



NOW Platform 用語集

最終更新日: 2024年3月2日

自動翻訳

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

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

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

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

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

目次

A.....	6
メニュー.....	6
アプリケーションテンプレート.....	6
アカウント.....	6
エージェントが開始.....	6
非同期チャット.....	6
アカウント階層.....	6
アサインワークベンチ.....	6
B.....	7
事業所.....	7
ボット応答.....	7
C.....	8
コールバック.....	8
ケース.....	8
Customer Access Management.....	8
ケース候補.....	8
ケースルーティング.....	8
ケースの同期.....	8
子ケース.....	8
ケースタスク.....	9
C構成可能なカード.....	9
契約.....	9
会話統合.....	9
顧客.....	9
D.....	10
Data (データ).....	10
意思決定ツリー.....	10
ディシジョンツリービルダー.....	10
展開要求.....	10
E.....	11
外部ユーザー.....	11
Engagement Messenger.....	11
環境.....	11
Experience (エクスペリエンス).....	11
資格付与.....	11
F.....	12
フィールドの推奨.....	12
G.....	13
ガイダンス.....	13

I.....	14
インストールベースの特性.....	14
インストールされた製品.....	14
インストールベース管理.....	14
内部ユーザー.....	14
インタラクティブ機能.....	14
J.....	15
Java キーストア.....	15
JSON Web トークン (JWT).....	15
K.....	16
L.....	17
ロジックと自動化.....	17
M.....	18
重大なケース.....	18
一致ルール.....	18
N.....	19
Natural Language Understanding (NLU).....	19
O.....	20
順序.....	20
P.....	21
パイプライン.....	21
ポータルバナーウィジェット.....	21
ポータルの分類ウィジェットを参照.....	21
ポータルカタログクイックリンクウィジェット.....	21
ポータル FAQ ウィジェット.....	21
製品オファー.....	21
製品モデル.....	21
親ケース.....	21
ケースの事後レビュー.....	22
プロキシ連絡先.....	22
Q.....	23
引用.....	23
R.....	24
要求者.....	24
リソースジェネレーター.....	24
S.....	25
Security (セキュリティ).....	25
サービスモデル基盤.....	25
Service Level Agreement (SLA).....	25
サービスレベルアグリーメント (SLA) の定義.....	25
特記事項.....	25
U.....	26

ユーザー入力コントロール.....	26
W.....	27
Webhook.....	27
ウィジェットインスタンスのオプション.....	27
V.....	28
仮想エージェント.....	28

A

用語集の用語はアルファベット順にグループ化されています。

メニュー

折りたたみ可能なカテゴリ内のコンテンツの関連セクションを表示および非表示にする機能をユーザーに提供します。

 注: このコンポーネントはコードでのみ使用でき、UI Builder には表示されません。

アプリケーションテンプレート

特定のユースケースをサポートするために、事前定義されたデータ、エクスペリエンス、ロジックと自動化、セキュリティを提供します。たとえば、出張要求テンプレートは、従業員の出張要求を送信および承認するためのアプリケーションコンテンツを提供します。

使用可能なテンプレートの詳細については、「[利用可能なテンプレート](#)」を参照してください。

アカウント

アカウントは、サポート対象の外部顧客です。アカウントは、顧客アカウント、パートナーアカウント、またはその両方として作成できます。

エージェントが開始

エージェントが開始するチャット。

非同期チャット

この機能により Engagement Messenger、サポートエージェントとエンドユーザーは、同時にオンラインになるという制約を受けずに、自分のペースで会話できるようになります。通知を通じて、受信した新しいメッセージについてユーザーに通知されます。

アカウント階層

アカウント階層は、アカウントとその関係、アカウントの顧客、資産、およびサービス資格付与の法的なエンティティ構造を表します。

アサインワークベンチ

スキルや可用性などの構成可能な基準を使用して、選択したグループ内のエージェントを評価し、特定のケースをどの程度うまく処理できるかの総合的なランキングを提供する、ケースルーティングの一部である機能。マネージャーは、これらの結果を確認し、ボタンクリック 1 つでタスクをアサインできます。

B

用語集の用語はアルファベット順にグループ化されています。

事業所

事業所を使用すると、内部および外部の組織構造をモデル化して顧客をサポートし、エージェントに顧客データを適切なレベルで表示できます。

ボット応答

仮想エージェント (ボット) が顧客に提供する応答のタイプ。たとえば、カード応答には、ビデオや画像などのリッチコンテンツを含むレコードの情報が表示されます。

C

用語集の用語はアルファベット順にグループ化されています。

コールバック

ユーザーは、またはのチャット中に、即時コールバックを要求するか、エージェントからの音声コールバックまたはビデオコールバックをスケジュールできます仮想エージェント Engagement Messenger。さらに、ユーザーはコールバック要求を簡単に再スケジュールまたはキャンセルできます。

ケース

特定の顧客の問題、要求、またはインシデントを追跡および管理するために使用されるレコード。これは、カスタマーサポートやヘルプデスクシステムを通じて問題を解決する際に一般的に使用されます。

Customer Access Management

Customer Access Management は、さまざまなレベルのアクセスを提供することで、ケース、販売済み製品、およびインストールベースの処理において複数の関係者をサポートします。Customer Access Management の詳細については、次を参照してください [Customer Service Management を構成する](#)。

ケース候補

複数の顧客に影響する問題となる可能性がある問題にフラグを設定するために、カスタマーサービスエージェントによって作成されたケース。エージェントは、報告された問題の既存のカスタマーサービスケースを昇格させるか、重大なケース候補を直接作成することで、重大なケース候補を作成できます。

ケースルーティング

一致ルールとアサインルールを使用して、特定のケース属性を持つケースを識別し、それらを最適な設備の整ったカスタマーサービスエージェントにルーティングする機能。Engagement Messenger の一部。

ケースの同期

重大なケースのユーザー指定フィールドを、関連する各子ケースと同期できるようにする重大な問題管理システムプロパティ。

子ケース

重大なケースの問題によって影響を受ける各ビジネスアカウント (B2B) またはコンシューマー (B2C) ごとに 1 対 1 で作成された、重大なケースに関連付けられているケース。ここには、重大なケースの問題によって影響を受ける各顧客の顧客固有の情報が含まれています。

ケースタスク

カスタマーサービスケースの解決の一環として完了する必要がある追加作業用に作成されたタスク。ケースタスク [sn_customerservice_task] テーブルに保存されます。ミドルオフィスエージェントやバックオフィスエージェントなどのユーザーに頻繁にアサインされます。

C構成可能な カード

ホームスクリーンに Engagement Messenger カスタムカードを追加するオプション。構成可能カードを使用すると、管理者は次のカスタム機能をカードとして表示できます。

- ポータルページまたはカタログアイテム
- 外部サイトへのリンク
- 任意のテーブルのデータ

契約

契約には、契約期間、契約品目の詳細、正味商品および対象商品などの顧客固有の情報が含まれています。また、顧客が受け取る資格のあるアフターサービス情報も保持しています。

会話統合

通常の人間の会話をシミュレートする、わかりやすい方法で顧客を引き付ける仮想エージェントとのチャット。この会話は、FacebookやGoogleメッセージなどのサードパーティアプリケーションで行われます。

顧客

顧客はアカウントまたは連絡先です。企業間 (B2B) シナリオでは、顧客は通常アカウントですが、企業/消費者間 (B2C) シナリオでは、顧客は通常消費者です。

D

用語集の用語はアルファベット順にグループ化されています。

Data (データ)

アプリケーションに保存されている情報です。たとえば、従業員の電話番号やオフィスの場所などです。テーブルを使用してアプリケーションデータを設定します。

意思決定ツリー

問題のトラブルシューティングと解決策の提供のガイド付きフロー。意思決定ツリーは、一連の質問、回答、およびユーザーが従うガイダンスを含む、マルチステップのプロセスです。

ディジジョンツリービルダー

トラブルシューティング プロセスでノードとそのパスを構成するための図によるキャンバスを提供する、コーディング不要のビジュアル ツールです。

展開要求

送信されたアプリケーションのレビューを追跡するチケットです。レビュー担当者は、展開要求フォームで、アプリケーションをさまざまな環境に展開したり、アプリケーションを承認または却下したり、開発者にフィードバックを送信したりできます。

E

用語集の用語はアルファベット順にグループ化されています。

外部ユーザー

サードパーティ、請負業者、外部エージェントなど、組織外のユーザー。外部ユーザーは、組織の従業員ではありません。外部ユーザーは、自分のインスタンスにはアクセスできるが、内部ユーザーに割り当てられているすべての機能にはアクセスできないように定義できます。

Engagement Messenger

Engagement Messengerはメッセージャーに似たポップアップで、サードパーティの Web アプリケーションに埋め込んで、ケースマネジメント、ナレッジ、仮想エージェント、ライブ エージェントチャットAI 検索などの機能を実行ServiceNow®できます。これにより、顧客はセルフサービスを使用して、環境外の ServiceNow サードパーティの Web アプリケーションから必要な情報やサービスを見つけることができます。

環境

アプリケーションの開発、テスト、起動に使用するインスタンスです。App Engine Studio を設定するには、環境として使用している各インスタンスで、環境を定義する必要があります。

Experience (エクスペリエンス)

ユーザーが操作するグラフィカルインターフェイスです。たとえば、ユーザーが情報を検索し、要求を送信し、ビジネスタスクを実行できるポータルを作成できます。使用可能なアプリケーションエクスペリエンスの詳細については、「[アプリケーションエクスペリエンスの追加](#)」を参照してください。

資格付与

エンタイトルメントは、製品の購入後に顧客が受けるサポートのタイプを定義します。

F

用語集の用語はアルファベット順にグループ化されています。

フィールドの推奨

レコードのフィールドに推奨される値。フィールドの推奨事項は自動入力されるか、フィールドの下にメッセージとして表示されます。

G

用語集の用語はアルファベット順にグループ化されています。

ガイダンス

ユーザーが実行できるアクションまたはユーザーが共有 Recommended Actions できる情報。

用語集の用語はアルファベット順にグループ化されています。

インストールベースの特性

インストールベースの特性は、インストールベースアイテムのタイムリーなメンテナンスサービスのサービス要件に関する情報を提供します。

インストールされた製品

インストール済み製品は、販売済み製品とインストールベースアイテム間の関連付けを作成し、販売済み製品インスタンスが展開されている場所に関する情報を提供します。

インストールベース管理

インストールベース管理は、顧客が購入した製品とサービスを、インストールされた各アイテムの詳細な構成とともに追跡するのに役立ちます。

内部ユーザー

マネージャー、エージェント、他の従業員など、組織内のユーザー。

インタラクティブ機能

仮想エージェント (ボット) が顧客に送信する応答。顧客に対話のオプションを提供します。たとえば、タイムピッカーは、予約時に選択するタイムスロットを顧客に提供します。

J

用語集の用語はアルファベット順にグループ化されています。

Java キーストア

セキュリティ証明書 (認証証明書または公開キー証明書) と対応する秘密キーのリポジトリ。

JSON Web トークン (JWT)

JSON オブジェクトとして関係者間で情報を安全に送信するためのコンパクトで自己完結型の方法。

K

用語集の用語はアルファベット順にグループ化されています。

L

用語集の用語はアルファベット順にグループ化されています。

ロジックと自動化

ビジネス向けの自動アプリケーションプロセスです。フローを使用してロジックと自動化を定義します。フローには、一連のアクションとトリガーが含まれます。フローテンプレートを使用することも、ゼロからフローを作成することもできます。

ロジックと自動化を追加することで、アプリケーションのすべての作業を自動化します。たとえば、誰かが要求を行ったときに管理者に通知を送信するフローを構築できます。

ロジックと自動化

M

用語集の用語はアルファベット順にグループ化されています。

重大なケース

システム全体の機能停止など、複数の顧客に影響を与える特定の問題に関する情報を含むケース。アカウント、連絡先、または消費者には関連付けられていません。顧客固有の情報は、関連する子ケースに存在します。重大なケースは、親ケースとも呼ばれます。

一致ルール

一致ルール基準を満たす特定のケース属性を持つケースをキャプチャし、それらを最適な設備の整ったカスタマーサービスエージェントにルーティングするルール。

N

用語集の用語はアルファベット順にグループ化されています。

Natural Language Understanding (NLU)

人間が表現したインテントをシステムが学習して応答できるようにする機能。システムに自然言語の例を入力することで、単語の意味とコンテキストを理解し、ユーザーまたはシステムのアクションを推測できるようにします。



用語集の用語はアルファベット順にグループ化されています。

順序

注文は、指定された条件での商品およびサービスの配送の確認済み要求です。または、顧客が受け入れる見積もりです。

P

用語集の用語はアルファベット順にグループ化されています。

パイプライン

アプリケーションをさまざまな環境に展開するための構成です。

ポータルバナーウィジェット

このウィジェットでは、お知らせを表示し、新製品や機能をハイライト表示し、ポータルページで重要な情報を伝えます。

ポータルの分類ウィジェットを参照

このウィジェットには階層分類トピックが表示され、ウィジェットのナビゲーションペインからナレッジ記事やカタログアイテムにアクセスするためのシームレスなナビゲーションエクスペリエンスをユーザーに提供します。

ポータルカタログクイックリンクウィジェット

このウィジェットは、特定のフィルター基準に基づいてカタログアイテムを表示します。管理者は各カードに画像、アイコン、名前、説明を追加できます。

ポータル FAQ ウィジェット

このウィジェットには、ポータルで選択したナレッジテーブルからよく寄せられる質問 (FAQ) の要約リストが表示されます。この機能により、ユーザーはカスタマーサポートに連絡したり、複数のナレッジ記事ページ間を移動したりすることなく、クエリーに対する回答を見つけることができます。さらに、このウィジェットでは、メインナビゲーションで利用可能なオプションを使用して FAQ を柔軟にフィルタリングできます。

製品オファー

製品オファーは、カタログから注文できるエンティティを表します。オファーには、価格情報とアドオンサービス (保証、サービス契約、メンテナンス契約、エンタイトルメントなど) が含まれます。

製品モデル

製品モデルは、製品の特定のバージョンまたは構成です。製品モデルは、カスタマーサービスエージェントと顧客に、使用されている製品に関する共通の理解を提供します。

親ケース

システム全体の機能停止など、複数の顧客に影響を与える特定の問題に関する情報を含むケース。アカウント、連絡先、または消費者には関連付けられていません。顧客固有の情報は、関連する子ケースに存在します。親ケースは、重大ケースとも呼ばれます。

ケースの事後レビュー

ケースがクローズされた後に作成されたドキュメントには、問題のサマリー、影響を受ける資産、根本原因、解決策、予防措置など、解決済みのケースに関する詳細が取り込まれます。

プロキシ連絡先

プロキシ連絡先は、履行者ではないか、他の CSM 固有のロールを持たない社内の従業員です。このロールを使用すると、従業員は顧客アカウントと連絡先のケースを作成でき、顧客の代わりにプロキシケース連絡先になることもできます。

Q

用語集の用語はアルファベット順にグループ化されています。

引用

見積もりは、特定の価格と支払条件で顧客に提案される製品またはサービスの正式なオファーです。

R

用語集の用語はアルファベット順にグループ化されています。

要求者

チャットを通じて仮想エージェントまたはライブエージェントとやり取りするコンシューマーまたは顧客の連絡先。

リソースジェネレーター

の推奨事項 Recommended Actionsを提供する際に使用できるナレッジ記事、一連のケース、フィールド値などのリソースを提供する構成です。

S

用語集の用語はアルファベット順にグループ化されています。

Security (セキュリティ)

アプリケーションを使用できるユーザーを限定するルールとアクセス制御です。

サービスモデル基盤

顧客がビジネスニーズを表す構造化された柔軟なデータモデルを作成するために使用できる基本的なデータモデルフレームワーク。概要の詳細については [サービスモデル基盤](#)、次のリンクを参照してください [サービスモデル基盤の概要](#)。

Service Level Agreement (SLA)

サービスを提供する必要がある時間を指定する契約。SLA 定義は、カスタマーサービスケースの SLA を作成して進行させるために必要な情報を含むように構成されます。

サービスレベルアグリーメント (SLA) の定義

タスクのサービスレベルアグリーメント (SLA) を作成および進行するために必要なタイミン
グ、条件、ワークフロー、およびその他の情報を含む定義。これにより、組織のタスクに SLA
システムを使用できるようにします。

特記事項

特記事項アプリケーションで作成されたメモ。個々のレコードに関する重要な情報にユーザーの注意を向け、ステータス、優先度、有効期限を割り当てることができます。特記事項は、レコードフォームの埋め込みリストや関連リスト、またはフォームにアクセスしたときに表示されるポップアップウィンドウなど、さまざまな方法で表示できます。

U

用語集の用語はアルファベット順にグループ化されています。

ユーザー入力コントロール

ユーザーに与えられる応答の選択肢の形式。たとえば、ユーザーが事前定義されたリストから選択する「静的選択」。

W

用語集の用語はアルファベット順にグループ化されています。

Webhook

2つのアプリケーション プログラミング インターフェイス (API) 間の軽量なイベント ドリブン 通信を可能にする HTTP ベースのコールバック関数。

ウィジェットインスタンスのオプション

これらのオプションを使用すると、管理者はウィジェットのデータ、プレゼンテーション、および動作を変更できます。ウィジェットの各インスタンスは、外観と動作が異なるように構成できます。

V

用語集の用語はアルファベット順にグループ化されています。

仮想エージェント

仮想エージェントは、AI を利用した会話型チャットボットであり、一般的な要求を即座に解決し、顧客満足度を高め、エージェントがより重要な問題に集中できるようにします。