示タスクの転送注文キャンセルします。
最初の作業指示タスクを作成	作業指示 [wm_order]	新しく認定された作業指示書の最初のタスクを作成します。
フィールドサービス自動化グループタイプ	グループ [sys_user_group]	ディスパッチグループ範囲情報のデータの整合性を確保します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールドサービス管理 **(FSM)** とともにインストールされるビジネスルール (続く)

ビジネスルール	テーブル	説明
フィールドサービス自動化の資格	システムプロパティ [sys_properties]	*work.management.qualification*システムプロパティが [いいえ] に設定されている場合は、認定ステージをオフにします。このビジネスルールは、プロパティが [はい] に設定されている場合に認定ステージをオンにします。
スキルの入力:子タスクを更新	作業指示 [wm_order]	CI が変更されると、注文のタスクに必要なスキルが更新され、それらのスキルが含まれます。
テンプレートから作業指示を入力	作業指示 [wm_order]	テンプレートとして選択された作業指示モデルから新しい作業指示を入力します。
SLA に基づいて期間の終了を入力	タスク SLA [task_sla]	親作業指示書から最新のタスク SLA 違反日を入力します。デフォルト値:非アクティブ
SLA に基づいて期間の終了を入力	作業指示タスク [wm_task]	親作業指示書から最新のタスク SLA 違反日を入力します。デフォルト値:非アクティブ
認定の準備完了 (承認オフ qu)	作業指示 [wm_order]	[テンプレート] フィールドに入力すると、作業指示が [ドラフト] ステータスから [認定の準備完了] に自動的に移行します。
再アサイン	作業指示タスク [wm_task]	タスクに 輸送中ステータスの証明要件がある場合、タスクの再アサインを防止します。
RFD (承認修飾子両方オフ)	作業指示 [wm_order]	[アサイン先] または [テンプレート] フィールドに入力されると、作業指示書が [ドラフト] ステータスから [準備完了] に自動的に移行します。
変更をロールアップ	作業指示タスク [wm_task]	作業指示タスクの変更に基づいて作業指示ステータスを更新します。このビジネスルールは、タスクで発生したステータス変更を親作業指示書にロールアップします。 タスクで発生するステータス変更を親作業指示書にロールアップしない場合は、このビジネスルールに条件を実装します。 条件の例: `current.sys_class_name != 'wm_task' &&current.sys_class_name != 'wm_order'`
作業を開始	作業指示	作業指示書が [準備完了] ステータスから [対応中] に自動的に移行します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールドサービス管理 **(FSM)** とともにインストールされるビジネスルール (続く)

ビジネスルール	テーブル	説明
	[wm_order]	
作業を開始 (状況フロービジネスルール)	作業指示タスク [wm_task]	[実際の作業を開始] フィールドに値が入力されている場合、タスクを [処理中] ステータスに自動的に移動します。
ステータス変更 - 後 - 廃止	作業指示タスク [wm_task]	フィールドサービスのライフサイクルが守られていることを確認します。ServiceNow では、このビジネスルールを編集しないことをお勧めします。このビジネスルールは廃止され、アップグレードされたインスタンスでは非アクティブとマークされます。このビジネスルールは、新しいインスタンスにはインストールされません。
ステータス変更 - 前	作業指示タスク [wm_task]	フィールドサービスのライフサイクルが守られていることを確認します。ServiceNow では、このビジネスルールを編集しないことをお勧めします。このビジネスルールは廃止され、アップグレードされたインスタンスでは非アクティブとマークされます。このビジネスルールは、新しいインスタンスにはインストールされません。
WOT と配達時間を同期する	転送注文 [alm_transfer_order]	配送時間を作業指示と同期します。デフォルト値:非アクティブ
移行 - キャンセル	作業指示 [wm_order]	フィールドサービスのライフサイクルが守られていることを確認します。ServiceNow では、このビジネスルールを編集しないことをお勧めします。
移行:PendingDispatchToAssign	作業指示タスク [wm_task]	フィールドサービスのライフサイクルが守られていることを確認します。
移行 - ステータス変更 - 廃止	作業指示 [wm_order]	フィールドサービスのライフサイクルが守られていることを確認します。ServiceNow では、このビジネスルールを編集しないことをお勧めします。このビジネスルールは廃止され、アップグレードされたインスタンスでは非アクティブとマークされます。このビジネスルールは、新しいインスタンスにはインストールされません。
アンケートのステータスを「完了」に更新	作業指示タスク [wm_task]	作業指示タスクが [ターミナル] ステータスに移行したときに、保留中のオプションのアンケートをすべてクローズします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールドサービス管理 **(FSM)** とともにインストールされるビジネスルール (続く)

ビジネスルール	テーブル	説明
アクティブなアンケートを確認	作業指示 [wm_order]	完了する必要がある保留中の必須アンケートがある場合、作業指示レコードの後続のステータス更新をブロックします。
アクティブなアンケートを確認	作業指示タスク [wm_task]	完了する必要がある保留中の必須アンケートがある場合、作業指示タスクレコードの後続のステータス更新をブロックします。
作業指示タスクのクエリルール	作業指示タスク [wm_task]	アクティブに設定すると、基になるテーブルのクエリルールを使用して、ログインしているユーザーのテリトリに基づいてレコードがフィルタリングされます。
作業指示クエリルール	作業指示 [wm_order]	アクティブに設定すると、基になるテーブルのクエリルールを使用して、ログインしているユーザーのテリトリに基づいてレコードがフィルタリングされます。
デフォルトレコード:検証	リソーススケジュール属性 [wm_agent_schedule_attribute_plan]	エージェントのスケジュール属性のデフォルトレコードが 1 つだけであることを確認します。
レコードの検証	リソーススケジュール属性 [wm_agent_schedule_attribute_plan]	リソーススケジュール属性テーブルのレコードを検証します。 • リソースのスケジュール属性レコードは、指定された日付範囲内で同じランクにすることはできません。 • [開始] に入力した日付は、[終了] フィールドに入力した日付よりも前にする必要があります。
負の値を制限する	リソーススケジュール属性 [wm_agent_schedule_attribute_plan]	
デフォルトレコードの削除を制限する	リソーススケジュール属性 [wm_agent_schedule_attribute_plan]	リソースのデフォルトのスケジュール属性レコードの削除を防止します。
フィールドを検証	リソーススケジュール属性 [wm_agent_schedule_attribute_plan]	フィールドの値を検証します。 • 最大移動半径を負の値にすることはできません • ランクは整数である必要があります • 最大部品検索半径を負の値にすることはできません

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

セクション 508 コンプライアンス機能

セクション 508 コンプライアンス機能を使用して、特定の フィールドサービス 機能を表示して操作できます。

セクション 508 コンプライアンス機能

セクション 508 コンプライアンス機能を使用して、次のフィールドサービス管理 (FSM) 機能にアクセスします。

- フィールドサービスのワークフォース最適化 Manager Workspace ダッシュボード
- エージェントカレンダーの管理

関連情報

アクセシビリティ機能

フィールドサービス請負会社アプリケーションの作業指示タスクフィールド

作業指示タスクの [詳細] タブには、エージェントまたはマネージャーがタスクスコープを理解するのに役立つタスクに関する情報が表示されます。

WOT 数

フィールド	説明
場所	エージェントがアサインされたタスクを実行する地理的領域。
開始ソース	作業指示タスクの親タスク。
資産	タスクの実行に必要な部品。
開始予定	タスクの作業の開始予定日時を選択するオプション。
終了予定	タスクの作業が終了する予定日。日付は、開始予定と予定作業期間に基づいて自動的に計算されます。
予定作業期間	作業完了までの推定時間を選択するオプション。期間は期間の合計時間を超えることはできません。このフィールドは自動的に 1 時間に設定されます。タスクが [ドラフト] または [ディスパッチ待ち] 状況の場合、このフィールドを編集できます。
作業タイプ	タスクの完了に必要な作業のタイプを決定します。選択肢は、[障害対応]、[インストール]、または [計画済みメンテナンス] です
保証対象	タスクに関連する 1 つ以上の構成アイテムに対する既存の保証を示します。
説明	作業場所で実行する作業の詳細。作業指示ライフサイクルの後のステージで顧客との余分なコミュニケーションを避けるために、問題に関する完全な詳細を提供します。
アサイン先グ	タスクを完了するための個々のエージェントまたはベンダーを含むグループ。デフォルトでは、このフィールドには、タスクの場所、資産、およびスキルに基づいて推奨されるアサイン先グループが表示されます。フィールドが空の場合、タスクの場所を含むテリトリーをカバーするグループが検索されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

WOT 数 (続く)

フィールド	説明
ループ	
アサイン先	現在タスクにアサインされているエージェントまたはマネージャーを表示します

フィールドサービス管理 **(FSM)** の追加プラグインとともにインストールされるコンポーネント

フィールドサービス管理 (FSM) アプリケーションの追加プライグインとともに、数種類のコンポーネントがインストールされます。

予約コンポーネント

予約機能のロール、プロパティ、およびテーブル。

このプラグインは、デモデータを提供する予約デモデータ (com.snc.appointment_booking_demo) プラグインをアクティブ化します。

予約は、予約メニューをアプリケーションナビゲーターと次のモジュールに追加します。

- 予約の設定：このモジュールを使用して、アプリケーションの予約設定を作成し、次にそのアプリケーション内で各サービスの設定を作成します。
- 予約：このモジュールを使用して、サービス用に予約されている予定のリストを表示します。この一覧には、予約に関連付けられている作業依頼書が含まれます。

ロール

予約では、次のロールが追加されます。

予約のロール

ロール	説明
予約アドミン [sn_apptmnt_booking.appointment_booking_admin]	アプリケーション内のサービスの予約構成を作成します。
予約マネージャー [sn_apptmnt_booking.appointment_booking_manager]	予約レコードを作成および更新します。
予約ユーザー [sn_apptmnt_booking.appointment_booking_user]	カスタマーサービスポータルまたは消費者サービスポータルからサービスの予約を行います。このユーザーは、予約を再スケジュールまたはキャンセルしたり、予約の詳細を表示したりすることもできます。

プロパティ

予約により、次のプロパティが追加されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

予約とともにインストールされるプロパティ

プロパティ	説明
sn_apptmnt_booking.user_max_new_appointments_daily	ユーザーが毎日作成できる予約の最大数。上限は 1 日あたり 100 件です。 • タイプ：整数 • デフォルト値：100 • 場所:システムのプロパティリスト
sn_apptmnt_booking.max_appointments_returned	[予約の選択] ウィンドウに表示される予約可能な時間帯の最大数。 • タイプ：整数 • デフォルト値：100 • 場所:システムのプロパティリスト
sn_apptmnt_booking.return_unavailable_slots	このプロパティを無効にすると、予約ウィンドウに利用可能なスロットのみを表示できます。 • タイプ:True/False • デフォルト値：true • 場所:システムのプロパティリスト
sn_apptmnt_booking。DisableLockingOnBRLevel	予約時に二重予約を防ぐために、ロックを別々に管理するテーブルを指定できます。これらのテーブルのリストをカンマで区切って入力し、ビジネスルールレベルでロック検証を無効にします。 • タイプ：文字列 • デフォルト値:(空欄) • 場所:システムのプロパティリスト
sn_apptmnt_booking。DisableMaxApptLimitForUsers	1 日に無制限の数の予約が許可されているユーザー (sys_ids) のリストを保存します。 • タイプ：文字列 • デフォルト値:(空) • 場所:システムのプロパティリスト
sn_apptmnt_booking.fetch_next_available_slot	フラグを切り替えて、新しい予約モーダルを開くときに次に利用可能なスロットの取得を有効または無効にします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

予約とともにインストールされるプロパティ (続く)

プロパティ	説明
	• タイプ:True/False • デフォルト値：false • 場所:システムのプロパティリスト
sn_apptmnt_booking.logging.verbosity	予約のログを記録するユーザーを制御します。 • タイプ：選択リスト • デフォルト値:error • 場所:システムのプロパティリスト
sn_apptmnt_booking。SingleConcurrentLockAppointmentConfig	予約でタイムスロットごとに 1 つのロックのみが許可されているテーブルのリスト。これらのテーブルでは、複数の同時ロックはサポートされていません。 • タイプ：文字列 • デフォルト値:wm_order、wm_task • 場所:システムのプロパティリスト
sn_apptmnt_booking.use_read_replica_from_ui	UI からトリガーされたときに、予約 (sn_apptmnt_booking_appointment_booking) テーブルの読み取りレプリカを作成します。 • タイプ:True/False • デフォルト値：true • 場所:システムのプロパティリスト
sn_apptmnt_booking.use_task_activity_catalog	クエリのためにtask_activityで作成された列activity_catalogの使用を有効にします (予約に基づいて作業指示タスクのタスクアクティビティをフィルタリングします)。ServiceNow では、アポイントメント予約のパフォーマンスに影響するため、プロパティの値を変更しないことをお勧めします。 • タイプ:True/False • デフォルト値：true • 場所:システムのプロパティリスト

テーブル

予約では、次のテーブルが追加されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

予約とともにインストールされるテーブル

テーブル	説明
予約サービスの設定 [sn_apptmnt_booking_service_config]	予約のサービス設定レコードを保存します。
予約の設定 [sn_apptmnt_booking_config]	予約のアプリケーション設定レコードを保存します。
予約 [sn_apptmnt_booking_appointment_booking]	予約済み、再スケジュール済み、キャンセル済みの予約を含む、すべての予約のレコードを保存します。
予約期間構成 [sn_apptmnt_booking_window_config]	予約ウィンドウの構成設定を保存します。
予約期間 [sn_apptmnt_booking_config]	予約の予約期間を定義します。
予約可能なウィンドウ [sn_apptmnt_booking_bookable_window]	予約可能な特定のタイムスロットを表します。
サービス構成マッピング [sn_apptmnt_booking_config_mapping]	利用可能なサービスをテリトリーまたは任意の条件にマップする構成。
予約スケジュール [sn_apptmnt_booking_schedule]	予約スロットへのサービス構成のマッピング。
予約スケジュールの上書き [sn_apptmnt_booking_schedule_override]	上書きスケジュールの変更を保存します。

関連情報

予約

予約の設定

予約の管理

事前予約コンポーネント

高度な予約機能のロール、プロパティ、およびテーブル。

このプラグインは、次のプラグインがまだインストールされていない場合にアクティブ化します。

- 予約 (com.snc.appointment_booking)
- リソースマッチングエンジン (com.snc.matching_rule)

テーブル

予約では、次のテーブルが追加されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

予約とともにインストールされるテーブル

テーブル	説明
予約期間構成 [sn_apptmnt_booking_window_config]	予約ウィンドウの構成設定を保存します。
予約期間 [sn_apptmnt_booking_config]	予約の予約期間を定義します。
予約可能なウィンドウ [sn_apptmnt_booking_bookable_window]	予約可能な特定のタイムスロットを表します。
サービス構成マッピング [sn_apptmnt_booking_config_mapping]	利用可能なサービスをテリトリーまたは任意の条件にマップする構成。
予約スケジュール [sn_apptmnt_booking_schedule]	予約スロットへのサービス構成のマッピング。
予約スケジュールの上書き [sn_apptmnt_booking_schedule_override]	上書きスケジュールの変更を保存します。

フィールドサービスコンポーネントの時間記録

フィールドサービスの時間記録のプラグインとロール。

プラグイン

フィールドサービス (com.snc.wm_time_recording) の時間記録プラグインをアクティブ化すると、これらの関連プラグインがまだアクティブ化されていない場合はアクティブ化されます。

プラグイン

プラグイン	説明
Time Card Management (タイムカード管理) [com.snc.time_card]	タスクのアサイニーなどのタイムカードユーザーが、アサインされたタスクの時間を報告および追跡できるようにします。
コスト管理 [com.snc.cost_management]	構成アイテム (CI) のコストを追跡できるようにします。コストは事業部門に割り当て、レポートで使用できます。

ロール

フィールドサービスの時間記録では、次のロールが追加されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロール

ロール	説明
タイムカードユーザー timecard_user	作業時間レコード、タイムカード、およびタイムシートを作成します。wm_agent ロールを持つユーザーは、timecard_user ロールを継承します。 **注:** このロールは、エージェントによって作成されたタイムシート、タイムカード、および作業時間レコードへのアクセスを制限します。
タイムカードアドミン timecard_admin	タイムカードとタイムシートを表示、承認、および却下します。wm_manager ロールを持つユーザーは、timecard_admin ロールを継承します。 **注:** このロールは、マネージャーにアサインされたグループ内のエージェントによって作成されたタイムシート、タイムカード、および作業時間レコードへのアクセスを制限します。

フィールドサービス - 署名パッドコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、スクリプトインクルードなど) が、 フィールドサービス 署名パッドとともにインストールされます。

テーブル

フィールドサービス - 署名パッドは、次のテーブルを追加します。

署名パッドとともにインストールされるテーブル

テーブル	説明
署名画像 [signature_image]	作業指示書の顧客署名の画像を保存します。

スクリプトインクルード

フィールドサービス - 署名パッドは、次のスクリプトインクルードを追加します。

署名パッドとともにインストールされるスクリプトインクルード

スクリプトインクルード	説明
GeneralWOForm	作業指示書フォームの PDF を作成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

請負会社管理コンポーネント

請負会社管理アプリケーションのロールとタスクフィルター。

Contractor Management は、アプリケーションナビゲーターと次のモジュールに [アウトソーシングフィールドサービス] メニューを追加します。

- 自分のアウトソーシングサービスプロバイダー:このモジュールを使用して、ログインしたユーザーが管理するオンボーディングされた請負会社とその外部人員のリストを表示します。
- アウトソーシングサービスプロバイダー:このモジュールを使用して、すべての請負会社のリストを表示し、請負会社とその外部人員をオンボーディングし、グループを作成します。
- フィールドサービス:このモジュールを使用して、 フィールドサービス管理 (FSM) に関連付けられ、内部請負会社マネージャーによって管理されるアクティビティのリストを表示します。このリストには、外部エージェントにアサインされた作業指示タスク、外部エージェントとマネージャーのパーソナル倉庫、関連付けられた外部グループに基づく倉庫、および請負会社用に作成されたグループが含まれます。

ロール

請負会社管理は、次のロールを追加します。

請負会社管理のロール

ロール	説明
フィールドサービス請負会社管理 内部マネージャー [wm_contractor_manager_int]	作業指示タスクを請負会社にアウトソーシングする組織のマネージャー。
フィールドサービスコントラクター管理外部エージェント [wm_ext_agent]	アサインされたタスクを実行する請負会社の従業員。
フィールドサービスコントラクター管理 外部マネージャー [wm_ext_manager]	タスクのアウトソーシング先であり、タスクのレビューとエージェントへの再アサインを担当する請負会社のマネージャー。

タスクフィルター

請負会社管理は、次のタスクフィルターを追加します。

請負会社管理とともにインストールされるタスクフィルター

タスクフィルター	条件	基準	関数
契約社員のタスク フィールドサービスコントラクター管理プラグインがアクティブであることを確認します。詳細については、「フィールドサービス請負会社管理のアク	• ステータスはディスパッチ待ちです • 場所が入力されました	タスクと請負業者間の距離 請負業者のスキルのマッチング	外部請負会社アサインのみ対象です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

請負会社管理とともにインストールされるタスクフィルター (続く)

タスクフィルター	条件	基準	関数
ティブ化」を参照してください。 このプラグインにはデモデータが用意されています。			

フィールドサービス マーケットプレイス コンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ロール、システムプロパティ、ビジネスルール、スクリプトインクルードなど) が フィールドサービス 、マーケットプレイス 機能のアクティブ化とともにインストールされます。

テーブル

フィールドサービス マーケットプレイス は、次のテーブルを追加します。

フィールドサービス マーケットプレイスとともにインストールされるテーブル

テーブル	説明
マーケットプレイスエンゲージメント方法 [marketplace_engagement_method]	このテーブルには、請負業者と関わるための基本的なルールがあります。エンゲージメント方法は、請負業者がマーケットプレイスの要求に応答する方法を定義します。
マーケットプレイス要求 [marketplace_request]	このテーブルは、エンゲージメント方法と作業指示タスクの関係を確立します。このテーブルには、要求を進めるためのすべての関連フィールドがディスパッチャーによって入力されます。
マーケットプレイスの割り当て [marketplace_assignment]	このテーブルは、各請負業者の個別のレコードを保持し、ディスパッチャーがマーケットプレイス要求への参加を許可されている請負業者を選択する機能を提供します。
マーケットプレイスの応答 [marketplace_response]	このテーブルは、価格設定、およびタスクの予定開始日と完了日に関する回答をすべての請負業者から収集するように指定されています。
対象エンゲージメント方法 [eligible_engagement_method]	このテーブルは、マーケットプレイスタスクフィルターの対象となるエンゲージメントのリストを定義します。

ロール

フィールドサービス マーケットプレイス は、次のロールを追加します。

フィールドサービス マーケットプレイスとともにインストールされるロール

ロール	説明
sn_mktplace_core.mktplace_admin	管理者ロールは、マーケットプレース エンゲージメント メソッドを作成できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールドサービス マーケットプレイスとともにインストールされるロール (続く)

ロール	説明
sn_mktplace_core.mktplace_requestor	要求者ロールは、タスクをマーケットプレイスにプッシュできます。
sn_mktplace_core.mktplace_fulfiller	履行者ロールは、マーケットプレイスの要求に応答できます。

システムプロパティ

フィールドサービス マーケットプレイス は、次のシステムプロパティを追加します。

次の表に、Marketplace の設定に必要なシステム プロパティ フィールドサービス 一覧表示します。[すべてのシステムのプロパティ] リストに移動します

フィールドサービスマーケットプレイスとともにインストールされるシステムプロパティ

システムプロパティ	説明
sn_fsm_mktplace.maximum_number_of_contractors	マーケットプレイス要求に対してフェッチして表示する請負会社の最大数。 • タイプ：整数 • デフォルト値：10
sn_fsm_mktplace.use_playbook_experience_for_marketplace	マーケットプレイスのプレイブックエクスペリエンスを使用するプロパティ。 • タイプ：true/false • デフォルト値：true
sn_fsm_mktplace.wot_fields_to_restrict_update	作業指示タスクがマーケットプレイスにプッシュされたときに更新を制限するカンマ区切りフィールド。 1. タイプ：文字列 2. デフォルト値:location、asset、work_type、estimated_work_duration、

タスクフィルター

フィールドサービスマーケットプレイスは、次のタスクフィルターを追加します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールドサービス マーケットプレイスとともにインストールされるタスクフィルター

タスクフィルター	条件	基準	関数
マーケットプレイスタスク フィールドサービス Marketplace プラグインがアクティブであることを確認します。詳細については、「フィールドサービス マーケットプレイスのアクティブ化」を参照してください。 このプラグインにはデモデータが用意されています。	• ステータスはディスパッチ待ちです • 場所が入力されました	請負業者のスキルのマッチング タスクと請負業者間の距離	マーケットプレイスの割り当ての対象となります。

ビジネスルール

フィールドサービス Marketplace は、次のビジネス ルールを追加します。

フィールドサービス マーケットプレイスとともにインストールされるビジネス ルール

ビジネスルール	テーブル	説明
注文変更マーケットプレイスタスクを制限する	作業指示 [wm_order]	タスクの 1 つがマーケットプレイスにプッシュされたときに作業指示書の一時停止をブロックします。
マーケットプレイスタスクのフィールドを制限する	作業指示タスク [wm_task]	特定の作業指示タスクフィールドの更新をブロックします。
タスクキャンセル時に MP 要求をキャンセル	作業指示タスク [wm_task]	作業指示タスクがキャンセルされたときに、すべてのオープンマーケットプレイス要求をキャンセルします。
アサインされたマーケットプレイスタスクを制限する	作業指示タスク [wm_task]	アサイン先グループが入力され、マーケットプレイスタスクが true に設定されている作業指示タスクをブロックします。
マーケットプレイスフラグの更新を制限する	作業指示タスク [wm_task]	作業指示タスクのマーケットプレイスタスクフラグを false に変更できないようにします。
未解決の要求が存在する場合は変更を無効化	マーケットプレイスエンゲージメント方法 [marketplace_engagement_method]	オープンマーケットプレイスで使用されているエンゲージメント方法の変更を禁止します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールドサービス マーケットプレイスとともにインストールされるビジネス ルール (続く)

ビジネスルール	テーブル	説明
リストからコスト/時間の更新を無効にする	マーケットプレイスエンゲージメント方法 [marketplace_engagement_method]	マーケットプレイスのエンゲージメント方法テーブルリストビューの時間およびコストフィールドの編集を検証します。
すべてのアサインと応答をキャンセル	マーケットプレイス要求 [marketplace_request]	マーケットプレイスの要求がキャンセルされると、マーケットプレイスの割り当てをキャンセルし、マーケットプレイスの応答を無効にします。
要求の挿入を検証	マーケットプレイス要求 [marketplace_request]	未解決の要求が存在する場合、新しいマーケットプレイス要求の作成をブロックします。
クローズ時にタイムアウトするように割り当てを設定	マーケットプレイス要求 [marketplace_request]	マーケットプレイス要求がクローズされたときに、マーケットプレイスの割り当てレコードのステータスを更新します。
ドラフトで MP アサインレコードを作成	マーケットプレイス要求 [marketplace_request]	マーケットプレイス要求が作成されたときに、ドラフトステータスでマーケットプレイスの割り当てを作成します。
チェックの終了時間が開始時間を超えています	マーケットプレイス要求 [marketplace_request]	マーケットプレイス要求の開始時刻と終了時刻を検証します。
要求終了更新時に古いフローをキャンセル	マーケットプレイス要求 [marketplace_request]	終了時間が更新されたときに、要求の終了時間の追跡を担当していた古いフローをキャンセルします。
アサインの挿入を検証	マーケットプレイスの割り当て [marketplace_assignment]	オープンでない要求の新しいアサインレコードの作成をブロックします。未解決の要求の重複割り当てレコードをブロックします。
取り下げ時に応答を非アクティブ化	マーケットプレイスの割り当て [marketplace_assignment]	撤回された場合、請負業者の応答を無効にします。
クローズ条件を確認	マーケットプレイスの割り当て [marketplace_assignment]	クローズ条件に基づいて、マーケットプレイス要求およびフローデータレコードのクローズを処理します。
タスクの付与時にアサインの付与を取り消す	マーケットプレイスの割り当て [marketplace_assignment]	タスクが請負会社に付与されると、他の請負会社のアサインレコードは未付与としてマークされます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールドサービス マーケットプレイスとともにインストールされるビジネス ルール (続く)

ビジネスルール	テーブル	説明
タスクのアサインに関するクエリ	マーケットプレイスの割り当て [marketplace_assignment]	マーケットプレイス割り当てテーブルのクエリビジネスルール
マーケットプレイスからアサイン済み	マーケットプレイスの割り当て [marketplace_assignment]	タスクが請負会社に付与されると、要求をクローズし、必要な詳細で作業指示タスクを更新します。作業指示タスクのスケジューリング方法をマーケットプレイスに更新します。
却下時に待機時間を上書き	マーケットプレイスの割り当て [marketplace_assignment]	プログレッシブプッシュ要求の場合、入札を受けている現在の履行者が要求を却下した場合、この BR は設定された待機時間を上書きします
応答期間で負の値を無効にする	マーケットプレイスの応答 [marketplace_response]	負の期間の応答の挿入を無効にし、作業指示タスク期間の開始と終了で応答の開始と終了をチェックします。
アサインを承認するように更新	マーケットプレイスの応答 [marketplace_response]	応答を受け取ったら、その契約社員のアサインレコードのステータスを [承認済み] に更新します。
応答の挿入を検証	マーケットプレイスの応答 [marketplace_response]	作業指示タスクの「期間を固定」フラグが true で、応答の開始と終了が作業指示タスクウィンドウ内にない場合、応答の挿入をブロックします。オープンでない要求に対する応答の作成をブロックします。契約者から新しい応答を受信すると、以前の応答を非アクティブ化します。
タスクの応答に対するクエリ	マーケットプレイスの応答 [marketplace_response]	マーケットプレイス応答テーブルのクエリビジネスルール。
応答を評価	マーケットプレイスの応答 [marketplace_response]	選択したエンゲージメント方法に応答評価フローがある場合、この BR は要求に対して受信した応答を評価するのに役立ちます。
請負会社のグループリソースタイプを設定	タスクフィルター [dynamic_schedule_task_filter]	この BR は、契約社員またはマーケットプレイスのタスクフィルターのリソースタイプを sys_user_group に設定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールドサービス マーケットプレイスとともにインストールされるビジネス ルール (続く)

ビジネスルール	テーブル	説明
対象エンゲージメントの変更を検証	対象エンゲージメント方法 [eligible_engagement_method]	この BR は、対象エンゲージメント方法テーブルに加えられた挿入または更新を検証します。

スクリプトインクルード

フィールドサービス マーケットプレイス は、次のスクリプトインクルードを追加します。

フィールドサービス マーケットプレイスとともにインストールされるスクリプトインクルード

スクリプトインクルード	説明
`マーケットプレイスコアユーティリティ`	一般的なマーケットプレイスコアワークフローに使用される util メソッドが含まれています。
`FSMMarketplaceUtil`	マーケットプレイスの FSM 固有のワークフローに使用される util メソッドが含まれています。
`FSMMarketplacePlaybookUtil`	マーケットプレイスのプレイブックワークフローに使用される util メソッドが含まれています。
`フィールドサービスマーケットプレイス定数`	定数を保持します。
`MarketplaceCoreAjaxHelper`	Marketplace Core クライアント側スクリプトで使用される util メソッドが含まれています。
`FSMMarketplaceAjaxHelper`	FSM マーケットプレイスのクライアント側スクリプトで使用される util メソッドが含まれています。
`FSMMarketplaceCspUtil`	プレイブックの CSP で使用されるメソッドを保持するユーティリティファイル。
`フィールドサービスマーケットプレイス DaoBase`	フィールドサービスマーケットプレイスエンティティの基本 dao。すべてのエンティティは、このクラスを拡張して共通機能を再利用できます
`フィールドサービスマーケットプレイス適格エンゲージメント DAO`	eligible_engagement_methodテーブルに対して行われたすべてのクエリと挿入が含まれます
`マーケットプレイスタスクプロセッサ WOTImpl`	MarketplaceTaskProcessorExtPoint の作業指示タスクの実装
`マーケットプレイスタスクプロセッサベース`	このクラスには、MarketplaceTaskProcessor のデフォルト実装が含まれています。MarketplaceTaskProcessorPickerを拡張して、MarketplaceTaskProcessorExtPointの正しい実装を選択します。
`マーケットプレイスタスクアサイン`	このクラスには、MarketplaceTaskAssignmentのカスタム

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールドサービス マーケットプレイスとともにインストールされるスクリプトインクルード (続く)

スクリプトインクルード	説明
	実装が含まれます。これは、メソッド呼び出しを行うために使用されるクラスになります
マーケットプレイスタスクアサインベース	このクラスには、MarketplaceTaskAssignment のデフォルト実装が含まれています。MarketplaceTaskAssignmentPicker を拡張して、MarketplaceTaskAssignmentExtPointの正しい実装を選択します。
フィールドサービスマーケットプレイスエンゲージメント *DAO*	marketplace_engagement_methodテーブルに対して行われたすべてのクエリと挿入が含まれます
フィールドサービス作業管理*dao*	すべての作業管理関連のクエリが含まれています
マーケットプレイスエンティティバリデーター	このクラスには、MarketplaceEntityValidator のカスタム実装が含まれます。これは、メソッド呼び出しを行うために使用されるクラスになります
マーケットプレイスエンティティバリデータベース	このクラスには、MarketplaceEntityValidator のデフォルト実装が含まれています。MarketplaceEntityValidatorPickerを拡張して、MarketplaceEntityValidatorExtPointの正しい実装を選択します。
マーケットプレイスタスクプロセッサ	このクラスには、MarketplaceTaskProcessor のカスタム実装が含まれます。これは、メソッド呼び出しを行うために使用されるクラスになります
フィールドサービスマーケットプレイスレスポンス *DAO*	marketplace_responseテーブルに対して行われたすべてのクエリと挿入が含まれます
MarketplaceDynamicSchedulingUtil	これは、動的スケジューリングがマーケットプレイスとともにインストールされているときに出荷されるメソッドを含むユーティリティです
マーケットプレイスエンティティバリデーターアサインインプリ	MarketplaceEntityValidatorExtPoint のマーケットプレイス割り当ての実装
フィールドサービスマーケットプレイスプレイブック *Dao*	すべてのプレイブック関連テーブルに対して行われたすべてのクエリと挿入が含まれます
マーケットプレイスタスク割り当て *WOTImpl*	MarketplaceTaskAssignmentExtPoint の作業指示タスクの実装
フィールドサービスマーケットプレイス要求 *DAO*	marketplace_requestテーブルに対して行われたすべてのクエリと挿入が含まれます
マーケットプレイスエンティティ検証要求*Impl*	マーケットプレイス:MarketplaceEntityValidatorExtPoint の実装を要求

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールドサービス マーケットプレイスとともにインストールされるスクリプトインクルード (続く)

スクリプトインクルード	説明
`マーケットプレイスエンティティ検証ツール応答Impl`	MarketplaceEntityValidatorExtPoint のマーケットプレイス応答の実装
`フィールドサービスマーケットプレイスアサイン dao`	marketplace_assignmentテーブルに対して行われたすべてのクエリと挿入が含まれます
`FSMMarketplaceGlobalUtil`	マーケットプレイスモジュールのグローバルスコープで実行される util を含むスクリプトインクルード
`マーケットプレイスタスクアサインピッカー`	MarketplaceTaskAssignmentExtPoint の実装を選択するためのスクリプトインクルード
`マーケットプレイスコア拡張ポイント Util`	拡張ポイントを取得するためにマーケットプレイスモジュールで使用されるユーティリティ
`マーケットプレイスタスクプロセッサピッカー`	MarketplaceTaskProcessorExtPoint の実装を選択するためのスクリプトインクルード
`MarketplaceCoreConstants`	マーケットプレイスコアプラグインの定数を保持するスクリプトインクルード
`マーケットプレイスエンティティ検証ピッカー`	MarketplaceEntityValidatorExtPoint の実装を選択するためのスクリプトインクルード

カスタマーエクスペリエンスのコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネント (プロパティ、テーブル、ビジネスルールなど) が、カスタマーエクスペリエンス機能とともにインストールされます。

テーブル

カスタマーエクスペリエンスは、次のテーブルを追加します。

カスタマーエクスペリエンス機能とともにインストールされるテーブル

テーブル	説明
エージェント評価 [wm_agent_rating]	エージェント評価レコードを保存します。

プロパティ

カスタマーエクスペリエンスでは、次のプロパティが追加されます。

カスタマーエクスペリエンス機能とともにインストールされるプロパティ

プロパティ	説明
sn_fsm_customer_ex.work.management.cx.shared.enable_details	位置情報管理マップをエージェントの最新の場所で更新します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタマーエクスペリエンス機能とともにインストールされるプロパティ (続く)

プロパティ	説明
	• タイプ：true/false • デフォルト値：true • 場所： フィールドサービス > アドミニストレーション > プロパティ
sn_fsm_customer_ex.work.management.cx.show_route_on_map	移動したルートをマップ上に表示します。 • タイプ：true/false • デフォルト値：true • 場所： フィールドサービス > アドミニストレーション > プロパティ **注:** このプロパティを無効にすると、マップには直線ルートが表示されます。

ビジネスルール

カスタマーエクスペリエンスは、次のビジネスルールを追加します。

カスタマーエクスペリエンス機能とともにインストールされるビジネスルール

ビジネスルール	テーブル	説明
自動アセスメントビジネスルール	作業指示タスク [wm_task]	作業指示タスクが [完了] に設定されると、エージェントのフィードバックサーベイをトリガーします。

フィールドサービス キャパシティと予約の管理コンポーネント

フィールドサービスキャパシティと予約の管理機能とともに、いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ビジネスルール、スケジュール済みジョブ、スクリプトインクルードなど) がインストールされます。

フィールドサービス Contractor Management プラグイン (com.snc.fsm_contractor_management) をインストールして、作業キャパシティを予約、定義、およびアサインする際に外部グループを考慮に入れます。詳細については、「フィールドサービス請負会社管理のアクティブ化」を参照してください。

フィールドサービス キャパシティと予約の管理を有効にすると、アプリケーションナビゲーターと次のモジュールに [キャパシティ管理] メニューが追加されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- キャパシティ予約:特定のデマンドを満たすために、グループまたはエージェントの可用性のキャパシティの割合を予約します。たとえば、障害対応作業タイプが 60%、インストール作業タイプが 40% などです。
- キャパシティ定義:定義された時間、タスク数、またはエージェントの作業スケジュールに基づいて、内部または外部のワークグループに適切な量の作業を割り当てます。日、週、月、または年のキャパシティを定義できます。
- [キャパシティ割当]:キャパシティとキャパシティ予約を請負会社の内部作業グループおよび外部グループにアサインします。
- キャパシティ使用率:さまざまなグループおよびエージェントが使用するキャパシティのレコードを表示します。

注:
アプリケーションがキャパシティ管理ルールに基づいて作業を分散できるようにするには、[タスクの割り当て方法] 構成オプションで [動的スケジューリングの使用] を選択する必要があります。

テーブル

キャパシティ管理は、次のテーブルを追加します。

キャパシティと予約の管理とともにインストールされるテーブル

テーブル	説明
キャパシティ割り当て [wm_capacity_assignment]	特定の期間内にグループへのキャパシティ定義のアサインを保存し、 有効開始日 と 有効終了 日を検証することで、特定の期間のキャパシティの競合を回避します。
キャパシティ定義 [wm_capacity_definition]	キャパシティのソース、割り当てスケジュール、グループまたは内部フィールドサービスエージェントのキャパシティ定義の頻度、タスクのアサイン中に使用される予約ルールなどの詳細を保存します。
デマンドチャネル [wm_demand_channel]	デマンドチャネルの名前、条件、実行順序などの詳細を保存します。
キャパシティデマンドメトリクス [wm_capacity_for_demand]	すべてのキャパシティ割り当てのメトリクスデータを保存します。
キャパシティ予約 [wm_capacity_reservation]	予約定義と除外条件を保存します。
キャパシティ予約ルール [wm_capacity_reservation_rule]	予約ルールと予約を使用する条件を保存します。
キャパシティ使用率 [wm_capacity_usage]	特定の期間内に内部フィールドサービスエージェントまたはグループによって使用されたキャパシティを格納します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ビジネスルール

キャパシティ管理は、次のビジネスルールを追加します。

キャパシティと予約の管理とともにインストールされるビジネスルール

ビジネスルール	テーブル	説明
キャパシティ期間の競合を回避	キャパシティ割り当て [wm_capacity_assignment]	キャパシティ割り当てに定義された期間を監視して、どのグループにも同じ期間または重複する間隔で複数のキャパシティが割り当てられていないことを確認します。
タスク変更時にキャパシティを更新	作業指示タスク [wm_task]	タスクがアサインされたとき、またはアサイン解除されたときにキャパシティを追加または更新します。予定作業期間または移動期間が変更されたときに、キャパシティを更新できます。
タスク削除時にキャパシティを更新	作業指示タスク [wm_task]	指定された期間内にオープンタスクが削除されるたびに使用されるキャパシティを更新します。
キャパシティ値を検証	キャパシティ定義 [wm_capacity_definition]	キャパシティ定義に指定されたキャパシティの値を検証します。キャパシティはゼロ以外の正の整数値である必要があります。
適用終了日と適用開始日を検証	キャパシティ割り当て [wm_capacity_assignment]	キャパシティ割り当てテーブルの [適用終了 日] フィールドと [適用開始日] フィールドに入力された日付を検証します。エージェントスケジュールに関して [キャパシティ] の値が選択されていない場合、[繰り返し] フィールドに入力された値に基づいて [有効期限] が計算されます。[適用開始日] の値は、常に現在の日付以降で、[適用終了日] 以前である必要があります。キャパシティ割り当ての更新中に、[有効終了日] の値をキャパシティ使用率が存在する前の日付に設定することはできません。
割り当てられた値の割合を検証	キャパシティ予約ルール [wm_capacity_reservation_rule]	キャパシティ予約ルールテーブルに割り当てられた割合の値を検証します。この値は、100 以下のゼロ以外の正の整数である必要があります。
キャパシティ割り当てのドメインを更新	キャパシティ割り当て	[タイプ] フィールドの情報に基づいてレコードにドメイン

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

キャパシティと予約の管理とともにインストールされるビジネスルール (続く)

ビジネスルール	テーブル	説明
	[wm_capacity_assignment]	が割り当てられます。[タイプ] が [テリトリー内部エージェント] または [テリトリー請負会社グループ] の場合、ドメインは [テリトリー] フィールドを使用して設定されます。その他のタイプの場合、ドメインは [グループ] フィールドによって決定されます。
キャパシティデマンド測定基準テーブルを更新	キャパシティ割り当ての上書き [wm_capacity_override]	テリトリの集計されたエージェントスケジュール締め日または日数が更新されると、 キャパシティデマンド測定基準 テーブルを更新します。
タスク変更時にキャパシティを更新	作業指示タスク [wm_task]	キャパシティ使用量からキャパシティを差し引く条件を定義して、キャパシティの計算をカスタマイズできます。
キャパシティ定義の変更を禁止する	キャパシティ定義 [wm_capacity_definition]	使用中のキャパシティ定義が変更されないようにします。
エージェントスケジュールの上書きを禁止する	キャパシティ割り当ての上書き [wm_capacity_override]	エージェントスケジューリングシステムによって管理されるスケジュールの上書きを防止します。
キャパシティ使用率の更新を非表示	キャパシティバケット [wm_capacity_bucket]	キャパシティ使用レコードが存在する場合、キャパシティと時間の値を更新できないようにします。
予約ごとに 1 つのデマンドチャネルを制限する	キャパシティ予約ルール [wm_capacity_reservation_rule]	各キャパシティ予約ルールが 1 つのデマンドチャネルにのみ関連付けられていることを確認します。
重複する名前、条件の防止	デマンドチャネル [wm_demand_channel]	デマンドチャネルに重複する名前と条件がないことを確認します。
レコードが非アクティブに更新されないようにする	デマンドチャネル [wm_demand_channel]	デマンドチャネルがまだ使用されている場合に、デマンドチャネルのステータスが 非アクティブ に変更されないようにします。
サポートされていないタスクのキャパシティを削除	作業指示タスク [wm_task]	キャパシティ管理をサポートしていないタスクからキャパシティ割り当てを削除します。
定義への変更を制限	キャパシティ定義	キャパシティ割り当て上書きレコードがある場合に、キャパシ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

キャパシティと予約の管理とともにインストールされるビジネスルール (続く)

ビジネスルール	テーブル	説明
	[wm_capacity_definition]	ティ定義の値 によるキャパシティ がエージェントスケジュールに変更されないようにします。
0 以上の使用状況を検証するには	キャパシティ使用率 [wm_capacity_usage]	キャパシティ使用率の値が 0 以上であることを検証します。
さまざまなタイプの上書きを検証する	キャパシティ割り当ての上書き [wm_capacity_override]	さまざまなタイプの上書きがビジネス上の制約に準拠していることを検証します。
フィールドを検証	キャパシティ割り当ての上書き [wm_capacity_override]	キャパシティ上書きの必須フィールドが入力されていることを確認します。
タイプに基づいてフィールドを検証	キャパシティ割り当て [wm_capacity_assignment]	キャパシティ割り当てのタイプに基づいて必須フィールドが入力されていることを確認します。
定義の削除時に検証	キャパシティ定義 [wm_capacity_definition]	削除前にキャパシティ定義が使用されていないことを確認します。
全体的な定義を検証	キャパシティ定義 [wm_capacity_definition]	追加または更新する前にキャパシティ定義を検証します。
重複するキャパシティバケットを検証	キャパシティバケット [wm_capacity_bucket]	キャパシティバケットに重複する時間範囲が定義されないようにします。
割り当て率を検証	割り当てスケジュール [wm_allocation_schedule]	割り当てられたパーセンテージ値を検証します。値は 100 以下の正の整数である必要があります。
割り当て率を検証	割り当てスケジュールの詳細 [wm_allocation_schedule_detail]	割り当てられたパーセンテージ値を検証します。値は 100 以下の正の整数である必要があります。
範囲を検証	割り当てスケジュールの詳細 [wm_allocation_schedule_detail]	時間範囲が重複していないことを検証します。
繰り返しを検証	キャパシティ割り当ての上書き [wm_capacity_override]	キャパシティ上書きの繰り返しルールが正しく構成されていることを検証します。
合計割合を検証	キャパシティバケット [wm_capacity_bucket]	すべてのキャパシティバケットに割り当てられた合計割合が 100 を超えないようにします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

キャパシティと予約の管理とともにインストールされるビジネスルール (続く)

ビジネスルール	テーブル	説明
ランクの検証	キャパシティ割り当ての上書き [wm_capacity_override]	適切な優先度を確保するために、キャパシティ予約のランキング順序を検証します。

キャパシティ管理は、フィールドサービスのシフトスケジューリングに次のビジネスルールを追加します。これらのビジネスルールを有効にするには、com.snc.sn_fsm_shift_schdlng プラグインをインストールする必要があります。

Shift Scheduling のキャパシティと予約管理とともにインストールされるビジネスルール

ビジネスルール	テーブル	説明
デマンドのキャパシティを更新	エージェントスケジュール [sn_shift_planning_agent_schedule]	デマンドメトリクスが更新されたときにキャパシティを更新します。
キャパシティデマンド測定基準テーブルを更新	エージェントスケジュール休憩要求 [sn_shift_planning_agent_schedule_request]	テリトリー計画のデマンドメトリクステーブルを更新します。

キャパシティ管理は、フィールドサービステリトリー計画に次のビジネスルールを追加します。これらのビジネスルールを有効にするには、com.snc.fsm_territory_planning プラグインをインストールする必要があります。

フィールドサービステリトリー計画のキャパシティと予約の管理とともにインストールされるビジネスルール

ビジネスルール	テーブル	説明
キャパシティデマンド測定基準テーブルを更新	キャパシティ割り当ての上書き [wm_capacity_override]	フィールドサービステリトリーの [集計エージェントスケジュールカットオフ] フィールドまたは [集計エージェントスケジュールカットオフ日] フィールドの値を更新するときに、[キャパシティデマンド測定基準 (wm_capacity_for_demand) テーブルを更新します。
キャパシティデマンド測定基準テーブルを更新	スケジュールエントリ cmn_schedule_span	
キャパシティデマンド測定基準テーブルを更新	キャパシティ割り当て [wm_capacity_assignment]	
キャパシティデマンド測定基準テーブルを更新	テリトリー [sn_tp_territory]	
キャパシティデマンド測定基準テーブルを更新	キャパシティバケット [wm_capacity_bucket]	
キャパシティデマンド測定基準テーブルを更新	エージェント作業スケジュール [agent_work_schedule]	

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールドサービステリトリー計画のキャパシティと予約の管理とともにインストールされるビジネスルール (続く)

ビジネスルール	テーブル	説明
WOT でデマンドチャネルを更新	作業指示タスク [wm_task]	
キャパシティデマンド測定基準テーブルを更新	エージェントパーソナルスケジュール [agent_events]	
キャパシティデマンド測定基準テーブルを更新	キャパシティ予約ルール [wm_capacity_reservation_rule]	
デマンドメトリクステーブルを 1 日更新	キャパシティ割り当ての上書き [wm_capacity_override]	
キャパシティデマンド測定基準テーブルを更新	割り当てスケジュール [wm_allocation_schedule]	
キャパシティデマンド測定基準テーブルを更新	キャパシティ定義 [wm_capacity_definition]	
キャパシティデマンド測定基準テーブルを更新	スケジュール [cmn_schedule]	
キャパシティデマンド測定基準テーブルを更新	割り当てスケジュールの詳細 [wm_allocation_schedule_detail]	
キャパシティデマンド測定基準テーブルを更新	テリトリーグループ [sn_tp_territory_group]	
集計されたエージェントスケジュールカットオブの検証	テリトリー [sn_tp_territory]	テリトリーテーブルの [集計されたエージェントスケジュール締め日] または [日付] フィールドの値を検証します。 エージェントスケジュール締め日は、0 以上 30 以下のゼロ以外の整数値である必要があります。

注:
アプリケーションがキャパシティ管理ルールに基づいて作業を分散できるようにするには、[タスクの割り当て方法] 構成オプションで [動的スケジューリングの使用] を選択する必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スケジュール済みジョブ

キャパシティと予約の管理では、次のスケジュール済みジョブが追加されます。それらを見つけるには、 すべて > **sn_schedulejobs.do**.

キャパシティと予約の管理とともにインストールされるスケジュール済みジョブ

スケジュール済みジョブ	説明
キャパシティデマンド測定基準データを計算	フィールドサービステリトリーキャパシティアナリティクスダッシュボードのデータを計算して生成します。

スクリプトインクルード

キャパシティと予約の管理では、次のスクリプトインクルードが追加されます。それらを見つけるには、 すべて > スクリプトインクルード.

キャパシティと予約の管理とともにインストールされるスクリプトインクルード

スクリプトインクルード	説明
FSMCapacityAjax	クライアントスクリプトがタスクのエージェントキャパシティを確認し、サーバーからアサインの詳細を動的に取得できるようにする AJAX エンドポイントを提供します。
FSMCapacityAppnmtBookingUtil	FSM での予約をサポートするユーティリティメソッド。このユーティリティメソッドは、場所のディスパッチグループを取得し、構成に基づいてグループをフィルタリングします。また、予約のスケジューリング中にタスク割り当ての対象となるグループを決定します。
FSMCapacityBaseUtil	FSMCapacityBaseUtilSNC を拡張するカスタマイズ可能なユーティリティクラス。このユーティリティクラスは、キャパシティを検証および計算するためのメソッドを提供します。
FSMCapacityBaseUtilSNC	キャパシティを検証および計算するための読み取り専用ユーティリティスクリプトを提供します。
FSMCapacityBucketApi	CRUD 操作やバケット割り当てを含むキャパシティバケットを管理します。
FSMCapacityBucketApiSNC	アサインとスケジュールの詳細に基づいて、タスクで使用されるキャパシティバケットを取得およびマッピングするためのユーティリティメソッドが含まれています。バケットベースの高度なキャパシティ計算をサポートし、使用状況、予約、および定義 API と統合します。
FSMCapacityConstants	カスタマイズ可能な定数を保持します。基底定数クラス (FSMCapacityConstantsSNC) を拡張し、基底定数を変更せずに、要件に固有の定数値をオーバーライドまたは新しい値に追加できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

キャパシティと予約の管理とともにインストールされるスクリプトインクルード (続く)

スクリプトインクルード	説明
FSMCapacityConstantsSNC	テーブル名、デフォルト値、構成オプションなどの読み取り専用定数を保持します。ワークフロー全体で使用される重要な静的値を一元化します。
FSMCapacityCoreApi	タスクのキャパシティの詳細を取得して計算するメソッドを提供し、高度なキャパシティ計画立案と使用状況の追跡をサポートします。
FSMCapacityDefinitionApi	キャパシティ定義の API クラスを提供します。ベース API (FSMCapacityDefinitionApiSNC) を拡張し、ビジネス要件に従ってキャパシティ定義を管理およびオーバーライドできるようにします。
FSMCapacityDefinitionApiSNC	総キャパシティを計算し、上書きを処理し、アサイン、エージェントのスケジュール、または時間に基づいてさまざまなキャパシティ計算戦略をサポートするための API メソッドを提供します。
FSMCapacityManagement	さまざまなキャパシティおよび予約管理 API と統合して、キャパシティのチェック、計算、更新を調整します。タスクのキャパシティとエージェントの可用性を決定することで、キャパシティを管理する方法を提供します。
FSMCapacityQueryUtil	期間内にエージェントのスケジュールアサインを検索し、修飾子と日付範囲に基づいて関連するすべてのアサインを取得するクエリを提供するユーティリティクラス。
FSMCapacityReservationAllocationApi	キャパシティ、予約、および割り当てを管理するためのカスタマイズ可能なユーティリティクラスを提供します。FSMCapacityReservationAllocationApiSNC を拡張します。
FSMCapacityReservationAllocationApiSNC	キャパシティ、予約、および割り当てを処理する読み取り専用のユーティリティクラス。割り当て率と予約キャパシティを計算する方法を提供し、詳細スケジューリングとキャパシティ計画立案をサポートします。
FSMCapacityUsageApi	キャパシティ使用率レコードを管理するカスタマイズ可能な API クラス。FSMCapacityUsageApiSNC を拡張し、容量使用量の計算を処理するためのカスタマイズ可能なメソッドを提供します。
FSMCapacityUsageApiSNC	合計および予約済みキャパシティの使用率を計算して取得するメソッドを提供します。キャッシュを活用し、キャパシティ定義および予約 API と統合して、使用状況を効率的に検証および追跡します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

キャパシティと予約の管理とともにインストールされるスクリプトインクルード (続く)

スクリプトインクルード	説明
FSMCapacityUtil	整合性チェックと安全な削除、キャパシティおよび予約管理エンティティを確実に行うためのユーティリティ機能を提供します。キャパシティ定義、予約、または予約ルールが使用レコードで参照されているかどうかをチェックします。
ScheduleOptimizationCapacityResponse	グループまたはテリトリーのキャパシティ期間を計算し、指定された日付範囲内でタスク最適化に利用可能なキャパシティと割り当てられたキャパシティを決定するメソッドを提供するユーティリティクラスが含まれています。 **注:** このスクリプトインクルードを有効にするには、フィールドサービス管理 (FSM) のスケジュール最適化プラグイン (com.snc_schedule_optimization) をインストールする必要があります。

キャパシティと予約の管理は、フィールドサービステリトリー計画のための次のスクリプトインクルードを追加します。これらのスクリプトインクルードを有効にするには、フィールドサービス管理 (FSM) 用の フィールドサービス Territory Planning プラグイン (com.snc.fsm_territory_planning) を有効にする必要があります。

フィールドサービステリトリー計画のキャパシティと予約管理とともにインストールされるスクリプトインクルード

スクリプトインクルード	説明
FSMDemandManagementConstants	定数クラス FSMDemandManagementConstantsSNC を拡張します。これにより、基本の読み取り専用定数を変更することなく、要件に固有の新しい定数値を上書きまたは追加できます。
FSMDemandManagementConstantsSNC	キュー名、メトリクス計算キー、構成値などの読み取り専用の定数を定義します。重要な文字列と数値の定数を一元化し、アプリケーション全体で再利用できるようにします。
FSMDemandManagementUtilSNC	テリトリとキャパシティ割り当てのメトリクスデータを計算および更新する方法など、読み取り専用のコアユーティリティ機能を提供します。
FSMDemandManagementUtil	FSMDemandManagementUtilSNC を拡張するカスタマイズ可能なクラス。これにより、要件に固有のデマンド管理ユーティリティメソッドを上書きまたは追加できます。
FSMDemandManagementExtPoint	デフォルトのデマンドチャネルを取得するメソッドを提供します。FSMDemandManagementExtPoint 拡張ポイントを実装し、デマンド管理をカスタマイズできるようにします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールドサービステリトリー計画のキャパシティと予約管理とともにインストールされるスクリプトインクルード (続く)

スクリプトインクルード	説明
FSMDemandManagementQueryUtil	読み取り専用の FSMDemandManagementQueryQueryUtilSNC クラスを拡張するカスタマイズ可能なクラス。FSMDemandManagementQueryUtil のメソッドを上書きまたは新しいメソッドを追加して、要件に合わせてデマンド管理をカスタマイズできます。
FSMDemandManagementQueryUtilSNC	デフォルトのデマンドチャネルのフェッチ、今後の作業指示タスクの取得、メトリクスレコードの削除などのユーティリティ関数を定義します。デマンド管理機能をサポートする再利用可能なロジックを提供します。

ロール

キャパシティと予約の管理は、次のロールを追加します。それらを見つけるには、 すべて > ロール.

キャパシティと予約の管理とともにインストールされるロール

ロール	説明
sn_fsm_capacity_mg.wm_capacity_write	すべてのキャパシティ関連テーブルへの CRUD アクセスを許可します
sn_fsm_capacity_mg.wm_capacity_read	すべてのキャパシティ関連テーブルとキャパシティコンソールワークスペースへの読み取りアクセスを許可します

自動翻訳

フィールドサービス クルーオペレーションコンポーネント

フィールドサービス クルーオペレーションアプリケーションのロール、テーブル、スクリプトインクルード、およびビジネスルール。

フィールドサービス クルーオペレーションは、アプリケーションナビゲーターと次のモジュールに [自分のクルー] メニューを追加します。

- 自分のクルー:マネージャーとディスパッチャーがクルーを作成および管理できるようにします。
- 自分のクルータスク:エージェントは、自分が属するクルーにアサインされたクルータスクを表示できます。

ロール

フィールドサービス クルーオペレーションは、次のロールを追加します。

フィールドサービスクルーオペレーションのロール

ロール	説明
フィールドサービスクルーモデレーター [wm_crew_moderator]	ディスパッチャーとマネージャーは、クルーの作成、クルーメンバーの管理、スキルと場所の

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールドサービスクルーオペレーションのロール (続く)

ロール	説明
	割り当て、アサイン先グループへのアサインを行うことができます。

テーブル

フィールドサービス クルーオペレーションは、次のテーブルを追加します。

フィールドサービス クルーオペレーションとともにインストールされるテーブル

テーブル	説明
クルー wm_crew	クルーのサイズ、リーダー、場所、スケジュール、移動半径など、クルーに関する高レベルの情報を保存します。
クルーグループ wm_crew_group	選択したアサイン先グループへのクルーのマッピングを保存します。
クルーメンバー wm_crew_member	クルーのさまざまなメンバーとクルーでの有効な可用性を保存します。
クルー要件 wm_crew_requirement	最小クルーサイズや推奨サイズなど、クルーのきめ細かい要件を保存します。
クルーのスキル wm_crew_skill	クルーメンバーが現在保有しているスキルを保存します。
タスクアサイニー wm_task_assignee	作業指示タスクで作業しているすべてのエージェントのマッピングを保存します。

スクリプトインクルード

フィールドサービス Crew Operations では、次の新しいスクリプトインクルードが追加されます。

フィールドサービスクルーオペレーションのスクリプトインクルード

スクリプトインクルード	説明
`CrewSchedulingUtil`	クルーメンバー、クルーのスキル、クルー要件、タスクのアサイニー、およびエージェントが属するクルーを更新します。
`CrewSchedulingClientUtil`	エージェントが属するクルーと、クライアント側スクリプトで使用するためにそれらのクルーにアサインされたタスクをフェッチします。
`CrewLocationFromTask`	クルーの場所とタスクまでの距離に基づいてクルーを評価します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールドサービスクルーオペレーションのスクリプトインクルード (続く)

スクリプトインクルード	説明
`CrewMatchingDimensionSkills`	クルーのスキルとタスクに必要なスキルに基づいてクルーを評価します。
`CrewTasksScheduleUtil`	クルーとエージェントのスケジュールを決定します。
`FSMUtil`	クルーの半径、タスクまでの距離、およびタスクにクルーが必要かどうかを確認します。
`SMDateValidation`	エージェントが既にクルーの一員であるかどうか、および有効開始日または有効終了日に応じてエージェントをクルーに追加できるかどうか、タスクスケジューリングの競合をチェックします。
`SMGeoDistanceUtil`	クルーのその日の午前 0 時の検索、同じ日の次のタスクの検索、複数のエージェントの場所の取得、移動期間の計算などのエージェント機能をクルーに拡張します。
`TimeRecordingHelper`	エージェントの名前を含むように情報メッセージを変更します。

ビジネスルール

フィールドサービス クルーオペレーションは、次のビジネスルールを追加します。

フィールドサービス クルーオペレーションとともにインストールされるビジネスルール

ビジネスルール	テーブル	説明
クルーの削除を中止	クルー [wm_crew]	クルーが作業指示タスクで参照されている場合、クルーの削除を防止します。
クルーの不活性化を中止	クルー [wm_crew]	クルーにアクティブなタスクがアサインされている場合、クルーの非アクティブ化を防止します。
デフォルトのスキルレベルを追加します	ユーザースキル [sys_user_has_skill]	デフォルトのスキルレベルを追加します。
クルーリーダーのグループとメンバーを追加	クルー [wm_crew]	クルーリーダーのwm_crew_groupおよびwm_crew_memberレコードを作成します。
グループスキルをクルーに追加	クルーグループ [wm_crew_group]	新しいグループがクルーに追加されるたびに、クルーに新しいスキルを追加します。
クルーメンバーの欠落しているクルーグループを追加	クルーメンバー [wm_crew_member]	新しいメンバーがクルーに追加されたときにクルーグループを更新します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールドサービス クルーオペレーションとともにインストールされるビジネスルール (続く)

ビジネスルール	テーブル	説明
クルーの予定期間を計算	作業指示タスク [wm_Task]	クルーの予定移動期間を計算します。
クルーサイズを確認	クルー [wm_crew]	クルー作成時にクルーサイズを検証します。
作成時にクルーサイズを確認	クルーメンバー [wm_crew_member]	クルーメンバーの追加時にクルーサイズを検証します。
更新時にクルーサイズを確認	クルーメンバー [wm_crew_member]	クルーメンバーレコードが更新または削除されたときに、クルーのメンバー数を検証します。
同じクルーの重複メンバーを確認	クルーメンバー [wm_crew_member]	クルーに重複するメンバーが追加されないようにします。
タスククルーのリーダーの対応可能性を確認	クルー [wm_crew]	タスク固有のクルーにタスクをアサインするときのクルーリーダーの対応可能性を確認します。
メンバーがアクティブなクルーの一員であることを確認	クルーメンバー [wm_crew_member]	クルーメンバーが同時に複数のクルーの一部にならないようにして、クルーメンバーのクルーメンバーシップの競合を回避します。
クルーメンバーのタスクの競合をチェック	クルーメンバー [wm_crew_member]	既存のタスク割り当てが原因でクルーメンバーの競合が発生しているかどうかを確認します。
タスクアサイニーのタスク競合を確認	作業指示タスク [wm_task_assignee]	既存のタスクアサインによるタスクアサイニースケジュールの競合をチェックします。
クルーの半径チェック	作業指示タスク [wm_Task]	クルーにアサインされたタスクが対象半径外である場合に情報メッセージを表示します。
日付チェック	クルーメンバー [wm_crew_member]	クルーメンバーの適用開始日と適用終了日を検証します。
クルーが非アクティブなときにメンバーを非アクティブ化	クルー [wm_crew]	クルーがアクティブでない場合、クルーメンバーを非アクティブ化します。
タスククルーを非アクティブ化	作業指示タスク	タスクが完了またはキャンセルされたときに、タスク固有

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールドサービス クルーオペレーションとともにインストールされるビジネスルール (続く)

ビジネスルール	テーブル	説明
	[wm_Task]	のクルーを非アクティブとしてマークします。
タスククルーのタスクアサイニーを削除	クルーメンバー [wm_crew_member]	メンバーがタスク固有のクルーから削除されると、作業指示タスクからタスクアサイニーを削除します。
完了/キャンセルされたタスククルーの無効化	クルー [wm_crew]	アサインされたタスクが完了またはキャンセルされた後、クルーを非アクティブに設定します。
タスククルー要件を管理	作業指示タスク [wm_Task]	作業指示タスクのクルー要件を作成および削除します。
クルーからグループスキルを削除	クルーグループ [wm_crew_group]	クルーグループがクルーから削除されると、クルーからスキルが削除されます。
クルーリーダーのアクションを制限する	クルーメンバー [wm_crew_member]	クルーリーダーのアクションを制限します。
プライマリリーダーへの更新を制限する	作業指示タスク [wm_task_assignee]	[タスクアサイニー] 関連リスト内のクルーのプライマリリーダーを更新または削除する機能を制限します。
クルーメンバーのタスク移動時間の複製	作業指示タスク [Task_time_worked]	クルーメンバーがタスクの場所に移動するのにかかった時間と、作業指示タスクの作業に費やした時間を記録します。
クルーリーダーとしてアサインされたクルーを設定	作業指示タスク [wm_Task]	タスクがクルーにアサインされるときに、[アサイン先] フィールドにクルーリーダー名を設定します。
継承されたスキルレベルを false に設定	クルーのスキル [wm_crew_skill]	[継承されたスキルレベル] フィールドを false に設定します。
タスククルー:利用可能なリーダーを確認	クルー [wm_crew]	タスクをタスク固有のクルーにアサインするときに、クルーリーダーの対応可能性を確認します。
クルー有効日を更新	作業指示タスク [wm_Task]	タスク固有のクルーのタスク開始日と終了日と同様のクルーメンバー有効日を設定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールドサービス クルーオペレーションとともにインストールされるビジネスルール (続く)

ビジネスルール	テーブル	説明
タスクから更新が開始されました	クルー [wm_crew]	[開始ソース] フィールドを作業指示タスク番号で更新します。
タスククルーのタスクアサイニーを更新	クルーメンバー [wm_crew_member]	タスクがタスク固有のクルーにアサインされたときに、作業指示タスクのタスクアサイニーを追加または更新します。
クルータスクの移動期間の更新	作業指示タスク [wm_Task]	[アサインされたクルー] フィールドの値に基づいて、クルーを必要とする作業指示タスクの移動期間を更新します。
クルーの検証	クルー [wm_crew]	クルーの作成時にクルーの詳細を検証します。
クルーグループの削除を検証	クルーグループ [wm_crew_group]	アクティブなメンバーがクルーグループのクルーに含まれている場合に、クルーグループの削除を防止します。
クルーメンバー有効日の検証	クルーメンバー [wm_crew_member]	クルーメンバーの適用開始日と適用終了日を検証します。
クルーサイズを検証	クルー要件 [wm_crew_requirement]	作業指示タスクの最小クルーサイズと推奨クルーサイズを検証します。

インテリジェントタスク推奨事項コンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ビジネスルールなど) が、インテリジェントタスク推奨事項コンポーネント機能とともにインストールされます。

インテリジェントタスク推奨事項は、タスク推奨事項管理メニューをアプリケーションナビゲーターに追加します。この機能により、次のモジュールが追加されます。

- タスク推奨ポリシー
- タスク推奨事項の適用性
- 推奨基準
- タスク推奨事項のプロパティ

テーブル

フィールドサービス管理 (FSM) インテリジェントタスク推奨事項は、次のテーブルを追加します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インテリジェントタスク推奨コンポーネント機能とともにインストールされるテーブル

テーブル	説明
タスク推奨ポリシー関連の基準 [task_rec_m2m_recommend_policy_criteria]	タスク推奨ポリシーの関連基準レコードを保存します。
タスク推奨事項の適用性 [task_rec_recommendation_applicability]	アプリケーションレコードをデフォルトのタスク推奨ポリシーとともに保存します。
推奨基準 [task_rec_recommendation_criteria]	タスク推奨基準レコードを保存します。
タスク推奨ポリシー [task_rec_recommendation_policy]	タスク推奨ポリシーレコードを保存します。

ビジネスルール

フィールドサービス管理 (FSM) インテリジェントタスク推奨事項は、次のビジネスルールを追加します。

インテリジェントタスク推奨コンポーネント機能とともにインストールされるビジネスルール

ビジネスルール	テーブル	説明
順序と重み付けを検証	タスク推奨ポリシー関連の基準 [task_rec_m2m_recommend_policy_criteria]	フィルター制約の順序と、タスク推奨ポリシーのランク付け基準の重みと順序を確認します。この値は正の整数である必要があります。
ポリシーと基準のテーブルの検証	タスク推奨ポリシー関連の基準 [task_rec_m2m_recommend_policy_criteria]	推奨基準の [プリフェッチされたテーブル] フィールドとタスク推奨ポリシーの [テーブル] フィールドで同じテーブルが選択されていることを検証します。
推奨ポリシーの削除を検証	タスク推奨ポリシー [task_rec_recommendation_policy]	ポリシーが [タスク推奨事項の適用性] フォームの [デフォルトのタスク推奨ポリシー] フィールドで指定されている場合、ポリシーの削除を防止します。

関連情報

- インテリジェントタスクの推奨事項
- インテリジェントタスクの推奨事項の構成
- Intelligent Task Recommendation を使用したエージェントへの作業指示タスクのアサイン
- インテリジェントタスク推奨に基づいて自分自身にタスクをアサインする

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インテリジェントタスク推奨事項のシステムプロパティ

インテリジェントタスク推奨事項では、次のプロパティを使用します。

これらのプロパティは次の場所にあります: フィールドサービス > タスク推奨事項の管理 > タスク推奨事項のプロパティ.

タスク推奨事項のシステムプロパティ

プロパティ	定義
sn_task_recommend.max_return_tasks	ディスパッチャーに返されるタスクの最大数を設定します。 • タイプ: 整数 • デフォルト値：**5**
sn_fsm_task_rec.task_recomm_geo_routing_travel_time_method	Google Maps API、Bing Maps API、Here Maps.AI、または直線距離の見積もりを使用して、エージェントの推定移動時間を計算します。エージェントがたどったルートに基づいて、タスクの場所までの距離を計算します。 • タイプ：選択リスト • デフォルト値: *Google Maps API* を使用
sn_fsm_task_rec.task_recomm_use_geo_history	位置情報履歴テーブルを使用してエージェントの場所を検索できるようにします。 • タイプ：true/false • デフォルト値：**True**
sn_task_recommend.logging_level	タスクの推奨中に フィールドサービス管理 (FSM) に表示されるログレベルを制御します。 • タイプ：選択リスト • デフォルト値: エラー

事前定義された推奨基準

推奨基準には、フィルター制約とランキング基準の 2 種類があります。事前定義された一連の基準が提供されます。

推奨基準

インテリジェントタスク推奨のビルトイン推奨基準をいくつか次に示します。インテリジェントタスク推奨設定を構成するときは、タスク推奨ポリシーでこれらの基準を 1 つ以上使用できます。

フィルタリング制約

名前	説明
却下された技術者を除外する	指定された期間内にエージェントによって却下されたタスクをフィルタリングします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィルタリング制約 (続く)

名前	説明
	デフォルト値は 24 時間です。 *work.management.rejected.technician.duration* プロパティを使用して時刻の値を設定できます。
エージェントが移動できないタスクを除外	選択した期間内にエージェントが移動できないタスクを除外します。
必須部品が必要	定義された必須部分がエージェントで利用できないタスクを除外します。
必須スキルが必要	定義された必須スキルがエージェントが所有していないタスクを除外します。
エージェント効率クライテリアでタスクをフィルタリング	エージェントの効率と一致するタスクを除外します。 **注:** フィールドサービス エージェントの効率性 プラグイン (com.snc.fsm_agent_efficiency) のアクティブ化が必要です。

ランキング基準

名前	説明
タスクからの距離	移動距離に基づいてタスクを評価します。エージェントがエージェントの現在の場所からタスクの場所までの移動に必要な時間が、選択した時間枠内にあるかどうかを評価します。
部品の照合	エージェントがタスクを完了するために必要な一致部品を持っているかどうかに基づいて、タスクを評価します。 必須部品はランキング基準で考慮されません。エージェントに必須部分がないタスクを除外するには、 *Must have mandatory parts* フィルター制約を追加する必要があります。
合致するスキル	エージェントがタスクを完了するために必要なスキルを持っているかどうかに基づいてタスクを評価します。 必須スキルはランキング基準で 優先 されません。エージェントに必須スキルがないタスクを除外するには、 *Must have mandatory skills* フィルター制約を追加する必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ランキング基準 (続く)

名前	説明
エージェント効率クライテリアでタスクをランク付け	エージェント効率クライテリアに基づいて、ディスパッチ待ちのタスクをランク付けします。 注: フィールドサービス エージェントの効率性 プラグイン (com.snc.fsm_agent_efficiency) のアクティブ化が必要です。

フィールドサービス とサービスの場所サポートコンポーネント

フィールドサービス with Service Locations Support (com.snc.fsm_service_locations) プラグインの有効化とともにインストールされるコンポーネント。

注:
アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

この機能ではデモデータを利用できます。

インストールされているロール

サービスの場所サポート付きのフィールドサービスでは、次の表に示すロールがインストールされます。

サービスの場所をサポートするフィールドサービスとともにインストールされるロール

ロールのタイトル	説明	含まれるロール
サービスの場所書き込み [wm_service_location_write]	新しいサービスロケーションの住所を作成するためのアクセス権を付与します。	なし

UX クライアントスクリプトインクルード

サービスの場所をサポートするフィールドサービスでは、次の表に示す UX クライアントスクリプトインクルードがインストールされます。

サービスの場所をサポートするフィールドサービスとともにインストールされる UX クライアントスクリプトインクルード

UX クライアントスクリプトインクルード	説明
ResponseHandlerServiceLocationSNC	マップインターフェイスから作業指示の場所を設定するための読み取り専用スクリプトが含まれています。
ResponseHandlerServiceLocation	マップインターフェイスから作業指示の場所を設定するスクリプトが含まれています。スクリプトを変更して、ビジネス設定に合わせて場

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

サービスの場所をサポートするフィールドサービスとともにインストールされる **UX** クライアントスクリプトインクルード (続く)

UX クライアントスクリプトインクルード	説明
	所のフィールドをカスタマイズし、場所をより正確に設定することができます。詳細については、「マッピング場所のフィールドをカスタマイズ」を参照してください。

フィールドサービス テリトリー計画コンポーネント

フィールドサービステリトリー計画機能とともに、いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ロール、スクリプトインクルード、ビジネスルールなど) がインストールされます。

テーブル

フィールドサービス テリトリー計画では、次のテーブルが追加されます。

フィールドサービステリトリー計画機能とともにインストールされるテーブル

テーブル	説明
テリトリー sn_tp_territory	テリトリの名前など、テリトリに関する情報を保存します。
テリトリー条件 sn_tp_territory_condition	テリトリーに追加された条件を保存して、作業指示または作業指示タスクに最適なテリトリーをフィルタリングします。
テリトリーの地域 sn_tp_territory_geography	テリトリーの地域を描画するときに自動生成される geoJSON スクリプト情報を保存します。
テリトリーグループ sn_tp_territory_group	テリトリに割り当てられた資格、ディスパッチ、およびアサイン先グループに関する情報を保存します。
テリトリーメンバーシップの上書き sn_tp_territory_membership_override	エージェントまたはクルーがテリトリーのプライマリメンバーかセカンダリメンバーかという情報を保存します。
テリトリーモデル sn_tp_territory_model	デフォルトのテリトリーモデルと、そのマッピングされたテリトリーおよびリソースに関する情報を保存します。
テリトリーモデルソース sn_tp_territory_model_source	wm_taskやwm_orderなど、テリトリーモデルにマッピングされたソーステーブルに関する情報を保存します。
テリトリーマネージャー sn_tp_territory_manager	テリトリのマネージャーに関する情報を保存します。

ロール

フィールドサービス テリトリー計画では、次のロールが追加されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

フィールドサービステリトリー計画機能と併せてインストールされるロール

ロール	説明
フィールドサービス テリトリー リソース割り当てを編集 [sn_fsm_tp.fsm_territory_edit_resource_allocation]	選択した フィールドサービス テリトリーに関連付けられているリソースの割り当てを編集します。
FSM テリトリープランナー [sn_fsm_tp.fsm_territory_planner]	既存のフィールドサービステリトリーを表示したり、テリトリのリソース割り当てを管理したりする機能などとともに、新しいフィールドサービステリトリーを作成します。
FSM テリトリー読み取り [sn_fsm_tp.fsm_territory_read]	フィールドサービステリトリーデータを表示します。
FSM テリトリーマネージャー [sn_fsm_tp.fsm_territory_manager]	フィールドサービスのテリトリーとその関連情報を管理します。さらに、テリトリーリソースマネージャーのロールを継承します。
FSM テリトリーリソースマネージャー [sn_fsm_tp.fsm_resource_manager]	ログインユーザーがリソースマネージャーとしてアサインされているテリトリーのフィールドサービスリソースを管理します

スクリプトインクルード

フィールドサービス テリトリー計画では、次のスクリプトインクルードが追加されます。

フィールドサービステリトリー計画機能とともにインストールされるスクリプトインクルード

スクリプトインクルード	説明
フィールドサービステリトリープランニング	テリトリーの詳細、アサイン先グループなどのデータをデータブローカーに提供するためのユーティリティ機能が含まれています。
MatchTerritoryCondition	テリトリー計画一致ルールで使用されるフィルター条件に基づいて、作業指示タスクのテリトリーをフィルターするユーティリティ機能が含まれています。
テリトリーフィルター	対応するグループ、エージェント、クルー、および親テリトリーに基づいてテリトリーをフィルタリングするすべての参照修飾子のメソッドが含まれています。
TerritoryMatchingDimensionLocation	一致ルールで使用されるタスクの場所に基づいてテリトリーをフィルタリングするユーティリティ機能が含まれています。
テリトリー計画ヘルパー	全体的なテリトリー計画実装のためのヘルパーメソッドが含まれています。
テリトリー計画 AJAX	テリトリー計画プラグインがアクティブかどうかを検証し、デフォルトモデルを取得し、作業指示タスクフォームでテリトリを入力し、作業

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールドサービステリトリー計画機能とともにインストールされるスクリプトインクルード (続く)

スクリプトインクルード	説明
	指示タスクに選択されたアサイン先グループを検証するヘルパー関数を提供する Ajax クラス。

ビジネスルール

フィールドサービス テリトリー計画では、次のビジネスルールが追加されます。

フィールドサービステリトリー計画のビジネスルール

ビジネスルール	テーブル	説明
エージェントの上書きを削除	テリトリーグループ [sn_tp_territory_group]	対応するグループがテリトリーから削除された場合、エージェントの変更されたメンバーシップレコードを削除します。
クルーメンバーの上書きを削除	テリトリーグループ [sn_tp_territory_group]	対応するグループがテリトリーから削除された場合、クルーの変更されたメンバーシップレコードを削除します。
アサイン先グループを入力	テリトリーグループ [sn_tp_territory_group]	ディスパッチグループをテリトリーに追加するときに、対応するアサイン先グループを自動入力します。
一致しない場合はテリトリーを更新	作業指示タスク [wm_task]	アサイン先グループが選択されている場合は、選択したアサイン先グループに最適なテリトリーを検証してアサイン allow_assignment_override。
認定グループを検証	作業指示 [wm_order]	作業指示に有効な資格グループがあるかどうかを確認します。
一意のグループテリトリーのみを許可	テリトリーグループ [sn_tp_territory_group]	テリトリーへの認定、ディスパッチャー、およびアサインを含む重複グループの組み合わせの追加を防止します。
一意のユーザーのみを許可	テリトリーメンバーシップの上書き [sn_tp_territory_membership_override]	テリトリーメンバーシップ上書きテーブルでテリトリーに対して重複するユーザーが選択されないようにします。
地域の境界ボックスを計算	テリトリーの地域 [sn_tp_territory_geography]	定義されたテリトリーの地域 GeoJSON から緯度と経度の値の最大または最小を計算します。
クルーメンバーシップの確認と作成	作業指示タスク [wm_task]	作業指示タスクを保存するときに動的に割り当てられたクルーの新しいテリトリーメンバーシップレコードを作成し、「開

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールドサービステリトリー計画のビジネスルール (続く)

ビジネスルール	テーブル	説明
		始」と「終了」の日付をクルーの「有効開始日」と「有効終了日」の日付に合わせて設定します。
メンバーシップ日付の検証	テリトリーメンバーシップの上書き [sn_tp_territory_membership_override]	テリトリーメンバーのテリトリーメンバーシップ上書きテーブルの [開始] フィールドと [終了] フィールドに入力された日付を検証します。
色フィールドを検証	テリトリー [sn_tp_territory]	テリトリの色の 16 進コードを検証します。
親を検証	テリトリー [sn_tp_territory]	親テリトリーの階層を検証します。
モデルのソーステーブルを検証	テリトリーモデルソース [sn_tp_territory_model_source]	テリトリーモデルソースのモデルとソーステーブルのエントリの重複を防止します。
テリトリー条件を検証	テリトリー条件 [sn_tp_territory_condition]	特定のテリトリのテリトリ条件について重複エントリが作成されないようにします。
テリトリーの地域名を検証	テリトリーの地域 [sn_tp_territory_geography]	新しいテリトリーの地域の重複エントリの作成を防止します。
テリトリーモデル名を検証	テリトリーモデル [sn_tp_territory_model]	新しいテリトリーモデルの重複エントリの作成を防止します。
テリトリー名を検証	テリトリー [sn_tp_territory]	新しいテリトリの重複エントリの作成を防止します。
ユーザーとテリトリーを検証	テリトリーメンバーシップの上書き [sn_tp_territory_membership_override]	テリトリーメンバーシップ上書きテーブルに追加されたユーザーがテリトリーに関連付けられていることを確認します

プロパティ

フィールドサービス テリトリー計画では、次のシステムプロパティが追加されます。

フィールドサービステリトリー計画のプロパティ

プロパティ	説明
sn_fsm.use_query_rules	設定が「true」の場合、「sn_query_rule」テーブルのルールによって、ユーザーが読み取ることができるフィールドサービス管理 (FSM) 関連

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールドサービステリトリー計画のプロパティ (続く)

プロパティ	説明
	データが制御されます。これには、作業指示書 (WO) と作業指示書タスク (WOT) が含まれます。「false」に設定すると、これらのレコードはルールに基づいてフィルタリングされず、ユーザーはルールベースの制限なしでアクセスできます。 • タイプ：ブーリアン • デフォルト値：False • 場所： すべて > **sys_properties_list.do**
sn_tp.max_座標_許可	GeoJSON の地理で許可される座標の最大数。このプロパティは読み取り専用であり、編集できません。 • タイプ：整数 • デフォルト値:3250 • 場所： すべて > テリトリー計画立案 > プロパティ
sn_tp.percentage_overlap	テリトリ間の地理的な重複のしきい値を示すパーセンテージ値 (0 ～ 100 の範囲)。デフォルトは 5% に設定されています。 • タイプ：整数 • デフォルト値：5 • 場所： すべて > テリトリー計画立案 > プロパティ

クエリルール

フィールドサービス テリトリー計画では、次のクエリルールが追加されます。をクリックすると、次のクエリルールを見つけることができます すべて > **sn_query_rule_list.do**

フィールドサービステリトリー計画のクエリルール

クエリルール	説明
WM タスク:自分にアサインされたテリトリー	アドミニストレーターは、作業指示書および作業指示タスクのエージェント、ディスパッチャー、および認定者のデータセキュリティを有効にできます。これは、担当のテリトリーで作成された作業指示書と作業指示書タスクを確認するのに役立ちます。*WO - My territory*テーブルと*WOT - MY Territory*テーブルをアクティブとしてマークします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

スケジュール済みジョブ

フィールドサービス テリトリー計画では、次のスケジュール済みジョブが追加され スケジュール最適化 次のスケジュール済みジョブが追加されます。をクリックすると、次のスケジュール済みジョブを見つけることができます すべて > **sn_schedulejobs.do**

スケジュール最適化 のスケジュール済みジョブ

スケジュール済みジョブ	説明
テリトリー計画:重複するテリトリーを計算	エージェントと地域の両方の重複を計算します。
テリトリー計画:重複するテリトリーを計算:エージェント	エージェントの重複を計算します。スケジュール済みジョブが実行されると、2 つのエージェント間の重複を計算するイベントがトリガーされます。
テリトリー計画:重複するテリトリーの計算:地域	地域の重複を計算します。スケジュール済みジョブが実行されると、イベントをトリガーして 2 つの地域間の重複を計算します。

フィールドサービス テリトリー計画立案コンソールのプロパティ

テリトリー計画コンソールでは、次のプロパティを使用します。

これらのプロパティを見つけるには、 フィールドサービス > テリトリー計画立案 > プロパティ.

テリトリー計画プロパティ

プロパティ	定義
sn_fsm_tp.territory_membership_override_to_date	[推奨エージェント] タブを使用してテリトリーに追加されたときの、エージェントのデフォルトの有効期限フィールドを決定します。エージェントは、指定された日付までテリトリーで利用可能です。
sn_fsm_tp.territory_max_zoom_level	マップの最大自動ズームレベルを設定します。有効な値は 1 ～ 20 です。 • タイプ：整数 • デフォルト値：12
sn_fsm_tp.overlay_markers_type	ビューポートまたはテリトリーに基づいてエージェントやクルーなどのデータを表示するかどうかを決定します。 • タイプ：選択リスト • デフォルト値:ビューポート
sn_fsm_tp.territory_initial_zoom	マップの初期ズームレベルを設定します。 • タイプ：整数 • デフォルト値：3

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テリトリー計画プロパティ (続く)

プロパティ	定義
sn_fsm_tp.territory_transparency_level	新しく作成された地理的領域がマップ上でどの程度不透明に表示されるかを決定します。 • タイプ：整数 • デフォルト値：1
sn_fsm_tp.territory_map_type	ロードマップ、衛星、ハイブリッド、テレインなどのさまざまなタイプのマップビューを使用してテリトリーを可視化します。 • タイプ：選択リスト • デフォルト値:roadmap
sn_fsm_tp.max_territory_for_scheduling	作業指示タスクをスケジュールする準備ができているテリトリーの最大数を決定します。 • タイプ：整数 • デフォルト値：100
マップ上のヒートマップの不透明度	ヒートマップのアクティビティを決定します。有効な値は 0.0 ～ 1.0 です。 • タイプ：整数 • デフォルト値:0.6
ヒートマップ内のデータポイントの影響半径	ヒートマップのデータポイントに影響を与える半径を決定します。 • タイプ：整数 • デフォルト値:20 (ピクセル)

Advanced Part Sourcing コンポーネント

高度な部品調達機能とともに、いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、スクリプトインクルード、ビジネスルールなど) がインストールされます。

プラグイン

フィールドサービス Advanced Parts Sourcing (com.snc.fsm_advanced_parts_sourcing) プラグインを有効にする必要があります。プラグインをアクティブ化するステップの詳細については、「Field Service Management (フィールドサービス管理) のアクティブ化」を参照してください。

ビジネスルール

Advanced Parts Sourcing では、次のビジネスルールが追加されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ビジネスルール

ビジネスルール	テーブル	説明
部品要求の行数の制限	部品要求ライン [sn_fsm_part_req_line]	部品要求の部品要求ラインの数を制限します。制限は *sn_fsm_parts_src.Maximum parts in Part Request* プロパティで構成されます。
要求数量の管理	部品要求ライン [sn_fsm_part_req_line]	部品要求ラインのステータスが変更されたときに、部品要件の **Requested_quantity** フィールドを更新します。
from_stockroomを入力またはクリア	部品要求ライン [sn_fsm_part_req_line]	部品要求で、すべての部品要求ラインの [配送元倉庫] フィールドの値が同じである場合、部品要求レコードがマルチソーシング用に入力されます。[配送元のストックルーム] フィールドの値が異なる場合は、その値がクリアされます。
重複エントリを制限	優先倉庫 [sn_fsm_pref_stockroom]	ユーザーが重複レコードを作成できないようにします。
要求されたモデルを必要に応じて同じに設定	部品要求ライン [sn_fsm_part_req_line]	非代替ソーシングの場合に必要なものと同じ、要求されたモデルを設定します。
部品要求ラインの更新	要求されたアイテムの詳細 [sn_fsm_part_req_ritm_detail]	エージェントが部品要求を送信すると、RITM レコードが作成され、部品要求ラインのステータスが [要求済み] に更新されます。
部品要求ステータスの更新	部品要求ライン [sn_fsm_part_req_line]	部品要求ラインのステータスが変更されたときに、部品要求ステータスを更新します。
資産数量を検証して資産を同期	要求されたアイテムの詳細 [sn_fsm_part_req_ritm_detail]	選択した資産の数が要求数量と一致することを検証します。また、RITM レコードの [要求アイテムの詳細] フィールドと [要求アイテム] フィールドの間で、選択した資産 ID の値を同期します。
要求数量の検証	部品要求ライン [sn_fsm_part_req_line]	要求された部品数量が所要数量と予約数量の差異を超えないようにします。たとえば、要求数量 <= (所要数量 - 引当数量) などです。
最大部品検索半径を検証	リソーススケジュール属性 [wm_agent_schedule_attribute_plan]	[最大部品検索半径を検証] フィールドに入力された値が 0 以上であることを確認します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ビジネスルール (続く)

ビジネスルール	テーブル	説明
WOT が空の場合のデフォルトの要求	部品要件 [sm_part_requirement]	サービス注文タスクが空の場合、ログインしているユーザーに デフォルトの要求 フィールドを設定します。
作成方法フィールドを設定	部品要件 [sm_part_requirement]	空の場合は、作成方法フィールドを ユーザー作成 に設定します。

スクリプトインクルード

Advanced Part Sourcing では、次のスクリプトインクルードが追加されます。

スクリプトインクルード

スクリプトインクルード	説明
`FSMPartRequestUtil`	部品要求および部品要求ラインを作成、更新、または削除するためのユーティリティメソッドが含まれています。
`FSMPartSourcingUtil`	単一または複数の部品要求を送信するためのユーティリティメソッドが含まれています。
`FSMMultiPartsSourcingUtil`	必要数量のすべての部品を含む倉庫を識別するためのユーティリティファイル。
`PartRequestFilter`	部品要求フィールドに参照修飾子フィルターを設定します。
`PartRequestLineFilter`	部品要求ラインフィールドの参照修飾子フィルターを設定します。
`UserAjaxUtil`	指定された部品要件の部品要求ラインの要求数量値を入力します。

テーブル

詳細部品調達では、次のテーブルが追加されます。

追加されたテーブル

テーブル	説明
部品要求 [sn_fsm_part_request]	部品の宛先と要求エージェントの詳細を保存します。
部品要求ライン [sn_fsm_part_req_line]	部品ソースと要件の詳細を保存し、部品要求レコードに関連付けます。
転送注文ライン M2M への部品要求ライン [sn_fsm_part_req_line_tol_rel]	[完了] ステータスの部品要求ラインと [配送済み] ステータスの転送注文ラインとの関係を保存します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

追加されたテーブル (続く)

テーブル	説明
要求されたアイテムの詳細 sn_fsm_part_req_ritm_detail	ユーザーが要求を送信した後の部品要求ラインの調達詳細を保存します。
優先倉庫 sn_fsm_pref_stockroom	アサイン先グループに関連付けられた優先倉庫の詳細を保存します。

Advanced Part Sourcing では、次のテーブルが変更されます。

更新されたテーブル

テーブル	新しい列が追加されました
部品要件 [sm_part_requirement]	要求元、要求数量、作成方法、代替を含める
作業パラメーター [wm_agent_work_configuration]	最大部品検索半径
位置情報管理履歴 [geo_history]	最新レコード

プロパティ

Advanced Part Sourcing では、次のプロパティが追加されます。

プロパティ

プロパティ	説明
部品検索条件	部品を検索する基準を設定します。要求された数量の部品を含む倉庫が、選択した検索条件に従って表示されます。 • タイプ：選択リスト • デフォルト値:制限なし ○ 制限なし:すべての倉庫のストックルームとピアエージェントの個人用ストックルームを検索します。 ○ アサイン先グループのみ:ログインしたフィールドサービスエージェントのアサイン先グループに属するピアエージェントのすべてのストックルームを検索します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ (続く)

プロパティ	説明
	○ 優先倉庫のみ:ログインしたエージェントのプロファイルに記載されている半径に関係なく、すべてのアサイン先グループのすべての優先倉庫を検索します。 • [**Location** (場所)]： フィールドサービス > アドミニストレーション > プロパティ
部品要求承認を使用	フィールドサービスエージェントがピアエージェントに部品を要求するときに、モバイル通知を送受信できるようにします。 • タイプ：ブーリアン • デフォルト値：はい • [**Location** (場所)]： フィールドサービス > アドミニストレーション > プロパティ
部品要件調達のための部品要求の作成	部品が部品要件に追加されたときに部品要求を作成します。 • タイプ：ブーリアン • デフォルト値：はい • [**Location** (場所)]： フィールドサービス > アドミニストレーション > プロパティ

フィールドサービス コンポーネントのテンプレート管理

いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、スクリプトインクルード、ビジネスルールなど) が、 フィールドサービス 機能のテンプレート管理とともにインストールされます。

テーブル

フィールドサービス のテンプレート管理では、次のテーブルが追加されます。

テンプレート管理とともにインストールされるテーブル

テーブル	説明
[wm_m2m_template_attribute_map]	作業指示テンプレート属性マッピングを保存するエンティティ。

スクリプトインクルード

フィールドサービス のテンプレート管理では、次のスクリプトインクルードが追加されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テンプレート管理とともにインストールされるスクリプトインクルード

スクリプトインクルード	説明
FSMTableMapSourceIdentifierDefaultImpl	*sn_fsm_adv_tmp*の実装クラス。FSMTableMapSourceIdentifier 拡張ポイントは、作業指示書のソースを識別するのに役立ちます。
FSMTableMapSourceIdentifierPlannedWorkM	*sn_fsm_adv_tmp*の実装クラス。FSMTableMapSourceIdentifier 拡張ポイントは、作業指示書のソースが計画済みメンテナンステンプレートと計画済み作業管理テンプレートのどちらを使用しているかを判断するのに役立ちます。
FSMTemplateMgmntDefaultImpl	*sn_fsm_adv_tmp*の実装クラス。FSMTemplateMgmntExtPoint です。拡張ポイントを使用すると、作業指示書テンプレートでソーステーブルの情報を作業指示書の適切なフィールドにマッピングできます。
FSMTemplateMgmntHelper	ソースレコードを識別し、ソーステーブルからターゲットテーブル [wm_order] に情報をマップするユーティリティメソッドが含まれています。

ビジネスルール

フィールドサービス のテンプレート管理は、次のビジネスルールを追加します。

テンプレート管理のビジネスルール

ビジネスルール	テーブル	説明
モデルのテーブルマップを制限する	[wm_m2m_template_attribute_map]	ユーザーが作業指示テンプレートへのテーブルマッピングの重複レコードを作成しないようにします。

作業計画管理のコンポーネント

作業計画管理とともに、いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ロール、スクリプトインクルード、ビジネスルールなど) がインストールされます。

テーブル

作業計画管理では、次のテーブルが追加されます。

作業計画管理とともにインストールされるテーブル

テーブル	説明
作業計画 [wm_planned_work_plan]	作業計画用にフィルタリングされたエンティティを保存します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

作業計画管理とともにインストールされるテーブル (続く)

テーブル	説明
計画作業スケジュール [wm_planned_work_schedule]	作業計画用に構成されたスケジュールを保存します。スケジュールは、期間、測定、条件、またはスクリプトベースにすることができます。
計画作業スケジュールのテンプレート [wm_m2m_schedule_template]	計画作業スケジュールに適用される作業指示書テンプレートのリストを保存します。
計画作業レコード [wm_m2m_work_plan_to_record]	作業計画スケジュールをシステム内のレコードに (ドキュメント ID から) 関連付けます。また、スケジュールがレコードに対して最後に実行された時刻または値、および次にスケジュールが実行される時刻または値に関する情報も含まれます。
テンプレート属性マッピング [wm_m2m_template_attribute_map]	作業指示書テンプレートの属性マッピングを保存します。
スケジュールの発生 [wm_plan_work_schedule_occurrence]	作業スケジュールの発生を格納します。
スケジュールの抑制 [wm_m2m_schedule_suppression]	抑制された作業スケジュールの発生を格納します。

ロール

作業計画管理は、次のロールを追加します。

作業計画管理でのロール

ロール	説明
計画された作業アドミン [sn_fsm_planned_wm.planned_work_admin]	作業計画、計画作業スケジュールを作成し、作業指示テンプレートをスケジュールにリンクし、作業指示を生成します。

スクリプトインクルード

作業計画管理は、次のスクリプトインクルードを追加します。

作業計画管理とともにインストールされるスクリプトインクルード

スクリプトインクルード	説明
PlannedWorkManagementExtensionPointImpl	`Global.PlannedMaintenanceExtensionPoint` 拡張ポイントを実装します。
PlannedWorkMgmtAjaxUtil	作業計画管理のクライアントスクリプトのユーティリティ関数。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

作業計画管理とともにインストールされるスクリプトインクルード (続く)

スクリプトインクルード	説明
PlannedWorkMgmtAPIHelperUtil	計画作業管理スコープからグローバルスコープ API を呼び出すラッパー関数のユーティリティ。
FSMPWMUtil	作業計画管理スコープ対象のアプリケーションのユーティリティ機能。
PWMForecastWOUtil	計画作業の作業指示を予測するユーティリティ機能。
PlannedMaintenanceExtensionPointImpl	計画済みメンテナンスアプリケーションのデフォルト実装。
PlannedMaintenanceExtPointUtil	sys_class_nameに基づいて拡張ポイントを取得するための計画済みメンテナンスアプリケーションのユーティリティ。
PlannedWorkManagementHistoryUtil	資産またはインベントリのメンテナンスサイクル履歴を取得するための、計画済み作業メンテナンスアプリケーションのユーティリティ。
PlannedWorkManagementScheduleUtil	計画作業レコード、スケジュールの発生、作業メモのコメントなどの処理ロジックを維持します。
PlannedWorkMangementPlanUtil	作業計画に関連するユーティリティメソッド。
PlannedWorkManagementEffectivityUtil	スケジュールの有効性を判断および検証するためのユーティリティメソッド。
PlannedWorkManagementScheduleExeUtil	注文タイプに基づいて 、PlannedWorkManagementExeExtensionPoint 拡張ポイントの実装間のスイッチとして機能します。注文タイプのデフォルト値は作業指示書です。
PWMWorkOrderExeExtensionPointImpl	作業指示書として選択された指示書タイプの *PlannedWorkManagementExeExtensionPoint* 拡張ポイントの実装。
PlannedWorkManagementConstants	計画作業管理の定数を保持します。
PWMSchedule抑制	スケジュール抑制の処理ロジックを維持します。
PWMScheduleOccurrence	スケジュールの発生の処理ロジックを維持します。
PWMScheduleOccurrenceDAO	スケジュールの発生の DAO メソッドを維持します。
PWMWorkScheduleDAO	作業スケジュールの DAO メソッドを維持します。
PWMPlanWorkRecordDAO	計画レコードの DAO メソッドを維持します。

ビジネスルール

作業計画管理は、次のビジネスルールを追加します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

作業計画管理とともにインストールされるビジネスルール

ビジネスルール	テーブル	説明
クロススコープレコードの作成	作業計画 [wm_planned_work_plan]	メンテナンス計画が作成され、実行する必要があるテーブルにクロススコープアクセスレコードを作成します。
計画レコードが非アクティブな場合に WO をキャンセル	計画作業レコード [wm_m2m_work_plan_to_record]	計画レコードが非アクティブ化されると、その計画レコードの作業指示書をキャンセルします。計画レコードは、計画レベルでフィルター条件を満たさないように資産レコードが変更されると非アクティブ化されます。
メンテナンス計画に対する計画作業スケジュール	計画作業スケジュール [wm_planned_work_schedule]	メンテナンス計画の計画作業スケジュールの作成を制限します。計画が計画作業クラスの場合にのみ許可されます。
スケジュールごとにモデルを制限	計画作業スケジュールのテンプレート [wm_m2m_schedule_template]	テーブル内で重複するモデルスケジュールの作成を制限します。
モデルのテーブルマップを制限する	テンプレート属性マッピング [wm_m2m_template_attribute_map]	ユーザーが作業指示テンプレートごとに持つテーブルマップが 1 つになるように制限します
m2m スケジュールレコードの新しいフィールドを更新	計画作業スケジュール [wm_planned_work_schedule]	メーターまたは期間フィールドが変更されたときに、スケジュールレコードを更新し、次の値または次回の実行時間を再計算します。
計画の有効な開始、終了を検証	作業計画 [wm_planned_work_plan]	作業計画の有効開始日と有効終了日が有効かどうかを確認します。
メンテナンススケジュールに対する作業スケジュールテンプレート	計画作業スケジュールのテンプレート [wm_m2m_schedule_template]	ユーザーが計画作業スケジュールテンプレートにメンテナンススケジュールを追加することを制限します。
作業指示の最新完了日を更新	作業指示タスク [wm_Task]	猶予時間 SLA の作業指示書の最も遅い完了日を更新します。
スケジュールテンプレートタスクの比較	スケジュールの抑制 [wm_m2m_schedule_suppression]	
循環依存関係を検証	スケジュールの抑制 [wm_m2m_schedule_suppression]	

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

作業計画管理とともにインストールされるビジネスルール (続く)

ビジネスルール	テーブル	説明
スケジュールの抑制による SO の抑制	スケジュールの抑制 [wm_m2m_schedule_suppression]	
スケジュール別に SO を抑制	スケジュールの発生 [wm_plan_work_schedule_occurrence]	
suppressBy スケジュールによる SO の抑制	スケジュールの発生 [wm_plan_work_schedule_occurrence]	
SO が非アクティブの場合は WO をキャンセル	スケジュールの発生 [wm_plan_work_schedule_occurrence]	
SO の有効開始を確認	スケジュールの発生 [wm_plan_work_schedule_occurrence]	
SO フィールド変更時の WO フィールドの変更	スケジュールの発生 [wm_plan_work_schedule_occurrence]	

作業計画管理のシステムプロパティ

作業計画管理では、システムプロパティ [sys_properties] テーブルにある次のシステムプロパティを使用します。

作業計画管理とともにインストールされるプロパティ

プロパティ	説明
sn_fsm_planned_wm.consider_initial_meter_reading	最初のメンテナンススケジュールを生成するときに、最初の検針値が考慮されるようにします。 • タイプ：true | false • デフォルト値：true
create_and_cancel_suppressed_workorders	スケジュールが抑制されている場合に、システムが作業指示をログに記録できるようにします。 • タイプ：true | false • デフォルト値：false
sn_fsm_planned_wm.valid_order_states_for_update	作業指示書の適切な状況を反映するために選択できる作業指示書状況のリストを維持します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

作業計画管理とともにインストールされるプロパティ (続く)

プロパティ	説明
	• タイプ：選択リスト • デフォルト値:1、10、15
sn_fsm_planned_wm.tolerance_span	スケジュールの抑制を適用するための構成可能な時間枠を維持します。前方、後方、または両方向のオプションを提供して、抑制がアクティブになるスパンを選択します。 • タイプ：選択リスト • デフォルト値:両方
sn_fsm_planned_wm.auto_task_generation_enabled	作業指示のタスクを、作成時に自動的に生成できるようにします。このプロパティが有効になっていない場合、作業指示書のステータスは [ドラフト] ステータスのままになります。 • タイプ：true | false • デフォルト値：true
sn_fsm_planned_wm.supported_effectivity_calendar_type	作業計画の有効日を過去に設定できるようにします。このプロパティが詳細に設定されている場合、過去の日付のサポートが有効になります。 • タイプ：選択リスト • デフォルト値:詳細

自動翻訳

フィールドサービスのワークフォース最適化 コンポーネント

フィールドサービスのワークフォース最適化 (com.snc.app_fsm_wfo) プラグインが有効になると、いくつかのタイプのコンポーネント (ユーザーロール、重要業績評価指標 (KPI)、スケジュール済みジョブ、プロパティ、テーブルなど) がインストールされます。

フィールドサービスのワークフォース最適化

ロール

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
ワークフォース最適化ユーザー [sn_wfo.user]	プライマリグループおよび追加のマネージャーに対する読み取りアクセスを付与します。	pa_analyst
ワークフォース最適化アドミン [sn_wfo_fsm.admin]	追加のマネージャーを作成、読み取り、更新、および削除 (CRUD) するための管理権限を付与します。	• agent_schedule_admin • sn_wfo_fsm.manager

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロール (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
ワークフォース最適化 FSM マネージャー [sn_wfo_fsm.manager]	コーチング、スケジューリング、Teams、またはチャネル管理アプリケーションを作成、読み取り、更新する権限を付与します。	• skill_manager • wm_manager • sn_wfo_cfg_ws.manager • sn_shift_planning.admin • sn_customerservice_manager • sn_wfo.user • sn_channel_mgmt.user • sn_coaching.coach • sn_sre.user • sn_team_perf.team_performance_user
ワークフォース最適化 FSM アドミン [sn_wfo_fsm.admin]	コーチング、スケジューリング、Teams、またはチャネル管理アプリケーションを作成、読み取り、更新、および削除 (CRUD) するための管理権限を付与します。	• sn_team_perf.team_performance_admin • sn_coaching.admin • skill_model_admin • sn_channel_mgmt.admin • sn_csm_wfo_workspa.manager • sn_mgr_workspace.admin • sn_sre.admin

スケジュール

ロール

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
Shift Planning ユーザー [sn_shift_planning.user]	スケジュールとシフトを表示する機能を含む、Scheduling の読み取りアクセスを付与します。	
Shift Planning エージェント [sn_shift_planning.agent]	エージェントに自分のカレンダーおよびシフトスワップまたは休暇要求へのアクセスを付与します。	sn_shift_planning.user
Shift Planning アドミン [sn_shift_planning.admin]	スケジュールと作業シフトの作成、読み取り、更新、および削除 (CRUD) のための管理アクセスを付与します。	• sn_shift_planning.approver • sn_shift_planning.user • sn_shift_planning.agent

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テーブル

テーブル	説明
sn_shift_planning_time_worked_summary	エージェントの作業時間のサマリーを格納します。
sn_shift_planning_agent_time_work	出勤時間や退勤時間など、エージェントの作業時間を保存します。エージェントが早い時間にログインするか、遅い時間にログアウトすると、出勤時間と退勤時間の代わりにシフト開始時間とシフト終了時間が保存されます。
sn_shift_planning_agent_time_attendance	エージェントの出勤時間と退勤時間を保存します。エージェントは、ログイン、ログアウト、 、または在席状況の変更時にデータを取得します。

プロパティ

プロパティ	説明
sn_shift_planning.number_of_days_to_cache	エージェントスケジュールをキャッシュする日数。 • タイプ:整数 • デフォルト値：5
sn_shift_planning.enable_schedule_adherence	エージェントのスケジュール遵守情報を計算して表示します。 • タイプ：ブーリアン • デフォルト値：True
sn_shift_planning.early_clockin_threshold	しきい値設定は、エージェントが非遵守と見なされずにスケジュールされた時間から出勤または退勤できる時間 (分) を示します。これは、柔軟性を持たせるために設けられた期間で、エージェントがスケジュールされた開始時間より前に作業を開始することを許容される時間です。 • タイプ：整数 • デフォルト値： 60 分
sn_shift_planning.adherence_threshold	遵守率のしきい値をパーセンテージで設定します。定義されたしきい値 (70%) を超えないエージェントは、非認定エージェントと見なされます。 • タイプ：整数 • デフォルト値: 70%
sn_shift_planning.conformance_lower_threshold	適合率に柔軟性を持たせるために、下限しきい値のパーセンテージを設定します。定義された下限および上限の適合率しきい値 (80 ～ 120) に該当しないエージェントは、不認定エージェントと見なされます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ (続く)

プロパティ	説明
	• タイプ：整数 • デフォルト値: 80%
sn_shift_planning.conformance_upper_threshold	適合率に柔軟性を持たせるために、上限しきい値のパーセンテージを設定します。定義された下限および上限の適合率しきい値 (80 ～ 120) に該当しないエージェントは、不認定エージェントと見なされます。 • タイプ：整数 • デフォルト値：120%
sn_shift_planning.auto_clockout_threshold	エージェントが退勤を忘れたときにシステムが自動退勤イベントを生成するまで待機するしきい値時間。たとえば、しきい値が 60 分に設定されていて、エージェントの予定作業シフトが午前 8 時から午後 5 時であっても、エージェントが午後 5 時に退勤しなかった場合、システムは 60 分間待機してから、自動退勤イベントを生成します。 • タイプ：整数 • デフォルト値： 60 分
sn_fsm_disp_wrkspc.agent_shift_schdlg_event_color	各イベントタイプに構成されたデフォルトの色を有効にして、同じイベントスパンを同じ色で ディスパッチャワークスペース表示します。 **注:** ワークフォース最適化イベントの選択した色をディスパッチャワークスペースで表示するには、動的な値を選択する必要があります。 • 種類： 糸 • デフォルト値: static

スクリプトインクルード

スクリプトインクルード	説明
ユーザーに出勤通知	エージェントの在席状況が変更されるたびに出勤イベントをカウントします。
ユーザーに退勤通知	エージェントの在席状況が変更されるたびに退勤イベントをカウントします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スケジュール済みジョブ

名前	説明
シフト計画 - すべてのエージェントスケジュールのキャッシュを削除 (Shift Planning - Delete All Agent Schedules Cache)	sn_shift_planning_agent_availability テーブルからキャッシュを削除します。 • 毎日午前 2 時 30 分に自動的に実行されますm。 • データをインポートするときに 、オンデマンドでこのジョブを実行します。
退勤イベント生成 (退勤イベントがトリガーされない シナリオ用)	エージェントが退勤していない場合、退勤イベントを 4 時間ごとに生成 。 注: たとえば、エージェントの作業シフト時間が午前 8 時から午後 5 時で、*sn_shift_planning.auto_clockout_threshold* プロパティ値が 60 分に設定されているとします。エージェントが出勤 退勤しなかった場合、スケジュール済みジョブは午後 6 時 (午後 5 時 + 60 分) まで待機し、午後 6 時まで退勤がない場合は、エージェントのシフト終了時間とともに退勤イベントが生成されます。
エージェント作業時間サマリーの入力	毎日実行され、前日のエージェントの予定作業シフト時間と実際の作業シフト時間に基づいて、作業時間、遵守率、および適合率を計算します。値は [sn_shift_planning_time_worked_summary] テーブルに格納されます。
実際の作業イベントのラッパー終了時間を更新	実際の作業ラッパーの終了時間が最後の退勤時間と等しくなるように、毎日実行します。
[スケジュール遵守] 日次データ収集	毎日ジョブを実行し、すべてのチームのインジケーターのデータを収集します。
[スケジュール遵守] 履歴データ収集	ジョブを実行し、すべてのチームのインジケーターの履歴データを収集します。
[スケジュール遵守] 週次データ収集	毎週ジョブを実行し、Manager Workspace 内のすべてのインジケーターのデータを収集します。

チーム

ロール

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
Teams ユーザー [sn_team_perf.team_performance_user]	KPI テーブルの読み取りアクセスを付与します。	• sn_wfo.user • pa_analyst

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ロール (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
Teams アドミン [sn_team_perf team_performance_admin]	Teams モジュールで KPI、KPI グループ、およびアサイン先グループを作成および構成するためのアクセスを付与します。	• sn_wfo.admin • sn_team_perf.team_performance_user

プロパティ

プロパティ	説明
sn_team_perf.kpi_group.max_parent_kpis	1 つの KPI グループに追加できる親インジケーターの最大数 • 種類： 整数 • デフォルト値: 5
sn_team_perf.kpi_group.max_supporting_kpis	親 KPI に定義できるサポート KPI の最大数 • 種類： 整数 • デフォルト値: 10
sn_team_perf.ws.max_assignment_groups	アサイン先グループをオーダー番号で優先順位付けして、Manager Workspace の Teams アプリケーションに表示するときの最大数 • 種類： 整数 • デフォルト値: 15
sn_team_perf.default_date_range	日付範囲ピッカーに設定するデフォルト日付範囲 • 種類： 整数 • デフォルト値: 30

パフォーマンスアナリティクスインジケーター

インジケーター名	説明
# 最初の問い合わせで解決されたタスクの数	最初の問い合わせで解決されたタスクの数。
# 最初の問い合わせで解決された P1 タスクの数	最初の問い合わせで解決された P1 タスクの数。
# 最初の問い合わせで解決された P2 タスクの数	最初の問い合わせで解決された P2 タスクの数。
# 最初の問い合わせで解決された P3 タスクの数	最初の問い合わせで解決された P3 タスクの数。
最初の問い合わせで解決された P4 タスクの数 #	最初の問い合わせで解決された P4 タスクの数。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

パフォーマンスアナリティクスインジケーター (続く)

インジケーター名	説明
タスクの MTTR	タスクを解決するための平均時間。
P1 タスクの MTTR	P1 タスクを解決するための平均時間。
P2 タスクの MTTR	P2 タスクを解決するための平均時間。
P3 タスクの MTTR	P3 タスクを解決するための平均時間。
P4 タスクの MTTR	P4 タスクを解決するための平均時間。
タスクの CSAT	タスクの顧客満足度スコア。
P1 タスクの CSAT	P1 タスクの顧客満足度スコア。
P2 タスクの CSAT	P2 タスクの顧客満足度スコア。
P3 タスクの CSAT	P3 タスクの顧客満足度スコア。
P4 タスクの CSAT	P4 タスクの顧客満足度スコア。
クローズ済みタスクの数	クローズ済みタスクの数。
クローズ済み P1 タスクの数	クローズ済み P1 タスクの数。
クローズ済み P2 タスクの数	クローズ済み P2 タスクの数。
クローズ済み P3 タスクの数	クローズ済み P3 タスクの数。
クローズ済み P4 タスクの数	クローズ済み P4 タスクの数。
チャットの平均待ち時間	チャットの平均待ち時間。
処理されたチャットの数	処理されたチャットの数。
チャットの平均処理時間	チャットの平均処理時間。
破棄されたチャットの数	破棄されたチャットの数。
受信タスクの数	受信タスクの数。
スケジュールの順守	エージェントのスケジュール遵守率。
スケジュールの適合率	エージェントのスケジュール遵守率。
作業時間合計	エージェントの合計作業時間。
予定時間の合計	エージェントの合計予定時間。
作業していない時間の合計	エージェントが作業していない時間の合計。
予定外利用可能時間の合計	エージェントの合計予定外利用可能時間。

コーチング

ロール

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
Coaching アドミン [sn_coaching.admin]	コーチング機会、アセスメント、トレーニング、およびスキルを作成、読み込み、更新、および削除 (CRUD) するための管理権限を付与します。	• sn_coaching.coach • sn_lc.learning_admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロール (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
コーチングコーチ [sn_coaching.coach]	コーチング機会、アセスメント、トレーニング、およびスキルを作成、読み取り、または更新するためのアドミン権限を付与します。	• sn_coaching.trainee • pa_viewer • sn_lc.catalog_manager
コーチング研修生 [sn_coaching.trainee]	トレーニング、アセスメント、およびスキルレコードを追加するためのアクセスを付与します。	• skill_user • pa_viewer • survey_reader

重要:
この機能は、ServiceNow Store の フィールドサービスのワークフォース最適化 (com.snc.app_fsm_wfo) で利用できます。この機能を有効にするには、「フィールドサービスのワークフォース最適化 のアクティブ化」を参照してください。

ビジネスルール

ビジネスルール	テーブル	説明
コーチングサーベイスコアの計算	アセスメントのインスタンス [asmt_assessment_instance]	サーベイスコアに基づいてフィードバック評価を設定します。

コーチング機会

コーチング機会名	説明	テーブル
SLA 違反のコーチング機会	SLA に違反している重要で優先度の高いタスクに取り組んだエージェントのコーチング機会。	タスク SLA [task_sla]
低 CSAT のコーチング機会	顧客満足度スコアが 4 未満のタスクに取り組んだエージェントのコーチング機会。	タスクレポート [sn_customerservice_task_report]
スキル付与検証のコーチング機会	エージェントに付与されたスキルの検証のためのコーチング o機会。	タスク [sn_customerservice_task]
ナレッジ管理プロセス：ナレッジ記事の品質に関するコーチング	アセスメントをレビューしてナレッジ記事の品質を向上させる必要があるエージェントのコーチング機会。	タスク [sn_customerservice_task]
高 TTR のコーチング機会	解決時間が 3 日を超えるタスクに取り組んだエージェントのコーチング機会。	タスクレポート [sn_customerservice_task_report]
インタラクション：処理時間に関するコーチング機会	インタラクションの処理時間が 10 分を超えたエージェントのコーチング機会。	インタラクション [interaction]

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
ビジネスニーズに基づいて、低 CSAT、高 TTR、SLA 違反、および処理時間のコーチング機会をカスタマイズできます。

重要:
この機能は、ServiceNow Store の フィールドサービスのワークフォース最適化 (com.snc.app_fsm_wfo) で利用できます。この機能を有効にするには、「フィールドサービスのワークフォース最適化 のアクティブ化」を参照してください。

コーチングのサーベイ

名前	説明
チャット品質サーベイ (Chat Quality Survey)	チャットインタラクションのコーチング機会に関連付けられたサーベイ。コーチは、エージェントがチャットインタラクションを完了した後に、このサーベイを使用してエージェントを評価します。
タスク品質サーベイ	タスクインタラクションのコーチング機会に関連付けられたサーベイ。コーチは、エージェントがタスクインタラクションを完了した後に、このサーベイを使用してエージェントを評価します。

プロパティ

プロパティ	説明
sn_coaching.learning_default_duration	ナレッジ記事を読んだり、トレーニングを完了したりする日数。アドミン (sn_wfo.admin) は、研修生が記事を読み終えたり、トレーニングを完了したりする日数を設定します。日数は、研修生がトレーニングを完了する期日に変換されます。研修生のタイムゾーンを考慮して、現在の日付から計算されます。 • タイプ：整数 • デフォルト値: 5
sn_coaching.exclude_weekends_on_training_due_date	研修生にトレーニング完了期日が設定されている場合に週末を除外します。 • タイプ：true | false • デフォルト値: true

Coaching with Learning

重要:
この機能は、ServiceNow Store の フィールドサービスのワークフォース最適化 (com.snc.app_fsm_wfo) で利用できます。この機能を有効にするには、「フィールドサービスのワークフォース最適化 のアクティブ化」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロール

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
学習アドミン [sn_lc.learning_admin]	カタログ、学習コンテンツ、ロールの作成、読み取り、更新、削除、および学習ソースの構成を行うための管理権限を付与します。	• sn_lc.catalog_manager • sn_hr.integr_fw.admin
学習カタログマネージャー [sn_lc.catalog_manager]	学習カタログの作成、読み取り、更新を行うための管理権限を付与します。	• sn_lc.task_creator • sn_lc.content_writer
学習カタロググループマネージャー [sn_lc.catalog_group_manager]	グループに基づいて学習カタログの作成、読み取り、更新を行うための管理権限を付与します。	• sn_lc.task_creator • sn_lc.content_writer
学習コンテンツ作成者 [sn_lc.content_creator]	内部コースの作成、読み取り、更新を行うための管理権限を付与します。	sn_lc.content_reader
学習コンテンツライター [sn_lc.content_writer]	学習コースの読み取りまたは書き込みアクセス権限を付与します。	sn_lc.content_creator
学習コンテンツリーダー [sn_lc.content_reader]	学習コースの読み取りアクセス権限を付与します。	なし
学習コンテンツアドバイザー [sn_lc.learning_advisor]	学習タスクをアサインできます。	なし
学習タスク作成者 [sn_lc.task_creator]	学習タスクの読み取りまたは書き込みアクセス権限を付与します。	なし

テーブル

テーブル	説明
外部コンテンツの学習 [sn_lc_external_content]	サードパーティシステムからプルされた外部コースアイテムの詳細を保存します。
ユーザーコースアクティビティのラーニング [sn_lc_user_course_activity]	コースが割り当てられているユーザー、ステータス、期日、学習コースの名前など、学習コースアクティビティの詳細を保存します。
ラーニングコンテンツ [sn_lc_content]	ServiceNowで作成されたナレッジ記事やビデオなどの内部学習コンテンツの詳細を保存します。
ラーニングコースアイテム [sn_lc_course_item]	学習コースが属するソースなど 学習コースアイテムの詳細を保存します。
ラーニングカタログ	コースアイテムとともに学習カタログアイテムの詳細を保存します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テーブル (続く)

テーブル	説明
[sn_lc_catalog]	
学習タスク [sn_lc_learning_task]	学習タスクが割り当てられているユーザーや 学習タスクを完了する必要がある日付など、学習タスクの詳細を保存します。
ラーニングシステム構成 [sn_lc_learning_system_configuration]	サードパーティの学習管理システムソースの設定パラメーターを保存します。

プロパティ

プロパティ	説明
glide.ui.sn_coaching_assessment_activity_fields	コーチングアセスメントアクティビティを編集します。 • タイプ：文字列 • デフォルト値：assigned_to、cmdb_ci、state、impact、priority、opened_by、work_notes、com
sn_coaching.recommended_learning_deprecated	このプロパティは廃止され、ラーニングのコーチングの学習タスクとコースアイテムに置き換えられました。 • タイプ：文字列 • デフォルト値： true
sn_coach.lrn.exclude_weekends_on_learning_task_due_date	学習タスクの期日を設定するときに週末を除外するプロパティを有効にします。 • タイプ：true|false • デフォルト値： true
sn_coach_lrn.learning_tasks_menu_props	[学習タスク] タブで、[コーチング] モジュールの now-list-menu コンポーネントのデータアレイプロパティ。 • タイプ：文字列 • デフォルト値：データ配列のスクリプト
com.glide.transform.json.max-partial-length	JSON オブジェクトを内部オブジェクトに変換し、API 呼び出しを通じてフェッチされるレコードのワード制限を設定します。 • タイプ：整数 • デフォルト値：16384

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ (続く)

プロパティ	説明
	注: 目的の値を設定するには、このシステムプロパティを追加する必要があります。詳細については、「このシステムプロパティを追加する」を参照してください。 サードパーティ製学習コンテンツを ServiceNow インスタンスと同期させる際に、インスタンスにプルされるコンテンツのワードカウントがこのプロパティの設定値を超えた場合、同期は失敗します。詳細については、「ラーニングのコーチングとサードパーティの学習管理システムとの統合」を参照してください。
com.snc.process_flow.report.max_variable_size_limit	フロー実行の詳細の各フィールドのランタイム値に許されるバイト数を指定します。切り捨てを防ぐには、値をゼロ以下の整数に設定します。 • タイプ：整数 • デフォルト値：16384 **注:** サードパーティ製学習コンテンツを ServiceNow インスタンスと同期させる際に、インスタンスにプルされるコンテンツのワードカウントがこのプロパティの設定値を超えた場合、同期は失敗します。詳細については、「同期」を参照してください。

重要:
この機能は、ServiceNow Store の フィールドサービスのワークフォース最適化 (com.snc.app_fsm_wfo) で利用できます。この機能を有効にするには、「フィールドサービスのワークフォース最適化 のアクティブ化」を参照してください。

スキルの推奨

ロール

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
推奨スキルユーザー [sn_sre.user]	推奨スキルテーブルを表示する権限を付与します。	wfo.user
推奨スキルアドミン [sn_sre.admin]	推奨スキルのプロパティを編集するための管理権限を付与します。	• wfo.admin • sn_sre.user

移動先 スキルの推奨 > 設定 これらのプロパティを構成します。

プロパティ

プロパティ	説明
推奨スキルを有効にします。	エージェントのスキル推奨を開始するには、このプロパティを有効にします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ (続く)

プロパティ	説明
sn_sre.enable_skill_recommendation	• タイプ: true |偽 • デフォルト値: true
教師あり学習に基づいて予測するスキルの最大数。 sn_sre.max_supervised_skills	各インシデントについて、教師あり学習を使用し、予測の信頼性によって順序付けして予測するスキルの最大数 • 種類： 整数 • デフォルト値: 3
教師あり学習に基づいて予測するスキルの最大数。 sn_sre.max_unsupervised_skills	各インシデントについて、教師なし学習を使用し、予測の信頼性によって順序付けして予測するスキルの最大数 • 種類： 整数 • デフォルト値: 3
エージェントにスキルを推奨する前に、予測インテリジェンスがエージェントに対して同じスキルを予測する必要がある回数。 sn_sre.user_predicted_skill_threshold	エージェントにスキルを推奨する前に 予測インテリジェンス エージェントに同じスキルを予測する必要がある回数。 • 種類： 整数 • デフォルト値: 20
類似タスクからスキルを推奨する類似ソリューション定義。 sn_customerservice.unsupervised_solution_definition_for_tasks	教師なし学習を使用してタスクを解決するスキルを予測するために使用される 予測インテリジェンス ソリューション定義の名前。独自のソリューション定義を作成した場合は、デフォルトの定義を作成した定義で置き換えることができます。 • 種類： 糸 • デフォルト値:ml_sn_sn_customerservice_global_recommend_similar_ski
タスクのスキルを推奨する類似ソリューション定義。 sn_customerservice.supervised_solution_definition_for_tasks	教師あり学習を使用してタスクを解決するスキルを予測するために使用される 予測インテリジェンス ソリューション定義の名前。独自のソリューション定義を作成した場合は、デフォルトの定義を作成した定義で置き換えることができます。 • 種類： 糸 • デフォルト値:ml_sn_sn_customerservice_global_recommend_skills_from

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スケジュール済みジョブ

スケジュール済みジョブ	説明
スキル予測の開始	前日にクローズされたすべてのインシデントに対して毎日午前 1 時にジョブを実行します。類似のオープンインシデントを解決するためにインシデントをクローズするために必要なスキルを推奨します。

テーブル

テーブル	説明
ユーザー予測スキル [sn_sre_user_predicted_skill]	• ユーザーに対してスキルが予測された回数を保存します。 • 過去 60 日間に推奨されなかったスキルは、このテーブルから自動的に削除されます。
タスク予測スキル [sn_sre_task_predicted_skill]	• 各タイプのインシデントを解決するために予測されたスキルを保存します。 • 作成されてから 60 日間を超えたレコードは、このテーブルから自動的に削除されます。

フィールドサービス タスクバンドルコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネント (ビジネスルール、タスクフィルター、タスクグループ化ルールなど) が、 フィールドサービス タスクバンドル機能のアクティブ化とともにインストールされます。

ビジネスルール

フィールドサービス タスクバンドルは、次のビジネスルールを追加します。

タスクバンドルのビジネスルール

ビジネスルール	テーブル	説明
バンドル実時間フィールドの更新	作業指示タスク [wm_task]	バンドルの [実際の移動開始] フィールドと [実際のオンサイト到着] フィールドを更新します。
バンドル割り当て	作業指示タスク [wm_task]	バンドルされたサブタスクの割り当てを更新します。
前のバンドル割り当て	作業指示タスク [wm_task]	バンドル 期間の開始 がサブタスク の期間の開始よりも前である場合、バンドルを防止します。バンドル の開始予定 日時 がバンドル 期間の開始よりも前である場合、バンドルを防止します。
後のバンドル変更	作業指示タスク [wm_task]	バンドルされたサブタスクに基づいてバンドルを検証および更

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

タスクバンドルのビジネスルール (続く)

ビジネスルール	テーブル	説明
		新するか、以前のバンドルに基づいてバンドルされていないサブタスクを検証および更新します。
前のバンドル変更	作業指示タスク [wm_task]	サブタスクがバンドルに追加されたとき、またはバンドルから削除されたときに、バンドルを検証して更新します。
バンドルスケジュール済み開始変更	作業指示タスク [wm_task]	バンドルされたサブタスクのスケジューリングを開始します。
バンドル兄弟の防止	作業指示タスク [wm_task]	同じ作業指示に対して重複するタスクバンドルが作成されないようにします。
バンドルステータスの変更	作業指示タスク [wm_task]	バンドルのステータスを更新します。
バンドルサブタスクアサイン変更	作業指示タスク [wm_task]	サブタスクのステータスまたは現在のエージェントのアサインに基づいて、バンドルされたサブタスクのアサインを防止します。
バンドルサブタスク変更情報メッセージ	作業指示タスク [wm_task]	変更が発生していない場合にユーザーに通知を行います。
バンドルタスクサブステートの更新	作業指示タスク [wm_task]	バンドルのステータスとエージェントが実行したアクションに基づいて、バンドルのサブステートを更新します。
タスクバンドルをキャンセル	作業指示タスク [wm_task]	バンドル内のすべてのサブタスクのバンドルを解除します。
バンドルタスクのアサインを確認	作業指示タスク [wm_task]	ディスパッチャーによるアサイン時に、サブタスクのステータスを更新し、バンドルステータスに同期します。
バンドル必須フィールドを強制する	タスクグループ化修飾子 [sn_task_grouping_qualifier]	必須フィールドが空の場合、動的バンドルを防止します。
wm_taskのグループ化ルール情報メッセージ	タスクグループ化ルール [sn_task_grouping_rule]	
サブタスクのロックとロック解除	作業指示タスク [wm_task]	バンドルスケジュールロックが変更されたときに、サブタスクのスケジュールロックステータスをバンドルと一致するように更新します。
バンドルステータスがドラフトから PD に変更された場合	作業指示タスク [wm_task]	バンドルが [ディスパッチ待ち] に設定されている場合、サブタスクのステータスをバンドルステータスと一致するように更

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクバンドルのビジネスルール (続く)

ビジネスルール	テーブル	説明
		新します。サブタスクのステータスを検証し、サブタスクの更新に失敗した場合にエラーメッセージを提供します。
変更時バンドルアサイン先グループ	作業指示タスク [wm_task]	バンドルアサイン先グループが変更されたときに、サブタスクアサイン先グループを更新してバンドルと一致します。
バンドルの場所の変更を防止	作業指示タスク [wm_task]	バンドルの場所がバンドル内の最初のサブタスクの場所と等しいことを検証します。バンドルの場所がバンドル内の最初のサブタスクの場所と異なることを防ぎます。
重複/複数の修飾子を防止	タスクグループ化修飾子 [sn_task_grouping_qualifier]	アサイン先グループまたはテリトリー修飾子の両方がアクティブであるか、どちらもアクティブでない場合、バンドルを防止します。同一の修飾子が存在する場合、バンドルを防止します。
サブタスクのスケジュールロックの更新を防止	作業指示タスク [wm_task]	サブタスクのスケジュールロックが親バンドルのスケジュールロックと異なることがないようにします。
最初のサブタスクの場所をバンドルにプッシュ	作業指示タスク [wm_task]	バンドルの場所をバンドル内の最初のサブタスクの場所に設定します。
差分ステータスのサブタスクを削除	作業指示タスク [wm_task]	サブタスクのステータスがバンドルのステータスと異なる場合に、バンドルからサブタスクを削除します。
サブタスク注文変更後に再スケジュール	作業指示タスク [wm_task]	サブタスクの順序が変更されたときにバンドルを再スケジュールします。
テリトリーの名前を設定	タスクグループ化修飾子 [sn_task_grouping_qualifier]	テリトリ修飾子の名前の値を設定します。
サブタスク注文の検証	作業指示タスク [wm_task]	サブタスク の順序 値が一意であり、空ではないことを検証します。
サブタスクスケジュールステータスの変更	作業指示タスク [wm_task]	ディスパッチャーがバンドルをスケジュールしたときに、バンドルとサブタスクのステータスを [アサイン 済み] から [スケジュール済み] に更新します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクバンドルのビジネスルール (続く)

ビジネスルール	テーブル	説明
サブタスクフィールドの変更:サポートされていません	作業指示タスク [wm_task]	サブタスクの予定作業期間がサブタスクのステータスに基づいて手動で更新されないようにします。
バンドルをサブタスクと同期	作業指示タスク [wm_task]	バンドルをサブタスクの値と同期します。
バンドル作業期間をサブタスクに同期	作業指示タスク [wm_task]	バンドル期間をそのサブタスクの合計予定作業期間に同期します。
サブタスクのスケジュールメソッドを更新	作業指示タスク [wm_task]	バンドル内のサブタスクのスケジュール方法を同期します。
最小タスク数と最大タスク数を検証	タスクグループ化ポリシー [sn_task_grouping_policy]	ポリシーから作成されたバンドル内のサブタスクの数がポリシーの最小範囲と最大値の間にあることを検証します。
バンドルの作業期間の変更	作業指示タスク [wm_task]	サブタスク予定作業期間がバンドルのサブタスク期間よりも短いことを検証します。

タスクグループ化ポリシー

フィールドサービス タスクバンドルは、次のタスクグループ化ポリシーを追加します。

タスクバンドルのグループ化ポリシー

タスクグループ化ポリシー	説明
デフォルトポリシー	• 最小レコード数:2 • 最大レコード数:10 • ○ 次の 30 日以内に同じ場所にある WOT ○ 次の 30 日以内に必要なスキルセットを持つ同じテリトリー内の WOT ○ 次の 30 日以内に同じテリトリーにある WOT ○ 今後 30 日以内に同じ資産が必要な WOT ○ 類似の必須部品を含む WOT ○ 類似のタスクスキルを持つ WOT

タスクグループ化ルール

フィールドサービス タスクバンドルは、次のタスクグループ化ルールを追加します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクバンドルのグループ化ルール

タスクグループ化ルール	ポリシー	説明
次の 30 日以内に同じ場所にある WOT	デフォルトポリシー	今後 30 日以内に同じ場所にあるタスクをバンドルします。
次の 30 日以内に必要なスキルセットを持つ同じテリトリー内の WOT	デフォルトポリシー	同じテリトリーにあり、今後 30 日以内に特定のスキルを必要とするタスクをバンドルします。
次の 30 日以内に同じテリトリーにある WOT	デフォルトポリシー	今後 30 日以内に同じテリトリーにあるタスクをバンドルします。
今後 30 日以内に同じ資産が必要な WOT	デフォルトポリシー	次の 30 日以内に同じ資産を必要とするタスクをバンドルします。
類似の必須部品を含む WOT	デフォルトポリシー	類似した部品を必要とするタスクをバンドルします。
類似のタスクスキルを持つ WOT	デフォルトポリシー	類似のスキルを必要とするタスクをバンドルします。

タスクフィルター

フィールドサービス タスクバンドルは、次のタスクフィルター、タスクフィルター基準を動的スケジューリングに追加します。

構成タスクフィルター

タスクフィルター	条件	基準	関数
割り当て:ディスパッチ待ちタスクバンドルのアサイン	• IsBundle = true • ステータス = ディスパッチ待ち • サブステートが自動アサインされていないか、空ではありません。	• バンドル：却下された技術者を無視 • バンドル:動的スケジューリングの一致するスキル • タスクからの現時点での距離	ディスパッチ待ちステータスのバンドルを割り当てます。
バンドル再アサイン:未アサインのタスクバンドルを再アサイン	• IsBundle = true • スケジュールロック = false • ステータスは、[スケジュール済み]、[アサイン済み]、[承認済み] のいずれか	• バンドル：却下された技術者を無視 • バンドル:動的スケジューリングの一致するスキル • タスクからの現時点での距離	未アサインのタスクバンドルを再アサインします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクフィルター基準

基準	関数
バンドル：却下された技術者を無視	以前にバンドルからタスクを却下したエージェントを無視します。却下されたタスクを含むバンドルが却下エージェントにアサインされないようにします。
バンドル：動的スケジューリングの一致するスキル	スキル要件があるバンドルとそれらのスキルを持つエージェントを照合します。
バンドル：動的スケジューリングの一致する必須部品	部品要件があるバンドルとそれらの部品を持つエージェントを照合します。

フィールドサービス タスクバンドルフィールド

作業指示タスクバンドルの詳細セクションに含まれるフィールド。

作業指示タスクフォーム

フィールド	説明
番号	バンドルの識別番号が自動生成されます。
親	このバンドルがアサインされている作業指示書。
資産	バンドルの実行に必要な部品。
場所	作業を行う必要がある地理的エリア。#1 順序位置のサブタスクの場所によって、バンドルの場所が決まります。バンドルの場所を更新する場合は、バンドルの場所を更新するのではなく、最初の位置にあるサブタスクの場所を変更します。
テンプレート	この作業指示タスクバンドルを作成するためのテンプレート。
スキル	バンドルを実行するために必要なエージェントの能力。
保証対象	バンドル内のタスクに関連する 1 つ以上の構成アイテムに対する既存の保証のインジケーター。
状況	バンドルの現在のステータス。このフィールドは、エージェントが連続する各ステータスの作業を完了すると自動的に設定されます。
ディスパッチグループ	バンドルを完了するエージェントを選択できるグループ。
アサイン先グループ	バンドルを完了する個々のエージェントを含むグループ。デフォルトでは、このフィールドには、バンドルの場所、資産、およびスキルに基づいて推奨されるアサイン先グループが表示されます。フィールドが空の場合、バンドルの場所を含むテリトリーをカバーするグループが検索されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

作業指示タスクフォーム (続く)

フィールド	説明
アサイン先	バンドルを完了する個々のエージェント。
作業タイプ	バンドルを完了するために実行する作業のタイプ。選択肢は次のとおりです。 • **Break Fix** (中断/修正) • インストール • 計画済みメンテナンス
タスクの上書きを許可	バンドル内のタスクに必要な場所、資産、スキルに関係なく、選択したテリトリーおよびディスパッチグループに属するすべてのグループを [アサイン先グループ] フィールドに表示するオプション。
スケジュールロック	バンドルがスケジューリングメカニズムによってスケジュールされないようにロックします。ロックされたバンドルは、動的スケジューリングやインテリジェントタスク推奨などの自動スケジューリングメカニズムから除外されます。ディスパッチャーは、バンドルをエージェントに手動で割り当てることができます。 **注:** バンドルのサブタスクには、親バンドルと同じロック値が反映されます。
簡単な説明	バンドルの簡単な説明。
説明	作業指示ライフサイクルの後の段階で顧客との追加のやり取りを避けるために、問題に関するできるだけ詳細な説明を含む、実行する作業の技術的な説明。
作業メモ	各ステータスのバンドルに関する情報。作業メモは顧客には表示されません。
コメント	タスクの進行に伴うタスクに関する追加情報。コメントは顧客に表示されます。
計画済み	
期間開始日時	このバンドルに設定された期間の開始。
期間終了日時	このバンドルに設定された期間の終了。ウィンドウの経過時間は、[予定作業期間] フィールドの値を超えることはできません。
移動開始予定	エージェントがバンドル内の最初のタスクの場所への移動予定日時。移動開始時刻は、現在時刻から 1 時間後に自動的に設定されます。
開始予定	バンドルの作業の開始予定日時。 このフィールドは、バンドルが [アサイン済み] ステータスになると必須になります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

作業指示タスクフォーム (続く)

フィールド	説明
終了予定	バンドルの作業が終了する日付。日付は、[開始予定] フィールドと [予定作業期間] フィールドの値に基づいて自動的に計算されます。
期間を固定	サービス期間が固定されていることを示すオプション。エージェントのスケジュール内の他のタスクに対応するために、固定サービス期間を短縮、延長、または再スケジュールすることはできません。このオプションが選択されていない場合、サービス期間は柔軟であると見なされ、再スケジュールできます。
アクセス希望時間帯	明示的に定義されたアクセス時間中に作業指示タスクをスケジュールするオプション。
受入期間	日数と時間で表したタスク受け入れ期間。
予定移動期間	作業現場までの推定移動時間。バンドルをエージェントにアサインするか、バンドルの開始日時を変更すると、期間が更新されます。
予定作業期間	作業時間の見積もり。期間は期間の合計時間を超えることはできません。
自宅までの予定移動時間	バンドル内の最後のサブタスクの場所からエージェントの自宅までにかかる推定時間。
実績	
実際の移動開始日時	エージェントがサイトに移動した日時。
実際の作業開始	作業が開始された時間。
実際の作業終了	バンドルの作業が完了した時刻。
実際の移動期間	サイトへの移動に費やした時間。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

作業指示タスクフォーム (続く)

フィールド	説明
実績期間	バンドルの完了に費やされた合計時間。この値は、[実際の作業開始] フィールドと [実際の作業終了] フィールドの値に基づいて自動的に計算されます。
実際の作業期間	エージェントが作業を開始してから、エージェントが最後のサブタスクの作業をクローズするまでにバンドルで費やされた合計時間。この金額には、作業の一時停止時間が除外されます。

フィールドサービス品質管理 コンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、サブステート、ロールなど) が、 フィールドサービス品質管理 機能のアクティブ化とともにインストールされます。

テーブル

フィールドサービス品質管理 は、次のテーブルを追加します。

フィールドサービス品質管理とともにインストールされるテーブル

テーブル	説明
レビュータスク [review_task]	このテーブルは、レビュープロセスを追跡します。

サブステート

フィールドサービス品質管理 は、次のサブステートを追加します。

フィールドサービス品質管理とともにインストールされるテーブル

テーブル	説明
レビュー待ち	レビュー担当者によるレビューが必要なタスクのサブステート。
情報が必要	エージェントからさらに情報を必要とするタスクのサブステート。

ロール

フィールドサービス品質管理 は、次のロールを追加します。

フィールドサービス品質管理とともにインストールされるロール

ロール	説明
sn_fsm_quality.wm_quality_agent	作業指示タスクをレビューできるレビュー担当者ロール。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールドサービス エージェントの効率性 コンポーネント

フィールドサービス エージェントの効率性機能とともに、いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ロール、スクリプトインクルード、ビジネスルールなど) がインストールされます。

テーブル

フィールドサービス エージェントの効率性 は、次の表にリストされているテーブルを追加します。

ともにインストールされるテーブル フィールドサービス エージェントの効率性

テーブル	説明
エージェント効率決定ルール sn_agent_effcy_det_rule	作業指示タスクの エージェントの効率性 基準を定義するための決定ルールと条件に関する情報を保存します。
エージェント効率クライテリア sn_agent_effcy_criteria	エージェントの効率性基準とそれらが適用可能なテーブルに関する情報を保存します。
エージェント効率値 sn_agent_effcy_value	さまざまな基準の エージェントの効率性 に関する情報を保存します。

ロール

フィールドサービス エージェントの効率性 は、次の表に示すロールを追加します。

ともにインストールされるロール フィールドサービス エージェントの効率性

ロール	説明
エージェント効率マネージャー sn_agent_efficiency_manager	エージェントの エージェントの効率性 値を定義して更新します。
エージェント効率読み取り sn_agent_efficiency_read	効率決定ルール、 エージェントの効率性 基準、および エージェントの効率性 値を表示します。
エージェント効率アドミン sn_agent_efficiency_admin	エージェントの効率性基準、効率決定ルール、およびエージェントの効率性値を作成および更新します。

スクリプトインクルード

フィールドサービス エージェントの効率性 は、次の表に示すスクリプトインクルードを追加します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スクリプトインクルード とともにインストールされる フィールドサービス エージェントの効率性

スクリプトインクルード	説明
`FSMAgentEfficiencyCalculatorImpl`	フィールドサービス エージェントの効率性 FSMAgentEfficiencyCalculatorExtPntの計算機の実装。
`FSMAgentEfficiencyCalculatorImplSNC`	フィールドサービス エージェントの効率性がアクティブ化されているかどうかを確認し、エージェントの効率性値に基づいて作業期間を計算および更新します。
`FSMAgentEfficiencyConstants`	フィールドサービス エージェントの効率性定数を保持します。
`FSMAgentEfficiencyUtil`	フィールドサービス エージェントの効率性基準と値をフェッチするためのカスタマイズされたスクリプトが含まれています。
`FSMAgentEfficiencyUtilSNC`	フィールドサービス エージェントの効率性基準と値をフェッチするためのデフォルトのメソッドが含まれています。
`FSMAgent`効率検証ツール`Impl`	フィールドサービス エージェントの効率性決定ルール、基準、および値を検証します。
`MatchingDimensionAgentEfficiency`	効率性によってエージェントをランク付けし、動的スケジューリングの作業指示タスクを割り当てるカスタムスクリプトが含まれています。

ビジネスルール

フィールドサービス エージェントの効率性 は、次の表に示すビジネスルールを追加します。

とともにインストールされるビジネスルール フィールドサービス エージェントの効率性

ビジネスルール	テーブル	説明
エージェント効率レコードを検証	エージェント効率値 [sn_agent_effcy_value]	フィールドサービス エージェントの効率性基準と値を検証します。
基準変更を検証	エージェント効率クライテリア [sn_agent_effcy_criteria]	更新された エージェントの効率性 基準を検証します。
決定ルールの変更を検証	エージェント効率決定ルール [sn_agent_effcy_det_rule]	エージェントの効率性決定ルールを検証します。

スマートアセスメントコンポーネント

スマートアセスメント機能とともに、いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ビジネスルール、スクリプトインクルード、スケジュール済みジョブなど) がインストールされます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テーブル

スマートアセスメントは、次の表に示すテーブルを追加します。

スマートアセスメントで追加されたテーブル

テーブル	説明
アンケートテンプレート [sn_fsm_smart_asmt_template]	スマートアセスメントテンプレートとそれに関連するアンケートに関する情報を保存します。

スマートアセスメントは、次の表にリストされているテーブルを更新します。

ビジネスルール

スマートアセスメントは、次の表に示すビジネスルールを追加します。

スマートアセスメントとともにインストールされるビジネスルール

ビジネスルール	テーブル	説明
スマートアセスメントをトリガー	作業指示タスク [wm_task]	作業指示タスクのスマートアセスメントインスタンスを生成します。
スマートアセスメントをトリガー	作業指示 [wm_order]	作業指示のスマートアセスメントインスタンスを生成します。
スマートアセスメントをトリガー	影響を受ける製品 [wm_m2m_product_to_work_order]	影響を受ける製品のスマートアセスメントインスタンスを生成します。
テンプレートの重複する関連付けを検証	アンケートテンプレート [sn_fsm_smart_asmt_template]	各スマートアセスメントテンプレートが 1 つのアンケートレコードにのみ関連付けられていることを確認します。 スマートアセスメントテンプレートを複数のアンケートレコードにリンクすることはできません。

スクリプトインクルード

スマートアセスメントは、次の表に示すスクリプトインクルードを追加します。

スマートアセスメントとともにインストールされるスクリプトインクルード

スクリプトインクルード	説明
FSMSmartAsmtUIControlSNC	スマートアセスメントの構成に基づいて UI コンポーネントとアクションを制御するメソッドがあります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スマートアセスメントとともにインストールされるスクリプトインクルード (続く)

スクリプトインクルード	説明
`FSMSmartAsmtUIControl`	スクリプト `FSMSmartAsmtUIControlSNC` のカスタマイズ可能なラッパーが含まれています。
`FSMSmartAssessmentUtilSNC`	すべての参照修飾子のメソッドを含み、条件が満たされている場合はスマートアセスメントテンプレートからアセスメントを生成します。
`FSMSmartAssessmentUtil`	スクリプト `FSMSmartAssessmentUtilSNC` のカスタマイズ可能なラッパーが含まれています。
`FSMSmartAssessmentDaoSNC`	スマートアセスメントに関連するすべてのデータベースクエリが含まれています。
`FSMSmartAssessmentDao`	スクリプト `FSMSmartAssessmentDaoSNC` のカスタマイズ可能なラッパーが含まれています。
`FSMSmartAssessmentMigrationHelperSNC`	サーベイタイプのアンケートとそのインスタンスのスマートアセスメントへの移行に関連するメソッドが含まれています。
`FSMSmartAssessmentMigrationHelper`	上包み
`FSMSmartAssessmentsConstants`	スマートアセスメントの定数を保持します。
`QuestionnaireUtilSmartAssessmentImpl`	拡張ポイント `QuestionnaireUtilExtPoint` を実装し、アンケートとアセスメントのためのユーティリティメソッドを含みます。
`QuestionnaireUtilAjax`	構成に基づいてレコードページのフィールドを変更するメソッドが含まれています。

スケジュール済みジョブ

スマートアセスメントは、次の表に示すスケジュール済みジョブを追加します。

スマートアセスメントとともにインストールされるスケジュール済みジョブ

スケジュール済みジョブ	説明
サーベイインスタンスのスマートアセスメントへの移行	アンケートインスタンスをスマートアセスメントに移行し、移行されたインスタンスを再トリガーします。

フィールドサービス 作業構成 コンポーネント

テーブル、ビジネスルール、スクリプトインクルードなどのいくつかのタイプのコンポーネントが作業構成用にインストールされます。

フィールドサービス 作業構成 (com.snc.fsm_work_types) をインストールしてフィールドサービス、作業構成をアクティブ化します。詳細については、「フィールドサービス 作業構成の構成」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

テーブル

フィールドサービス 作業構成 に次のテーブルを追加します。

フィールドサービス 作業構成とともにインストールされるテーブル

テーブル	説明
作業構成 [wm_work_configuration]	作業構成に関する詳細を保存します。

ビジネスルール

フィールドサービス 作業構成 では、次のビジネスルールが追加されます。

フィールドサービス 作業構成で追加されたビジネスルール

ビジネスルール	テーブル	説明
デフォルト構成の更新/削除をブロック	作業構成 [wm_work_configuration]	デフォルトの作業構成の更新または削除を防止します。
PostProcessWmConfigCreation	作業構成 [wm_work_configuration]	作業構成の後処理を処理します。
SMConfig プロパティアップによる SNCSM キャッシュの更新	SM 構成 [sm_config]	SM 構成 (sm_config) テーブルが更新されたときにキャッシュを更新します。
SMConfig 更新による SNCSM キャッシュの更新	作業構成 [wm_work_configuration]	作業構成 SMConfig が更新されたときにキャッシュを更新します。
同期インターセプター	作業構成 [wm_work_configuration]	作業構成に基づいてインターセプターを処理します [wm_work_configuration] テーブルの AJAX 機能を提供します。
検証	作業タイプカテゴリ [wm_work_type_category]	作業タイプカテゴリテーブルを検証します。
検証	作業構成 [wm_work_configuration]	作業構成テーブルを検証します。

スクリプトインクルード

フィールドサービス 作業構成 では、次のスクリプトインクルードが追加されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールドサービス 作業構成で追加されたスクリプトインクルード

スクリプトインクルード	説明
WorkConfigurationDao	作業構成 (wm_work_configuration) テーブルに対するデータベース操作を処理するためのクエリを含む DAO ファイル。
WorkConfigurationHelper	SMConfiguration の詳細をフェッチするヘルパークラス。
WorkConfigurationImpl	グローバルを実装します。WorkConfigurationExtensionPoint 拡張ポイント。
WorkConfigUtil	作業構成のユーティリティ関数。
WorkConfigValidationsOOB	拡張ポイントsn_fsm_wtを実装します 。WorkConfigValidationExtPoint。 この拡張ポイントは、作業構成 (wm_work_configuration) および作業タイプカテゴリ (wm_work_type_category) テーブルへの挿入または更新を検証します。

フィールドサービス デモ作業構成コンポーネント

デモ作業構成には、テーブル、スクリプトインクルード、ビジネスルールなどのいくつかのタイプのコンポーネントがインストールされ フィールドサービス 。

フィールドサービス 作業構成デモワークフローに フィールドサービス Demo Work Configuration for Break fix (com.snc.fsm_mri_scanner_breakfix_work_config) プラグインをインストールします。詳細については、「フィールドサービス 作業構成の構成」を参照してください。

テーブル

フィールドサービス MRI スキャナー障害修正ワークフローのデモ作業構成では、次のテーブルが追加されます。

デモ作業構成 フィールドサービス とともにインストールされるテーブル

テーブル	説明
作業指示 MRI スキャナー障害対応タスク [wm_mri_scanner_break_fix_task]	作業構成のワークフロー例に関する詳細を保存します。このテーブルは、障害対応のためのフィールドサービスデモ作業構成のインストール時に追加されます。

SM 構成

フィールドサービス MRI スキャナー障害修正ワークフローのデモ作業構成では、次の SM 構成が追加されます。

フィールドサービスデモ作業構成とともに追加された **SM** 構成

SM 構成	説明
MRIスキャナーの故障修理	フィールドサービス MRI スキャナーの修復の構成ワークフロー例。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スクリプトインクルード

フィールドサービス MRI スキャナーの障害修正ワークフローのデモ作業構成では、次のスクリプトインクルードが追加されます。

デモ作業構成 フィールドサービス とともに追加されたスクリプトインクルード

スクリプトインクルード	説明
MRIScannerBreakFixUtil	MRI スキャナーの障害修正ワークフローを処理するユーティリティ関数。 **注:** このスクリプトインクルードは、Field Service Demo Work Configuration for Break fix (com.snc.fsm_mri_scanner_breakfix_work_config) プラグインがインストールされている場合にのみ使用できます。
MRIScannerDAO	MRI スキャナーの障害修正ユースケースのデータベース操作を処理するためのクエリを含む DAO ファイル。 **注:** このスクリプトインクルードは、Field Service Demo Work Configuration for Break fix (com.snc.fsm_mri_scanner_breakfix_work_config) プラグインがインストールされている場合にのみ使用できます。

フィールドサービスアンケート

フィールドサービス MRI スキャナーの障害修正ワークフローのデモ作業構成では、次のアンケートが追加されます。

デモ作業構成 フィールドサービス とともにインストールされるフィールドサービスアンケート

フィールドサービスアンケート	説明
MRI スキャナーの障害対応：アンケート	作業構成の MRI スキャナー障害修正デモワークフローのフィールドサービスアンケート。 **注:** アンケートは、障害修正のフィールドサービスデモ作業構成 (com.snc.fsm_mri_scanner_breakfix_work_config) プラグインがインストールされている場合にのみ使用できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

作業指示サマリーテンプレート

フィールドサービス MRI スキャナーの障害修正ワークフローのデモ作業構成では、次の作業指示サマリーテンプレートが追加されます。

デモ作業構成で追加された作業指示サマリーフィールドサービス

作業指示サマリーテンプレート	説明
障害修正 - フィールドサービス作業指示サマリー	MRI スキャナーの作業指示サマリーテンプレート 作業構成のブレークフィックスワークフローの例。 **注:** アンケートは、障害修正のフィールドサービスデモ作業構成 (com.snc.fsm_mri_scanner_breakfix_work_config) プラグインがインストールされている場合にのみ使用できます。

スケジュール最適化 コンポーネント

スケジュール最適化とともにインストールされるコンポーネントには、テーブル、ロール、制約、目標、およびプロパティが含まれます。

テーブル

フィールドサービス スケジュール最適化 は、次の表にリストされているテーブルを追加します。

スケジュール最適化とともにインストールされるテーブル

テーブル	説明
最適化スコープ snc_schedule_optim_optimization_scope	最適化の際に使用する修飾子 (グループまたはテリトリー)、タスク、およびポリシーを定義します。
最適化バッチsnc_schedule_optim_batch	1 つ以上のスコープの最適化スケジュールを定義します。
最適化機能 snc_schedule_optim_optimization_constraints	最適化ポリシーで使用される目標と制約を定義します。 • 目標 = ソフトターゲット。オプティマイザーはこれらの目標を尊重するスケジュールを構築しようとします • 制約 = ハードルール。オプティマイザーはこれらの制限を順守するスケジュールを作成する必要があります **注:** このテーブルは読み取り専用です
ポリシー snc_schedule_optim_policy	最適化に使用される目標と制約のコンテナーレコード。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スケジュール最適化とともにインストールされるテーブル (続く)

テーブル	説明
ポリシー構成 snc_schedule_optim_policy_configuration	ポリシーに目標と制約を追加し、重み付けを目標に関連付けるために使用される関連リストテーブル。 • オプティマイザーは、最も高い重みを持つ目標の遵守を優先します。 • より低い重み付けの目標も考慮されますが、スケジュールへの影響は小さい可能性があります
スケジュール属性構成 snc_schedule_optim_sched_attr_config	ポリシーおよび出張予測プロバイダーを含む、日中最適化のグローバルおよび修飾子レベルの設定を定義します。 • 「グローバルが false に設定されている場合、グループまたはテリトリーを構成に追加して、特定の修飾子の最適化設定を上書きできます。 • [グローバル] が true に設定されている場合、設定は上書きがない他のすべてのグループに適用されます。 • グローバルレコードには、日中処理ウィンドウやフローなど、修飾子レベルでは上書きできない追加設定も含まれています。 • バッチ最適化の移動予測ベンダーを決定します。
グループスケジューリング属性 snc_schedule_optim_group_m2m_sched_attr_config	グループをスケジュール属性構成にリンクします。
テリトリースケジューリング属性 snc_schedule_optim_territory_m2m_sched_attr_config	テリトリーをスケジュール属性構成にリンクします。 注: このテーブルは、FSM テリトリプラグインがアクティブな場合にのみインストールされます

ロール

フィールドサービス スケジュール最適化 は、次のロールを追加します。

スケジュール最適化とともにインストールされるロール

ロール	説明
schedule_optimization_user	スケジュール最適化 アプリケーションにアクセスするためのユーザーロール。このロールにより、ユーザーはオンデマンドのスケジュール最適化の実行をトリガーできます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

スケジュール最適化とともにインストールされるロール (続く)

ロール	説明
schedule_optimization_planner	スケジュール最適化 アプリケーションの計画者ロール。このロールでは、アドミニストレーターは スケジュール最適化 アプリケーションの管理構成を実行し、スケジュール計画アクティビティを実行できます。

スケジュール最適化 の **FSM** とともにインストールされるテーブル

次のテーブルは 、フィールドサービス管理 (FSM) プラグインとともにインストールされますが、スケジュール最適化でのみ使用されます。

FSM に使用されるテーブル スケジュール最適化

[日中イベント] wm_intraday_events	次の事前定義されたトリガーからエージェント/タスクイベントをキャプチャします。 • PTO が送信されました • エージェントの実行が遅延 • タスクがキャンセルされました • 新たに作成された高優先度タスク
[日中ジョブ] wm_intraday_jobs	• 個々の修飾子のすべてのイベントをグループ化し、最適化ジョブに関連付けます • 最適化ジョブとタスクの更新のステータスを維持します
[日中ジョブ修飾子] wm_intraday_job_m2m_qualifier	グループまたはテリトリーを日中ジョブに関連付ける

で使用される目標と制約 スケジュール最適化

目標と制約は、 スケジュール最適化内のエージェントにタスクをアサインする方法を決定する最適化機能です。

達成目標

目標はエージェントのタスクアサインに優先順位を付け、各目標は重み付けされます。スケジュール最適化では、番号が大きい重み付けが優先されます。デフォルト設定では重み付けに 1 を適用し、優先度の高いタスク割り当ての最大化など、より重要な要素には重み付けに 2 を適用します。

スケジュール最適化目標

達成目標	説明
エージェントの作業時間数のバランスを最大化	エージェント間で作業時間 (タスク、出張など) を均等に配分することに対する報酬。
エージェントの作業タスク数のバランスを最大化	エージェント間でタスクを均等に分散することで報酬を得られます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

スケジュール最適化目標 (続く)

達成目標	説明
連続して配置されたタスクアサインを最大化	同じエージェントに連続してアサインされた併置されたタスクの各ペアに対する報酬。
優先度の高いタスクアサインを最大化	アサインされたすべての優先度の高いタスクに対する報酬。優先度の高いタスクほど報酬が高くなります。
より価値の高いタスクアサインを最大化	アサインされたタスクの値に対する報酬。
優先エージェントのアサインを最大化	優先エージェントにアサインされた各タスクに対する報酬。
SLA コンプライアンスバッファーの最大化	期間終了よりも前にタスクが終了する 1 時間ごとの報酬。SLA 期間が長いタスクほど報酬は小さくなります。
タスクアサインを最大化	アサインされたすべてのタスクに対する報酬。
以前のシフトのタスクを最大化する	以前のシフトに割り当てられた各タスクに対する報酬。最適化期間の早い段階で開始するシフトほど、報酬が高くなります。
作業時間の最大化	アサインされた作業時間ごとの報酬
優先度の高いタスクの開始時間を最小化する	タスクが、最も早い期間の開始よりも遅れて開始された場合の 1 時間ごとのペナルティ。優先度の高いタスクほどペナルティが高くなります。
タスクを含むシフト数の最小化	1 つ以上のタスクがアサインされているすべてのシフトに対するペナルティ。
過剰なスキルを持つエージェントのアサインを最小限に抑える	アサインされたタスクよりも高いスキルレベルを持つエージェント間のスキルレベル偏差に対するペナルティ。
残業を最小限に抑える	延長戦の1時間ごとにペナルティ。
SLA 違反の最小化 (修正済み)	SLA 期日より後に終了した各タスクに対するペナルティ。
SLA 違反の最小化 (時間単位)	タスクが SLA 期日より遅れて終了した 1 時間ごとのペナルティ。
タスクの開始時間を最小化する	タスクが、最も早い期間の開始よりも遅れて開始された場合の 1 時間ごとのペナルティ。
タスク時間のペナルティを最小化する (固定)	ペナルティ時間よりも遅く終了した各タスクに対するペナルティ。
タスク時間のペナルティを最小化する (時間単位)	タスクがペナルティ時間よりも遅れて終了した場合の 各 時間に対するペナルティ。
移動時間を最小化する	移動時間ごとにペナルティ。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スケジュール最適化目標 (続く)

達成目標	説明
スキル不足のエージェントのアサインを最小限に抑える	アサインされたタスクよりもスキルレベルが低いエージェント間のスキルレベル偏差に対するペナルティ。
効率的なアサインの最大化	効率に基づいてエージェントにタスクをアサインするインセンティブ。計画された期間と比較して、完了が早いことに報酬、完了が遅いとペナルティが科せられます。 **注:** この機能を使用するには、 フィールドサービス エージェントの効率性 (com.snc.fsm_agent_efficiency) プラグインをインストールする必要があります。
移動時間を最小化する (エージェントレベル)	移動時間ごとのペナルティ。ペナルティは、1 時間あたりの移動ペナルティの値が高いほど高くなります。
作業時間の最小化 (エージェントレベル)	アサインされた作業時間ごとのペナルティ。ペナルティは、エージェントの [時間当たりの作業ペナルティ] の値が高いほど高くなります。
残業を最小化する (エージェントレベル)	残業時間ごとのペナルティ。ペナルティは、エージェントの 1 時間あたりの時間外ペナルティの値が高いほど高くなります。

日中最適化の目標

達成目標	説明
既存のアサインを最大化	スケジュールに残っているすべてのエージェント/タスクのアサインに対する報酬。
遅延タスクを最小限に抑える (固定)	最初にスケジュールされた後に開始されたすべてのタスクに対するペナルティ。
遅延タスクを最小限に抑える (時間単位)	タスクの開始時間が当初の予定より遅れて 1 時間ごとにペナルティが発生します。
未アサインタスクの最小化	スケジュールから削除されたすべてのタスクに対するペナルティ。

制約

制約は必須であり、アサイン先グループが制約を満たさない限り、タスクはアサインされません。スケジュール最適化で作成されたポリシーは、次の制約に割り当てることができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スケジュール最適化 制約

制約	説明
除外されたエージェントをアサインからブロック	除外されたエージェントを含むタスクをそれらのエージェントにアサインすることはできません。
アクセス時間を有効化	タスクのタイムウィンドウは、アクセス時間に基づいて制限されます。 **注:** この機能を使用するには、 Field Service (com.snc.fsm_access_hours) Access Hours プラグインをインストールする必要があります。
エージェントの移動半径を有効にする	エージェントには、自宅から移動半径内にいるタスクのみを割り当てることができます。
優先/セカンダリエージェントとのアサインのみを有効にする	優先/セカンダリエージェントを持つタスクは、それらのエージェントにのみアサインできます。
除外されるエージェントの制限を有効にする	除外されたエージェントを含むタスクをそれらのエージェントにアサインすることはできません。
フレキシブル休憩を有効にする	エージェントにはフレキシブル休憩を割り当てることができます。 **注:** フレキシブル休憩機能を使用するには、 フィールドサービス (com.snc.sn_fsm_shift_schdl) プラグインのシフトスケジューリングをインストールし、 フィールドサービスのワークフォース最適化 を有効にする必要があります。詳細については、「フィールドサービスのワークフォース最適化 のアクティブ化」を参照してください。
必須の部品を有効にする	タスクには、十分な部品のインベントリがあるエージェントにのみアサインできます。
必須スキルの有効化	タスクは、必要なスキルを持つエージェントにのみアサインできます。
時間外手当を有効にする	エージェントは残業できます。
作業時間外の移動を有効にする	エージェントは勤務時間外に出張できます。
タスク依存関係を有効にする	タスクは、依存関係が満たされた場合にのみアサインできます。
場所間の移動時間制限を有効にする	エージェントは、制限時間内に場所間を移動する必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スケジュール最適化 制約 (続く)

制約	説明
エージェント依存タスク期間を有効にする	タスクを完了するための推定期間は、タスクに必要なプライマリスキルとエージェントの効率を考慮して決定されます。 **注:** この機能を使用するには、 フィールドサービス エージェントの効率性 (com.snc.fsm_agent_efficiency) プラグインをインストールする必要があります。

スケジュール最適化 のプロパティ

最適化の実行方法を制御するパラメーターを設定できます。

フィールドサービス スケジュール最適化 プロパティ

スケジュール最適化 一般的なプロパティ

全般

プロパティ	説明
終了バッファー時間	タスクの最後から次の移動開始までの時間 (分)。有効な時間値の例は 10 です。 • タイプ：整数 • デフォルト値：0 • 場所： すべて > フィールドサービス > アドミニストレーション > プロパティ
スケジュール最適化の修飾子タイプ	スケジュール最適化の修飾子タイプによって、スケジュールの最適化に使用される基準が決まります。利用可能な修飾子タイプには、「アサイン先グループ」と「テリトリー」の 2 つがあります。 フィールドサービステリトリーモデルが有効になっている場合、修飾子タイプは自動的に「テリトリー」に切り替わり、固定されたままになります。つまり、テリトリーモデルがアクティブな場合、最適化プロセスはアサイン先グループではなくテリトリーに焦点を合わせます。詳細については、「フィールドサービステリトリーモデルを有効にする」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

全般 (続く)

プロパティ	説明
	• タイプ：文字列 • デフォルト値:アサイン先グループ • 場所： すべて > フィールドサービス > スケジュール最適化 > アドミニストレーション > プロパティ
タスクスケジューリングの解決に使用される秒数	タスクをスケジュールする許容可能な間隔を指定します。 たとえば、値が 300 秒に設定されている場合、スケジュール最適化 は、タスクと関連する移動時間 (タスク開始時間、移動開始時間、終了予定時間など) を最も近い 5 分間の開始時間または終了時間にスケジュールします。 • タイプ: 整数 • デフォルト値：300 • 場所： すべて > フィールドサービス > スケジュール最適化 > アドミニストレーション > プロパティ
修飾子セットで重複する修飾子の最大数	単一の修飾子セットに適用できる重複する修飾子の最大数を決定する数値セット。 • タイプ: 整数 • デフォルト値：30 • 場所： すべて > フィールドサービス > スケジュール最適化 > アドミニストレーション > プロパティ
ログ記録レベル	ロギングレベルによって、最適化ログエントリの結果に表示される情報のタイプが決定され、最適化実行の スケジュール に関する詳細が提供されます。[エラー]、[警告]、[情報]、および [デバッグ] の 4 つのオプションを使用できます。 • タイプ:選択 • デフォルト値:エラー • 場所： すべて > フィールドサービス > スケジュール最適化 > アドミニストレーション > プロパティ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スケジュール最適化 移動時間の見積もりプロパティ

移動時間の見積もり

プロパティ	説明
マップベンダーコールで許可される位置ポイントの最大数	マッププロバイダー呼び出しで許可される位置ポイントの最大数を決定するために設定される数値。 Beans.AI は、Schedule Optimization が移動時間の推定のためにサポートするマッププロバイダーです。詳細については、「スケジュール最適化 出張見積もりプロバイダー」を参照してください。 • タイプ: 整数 • デフォルト値：300 • 場所：すべて > フィールドサービス > スケジュール最適化 > アドミニストレーション > プロパティ

スケジュール最適化 システムプロパティ

次のプロパティは、日中最適化の優先順位付けされたイベントモードをサポートしています。

フィールドサービス管理 **(FSM)**のスケジュール最適化システムプロパティ

プロパティ	説明
sn_schedule_optim.prioritized_event_assignment_window_start	タスクの期間開始時刻に合わせて調整される時間 (分) (GraphQL 処理のみ)。これは、スケジュール最適化によって使用され、優先順位付けされたイベントに対して [スケジュール開始] と [移動開始をスケジュール] が過去にスケジュールされないようにします。 • タイプ:0 以外の整数 (分) • デフォルト値:1 分 • 場所：システムのプロパティリストの [sys_properties] テーブル
sn_schedule_optim.prioritized_event_max_agent_count	イベント最適化を優先するために考慮する技術者の最大数。 • タイプ:0 以外の整数 • デフォルト値：20

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールドサービス管理 **(FSM)**のスケジュール最適化システムプロパティ (続く)

プロパティ	説明
	• 場所：システムのプロパティリストの [sys_properties] テーブル **注:** 優先順位付けされた日中ジョブのデータがこれらの制限を超えると、ジョブは実行されず、割り当ては受信されません。 このプロパティを編集するには、「maint」ロールが必要です。このロールは内部ユーザー専用です。変更するには、サポートにお問い合わせください。
sn_schedule_optim.prioritized_event_max_task_count	優先順位付けされたイベント最適化のために考慮されるタスクの最大数。 • タイプ:0 以外の整数 • デフォルト値：100 • 場所：システムのプロパティリストの [sys_properties] テーブル **注:** 優先順位付けされた日中ジョブのデータがこれらの制限を超えると、ジョブは実行されず、割り当ては受信されません。 このプロパティを編集するには、「maint」ロールが必要です。このロールは内部ユーザー専用です。変更するには、サポートにお問い合わせください。
sn_schedule_optim.max_priority_events	最適化をトリガーするように構成できる、優先順位付けされたイベントタイプの最大数。 • タイプ:0 以外の整数 • デフォルト値：3 • 場所：システムのプロパティリストの [sys_properties] テーブル **注:** このプロパティを編集するには、「maint」ロールが必要です。このロールは内部ユーザー専用です。変更するには、サポートにお問い合わせください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールドサービス管理 **(FSM)**のスケジュール最適化システムプロパティ (続く)

プロパティ	説明
sn_schedule_optim.prioritized_optimization_delay	優先順位付けされたイベントの最適化プロセスを開始する前に待機する時間 (秒)。 • タイプ:ゼロ以外の整数 (秒数 60 ～ 900) • デフォルト値:180 秒 (3 分) • 場所：システムのプロパティリストの [sys_properties] テーブル

パフォーマンス関連の スケジュール最適化 プロパティ

以下は、 スケジュール最適化 プラグインで使用できるソリューション処理プロパティのリストです。これらのプロパティにアクセスするには、 すべて > システムプロパティ > すべてのプロパティ.

スケジュール最適化 ソリューション処理プロパティ

プロパティ	説明
com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.data_queue_1.claim_limit	このプロパティは、単一のバックグラウンドトランザクションでキャプチャおよび処理されるデータ処理イベントの数を制御します。プロパティが 100 に設定されている場合、イベントハンドラーは、1 つのバックグラウンド トランザクションでキューから最初の 100 個のデータ処理イベントを取得して処理します。 • タイプ: 整数 • デフォルト値：100
com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.data_queue_1.event_load_distribution.enabled	このプロパティは、タスクキュー1 の負荷分散されたイベント負荷分散を制御します sn_schedule_optim.data_queue_1 • タイプ：true/false • デフォルト値：false
com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.data_queue_2.claim_limit	このプロパティは、単一のバックグラウンドトランザクションでキャプチャおよび処理されるデータ処理イベントの数を制御します。プロパティが 100 に設定されている場合、イベントハンドラーは、1 つのバックグラウンド トランザクションでキューから最初の 100 個のデータ処理イベントを取得して処理します。 • タイプ: 整数 • デフォルト値：100

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スケジュール最適化 ソリューション処理プロパティ (続く)

プロパティ	説明
com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.data_queue_2.event_load_distribution.enabled	data_queue_2 の負荷分散を制御します sn_schedule_optim.data_queue_2 • タイプ：true/false • デフォルト値：false
com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.data_queue_3.claim_limit	このプロパティは、単一のバックグラウンドトランザクションでキャプチャおよび処理されるデータ処理イベントの数を制御します。プロパティが 100 に設定されている場合、イベントハンドラーは、1 つのバックグラウンド トランザクションでキューから最初の 100 個のデータ処理イベントを取得して処理します。 • タイプ: 整数 • デフォルト値：100
com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.data_queue_3.event_load_distribution.enabled	data_queue_3 の負荷分散を制御します sn_schedule_optim.data_queue_3 • タイプ：true/false • デフォルト値：false
com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.data_queue_4.claim_limit	このプロパティは、単一のバックグラウンドトランザクションでキャプチャおよび処理されるデータ処理イベントの数を制御します。プロパティが 100 に設定されている場合、イベントハンドラーは、1 つのバックグラウンド トランザクションでキューから最初の 100 個のデータ処理イベントを取得して処理します。 • タイプ: 整数 • デフォルト値：100
com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.data_queue_4.event_load_distribution.enabled	data_queue_4 の負荷分散を制御します sn_schedule_optim.data_queue_4 • タイプ：true/false • デフォルト値：false
com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.data_queue_5.claim_limit	このプロパティは、単一のバックグラウンドトランザクションでキャプチャおよび処理されるデータ処理イベントの数を制御します。プロパティが 100 に設定されている場合、イベントハンドラーは、1 つのバックグラウンド トラン

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スケジュール最適化 ソリューション処理プロパティ (続く)

プロパティ	説明
	ザクションでキューから最初の 100 個のデータ処理イベントを取得して処理します。 • タイプ: 整数 • デフォルト値：100
com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.data_queue_5.event.distribution.enabled	キュー 5 の負荷分散された イベント負荷分散を制御します sn_schedule_optim.data_queue_5 • タイプ：true/false • デフォルト値：false
com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.data_queue_6.limit	このプロパティは単一のバックグラウンドトランザクションでキャプチャおよび処理されるデータ処理イベントの数を制御します。プロパティが 100 に設定されている場合、イベントハンドラーは、1 つのバックグラウンド トランザクションでキューから最初の 100 個のデータ処理イベントを取得して処理します。 • タイプ: 整数 • デフォルト値：100
com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.data_queue_6.event.distribution.enabled	キュー 6 の負荷分散された イベント負荷分散を制御します sn_schedule_optim.data_queue_6 • タイプ：true/false • デフォルト値：false
com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.data_queue_7.limit	このプロパティは単一のバックグラウンドトランザクションでキャプチャおよび処理されるデータ処理イベントの数を制御します。プロパティが 100 に設定されている場合、イベントハンドラーは、1 つのバックグラウンド トランザクションでキューから最初の 100 個のデータ処理イベントを取得して処理します。 • タイプ: 整数 • デフォルト値：100
com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.data_queue_7.event.distribution.enabled	キュー 7 の負荷分散された イベント負荷分散を制御します sn_schedule_optim.data_queue_7 • タイプ：true/false • デフォルト値：false

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スケジュール最適化 ソリューション処理プロパティ (続く)

プロパティ	説明
com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.data_queue_8.claim_limit	このプロパティは、単一のバックグラウンドトランザクションでキャプチャおよび処理されるデータ処理イベントの数を制御します。プロパティが 100 に設定されている場合、イベントハンドラーは、1 つのバックグラウンド トランザクションでキューから最初の 100 個のデータ処理イベントを取得して処理します。 • タイプ: 整数 • デフォルト値：100
com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.data_queue_8.even.load.distribution.enabled	このプロパティは、sn_schedule_optim.data_queue_8 の負荷分散されたイベント負荷分散を制御します • タイプ：true/false • デフォルト値：false
com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.event_queue_1.claim_limit	このプロパティは、イベントハンドラーによって取得され、単一のバックグラウンドトランザクションで処理されるソリューション処理イベントの数を制御します。 • タイプ: 整数 • デフォルト値： 500
com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.event_queue_1.even.load.distribution.enabled	このプロパティは、sn_schedule_optim.event_queue_1 の負荷分散されたイベント負荷分散を制御します。 • タイプ：true/false • デフォルト値：false
com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.event_queue_2.claim_limit	このプロパティは、イベントハンドラーによって取得され、単一のバックグラウンドトランザクションで処理されるソリューション処理イベントの数を制御します。 • タイプ: 整数 • デフォルト値： 500
com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.event_queue_2.even.load.distribution.enabled	このプロパティは、sn_schedule_optim.event_queue_2 の負荷分散されたイベント負荷分散を制御します。 • タイプ：true/false • デフォルト値：false

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スケジュール最適化 ソリューション処理プロパティ (続く)

プロパティ	説明
com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.event_queue_3.claim_limit	イベントキューから一度に取得され、単一のバックグラウンドトランザクションで処理されるソリューション処理イベントの数を制御します。 • タイプ: 整数 • デフォルト値： 500
com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.event_queue_3.even.load.distribution.enabled	カスタムキュー sn_schedule_optim.event_queue_3 の負荷分散されたイベント負荷分散を制御します。 • タイプ：true/false • デフォルト値：false
com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.event_queue_4.claim_limit	イベントキューから一度に取得され、単一のバックグラウンドトランザクションで処理されるソリューション処理イベントの数を制御します。 • タイプ: 整数 • デフォルト値： 500
com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.event_queue_4.even.load.distribution.enabled	カスタムキュー sn_schedule_optim.event_queue_4 の負荷分散されたイベント負荷分散を制御します。 • タイプ：true/false • デフォルト値：false
com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.event_queue_5.claim_limit	イベントキューから一度に取得され、単一のバックグラウンドトランザクションで処理されるソリューション処理イベントの数を制御します。 • タイプ: 整数 • デフォルト値： 500
com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.event_queue_5.even.load.distribution.enabled	カスタムキュー sn_schedule_optim.event_queue_5 の負荷分散されたイベント負荷分散を制御します。 • タイプ：true/false • デフォルト値：false
com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.event_queue_6.claim_limit	イベントキューから一度に取得され、単一のバックグラウンドトランザクションで処理され

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スケジュール最適化 ソリューション処理プロパティ (続く)

プロパティ	説明
	るソリューション処理イベントの数を制御します。 • タイプ: 整数 • デフォルト値： 500
com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.event_queue_6.even.load.distribution.enabled	true に設定すると、sn_schedule_optim.event_queue_6 の負荷分散されたイベント負荷分散を制御します。 • タイプ：true/false • デフォルト値：false
com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.event_queue_7.claim_limit	イベントレコードを一括して取得され、単一のバックグラウンドトランザクションで処理されるソリューション処理イベントの数を制御します。 • タイプ: 整数 • デフォルト値： 500
com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.event_queue_7.even.load.distribution.enabled	true に設定すると、sn_schedule_optim.event_queue_7 の負荷分散されたイベント負荷分散を制御します。 • タイプ：true/false • デフォルト値：false
com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.event_queue_8.claim_limit	イベントレコードを一括して取得され、単一のバックグラウンドトランザクションで処理されるソリューション処理イベントの数を制御します。 • タイプ: 整数 • デフォルト値： 500
com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.event_queue_8.even.load.distribution.enabled	true に設定すると、sn_schedule_optim.event_queue_8 の負荷分散されたイベント負荷分散を制御します。 • タイプ：true/false • デフォルト値：false
sn_schedule_optim.data_processor_number_of_queues	データ処理用のキューの数 エンドツーエンドの最適化のパフォーマンス向上を有効にします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スケジュール最適化 ソリューション処理プロパティ (続く)

プロパティ	説明
	• タイプ: 整数 • デフォルト値： 4
sn_schedule_optim.solution_processor_number_of_queues	ソリューション処理 (タスクの更新) のキューの数。 最適化ソリューションを処理するためのカスタムキューの数を増やし (最大 8 つ)、ソリューション処理フロー中により多くの並列処理を可能にすることで最適化を高速化します。 • タイプ: 整数 • デフォルト値： 4
sn_schedule_optim.solution_processor_packet_size	ソリューション処理 (タスクの更新) のためにイベントをグループ化するためのパケットサイズ。 ソリューション処理でイベントをグループ化するためのパケットサイズを設定し、各カスタムキューの容量を定義します。これは、sn_schedule_optim.solution_processor_number_of_queue で指定された利用可能なカスタムキュー全体にソリューション処理を可能な限り広く分散することを目的としています。」 • タイプ: 整数 • デフォルト値: 10
sn_schedule_optim.map_vendor_call_types	マップベンダーに対して同期呼び出しタイプと非同期呼び出しタイプのどちらを行うかを制御します。同期のデフォルト値を非同期に変更すると、パフォーマンスが向上し、送信要求が増える可能性があります。 • タイプ：文字列 • デフォルト値:"beans": "sync"
sn_fsm_map_integr.logging.verbosity	トラブルシューティングのために追加のログをキャプチャします。Beans.ai や Google などのプロバイダーをマッピングするための統合呼び出しに使用され、問題の診断と解決に役立つ詳細なインサイトを提供します。 • タイプ:選択 • デフォルト値：info

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スケジュール最適化 ソリューション処理プロパティ (続く)

プロパティ	説明
sn_schedule_optim.qualifier_data_agent_entity_size	最適化実行で同時に処理されるエージェントセットの数を示し、パフォーマンスを向上させます。 • タイプ:0 以外の整数 • デフォルト値：2

注:
パフォーマンス関連のプロパティを編集するには、「maint」ロールが必要です。このロールは内部ユーザー専用です。変更するには、サポートにお問い合わせください。

スケジュール最適化 出張見積もりプロバイダー

スケジュール最適化 が使用する出張見積もりプロバイダー。

エージェントへの作業指示タスクの効率的な割り当ては、エージェントの場所とタスクの場所の両方を考慮して、移動時間を正確に見積もる必要があります。 スケジュール最適化 は、エージェントとタスク間の距離を計算するための 2 つのオプション (直線と Beans.AI) をサポートしています。アドミニストレーターは、すべての修飾子レベルのグループの移動見積もりプロバイダーを選択する必要があります。オプションが配置されている場所の詳細については、 のスケジュール属性の作成 スケジュール最適化 を参照してください。

直線距離

直線移動距離見積もりの構成プロパティを入力するには、アドミニストレーターは すべて > スケジュール最適化 > 設定 > スケジュール属性 に移動し、移動距離見積もり構成レコードを開きます。

「一般」タブでは、「速度乗数」フィールドに地域の速度制限を追加できます。

[乗数] タブでは、直線計算で定義された乗数は、推定が該当する時間範囲に応じて、推定直線移動時間に乗じられた値です。移動時間が 15 分未満の場合は、1 より大きい値を乗算して、予定移動時間を長くします。移動時間が 15 分を超える場合は、1 より小さい正の値を乗算して、推定移動時間を短縮します。

注:
直線距離の計算は、顧客が移動時間の見積もりにマッププロバイダーを選択しない場合のフォールバックロジックです。

Beans.AI

Beans.AI は、 スケジュール最適化 が移動時間の見積もりをサポートするマッププロバイダーです。

Beans.AI の接続および認証情報レコードを作成するには、アドミニストレーターは次の場所に移動します すべて > 統合ハブ > 接続と認証情報 > 接続および資格情報エイリアス.

移動予測は、 スケジュール最適化 が実行されるたびに取得されます。アドミニストレーターは、Beans.AI からクエリされる場所の数を制限できます。たとえば、2 つのエージェントと 2 つのタスクに対して最適化が実行された場合、新しい場所への最短距離を見つけるために 4x4 のマトリックスが Beans.AI に送信されます。4x4 行列は、16 個の場所要素を Beans.AI に送信します。クエリした場所の数が設定値を超えた場合、クエリはデフォルトで定額法になります。プロバイダー呼び出しで許可される位置ポイントの最大数を変更するには、アドミニストレーターは すべて > ス

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ケジュール最適化 > 設定 > > プロパティ > をクリックし、[移動時間の見積もり] フィールドの値を変更します。デフォルト値は 300 に設定されています。

Beans.AI の構成を変更するには、アドミニストレーターは すべて > フィールドサービスのマップ統合 > マッププロバイダーを構成.

デフォルトでは、[入力] フィールドは Beans.AI に設定されています。デフォルトでは 、ディシジョンテーブル はテーブルに示すように設定されます。

移動時間の見積もりのための **Beans.AI** 構成のフィールド

フィールド	値
要求しきい値の制限	5000 [各実行で 100 グループで 1 日 50 の実行を考慮]
場所要素の最大数	250,000 (マッププロバイダー呼び出しごとに 500 x500 マトリクスのサポートを考慮)

注:
直線距離の計算は、顧客が移動時間の見積もりにマッププロバイダーを選択しない場合のフォールバックロジックです。

日中スケジュール自動化フローとサブフロー

日内スケジュールの自動化を構成するためのフローとサブフロー。

日中スケジューリングフロー

- エージェントの休暇が作成されました – エージェントがスケジュールをブロックするイベントを作成します。
- FSM エージェントがアクションを実行しない:エージェントがアクションを実行する必要があるときにアクションを実行していません。たとえば、エージェントが移動を開始すべきときに移動を開始したことを示さない場合、通知がディスパッチャーに送信されます。
- 作業指示タスク進行中 – 作業指示タスクに対してアクションが実行されましたが、エージェントが早いか遅いため、タスクスケジュールに影響を与えます。

日中スケジューリングサブフロー

フィールドサービス管理 **(FSM)** スケジューリングフローデザイナーのサブフロー

サブフロー	説明
エージェントタスクの左調整	エージェントがタスクに早く到着したため、タスクは早いスケジュールに合わせて左にシフトされます。
エージェントタスクの権利調整	エージェントがタスクに遅れたため、後のスケジュールに合わせてタスクは右にシフトします。
未アサインタスクを自動アサイン	キューにある未アサインのタスクは、対応可能なエージェントに自動的にアサインされます。
作業指示タスクにフラグを設定する	作業指示書タスクにはレビューのフラグが付けられます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールドサービス管理 **(FSM)** スケジューリングフローデザイナーのサブフロー (続く)

サブフロー	説明
FSM 通知を送信し、タスクにフラグを設定する	作業指示書タスクにはレビューのフラグが付けられ、ディスパッチャーに通知されます。
FSM 移動開始待ち	エージェントが指定された時間に移動を開始したかどうかを確認します。
FSM 作業完了待ち	エージェントが指定された時間に作業を完了したことを確認します。
FSM 作業開始待ち	エージェントが指定された時間に作業を開始したことを確認します。
タスクの推奨事項を実行	空き時間のあるエージェントにタスクを推奨します。たとえば、エージェントがタスクをキャンセルした場合、またはタスクを早期に終了した場合に、タスクの推奨事項が実行されます。

クルーメンバーまたは機器のタスクアサイニーテーブル

タスクアサイニーテーブルには、特定の作業指示タスクにアサインされたすべてのクルーメンバーまたは機器が表示されます。

タスクアサイニーテーブルの値

値	説明
リソースタイプ	説明されているリソースがエージェントまたは機器の場合。
名前	エージェントの名前。リソースが [設備] に設定されている場合、この値は空です。
設備	機器の名前。リソースが [エージェント] に設定されている場合、この値は空です。
ロール	クルー内のエージェントのロール。リソースが [設備] に設定されている場合、この値は空です。
要件	エージェントに特定のスキルが必要な場合は、その必要なスキルがここに一覧表示されます。
実際の作業開始	クルータスクの作業が実際に始まったとき。この値は、クルーリーダーが作業を開始するときに設定されます。
実際の作業終了	クルータスクの作業が終了したとき。この値は、クルーリーダーが作業を終了するときに設定されます。
作業期間	一時停止と休憩を含む、タスクの作業に費やされた合計時間。
実際の作業期間	タスクの作業に費やされた合計時間 (一時停止と休憩を含まない)。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

のカレンダーイベントアイコン ディスパッチャワークスペース

カレンダーイベントのアイコンに精通して、それらが何を示しているのかを特定します。

カレンダーイベントアイコン

アイコン	説明	ファイル名
	タスクの作業タイプが [新規インストール] に設定されます。	new-installation.png
	タスクの作業タイプがメンテナンスに設定されます。	maintenance.png
	タスクの作業タイプが [故障/修理] に設定されている。	break-fix.png
	タスクはスケジュールロックされています。	lock.png
	作業指示書タスクにはクルーが必要です。	crew.png

のマップのアイコン ディスパッチャワークスペース

タスクとエージェントの場所をマークするディスパッチマップ内の一意のマップピンとアイコン。

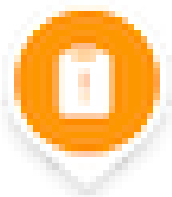
マップの凡例をディスパッチ

アイコン	説明
	エージェントの場所。
	エージェントのライブロケーションを特定できない場合の、エージェントの最後の既知の場所。たとえば、エージェントが受信を失った場合などです。
	エージェントは自宅にいます。
	複数のエージェントがこの場所にいます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

マップの凡例をディスパッチ (続く)

アイコン	説明
	タスクが受諾、アサイン、またはスケジュールされている。
	この場所で複数のタスクが承認、アサイン、またはスケジュールされています。
	優先度 1 のタスクが承認、アサイン、またはスケジュールされました。
	エージェントのルートを表示しながら表示されるアサインされた作業指示タスク。この番号は、タスクが完了する順序を示します。
	タスクは、ディスパッチ待ちまたはドラフトステータスです。
	複数のタスクがディスパッチ待ちまたはドラフトステータスです。
	優先度 1 のタスクは、ディスパッチ待ちまたはドラフトステータスです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

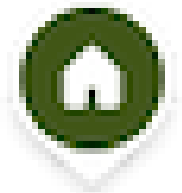
マップの凡例をディスパッチ (続く)

アイコン	説明
	エージェントがタスクに向かっているか、タスクの作業が一時停止されているか、またはタスクが進行中です。
	エージェントが複数のタスクがある場所に向かっている、タスクの作業が一時停止している、またはタスクが進行中。
	エージェントが優先度 1 のタスクに向かっているか、優先度 1 のタスクの作業が一時停止されているか、優先度 1 のタスクが進行中です。
	作業指示タスクが完了しました。
	複数のタスクが同じ場所で完了しています。
	優先度 1 のタスクが完了しました。
	タスクが未完了またはキャンセルでクローズされました。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

マップの凡例をディスパッチ (続く)

アイコン	説明
	複数のタスクが未完了またはキャンセルでクローズされました。
	優先度 1 のタスクが未完了またはキャンセルでクローズされました。
	タスクは、エージェントのホームロケーションでアサインされます。
	エージェントのホームロケーションで複数のタスクがアサインされます。
	複数のタスク、エージェント、またはクルーがこの場所にいます。
	複数のタスク、エージェント、またはクルーがこの場所にいます。この場所の少なくとも 1 つのタスクが優先度 1 のタスクです。
	ディスパッチマップの薄い色の線は、 フィールドサービス エージェントが完了したルートを示しています。
	ディスパッチマップ上の濃い色の線は、 フィールドサービス エージェントが完了を計画しているルートを示しています。

リニア資産サポートのプロパティ

フィールドサービス管理 (FSM) のリニア資産サポートでは、システムプロパティ [sys_properties] テーブルにある次のシステムプロパティを使用します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

リニア資産サポートとともにインストールされるプロパティ

プロパティ	説明
sn_fsm.default_location_for_linear_work_order	リニア資産作業指示書のデフォルトの場所。 • タイプ：選択リスト • デフォルト値:start_location
sn_fsm.linear_assets_map_distance_unit	リニア資産のマップ上の半径の計算に使用される距離単位。 • タイプ：選択リスト • デフォルト値:キロメートル
sn_fsm.linear_assets_map_initial_zoom	hjhjh • タイプ：整数 • デフォルト値：3
sn_fsm.linear_assets_map_load_distance	リニア資産のロード距離半径をマッピング • タイプ：整数 • デフォルト値: 10
sn_fsm.linear_assets_map_max_zoom_level	hjhj • タイプ：整数 • デフォルト値：12
sn_fsm.linear_assets_map_type	サービスの場所の Google マップで使用される距離単位 • タイプ：選択リスト • デフォルト値：roadmap

詳細リソースフィルターテーブル

ディスパッチャーがリソースフィルターを作成するためにアドミニストレーターが有効にする必要がある値を含むテーブルは、以下に示すとおりです。

アサイン先グループまたはテリトリーが構成されている場合、使用可能なテーブルは異なります。

使用可能なテーブル

名前	テーブル
アサイン先グループエージェント構成 (agent_filter_config_view)	• sys_user_grmember • sys_user • sys_user_has_skill

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

使用可能なテーブル (続く)

名前	テーブル
アサイン先グループのクルー構成 (crew_filter_config_view)	• wm_crew_group • wm_crew • wm_crew_skill
テリトリーエージェント構成 (terr_agent_filter_config_view)	• sys_user • sys_user_grmember • sn_tp_territory_group • sn_tp_territory_membership_override • sys_user_has_skill
テリトリークルー構成 (terr_crew_filter_config_view)	• wm_crew • wm_crew_group • sn_tp_territory_group • sn_tp_territory_membership_override • wm_crew_skill

の非正規化テーブルのデータモデル フィールドサービス管理 (FSM)

以下のテーブルを使用して、 フィールドサービス管理 (FSM) 週次リソーススパン非正規化テーブルを参照します。

週次リソーススパンテーブル

wm_weekly_resource_span		
リソースタイプ	選択肢	ユーザー/クルー/設備/スケジュール
リソース ID	文字列 (サイズ 40)	
週次開始	日付/時刻	週の開始日は 12:00AM UTC
週次終了	日付/時刻	週の終了時刻は土曜日の午後 23:59:59 (UTC) です。
スパンタイムゾーン	文字列 (サイズ 40)	
またがる	JSON	週次スケジュールとイベントスパンのリスト
ドメイン	ドメイン ID	

予約の可用性の設定について学習する

アプリケーション設定によって、予約機能で空き状況を特定する方法が決まります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

可用性を判断するためのさまざまな方法が提供されています。

スロットあたりの予約数

このメソッドでは、時間ウィンドウごとに指定された数の利用可能な予約を使用します。実際の予約数は、サービス設定で指定されます。たとえば、管理者が時間ウィンドウごとに 10 件の予約を指定した場合、各予約ウィンドウには 10 件の予約が可能です。予約時間ウィンドウ内に予約が入るたびに、そのウィンドウ内で利用可能な予約の数は 1 つずつ減少します。

注:

期間ごとの予約は、同じタイムゾーン内の異なる場所間で共有されます。

場所ごとにサービス構成ルールとその詳細設定を作成することで、さまざまな場所の期間ごとに利用可能な予約の数を設定できます。サービス構成ルールの作成時に [場所] を タスク条件 として選択して、条件を適用します。

スクリプト化済み

この方法では、時間ウィンドウごとの利用可能な予約数を指定するスクリプトを使用します。Field Service Management (フィールドサービス管理 (FSM)) アプリケーション構成に含まれるデフォルトのスクリプトは、Field Service Order configuration (フィールドサービス注文構成) または Field Service Task configuration (フィールドサービスタスク構成) で設定されたタスクのアサイン方法を使用して空き状況を判断します。タスクのアサイン方法が手動に設定されている場合、可用性のデフォルトは [スロットあたりの予約数] 可用性メソッドになります。タスクアサインが自動アサインまたは動的スケジューリングに設定されている場合、空き状況を計算するときに、これらのタスクのアサイン方法に関連付けられた設定が考慮されます。

キャパシティに基づく

このオプションは、フィールドサービスキャパシティと予約管理プラグインがインストールされており、タスクテーブルが作業指示書または作業指示書タスクである場合に使用できます。この方法では、キャパシティ管理設定で定義されたキャパシティと予約に基づいて予約を決定します。

手記： キャパシティは、同じタイムゾーンの異なる都市間で共有されます。

予約可能日から除外される日

サービス構成では、予約管理者は予約可能日から除外される日のスケジュールを選択できます。[祝祭日スケジュール] フィールドは、スケジュールテーブル [cmn_schedule] を指す参照フィールドです。スケジュールリストからスケジュールを選択すると、予約可能日から除外する日時が設定されます。選択したスケジュールでは、これらの日を [除外] に設定する必要があります。

関連情報

グローバルドメイン構成

スケジュール

タスク割り当ての詳細

アプリケーション構成は、タスクアサイン用の Field Service Management (フィールドサービス管理 (FSM)) 構成と連携します。

予約は、タスク駆動型プロセスライフサイクルと次のタスクアサイン方法で行われます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- 自動アサイン
- 動的スケジューリング
- 手動

自動アサインと動的スケジューリングには、予約をサポートする次の機能拡張が含まれています。

- タスクアサインに最適なディスパッチグループの特定。
- 予約ウィンドウがあるタスクのアサイン解除の防止。
- エージェントとグループの空き状況の計算。

動的スケジューリング

予約により、動的スケジューリング構成にアサイン解除基準が追加されます。これにより、予約ウィンドウのある作業指示と作業指示タスクがアサイン解除されなくなります。また、予約ウィンドウのある作業指示と作業指示スクを優先順位付けする基準も追加されます。

移動先 フィールドサービス > アドミニストレーション > 動的スケジューリング構成.

- [タスクフィルター] 関連リストには、予約期間があり、[ディスパッチ待ち] ステータスのタスクに対する予約タスクフィルターが含まれています。
- [アサイン解除制約] 関連リストには、予約期間のあるタスクをアサイン解除できないようにする [予約あり] 制約が含まれています。

作業開始時間と作業終了時間の再スケジューリング

予約された予約の作業指示書が作成される場合、または既存の作業指示書の予約が予約される場合、予約期間の開始時刻と終了時刻が、作業指示書タスクの 期間開始 時間と 期間終了 時間に使用されます。

スケジュールされた予約のある作業指示タスクの場合、次のいずれかのフィールドを変更すると、ディスパッチャは警告メッセージを受け取ります。

- 期間開始日時
- 期間終了日時
- Scheduled start (開始予定)
- 移動開始予定

関連情報

グローバルドメイン構成

スケジュール

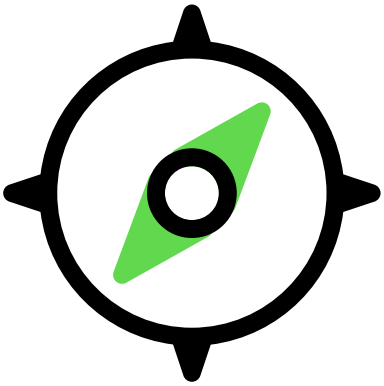
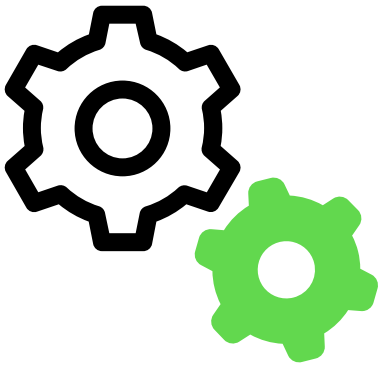
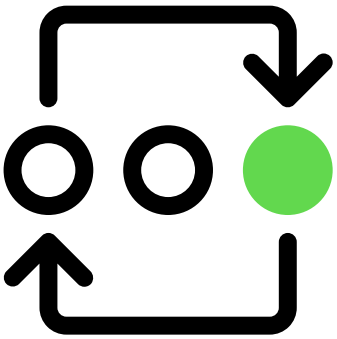
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールドサービス管理 (FSM) 向け Now Assist

ServiceNow® フィールドサービス管理 (FSM) 向け Now Assistアプリケーションを使用して、作業指示タスクを要約します。ユーザーが作業指示タスクのサマリーを生成できるようにすることで、メモをより迅速かつ詳細に作成できます。

開始するには

探索	構成	使用方法
		
FSM の Now Assist に関する詳細	FSM の Now Assist アプリケーションを構成して開始する	が提供する生成 AI 機能を使用する FSM の Now Assist

重要:
Now Assist の一部の製品/機能は現在、FedRAMP、NSC DOD IL5、オーストラリアの IRAP で保護されたデータセンターのお客様、セルフホスト型のお客様、またはその他の制限された環境のお客様は利用できません。詳細については、Now Support ナレッジベース 記事「KB0743854」を参照してください。将来のリリースで可用性の更新を確認してください。

重要:
現在、一部の Now Assist 製品/機能は一部の地域の顧客のみが利用できます。将来のリリースで可用性の更新を必ず確認してください。

トラブルシューティングとサポート

- ServiceNow コミュニティ AI およびインテリジェンス
- 既知のエラーポータルで既知のエラー記事を検索する
- 連絡先 カスタマーサービス & サポート

AI の制限事項

このアプリケーションは、データ内のパターンに基づいて予測を生成する急速に進化している研究分野である人工知能 (AI) と機械学習を使用しています。その結果、このアプリケーションは必ずしも正確、完全、または適切な情報を生成するとは限りません。さらに、このアプリケーションがユースケースに合わせて完全にトレーニングまたはテストされているという保証はありません。これらの問題を軽減するために、ユースケースに対する正確性、害、および適切性について、このアプリケー

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ションの使用をテストおよび評価し、出力を人間が監視し、意思決定の目的で AI で生成された出力のみに依存しないようにするのは、ユーザーの責任です。これは、医療、ファイナンス、法務、雇用、セキュリティ、インフラストラクチャなど、結果が影響を与える分野にこのアプリケーションを展開することを選択した場合に特に重要です。ServiceNow の AI 利用規定 に従うことに同意するものとします。このポリシーは ServiceNow によって更新される場合があります。

データ処理

このアプリケーションでは、ServiceNow 顧客の個々のインスタンスから一元化された ServiceNow 環境にデータを転送する必要があります。この環境は、インスタンスが存在するデータセンターとは異なるデータセンターリージョンに配置されている可能性があり、場合によっては Microsoft Azure などのサードパーティクラウドプロバイダーにも転送されます。このデータは、コアコンプライアンスポータル から利用可能なポリシーを含む、ServiceNow の内部ポリシーと手順に従って処理されます。

データコレクション

ServiceNow は、このアプリケーションの入力、出力を収集して使用し、出力を編集して、ServiceNow モデルや AI 製品などの ServiceNow テクノロジーを開発および改善します。さらに、このアプリケーションは タスクデータ (ケース支援の場合) およびチャットのトランスクリプト (チャット支援の場合)。 お客様は、「Now Assistオプトアウトに関するページ 」の説明に従って、いつでも将来のデータコレクションをオプトアウトできます。

詳細については、 Now Assist ドキュメント .

フィールドサービス管理 (FSM) 向け Now Assist の探索

フィールドサービス管理 (FSM) 向け Now Assist アプリケーションを使用すると、ユーザーは作業指示タスク情報から作業指示タスクのサマリーとナレッジ記事を生成できます。

フィールドサービス管理 (FSM) 向け Now Assist概要

次の生成 AI 機能を利用できます。

- 作業指示書タスクの要約は、作業指示書タスク情報から要約を生成することで、エージェントがタスクをより迅速にクローズするのに役立ちます。フィールドサービス管理 (FSM) 向け Now Assistによる自動コンテンツ入力により、サマリーの作成が最適化され、エージェントのアプリケーションでの作業時間が短縮され、作業メモに高品質の詳細が提供されます。
- ナレッジの生成は、エージェントがコンテンツ作成を簡素化するのに役立ちます。エージェントは、作業指示タスクレコードの関連データを使用してナレッジ記事を自動的に生成できます。この機能により、ナレッジ記事を手動で生成する必要がないため、エージェントの貴重な時間と労力を節約できます。

スキル

FSM の Now Assist アプリケーションには生成 AI スキルが含まれており、ユーザーは任意のステータスの作業指示タスクに関するサマリーメモを生成したり、クローズ済み作業指示タスクからナレッジ記事を生成したりできます。

作業指示タスクの要約

ユーザーが作業指示タスクからの事前設定された入力を使用して、タスククローズの概要を生成できるようにします。

作業指示タスクの要約スキルは、次の作業指示タスクフィールドからサマリーを生成します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- 説明
- 簡単な説明
- 作業メモ
- 追加コメント

ナレッジ生成

作業指示書タスクをクローズした後、エージェントがケースからナレッジ記事を生成できるようにします。

ナレッジ生成スキルでは、エージェントにポップアップウィンドウが表示され、これを使用して類似の作業指示タスクに基づいてナレッジ記事を生成し、ナレッジ記事のドラフトを公開する前にレビューできます。

フィールドサービス管理 (FSM) 向け Now Assist の構成

admin ロールを持っている場合は、ユーザーが作業指示 フィールドサービス管理 (FSM) 向け Now Assist サマリーとナレッジ記事を生成したり、 サイドバー ディスカッションを要約したりできるようにアプリケーションを構成できます。

始める前に
必要なロール:wm_admin

このタスクについて
Now Assist アドミンコンソールを使用して、FSM の Now Assist を構成します。このコンソールには、プラグインのインストールと生成 AI スキルの構成に必要なものがすべて含まれています。詳細については、「Overview tab in Now Assist Admin」を参照してください。

次の表に、Now Assist アドミンコンソールからアクセスできる機能とスキルを示します

Now Assist アドミンコンソールの **FSM** 機能

FSM 機能	スキル
作業指示タスク	作業指示タスクの要約
ナレッジ	KB の生成
チャット	サイドバー 要約

現在、 ServiceNow® 大規模言語モデル (Now LLM サービス) は、この Now Assist アプリケーションのスキルの唯一のプロバイダーです。

手順

1. 必要に応じて、 FSM の Now Assist プラグイン (sn_fsm_gen_ai) をインストールします。

   インストールプロセスの詳細については、「Install Now Assist plugins」を参照してください。

2. 移動先 すべて > **Now Assist** アドミン > 機能 をクリックして、Now Assist アドミン コンソールの [機能] タブにアクセスします。
3. [製品の選択] フィールドで、[**FSM]** を選択します。
4. FSM の Now Assist 機能のスキルをアクティブ化して構成する必要があります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

これらの機能は、[顧客] ワークフローグループにグループ化されています。各機能にはスキルが関連付けられています。

5. アクティブ化するスキルに関連付けられている機能カードで、[詳細を表示] を選択します。
6. [利用可能なすべてのスキル] セクションで、[スキルのアクティブ化 **(Activate skill)]** を選択します。
7. 選択したスキルの入力またはトリガーを選択します。

   各スキルの入力とトリガーの詳細については、「フィールドサービス管理 (FSM) 向け Now Assist のスキルの入力」を参照してください。
8. 選択したスキルの入力またはトリガーを構成したら、[保存して続行] を選択して次の手順に進みます。
   [戻る] ボタンを使用して、前の手順に戻ることができます。
9. スキルの可用性を定義します。
   - [スキルを選択] はいつでも利用可能で、利用可能なすべての場所でスキルを有効にできます。
   - スキルが利用可能になるタイミングの条件を手動で設定するには、[スキルの利用可否をカスタマイズ] を選択します。
10. スキルの可用性を構成したら、[保存して 続行] を選択して次の手順に進みます。
11. スキルを表示する場所を選択します。
    - [製品内] を選択して、モバイルエージェントアプリにスキルを表示します。
    - **Now Assist** パネルを選択して、Now Assist パネルにスキルを表示します。
12. 選択したスキルの表示を構成したら、[保存して続行] を選択して次の手順に進みます。
13. 選択内容を確認し、[アクティブ化] を選択して構成を完了します。
    スキルが構成されました。
14. [クローズメモを生成] UI アクションを構成します。

    作業指示書タスク要約スキルのアクティブ化を完了するには、[完了してクローズ] および [未完了でクローズ] 状況に対して [クローズメモを生成] UI アクションを有効にする必要があります。詳細については、「[Generate closure notes (クローズメモを生成)] UI アクションを構成する」を参照してください。

関連情報

Overview tab in Now Assist Admin

Configuring Now Assist Admin features

フィールドサービス管理 (FSM) 向け Now Assist のスキルの入力

各スキルの入力を使用して、スキルの使用方法を構成します。

スキルの概要

選択したスキルに応じて、入力を構成できます。これらの設定は、スキルをどのように使用するかを決定します。入力は、作業指示タスクのサマリーを生成するために使用されるテーブルやフィールドなど、スキルに使用されるデータを識別します。

すべての Now Assist スキルと AI エージェントの AI モデルプロバイダーとして、Now LLM サービス、Azure OpenAI、Google Gemini、または Anthropic Claude on AWS を使用できます。
での構成コントロールの使用 AI コントロールタワー 利用可能なオプションを定義するには、

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次でスキルレベルの設定を行います Now Assist アドミン 慰める. 詳細については、「Large language models on the ServiceNow AI Platform®」を参照してください。

作業指示タスクの要約スキル

作業指示書タスクの要約スキルには、クローズメモのサマリーが生成されるときに使用されるテーブルとフィールドを識別する入力が含まれます。

次の表に、作業指示タスクの要約スキルの入力を示します。

作業指示タスクの要約スキルの入力

入力	説明
入力テーブル	作業指示タスク [wm_task]
入力フィールド	• 説明 • 簡単な説明 • 作業メモ • 追加コメント • 影響を受ける製品名 • 部品要件モデル • 部品要件の必要数量 • 部品要件の予約数量

KB 生成スキル

KB 生成スキルには、ケースのナレッジ記事ドラフトが生成されるときに使用されるテーブルとフィールドを識別する入力が含まれます。

次の表に、ナレッジ記事生成スキルの入力を示します。

ナレッジ記事の生成スキルの入力

入力	説明
入力テーブル	作業指示タスク [wm_task]
入力フィールド	• 簡単な説明 • Description (説明) • 作業メモ • コメント

[Generate closure notes (クローズメモを生成)] UI アクションを構成する

フィールドサービス管理 (FSM) 向け Now Assist アプリケーションに含まれる [クローズメモを生成] UI アクションを設定して、タスククローズ画面に生成 AI 固有の機能を追加します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に
必要なロール:wm_admin

このタスクについて
フィールドサービス管理 (FSM)アプリケーションには、エージェントが作業指示タスクをクローズするために使用できる [完了してクローズ] および [未完了でクローズ] パラメーター画面が含まれています。

FSM の Now Assist アプリケーションには、エージェントが作業指示タスククローズのサマリーを生成するために使用できる生成 AI 固有の機能が含まれています。

手順

1. [完了してクローズ] 画面の [クローズメモを生成] UI アクションをアクティブ化します。
   a. 移動先 すべて > システムモバイル > スクリーニング.
   b. リストをフィルタリングして、[名前] フィールドに [閉じる] を表示します。
   c. [完了画面を閉じる] を選択します。
   d. [**Actions** (アクション)] タブを選択します。
   e. **gen_ai_user_action_close_complete**アクションを選択します。
   f. [**Active** (有効)] チェックボックスをオンにします。
   g. **[Update** (更新)] を選択します。
2. [未完了でクローズ] 画面の [クローズメモを生成] UI アクションをアクティブ化します。
   a. 移動先 すべて > システムモバイル > スクリーニング.
   b. リストをフィルタリングして、[名前] フィールドに [閉じる] を表示します。
   c. [未完了でクローズ] 画面を選択します。
   d. [**Actions** (アクション)] タブを選択します。
   e. **gen_ai_user_action_close_incomplete**アクションを選択します。
   f. [**Active** (有効)] チェックボックスをオンにします。
   g. **[Update** (更新)] を選択します。

タスクの結果
[クローズメモを生成] UI アクションが有効になります。エージェントは、 モバイルエージェント アプリケーションで作業指示タスクをクローズするときにクローズメモを生成できます。詳細については、「での作業指示タスククローズサマリーの生成 ServiceNow エージェント」を参照してください。

KB 生成スキルの構成

エージェントが Now Assist を使用してナレッジ記事の下書きを作成するために使用できる、KB 生成スキルを構成します。

始める前に
必要なロール:wm_admin

このタスクについて
エージェントが [完了してクローズ] または [未完了でクローズ] ステータスの作業指示のナレッジ記事を生成できるようにするには、KB 生成スキルを構成します。この構成には、次の 3 つの主要な手順が含まれます。Now Assist パネルを有効にし、 FSM ナレッジスキルを有効にして、Now

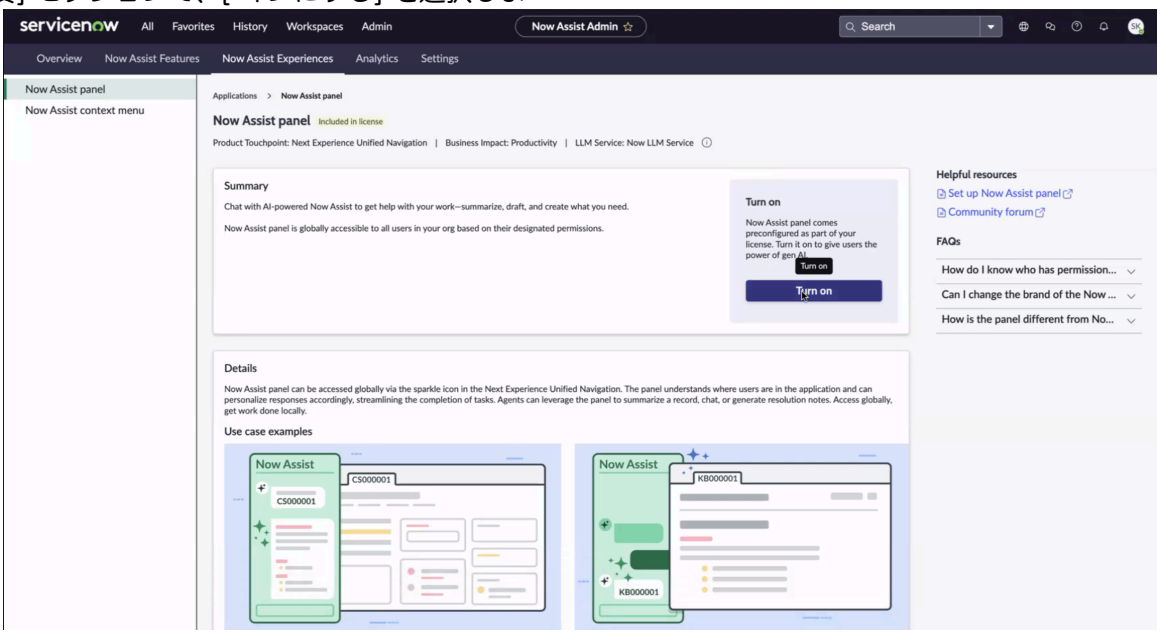
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Assist for Platform ナレッジスキルをオンにします。次の手順に従って、KB 生成スキルが正しく設定されていることを確認します。

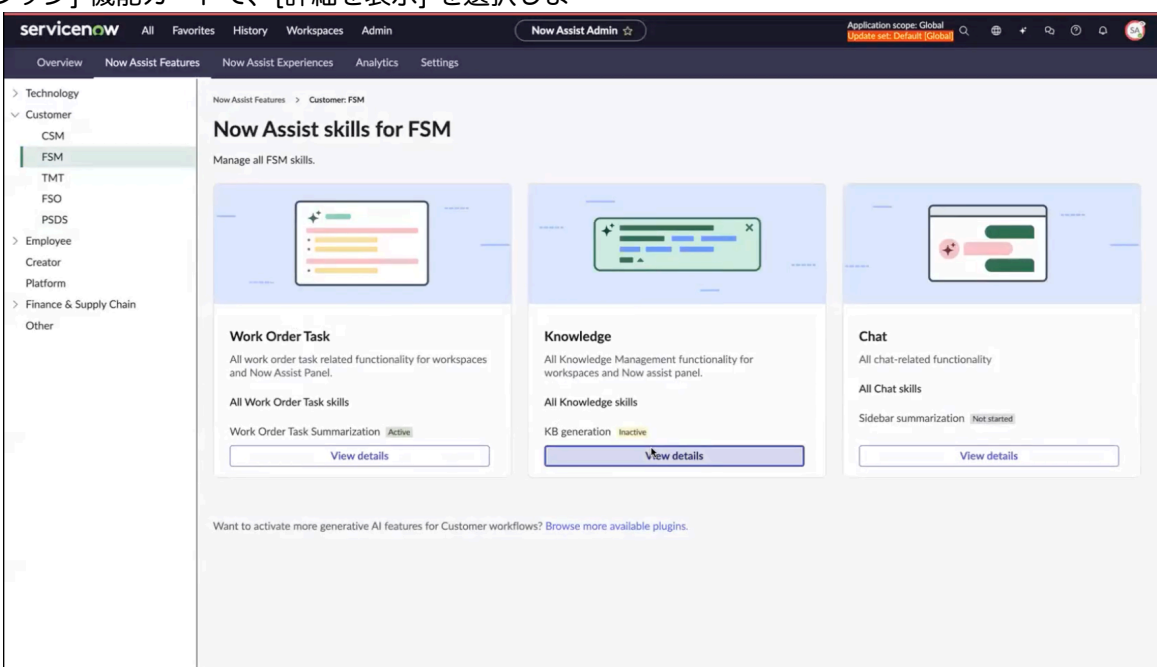
手順

1. 移動先 すべて > **Now Assist** アドミン > エクスペリエンス Now Assist アドミンコンソールの*Now Assist*パネルタブにアクセスします。
2. [概要] セクションで、[オンにする] を選択しま



す。

3. [**Go to features and skills** (機能とスキルに移動)] を選択します。
4. [Customer Workflow] グループで、[**FSM**] を選択します。
5. [ナレッジ] 機能カードで、[詳細を表示] を選択しま



す。

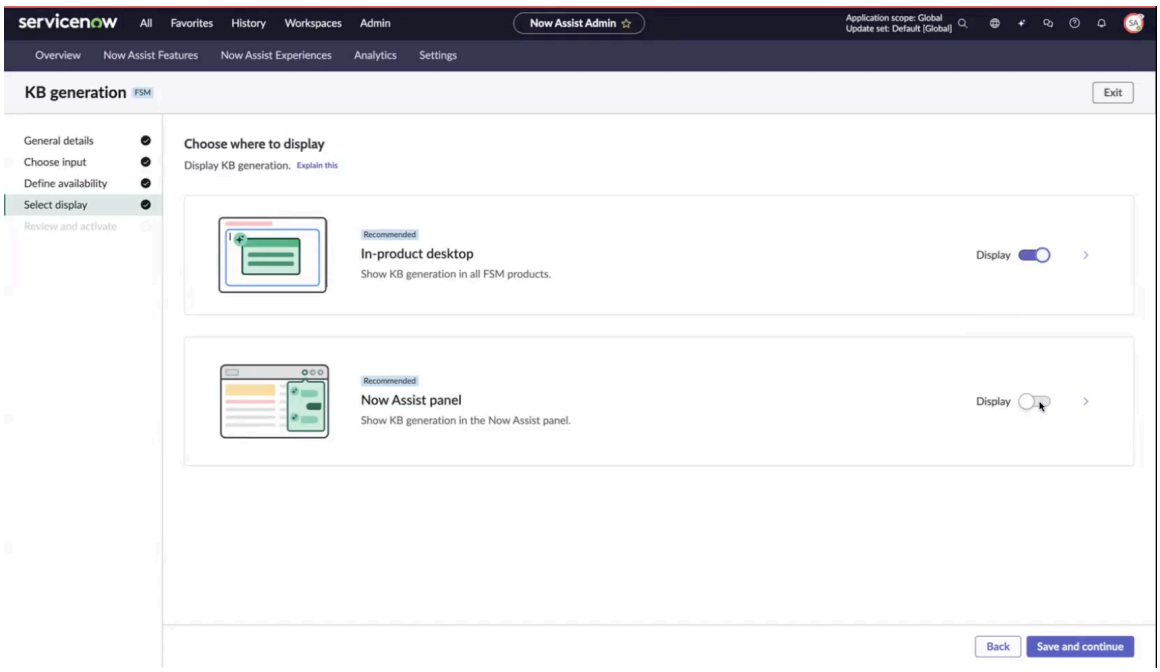
6. [利用可能なすべてのナレッジスキル] セクションで、[スキルのアクティブ化] を選択します。
7. [表示] スイッチを切り替えて、KB 生成スキルを表示する場所を選択します。[製品内]、[Now Assist パネル]、またはその両方を選択できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

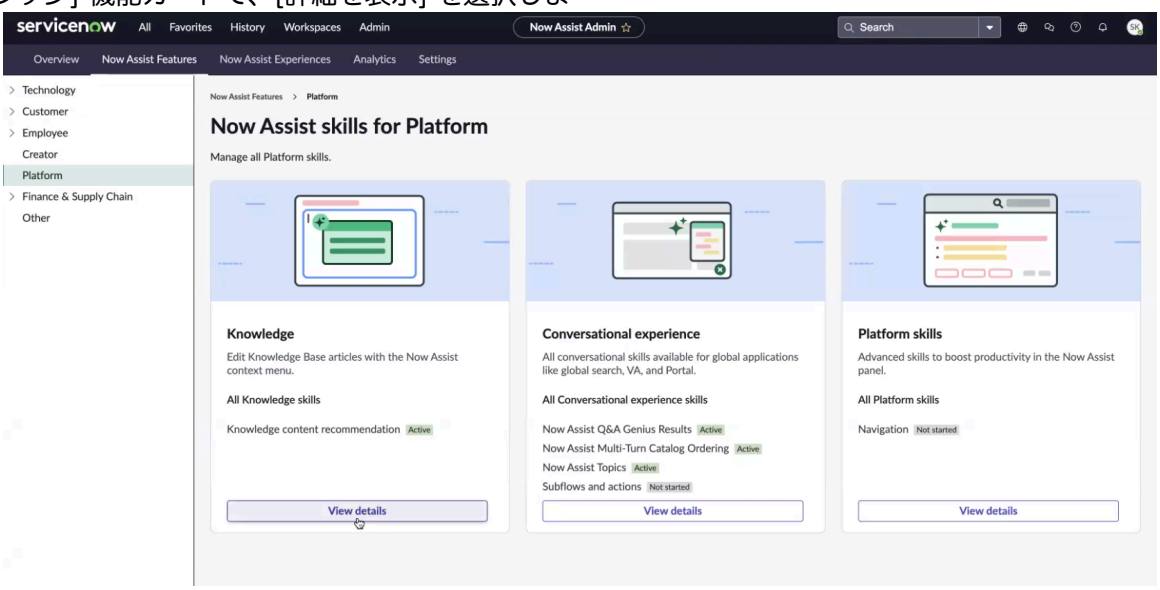
自動翻訳

- 製品内 **(In-product)**：選択すると、Now Assist スキルがフォームとワークスペースに表示されます。トグルスイッチの横にある矢印を選択して、このスキルを製品内で使用できるロールを定義します。
- **Now Assist** パネル **(Now Assist panel)**：選択すると、Now Assist パネルで Now Assist スキルを使用できるようになります。トグルスイッチの横にある矢印を選択して、Now Assist パネルでこのスキルを使用できるロールを定義します。

> **注:**
> Now Assist パネルの切り替えが表示されない場合は、ステップ 1 に戻って有効にします。



8. [保存して続行] を選択して、次の手順に進みます。
9. 選択内容を確認し、[アクティブ化] を選択します。
10. ナレッジに戻る。
11. プラットフォームワークフローを選択します。
12. [ナレッジ] 機能カードで、[詳細を表示] を選択しま



す。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

13. [利用可能なすべてのナレッジスキル] セクションで、[スキルのアクティブ化] を選択します。
14. [表示] スイッチを切り替えて、[製品内デスクトップ] を選択します。
15. [保存して続行] を選択して、次の手順に進みます。
16. 選択内容を確認し、[アクティブ化] を選択して構成を完了します。

スキルのカスタマイズ

admin ロールを持っている場合は、エージェントが CSM/FSM 構成可能ワークスペースとコア UI で生成 AI スキルを使用できるように、 FSM の Now Assist 作業指示タスクの要約スキルをカスタマイズできます。

構成の概要

次のスキルをカスタマイズできます。

- KB の生成
- 作業指示タスクの要約

フィールドサービス管理 **(FSM)** 向け **Now Assist**作業指示タスクの要約スキルのカスタマイズ

アドミニストレーターは、作業指示書タスクの要約スキルをクローンしてから、 Now Assist スキルキットのスキルにアクセスしてプロンプトを更新できます。

始める前に
必要なロール:wm_admin

このタスクについて
Now Assist アドミンコンソールから、作業指示タスク要約スキルの各入力テンプレートの入力テーブル、関連リスト、およびフィールドを選択できます。

手順

1. 移動先 管理者 > **Now Assist** アドミン.
2. **[Now Assist** スキル] タブを選択します。
3. **[Customer** Workflow] グループで **[FSM]** を選択して、FSM の Now Assist機能のスキルを表示します。
4. FSM の Now Assist作業指示タスクの要約スキルをアクティブ化してコピーし、カスタマイズします。

   a. 作業指示書タスクの要約機能カードで、 詳細の表示 を選択します。

   b. [利用可能なすべてのスキル] セクションで、作業指示書タスクの要約スキルを見つけ、[スキルのアクティブ化] を選択します。
   アクティブ化する前にスキルのコピーを作成することを選択できます。

   c. [アクティブなスキル] セクションでスキルの [その他のアクション] アイコン ⋮ を選択し、[コピーを作成] を選択してカスタマイズできるコピーを作成します。
   作成したコピーは、[アクティブなスキル (Active skills)] セクションにリストされます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> 作業指示タスクの要約スキルまたは KB 生成スキルのみを複製できます。複製できないスキルのフィールドは、読み取り専用の値を持ちます。

d. [アクティブなスキル (Active skills)] セクションからコピーしたスキルを選択して開きます。ガイド付きセットアップに従って、カスタマイズされたスキルの一般的な詳細、入力、可用性、表示、レビュー、およびアクティブ化の構成を行います。ウォークスルー全体を完了すると、スキルがアクティブ化されます。

5. [一般的な詳細] ステップで、フィールドに入力します。
各スキルの入力とトリガーの詳細については、「フィールドサービス管理 (FSM) 向け Now Assist のスキルの入力」を参照してください。

a. スキルの名前と説明を入力します。

b. [保存して続行] を選択して、次の手順に進みます。

6. 入力データを選択します。

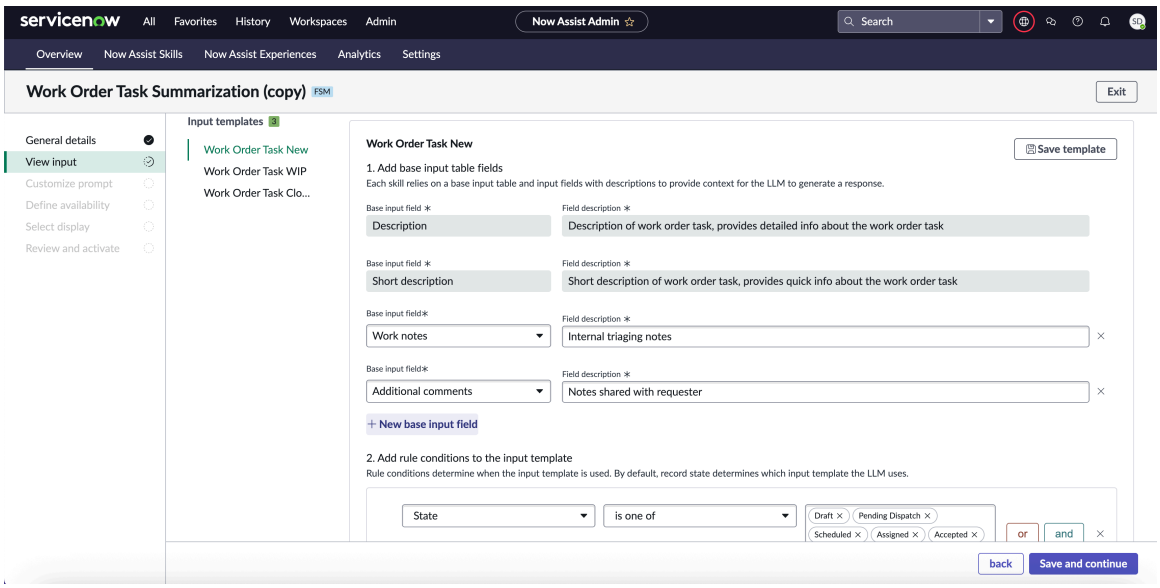
スキルのさまざまな入力テンプレート (新規、対応中、クローズ済みステータス) のベース入力テーブルフィールドと関連リストを構成します。

各スキルは、Now LLM サービス が応答を生成するためのコンテキストを提供する説明を含むベース入力テーブルと入力フィールドに依存しています。

入力データの一部として、ベースシステムで提供される関連テーブルのみを選択します。

a. 入力テンプレートのステータス (新規、WIP、クローズ済み) ごとに、[**+** 新しいベース入力フィールド] フィールド を選択し、ベース入力テーブルフィールドを構成します。

さらに入力が必要な場合は、複数のベース入力フィールドを追加します。



次の表に、ベース入力テーブルのフィールドと説明 (関連する例を含む) を示します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ベース入力フィールド

フィールド	説明
ベース入力フィールド	このスキルが応答で使用する値を持つ作業指示タスクテーブルのフィールド。 例：[簡単な説明]。
フィールドの説明	ベース入力フィールド値の説明。 たとえば、[作業指示タスクの簡単な説明] では、作業指示タスクに関する簡単な情報を提供します。

b. 入力テンプレートのステータス (新規、WIP、クローズ済み) ごとに、条件ビルダーを使用してルール条件を構成し、データをさらにフィルタリングします。

この入力テンプレートを使用するタイミングを決定するルール条件。デフォルトでは、レコードのステータスによって、Now LLM サービス が使用する入力テンプレートが決まります。

[+ 新しい条件セット] を選択し、追加のパラメーターを構成することで、条件をさらに構築できます。

次の表に、入力テンプレートのステータスを示します。

入力テンプレートのステータス

ステータス	説明
新規	ステータスが新規。
WIP	ステータスが対応中。
クローズ済み	ステータスがクローズ済み。

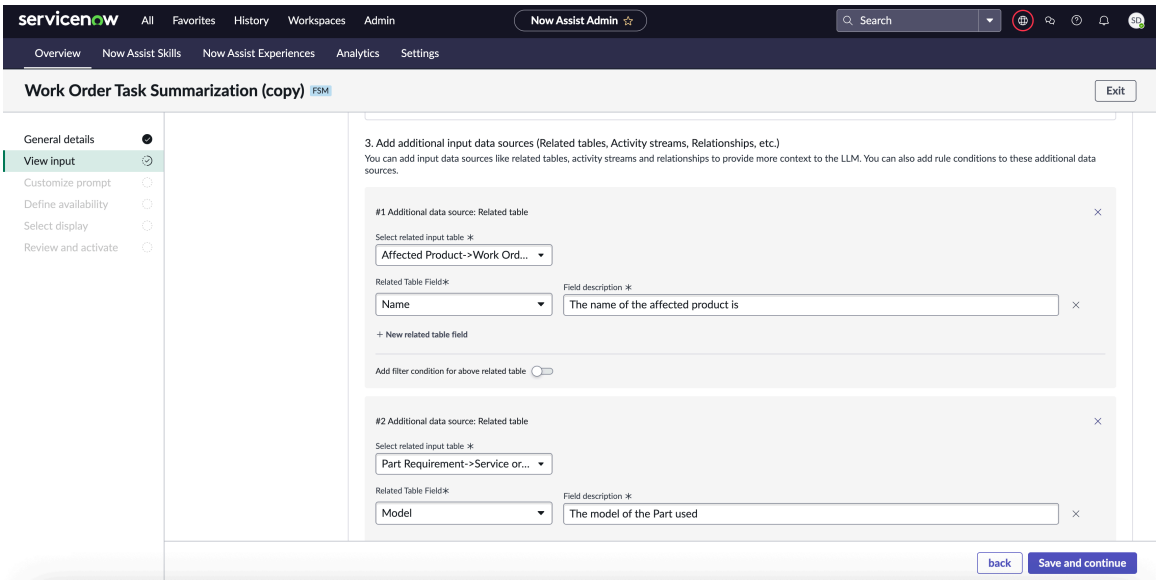
c. 入力テンプレートのステータス (新規、WIP、クローズ済み) ごとに、 **[+** 新しいデータソース] を選択し、必要に応じて追加の関連テーブル、アクティビティストリーム、および関係を構成します。

関連テーブル、アクティビティストリーム、関係などの入力データソースを追加すると、 Now LLM サービスにより多くのコンテキストが提供されます。

これらの追加の関連テーブル、アクティビティストリーム、および関係データソースにルール条件を追加することもできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



次の表に、入力データに追加できるデータソースを示します。

追加のデータソース

データソース	説明
関連テーブル	関連リストのフィールド： ▪ 関連する入力テーブルを選択 ▪ 関連テーブルフィールド ▪ フィールドの説明 関連テーブルフィールドの構成は、[入力を選択] ステップのベース入力テーブルフィールドと同じ形式に従います。
アクティビティ：メール	作業指示タスクの要約で作業指示タスクに添付されているメール。

d. [保存して続行] を選択して、次の手順に進みます。

7. プロンプトをカスタマイズします。

各入力テンプレートに使用されるプロンプトを評価して、期待どおりであることを確認します。プロンプトを確認および変更するには、Now Assist スキルキットにアクセスしてください。

a. 入力テンプレートのステータス (新規、WIP、クローズ済み) ごとに、[応答のテスト] セクションで作業指示タスクレコードを選択し、[テストを実行] を選択してプロンプト応答の出力形式をテストします

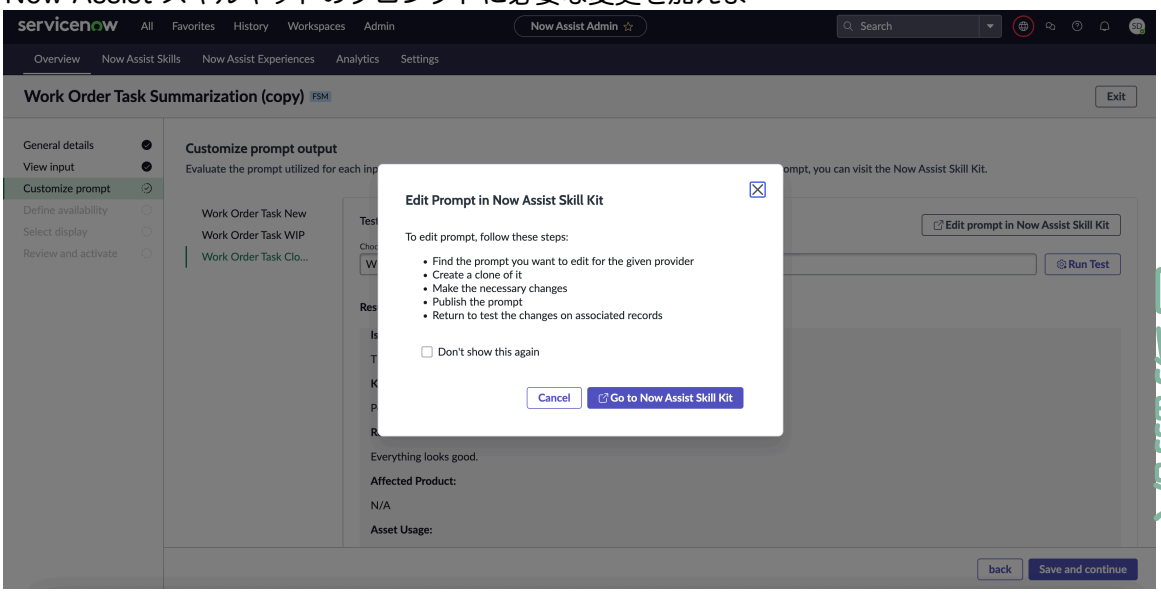
次の表に、必須プロンプトヘッダーを示します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

必須プロンプトヘッダー

入力テンプレートのステータス	必須プロンプトヘッダー
新規	問題
対応中	▪ 問題 ▪ 実行された主なアクション
クローズ済み	▪ 問題 ▪ 実行された主なアクション ▪ 解決

b. **[Now Assist** スキルキットのプロンプトを編集] を選択して、Now Assist スキルキットのプロンプトに必要な変更を加えます。



c. [保存して続行] を選択して、次の手順に進みます。

8. 可用性を定義します。

ユーザーがスキルをどのように利用できるかを定義します。

a. ユーザーが常にスキルを利用できるように構成することも、スキルが利用可能になる前に満たす必要がある条件を選択することもできます。
[スキルの可用性をカスタマイズ **(Customize skill availability)]** を選択すると、条件ビルダーが表示され、さらにデータをフィルターできます。

b. [保存して続行] を選択して、次の手順に進みます。

9. 表示を選択します。
作業指示タスクの要約を表示する場所を構成します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. [製品内] または **[Now Assist** パネル] を選択します。

- 製品内:選択すると、 Now Assist スキルがすべての FSM 製品 (フォーム上およびワークスペース内) に表示されます。

  スキルを製品内に表示する場合は、下向き矢印を選択して、そのスキルを使用できるロールを特定します。

- **Now Assist** パネル **(Now Assist panel)**：選択すると、Now Assist パネルで Now Assist スキルを使用できるようになります。

  このオプションが表示されない場合は、Now Assist パネルをアクティブ化する必要があります。詳細については、「Turn on the Now Assist panel」を参照してください。

  Now Assist パネルに表示されるスキルごとに、下矢印を選択して、スキルを使用できるロールを特定します。

b. [保存して続行] を選択して、次の手順に進みます。

10. レビューしてアクティブ化します。
選択内容を確認し、[アクティブ化] を選択してスキルのカスタマイズを完了します。
作業指示書タスクレコードから [要約 を作成] を選択し、カスタム作業指示書タスクサマリーを生成できるようになりました。

での **KB** 生成スキルのカスタマイズ フィールドサービス管理 **(FSM)** 向け **Now Assist**

アドミニストレーターは、KB 生成スキルのクローンを作成し、入力フィールドをカスタマイズできます。

始める前に

必要なロール:wm_admin

このタスクについて

すぐに利用可能な (OOB) KB は、[完了してクローズ]、[未完了でクローズ]、および [対応中] のステータスに対して生成されます。Now Assist アドミンコンソールから、KB生成スキルの可用性を複製してカスタマイズできます。

手順

1. 移動先 すべて > **Now Assist** アドミン > スキル.

2. **[Customer** Workflow] グループで **[FSM]** を選択して、FSM の Now Assist機能のスキルを表示します。

3. FSM の Now Assist KB 生成スキルのコピーを作成し、入力フィールドをカスタマイズします。

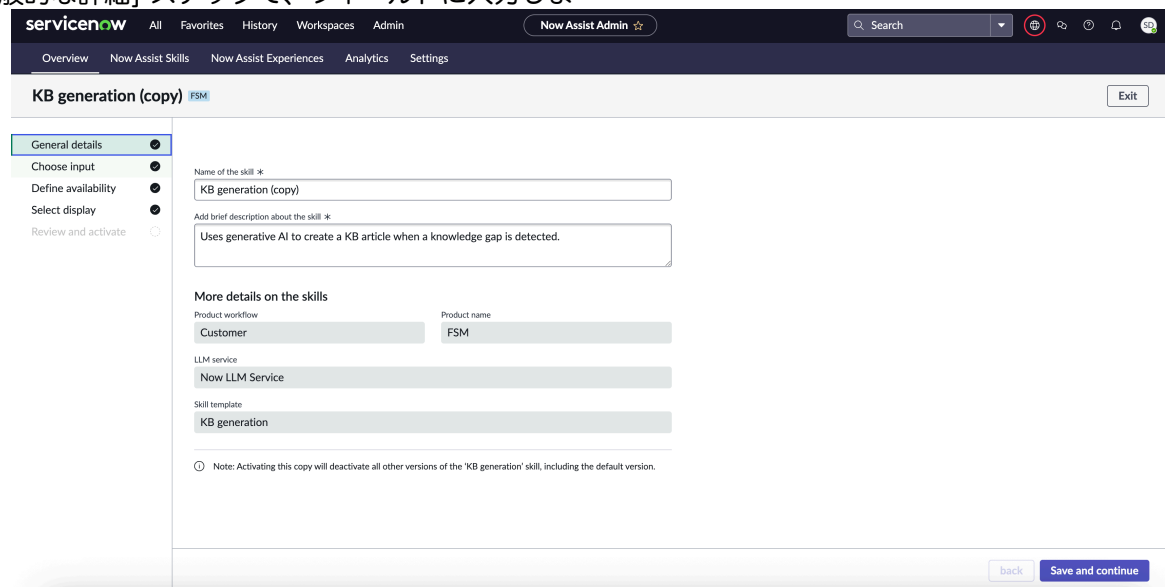
a. KB 生成スキル機能カードで、[その他のアクション] アイコン ⋮ を選択します。

b. [コピーを作成] を選択します。
ガイド付きセットアップに従って、カスタマイズされたスキルの一般的な詳細、入力、可用性、表示、レビュー、およびアクティブ化の構成を行います。ウォークスルー全体を完了すると、スキルがアクティブ化されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. [一般的な詳細] ステップで、フィールドに入力しま

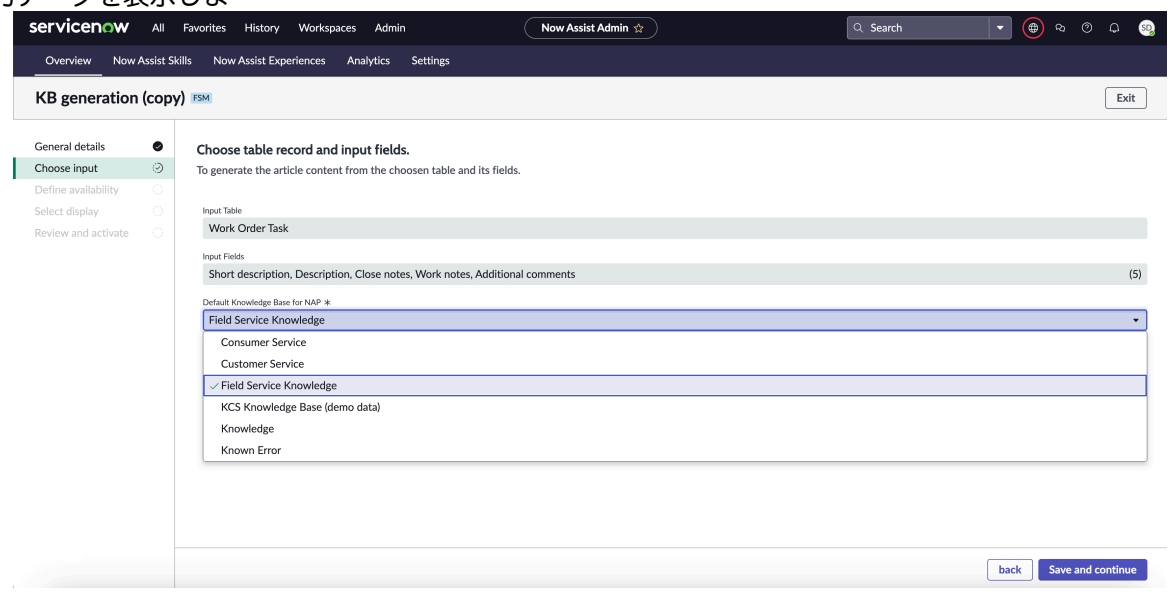


す。

a. スキルの名前と説明を入力します。

b. [保存して続行] を選択して、次の手順に進みます。

5. 入力データを表示しま



す。

a. テーブルレコードと入力フィールドは読み取り専用です。

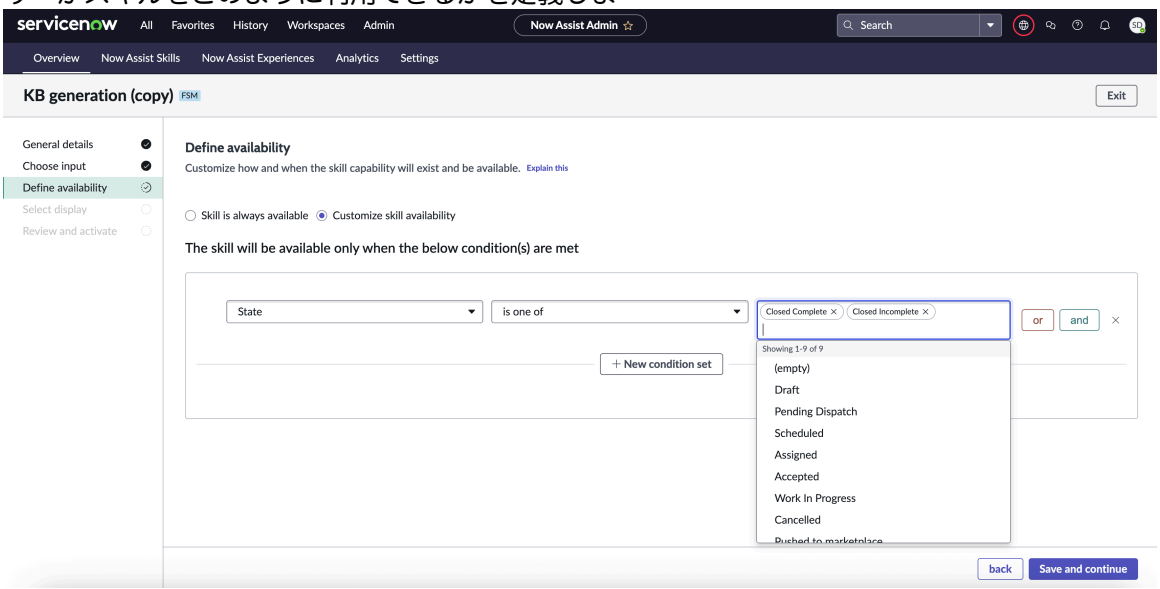
b. **Now Assist** パネルのデフォルトのナレッジベースを選択します。

c. **[Save and continue** (保存して続行)] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

6. ユーザーがスキルをどのように利用できるかを定義しま

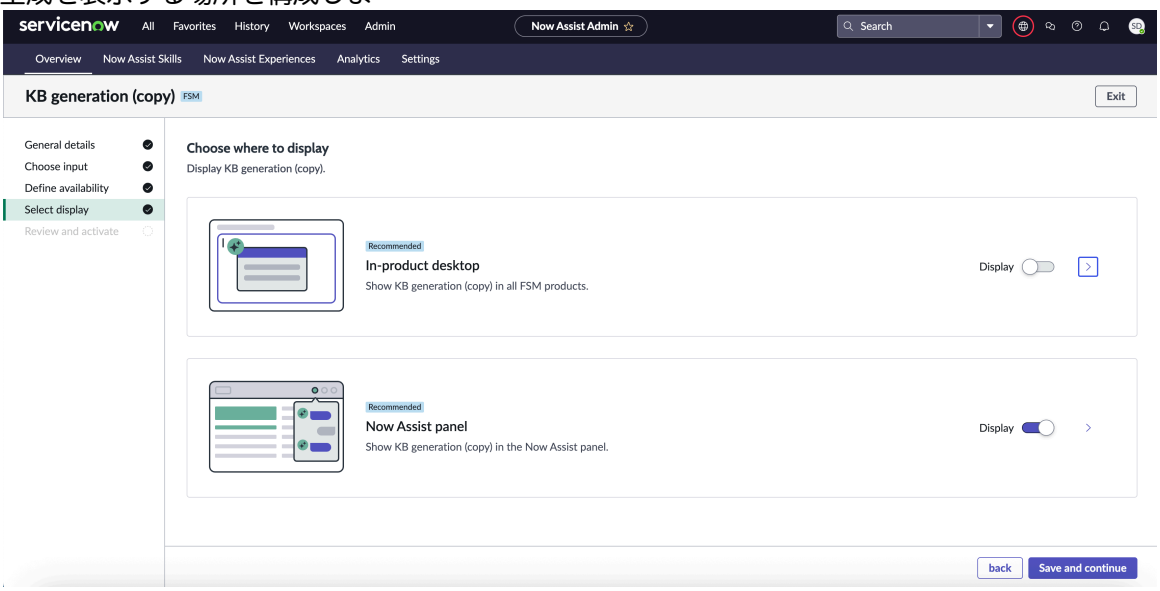


す。

a. ユーザーが常にスキルを利用できるように構成することも、スキルが利用可能になる前に満たす必要がある条件を選択することもできます。
[スキルの可用性をカスタマイズ **(Customize skill availability)]** を選択すると、条件ビルダーが表示され、さらにデータをフィルタリングできます。

b. [保存して続行] を選択して、次の手順に進みます。

7. KB 生成を表示する場所を構成しま



す。

a. [製品内] または **[Now Assist** パネル] を選択します。

- 製品内:選択すると、 Now Assist KB 生成スキルがフォームとワークスペースに表示されます。

  スキルを製品に表示するには、下矢印を選択して、スキルを使用できるロールを特定します。サポートされているロールは wm_manager ロールと wm_dispatcher のみです。

自動翻訳

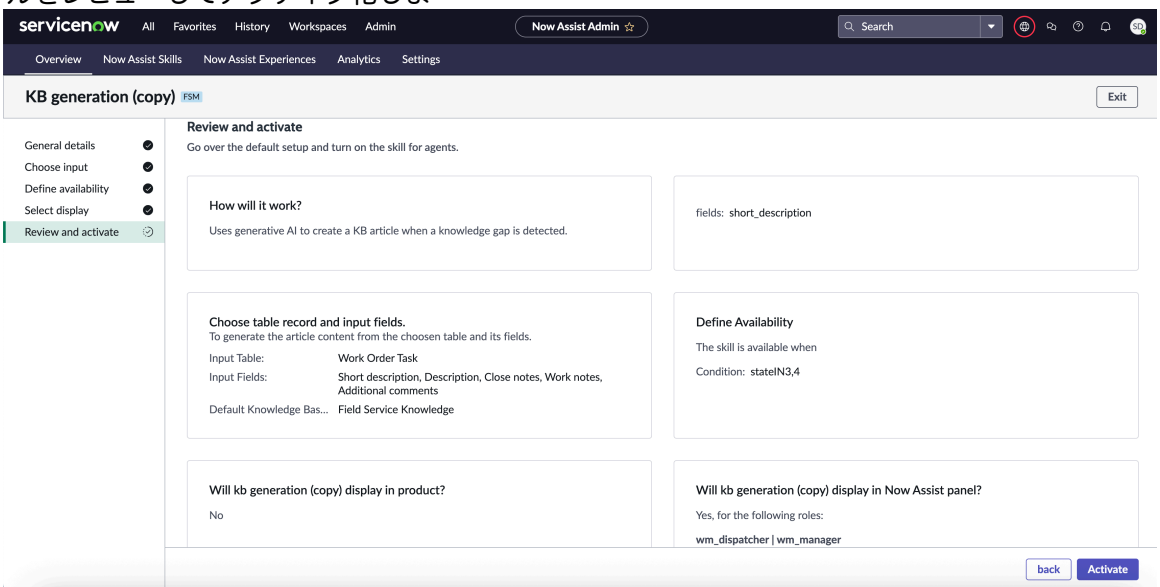
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- **Now Assist** パネル:選択すると、 Now Assist KB 生成スキルが [Now Assist] パネルで使用できるようになります。

  スキルを Now Assist パネルに表示するには、下矢印を選択して、スキルを使用できるロールを特定します。サポートされているロールは wm_manager ロールと wm_dispatcher のみです。

b. [保存して続行] を選択して、次の手順に進みます。

8. スキルをレビューしてアクティブ化しま



す。
選択内容を確認し、[アクティブ化] を選択してスキルのカスタマイズを完了します。

のアシスタントを作成 フィールドサービス管理 (FSM)

フィールドサービス技術者が作業指示タスクを要約し、関連するナレッジベース記事を検索して、モバイルエージェント アプリケーションから効率的にタスクを完了できるように、仮想エージェントでNow Assistを設定します。

始める前に

必要なロール:wm_admin

モバイルで Now Assistフィールドサービス in 仮想エージェント を使用するには、 Mobile プラグイン (com.sn_fsm_mobile) をインストールする必要があります。

このタスクについて

仮想エージェント for FSM で利用可能な OOTB のNow Assistを使用すると、エージェントは質問をしたり、ナレッジベース記事にある具体的な回答を得たりすることができます。回答の提供に使用された記事のソースであり、そこで見つかった関連する回答を提供します。重要な情報への即時アクセスを提供することで、FSM仮想エージェントNow Assistにより、技術者は問題をより迅速かつ正確に解決し、最終的にサービス品質と顧客満足度を向上させることができます。この設定は、フィールドサービス モバイルエージェント アプリケーションの仮想エージェントでNow Assistを確認するために必要です。次の手順では、この仮想エージェントをアクティブ化して フィールドサービス管理 (FSM)を最適化するプロセスについて説明します。

AI エージェントとエージェントが管理するワークフローにアクセスできるユーザーを設定および制御するには、「 Implement access control in Now Assist AI agents 」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

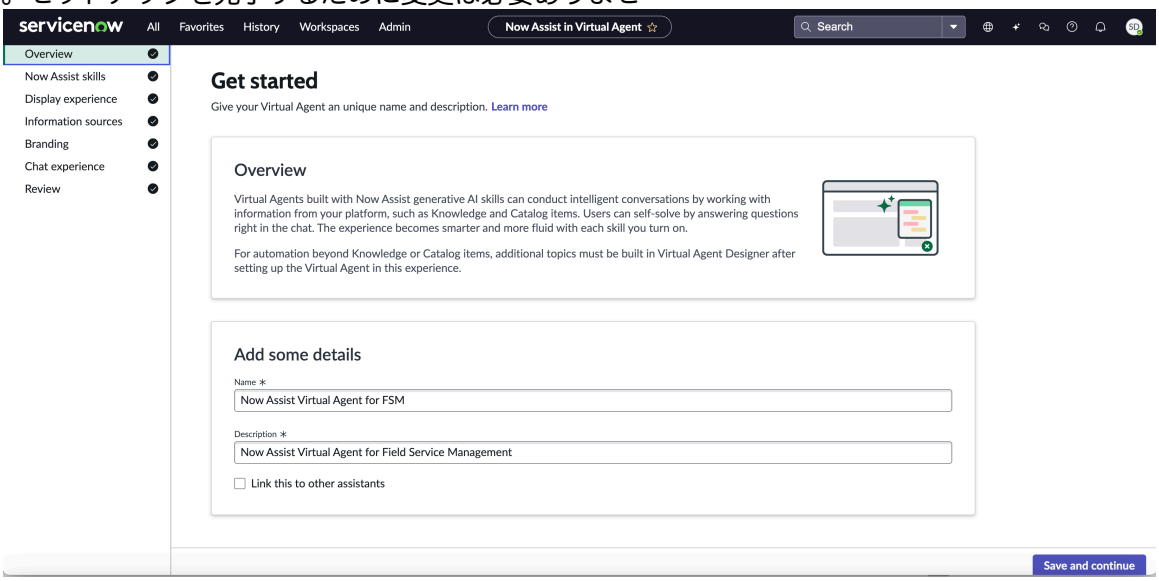
1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > アシスタント.
2. **FSM** の **Now Assist** 仮想エージェントを選択します。

   注:

   デフォルトのアシスタントのいずれかを選択すると、適用できないオプションが表示される場合があります。これらのオプションはデフォルトでメニューの一部であり、タスクには影響しません。

3. 7 つのガイド付きセットアップ手順をそれぞれ確認します。

   ガイド付きセットアップの手順はすべて事前設定されています。セットアップを完了するために変更は必要ありません。



ガイド付きセットアップの手順

ガイド付きセットアップステップ	説明
概要	[詳細を追加] セクションで、仮想エージェントの一意の名前と説明を入力します。
Now Assist スキル	Now Assist Q&A と Now Assist トピックスキルを有効にします。
ディスプレイエクスペリエンス	モバイルの表示エクスペリエンスを FSM の Now Assist に設定します。
情報源	情報源としてナレッジテーブルを選択します。
ブランディング	モバイルのブランディングを Now Assist for FSM に設定します。
チャットエクスペリエンス	挨拶メッセージ、終結メッセージ、フォールバックメッセージを管理します。
レビュー	選択肢を確認し、オプションで仮想エージェントをテストします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. 各手順を確認した後 、[続行して保存] を選択します。
5. 最終レビューステップの後に オンにする を選択します。

フィールドサービス管理 (FSM) 向け Now Assist の使用

フィールドサービス管理 (FSM) 向け Now Assistを使用して、作業指示書タスクのサマリーを生成できます。

作業指示タスクサマリーの生成

作業指示タスクレコードからサマリーを直接生成します。

始める前に

必要なロール:wm_qualifier、wm_dispatcher、wm_agent

手順

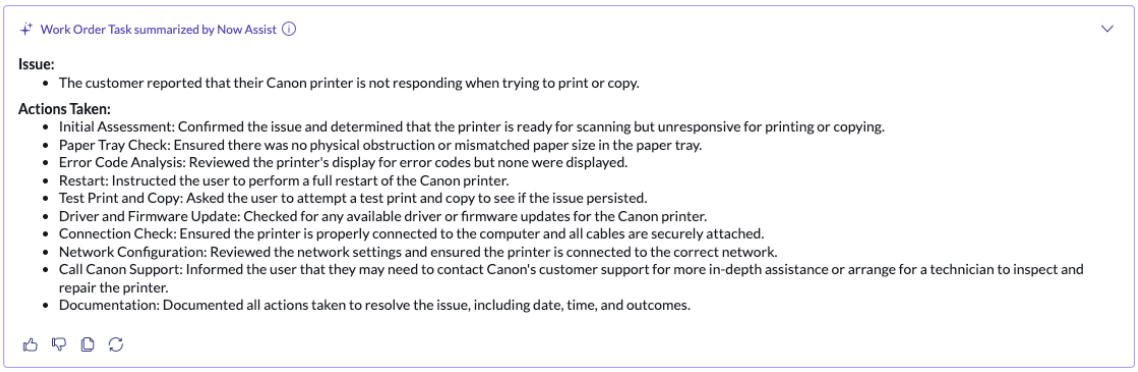
1. 作業指示タスクに移動します。
2. [要約を作成] を選択します。

タスクの結果

作業指示タスクのサマリーが生成されます。

Example: 対応中タスクのサマリーの生成

エージェントのアレックスは、プリンターの修理タスクを完了しています。タスクの締めくくりとして、次の手順を使用してサマリーを生成します。



次のタスク

サマリーを役に立ったまたは役に立たなかったとしてマークしたり、サマリーをコピーしたり、更新してサマリーを再生成したりできます。

での作業指示タスククローズサマリーの生成 ServiceNow エージェント

ServiceNow エージェントアプリで作業指示タスクのクローズサマリーを生成して、詳細なメモを作成し、タスクをより迅速にクローズします。

始める前に

エージェントは、自分にアサインされた作業指示タスクのサマリーのみを生成できます。作業指示タスクは [対応中] ステータスである必要があります。サマリーを生成するには、作業メモに少なくとも 200 語が必要です。

自動翻訳

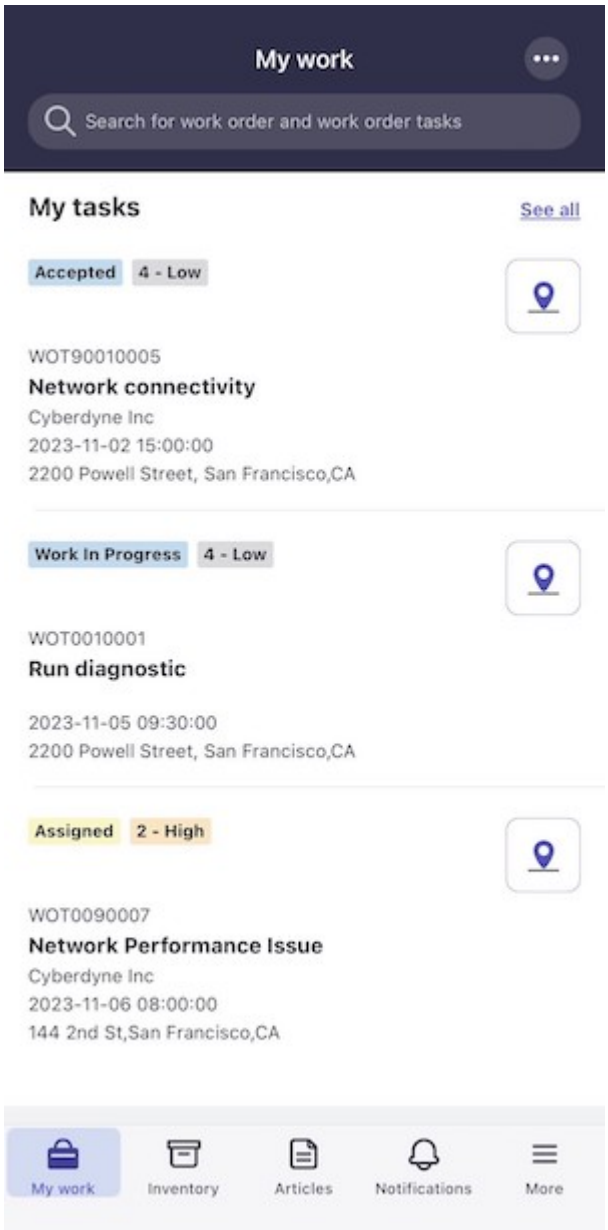
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

作業指示タスクをクローズする方法の詳細については、「 モバイルデバイスで完了した作業指示タスクをクローズします」を参照してください。

必要なロール：agent

手順

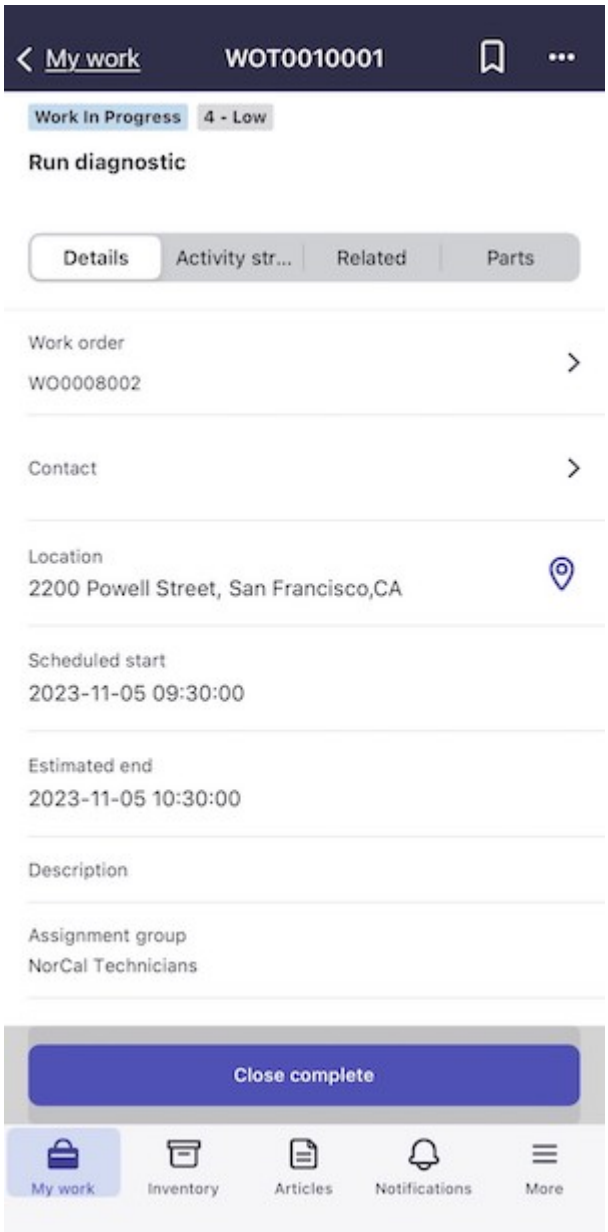
1. 移動先 自分の作業.
2. [自分のタスク] セクションで、クローズする作業指示タスクを選択します。



3. **[Close Complete** (完了してクローズ)] をタップします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

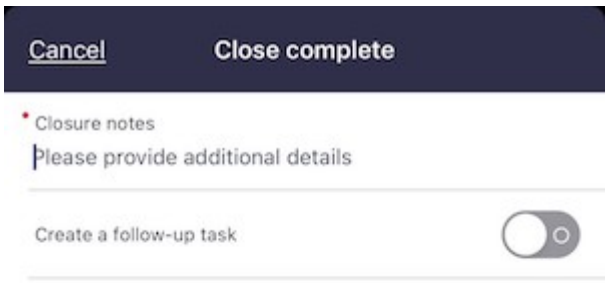


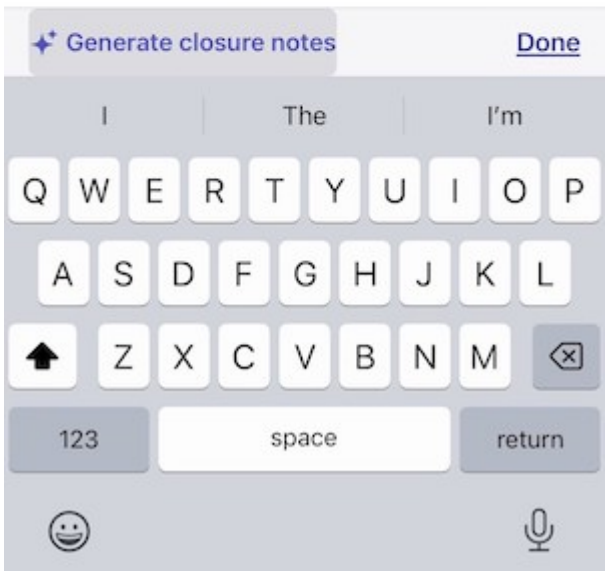
4. [クローズメモ] フィールドをタップします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. ✨クローズメモを生成します。





タスクの結果
作業指示タスクのクローズサマリーが生成されます。サマリーは生成後に編集できます。これらのフィールドの情報は自動的に生成されるため、テキストを確認して正確であることを確認することをお勧めします。

を使用して **CSM/FSM** 構成可能ワークスペース およびクラシック環境からナレッジ記事を生成する **Now Assist**

エージェントは、 CSM/FSM 構成可能ワークスペース およびクラシック環境と Now Assist 内でクローズ済み作業指示タスクのナレッジ記事を生成します。

始める前に
作業指示タスクのナレッジ記事を生成するには、作業指示タスクが [完了してクローズ] または [未完了でクローズ] ステータスである必要があります。また、作業指示タスクにナレッジ記事がまだリンクされていない必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エージェントがナレッジ記事を生成するときに Knowledge Centered Service (KCS) テンプレートを使用できるようにするには、次のシステムプロパティ構成が必要です。

- Knowledge Management Advanced プラグインをインストールします。詳細については、「Activate the Knowledge Management Advanced plugin」を参照してください。
- システムプロパティ *sn_fsm.enable_knowledge_kcs* を true に設定して、FSM のナレッジ中心のサービス (KCS) を有効にします。そうでない場合、Now Assist は標準テンプレートを使用します。

エージェントが [記事の作成] ページで Now Assist エクスペリエンスを表示できるようにするには、次のナレッジベース生成基準が構成されていることを確認します。

- Customer Workflow、FSM、および Platform workflow のナレッジスキルが有効になります。
- Now Assist アドミン コンソールで、次の基準が設定されていることを確認します。
  - テーブルレコードと入力フィールドを指定する必要があります。
  - スキルの可用性の条件は、属性のリストから指定する必要があります。
  - ナレッジベース生成機能の表示、製品内、および Now Assist パネルを指定する必要があります。
- サポートされているテンプレートを適用するように [記事の作成] を構成する必要があります。たとえば、標準や KCS 記事の HTML などです。
- 現在、[記事の作成] エクスペリエンスのみが利用可能です。

必要なロール:wm_dispatcher、wm_manager

このタスクについて

FSM 構成可能ワークスペース およびクラシック環境では、作業指示タスクレコードで [ナレッジを作成] を選択することで、作業指示タスクのナレッジ記事情報を生成できます。この UI アクションでは、「Use AI to draft this article (AI を使用してこの記事を下書きする)」モーダルが表示されます。このモーダルを使用すると、自分で記事を作成するか、 Now Assist を使用して記事のドラフトを作成し、ナレッジ記事のテキストをレビューおよび編集できます。

手順

1. 移動先 ワークスペース > **CSM/FSM** 構成可能ワークスペース.
2. 自分にアサインされている作業指示タスクを開きます。
   作業指示タスクレコードのステータスは [クローズ済み] である必要があります。
3. 作業指示タスクレコードの UI アクションから [ナレッジを作成] を選択して、記事を作成します。

   注:

   [ナレッジを作成] UI アクションは、作業指示タスクに既存のナレッジ記事が関連付けられていない場合にのみ表示されます。

4. [記事の作成] モーダルで、ナレッジベースと記事テンプレート (表示されている場合) を選択します。

   注:
   オプションが表示されない場合は、アドミニストレーターが Now Assist アドミン コンソールで選択したデフォルトのテンプレートが使用されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. [記事の作成] を選択します。
6. [AI を使用してこの記事の下書きを作成 (Use AI to draft this article)] モーダルで、[はい、Now **Assist** で下書きします **(Yes, draft with Now Assist)]** を選択します。

   注:
   Now Assist を使用して記事を作成する場合、プロセスは一度トリガーされると停止できません。モーダルを閉じても、Now Assist は記事の生成を続行します。

7. [オプションを選択] モーダルから、記事を公開する ナレッジベース と、記事の生成に使用する 記事の言語 を選択します。

   注:
   言語選択の詳細については、「 Generate a Knowledge article using multi-language support 」を参照してください。

8. **[Continue** (続行)] を選択します。
9. 新しいモーダルで最大 5 つの関連する作業指示タスクを選択して記事を生成し、[選択したタスクを続行する] を選択します。それ以外の場合は [キャンセル] を選択します。

   注:
   類似の作業指示タスクが存在しない場合、このモーダルは表示されず、記事が作成されます。生成された記事は、選択した関連レコードに基づいて、アカウントの作業指示タスクと選択したすべての関連作業指示タスクの両方にリンクされます。

   a. オプション: ナレッジ記事が一意の ID 番号とともに新しいタブに表示されたら、スパークルアイコンをクリックして、選択したテキストを 詳細化 または 短縮できます 。
   b. [挿入] を選択して変更したテキストを含めるか、テキストを手動で更新します。

10. Now Assist生成された記事を確認し、[送信] または [公開] を選択します。
    Now Assist成功メッセージは表示されなくなり、Now LLM サービス生成された記事ではなくなったことが示されます。

サイドバーディスカッションの要約

フィールドサービス管理 (FSM) 向け Now Assistアプリケーションのサイドバー要約スキルを使用して、エージェント、ディスパッチャー、および該当分野のエキスパート間のサイドバーディスカッションのサマリーを生成します。

始める前に
必要なロール:wm_dispatcher、wm_manager

このタスクについて
サイドバー要約を使用して、次のアクションを実行できます。

- /Summarize クイックアクションを使用して、ディスカッション中の任意の時点で サイドバーディスカッションを要約します。
- サイドバーディスカッションを作業メモで共有します。
- 要約に対するフィードバックを提供します。

注:
サイドバーディスカッションの要約スキルは、顧客グループのチャットスキルカードにあります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

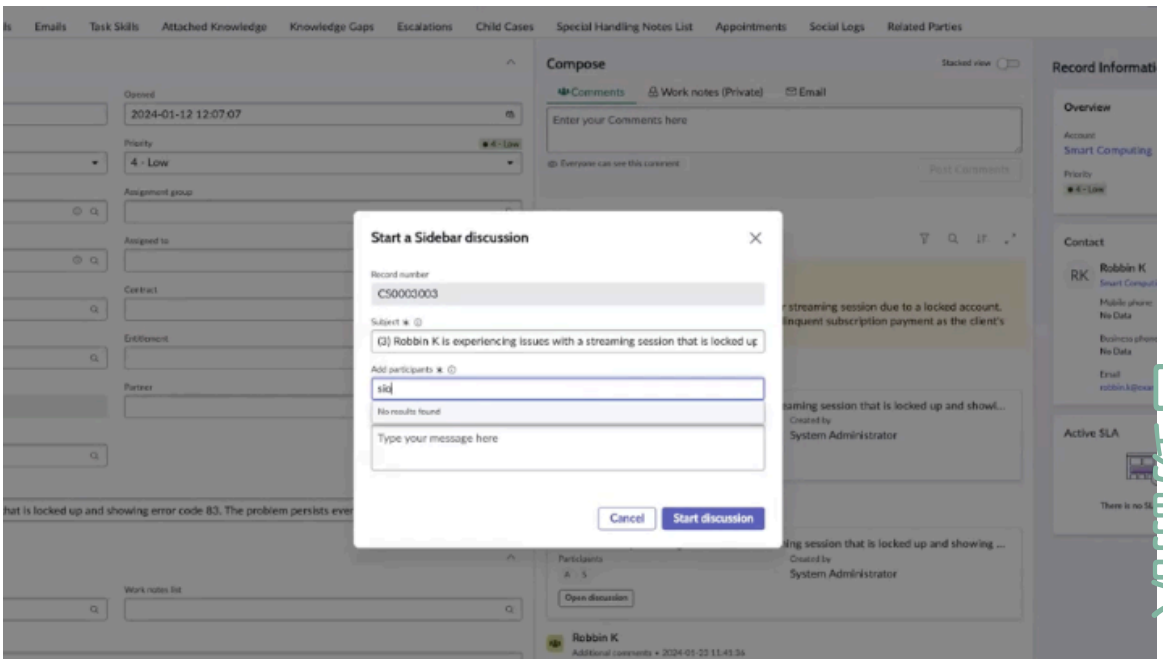
手順

1. 移動先 ワークスペース > **CSM/FSM** 構成可能ワークスペース をクリックし、ディスカッションと要約をサポートする作業指示タスクを開きますサイドバー
2. 既存のディスカッションを選択するか、新しいディスカッションを開始します。

   新しいディスカッションを開始するには、次の手順に従います。

   a. [ディスカッション] を選択します。
   b. [サイドバーディスカッションを開始] モーダルで参加者を追加します。
   c. [ディスカッションを開始] を選択します。

サイドバーディスカッションモーダル



3. 要約クイックアクション (アクティブなサイドバーディスカッションウィンドウに「/Summarize」と入力) を使用するか、クイックアクションアイコン ( ) を選択して、会話中にサイドバーディスカッションのサマリーを生成します。
4. サイドバーディスカッションを要約した後、それを作業メモに追加してフィードバックを提供できます。

ServiceNow エージェント アプリケーションでサイドバーディスカッションを要約

ServiceNow エージェント アプリケーションで、フィールドサービス管理 (FSM) 向け Now Assist アプリケーションのサイドバー要約スキルを使用して、エージェント、ディスパッチャー、および該当分野のエキスパート間のサイドバーディスカッションのサマリーを生成します。

始める前に
必要なロール:wm_agent

サイドバー for フィールドサービス管理 (FSM) プラグイン (com.sn_fsm_sidebar) がアクティブになっていることを確認します。詳細については、「フィールドサービス モバイルエージェント アプリケーションのサイドバーをアクティブ化する」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
/Summarize クイックアクションを使用して、ディスカッション中の任意の時点で サイドバー ディスカッションを要約します。

手順

1. サイドバーディスカッションに移動します。
   - 特定の作業指示タスクのディスカッションを表示するには、作業指示タスクに移動し、 レコードサイドバー ( アイコンを選択します。
   - すべてのディスカッションを表示するには、 グローバルサイドバー () アイコンを選択します。
2. ディスカッションをタップします。
3. 要約クイックアクション (アクティブなサイドバーディスカッションウィンドウに「/Summarize」と入力) を使用するか、クイックアクションアイコン () を選択して、会話中にサイドバーディスカッションのサマリーを生成します。

の **Now Assist** を使用したレコードの要約 仮想エージェント

ServiceNow エージェントアプリケーションから直接、仮想エージェントNow Assistを使用して作業指示タスクレコードの概要を作成できます。

始める前に
必要なロール:wm_agent

このタスクについて
レコードを要約するには、ホーム画面から [Now Assist に質問 (Ask Now Assist)] を起動して「レコードの要約」と入力するか、特定の作業指示タスクレコードに移動して [クイックアクション] メニューを使用します。どちらの方法でも、サマリをすばやく効率的に生成できます。

手順

1. [自分の作業] に移動します。
2. クイックアクションから、[**Now Assist** に質問 **(Ask Now Assist)]** を選択します。

   Android ユーザーには、このアイコンはプラス記号()として表示されます。

   iOSユーザーには、このアイコンは省略記号として表示されます()
3. Now Assist パネルに「レコードの要約」と入力し、プロンプトに従います。
4. [送信] をタップします。
5. **[Done** (完了)] をタップします。
6. オプション: プラスアイコンをタップして、新しい会話を開始します。

で **Now Assist** を使用して作業指示タスクレコードから直接レコードを要約する 仮想エージェント

作業指示タスクレコードからサマリーを生成します。

始める前に
必要なロール:wm_agent

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

https://player.vimeo.com/video/1101340558?h=a47c179e09&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

手順

1. 移動先 自分の作業.
2. [自分のタスク] セクションで、作業指示タスクレコードをタップします。
3. 画面右上の クイックアクション アイコンをタップします。
4. **[Now Assist** に質問] をタップします。
5. [すべてのオプションを表示] をタップします。

> **注:**
>
> 仮想エージェントNow Assistに対してアドミニストレーターが設定したスキルが表示されます。

6. [レコードを要約する] をタップします。
7. **[Done** (完了)] をタップします。
8. オプション: プラスアイコンをタップして、新しい会話を開始します。

技術者サポートのための会話型検索の使用

自然言語で質問し、効果的なヘルプを得るための追加情報や関連手順など、 ナレッジベースから迅速かつ正確な回答をすべて ServiceNow エージェント アプリから取得できます。

始める前に
必要なロール:wm_agent

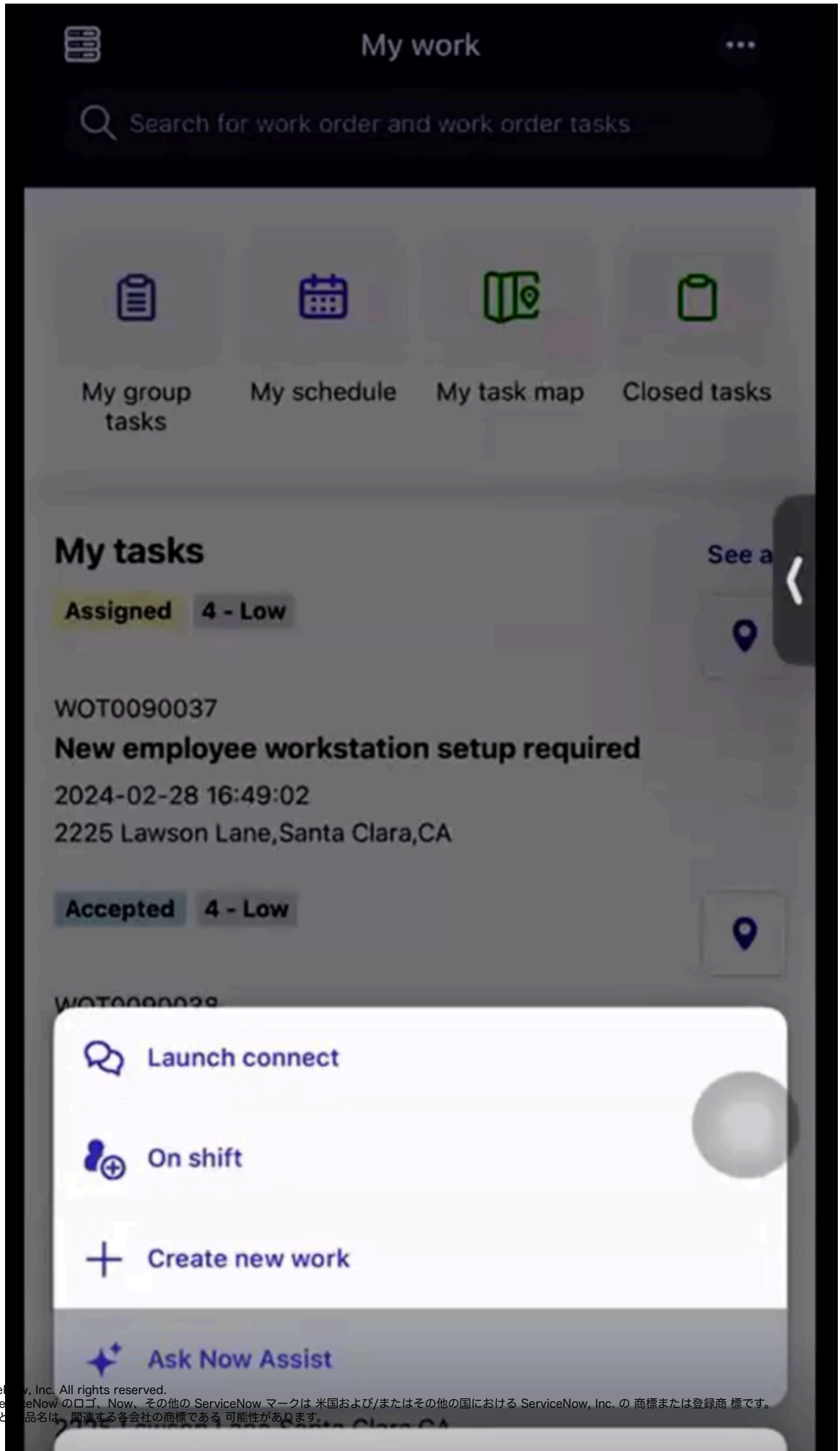
このタスクについて
https://player.vimeo.com/video/1101327474?h=35bd66dbdd&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

自然言語処理を使用して自分の言葉で質問を投げかけ、 ナレッジベースから即座に正確な回答を受け取ることができます。会話型検索では、関連する詳細とステップバイステップのガイダンスでこれらの回答を補完し、問題を効率的に診断して解決する能力を強化します。このアプローチにより、タスクを正確に実行するために必要なすべての情報を確実に入手できます。

手順

1. [自分の作業] または [自分のタスク] に移動します。
2. クイックアクションから、[**Now Assist**に質問 **(Ask Now Assist)]** をタップします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. Now Assist パネルで質問を入力します。
   例:「ルーターをインストールするにはどうすればよいですか?」
4. [送信] をタップします。
5. オプション: [ソース] をタップして、情報の出所を確認します。
6. [完了] をタップして会話を終了します。
7. オプション: プラスアイコンをタップして、新しい会話を開始します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。