Xanadu カスタマーサービス管理 (CSM)

最終更新日: **2024年11月7日**

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

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

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

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

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

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

servicenow

目次

カスタマーサービス管理 (CSM) 6
カスタマーサービス管理 (CSM) の探索 7
カスタマーサービス管理 (CSM) のデータ管理 9
カスタマーサービス管理 (CSM) のセルフサービス 11
顧客とコミュニケーションを取るためのオムニチャネル 13
エージェントエクスペリエンス 16
カスタマーサービス管理 (CSM) のケース管理 18
Intelligence 19
アナリティクスとインサイト 22
最適化 22
Post-Sales Support 24
Contracts and Entitlement Workflows 25
カスタマーサービス管理 (CSM) の構成 26
環境の設定 26
エージェントワークスペースを整理する 426
コミュニケーションチャネルの有効化 744
インテリジェンスの実装 821
セルフサービスのセットアップ 955
機能の拡張 1003
管理 カスタマーサービス管理 (CSM) 1028
匿名チャット 1030
カスタマーサービス管理 (CSM) フローデザイナー アクション 1034
ドメインセパレーションと カスタマーサービス管理 (CSM) 1035
カスタマーサービス管理 (CSM) の拡張ポイント 1039
ナレッジ製品エンタイトルメント 1041
ナレッジベースのアクセスを内部ユーザーに制限 1042
カスタマーサービス管理 (CSM)のクイックスタートテスト 1043
カスタマーサービスケースのルーティングおよびアサイン 1054
アサインワークベンチの概要 1057
特別処理メモの概要 1063
ケースとアカウントのエスカレーション 1066
ケースアクションステータスの概要 1075
重大な問題管理の概要 1080
カスタマーサービスケースを自動的にクローズ 1091
Post-Sales Support の管理 1092
他のアプリケーションとの カスタマーサービス管理 (CSM) のデータ連携 1094
IT Service Management との統合 1095
サービスポートフォリオ管理との統合 1120
継続的改善管理との統合 1124

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

IT Operations Management (ITOM) とのデータ連携....1125
Customer Project Management との統合....1125
ファイナンシャルマネジメントとのデータ連携....1142
Adobe Experience Manager とのデータ連携....1145
コンピューター電話統合 (CTI) との統合....1164
Microsoft Outlook との統合....1176
セーフワークプレイス のアプリケーションとの統合....1178
コンシューマーメッセージングアプリとの統合....1181
プロセス最適化 との統合....1189
カスタマーサービス管理 (CSM) の使用....1190
カスタマーサービスケースの管理....1193
カスタマーサービス管理 (CSM) での CSM 構成可能ワークスペースの使用....1221
カスタマーサービス管理 (CSM) 用 Playbook の使用....1255
ポータル向けプレイブック (Playbooks for Portals) の使用....1263
カスタマーサービスのタスクインテリジェンスの使用....1268
Customer Access Management の使用....1274
プロアクティブカスタマーサービスオペレーションの使用....1283
ウォークアップエクスペリエンスの使用....1289
ケース回避に自動応答機能を使用する....1305
カスタマーサービスのアウトソーシングの使用....1306
Chat Zoom Connector の使用....1315
Microsoft Outlook と CSM の使用....1319
B2B2C 用顧客データモデルの使用....1321
構成可能なポータルウィジェットの使用....1325
カスタマーサービスポータルの使用....1360
事業所サービスポータルの使用....1387
事業所 360 を使用する....1396
消費者サービスポータルの使用....1406
対話型予約 の使用....1416
カスタマーサービス管理の Omnichannel Callback の使用....1425
カスタマーサービス管理 (CSM) のモバイルエクスペリエンス....1434
カスタマーサービス管理 (CSM) の時間記録....1443
エージェントカレンダーの管理....1449
インストールベースの作業計画....1461
Post-Sales Support の使用....1464
カスタマーサービス管理 (CSM) のアナリティクスおよびレポート作成....1483
カスタマーサービス プラットフォームアナリティクスとレポートソリューション....1483
カスタマーサービスのセルフサービスアナリティクスのための プラットフォームアナリティクスとレポートソリューション....1506
カスタマーサービス管理 (CSM) の参照....1514
カスタマーサービスケースリスト....1514
エンゲージメントメッセンジャー 参照....1516

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[チャットのセットアップ構成 (Chat Setup configuration)] フォーム....1536
構成可能なポータルウィジェットライブラリ....1537
構成可能なポータルウィジェットインスタンスオプション....1538
ポータルバナーウィジェットでの検索オプションのスクリプトパラメーター....1558
ポータルバナーウィジェットの JSON パラメーター....1558
ポータルデータリストウィジェットの JSON パラメーター....1559
ポータル Polaris フッターウィジェットの JSON パラメーター....1562
さまざまなケース状況のデフォルトのハイライト表示色....1563
カスタマーサービス フォーム....1563
CSM クエリルール....1597
カスタマーサービス管理 (CSM) とともにインストールされるコンポーネント....1598
CSM ワークスペースとともにインストールされるコンポーネント....1637
カスタマーサービス管理 (CSM) の追加プラグインとともにインストールされるコンポーネント....1639
エンゲージメントメッセンジャー とともにインストールされるコンポーネント....1650
エンゲージメントメッセンジャー でサポートされている機能コンテキストパラメーター....1653
エンゲージメントメッセンジャー 翻訳テーブル....1655
Post-Sales Support の参照情報....1656
カスタマーサービスのワークフォース最適化....1663
カスタマーサービスのワークフォース最適化 の詳細....1665
カスタマーサービスのワークフォース最適化 の構成....1688
カスタマーサービスのワークフォース最適化 の使用....1765
CSM の Now Assist....1829
CSM の Now Assist の詳細....1830
CSM の Now Assist の構成....1838
CSM の Now Assist の使用....1859
Communities....1878
Communities プラグインの有効化....1879
Communitiesでインストールされるプロパティ....1880
Communities ロール....1891
アドミン向けのコミュニティセットアップガイド....1892
ドメインセパレーションと Communities....1894
Communitiesのクイックスタートテスト....1895
コミュニティの設定....1896
コミュニティのモデレート....1936
コミュニティの使用....1944
ゲーミフィケーション....1985

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタマーサービス管理 (CSM)

ServiceNow® カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションを使用すると、外部顧客が必要とするサービスとサポートを提供できます。たとえば、顧客は Web、メール、チャット、電話、ソーシャルメディアを通じてコミュニケーションを取り、サポートを受けることができます。

詳細を読む

カスタマーサービス管理 (CSM) の主な機能とメリットがどのように役立つかを確認できます。

構成

固有のニーズに合わせてカスタマーサービス管理 (CSM) を計画およびカスタマイズします。

管理

カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションを管理およびカスタマイズします。

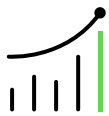
統合

他のアプリケーションと統合することでカスタマーサービス管理 (CSM) の機能を拡張します。

使用

エージェントとマネージャーがカスタマーサービス管理 (CSM) を使用してケースを作成、ルーティング、および管理する方法を確認します。

分析



事前構成済みのダッシュボードにアクセスし、可視化されたアクション可能なデータを利用してサービスを監視および改善できます。

参考資料

リスト、フォーム、ルール、コンポーネント、パラメーター、ロール、ペルソナを含む、カスタマーサービス管理 (CSM) ケースに関する補足情報を入手できます。

割り当て

ワークフォース最適化を使用して、作業をチームに効率的にルーティングし、チームのスキルとスケジュールを管理し、パフォーマンスを監視します。

自動化

CSM の Now Assist を使用して、 生成 AI による対話や予想される体験を通してユーザーの生産性と効率性を向上させます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

その他のリソース

- 最新情報と変更内容の詳細については、「カスタマーサービス管理 (CSM) リリースノート」を参照してください。
- ServiceNow® アカウントにログインし、 カスタマーサービス管理 (CSM) 機能の実装と展開に関する追加情報があるか、Now Create で確認できます。
- Now Learning で、リアルタイムコース、自分のペースで進められるトレーニング、キャリアリソースを確認することができます。
- Customer Success Center で、自分のロールに関連する役立つリソースを見つけ、ベストプラクティスの検討材料にすることができます。
- Now Community で他の カスタマーサービス管理 (CSM) ユーザーとつながることができます。

カスタマーサービス管理 **(CSM)** の探索

組織が顧客の問題や顧客の要求を解決するために、カスタマーサービス管理 (CSM) (CSM) アプリケーションがどのように役立つかについて説明します。プロアクティブなカスタマーサービスアプローチを採用して、顧客満足度と維持率を向上させることができます。

概要

カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションを使用すると、プロセスを自動化し、サービスエージェントに、顧客へのプロアクティブなサービスを提供するために必要な顧客のシステムとツールの可視化を提供できます。カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションの主なベネフィットは次のとおりです。

チーム間の連携により効率性を向上

フロントオフィス、ミドルオフィス、バックオフィスの連携を可能にすることで顧客の問題にプロアクティブに対処し、自動化によってセルフサービスを向上させることができます。

顧客の製品とサービスをリアルタイムで可視化する

影響を受ける顧客に事前のアラートを送信することで、問題をプロアクティブに検出して防止します。傾向を識別および予測して、実行可能な改善を促進し、最も発生頻度の高い問題の解決を自動化できます。

問題を直接特定してアサイン

チームを連携させ、顧客の部門に直接連絡して問題を解決に至るまで追跡し、これらの問題を迅速に解決することができます。また、既知の問題のレコードを維持して、将来の顧客が同じ問題を経験しないで済むようにできます。

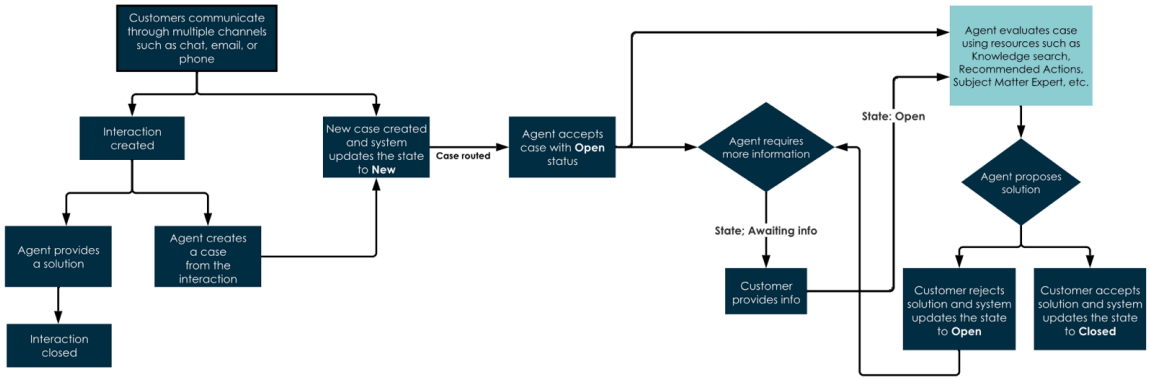
カスタマーサービス管理 (CSM) の実装を開始するか拡張するかにかかわらず、カスタマーサービスエクスペリエンスを改善し、ケースの開始から終了までを追跡するために利用できる機能について説明します。

カスタマーサービス管理 **(CSM)** のワークフロー

次のインフォグラフィックは、カスタマーサービス管理 (CSM) ワークフローのサンプルです。ここでは、新しいケースの作成からケースの完了まで、エージェントが処理するさまざまなステージを示しています。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

CSM ワークフローの視覚的表現



ベネフィット

CSM を使用することで、フロントオフィス、ミドルオフィス、バックオフィス全体の業務を簡素化し、効率を向上させることができます。さらに、複数のチャネルにセルフサービス機能を実装し、問題解決を自動化することもできます。さらに CSM では、エージェントにリアルタイムの情報とインテリジェントなガイダンスを提供し、最終的にエージェントのパフォーマンスを向上させます。

CSM 機能のベネフィット

ベネフィット	主な機能	ロール
顧客に関するデータを収集、整理、更新、分析する方法について説明します。	顧客データ管理	マネージャー
ナレッジ記事、サービスカタログ、コミュニティ、およびチャットボットと統合されたポータルによってセルフサービスを促進します。	セルフサービス	アドミニストレーター–
電話、メッセージング、チャット、Web、メール、対面、ソーシャルメディアを通じて顧客をサポートします。	オムニチャネル	エージェント
エージェントの効率を改善して、解決を迅速化し、カスタマーエクスペリエンスを向上させます。	エージェントエクスペリエンス	マネージャー
インタラクションとサービスレベルアグリーメント (SLA) を管理し、アカウントの関係、およびアウトソーシングサービスをモデル化します。	ケース管理	アドミニストレーター
顧客が必要とするサポートや、他のアドオンの採用や販売の機会を迅速に特定します。	インストールベース管理	エージェント
自動化されたタスクの作成、トリアージ、および調査により顧客が迅速に回答を得られるようにして、生産性を向上させま	Intelligence	マネージャー

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

CSM 機能のベネフィット (続く)

ベネフィット	主な機能	ロール
す。また、問題をルーティングし、解決策を推奨し、傾向を特定する方法も説明します。		
データを一目で把握して理解を深め、プロセスに影響を与える領域を特定します。	アナリティクスとインサイト	マネージャー
プロセス、チーム、パフォーマンスを即座に監視して分析します。また、標準への適合性を確認し、プロセスを常に最適化および改善する方法も説明します。	最適化	マネージャー
Web サイトの内部にメッセンジャーのようなポップアップを埋め込み、ナレッジの参照、ケースの作成、仮想エージェントとのやり取りなどの ServiceNow 機能を操作し、顧客が Web アプリケーションとサービスをに使用する方法を一元的に管理します。またメッセンジャーの動作とスタイルを構成し、選択した Web サイトまたはモバイルサイトに構成を展開することもできます。	カスタマーサービス管理 (CSM) 対応の エンゲージメントメッセンジャー	アドミニストレーター

カスタマーサービス管理 **(CSM)** のデータ管理

カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションを使用して、内部ユーザーと外部顧客の両方のデータを整理および管理します。マネージャーとエージェントに、アカウントと連絡先/顧客情報、製品とサービス、資産、契約、エンタイトルメントなどを含む、顧客データのビューを提供できます。

カスタマーサービスビジネスモデル

カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションでは、さまざまなビジネスモデルを利用して、目標とビジネスニーズをサポートできます。顧客に提供する製品、サービス、サポートに応じて、さまざまなビジネスモデルがあります。ビジネスに適したモデルを使用すると、クエリに回答し、問題を解決し、顧客満足度の向上に重点を置いた、一貫性のある高品質のサービスを提供できます。

カスタマーサービスビジネスモデルの詳細については、「カスタマーサービスビジネスモデル」を参照してください。

顧客データ

顧客データには、名前と住所、電話番号、メールアドレスなど、組織の外部にいる顧客に関する情報が含まれています。企業間 (B2B) ビジネスモデルでは、顧客データにはアカウントと連絡先に関する詳細が含まれます。企業/消費者間 (B2C) ビジネスモデルでは、消費者と世帯に関する詳細が含まれます。正確な顧客データを維持することで、エージェントは顧客と迅速かつ簡単にやり取りできます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

顧客データの詳細については、「顧客データ」を参照してください。

製品データ

製品データには、組織がその顧客に提供する製品とサービスに関する情報が含まれます。このデータには、製品と製品モデル、資産、販売済み製品、インストールベースアイテム、インストール済み製品の情報があります。顧客をサポートする場合、エージェントは短時間で適切な製品データを選択し、ケースレコードに詳細を追加し、ナレッジ記事や解決済みケースなどの製品データに関連する情報を表示できます。

製品データの詳細については、「製品データ」を参照してください。

貢献者ユーザー

貢献者ユーザーロールを使用すると、内部と外部の両方のユーザーを顧客の問題と要求の解決のサポートに関与させることができます。

貢献者ユーザーの詳細については、「貢献者ユーザー」を参照してください。

サービスモデル基盤

サービスモデル基盤は、特定の業界のビジネスニーズを満たすように、事前に設計された一連のビジネスおよび技術データフレームワークを指します。 サービスモデル基盤は、業界全体のカスタマーサービスバリューチェーンのモデルエンティティにコアフレームワーク、セキュリティ、およびガイダンスを提供します。これらのモデルを使用することで、カスタマーサービスプロセスを実行する顧客、エージェント、およびミドルオフィスワーカーに有意義なエクスペリエンスを提供できます。

サービスモデル基盤の詳細については、「サービスモデル基盤の概要」を参照してください。

内部ユーザーデータ

内部ユーザーデータは、マネージャー、エージェント、他の従業員など、組織内の人員に関する情報を含みます。内部ユーザーはさまざまなユーザーグループに属することができ、カスタマーサービスエージェント、コンシューマーサービスエージェント、マネージャーのロールをアサインすることができます。

内部ユーザーデータの詳細については、「内部ユーザーデータ」を参照してください。

カスタマーサービス管理 **(CSM)** のビジネスステークホルダー

ビジネスステークホルダーは、カスタマーサービスプロセスに直接関与するユーザーです。組織全体のケースと要求を作成、表示、および承認できます。

ビジネスステークホルダーの詳細については、「カスタマーサービス管理 (CSM) のビジネスステークホルダー」を参照してください。

顧客アクセス管理

顧客アクセス管理は、複数の関係者 (連絡先、コンシューマー、および内部ユーザー) にさまざまなレベルのアクセス権を提供することで、ケース、販売済み製品、およびインストールベースの取り扱いをサポートします。さらに、関係者の特定のケースや製品における追跡やコラボレーションがしやすくなり、関係性の命名が可能になります。製品に関連付けられた関係者は、製品を表示できるだけでなく、そのすべてのケースを追跡することができます。

顧客アクセス管理の詳細については、「Customer Service Management を構成する」および「Customer Access Management の使用」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インストールベース管理

カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションで、インストールベース管理を使用して、あらゆる業種の顧客による製品の使用または購入を把握することができます。さまざまな顧客の場所にインストールされている製品とサービスを追跡できます。たとえば、ある場所に製品がいくつあり、誰が製品を所有していて、どのように使用されているかを把握することができます。

インストールベースは、有形および無形の物品にわたるすべての業種をサポートし、あらゆる業種のポストセールスサポートに拡大の機会を提供します。たとえば、銀行業界では、現金自動預払機 (ATM) がインストールベースと言えます。たとえば、食料品店の ATM が機能していないとします。この場合、修理するには修理要求の作成が必要になります。

インストールベース管理を使用する主なメリットは、次のとおりです。

- 顧客が購入した製品とサービスを追跡します。
- 製品カタログから他の製品をアップセルおよびクロスセルします。顧客が既にインストールしている製品を把握することで、他の製品のアップセルやクロスセルが容易になります。
- 製品がどのように使用されているかを知ることで、フィールド技術者は製品のサービスを容易に提供することができます。
- 問題の迅速な修正は、優れたカスタマーエクスペリエンスにつながります。
- インストールベースアイテムのレコードを保持すると、アイテムをより迅速に管理および交換できます。

カスタマーサービス管理 (CSM) のセルフサービス

カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションにより、ナレッジ記事、コミュニティフォーラム、サービスカタログ、およびチャットボットと統合されたセルフサービスポータルを使用して、顧客にサービスを提供できます。

顧客およびコンシューマーセルフサービスポータル

サービスポータル アプリケーションを使用して、顧客が問題を解決し、ケースと要求を自分で送信できるようにするためのポータルを作成できます。顧客を適切なポータルリソースに誘導するために、カスタマーサービス管理 (CSM) 用の 仮想エージェント アプリケーションをアクティブ化することもできます。

ポータルタイプ

顧客とコンシューマーをサポートするために、次の 2 つのタイプのポータルを構成できます。

- カスタマーサービスポータル：企業間 (B2B) 顧客をサポート
- 消費者サービスポータル：企業/消費者間 (B2C) 顧客をサポート

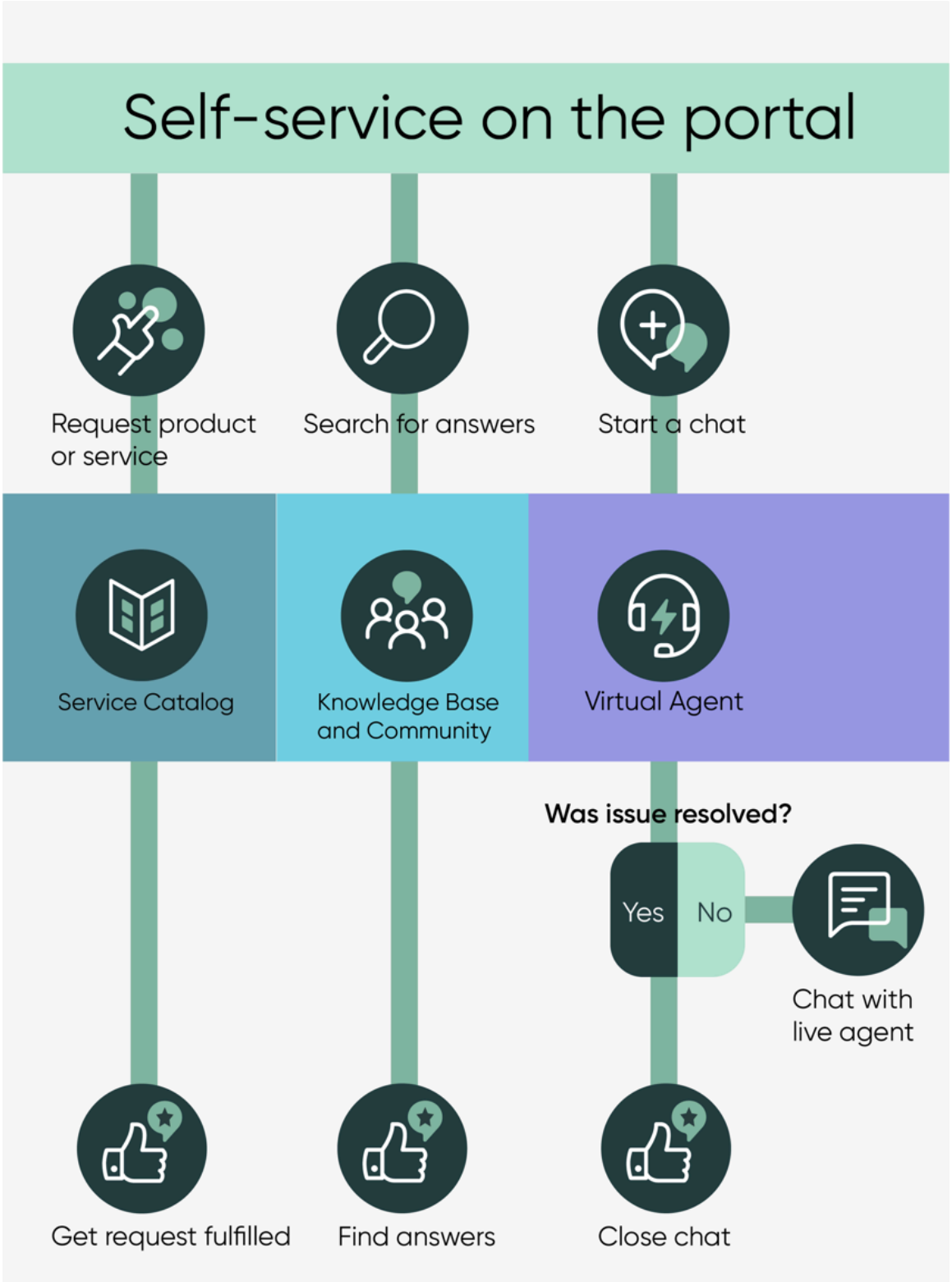
どちらのポータルも、同じセルフサービスおよび仮想エージェントサポート機能を提供します。

ポータルでのセルフサービス

以下のセルフサービス機能を使用して、カスタマーサービスポータルまたは消費者サービスポータルを設定できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

セルフサービスポータル



サービスカタログ

サービスカタログ アプリケーションで、顧客がサービスや製品の提供などのアイテムを要求できるサービスカタログを作成できます。顧客がポータルでアイテムを要求できるようにするには、1 つ以上のサービスカタログをポータルに関連付けます。顧客は、ポータルで未解決の要求のステータスを追跡することもできます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービスカタログの詳細については、「カスタマーサービスポータルおよび消費者サービスポータルとのサービスカタログのデータ連携」を参照してください。

ナレッジベース

ナレッジ管理 アプリケーションを使用すると、記事を使用してナレッジベースを作成し、ポータル上の顧客と情報を共有できます。顧客は、問題を解決して質問に回答するためのトラブルシューティングやタスク解決などの情報について、ナレッジベースを検索できます。

ナレッジベースの検索の詳細については、「ナレッジベースの検索」を参照してください。

コミュニティ

Communities アプリケーションを使用して、エージェントと顧客がつながり、相互にエンゲージメントやコラボレーションを行うためのフォーラムを作成できます。ポータルでは、顧客は、必要なソリューションと回答を提供できるコミュニティコンテンツを検索できます。

Communities の詳細については、「Communities」を参照してください。

チャット

仮想エージェント プラットフォームを使用して、顧客が必要なヘルプを得るうえで役立つ自動化された会話を設計および作成できます。

顧客が質問に回答し、仮想エージェント が提示するオプションを選択すると、セルフサービスリソースに誘導されます。

顧客がエージェントとのチャットを希望する場合、仮想エージェントはそれらをライブエージェントに渡します。このリソースを提供するには、コネクトサポート 機能を使用してください。

チャットの詳細については、「チャットチャネルの設定」を参照してください。

Engagement Messenger

Engagement Messenger を使用すると、顧客は ServiceNow 環境の外部からでも、サードパーティの Web アプリケーションから必要な情報やサービスに簡単にアクセスできます。

ポータルを開始するには、「カスタマーサービスポータルと消費者サービスポータルの設定」を参照してください。

顧客とコミュニケーションを取るためのオムニチャネル

オムニチャネルサポートを提供することで、顧客の快適度を最大化します。顧客は、カスタマーサービス管理 (CSM) ポータルでのチャットやコンシューマーメッセージングアプリを介したチャットの使用、メールの使用、または電話による連絡を行うことができます。

Now Platform 内のオムニチャネルサポート機能の概要について説明します。

顧客は、次のコンシューマーメッセージングアプリを使用してメッセージを送信できます。

- WhatsApp
- LINE
- Facebook Messenger
- Apple Messages for Business

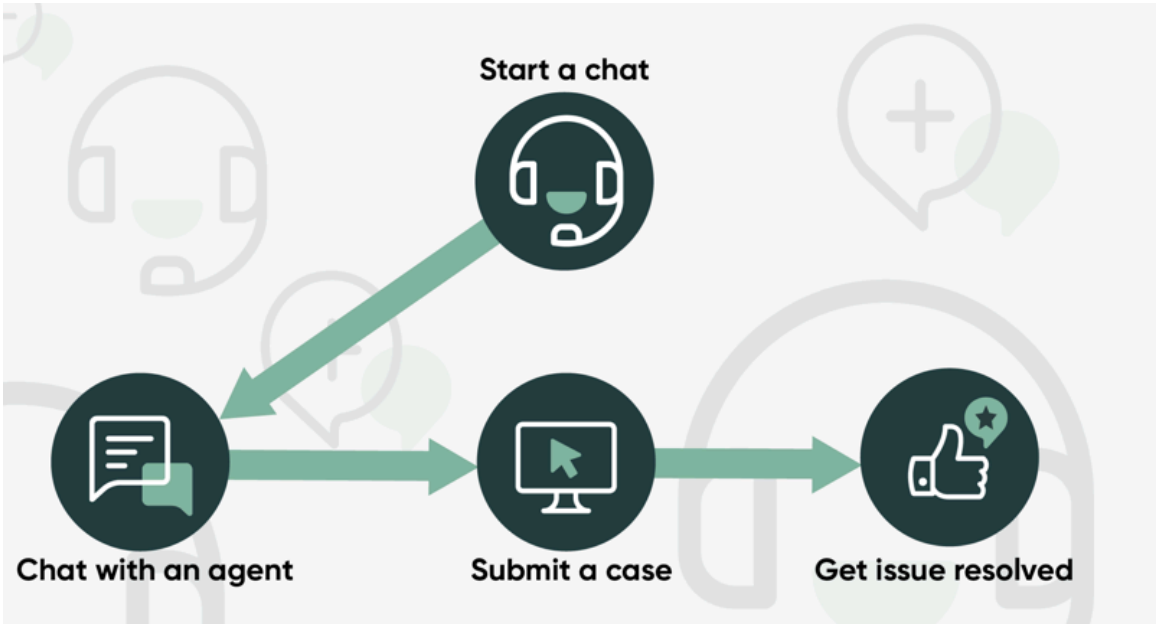
詳細については、コンシューマーメッセージングアプリとの統合 を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

チャットチャネル

顧客はカスタマーサービスポータルと消費者サービスポータルから、仮想またはライブエージェントによるチャットサポートを開始できます。

エージェントとのチャット



チャットコミュニケーションチャネルでは、ServiceNow® コネクトサポート 機能を使用してチャット機能を提供しています。また、ServiceNow® 仮想エージェント アプリケーションを有効にして、ユーザー向けの事前定義されたチャットボットトピック (会話) を作成または使用することもできます。

顧客からのチャット要求は、仮想エージェントまたは必要なスキルセットを備えた対応可能なエージェントにルーティングされます。エージェントは顧客に応答し、必要に応じて、新しいケースを作成したり、既存のケースにディスカッションをリンクしたりすることができます。

エージェントは、問題をより迅速に解決するために、チャットから Zoom 会議を開始することもできます。詳細については、「Chat Zoom Connector」を参照してください。

チャットの結果、ケースが作成された場合、顧客は後でポータルからケースを検索して表示し、更新を行うことができます。カスタマーサービスエージェントは、チャットディスカッションを既存のケースにリンクすることもできます。チャットディスカッションの詳細は、ケースフォームにコピーされます。

詳細については、「コネクトサポート」および チャットチャネルの設定 を参照してください。

チャットキューに関連付けられたアサイン先グループのサポートエージェントがユーザーとのチャットを終了すると、そのユーザーのチャットウィンドウでサーベイが利用可能になります。ユーザーはサーベイを利用して、エージェントとのインタラクションに関するフィードバックを提供できます。サーベイは、エージェントのインタラクションページにあるトランスクリプトでは取得されません。

メールチャネル

メールチャネルでは、顧客はメールを送信して、新しいケースを作成したり、現在のケースを更新したりすることができます。また、ケースの進捗状況に応じて、カスタマーサービスエージェントから最新情報をメールで受け取ることもできます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ケースの作成、表示、および更新

顧客は、指定されたアドレスにメールを送信することで、新しいケースを作成できます。また、指定されたアドレスにメールを送信し、件名に製品名を含めることで、特定の製品に関する新しいケースを作成することもできます。または、チャネル構成が作成されている場合は、件名に含まれている情報に関係なく、顧客は指定されたアドレスにメールを送信できます。

ケースを送信した後、顧客は、アサインされたケース番号とケースフォームへのリンクが記載された確認メールを受信します。エージェントがケースを更新すると、顧客は詳細が記載されたメールを受信します。

顧客は、次の方法で既存のケースを更新できます。

- カスタマーサービスエージェントから直接メールに返信する。
- メールを作成し、[Case:] プリフィックスとそれに続くケース番号を件名に含める。たとえば、`Case:CS0000011`。

注: 件名のケース番号が間違っている場合は、新しいケースが作成されます。

ソリューションの承認と却下

エージェントがケースにソリューションを提案すると、顧客は、ソリューションを承認または却下するための手順が記載されたメールを受信します。顧客は、メールの最初の行に [承認] または [却下] を含めて返信することもできれば、メール内の [承認] または [却下] リンクをクリックすることもできます。

エージェントがケースをクローズすると、顧客に 2 通のメールが送信されます。最初のメールには、ケースがクローズされたことが記載されており、2 番目のメールでは顧客満足度サーベイへのリンクが提供されます。

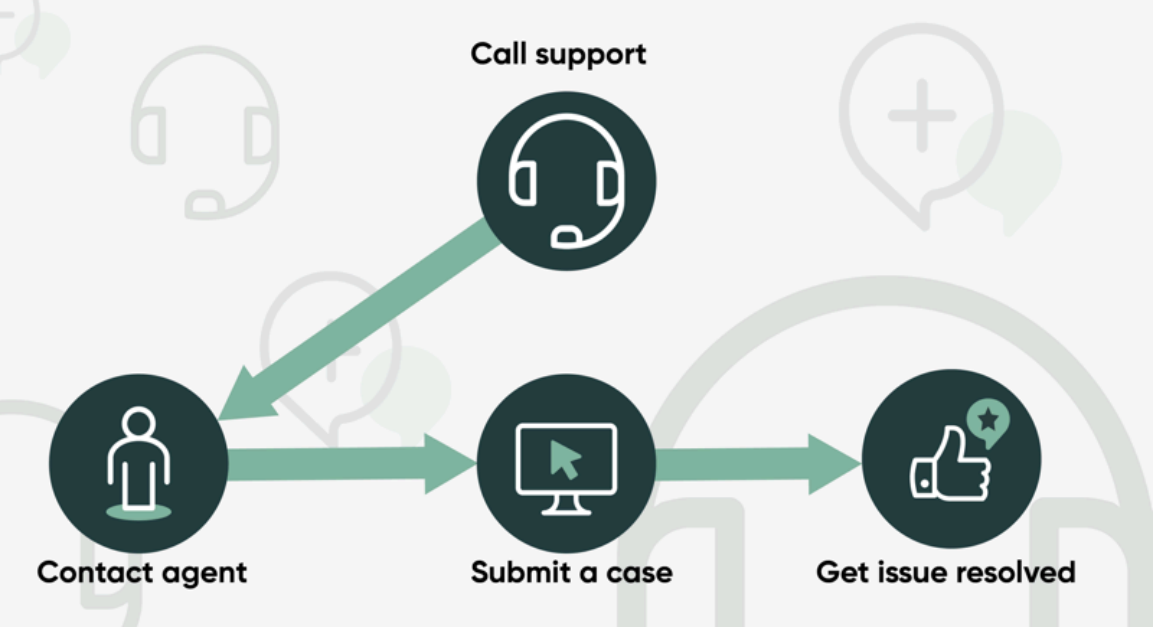
注: 顧客がソリューションを受け入れたり、カスタマーサービスポータルからケースをクローズしたりすると、顧客は自動的にサーベイにルーティングされます。これらのユーザーは、サーベイのメールを受信しません。

メールチャネルを開始するには、「メールチャネルの設定」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

電話チャネル

外部顧客様は、電話でカスタマーサービスエージェントに連絡できます。カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションは、コンピューター電話統合 (CTI) と OpenFrame の両方を使用して、顧客に電話サポートを提供します。



コンピューター電話統合 (CTI)

CTI は、着信および発信コールをサポートするために、Now Platform をテレフォニープロバイダーとデータ連携する方法を提供します。このデータ連携により、カスタマーサービスエージェントは、顧客との間でコールを発信および受信し、顧客とアカウント情報をすばやく特定して、ケースに関連する情報をキャプチャできます。

> **注:** CTI を Twilio Voice 製品とデータ連携するには、通知プラグインを有効にする必要があります。

OpenFrame

OpenFrame は、テレフォニーサービスプロバイダーでの CTI 機能を有効にするツールです。OpenFrame は、エージェントが顧客とのコールを発信および受信するために使用するコミュニケーションフレームを提供します。

電話チャネルを開始するには、「電話チャネルの設定」を参照してください。

エージェントエクスペリエンス

エージェントは、カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションを使用して、さまざまなインタラクションチャネルを通じて顧客を支援し、問題を解決してケースを管理し、高品質で効率的なカスタマーサービスを提供できます。

CSM 構成可能ワークスペース

エージェントは 1 つのデスクトップで、電話、チャット、メッセージング、Web フォームなどのあらゆるインタラクションを行います。複数のタブを使用すると、エージェントは複数のケースを一度に効率良く管理できます。エージェントは、解決のためにミドルオフィスチームとバックオフィスチームにアサインされた問題のステータスを可視化し続けることができます。ワークスペースには、現在のステータスに基づいて関連するコンテキスト情報が動的に表示されます。エージェントは、コンパクトモードとダークモードを設定して、エクスペリエンスと生産性を最適化することもできます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

CSM 構成可能ワークスペースの詳細については、「CSM 構成可能ワークスペースの詳細」を参照して ください。

高度なワークアサインメント

作業アイテム (チャットやケースなど) をエージェントに自動的にアサインするための基準とルーティング条件を定義します。基準には、対応可能性、キャパシティ、スキル、作業履歴、関連タスク、またはアカウントチームがあります。

高度なワークアサインメントの詳細については、「ケースタスクを割り当てるための高度なワークアサインメントサービスチャネルの設定」を参照してください。

顧客セントラル

エージェントは、一元化された顧客固有情報のビューをすぐに使用できます。顧客セントラルは、セルフサービスの履歴アクティビティ (ナレッジベース記事ビューや仮想エージェントインタラクションなど) とライブインタラクション (チャットや SMS など) を組み合わせます。さらにカスタマイズして、さまざまなソースからのデータを組み込み、カスタムコンポーネントを使用して、顧客の健全性スコア、チャーンリスク、最近のトランザクションなどを含めることができます。

顧客セントラルの詳細については、「顧客セントラル」を参照してください。

エージェントアシスト

エージェントアシストを使用すると、エージェントはワークスペースでケースを処理し、他のケース、ナレッジベース記事、および追加の情報ソースに含まれている利用可能なソリューションを表示する自動検索を実行できます。

プレイブック

エージェントはプレイブックを使用して、特定のタイプのカスタマーサービスケースを解決するのに必要なステップバイステップガイダンスを顧客に提供できます。たとえば、エージェントはこれらのプレイブックを使用して、顧客がオンボーディング、苦情、および製品サポートの問題を解決するのを支援できます。

プレイブックを使用すると、エージェントはケースのライフサイクルを管理できます。特定のケースタイプに関連付けられているワークフローと、このタイプのケースを解決するために完了する必要があるアクティビティについては、プレイブックに詳細が記載されています。Playbook は、エージェントがワークフローのライフサイクル全体を視覚化するのにも役立ちます。

プレイブックの詳細については、「カスタマーサービス管理向けプレイブック」を参照してください。

モバイル

エージェントは、カスタマーサービス管理 (CSM) モバイルアプリケーションを使用して、モバイルデバイスからカスタマーサービスケースを管理できます。エージェントは、接続状態を維持し、情報にリアルタイムでアクセスできるため、タスクを迅速に完了できます。

カスタマーサービスエージェントとマネージャーはどちらも、カスタマーサービス管理 (CSM) モバイルアプリケーションを使用してケースの詳細を迅速に確認し、ケースタスクを完了できます。携帯電話と カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションを使用して、エージェントとカスタマーサービスマネージャーは、いつでもどこでも日常的なアクションと承認を実行できます。

カスタマーサービス管理 (CSM) モバイルアプリケーションの詳細については、「カスタマーサービス管理 (CSM) のモバイルエクスペリエンス」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタマーサービス管理 (CSM) のケース管理

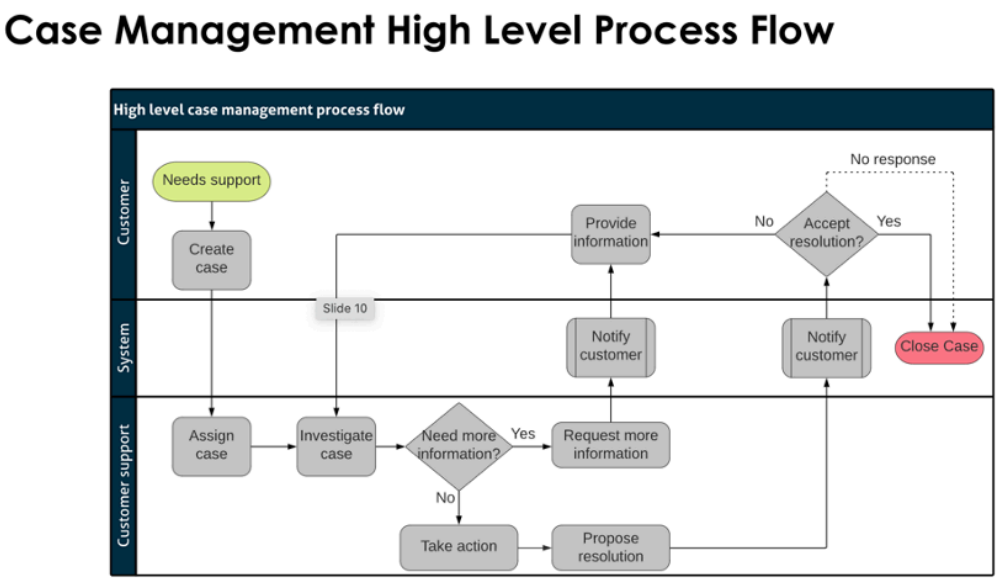
ケースを作成し、ケースをエージェントとグループにルーティングし、解決に向けて作業することで、顧客の要求と問題を管理します。ケース管理を使用すると、ケースの評価、顧客とのコミュニケーション、質問への回答、問題の解決に必要なツールをエージェントに提供できます。

ケース管理プロセスの理解

ケース管理プロセスとは、効果的なコミュニケーションを通じて全体的なカスタマーエクスペリエンスを管理しながら、顧客の問題や要求を評価して対処するように設計されたビジネスプロセスとアクティビティです。ケース管理を使用すると、顧客と連携してケースの分類とルーティングを行い、作業をエージェントにアサインし、解決とレポートまでケースを管理できます。ケース管理は、顧客がメール、電話、チャットなどのさまざまなコミュニケーションチャネルを介して連絡をした時点でのケースの作成から始まります。

次の図は、ケース管理プロセスを示しています。

ケース管理プロセスのプロセスフローの概要



カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションで次の機能を使用して、顧客のケースを管理します。

- ケースワークフロー
- ケースタイプ
- サービス定義
- プレイブック
- 重大な問題管理
- 顧客プロジェクト管理

ケースワークフロー

ケースワークフローとは、ケースのクローズに関連する一連のステップとタスクです。ケースワークフローを使用すると、システムを自動化してプロセスを簡素化し、タスクの遂行を追跡し、ケースの解決を加速できます。

ケースワークフローの詳細については、「積極的ケースフローの設定」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ケースタイプ

ケースタイプは、特定のタイプの問題を解決するのに必要なデータとプロセスの集まりです。たとえば、ケースタイプは、会社に複数の部門、事業部門、または製品にわたって顧客をサポートするためのさまざまなプロセスがある場合に必要です。ケースタイプを使用すると、各プロセスをサポートするケースアプリケーションによってこれらのプロセスを分離することができます。

ケースタイプの詳細については、「カスタマーサービスケースタイプ」を参照してください。

サービス定義

サービス定義は、ケースタイプに対してエージェントが顧客に提供できる特定のタイプのサービス要求を指します。サービス定義により、製品、サービス、およびケースタイプ間の関連付けが確立されるため、エージェントと顧客は、顧客または製品によって関連するケースタイプにすばやくアクセスできます。

サービス定義の詳細については、「サービス定義」を参照してください。

プレイブック

Playbook はエージェントに対して、特定のタイプのカスタマーサービスケースを解決するためにエージェントが使用できる各種タスクのステップバイステップガイダンスを含む、視覚的ガイドを提供します。プレイブックは、複雑なカスタマーサービスプロセスをデジタル化および自動化することで、エージェントの生産性とカスタマーエクスペリエンスを向上させるのに役立ちます。

プレイブックの詳細については、「カスタマーサービス管理向けプレイブック」を参照してください。

重大な問題管理

重大な問題管理により、複数の顧客に影響を与える重大な問題についての顧客とのコミュニケーションや解決プロセスを効率的に管理できます。問題を報告していない影響を受ける他の顧客を特定することで、ケースをプロアクティブに作成し、影響を受ける顧客に通知し、解決に至るまですべての問題を管理できます。

重大な問題管理の詳細については、「重大な問題管理の概要」を参照してください。

顧客プロジェクト管理

顧客プロジェクト管理により、企業は長期にわたる複雑なプロジェクトを追跡および管理し、問題を解決し、複雑なプロジェクトの顧客にサービスを提供するコストを追跡できます。顧客プロジェクト管理は、企業のカスタマーエクスペリエンスの向上、着信コールの削減、およびコストの削減に役立ちます。

顧客プロジェクト管理の詳細については、「Customer Project Management とのデータ連携」を参照してください。

Intelligence

カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションの Intelligence ソリューションを使用して、エージェントとカスタマーのエクスペリエンスを自動化および強化するための一連の機械学習フレームワーク、検索と自動化機能、および自然言語処理にアクセスできます。

Intelligence ソリューション

Intelligence ソリューションは、人工知能 (AI) を使用して機械学習と自然言語理解 (NLU) 機能をサポートします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

人工知能

カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションには、機械学習モデルのフレームワークとして人工知能レイヤーを使用して言語を解釈し、ケースに最適な解決策を予測するものがいくつかあります。たとえば、予測インテリジェンス、タスクインテリジェンス、ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) などです。人工知能は、機械学習と自然言語理解フレームワークの基盤です。

機械学習

カスタマーサービス管理 (CSM) の機械学習ソリューションは、ケースの作成、ケースのアサイン、およびケースの解決を支援します。

自然言語理解 (NLU)

自然言語理解 (NLU) は、顧客とのやり取りのトーンが肯定的、否定的、中立的のいずれであったかを分析する感情分析などの機能に役立ちます。NLU は、仮想エージェントとやり取りして要求を自動的に履行するときに顧客の意図を解釈することもできます。たとえば、顧客から「XYZ 環境へのアクセスが必要です」という依頼があると、NLU は「アクセス権の付与」をインテント、「XYZ 環境」をエンティティとして解釈します。

カスタマーサービス のタスクインテリジェンス

カスタマーサービス のタスクインテリジェンスアプリケーションには、いくつかの AI 機能があります。言語検出、レコードのカテゴリ設定、感情分析、およびドキュメントインテリジェンス (DocIntel) を使用して、ケースのライフサイクル全体で日常的なタスクを自動化できます。また、これらの機能により、エージェントは複雑なケースの解決に集中することができます。

タスクインテリジェンスの詳細については、「カスタマーサービスのタスクインテリジェンス」を参照してください。

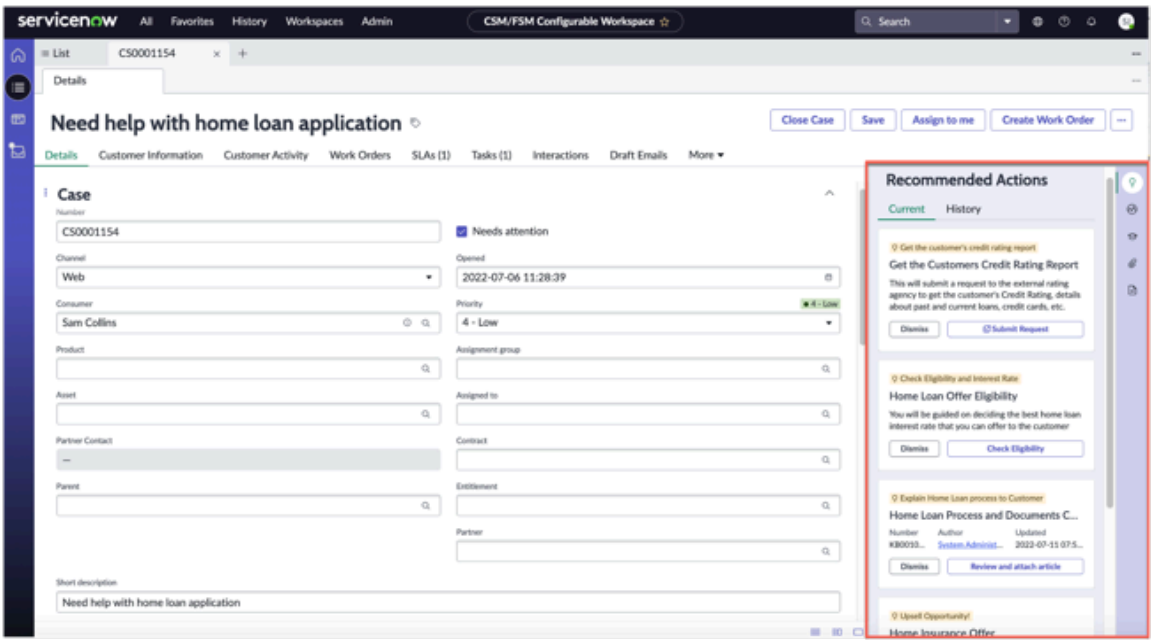
カスタマーサービス管理 **(CSM)** で使用する推奨アクションアプリケーション

カスタマーサービス管理 (CSM) で 推奨アクション アプリケーションを使用すると、エージェントに対して関連する推奨アクションを構成して表示できます。これらのアクションは、レコードのコンテキストに基づいています。エージェントは、これらの推奨アクションに迅速に従って顧客を支援し、問題を解決できます。

次の例は、ケースレコードの推奨アクションを示しています。このパネルでは、住宅ローン申請を行う顧客を支援するためのオプション (クレジットレポートの取得、適格性の判断、書類の収集など) がエージェントに提供されています。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

推奨アクションのコンテキスト対応サイドパネル



推奨アクション の詳細については、「推奨アクションアプリケーション」を参照してください。

ケース管理の **Predictive Intelligence**

エージェントがケースの作成時に入力する必要がある情報の量を制限することで、エージェントを支援できます。たとえば、エージェントはケースの簡単な説明を入力するだけで済みます。エージェントが [簡単な説明] フィールドに入力する情報に基づいて、予測インテリジェンスがカテゴリ、優先度、アサイン先グループを予測し、ケースを適切なキューにルーティングします。

予測インテリジェンスの詳細については、「ケース管理の予測インテリジェンス」を参照してください。

ガイド付きディシジョン **for** カスタマーサービス管理 **(CSM)**

構造化されたトラブルシューティングプロセスを実行できるようにエージェントをガイドすることで、複雑なケースをより迅速かつ効率的に解決できます。

ガイド付きディシジョン は、カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションで意思決定ツリーを作成して実行できます。ガイド付きディシジョン を使用して、ケースコンテキストに基づくトラブルシューティングプロセスを通じてエージェントをガイドします。これらのプロセスでは一連の質問が行われ、エージェントは回答を提供します。これらの回答に基づいて、エージェントは解決プロセスで実行する次のステップに関するガイダンスを受けます。

ガイド付きディシジョン は、カスタマーサービスエージェントが顧客の問題を解決する際に、ステップバイステップの動的ガイダンスを提供することで、カスタマーサービスエージェントを支援します。このケース解決の支援により、エージェントの生産性と顧客満足度が向上し、企業によるビジネス成果の達成に役立ちます。主なメリットは次のとおりです。

- 標準プロセスを意思決定ツリーとして設定することで手動エラーを削減
- 推奨アクションとプレイブックに意思決定ツリーを埋め込み、顧客の状況に基づいて関連アクションを表示することで、エージェントの生産性を向上
- 一貫したエージェントプロセスと応答により、顧客満足度を向上
- 複雑なケースを解決する最適なパスに沿ってエージェントをガイドし、初回対応での解決を向上

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ガイド付きディシジョンの詳細については、「ガイド付きディシジョン の構成」を参照してください。

アナリティクスとインサイト

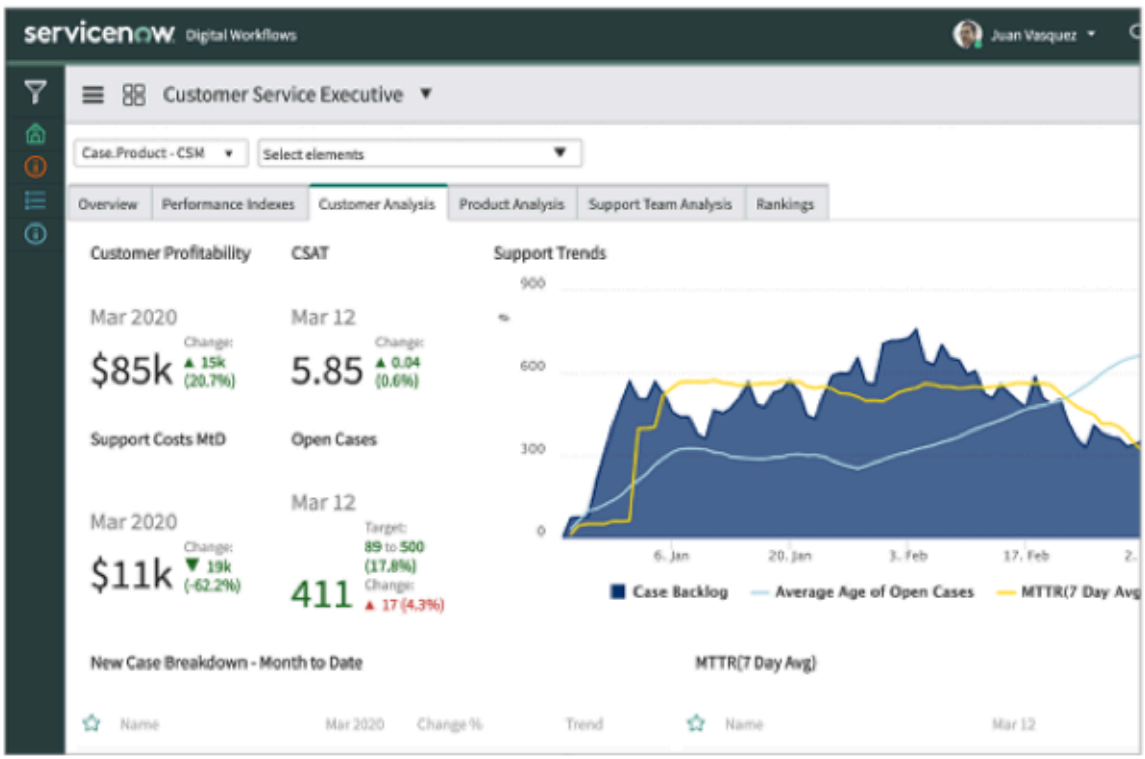
カスタマーサービス管理 (CSM) で パフォーマンスアナリティクス アプリケーションを使用して、カスタマーサービスのパフォーマンスと有効性をレポートします。事前定義された重要業績評価指標 (KPI) と事前構成されたロールベースのダッシュボードを使用して、カスタマーサービスプロセスを監視できます。これらのアナリティクスにより、エグゼクティブからマネージャー、エージェントまで、すべてのロールで組織の目標を調整できます。

パフォーマンスアナリティクスダッシュボード

事前構成された パフォーマンスアナリティクス ダッシュボードを使用すると、データを経時的に視覚化し、ビジネスプロセスを分析し、改善領域を特定する方法について、カスタマーサービスマネージャーに詳細なインサイトを提供できます。

次の例は、当月の収益性とサポートの傾向を示す パフォーマンスアナリティクス ダッシュボードを示しています。

カスタマーサービス 担当役員ダッシュボード



パフォーマンスアナリティクス ソリューションの詳細については、「カスタマーサービス プラットフォームアナリティクスとレポートソリューション」を参照してください。

さまざまな パフォーマンスアナリティクス プラグインとその機能の詳細については、「カスタマーサービス管理 (CSM)の追加プラグイン」を参照してください。

最適化

カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションを使用してプロセスを最適化します。どのプロセスが重要業績評価指標 (KPI) に関連しているかを分析し、カスタマーサービスケースのボトルネックを特定し、人員を最適化する方法を学習し、チームをより効率的に管理できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロセスマイニング

プロセスをマイニングすることで、非効率性の根本原因を迅速に分析して改善できます。プロセスマイニングコンテンツパックは、カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーション専用にビルドされています。このコンテンツパックは、ケースを分析し、プロセスマップを作成するのに役立ちます。プロセスマップを使用して、ケースレコードを確認し、パフォーマンスの問題を見つけることができます。何らかの改善の機会を見つけたら、イニシアチブを作成して進捗状況を追跡し、将来問題が再発しないようにすることができます。また、場所、製品、優先度、カテゴリ、解決コード、アサイン先グループなどの変数を使用して、プロセスマップを分析することもできます。

プロセスマイニングを使用すると、次のようなタスクを実施できます。

- プロセスの実行をビジュアル化し、根底にある問題を解決します。
- KPI のプロセスマップを自動的に検出して作成し、根本原因分析を実施します。
- 監査ログデータを使ってビルドされたプロセスマップを使用して、ボトルネック、冗長性、自動化の機会を特定します。
- 時間のかかる手動分析と費用のかかるコンサルタントの代わりに、自動化したデータ主導型プロセスマップを使用します。

次の図は、プロセスマップの作成、ボトルネックの分析、改善と自動化の新しい領域の発見など、プロセス最適化のメリットを示しています。

プロセスマイニングの手順

プロセスマイニングの主な機能には次のようなものがあります。

ダッシュボードとインサイト

ビジネスにとって最も重要なプロセス KPI にドリルダウンできます。プロセスモデルによって検出された、プロセスの非効率性に関するインサイトを得ることができます。すべての組織で特定されたケースの非効率性の上位は次のとおりです。

- アイドル時間：アサインされたケースが「対応中」に移行するまでにかかる時間。
- 解決策の却下：解決策がエージェントによって提案されたが、何らかの理由で顧客によって却下されたケース。
- 再アサイン：アサイン先グループの変更が 2 回以上発生するケース。
- 解決効率：「対応中」のケースと「解決済み」のケースの間に大きな時間差があるケース。
- アサイン効率：ケースをアサインする時間が通常より長いケース。
- 望ましくない移行：「対応中」から「対応中 - 情報待ち」に移行するケース。

自動根本原因分析とクラスタリング

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロセスで非効率が発生する場所と理由を調査できます。分析されたプロセスステップの主要なインフルエンサーに関するインサイトを取得し、プロセスデータの隠れた関連付けと影響要因を検出できます。

多次元マイニング

さまざまな関連プロセスをリンクして、1 つのグラフにビジュアル化できます。

ビジネスプロセスフローの作成

監査記録のケースデータを使用して詳細な分析を実行し、プロセスのインサイトを発見してビジネス成果を向上させることができます。

プロセス最適化 コンテンツパックの有効化の詳細については、次のトピックを参照してください。

- プロセスマイニングコンテンツパックのアクティブ化。
- プロセス最適化 との統合。

ワークフォース最適化

カスタマーサービスのワークフォース最適化 アプリケーションは、人員の生産性を管理および維持します。カスタマーサービスのワークフォース最適化 アプリケーションにより、作業をチームに効率的にルーティングし、チームのスキルとスケジュールを管理し、チームのパフォーマンスを監視できます。

カスタマーサービスのワークフォース最適化 アプリケーションは構成可能であり、サービス目標に合わせてカスタマイズできます。

カスタマーサービスのワークフォース最適化 の利点は次のとおりです。

- チームの品質、効率、満足度を向上させます。
- チームのスキルの成長とスマートスケジューリングをサポートします。
- チームのパフォーマンスのリアルタイムおよび履歴スナップショットを取得します。
- チームメンバーの育成と成長のためのワークフローのオンボーディング、コーチング、トレーニングを行います。
- すべてのエンゲージメントチャネルに注目し、チームメンバーにリアルタイムのサポートを提供してカスタマーエクスペリエンスを向上できるようにします。
- すべての関連データをキャプチャし、それらのインサイトとガイダンスをチームに適用します。

カスタマーサービスのワークフォース最適化 アプリケーションの詳細については、「カスタマーサービスのワークフォース最適化」を参照してください。

Post-Sales Support

Post-Sales Support 用の カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションは、サービス契約とエンタイトルメントを標準化、整理、管理、使用するためのソリューションを提供します。

Post-Sales Support アプリケーションを使用すると、CSM 構成可能ワークスペース内で直接、最初のオファーから契約の完了まで契約を管理できます。また、サービス契約とエンタイトルメントについて、ライフサイクルの変更、スコープの変更、キャンセルを管理することもできます。このアプリケーションを使用すると、エンタイトルメントを追跡し、契約コンプライアンスを向上させることができます。

サービス契約は、顧客と組織間の契約として機能します。契約には、コンシューマーやアカウントの詳細、対象となる製品、契約の有効期間が含まれます。サービス契約品目には、購入済みまたは所有するサービスオファーや契約オファーに関連する情報が含まれます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

各契約内では、契約に関連する特定のコミットメントを詳述するためにエンタイトルメントを定義することができます。また、製品の購入後に顧客が受けるサポートのタイプとレベルを定義する独立したエンタイトルメントを作成することもできます。サービス契約またはエンタイトルメントに基づいてサービスの対象となる販売済み製品は、対象製品として追加できます。

Post-Sales Support の主な機能

Post-Sales Support は、顧客に提供されるアフターサービスを維持するためのこれらの主要な機能に基づいてビルドされています。

- 契約を手動で作成するか、または既存の契約をインポートおよび同期して、更新されたデータを保持します。
- ServiceNow エージェントワークスペースで、契約とエンタイトルメントを表示、活用、および管理します。
- オファリングの作成から契約の生成まで、カスタマーサービス契約とエンタイトルメントのライフサイクルを管理します。
- 契約およびエンタイトルメントのデータを共通データモデルに追加することで、販売済み製品やインストールベースアイテムなどの既存の顧客データとの関係を確立します。
- アカウントベースのサポートエンタイトルメントから、複雑なエンタイトルメント範囲のサービスプランを含む契約まで、さまざまな機能を実装することで、顧客のニーズをサポートします。

Contracts and Entitlement Workflows

オファリングの作成から契約の生成まで、カスタマーサービス契約とエンタイトルメントのライフサイクルを管理します。

Contracts and Entitlement Workflows は、オファリングの作成から契約の生成まで、カスタマーサービスの契約とエンタイトルメントのライフサイクル全体を効率的に管理するのに役立ちます。顧客がサービス契約とエンタイトルメントのカタログアイテムを指定すると、これらのワークフローにより、オーダーオーケストレーションとトランザクションに関連するカスタマー契約の生成を介して、これらのアイテムに対するオーダーの作成が容易になります。

このアプリケーションのワークフローを使用すると、契約、契約品目、およびエンタイトルメントを変更できます。契約オファーは、契約で指定された、顧客が受けることができる正確なサービスを詳述したサブスクリプションプランまたはサービスプランです。これらのオファーには、サービスの範囲、タイムライン、価格、その他の特別な条件などの詳細が含まれます。契約オファーは、個別に提供することも、他のサービスや製品と組み合わせて提供することもできます。エンタイトルメントオファーは、契約に基づいて顧客が受けることができる特定の条件やサービスレベルです。

主な機能

- 新しいカスタマー契約とエンタイトルメントの生成：完全なエンドツーエンドのセールスと注文管理プロセスで、新しいカスタマー契約とエンタイトルメントを生成します。
- カスタマーサービス管理 (CSM) モジュールとの統合：製品カタログ管理、注文管理、および契約管理を統合して、サービス契約とエンタイトルメントの販売をサポートするシームレスな機能を提供します。
- カスタマイズ可能なワークフロー：カスタムフィールドの追加など、データモデルの変更に対応する柔軟性を提供します。
- 契約とエンタイトルメントの変更：契約とエンタイトルメントの変更を管理します。顧客が補償範囲やその他の特定の条件の変更など、サービス契約の変更を希望する場合、これらの変更は注文管理を使用して管理できます。また、要件に基づいて、それらを一時停止、再開、およびキャンセルすることもできます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- サービスの更新：要件に基づいて、サービス契約およびその他のエンティティを更新できます。
- 対象製品：対象製品は、サービス契約に含まれる特定の製品または注文品目です。対象製品は、契約レコードから直接追跡できるため、対象の変更と可視性が容易になります。

カスタマーサービス管理 (CSM) の構成

顧客にサービスとサポートを提供するために必要な機能、コンポーネント、および統合をセットアップします。

環境のセットアップ CSM 環境を計画およびセットアップし、基盤データをインポートし、アクセスとケース管理を構成します。	エージェントワークスペースの整理 インターフェイス、ケースルーティング、高度なケース管理機能などのエージェントワークスペースを構成します。	通信チャネルの有効化 音声、メール、Web、メッセージングなどの通信チャネルをセットアップします。
インテリジェンスの実装 インテリジェンス機能をセットアップして、日常的なタスクを自動化し、エージェントに推奨コンテンツを提供します。	セルフサービスのセットアップ ナレッジ、コミュニティ、サービスカタログ、およびチャットボットと統合された顧客向けセルフサービスポータルを作成します。	機能の拡張 環境の能力を拡大できるように追加の CSM 機能をセットアップします。

環境の設定

カスタマージャーニーは、データモデル、顧客データ、製品データ、ユーザー管理、およびケース管理ツールを備えた カスタマーサービス管理 (CSM) 環境を準備して実際に稼動させることから始めます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

はじめに カスタマーサービス管理 (CSM) をアクティブ化して、基盤データをインポートします。	顧客データ アカウント、連絡先、コンシューマーなどの顧客データを構成します。	ユーザー管理 マネージャー、エージェント、サポートグループなどの内部ユーザーのデータを作成および管理します。
製品データ 製品モデル、販売された製品、インストールベースアイテム、インストール済み製品を含む製品データを構成します。	データモデル カスタマーサービス管理 (CSM) のデータモデルを作成および管理します。	ケース管理 エージェントがケースを効率的に管理できるようにツールを構成します。

カスタマーサービス管理 **(CSM)** の使用を開始するには

カスタマーサービスプラグインをアクティブ化し、追加のプラグインをインストールして カスタマーサービス管理 (CSM) の実装を計画します。

プラグインと基盤データのアクティブ化

タスク	説明
カスタマーサービス管理 (CSM) のアクティブ化	アドミニストレーターとして、カスタマーサービスプラグイン (com.sn_customerservice) をアクティブ化します。このプラグインにはデモデータが含まれ、関連プラグインをアクティブ化します。
カスタマーサービス管理 (CSM) で有効化されるプラグイン	カスタマーサービスプラグインをアクティブ化した後にアクティブ化する関連 CSM プラグインのリストを参照します。
カスタマーサービス管理 (CSM)の追加プラグイン	カスタマーサービスプラグインをアクティブ化した後にアクティブ化できるようにする追加 CSM プラグインのリストを参照します。
カスタマーサービスのプロパティ	メール通信、資産連絡先のリレーションシップ、消費者サービスポータルなど、さまざまな異なる機能の設定をカスタマイズします。
基盤データの設定	名前、住所、電話番号、アカウント、連絡先、コンシューマー、ユーザー、グループ、グループ

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プラグインと基盤データのアクティブ化 (続く)

タスク	説明
	メンバー、製品モデル、資産を含む顧客情報をインポートします。 ロールをグループまたは個々のユーザーにアサインします。サービス契約およびエンタイトルメントを作成します。顧客リレーションシップ、資産リレーションシップ、アカウントチームを作成します。

カスタマーサービス管理 (CSM) のアクティブ化

admin ロールを持っている場合は、カスタマーサービスプラグイン (com.sn_customerservice) をアクティブ化することができます。このプラグインはデモデータを含んでおり、関連プラグインがまだアクティブ化されていない場合はそれらをアクティブ化します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
カスタマーサービス管理 (CSM) プラグインは、まだアクティブ化されていない複数の関連プラグインをアクティブ化します。詳細については、「カスタマーサービス管理 (CSM) でアクティブ化したプラグイン (Plugins activated with Customer Service Management)」を参照してください。

手順

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

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

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

   インストールが完了するとメッセージが表示されます。

次のタスク
カスタマーサービス管理 (CSM) プラグイン (com.sn_customerservice) をアクティブ化した後、複数の関連プラグインをアクティブ化することができます。詳細については、「カスタマーサービス管理 (CSM) のその他のプラグイン」を参照してください。

カスタマーサービス管理 (CSM) で有効化されるプラグイン

カスタマーサービスプラグインは、まだアクティブ化されていない複数の関連プラグインをアクティブ化します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタマーサービスで自動的にアクティブ化されるプラグイン

プラグイン	説明
アセスメント [com.snc_assessment_core]	サーベイの作成、サーベイの送信、回答の収集、サーベイ結果の分析と共有を行うことができます。
資産管理 [com.snc.asset_management]	資産、消耗品、ソフトウェアライセンスを管理します。
アサインワークベンチ [com.snc.assignment_workbench]	カスタマーサービスマネージャーは、ワークベンチを使用して、スキルや可用性などの設定可能な条件に基づいてエージェントを評価し、適切なエージェントにタスクをアサインすることができます。
カスタマーサービスベース拡張エンティティ [com.snc.cs_base]	このプラグインは、関係、ユーザープロファイル属性、およびロールを通じてきめ細かなアクセス制御を実現します。
カスタマーサービスポータル [com.glide.service-portal.customer-portal]	このプラグインは、サービスポータルアプリケーションに基づいた Web ポータルのバージョンであるカスタマーサービスポータルを有効にします。
カスタマーサービスのソーシャルインテグレーション [com.sn_cs_social]	ソーシャル統合シナリオに適切なデータスキーマの変更を追加します。
カスタマーサービススポーク [com.snc.customer_service.spoke]	フローデザイナーがカスタマーサービス管理 (CSM) のビジネスプロセスを作成するときに使用するアクションを提供します。
Glide 会話サーバー [com.glide.cs]	仮想エージェント Web クライアント、コネクトサポート、会話の自社用カスタム設定、およびライブエージェント会話の設定を有効にします。
OpenFrame [com.sn_openframe]	外部コミュニケーションシステムと Now Platform を統合させるために使用されるインターフェイス。このプラグインは、ServiceNow アプリケーション画面内のどこからでもアクセス可能で利用可能な UI フレームを提供します。 カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションは、コンピューター電話統合 (CTI) と OpenFrame の組み合わせを使用して、顧客向けの電話サポートを提供します。
プロセスフローフォーマッター [com.snc.process_flow_formatter]	フォームのプロセスフローの図を表示します。
リソースマッチングエンジン [com.snc.matching_rule]	条件ビルダーや上級ユーザー向けのスクリプトを使用して、入力レコードを出力レコードと照合する一般的なルールベースのマッチングエンジン。
スキル管理	サービスエージェントと従業員のスキルデータを一元的に整理できます。このデータを使用して、スキルに基づいて

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタマーサービスで自動的にアクティブ化されるプラグイン (続く)

プラグイン	説明
[com.snc.skills_management]	タスクを割り当て、スキルギャップを分析してコーチングとトレーニングのニーズを特定し、人員を最適化し、キャリア成長計画を作成し、スキルベースの採用を実行できます。
特記事項 [com.sn_shn]	特別処理メモアプリケーションをアクティブ化します。これにより、ユーザーはレコードに関する簡単なメッセージをすばやく表示できます。これらのメモは、レコードフォームまたはポップアップウィンドウの埋め込みリストまたは関連リストに表示できます。 このプラグインは、カスタマーサービス管理 (CSM) および フィールドサービス管理 (FSM) アプリケーションとともにインストールされます。他のテーブルで特別処理メモを使用するには、以下を実行します。 • 特別処理メモを使用するように、テーブルと関連フィールドを設定します。 • 特別処理メモを表示するようにフォームを設定します。
状況フロー [com.snc.state_flows]	タスク [task] テーブルから派生したテーブルである状況から別の状況への移行をカスタマイズし、特定の状況への移行時に作業を実行するようにシステムを設定します。
サブスクリプションとアクティビティフィードフレームワーク [com.snc.activity_subscriptions]	定義済みの登録可能オブジェクトのサブスクリプションを処理するための汎用的なアーティファクトのセットを提供します。 任意のエンティティを登録可能オブジェクトとして定義し、サブスクライバーのセットがそれらのオブジェクトに登録することができます。イベントが登録可能オブジェクトに関連して発生すると、アクティビティを追跡し、サブスクライバーに通知することができます。
タスクアクティビティ [com.snc.task_activity]	タスクテーブルのアクティビティのサポートを有効にします。
Task Relations [com.snc.task_relations]	異なるタスク間の関係を定義できるようにします。
仮想エージェントサービスポータルウィジェット [com.glide.va.sp_widgets]	仮想エージェント Web クライアントとして使用するためにサービスポータルをアクティブ化します。

カスタマーサービス管理 **(CSM)**の追加プラグイン

カスタマーサービス管理 (CSM) が有効化された後、デモデータを提供し、さまざまな機能を有効化する、その他のプラグインを有効化することができます。

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

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注: Tokyo 版以降、注文管理は将来の廃止に備えて準備されます。これは非表示になり、アクティブ化できなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベースの Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184] の記事を参照してください。

カスタマーサービス管理 **(CSM)** のプラグインと説明

プラグイン	説明
エージェントスケジュール [com.snc.agent_schedule]	カスタマーサービスエージェントとフィールドサービス技術者は、作業スケジュールとアサインを確認し、会議や予約などの個人イベントを追加することができます。
ケースアサインワークベンチのデモ [com.snc.case_assignment_workbench.demo]	サンプルケースやユーザーなどのデモデータを提供し、アサインワークベンチ製品機能を非本番インスタンスでデモンストレーションできるようにします。
ケースダイジェスト [com.sn_csm_case_digest]	ユーザーは、ケースステータスの更新と根本原因分析を顧客と主要な社内のステークホルダーに送信できます。
消費者サービスポータル [com.glide.service-portal.consumer-portal]	このプラグインによって、顧客に情報とサポートを提供するために使用できる、サービスポータルアプリケーションに基づいた Web ベースのポータルである消費者サービスポータルが利用可能となります。
CSM Configurable Workspace [sn_csm_wrkspc]	CSM Configurable Workspace を有効にします。これは、統合された直観的なユーザーエクスペリエンスをエージェントに提供する構成可能なサービスデスクアプリケーションの UI ビルダーバージョンです。
CSM Contributor User [com.snc.csm_contributor_user]	CSM Contributor User プラグインを使用すると、顧客、サービス組織、または自分自身のために作成されたケースについて貢献者が報告し、共同作業できるようになります。
プロキシ連絡先の CSM 拡張 [com.snc.csm_proxy_contacts]	組織の内部にいるユーザーが顧客の代理としてプロキシケースの連絡先になることができます。
CTI ソフトフォン [com.snc.cti]	このプラグインは、ソフトフォン機能とコールセンター機能を提供するために、通知アプリケーションと OpenFrame を使用して Twilio データ連携を可能にするデモアプリケーションです。アプリケーションには、コールを作成、受信、転送、保留、およびミュートするための機能が含まれています。カスタマーサービス管理 (CSM) およびインシデント管理アプリケーションは、コンピューター電話統合 (CTI) デモワークフローを提供します。各アプリケーションを有効化し、ワークフローを実行します。 CTI ソフトフォンプラグインは、関連プラグインがまだ有効化されていない場合は、それらを有効化します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタマーサービス管理 **(CSM)** のプラグインと説明 (続く)

プラグイン	説明
	• リソースマッチングエンジン **(com.snc.matching_rule)**：ルールに基づいてタスクとリソースをマッチングするためのツールを提供します。 • 通知 **(com.snc.notify)**：ワークフロー駆動型の音声通話、カンファレンス、SMS メッセージのためのプラットフォーム機能を提供します。 • **Notify - Twilio** ドライバー **(com.snc.notify.twilio)**：Twilio 製品の通知サポートを提供します。SMS と音声機能のための Twilio との契約が別途必要です。 • **Openframe (com.sn_openframe)**：外部コミュニケーションシステムと Now Platform をデータ連携させるために使用できるインターフェイスを提供します。
顧客セントラル [com.sn_csm_customer_central]	カスタマーサービスエージェントが、エージェントワークスペースの 1 つの一元化されたビューで、すべての顧客情報とアクティビティにアクセスできるようにします。
顧客 Communities [com.sn_customer_communities]	ユーザーは、従業員、顧客、パートナー、および見込み客とつながり、連絡を取り合い、共同で作業を行うことができます。カスタマーサービス管理 (CSM) のライセンスが付与されている顧客が利用できます。
Customer Project Management [com.snc.csm_ppm]	顧客アカウントのプロジェクトを作成および管理する機能を提供し、エンドユーザーがポータルを介してプロジェクトを可視化できるようにします。このプラグインには、カスタマーサービスプラグインと PPM Standard プラグインが必要です。
カスタマーサービスケースアクションステータス [com.snc.csm_action_status]	カスタマーサービスに固有のアクションステータス自動化機能のアプリケーションを提供します。このプラグインを使用して、カスタマーサービスケースのブロックタスクを表示および追跡します。
カスタマーサービスケースタイプ [com.snc.csm_case_types]	新しいケースタイプを定義することで、顧客が複雑なケースプロセスを管理できるようにします。ケースタイプは、個々のビジネスプロセスを表し、エージェントが顧客の要求を解決するために実行するさまざまな入力とタスクのコレクションです。
カスタマーサービス CTI デモデータ [com.snc.customerservice_cti_demo]	CTI ソフトフォンアプリケーションのデモデータを提供します。
カスタマーサービスドキュメントテンプレート [com.sn_csm_doc_template]	出力ドキュメントに含まれるテーブルレコードのフィールドを設定できます。
カスタマーサービス世帯 [com.snc.household]	同じ世帯に属する消費者のカスタマーサービスを管理できます。世帯のメンバーとメンバー間の関係を定義する機能を提供します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタマーサービス管理 **(CSM)** のプラグインと説明 (続く)

プラグイン	説明
カスタマーサービスインストールベース管理 [com.snc.install_base]	顧客は、顧客のインストールベースの現在のステータスを把握し、機能に影響を与える可能性のある下流のエンティティとの関係を確立できます。
カスタマーサービス管理 (CSM) デモデータ [com.snc.customerservice.demo]	カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションのデモデータを提供します。
カスタマーサービス Mobile [com.sn_csm_mobile]	カスタマーサービス管理 (CSM) のモバイルユーザーインターフェイスを有効にします。
仮想エージェント会話用カスタマーサービス NLU モデル [com.sn_csm.nlu]	このプラグインには、カスタマーサービス関連のユースケースの VA トピックで使用される NLU モデルが含まれています。
カスタマーサービス仮想エージェントの会話 [com.sn_csm.virtualagent]	このプラグインには、CSM 関連ユースケースの事前ビルドされたテンプレート会話トピックが含まれています。コピーして設定することを目的としています。
フィールドサービス管理 (FSM) を使用したカスタマーサービス [com.snc.csm_fsm_integration]	このプラグインは、カスタマーサービス管理 (CSM) とフィールドサービス管理 (FSM) アプリケーションの間のデータ連携を提供します。顧客およびコンシューマーは、カスタマーサービスポータルと消費者サービスポータルからケースに関連する作業指示を表示できます。フィールドサービス管理 (FSM) アプリケーションでは、ユーザーは、作業指示および作業指示タスクに関するアカウントおよび連絡先情報を表示できます。
要求管理によるカスタマーサービス [com.sn_cs_sm_request]	カスタマーサービス管理 (CSM) と要求管理アプリケーションとのデータ連携を提供します。ユーザーはカスタマーサービスケースから要求レコードを作成できます。
サービス管理によるカスタマーサービス [com.sn_cs_sm]	カスタマーサービス管理 (CSM) とインシデント、問題、および変更管理アプリケーションとのデータ連携を提供します。ユーザーは、カスタマーサービスケースからインシデント、問題、および変更のレコードを作成できます。
サービスポートフォリオ管理によるカスタマーサービス [sn_csm_spm]	カスタマーサービス管理 (CSM) と サービスポートフォリオ管理 (SPM) アプリケーションとのデータ連携を提供します。この統合により、カスタマーサービスマネージャー、カスタマーサービスエージェント、サービスオーナーは、販売されている製品やサービスの内容を一目で確認できるようになります。
インシデントアサインワークベンチのデモ (com.snc.incident_assignment_workbench_demo)	動的マッチングルール/基準を介した知的エージェントの推奨案。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタマーサービス管理 **(CSM)** のプラグインと説明 (続く)

プラグイン	説明
ガイド付きディシジョン [com.snc.guided_decisions]	ガイド付きデシジョンを作成するためのフレームワークと実行エンジンを有効にします。
ガイド付きデシジョン - ガイダンス [com.snc.guided_decisions_guidance]	ガイド付きデシジョンのガイダンスを作成するためのフレームワークを有効にします。
Workspace 内の Playbook の ガイド付きデシジョン [com.snc.guided_decisions_playbook_experience]	ワークスペース内のプレイブックのガイド付きディシジョンを表示するためのアクティビティタイプ、定義、UI コンポーネントを有効にします。
ナレッジ製品エンタイトルメント [com.snc.kb_product_entitlements]	このプラグインを使用すると、カスタマーサービスアドミニストレーターは、顧客のアクセスを、顧客セルフサービスポータル上の指定されたナレッジベースとナレッジ記事に制限することができます。 このプラグインは、ナレッジ製品エンタイトルメントメニューをアプリケーションナビゲーターに追加します。
重大な問題管理 [com.sn_majorissue_mgt]	一般的な問題に関して、顧客に直接対応するコミュニケーションおよび解決プロセスを管理するために使用される一連の機能です。
カスタマーサービスのアウトソーシング (com.snc.csm_ocs)	組織がカスタマーサービスを外部サービスプロバイダーにアウトソーシングできるようにします。
パフォーマンスアナリティクス：コンテンツパック：カスタマーサービス [com.snc.pa.customer_service]	カスタマーサービスのベースシステム KPI を含むパフォーマンスアナリティクスコンテンツパック。
パフォーマンスアナリティクス：コンテンツパック：カスタマーサービス管理 (CSM)：詳細 [com.snc.pa.customer_service_advanced]	カスタマーサービスダッシュボードを更新し、次のプラグインのインジケーターを組み込みます。 • 重大な問題管理 • カスタマーサービスケースアクションステータス • 要求管理によるカスタマーサービス • サービス管理によるカスタマーサービス • エージェントチャット • CSM 向け高度なワークアサインメント • パフォーマンスアナリティクス - コンテンツパック - 高度なワークアサインメント 関連するインジケーターを表示するには、これらのプラグインを有効化します。これらのプラグインがないと、インジケーターが正しく表示されないことがあります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタマーサービス管理 **(CSM)** のプラグインと説明 (続く)

プラグイン	説明
パフォーマンスアナリティクス：カスタマーサービスのコンテキスト依存アナリティクス [com.snc.pa.cs.context_sensitive_anc	このプラグインを使用すると、UI アクションに基づいて、カスタマーサービスフォームでコンテキスト依存ダッシュボードを開くことができます。 **注:** パフォーマンスアナリティクスのないインスタンスでパフォーマンスアナリティクスソリューションを有効化して、機能を評価できます。ただし、インジケーターのスコアを収集するには、パフォーマンスアナリティクスのライセンスを取得する必要があります。
カスタマーサービスのパフォーマンスアナリティクスプレミアム版 [com.snc.pa.premium.cs]	このプラグインをインストールすると、初期設定のパフォーマンスアナリティクスの制限が削除されます。
カスタマーサービス管理向けプレイブック [sn_csm_playbook]	カスタマーサービスケースのステップバイステップのガイダンスを提供します。
カスタマーサービス管理 (CSM)用の予測インテリジェンス [com.snc.csm_ml]	このプラグインにより、顧客は カスタマーサービス管理 (CSM) で関連するケースを検索するための機械学習アルゴリズムを活用できます。本番インスタンスでこのプラグインを有効化するには、別のライセンスが必要になる場合があります。詳細については、ServiceNow にお問い合わせください。 カスタマーサービス管理 (CSM) の予測インテリジェンプラグインは、関連プラグインがまだ有効化されていない場合にこれらを有効化します。 • カスタマーサービスプラグイン (com.sn_customerservice) • コンテキスト検索の予測インテリジェンプラグイン (com.snc.contextual_search_ml) • Contextual Search Results の Email Notification Script プラグイン (com.snc.adv_cxs_results_email_script)
カスタマーサービスのセルフサービスアナリティクス [com.snc.pa.self_service_analytics_csm]	パフォーマンスアナリティクスダッシュボードを使用して、ケース削減 (回避) メトリクスとセルフサービス KPI を追跡します。本番インスタンスでこのプラグインを有効化するには、別のパフォーマンスアナリティクスライセンスが必要になる場合があります。詳細については、ServiceNow にお問い合わせください。 カスタマーサービスのセルフサービスアナリティクスプラグインは、関連するプラグインがまだ有効化されていない場合は、それらを有効化します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタマーサービス管理 **(CSM)** のプラグインと説明 (続く)

プラグイン	説明
	• カスタマーサービスプラグイン (com.sn_customerservice) • セルフサービスアナリティクスコアプラグイン (com.snc.self_service_analytics_core) • セルフサービスアナリティクス PA プラグイン (com.snc.pa.self_service_analytics)
セルフサービスパスワードリセット [com.snc.password_reset]	このプラグインを使用すると、ローカルの認証されたユーザーは、現在のパスワードを忘れた場合に一時パスワードを要求できます。顧客の連絡先は、顧客セルフサービスポータルから新しいパスワードを要求できます。 セルフサービスパスワードリセットプラグインは、パスワードリセットプラグイン (com.glideapp.password_reset) がまだ有効になっていない場合に、それを有効化します。
特別処理メモのデモデータ [com.snc.shn_demo]	特別処理メモアプリケーションのデモデータを提供します。
Targeted Communications [com.sn_publications]	コンテンツや記事を内部および外部の両方の顧客に公開して配布するためのツールを提供します。
Targeted Communications のデモデータ [com.snc.publications_demo]	Targeted Communications アプリケーションのデモデータを提供します。
カスタマーサービスの時間記録 [com.snc.csm_time_recording]	タイムカード管理およびコスト管理アプリケーションの機能を カスタマーサービス管理 (CSM) に拡張します。
Walk-Up for CSM [com.snc.walkup_for_csm]	カスタマーサービスのウォークアップエクスペリエンスにより、オンサイトでのチェックイン、キューの管理、および顧客とのやり取りを支援する店舗内サポートが可能になります。
カスタマーポータルの UI コンポーネント [sn_ciwf_ui_cmpnt]	このプラグインを使用すると、Configurable Portal ウィジェットを使用して、ポータルの動作、コンテンツ、レイアウトを構成できます。

カスタマーサービスのプロパティ

システムのプロパティを使用して、カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションをカスタマイズします。

これらのプロパティは、メール通信、資産連絡先のリレーションシップ、カスタマーサービスポータルなど、さまざまな異なる機能の設定を制御します。

これらのプロパティにアクセスするには、[カスタマーサービス] > [管理] > [プロパティ]に移動します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アプリケーションナビゲーターに「**sys_properties.list**」と入力し、Enter キーを押して、システムプロパティ [sys_properties] テーブルの カスタマーサービス管理 (CSM) のプロパティにアクセスすることもできます。次に、プロパティのリストをアプリケーションごとにフィルタリングできます。

関連情報

カスタマーサービス管理 (CSM) とともにインストールされるプロパティ

カスタマーサービス管理 (CSM) の追加プラグインとともにインストールされるコンポーネント

基盤データの設定

カスタマーサービス管理 (CSM) を使用すると、名前、住所、電話番号、アカウントの詳細、製品と資産、サービス契約を含む顧客情報をインポートまたは作成できます。ユーザーにロールをアサインし、顧客リレーションシップを作成することもできます。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

基盤データには、顧客をサポートするために構成する必要があるすべてのデータが含まれています。これには次の情報が含まれます。

- 顧客 (外部ユーザー)
- 顧客リレーションシップ
- ユーザー (エージェントや従業員などの内部ユーザー)
- 顧客およびユーザーロール
- 製品および資産
- サービス契約およびエンタイトルメント

カスタマーサービス管理 (CSM) ガイド付きセットアップを使用して、この基盤データのほとんどをインポートおよび設定できます。この機能により、セットアップと構成に必要なすべての手順を実行できます。

新しいアカウントや連絡先を追加するなど、新しいデータを作成するには、カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションを使用できます。

手順

1. [すべて] > [カスタマーサービス] > [管理] > [ガイド付きセットアップ]の順に移動します。
2. ガイド付きセットアップの [はじめに] ページで、[ようこそ] をクリックします。

   ガイド付きセットアップが再度表示され、構成できる カスタマーサービス管理 (CSM) 機能のさまざまなカテゴリのページが開きます。

3. [基盤データ] カテゴリで、[ようこそ] をクリックします。

   [基盤データ] ページが開き、さまざまなタイプの顧客情報を設定するためのタスクのリストが表示されます。

4. タスクを実行するには、[構成] をクリックします。

基盤データ構成タスク

タスク	説明
アカウントのインポート	企業間 (B2B) モデルでは、アカウントはサポート対象の外部顧客です。既存のアカウントデー

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスク	説明
	タをインポートして検証します。詳細については、「ガイド付きセットアップを使用したアカウントと連絡先のインポート」を参照してください。 注: 顧客アカウントデータをインポートした後、アカウントコードシステムプロパティも設定する必要があります。
連絡先のインポート (B2B)	連絡先とは、アカウントの従業員であるユーザーのことです。既存の連絡先データをインポートして確認します。詳細については、「ガイド付きセットアップを使用したアカウントと連絡先のインポート」を参照してください。
コンシューマーのインポート (B2C)	コンシューマーは、企業/消費者間 (B2C) ビジネスモデルの顧客です。既存のコンシューマーデータをインポートして検証します。詳細については、「ガイド付きセットアップでのコンシューマーのインポート」を参照してください。
ユーザーをインポート	ユーザーは、インスタンスにアクセスできる個人です。既存のユーザーデータをインポートして検証します。詳細については、「ユーザーとグループの設定」を参照してください。
グループをインポート	グループは共通の目的を共有する一連のユーザーで構成されます。既存のグループデータをインポートして検証します。詳細については、「ユーザーとグループの設定」を参照してください。
グループメンバーをインポート	グループに関連付けられているユーザーは、グループメンバーとしてリストされます。既存のグループメンバーのデータをインポートして検証します。
ロールをアサイン	ロールは、機能へのアクセス権を制御します。カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションには、次の 2 種類のロールがあります。 ◦ エージェントとマネージャーの内部ロール ◦ 顧客、顧客パートナー、コンシューマーの外部ロール 内部および外部ユーザーに必要なロールをアサインします。詳細については、「ロールを CSM ユーザーに割り当てる」を参照してください。
顧客リレーションシップの作成	パートナー、連絡先、顧客間のリレーションシップを作成して、アカウントと資産管理を簡単かつ柔軟に行うことができます。詳細につい

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスク	説明
	ては、「顧客リレーションシップの作成」を参照してください。 次のタイプのリレーションシップを作成できます。 ◦双方向のアカウントリレーションシップ ◦アカウント階層 ◦連絡先のリレーションシップ
製品モデルのインポート	製品とは、会社が販売およびサポートしている物品またはサービスの一種です。製品モデルでは、サービス、ハードウェア、ソフトウェア、消耗品など、さまざまなタイプの製品を識別できます。詳細については、「ガイド付きセットアップで製品モデルをインポート」を参照してください。
販売済み製品のインポート	販売済み製品は、アカウントまたはコンシューマーに販売済みの製品およびコンポーネントです。販売済み製品をインポートすると、アカウントまたはコンシューマーに販売済みの製品全体の概要が示されます。詳細については、「ガイド付きセットアップで販売済み製品をインポート」を参照してください。
製品モデルとカタログアイテムのリレーションシップの作成	顧客が製品モデルとカタログアイテム間でリレーションシップを作成することにより、製品のサービスを要求するセルフサービスを有効にします。詳細については、「製品モデルとカタログアイテムの関係の構成」を参照してください。
インストールベースアイテムをインポート	インストールベースアイテムは、顧客に設定されたインスタンスを指します。各インストールベースアイテムは、顧客の構成アイテムレコードを参照します。詳細については、「ガイド付きセットアップでインストールベースアイテムをインポート」を参照してください。
インストールされた製品をインポート	インストール済み製品は、販売済み製品とインストールベースアイテムの間の関連付けを作成します。インストール済み製品には、販売済み製品に関する情報と、それらを展開またはインストールする方法についての説明が含まれています。詳細については、「ガイド付きセットアップでインストール済み製品をインポート」を参照してください。
資産のインポート	資産とは、顧客のためにサポートされている特定の製品インスタンスのことです。資産にはさまざまなタイプがあり、資産の情報はタイプごとに異なるテーブルに保存されます。詳細については、「ガイド付きセットアップでの資産のインポート」を参照してください。
資産連絡先のリレーションシップの作成	資産の管理を担当している顧客連絡先に資産をアサインします。必要に応じて、資産情報へ

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスク	説明
	のアクセスをアサインされた連絡先にのみ制限するプロパティを有効にします。詳細については、「資産連絡先の関係性の作成」を参照してください。
サービス契約の作成	サービス契約には、顧客に提供されるサポートのタイプに関する情報が含まれており、特定の資産を対象に含めることができます。各契約には、複数のサービスエンタイトルメントと SLA を含めることもできます。詳細については、「サービス契約の作成」を参照してください。
エンタイトルメントの作成	エンタイトルメントによって、顧客が受けるサポートのタイプやサポートされるコミュニケーションチャネルが定義されます。エンタイトルメントは、2 種類の単位 (ケースおよび時間) でカウントおよび追跡されます。詳細については、「エンタイトルメントの設定」を参照してください。
アカウントチームの作成	アカウントチームは、特定のアカウントに対して特定のジョブまたはロールを履行する従業員で構成されています。これらのロールまたは責任の定義を作成し、従業員および連絡先にアサインします。詳細については、「アカウントチームの作成」を参照してください。

カスタマーサービス管理 **(CSM)** と **CSDM** のガイドライン

CSM により、Web、メール、チャット、電話、ソーシャルメディアなどのコミュニケーションチャネルを通じて外部の顧客にサービスとサポートを提供することができます。このユースケースの目的は、CSM の主要エンティティがコア CSDM フレームワークでどのように機能するかを理解することです。

CSM のユースケース

CSM は積極的なカスタマーサービスを提供し、サービスコストを削減し、カスタマーサービスとサービスデリバリグループの両方にエンドツーエンドの可視化を提供します。詳細については、「サービスポートフォリオ管理との統合」を参照してください。

データの設定の詳細については、「基盤データの設定」を参照してください。

CSM ユースケースの結果

次の CSM 機能をサポートするために必要な CSDM フレームワーク内のテーブルを理解します。

- サービス認識型インストールベース
- プロアクティブカスタマーサービスオペレーション
- リアルタイムサービス健全性と機能停止の追跡
- コンテキスト サービスカタログ

次のセクションには、ユースケースに必要なアクティビティの詳細が含まれています。

共通サービスデータモデル (CSDM)ユースケースの詳細については、「製品への CSDM ガイドラインの適用」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

CSM データモデル

CSM は、次の主要なエンティティを使用して、複雑なエンドツーエンドの問題を解決します。

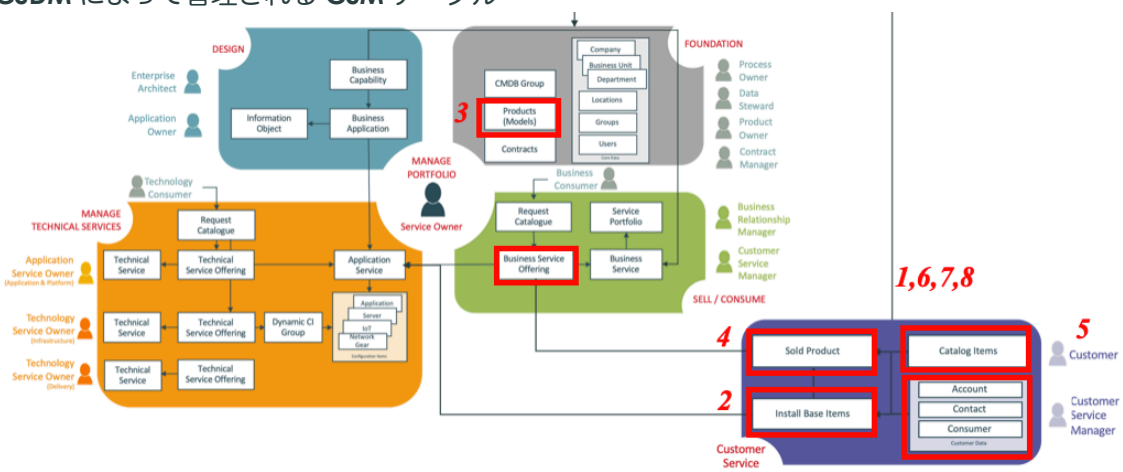
- [ケース] は CSM のプライマリエンティティであり、CSM では顧客の質問や問題を追跡して解決するために使用します。
- 顧客情報は、アカウント、連絡先、コンシューマー、資産、世帯、製品、サービス契約などの関連付けられたエンティティを使用してケースにリンクされます。この情報は、顧客の問題を解決するために必要な情報をカスタマーサービスエージェントに提供します。
- [アカウント] は、顧客アカウント、パートナーアカウント、またはその両方にすることができます。
- [連絡先] とは、アカウントの従業員のことです。連絡先レコードには、名前、電話番号、メールアドレスなどの連絡先に関する情報が保存されます。また、連絡先はユーザー ID を保持して、カスタマーポータルにログインすることもできます。
- [コンシューマー] は、企業/消費者間 (B2C) ビジネスモデルの顧客です。
- 世帯は、世帯を構成するコンシューマー、および世帯メンバー間の関係を定義します。
- 販売済み製品は、アカウントまたはコンシューマーに販売された製品またはサービスを追跡します。
- インストールベースアイテムは、顧客用に設定された製品のインスタンスを指します。
- サービス契約は、顧客が受けるサポートのタイプを定義します。契約には、アカウントおよび連絡先またはコンシューマー、対象となる特定の資産を含められます。1 つの契約に、複数のサービスエンタイトルメントと SLA を含めることもできます。
- エンタイトルメントによって、顧客が受けるサポートのタイプやサポートされるコミュニケーションチャネルが定義されます。

カスタマーサービス管理 (CSM) と CSDM テーブル

カスタマーサービス管理 (CSM) は CSDM テーブルを管理および使用します。いくつかの ServiceNow 製品は、カスタマーサービス管理 (CSM) のメリットを活用し、それに対して価値を付加します。

CSM によって管理される CSDM テーブル

CSDM によって管理される **CSM** テーブル



CSM は、次の CSDM テーブルを参照します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

1. CSM の販売済み製品テーブル [sn_install_base_sold_product]

   アカウントまたはコンシューマーによって購入された製品を表し、顧客 (アカウントまたはコンシューマー) の製品モデルテーブル [cmdb_model] またはサービスモデルテーブル [cmdb_service_product_model] を参照します。

2. CSM のインストールベースアイテムテーブル [sn_install_base_item]

   アカウントまたはコンシューマーによってインストールまたは使用されている製品を表します。インストールベースアイテムは、顧客によって消費される CI であり、通常、SaaS 製品のアプリケーションサービステーブル [cmdb_ci_discovered_service] を参照します。

   インストール済み製品テーブル [sn_install_base_m2m_installed_product] を使用することで、特定のインストールベースアイテムで複数の販売済み製品を使用できます。

3. サービスモデルは、サービスオファリングテーブル [service_offering] を参照します。複数のサービスオファリングを単一のサービスモデルに関連付けることができます。
4. 製品が顧客に販売されると、販売済み製品テーブルはサービスオファリングテーブル [service_offering] を参照します。この参照は、オファリングに登録している顧客を識別するのに役立ちます。
5. 顧客は、製品とカタログアイテムの関係テーブル [sn_prod_cat_rel_m2m_product_catalog_item] を使用して、カタログアイテムテーブル [sc_cat_item] を製品モデルまたはサービスモデルにリンクすることで、購入した製品に関連するサービスを要求できます。
6. CSM のアカウントテーブル [customer_account]

   会社テーブルを拡張します。[アカウント] テーブルは、顧客アカウント、パートナーアカウント、またはその両方にすることができます。

7. CSM の連絡先テーブル [customer_contact]

   ユーザーテーブルを拡張します。ユーザーとは、アカウントの従業員のことです。連絡先レコードには、名前、電話番号、メールアドレスなどの連絡先に関する情報が保存されます。また、連絡先はユーザー ID を保持して、カスタマーポータルにログインすることもできます。

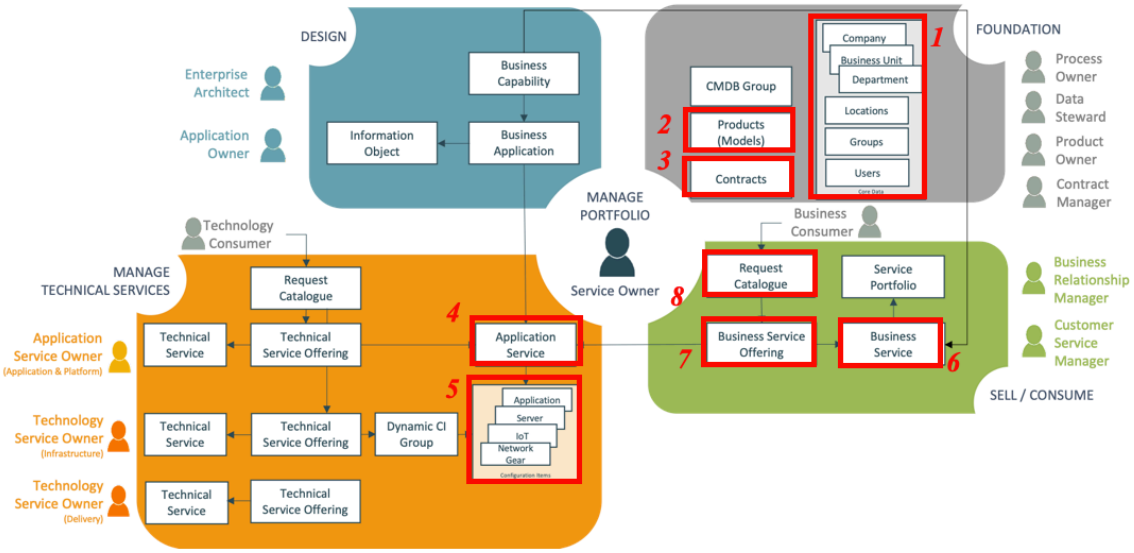
8. CSM のコンシューマーテーブル [csm_consumer]

   [コンシューマー] は、企業/消費者間 (B2C) ビジネスモデルの顧客です。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

CSM によって使用される CSDM テーブル

CSM によって使用される CSDM テーブル



1. 会社 [core_company]、事業部門 [business_unit]、部門 [cmn_department]、場所 [cmn_location]、グループ [sys_user_group]、ユーザー [sys_user]
2. 製品モデルテーブル [cmdb_model]、および [cmdb_service_product_model]
3. 契約テーブル [ast_contract]
4. マッピング済みアプリケーションサービス [cmdb_ci_service_discovered]
5. 構成アイテムテーブル [cmdb_ci_*]
6. ビジネスサービステーブル [cmdb_ci_service_business]
7. ビジネスサービスオファリングテーブル [service_offering]
8. 要求カタログテーブル [sc_cat_item]

CSM に付加価値を提供する製品

CSM を他の ServiceNow 製品と併用すると、CSM から得られる値が大きくなります。その他の ServiceNow 製品には次のものがあります。

IT Service Management (ITSM)

サービスには、ビジネス、アプリケーション、情報のコンテキストと、その下に階層化されたテクノロジーがあります。

イベント管理

組織が、1 つの管理コンソールでサービス健全性に関する問題を識別できるようにします。イベント管理 は、検出サービス、アプリケーションサービス、および自動アラートグループのアラートアグリゲーションと根本原因分析 (RCA) を提供します。

サービスポートフォリオ管理 (サービスポートフォリオ管理)

組織が、標準化され構造化された形式を使用して、サービスを文書化および管理できるようにします。

CSM からメリットを得る製品

IT Service Management (ITSM)

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

組織がインシデント、問題、変更、および要求をケースにリンクし、問題をレポートしている顧客 (コンシューマーまたはアカウント) のコンテキストを持つことができるようにします。

IT Operations Management（ITOM) (ITOM)

組織が、インストールベースアイテムとサービスの問題の影響を受ける顧客を特定できるようにします。組織が積極的なカスタマーサービスを提供できるようにします。

サービスポートフォリオ管理 (サービスポートフォリオ管理)

サービスオファリングに登録している顧客が、サービスの所有者を確認できるようにします。

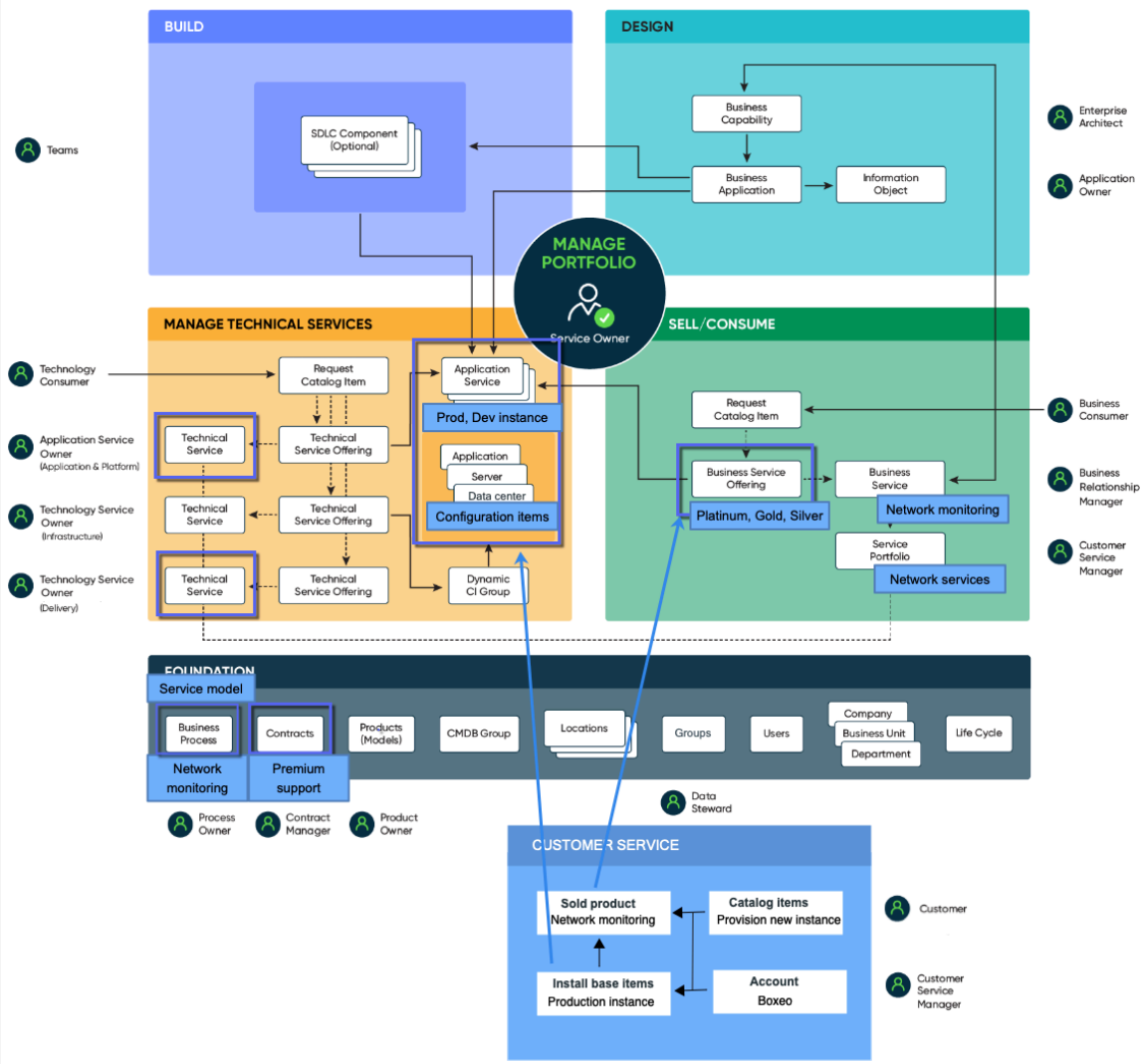
カスタマーサービス管理 **(CSM)** の例

この例では、CSDM により、ACME と呼ばれる架空のテクノロジー企業が CSM を使用して顧客向けのネットワーク監視サービスを管理できるようにします。

シナリオ例：主要なペルソナとそのメリット

ACME は、プラチナ、ゴールド、またはシルバーのオファリングを購入できる法人顧客にネットワーク監視サービスを提供しています。顧客である Boxeo が、ネットワーク監視のプラチナ製品 (販売済み製品) を購入し、開発および本番環境で使用しています (インストールベースアイテム)。

CSM データモデルの例

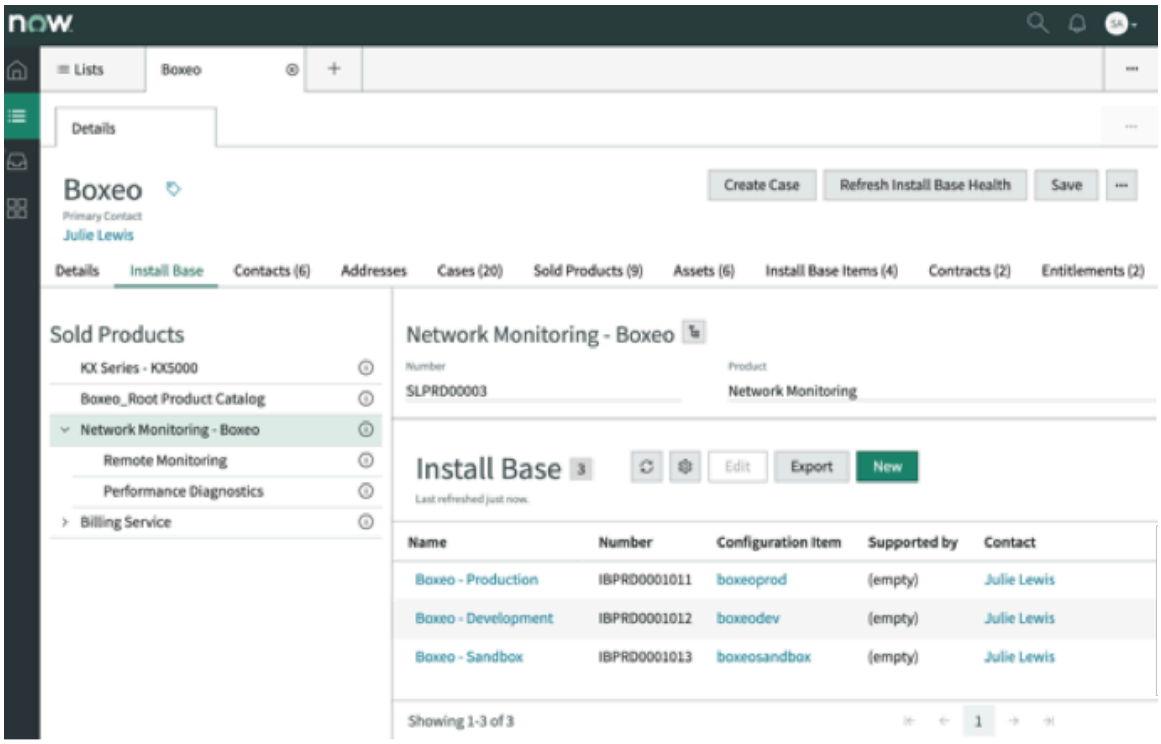


© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

主要なペルソナ (カスタマーサービスエージェント、ネットワークオペレーションセンター (NOC) エンジニア、サービスオーナー、および顧客) は、以下のタスクを実行できます。

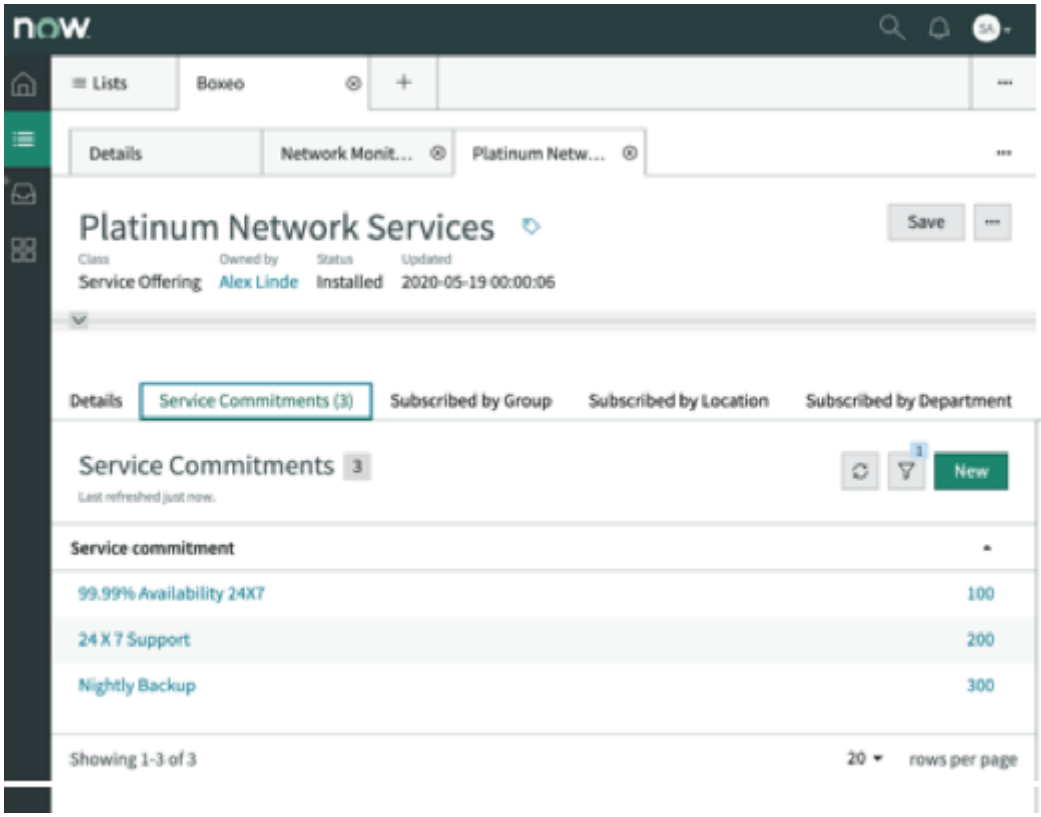
カスタマーサービスエージェントは次のことを実行できます。

- 顧客が購入済み (販売済み製品) かインストール済み (インストールベース) の製品とサービスを表示します。

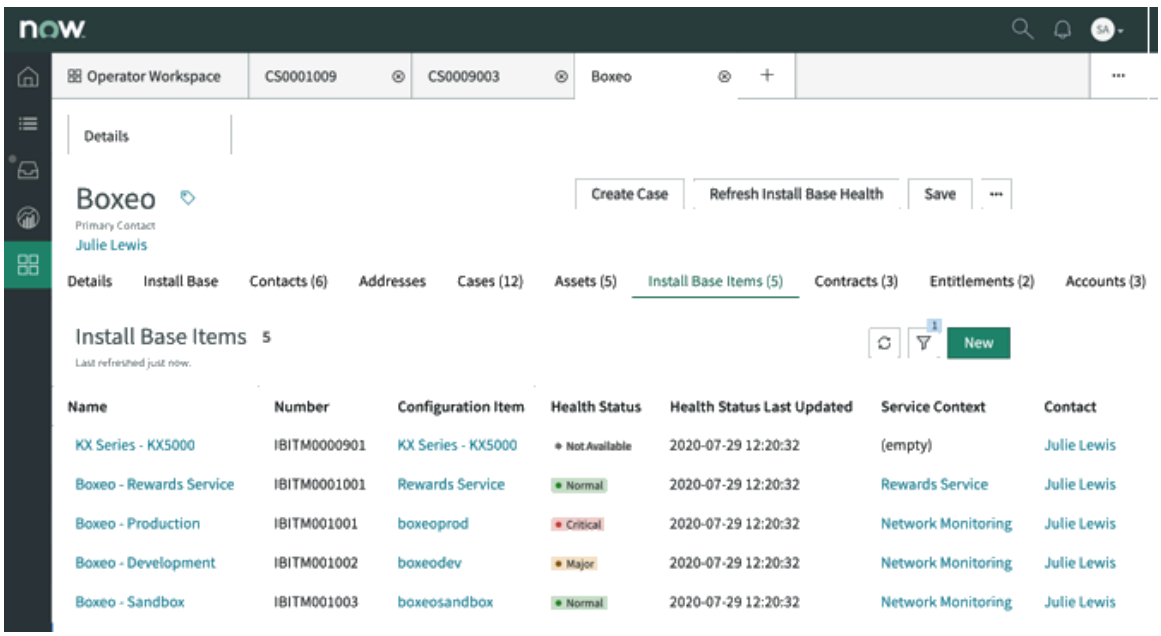


- 販売済み製品に関連付けられたサービスオファリングを表示します。販売済み製品はサービスオファリングを参照します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



- インストールベースアイテムの健全性ステータスを表示します。



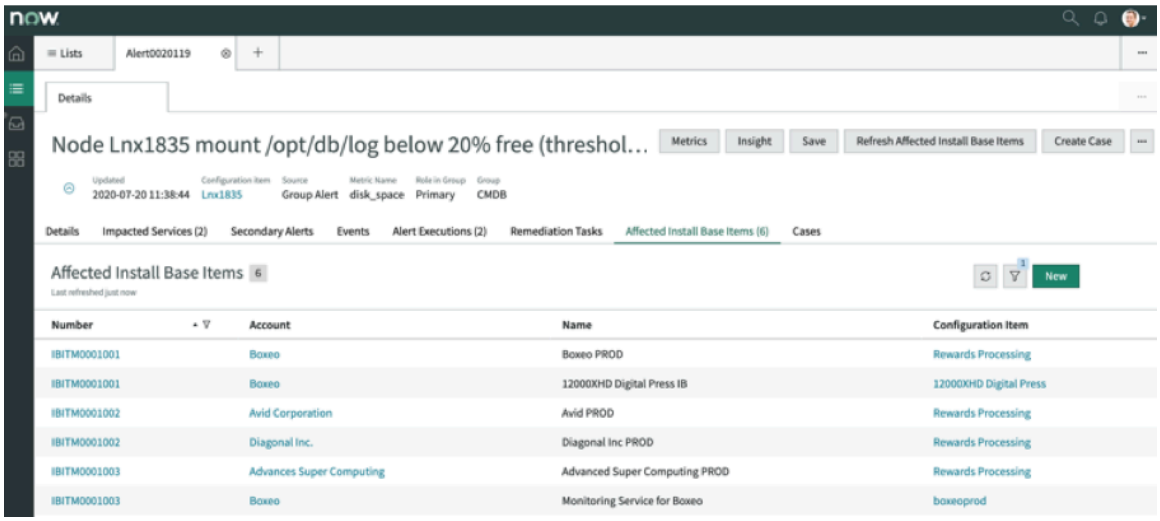
NOC エンジニアが可能な操作：サービスの問題の影響を受ける顧客を表示し、カスタマーサービスに通知する。具体的には、次の操作を実行できます。

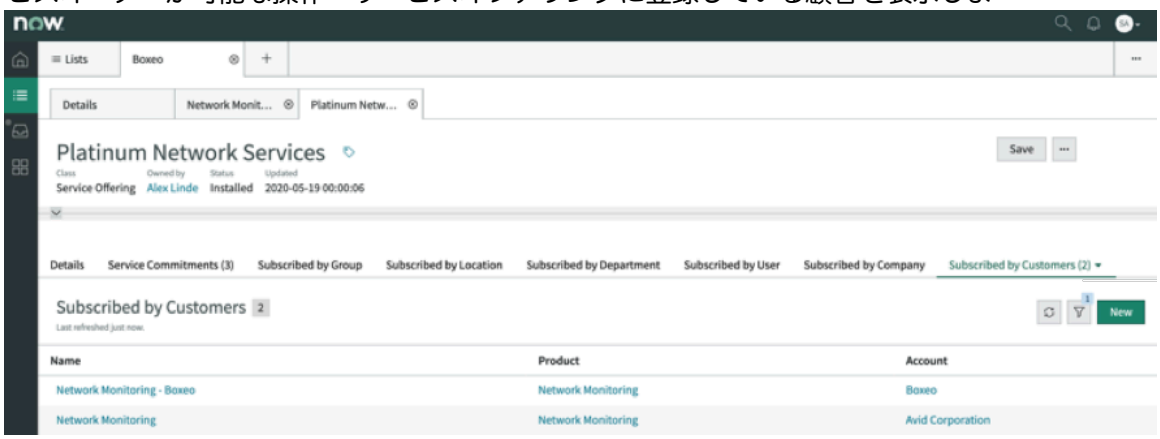
- 影響を受けるインストールベースアイテムを表示し、アカウントに追加するかアカウントから削除します。インストールベースアイテムは、アプリケーションサービス (CI) を参照します。依存する CI は、影響を受ける CI の 1 つである必要があります。また、CI をアラートで参照して、インス

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

トールベースアイテム (したがって、アカウントまたはコンシューマー) が影響を受けることを示す必要があります。

- アラートから積極的ケースを作成し、カスタマーサービスチームにサービスの問題または機能停止を通知します。



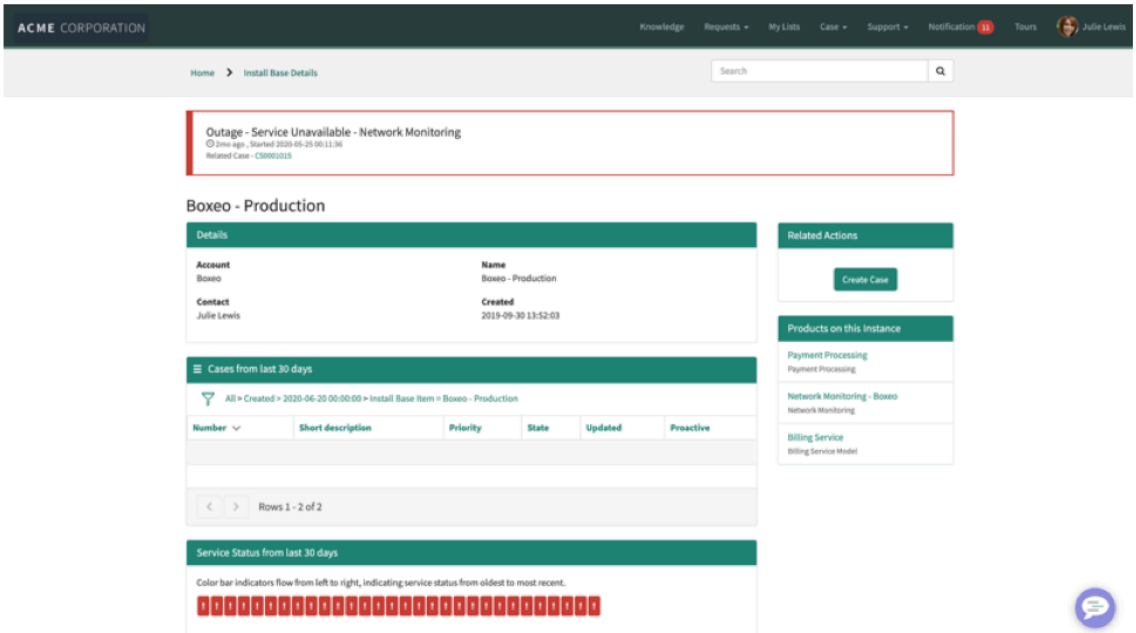
サービスオーナーが可能な操作：サービスオファリングに登録している顧客を表示しま 

す。

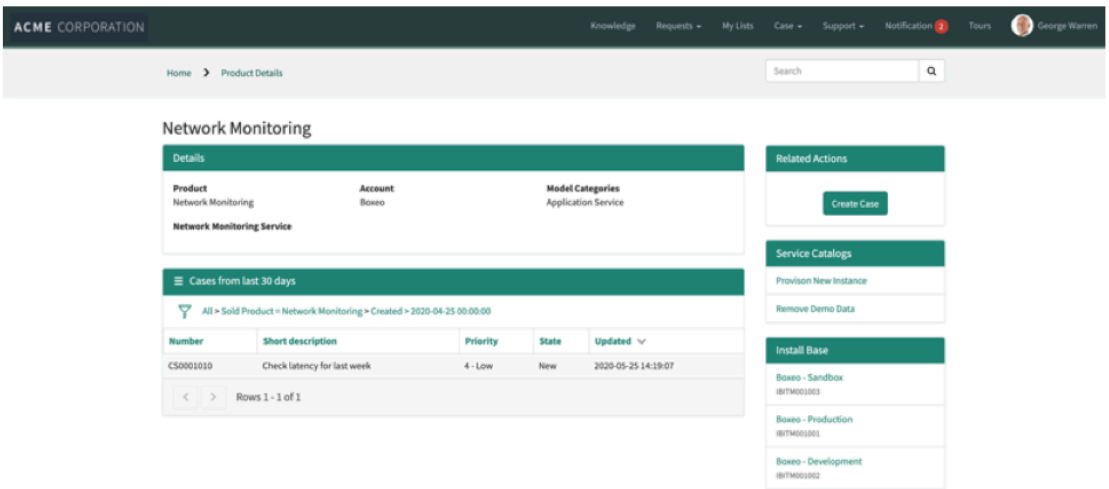
顧客は次のことができます。

- インストールベースアイテムと詳細を表示します。
- 機能停止とサービスの問題を表示します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



- 購入した製品を表示します。
- 購入した製品に関連するサービスを要求します。

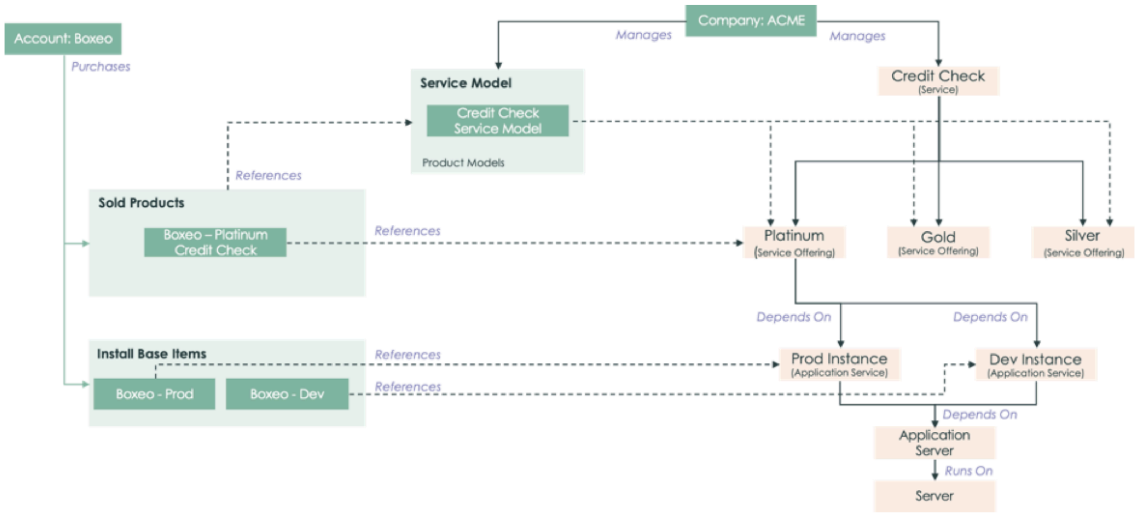


CSM と CSDM のユースケースの例

複数のパッケージを使用したサービス

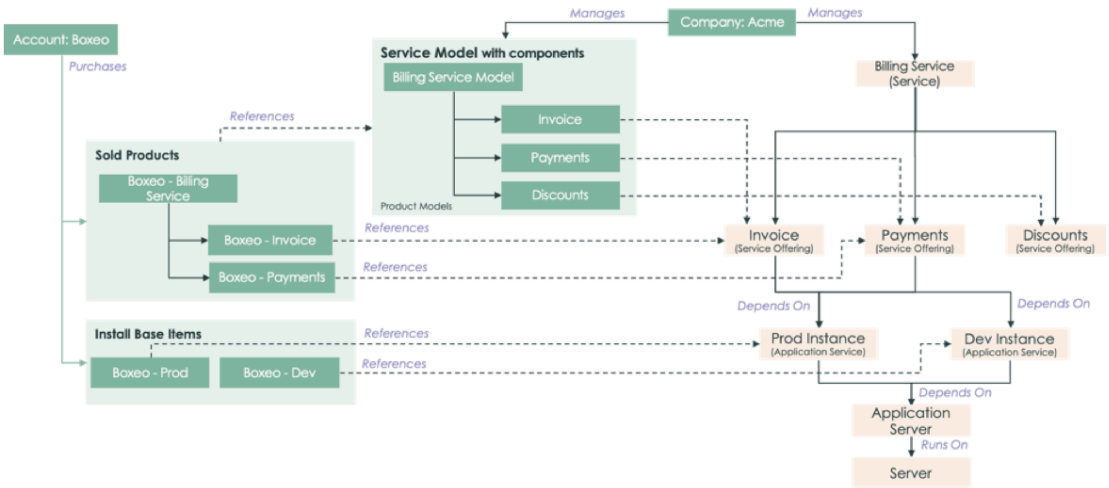
ACME は、法人顧客に信用調査サービスを提供しています。顧客は、プラチナ、ゴールド、またはシルバーのオファリングを購入できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



オプションのコンポーネントを使用したサービス

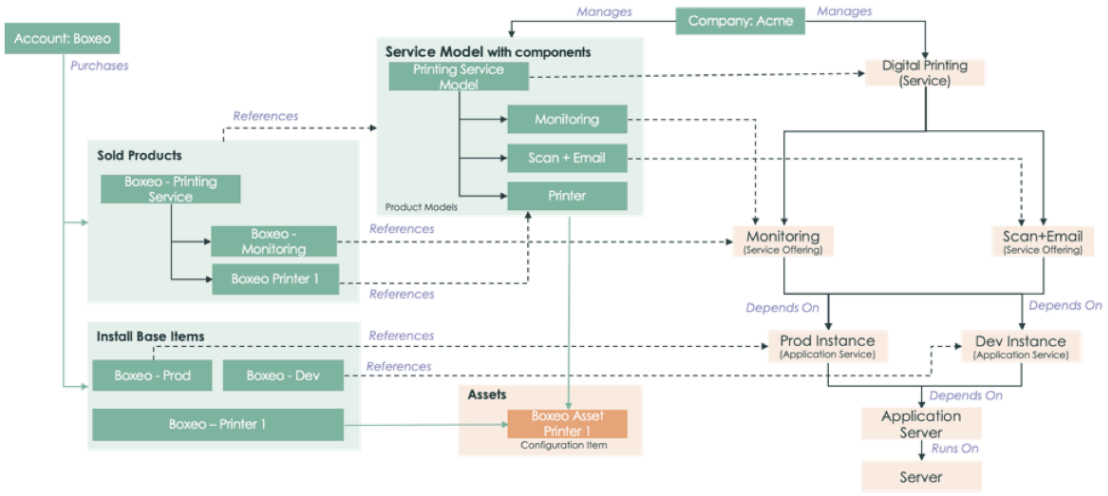
ACME は、法人顧客に請求サービスを提供しています。顧客は、バンドルまたは 1 つ以上のコンポーネントオファリング (請求書、支払い、割引など) を購入できます。



物理的な製品を使用したサービス

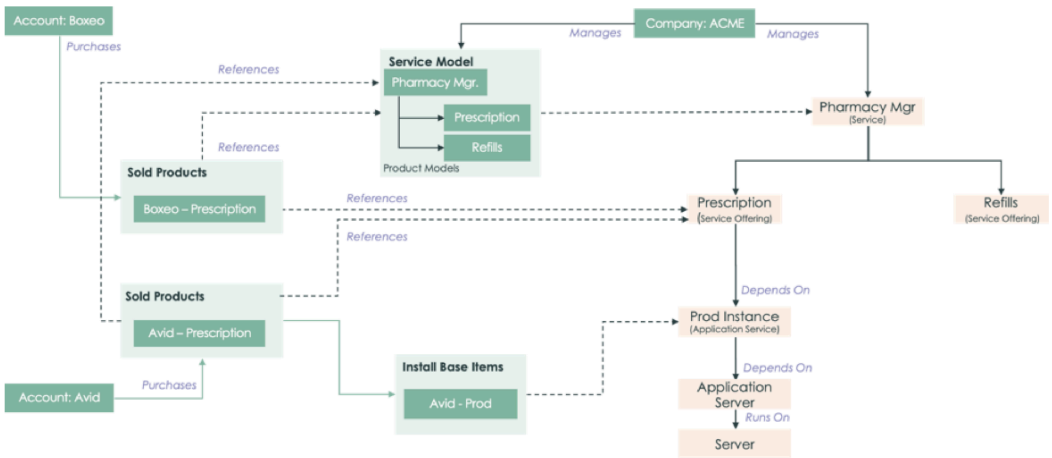
ACME は、デジタル印刷ソリューションを提供しています。顧客は、バンドルまたはプリンターのいずれかを、もう 1 つのサービスオファリング (スキャンとメール、監視など) とともに購入できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



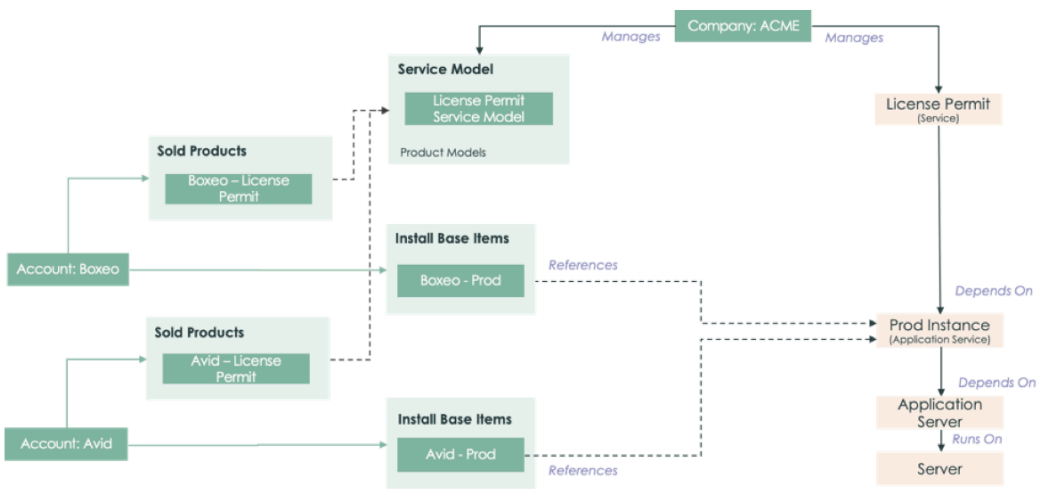
複数の顧客に販売されるサービス

ACME は、Boxeo と Avid Inc. という 2 つの顧客に薬局マネージャーサービスを販売しています。



複数の顧客によって使用されるサービス

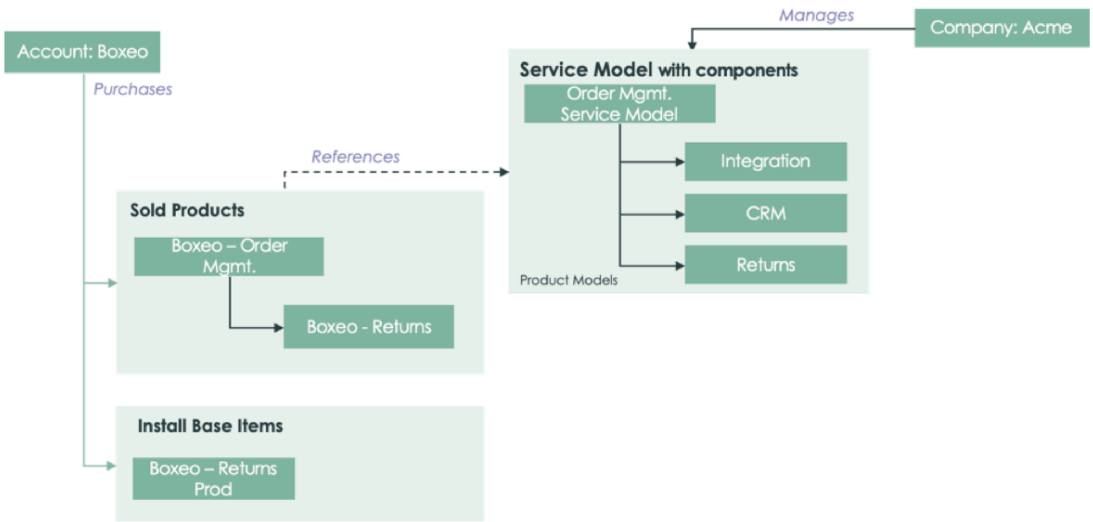
ACME は、Boxeo と Avid の両方を同じ本番インスタンスに展開します (マルチテナントモデル)。



オンプレミスで使用されるサービス

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ACME は 注文管理 サービスを提供しています。この購入は Now Platform で追跡されますが、オンプレミスで使用されます。



追加情報

関連する CSM 機能とタスクの詳細については、次のトピックを参照してください。

サービスポートフォリオ管理統合のためのフォームビューの構成

カスタマーサービスポータルからの製品情報の表示

アラートからの積極的ケースの手動作成

カスタマーサービスホームページからのインストールベースのケース作成

プロアクティブカスタマーサービスオペレーション

インストールベースのサービス健全性ステータス

インストールベースの設定

インストールベースの機能停止を追跡

カスタマーサービスポータルからのインストールベース情報の表示

エージェントワークスペースでのインストールベース情報の表示

カスタマーサービスポータルからの製品情報の表示

エージェントワークスペースでの販売済み製品に関する情報の表示

カスタマーサービス管理 **(CSM)** の考慮事項

CSDM フレームワークを実装する際は、次の点を考慮してください。

考慮事項

- サービス認識型インストールベースとは何ですか？

  サービス認識型インストールベースは、企業が使用中のデジタル製品やサービスを追跡できるようにするものです。サービス認識型インストールベースは、製品やサービスと、それらの健全性に影響を与える依存サービスや CI との関係も追跡します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- プロアクティブカスタマーサービスオペレーションとは何ですか？

  プロアクティブカスタマーサービスオペレーションは、CSM と イベント管理 を統合して、企業がケースワークフローを積極的にトリガーし、影響を受ける顧客に通知できるようにします。

- サービス認識型インストールベースを使用するには、CSM Professional パッケージを購入する必要がありますか？

  いいえ。サービス認識型インストールベースは CSM ベースシステムに含まれています。

- 複数の販売済み製品が同じサービスオファリングを参照できますか？

  はい。異なる会社が購入した複数の販売済み製品 (つまり、サービスモデル) が、同じサービスオファリングを参照できます。たとえば、複数の顧客が同じサービスコミットメントで同じ SaaS オファリングを購入できます。

- 複数のインストールベースアイテムが同じアプリケーションサービスを参照できますか？

  はい。複数のインストールベースアイテム (同じアカウントまたは異なるアカウント) が、同じアプリケーションサービスを参照できます。たとえば、複数の顧客 (それぞれ独自のインストールベースアイテムを持つ) が、同じ本番インスタンス (アプリケーションサービス) で使用されているマルチテナント SaaS オファリングなどがあります。

- アラートから積極的ケースではなくインシデントを作成するのはどのようなときですか？

  通常、一部の企業は、NOC エンジニアが問題を解決できるようにするためにインシデントを作成します。問題が複数の顧客に影響を与えると判断した場合は、重大なケースと関連する子ケース (影響を受ける顧客ごとに 1 つ) も積極的に作成して、影響を受ける顧客に通知します。したがって、アラート、インシデント、およびケースのすべてがリンクされます。

  解決チームがインシデント状況に対して行った更新または追加のコメントは、ケースに反映されます。カスタマーサービスチームは、これらの更新を使用して常に顧客に最新情報を提供します。

  SLA の顧客通知時間要件を満たすために、企業はアラートからのインシデントとケースの作成を自動化することもできます。さらに、企業は、問題の解決中にアラートから積極的ケースを作成することもできます。

- CSDM サービスオファリングで管理されるエンタイトルメントと CSM の契約およびエンタイトルメントとの違いは何ですか？

  CSDM のサービスコミットメントは、期待されるサービスのレベルを定義します。サービスオファリングは、サービスオファリングを一意に定義する一連のサービスコミットメントで構成されます。たとえば、サービスオファリングには、毎晩データのバックアップを実行するためのサービスコミットメントを含めることができます。

  CSM のサービス契約には、指定した会社に提供されるサポートのタイプに関する情報が保存されます。契約には、アカウントまたはコンシューマー、連絡先、対象となる特定の資産を含められます。1 つの契約に、複数のサービスエンタイトルメントと SLA を含めることもできます。エンタイトルメントによって、顧客が受けるサポートのタイプやサポートされるコミュニケーションチャネルが定義されます。たとえば、顧客が平日の午前 6 時から午後 9 時にサポートを受けるサービス契約に署名することができます。

- 購入した製品に基づいて追加サービスを要求するにはどうすればよいですか？

  製品モデルとカタログアイテムの関係により、カスタマーポータルを使用して、購入した製品の追加サービスを要求できます。複数のカタログアイテムを製品モデルに関連付けることができます。

- CSM を設定するには、すべての CSDM ドメインの要素が必要ですか？

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

いいえ。このユースケースに記載されているアプローチは、推奨されるガイドラインに基づいており、CSDM 実装の実行またはフライステージになっていることを前提としています。詳細については、「ステージに CSDM フレームワークを実装する」を参照してください。

CSM を実装する場合は、CSDM Foundation ドメインと CSM カスタマーサービスドメインのテーブルから開始します。これらのドメインを使用すると、CSM に含まれる機能を活用できます。

プロアクティブカスタマーサービスオペレーションを有効にするには、CSDM テクニカルサービスの管理ドメインのテーブルを使用して、顧客のインストールベースに関連付けられたアプリケーションサービスを監視します。このドメインを使用すると、CSM と ITOM の統合を活用できます。

サービス中心の組織は、CSDM 販売/消費ドメインのテーブルを活用して、製品モデルをサービスオファリングに接続し、さらに販売済み製品にコネクトすることができます。これらの接続により、サービスポートフォリオを追跡し、顧客がサービスをどのように消費しているかを完全に把握できます。

顧客データ

カスタマーサービス管理 (CSM) の顧客データには、顧客とアカウントに関する情報が含まれます。

アカウント、連絡先、およびコンシューマーデータの作成

タスク	説明
アカウントと連絡先の設定	アカウントと連絡先は、企業間 (B2B) ビジネスモデルにおける顧客です。顧客アカウント、パートナーアカウント、およびそれらのアカウントの従業員である連絡先を作成します。
コンシューマーを設定	コンシューマーは、企業/消費者間 (B2C) ビジネスモデルにおける顧客です。
アカウントの拡張住所データモデルの使用	多くの場合、企業はアカウント間、アカウント階層内、または階層間で住所を共有しています。拡張住所データモデルを使用すると、1 つの場所を複数のアカウントにリンクできます。

アカウントと連絡先の設定

アカウントはサポート対象の外部顧客であり、連絡先はアカウントの従業員であるユーザーです。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

アカウントには、顧客アカウントとパートナーアカウントの 2 種類があります。[アカウント] フォームの [顧客] および [パートナー] フィールドは、アカウントタイプを表しています。アカウントは、顧客アカウント、パートナーアカウント、またはその両方として作成できます。

パートナーは、サポート対象の外部顧客であり、他の顧客への販売、サポートを行っています。パートナーは、顧客の代わりにケースを報告および管理することができます。パートナーは、顧客になることもできます。

注: 顧客アカウントデータをインポートした後、アカウントコードシステムプロパティも設定する必要があります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アカウントは複数の連絡先を持つことができますが、連絡先には 1 つのアカウントのみを関連付けることができます。連絡先には、1 つ以上の資産とサービス契約を関連付けることができます。また、連絡先はユーザー ID を保持して、カスタマーポータルにログインすることもできます。

注: 連絡先はシステム内のユーザーです。連絡先を作成すると、そのユーザーが [ユーザー] テーブル (sys_user) にも追加されます。

手順

- ガイド付きセットアップを使用して、既存のアカウントと連絡先をインポートできます。
- カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションを使用して、新しいアカウントと連絡先を作成できます。

ガイド付きセットアップを使用したアカウントと連絡先のインポート

カスタマーサービス管理 (CSM) ガイド付きセットアップを使用して、既存のアカウントと連絡先をインポートします。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
顧客アカウントデータをインポートした後、アカウントコードシステムプロパティも設定する必要があります。

手順

1. [すべて] > [カスタマーサービス] > [管理] > [ガイド付きセットアップ]に移動し、[ようこそ] をクリックします。
2. [基盤データ] カテゴリで、[ようこそ] をクリックします。
3. 次のいずれかをクリックします。
   - アカウントのインポート
   - 連絡先のインポート
4. データを外部データソースからインポートセットにアップロードします。
5. 変換マップを作成します。
6. 変換マップを実行してデータを転送します。
7. データレコードがターゲットテーブルにインポートされたことを確認します。

アカウントコードとアカウントパス

アカウントコードはアカウントの一意の識別子であり、アカウントパスはアカウント階層を確立します。

アカウントコード

アカウントコードは、ServiceNow インスタンスのアカウントを識別する一意のキーです。このコードは、アカウントフォームの [アカウントコード] フィールドに保存されます。

アカウントコードは一意である必要があります。アカウント [customer_account] テーブルに既に存在するアカウントコードを使用して新しいレコードを挿入しようとすると、コードの値が次のエラーになります。

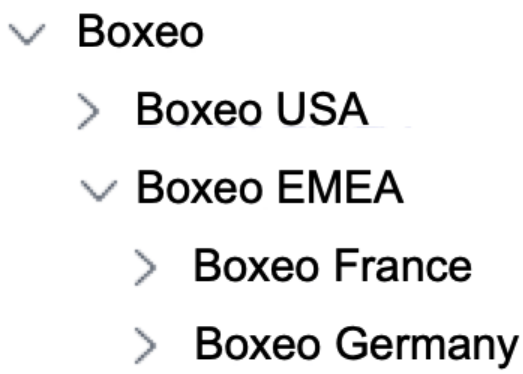
java.sql.BatchUpdateException：キー `account_path` のエントリーが重複しています

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アカウントパス

アカウントパスは、さまざまなアカウント間の階層を確立します。このパスは、アカウントフォームの [アカウントパス] に保存されます。

アカウントパスは、階層内の各アカウントのアカウントコードの組み合わせです。たとえば、次のアカウントを使用してアカウントパスを示してみましょう。



アカウントパスをデモするアカウントの例

アカウント	アカウントコード	アカウントパス
Boxeo	~~~~1	~~~~1 Boxeo は親会社です。Boxeo のアカウントパスはアカウントコードと同じであり、これは階層内の最初の要素であることを示します。
Boxeo USA	~~~~2	~~~~1/~~~~2 Boxeo USA は Boxeo の子会社です。アカウントパスの構造は、Boxeo/Boxeo USA として解釈されます。
Boxeo EMEA	~~~~3	~~~~1/~~~~3 Boxeo EMEA も Boxeo の子会社で、アカウントパスの構造は Boxeo/Boxeo EMEA として解釈されます。
Boxeo France	~~~~5	~~~~1/~~~~3/~~~~5 Boxeo France は Boxeo EMEA の子会社です。このアカウントパスの構造は、Boxeo/Boxeo EMEA/Boxeo France として解釈されます。

アカウントレコードのインポート

何らかのソースシステムから変換マップを使用してデータをインポートしてアカウントレコードを作成する場合は、必ずビジネスルールを実行してください。アカウントパスは、ビジネスルールを使

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

用したアカウント [customer_account] テーブルのレコードの挿入、更新、および削除に基づいて追加、更新、および削除されます。ビジネスルールが実行されない場合、アカウントパスが空白になり、データアクセスの問題が発生する可能性があります。

> **注:** インポート中にビジネスルールを実行しない場合は、新しくインポートされたレコードの [アカウントパスの更新 **(Update account path)**] ビジネスルールでスクリプトを実行して、アカウントパスを正しく設定します。

アカウントコードのプロパティを設定します。

顧客アカウント情報をインポートしたら、[*com.snc.cs_base.last.generated.code.tree.path*] プロパティを正しいアカウントコード値で更新します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
com.snc.cs_base.last.generated.code.tree.path システムプロパティには、アカウント (customer_account) テーブルに最近作成された顧客アカウントのアカウントコードの値が保存されます。

新しい顧客アカウントレコードを作成すると、システムはこのプロパティを使用してアカウントの一意のアカウントコード値を決定します。その後、プロパティは、次のアカウントコード値を次のアカウントレコード挿入の一意の値として設定できるように、この最新のアサインされた値で更新されます。

[*com.snc.cs_base.last.generated.code.tree.path*] プロパティの値は、最後に挿入された顧客アカウントレコードの [アカウントコード] フィールドの値と一致している必要があります。他のソースまたはインスタンスからデータをインポートすることで顧客アカウントレコードを作成すると、これらの値が同期されない場合があります。これらの値が一致しない場合、システムはアカウントテーブル内の次の新規レコードの作成時にエラーを生成します。

java.sql.BatchUpdateException：キー `account_path` のエントリーが重複しています

このエラーを修正するには、以下の手順を使用してください。

手順

1. 最後に作成されたアカウントのアカウントコードを決定します。
2. システムプロパティ [sys_properties] テーブルに移動します。
3. *com.snc.cs_base.last.generated.code.tree.path* プロパティをステップ 1 で決定した値に設定します。

顧客アカウントの作成

アカウントは、サポート対象の外部顧客です。アカウントレコードを作成するには、カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションを使用します。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice_manager または admin

このタスクについて
アカウントには、顧客アカウントとパートナーアカウントの 2 種類があります。[アカウント] フォームの [顧客] および [パートナー] フィールドは、アカウントタイプを表しています。アカウントは、顧客アカウント、パートナーアカウント、またはその両方として作成できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

パートナーは、サポート対象の外部顧客であり、他の顧客への販売、サポートを行っています。パートナーは、顧客の代わりにケースを報告および管理することができます。パートナーは、顧客になることもできます。

手順

1. [すべて] > [カスタマーサービス] > [顧客]に移動し、次のいずれかのアクションをクリックします。
   - 顧客アカウントを作成するには、[アカウント] をクリックします。
   - パートナーアカウントを作成するには、[パートナー] をクリックします。
2. [新規] をクリックし、アカウントフォームのフィールドに入力します。
   新しい顧客アカウントレコードを作成すると、システムは *com.snc.cs_base.last.generated.code.tree.path* システムプロパティを使用してそのアカウントの一意のアカウントコード値を決定します。その後、プロパティは、次のアカウントコード値を次のアカウントレコード挿入の一意の値として設定できるように、この最新のアサインされた値で更新されます。

   > **注:** このプロパティが元の値にリセットされると、システムは既に使用されているアカウントコードを使用して新しいアカウントを作成しようとします。この場合、無効な挿入が発生する可能性があります。

3. [送信] をクリックします。

追加のアカウントの住所の作成

アカウントには、メインの住所と、出荷先および請求先の住所など、複数の住所を指定することができます。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice_manager または admin

このタスクについて
アカウントのメインの住所は、アカウントフォームのフィールドに保存されます。アカウントの出荷先と請求先の住所は、[住所] 関連リストで作成され、保存されます。アカウントには、複数の出荷先と請求先の住所を指定できます。

手順

1. [すべて] > [カスタマーサービス] > [顧客] > [アカウント]に移動します。
2. 目的のアカウントの番号をクリックします。
3. [住所] 関連リストで、[新規] をクリックします。
4. 場所フォームのフィールドに入力します。
5. 住所のタイプとして、[請求先] または [出荷先] のいずれかを選択します。
6. オプション: [プライマリー] フィールドを有効にします。
   複数の請求先または出荷先の住所がある場合は、このフィールドを使用して 1 つをプライマリーアドレスとして指定します。
7. [送信] をクリックします。

顧客連絡先の作成

連絡先とは、アカウントの従業員であるユーザーのことです。連絡先レコードを作成するには、カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションを使用します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice_manager または admin

このタスクについて
アカウントは複数の連絡先を持つことができますが、連絡先には 1 つのアカウントのみを関連付けることができます。連絡先には、1 つ以上の資産とサービス契約を関連付けることができます。また、連絡先はユーザー ID を保持して、カスタマーポータルにログインすることもできます。

注: 連絡先はシステム内のユーザーです。連絡先を作成すると、そのユーザーが [ユーザー] テーブル (sys_user) にも追加されます。

手順

1. [すべて] > [カスタマーサービス] > [顧客] > [連絡先]に移動します。
2. [新規] をクリックし、[連絡先] フォームのフィールドに入力します。
3. 連絡先情報 (名前、メールアドレス、電話番号など) を入力します。
4. 連絡先の会社の名前を [アカウント] フィールドに入力します。
5. [タイムゾーン] を選択します。
6. [言語] を選択します。
7. [通知] 設定を選択します。
8. [送信] をクリックします。
   登録要求が承認された後、顧客の連絡先はユーザー ID と一時パスワードが記載されたメールを受信します。連絡先は、初回ログイン時に、パスワードを変更するように求められます。

コンシューマーを設定

コンシューマーは、企業/消費者間 (B2C) ビジネスモデルの顧客です。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
コンシューマーは複数のアドレスを持つことができ、そのうちの 1 つがプライマリアドレスです。

手順

- ガイド付きセットアップを使用して、既存のコンシューマーをインポートできます。
- カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションを使用してコンシューマーを作成できます。

ガイド付きセットアップでのコンシューマーのインポート

カスタマーサービス管理 (CSM) ガイド付きセットアップを使用して、既存のコンシューマーをインポートします。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
コンシューマーは複数のアドレスを持つことができ、そのうちの 1 つがプライマリアドレスです。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [すべて] > [カスタマーサービス] > [管理] > [ガイド付きセットアップ]の順に移動し、[ようこそ] をクリックします。
2. [基盤データ] カテゴリで [ようこそ] をクリックし、[コンシューマーのインポート **(B2C)]** をクリックします。
3. データを外部データソースからインポートセットにアップロードします。
4. 変換マップを作成します。
5. 変換マップを実行してデータを転送します。
6. データレコードがターゲットテーブルにインポートされたことを確認します。

コンシューマーの作成

コンシューマーは、企業/消費者間 (B2C) ビジネスモデルの顧客です。コンシューマーのレコードを作成するには、カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションを使用します。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice.consumer_agent、sn_customerservice_manager、または admin

このタスクについて
コンシューマーは複数のアドレスを持つことができ、そのうちの 1 つがプライマリアドレスです。

手順

1. [すべて] > [カスタマーサービス] > [顧客] > [コンシューマー]に移動します。
2. [新規] をクリックし、[コンシューマー] フォームのフィールドに入力します。
3. コンシューマー情報 (名前、メールアドレス、電話番号など) を入力します。
4. [プライマリーアドレス] タブのフィールドに入力します。
   コンシューマーは複数の住所を持つことができますが、プライマリーアドレスは 1 つのみです。プライマリーアドレスは、コンシューマーフォームの [プライマリーアドレス] タブと、[住所] 関連リストに保存されます。
5. オプション: [初期設定] タブで目的のフィールドを設定します。
6. [送信] をクリックします。
   レコードがコンシューマーテーブル (csm_consumer) に追加されます。プライマリーアドレスが [住所] 関連リストに追加され、[プライマリー] フィールドが [**true**] に設定されます。

追加のコンシューマーの住所の作成

コンシューマーには、1 つのプライマリーアドレスを含む複数の住所を指定できます。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice.consumer_agent、sn_customerservice_manager、または admin

このタスクについて
プライマリーアドレスは、コンシューマーフォームの [プライマリーアドレス] タブと、[住所] 関連リストに保存されます。[プライマリーアドレス] タブのフィールドに入力して [送信] をクリックすると、この情報がプライマリーアドレスとして [住所] 関連リストにて追加され、[プライマリ] フィールドが [true] に設定されます。[プライマリーアドレス] フィールドに加えられた変更は、関連リストでも更新されます。コンシューマーには、1 つのプライマリーアドレスしか指定できません。

請求先や出荷先の住所などのその他の住所は、[住所] 関連リストで作成され、保存されます。これらの他の住所の場合、[プライマリー] フィールドは [**false**] に設定されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [すべて] > [カスタマーサービス] > [顧客] > [コンシューマー]に移動します。
2. 目的のコンシューマーの番号をクリックします。
3. [住所] 関連リストで、[新規] をクリックします。
4. 場所フォームのフィールドに入力します。
5. この住所をコンシューマーのプライマリーアドレスとして示すには、[プライマリー] チェックボックスをオンにします。
   コンシューマーは複数の住所を持つことができますが、プライマリーアドレスは 1 つのみです。
6. [送信] をクリックします。

アカウントの拡張住所データモデル

住所を一度定義すると、アカウント階層内またはアカウント階層全体で再利用できます。

多くの場合、企業はアカウント間、アカウント階層内、または階層間で住所を共有する必要があります。拡張住所データモデルを使用すると、複数の場所レコードを作成しなくとも、1 つの場所を複数のアカウントにリンクできます。

拡張住所データモデルは、アカウントと住所の関係を新しいテーブルに維持します。デフォルトでは、この機能はカスタマーサービス管理 (CSM) の新規顧客に対して有効になっています。ただし、アップグレードする顧客の場合はオプションです。

関連情報

- アカウントの住所テーブル
- アカウントの拡張住所モデルの有効化
- アカウントへの住所の関連付け
- 複数のアカウント間での住所の再利用

アカウントの住所テーブル

アカウントの住所テーブルを使用して、住所レコードの重複を避けます。

アカウントの住所 [account_address_relationship] テーブルは、住所とその住所を使用するアカウントとの関係を維持します。

アカウントの住所テーブルを使用すると、複数のアカウントで再利用する必要がある住所レコードを複製する必要がなくなります。アカウントの住所テーブルには、アカウントの名前や場所などの詳細が表示されます。このテーブルには、アカウントの住所のタイプ、およびアカウントがプライマリかどうかに関する情報も表示されます。

アカウントの住所テーブルは、アカウント機能の拡張住所データモデルが有効になっている場合に使用できます。機能の有効化とアカウントの住所テーブルの設定の詳細については、「アカウントの拡張住所モデルの有効化」を参照してください。住所の共有を有効にすると、アカウントおよび場所のフォームに [アカウントの住所] 関連リストが表示されます。

アカウントの住所テーブル

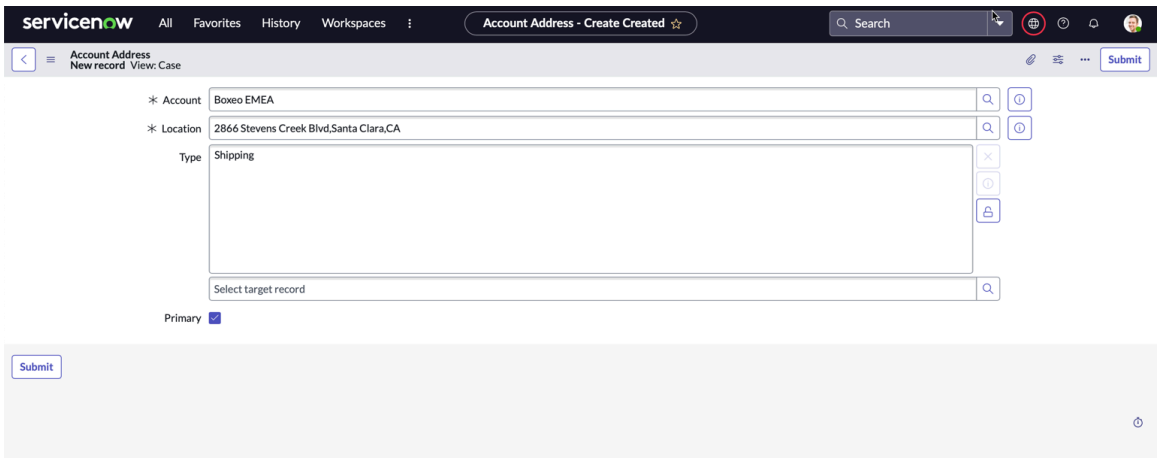
フィールド	説明
ロケーション	アカウントに関連付けられた場所または住所。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アカウントの住所テーブル (続く)

フィールド	説明
	注: Tokyo リリース以降、場所フォームは以前のリリースの 1 列のレイアウトではなく、2 列のレイアウトです。
アカウント	アカウントに関連付けられた名前。
プライマリ	アカウントには 1 つの主住所しか指定できません。
タイプ	アカウントの住所のタイプ (請求先、出荷先、または郵送先)。

アカウントの住所フォーム



関連情報

アカウントの拡張住所モデルの有効化

アカウントへの住所の関連付け

アカウントの拡張住所モデルの有効化

拡張住所データモデル機能でアカウントの住所テーブルを使用し、重複する場所レコードを作成せずに、1 つの場所を複数のアカウントにリンクします。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. 場所 [cmn_location] テーブルからアカウントに関連付けられた場所データのバックアップを取得します。
2. カスタムリレーションシップフィールドが場所テーブルに既に作成されている場合は、アカウントの住所 [account_address_relationship] テーブルにそれらのフィールドを作成します。
   アカウントの住所テーブルに新しく作成されるフィールドは、場所テーブルのフィールドと同じ名前とタイプである必要があります。ベースシステムには、2 つのリレーションシップフィールドがあります。
   - タイプ
   - **primary**

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

これらのリレーションシップフィールドは、アカウントの住所 [account_address_relationship] テーブルに作成されます。テーブル内の新しいフィールドの作成の詳細については、「テーブルのフィールドを追加およびカスタマイズする」を参照してください。

3. アカウントの住所テーブルを参照するカスタムコードを更新します。
カスタムコードには、アカウントの住所テーブル内のアカウントの住所を取得する要素を含めることができます。このような要素には、参照修飾子、スクリプトインクルード、ビジネスルール、および場所テーブルを指す ACL があります。
4. アカウント関連データを場所テーブルからアカウントの住所テーブルに移動します。
5. 次の移行スクリプトを実行します。

```
var customRelationshipFields = []; //Add custom relationship fields (if
 any).
var account = ""; //You must specify the sys_id of the account if you
 wish to migrate location data for that account (mostly to be used
 during re-run).
var migrateChildAccountLocations = false; // This value must be set
 to true if you wish to migrate the locations of the child accounts
 associated with the specified account (mostly to be used during
 re-run).
new
 sn_cs_base.CSDataFix().migrateLocationDataToAccountAddress(customRelat
ionshipFields, account, migrateChildAccountLocations);
```

移行する必要があるレコードの数と既に移行されたレコードの数の間に差異がある場合、スクリプトを再実行します。再実行の場合、既に移された場所では再度移行されません。既に移行された場所で移行を再実行するには、アカウントの住所テーブル内の対応するレコードを削除します。

6. 場所テーブルの [アカウント] フィールドおよび [カスタムリレーションシップ (Custom Relationship)] フィールドを無効にして、誤ったデータの入力を防止します。

   注: [タイプ] および [プライマリ] 属性を非アクティブ化しないでください。

   この非アクティブ化により、場所関連のフォーム、リスト、および関連リストから [アカウント] フィールドと [カスタムリレーションシップ (Custom Relationship)] フィールドが削除されます。
7. システムプロパティ *enable_account_address_sharing* を [true] に設定します。
このプロパティを使用して、アカウントの拡張住所データモデルを有効にします。アカウントと場所のフォームに [アカウントの住所] 関連リストが表示されます。

アカウントへの住所の関連付け

ユーザーは、アカウントフォームまたは場所フォームの [アカウントの住所] 関連リストを使用して、アカウントに住所を関連付けることができます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. アカウントフォームまたは場所フォームから、アカウントに住所を関連付けます。
   - アカウントフォームからアカウントに住所を関連付けるには、[すべて] > [カスタマーサービス] > [アカウント]に移動します。
   - 場所フォームからアカウントに住所を関連付けるには、[すべて] > [カスタマーサービス] > [ロケーション]に移動します。
2. 既存のアカウントのリストからアカウントを選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [関連リスト] > [アカウントの住所]に移動し、[新規] をクリックします。
4. アカウントの住所フォームに詳細を入力し、[送信] を選択します。
   テーブルフィールドの詳細については、「アカウントの住所テーブル」を参照してください。

複数のアカウント間での住所の再利用

ユーザーは、複数のアカウントレコード間で同じ住所を再利用できます。

ユーザーは、アカウント階層内の複数のアカウント間、または関連のないアカウント間で同じ住所を再利用できます。アカウント階層機能を使用して、アカウント間の親と子のリレーションシップを作成します。

アカウント階層内のアカウント間で住所を共有できるようにするには、「アカウント階層での住所の共有」を参照してください。

関連のないアカウント間で住所を共有するには、「関連のないアカウントでの住所の共有」を参照してください。

アカウント階層での住所の共有

ユーザーは、アカウント階層内の複数のアカウント間で同じ住所を再利用できます。

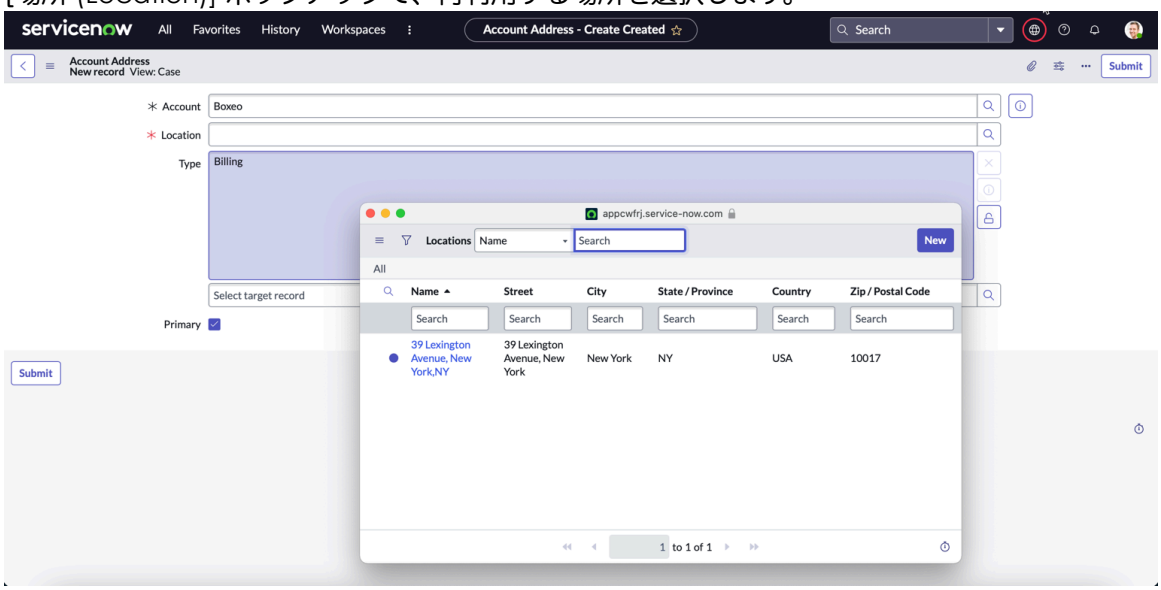
始める前に
必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [カスタマーサービス] > [アカウント]に移動します。
2. アカウントを選択し、[関連リスト] > [アカウントの住所] に移動します。
3. [新規] を選択します。
4. [場所 **(Location)]** フィールドの横にある検索アイコンを選択すると、アカウント階層内の選択したアカウントに関連付けられているすべての場所が表示されます。

   注: [アカウント] フィールドには、アカウントの名前が既に入力されています。

5. [場所 (Location)] ポップアップで、再利用する場所を選択します。



6. [送信] を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関連情報

複数のアカウント間での住所の再利用

関連のないアカウントでの住所の共有

関連のないアカウントでの住所の共有

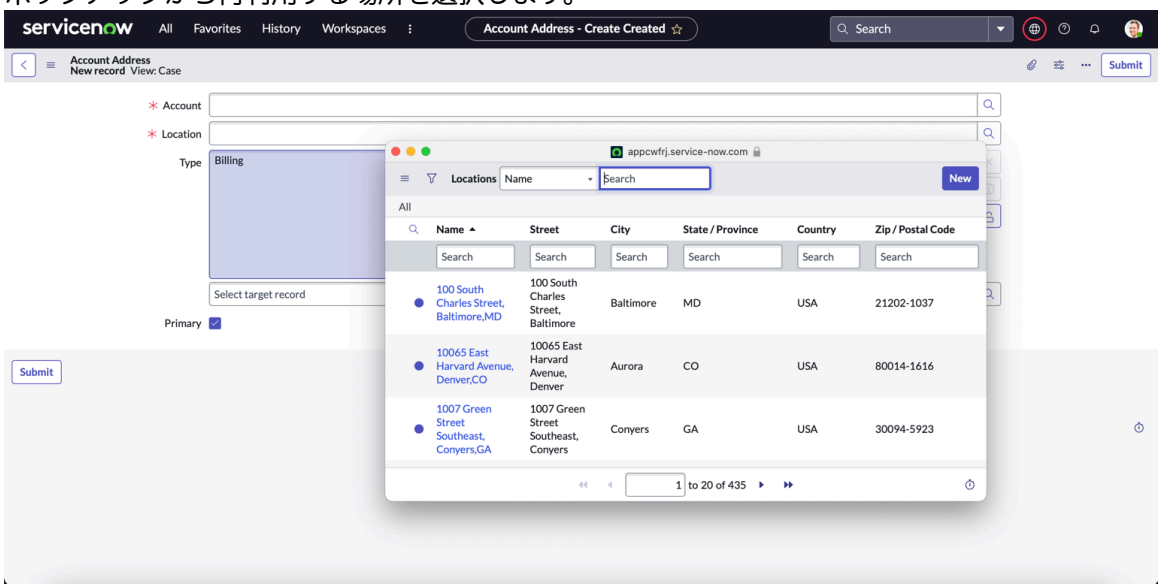
関連のない複数のアカウント間でユーザーが同じ住所を再利用できるようにします。ユーザーは、[アカウントの住所] フォームの [場所 **(Location)]** フィールドを使用して、複数のアカウント間で住所を共有できます。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [カスタマーサービス] > [アカウント]に移動します。
2. アカウントを選択し、[関連リスト] > [アカウントの住所] に移動します。
3. [新規] を選択します。
4. [場所 **(Location)]** フィールドの横にある検索アイコンを選択します。
5. ポップアップから再利用する場所を選択します。

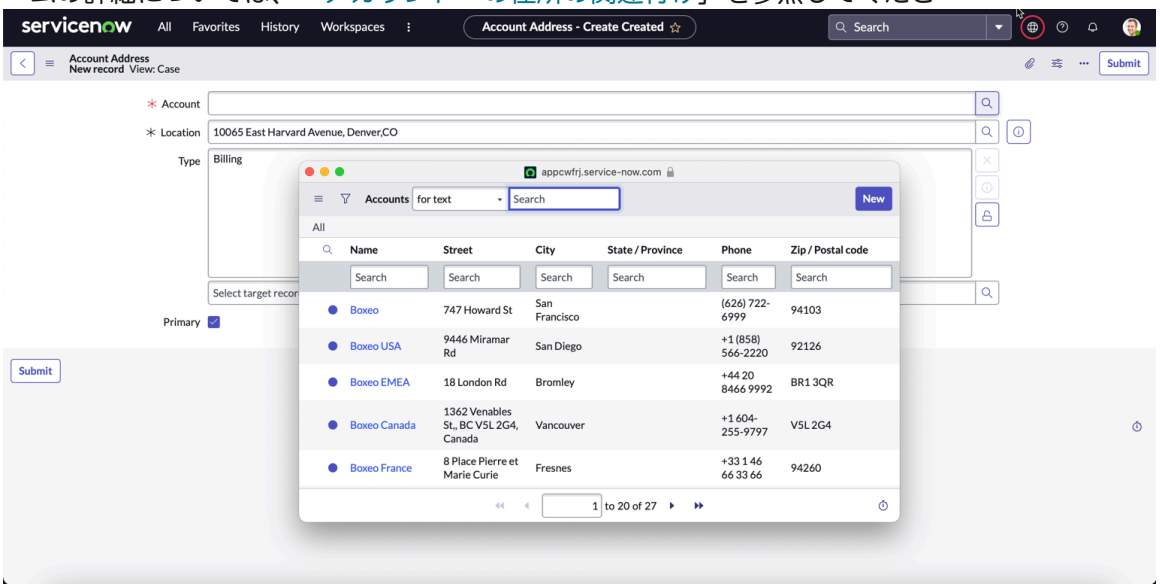


6. [アカウント] フィールドの横にある検索アイコンをクリックします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

7. 住所を再利用するアカウントを選択します。

注: 場所フォームから、関連のないアカウントで住所を再利用できます。場所フォームの詳細については、「アカウントへの住所の関連付け」を参照してくださ



い。

関連情報

- 複数のアカウント間での住所の再利用
- アカウント階層での住所の共有

場所フォームでの住所の削除または編集

ユーザーは、他の関連レコードに影響を与えることなく、[アカウントの住所] テーブルの既存のレコードを編集または削除できます。

ユーザーが場所のフィールドを編集しようとしているか、場所レコードを削除しようとしていると仮定します。場所レコードが複数のアカウントで共有されている場合は、確認のポップアップが表示されます。ポップアップを使用して、ユーザーはアクションを続行するか、アクションを破棄することができます。

場所テーブル内の住所を削除するには、場所フォームまたは場所リストから [削除] を選択します。

場所フォームを編集するには、[編集] を選択します。

場所からアカウントの住所テーブルへのデータ移行

ユーザーは、場所テーブルからアカウントの住所テーブルにデータを移行することができます。

カスタマーサービスのガイド付きセットアップに記載されている手順に従ってデータを移行します。

ガイド付きセットアップにアクセスするには、**[Customer Service]** > [管理] > [ガイド付きセットアップ] > [基盤データ] > [アカウントの拡張アドレスデータモデルの有効化]に移動します。

データの移行方法の詳細については、「アカウントの拡張アドレスデータモデルの有効化」セクションのステップ 4 を確認してください。

アカウントの住所テーブルのドメインセパレーション

ドメインセパレーションでは、データ、プロセス、および管理タスクをドメインと呼ばれる論理的なグループに分けることができます。その後、どのユーザーがデータを表示できるか、データにアクセスできるかなど、このアプリケーションのいくつかの側面を制御できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

すべてのアカウントの住所テーブルレコードは、関連付けられたアカウントのドメインに存在します。

注: すべての場所レコードは、最初はグローバルドメインに作成されます。ただし、場所レコードがアカウントに関連付けられている場合、その場所レコードは自動的にアカウントのドメインに追加されます。同じ場所を複数のアカウントに関連付けても、その場所のドメインは変更されません。

ユーザー管理

適切な特徴、ケイパビリティ、およびケースデータにアクセスできるように、カスタマーサービス管理 (CSM) の内部ユーザーと外部ユーザーを構成します。ケース管理を容易にし、特定のアカウントのサポートの役割を果たすリレーションシップをビルドします。

ユーザー、ユーザーグループ、顧客リレーションシップの設定

タスク	説明
ユーザーとグループの設定	インスタンスにアクセスできる個々のユーザーとユーザーグループを構成します。
ロールを CSM ユーザーに割り当てる	個々のユーザーおよびユーザーグループにロールをアサインして、特徴、能力、データへのアクセスを制御します。
ユーザーに応じた複数のコンシューマープロファイルの作成	個々のコンシューマーは、さまざまなニーズに合わせて複数のプロファイルを持つことができます。このようなプロファイルを作成することで、プロファイル固有のデータを識別、区別できます。
統一ユーザーの構成	ユーザーは、1 回ログインするだけで、カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションおよび他の ServiceNow アプリケーションで複数のプロファイルを管理できます。
顧客リレーションシップの作成	パートナー、顧客、および連絡先との間に次のリレーションシップをビルドし、ケースおよびアカウントの管理を簡単かつ柔軟にします。 • 双方向のアカウントリレーションシップ • 連絡先のリレーションシップ • アカウント階層
アカウントチームの作成	特定のアカウントをサポートする役割と職務を果たす従業員と顧客担当者で構成されるチームを作成します。
貢献者ユーザーの構成	中央オフィスチームが顧客の問題や要求を解決できるように貢献者ユーザーを設定します。
Customer Service Management を構成する	多様なレベルのケースへのアクセスを提供し、ケースおよび販売済み製品の複数の連絡先および消費者をサポートするように顧客アクセス管理を設定します。
外部ユーザーのロールのアサインの修正	内部ユーザーロールがアサインされた外部ユーザーの問題を修正します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユーザーとグループの設定

ユーザーは、インスタンスにアクセスできる個人であり、グループは、共通の目的を共有する一連のユーザーです。グループに関連付けられているユーザーは、グループメンバーとしてリストされます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
グループ情報は、チームへの作業のアサイン、承認の要求など、*Now Platform* のほとんどのプロセスに使用されます。

ロールやアサインルールなど、グループに適用されるルールはすべて自動的にグループメンバーにアサインされます。

手順
- ガイド付きセットアップを使用して、既存のユーザーとグループをインポートできます。
- *Now Platform* ユーザー管理機能を使用して、新しいユーザーとグループを作成できます。
  - ユーザーの作成
  - ユーザーグループを作成
  - グループにユーザーを追加

ロールを **CSM** ユーザーに割り当てる

ロールは、カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションの各機能やデータへのアクセスを制御します。

始める前に
必要なロール：admin

ユーザーにロールをアサインする前に、これらのユーザーがすでに構成済みであることを確認してください。

- ユーザーとグループの設定
- アカウントと連絡先の設定
- コンシューマーを設定

このタスクについて
ロールを個々のユーザーまたはグループにアサインできます。グループにロールを適用すると、それらのグループのメンバーがそれらのロールを継承します。

カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションには、エージェントおよびマネージャ向けの内部ロールと、顧客、顧客パートナー、およびコンシューマー向けの外部ロールの 2 種類のロールが用意されています。

カスタマーサービス管理 **(CSM)** の内部ロールと外部ロール

内部ロール	外部ロール
企業間 **(B2B)**	企業間 **(B2B)** 顧客

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタマーサービス管理 **(CSM)** の内部ロールと外部ロール (続く)

内部ロール	外部ロール
• sn_customerservice_agent • sn_customerservice_manager	• sn_customerservice.customer • sn_customerservice.customer_admin • sn_customerservice.customer_case_manager
企業/消費者取引 **(B2C)** • sn_customerservice.consumer_agent • sn_customerservice_manager	企業間 **(B2B)** パートナー • sn_customerservice.partner • sn_customerservice.partner_admin
	企業/消費者取引 **(B2C)** sn_customerservice.consumer

手順

- ガイド付きセットアップを使用してユーザーとグループにロールをアサインできます。
- *Now Platform* ユーザー管理機能を使用して、ユーザーとグループにロールをアサインすることもできます。
  - ユーザーへのロールのアサイン
  - グループへのロールのアサイン

関連情報

カスタマーサービス管理 (CSM) と一緒にインストールされるロール

ユーザーの複数のコンシューマープロファイルの作成

コンシューマープロファイルの概念とは、個人に複数のプロファイルを関連付けることができるという考え方です。たとえば、コンシューマーは ヘルスケアとライフサイエンス の患者プロファイル、公共機関デジタルサービス の構成員プロファイルを同時に持つことができます。

Utah リリース以降、カスタマーサービス管理 (CSM) にはコンシューマー (csm_consumer) テーブルへの参照を含むコンシューマープロファイル (sn_csm_consumer_profile) テーブルが導入され、コンシューマープロファイルを定義してサポートできます。カスタマーサービス管理 (CSM) 内でユーザー 1 名に対して複数のプロファイルを作成する場合、各プロファイルに、販売済み製品、ケース、インタラクション、インストールベースなどのフィールドと関係データの独自のセットを指定できます。コンシューマープロファイルを作成して定義することで、プロファイル固有のデータを識別して区別できます。

各業種のケース (sn_customerservice_case)、販売済み製品 (sn_install_base_sold_product)、インストールベースアイテム (sn_install_base_item)、インタラクション (interaction)、またはトランザクションデータ用の子テーブルで consumer_profile 列を使用する必要があります。各業種で、業界固有のユースケースに合わせてコンシューマープロファイル (sn_csm_consumer_profile) テーブルを拡張できます。

コンシューマープロファイルで使用されるテーブル

カスタマーサービス管理 (CSM) には、ケース、販売済み製品、インストールベースアイテム、およびインタラクションテーブルにコンシューマープロファイル (sn_csm_consumer_profile) 列が導入されているため、さまざまなユースケースに対して業界で使用されるプロファイル固有のデータを特定して差別化できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テーブルとプラグイン

プラグイン	テーブル	追加された列
カスタマーサービスベースエンティティ [com.snc.cs_base]	ケース [sn_customerservice_case]	消費者プロファイル [consumer_profile]
	販売済み製品 [sn_install_base_sold_product]	消費者プロファイル [consumer_profile]
	インストールベースアイテム [sn_install_base_item]	消費者プロファイル [consumer_profile]
	インタラクション [interaction]	消費者プロファイル [consumer_profile]
	タスク [sn_customerservice_task]	消費者プロファイル [consumer_profile]

注: コンシューマープロファイル (sn_csm_consumer_profile) テーブルは、さまざまな業界内や業界全体でコンシューマーの複数プロファイルをサポートするために使用される拡張専用テーブルです。

コンシューマープロファイルの場所のテーブル

コンシューマープロファイルの場所 [sn_csm_consumer_profile_location] テーブルには、コンシューマープロファイルと場所の間の関係が保存されます。

Vancouver リリース以降、コンシューマープロファイルの場所 [sn_csm_consumer_profile_location] テーブルが導入されました。このテーブルを使用すると、複数のアドレスをサポートするようにコンシューマープロファイルを拡張できます。この機能を追加すると、コンシューマープロファイルと場所の関係が有効になり、さまざまな業界で個々のプロファイルの複数の住所を管理できるようになります。

コンシューマープロファイルの場所テーブルのフィールド

フィールド	データタイプ	説明
コンシューマープロファイル	参照	コンシューマーに関連付けられているプロファイル。
ロケーション	参照	コンシューマーに関連付けられている場所の詳細。
場所タイプ	リスト	請求、出荷、郵送など、このレコードが表す場所のタイプ。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コンシューマープロファイルの場所テーブルのフィールド (続く)

フィールド	データタイプ	説明
		注: コンシューマープロファイルの場所レコードを 1 つまたは複数の場所タイプに関連付けることができます。
アクティブ	True/False	コンシューマープロファイルと住所のマッピングのステータス。 **注:** デフォルトでは、アクティブなフィールドは **True** に設定されていますが、コンシューマープロファイルの場所のリンクを **False** に設定することで無効にすることができます。

コンシューマープロファイルへの場所の関連付け

ファイナンシャルサービスオペレーション、ヘルスケアとライフサイエンス、公共機関デジタルサービスコア などの業界全体のコンシューマープロファイルと場所の関係を有効にすることで、複数のコンシューマープロファイルを カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションの対応する住所に関連付けることができます。

概要

個々のコンシューマープロファイルを複数の場所に関連付けることも、コンシューマープロファイルの場所を使用して複数のコンシューマープロファイルを同じ場所にリンクすることもできます。つまり、さまざまな業界がコンシューマープロファイルを複数の場所と場所タイプに関連付けることができます。カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションは、コンシューマー (csm_consumer) テーブルへの参照を含みコンシューマープロファイルの定義とサポートに役立つ、コンシューマープロファイル (sn_csm_consumer_profile) テーブルをサポートします。

ユースケース

たとえば、ヘルスケアとライフサイエンス 業界で臨床スタッフは、レポートを送付するための郵送先住所とサンプルを採取するための自宅住所など、複数の住所を患者に対して保存できる必要があります。同様に、ファイナンシャルサービスオペレーション 業界で金融機関は、重要書類の郵送先住所と請求のための勤務先住所など、複数の住所を顧客に対して保存できる必要があります。

シナリオの中には、企業/消費者間 (B2C) の顧客が、プロファイル全体でさまざまな目的で使用できる複数のアドレスを持ち、それぞれが別々のアドレスとして機能する場合があります。たとえば、顧客の住所は、ファイナンシャルサービスオペレーション プロファイルでは出荷先住所として機能し、同時に ヘルスケアとライフサイエンス プロファイルでは請求先住所として機能することがあります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関連情報

既存の消費者の場所と消費者プロファイルの関連付け

場所を作成してコンシューマープロファイルに関連付ける

既存の消費者の場所と消費者プロファイルの関連付け

カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーション内で消費者プロファイルの場所 [sn_csm_consumer_profile_location] テーブルを使用して、既存の消費者の場所を消費者プロファイルに関連付けます。消費者プロファイルと場所を接続することで、業界は個々のプロファイルに関連付けられた複数の住所を処理できます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
消費者プロファイルの場所 [sn_csm_consumer_profile_location] テーブルを使用すると、消費者プロファイルと場所の間の関係を保存できます。

手順

1. ナビゲーションフィルターで「`sn_csm_consumer_profile_location_list.do`」と入力します。
2. [消費者プロファイルの場所 (Consumer Profile Locations)] レコードで [新規] を選択します。
3. [場所] フィールドでルックアップアイコン ( ) を選択し、場所のリストを開きます。
4. 消費者プロファイルに関連付ける場所を選択します。
5. フォームのフィールドに入力します。
   フィールド値の説明については、「コンシューマープロファイルの場所のテーブル」を参照してください。
6. [送信] を選択します。

タスクの結果
消費者プロファイルに場所が追加されました。さらに、ユースケースに応じて郵送先住所や出荷先住所などの別住所を含め、それらを同じ消費者プロファイルに関連付けることができます。

関連情報

場所を作成してコンシューマープロファイルに関連付ける

場所を作成してコンシューマープロファイルに関連付ける

場所を作成し、カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションでコンシューマープロファイルに関連付けます。この機能を使用すると、複数のアドレスを作成し、他の目的に役立つコンシューマープロファイルに関連付けることができます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
ユーザーが場所を作成してコンシューマープロファイルに関連付ける理由の一例を示します。ヘルスケアとライフサイエンス業界では、臨床スタッフは、レポートを送付するための郵送先住所とサンプルを採取するための自宅住所など、複数の住所を患者に対して保存できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. ナビゲーションフィルターで「`sn_csm_consumer_profile_location_list.do`」と入力します。
2. [コンシューマープロファイルの場所 (Consumer Profile Locations)] レコードで、コンシューマープロファイルを選択します。
3. [ロケーション] フィールドでルックアップアイコン を選択し、場所のリストを開きます。
4. [コンシューマープロファイルの場所 (Consumer Profile Locations)] レコードで [新規] を選択します。
5. フォームのフィールドに入力します。

   注: 場所フォームの [コンシューマー] フィールドは入力が必須です。[コンシューマー] フィールドが空の場合、エラーが発生します。

6. [送信] を選択します。

   注: 複数のコンシューマープロファイルの場所のレコードが場所に関連付けられている場合、場所レコードを削除することはできません。

   新しい住所が作成され、[ロケーション **(Location)]** フィールドに追加されます。この場所をコンシューマープロファイルに関連付けることができます。フィールド値の説明については、「コンシューマープロファイルの場所のテーブル」を参照して ください。
7. [更新] を選択します。

関連情報

既存の消費者の場所と消費者プロファイルの関連付け

統一ユーザーの構成

カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションで 1 人のユーザーに対する複数のプロファイルを統一することで、そのユーザーのために複数のユーザーアカウントを作成して管理する必要がなくなります。

ユーザーは、1 回ログインするだけで、カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションおよび他の ServiceNow アプリケーションで複数のプロファイルを管理できます。

ユースケース

これまでは、アプリケーションごとに異なるロールを持つユーザーに対して、顧客は複数のユーザーレコードを作成する必要がありました。たとえば、内部従業員と外部コンシューマーの両方を兼任する CSM ユーザーがいるとします。統一されたプロファイルを使用すると、ユーザーはさまざまなユーザーレコードを切り替えて、ロール間をシームレスに移行できます。

CSM アプリケーション内で複数のプロファイルを使用することで、組織は次のさまざまなプロファイルを持つことができます：

- 同一ユーザーが内部アカウントと外部アカウントの両方を持っている場合の、内部と外部の CSM プロファイル。たとえば、金融機関では、コンシューマーは銀行の従業員であると同時に、同銀行で個人口座を保有している場合があります。
- ユーザーが複数の外部アカウントを持っている場合の、CSM ユーザーの複数の外部プロファイル。たとえば、コンシューマーは ヘルスケアとライフサイエンス に患者プロファイルを持ち、公共機関デジタルサービス にも構成員プロファイルを持つことができます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ユーザーが CSM および他の ServiceNow アプリケーション内で複数のアカウントを持っている場合の、CSM および他の ServiceNow® アプリケーションでの複数のプロファイル。たとえば、ユーザーはベンダーサポート用の CSM アカウントとベンダーリスク管理用の VRM アカウントを持つことができます。

主な特長

- ユーザーエクスペリエンスの向上：統一ユーザーは、プロファイルを切り替えることなく、内部ロールと外部ロール間を移動できます。
- 管理効率の向上：組織は管理プロセスを簡素化できるため、さまざまなプロファイルやロールを持つ個人に対する複数のユーザーアカウントを管理する必要がなくなります。
- 顧客満足度の向上：組織は、さまざまなロールを通して顧客に一貫したサービスを提供できるため、顧客ロイヤルティの向上と肯定的なフィードバックにつながります。

関連情報

統一コンシューマーとしてユーザーを構成する

統一コンシューマーとしてユーザーを構成する

統一されたプロファイルを作成することで、組織内外のペルソナやコンシューマーを統合できます。統一されたプロファイルを持つユーザーは、カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーション全体でユーザーのログインインタラクションを同期します。

概要

統一されたプロファイルが利用可能になる前は、ロール衝突の問題により、プラットフォームユーザーは snc_internal ロールまたは snc_external ロールのいずれかしか保持できず、両方のロールを保持することはできませんでした。sn_customerservice.consumer ロールが snc_external ロールを継承したため、以前は、ユーザーを従業員とコンシューマーの両方としてモデル化することはできませんでした。ロール衝突を回避するためにプラットフォームの動作と組み合わされたロールの継承により、ユーザーがコンシューマーでもある間は内部業務を行うことが制限されていました。

この新しい統一ユーザー機能により、従業員 (snc_internal) である 1 人のユーザーは企業/消費者間 (B2C) 顧客になることもできます。統一されたプロファイルを使用すると、ユーザーはさまざまなユーザーレコードを切り替えて、ロール間をシームレスに移行できます。

たとえば、金融機関では、ある個人は従業員であるとともに個人口座名義人でもあります。同様に、電気通信業界では、社内の従業員が会社の音声サービスを個人的に使用することもあります。

注:

カスタマーサービス (com.sn_customerservice) プラグインを有効にすることで、この機能をアクティブ化できます。

クエリルールフレームワークの使用

統一コンシューマー機能は、クエリルールフレームワーク内でのみ使用できます。たとえば、コンシューマーレコードを更新すると、関連付けられたユーザーレコードがビジネスルールの *sync_consumer* から *csm_consumer_user* に同期されます。この同期は、関連付けられたユーザークラスに *csm_consumer_user* レコードがあり、他のユーザーレコードがない場合にのみ発生します。コンシューマーユーザーの次のフィールドを変更すると、関連付けられたレコードも自動的に更新されます。

- 名
- ミドルネーム

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 姓
- メール
- 携帯
- 電話 (勤務先)
- 電話 (自宅)

ビジネスルールを *csm_consumer_user* レコードではなく *sys_user* レコードに対してカスタマイズすることで、すべてのタイプのユーザーレコードを同期できます。

関連情報

[コンシューマーとしての従業員 (Employee as a Consumer)] でインストールされたロール

サポートされているロールと機能、サポートされていないロールと機能

統一コンシューマーとしてのユーザーの設定

[コンシューマーとしての従業員 **(Employee as a Consumer)]** でインストールされたロール

さまざまなロールを使用して、ユーザーとエンティティ間の関係を確立します。カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーション内で [コンシューマーとしての従業員 (Employee as a Consumer)] 機能を使用することで、組織は要求者とサポーターの両方をサポートできます。

概要

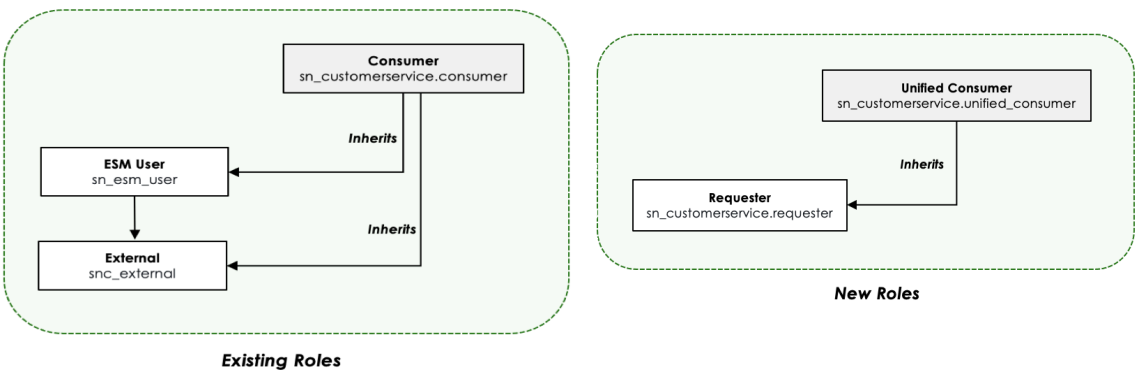
統一コンシューマー (sn_customerservice.unified_consumer) ロールを使用すると、ユーザーは snc_internal ロールと snc_external ロールの両方を持つことができます。これによって、ロールが内部または外部のコンシューマーの動作をより詳細に制御できます。

以前は、コンシューマー (sn_customerservice.consumer) ロールに snc_external ロールが自動的に含まれていましたが、これには制限がありました。この制限により、組織が snc_internal ロールをユーザーにアサインすることができず、snc_internal ロールと snc_external ロールの同時使用が制限されました。これらの制限に対処するために、sn_customerservice.consumer ロールを補完するものとして、snc_external ロールに依存しない新しいロールが導入されました。この追加ロールは snc_internal ロールと snc_external ロールの両方に関連付けることができ、ユーザーの行動を管理する際に組織の柔軟性が向上しました。

[コンシューマーとしての従業員 **(Employee as a Consumer)]** の既存ロールと新規ロール

次の図は、[コンシューマーとしての従業員 (Employee as a Consumer)] 機能を有効にする既存ロールと新規ロールを示しています。

既存ロールと新規ロール



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注: [コンシューマーとしての従業員 (Employee as a Consumer)] 機能で、要求者 (sn_customerservice.requester) ロールと統一コンシューマー (sn_customerservice.unified_consumer) ロールが導入されました。これらのロールはどちらも、snc_internal および snc_external ロールからは独立しています。

要求者ロールと統一コンシューマーロールおよび説明

ロール名	説明
要求者 [sn_customerservice.requester]	要求者をサポートし、基本機能を実装します。これは、エンタープライズサービス管理 (ESM) のユーザー (sn_esm_user) ロールと並行して実行される基本ロールとして機能します。
統一コンシューマー [sn_customerservice.unified_consumer]	コンシューマーをサポートし、コンシューマー (sn_customerservice.consumer) ロールと並行して実行されます。要求者 (sn_customerservice.requester) ロールを継承します。

関連情報

- 統一コンシューマーとしてユーザーを構成する
- サポートされているロールと機能、サポートされていないロールと機能
- 統一コンシューマーとしてのユーザーの設定

サポートされているロールと機能、サポートされていないロールと機能

統一コンシューマーロール (sn_customerservice.unified_consumer) の機能と制限を確認し、サポートされているロールと機能を理解します。この分析は、さまざまなユーザーコンテキスト間で統一されたIDをサポートし、ユーザーエクスペリエンスを向上させ、管理を簡素化するのに役立ちます。

サポートされているロールとペルソナ、サポートされていないロールとペルソナ

サポートされている/サポートされていない	ペルソナとロール **[Role Name]**	内部ロール	外部ロール	説明
サポート対象	アドミニストレーター	アドミン [admin]		統一コンシューマーユーザーを設定できるアドミニストレーター。
	内部統一コンシューマー	内部従業員 [snc_internal] **注:** CSM 以外のアプリケーション間で他の内部ロールを持つことができます。	統一コンシューマー [sn_customerservice.unified_consumer] **注:** 統一コンシューマーロールには、snc_external ロールは含まれていません。	コンシューマー (外部) でもある従業員 (内部ユーザー)。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サポートされているロールとペルソナ、サポートされていないロールとペルソナ (続く)

サポートされている/サポートされていない	ペルソナとロール **[Role Name]**	内部ロール	外部ロール	説明
	外部統一コンシューマー		• 統一コンシューマー [sn_customerservice.unified_consumer] • 外部ユーザー [snc_external]	コンシューマー [sn_customerservice.consumer] に類似しているが、統一コンシューマーロールを持つユーザー。
サポート対象外	コンシューマーとしてのカスタマーサービス管理 (CSM) 履行者	• カスタマーサービスマネージャー [sn_customerservice_manager] • 関係性エージェント [sn_customerservice.relationship_agent] • ケースタスクエージェント [sn_customerservice.case_task_agent] • アカウントコンシューマーエージェント [sn_acct_consumer.agent] • 場所コンシューマーエージェント [sn_customerservice.svc_location_consumer_agent] • 場所エージェント [sn_customerservice.svc_location_agent] • 場所マネージャー [sn_customerservice.svc_location_manager] • 場所関係マネージャー [sn_bus_loc.location_relationship_manager] • カスタマーサービスエージェント [sn_customerservice_agent] • コンシューマーサービスエージェント [sn_customerservice.consumer_agent]	統一コンシューマー [sn_customerservice.unified_consumer]	コンシューマーでもあるカスタマーサービスエージェント。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サポートされているロールとペルソナ、サポートされていないロールとペルソナ (続く)

サポートされている/サポートされていない	ペルソナとロール [Role Name]	内部ロール	外部ロール	説明
	コンシューマーとしての CSM 貢献者	• アカウント貢献者 [sn_customerservice.account_contributor] • コンシューマー貢献者 [sn_customerservice.consumer_contributor] • 関係貢献者 [sn_customerservice.relationship_contributor] • 自己貢献者 [sn_customerservice.self_contributor] • サービス組織貢献者 [sn_customerservice.service_organization_contributor] • 場所マネージャーの貢献者 [sn_customerservice.svc_location_manager_contributor]	統一コンシューマー [sn_customerservice.unified_consumer]	自分自身や他のユーザーに代わってケースを作成できる従業員 (内部貢献者) で、コンシューマーでもあります。
	アカウントコンシューマーとしての従業員 (B2B2C)	内部従業員 [snc_internal]	アカウントコンシューマー [sn_acct_consumer]	事業顧客 (B2B2C) のコンシューマーでもある従業員。

統一コンシューマー向けにサポートされている機能とフローのリスト

機能
• ケース管理 • ケースタスク • インストールベース管理 • メール通知の受信/送信 • ターゲットコミュニケーション • サービスカタログ製品ケース • コンシューマープロファイルおよびコンシューマープロファイルの場所 • 世帯 • ケースアプリケーションプログラミングインターフェイス (API) • 資産 (IT Asset Management) • 契約およびエンタイトルメント • 販売済み製品またはインストールベースアイテムの契約 • 仮想エージェントまたはエージェントチャット • ライブエージェントチャット

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

統一コンシューマー向けにサポートされている機能とフローのリスト (続く)

機能
• ルックアップと検証 • ケースダイジェスト • ケースのエスカレーション • ケースタイプ • Case Playbook for Complaints • Case Playbook for Onboarding • 注文管理 • Omnichannel Callback • エンゲージメントメッセンジャー • CSM 向け ServiceNow 音声アシスト機能 • 事業所 • Walk-up Experience for Customer Service Management • ナレッジ管理 • Communities • CSM 統合 ◦ カスタマーサービス管理 (CSM) とフィールドサービス管理 (FSM) との統合 ◦ カスタマーサービス管理 (CSM) と要求管理との統合 ◦ カスタマーサービス管理 (CSM) と資産管理との統合 • フィールドサービス管理 (FSM) ◦ 作業指示と作業指示タスク ◦ 予約 ◦ 対話型予約

関連情報

統一コンシューマーとしてユーザーを構成する

[コンシューマーとしての従業員 (Employee as a Consumer)] でインストールされたロール

統一コンシューマーとしてのユーザーの設定

統一コンシューマーとしてのユーザーの設定

カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションの内部ペルソナと外部ペルソナの両方をサポートする単一の統一されたプロファイルを作成して、ユーザーを統一コンシューマーとして設定します。

概要

統一されたプロファイルを作成することで、単一ユーザーを従業員 (snc_internal) と企業/消費者間 (B2C) 顧客の両方としてモデル化できます。カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションで 1 人のユーザーに対する複数のプロファイルを統一することで、そのユーザーのために複数のユーザーアカウントを作成して管理する必要がなくなります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注: 同様のセットアップタスクを使用して、内部 (snc_internal) ロールがなく、従業員ではない外部の統一コンシューマーを構成することもできます。

次の表では、統一コンシューマーをアクティブ化するためのタスクを設定する方法について説明します。

統一コンシューマーをアクティブ化するためのタスクを設定する

タスク	説明
統一コンシューマーのアクティブ化	*ConsumerImpl* スクリプトインクルードを更新して統一コンシューマーをアクティブ化し、csm_consumer テーブルの参照リストに他の sys_user レコードを表示します。詳細については、「統一コンシューマーのアクティブ化」を参照してください。
ユーザーの作成	内部ユーザーを確立するか、既存のユーザーをコンシューマーとして指定します。詳細については、「ユーザーの作成」を参照してください。
ユーザーへのロールのアサイン	統一コンシューマー (sn_customerservice.unified_consumer) ロールをユーザーにアサインします。詳細については、「ユーザーへのロールのアサイン」を参照してください。
コンシューマーレコードの作成	ユーザーでコンシューマーレコードを作成し、そのユーザーをコンシューマーとして指定します。詳細については、「コンシューマーレコードの作成」を参照してください。
既存ユーザーとコンシューマーレコードとの関連付け	コンシューマーユーザーを作成してから、そのユーザーをコンシューマーレコードにリンクすることで、統一コンシューマーユーザーをコンシューマーレコードに関連付けます。詳細については、「既存ユーザーとコンシューマーレコードとの関連付け」を参照してください。

関連情報

- 統一コンシューマーとしてユーザーを構成する
- [コンシューマーとしての従業員 (Employee as a Consumer)] でインストールされたロール
- サポートされているロールと機能、サポートされていないロールと機能

統一コンシューマーユーザーのアクティブ化

Consumer スクリプトインクルードを更新して、カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーション内で統一コンシューマーユーザーとしてユーザーをアクティブ化します。この変更により、csm_consumer テーブル内のユーザーの参照リストに他の sys_user 拡張レコードを表示できるようになります。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

sys_users (内部ユーザー) にアクセスできるようにするには、*Consumer* スクリプトインクルードで、ユーザー拡張に sys_user を追加します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [すべて] > [システム定義] > [スクリプトインクルード] に移動します。
2. *Consumer* スクリプトインクルードを開いて、スクリプトを次のとおり変更します。

   [initialize] メソッドを *Consumer* スクリプトインクルードに追加し、**[this.userExtensions]** 値を設定します。

```
var Consumer = Class.create();

Consumer.prototype = Object.extendsObject(ConsumerImpl, {
    initialize: function() {
        ConsumerImpl.prototype.initialize.call(this);
        this.userExtensions = ["csm_consumer_user", "sys_user"];
    },

    type: 'Consumer',

});
```

3. [更新] を選択します。

次のタスク
インスタンスにユーザーを追加します。詳細については、「ユーザーの作成」を参照してください。

ユーザーの作成

ユーザーをインスタンスに追加して、ユーザーがログインして指定されたアプリケーション機能を使用可能にすることができます。

始める前に
必要なロール：user_admin

手順

1. [すべて] > [ユーザー管理] > [ユーザー]に移動します。
2. [新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

フィールド	説明
ユーザー ID	このユーザーの ServiceNow ログインユーザー名の一意の識別子を作成します。ユーザー ID の一般的な例は、`cwitherspoon` と `charlie.witherspoon` です。ユーザー ID が既存のユーザーと重複するユーザーを作成することはできません。更新セットから重複をインポートすると、最近作成された名前に重複するユーザー ID が使用されます。
名	ユーザーの名 (通常は下の名前) を入力します。
ファミリー名	ユーザーのファミリー名を入力します。 **注:** 既存のユーザーレコードの [名] フィールドまたは [姓] フィールドをクリアすることはできますが、両方を同時にクリアすることはできません。
タイトル	タイトルまたはジョブの説明を入力するか、リストから選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
部門	リストからユーザーの部門を選択します。
パスワード	ユーザーにパスワードを割り当てます。このパスワードは、永続的または一時的なものにすることができます。
パスワードのリセットを強制	最初のログイン時にユーザーにパスワードの変更を要求するには、このチェックボックスをオンにします。
ロックアウト	ユーザーをインスタンスからロックアウトし、すべてのアクティブなセッションを終了するには、このチェックボックスをオンにします。アドミン ロールを持つユーザーはロックアウトできません。
アクティブ	このユーザーをアクティブにするには、このチェックボックスをオンにします。非アクティブなユーザーを次の場所に表示できるのはアドミニストレーターのみです。 ◦ ユーザーのリスト ◦ 参照フィールドの選択リスト (虫眼鏡アイコン) ◦ 参照フィールドに入力すると表示されるオートコンプリートリスト
Web サービスへのアクセスのみ	このユーザーを非インタラクティブユーザーとして指定するには、このチェックボックスをオンにします。このフィールドは非インタラクティブセッション で使用できます。
内部統合ユーザー	このチェックボックスをオンにすると、このユーザーを「内部統合ユーザーとしてサービスアカウントをマークする 」に従って指定できます。
日付形式	ユーザーの希望する日付形式を選択します。
メール	ユーザーのメールアドレスを入力します。 フィールドの検証に合格しない非標準のメールアドレスを入力するには、まず検証スクリプトを非アクティブ化する必要があります。 **a.** [システム定義] > [検証スクリプト]に移動します。 **b.** [メール] レコードを選択します。 **c.** [アクティブ] チェックボックスをオフにして、変更を保存します。 **d.** メールアドレスを含むユーザープロファイルを完成させ、レコードを更新または送信します。 **e.** メール検証スクリプトを再度アクティブ化します。
通知	このユーザーにメール通知を送信するかどうかを指定します。 ◦ このユーザーにメール通知を送信する必要がある場合は、[アクティブ化] を選択します。 ◦ ユーザーが通知に登録している場合、または [メール通知/SMS 通知] フォームで受信者として指定されている場合は、[無効化] を選択します。通知を完全に防止するには、このフィールドが [無効] に設定されている場合に通知を配信しない条件を [メール通知] フォーム自体に設定します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
カレンダー同期	このユーザーがメールによる会議の通知をカレンダーで直接受け取るようにする場合は **[Outlook]** を選択します。それ以外の場合は、[なし] を選択します。
タイムゾーン	ユーザーのタイムゾーンを選択します。
電話 (勤務先)	このユーザーの勤務先電話番号を入力します。
携帯	このユーザーの電話番号を入力します。
写真	必要に応じて、ユーザーの写真を添付します。
位置情報管理の追跡	位置情報のトラッキングを有効にするには、チェックボックスをオンにします。位置情報管理 がアクティブ化されている場合に使用できる [位置情報管理の追跡] フィールドには、ユーザーの場所を追跡するオプションがあります。
場所	ユーザーの通常の場所を選択します。このフィールドは、位置情報管理が有効な場合に表示されます。

4. オプション: フォームをパーソナライズ して [スケジュール] フィールドを追加し、ユーザーに スケジュール を割り当てます。
5. オプション: フォームをパーソナライズ して、[言語] フィールドまたは [国コード] フィールドを追加して、言語または場所をユーザーに関連付けます。
6. [送信] を選択します。
   新しいユーザーレコードがリストの一番上に表示されます。

統一コンシューマーロールのユーザーへのアサイン

統一コンシューマー (sn_customerservice.unified_consumer) ロールを sys_user にアサインし、カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションでコンシューマーとして指定します。

始める前に
必要なロール：admin

手順
1. [すべて] > [ユーザー管理] > [ユーザー]に移動します。
2. ユーザーレコードからユーザーを選択します。
3. [ロール] 関連リストで、[編集] を選択します。
4. [コレクション (Collection)] リストで、統一コンシューマー (sn_customerservice.unified_consumer) ロールを選択し、[ロール] リストに移動します。
5. [保存] を選択します。

タスクの結果
sys_user は、統一コンシューマーロール (sn_customerservice.unified_consumer) にアサインされます。

次のタスク
統一コンシューマーユーザーを作成し、コンシューマーレコードに関連付けます。詳細については、「統一コンシューマーユーザーの作成およびコンシューマーレコードとの関連付け」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

統一コンシューマーユーザーの作成およびコンシューマーレコードとの関連付け

統一コンシューマーユーザーを作成し、コンシューマーレコードに関連付けることで、ユーザーがカスタマーサービスポータル (CSP) にアクセスできるようにします。このプロセスでは、コンシューマーフォームを使用して統一コンシューマーユーザーを作成し、そのユーザーをコンシューマーレコードに関連付けます。

コンシューマーフォームによるコンシューマーユーザーの作成

カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションのコンシューマーフォームにあるユーザールックアップリストからコンシューマーユーザーを作成します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
内部 (snc_internal) と外部 (snc_external) の両方のユーザーを作成できます。

> **注:** アドミンのみが sys_user をコンシューマーに関連付けることができ、各ユーザーは 1 人のコンシューマーにのみ関連付けることができます。

手順

1. [すべて] > [カスタマーサービス] > [顧客] > [コンシューマー]に移動します。
2. コンシューマーレコードからコンシューマーを選択します。
3. [ログインの詳細] 関連リストで、ユーザールックアップアイコン ( ) を選択して、sys_users のリストを開きます。
4. [ユーザー] フォームで [新規] を選択します。
5. フォームのフィールドに入力します。

   フィールド値の説明については、「ユーザーの作成 (Create a user)」を参照してください。
6. [送信] を選択します。

次のタスク
既存ユーザーをコンシューマーレコードに関連付けます。詳細については、「既存ユーザーとコンシューマーレコードとの関連付け」を参照してください。

既存ユーザーとコンシューマーレコードとの関連付け

ユーザーを カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションのコンシューマーレコードに関連付けます。関連付けが完了すると、ユーザーはコンシューマーとして消費者サービスポータル (CSP) にアクセスし、情報の検索やケースの作成などを行うことができます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [カスタマーサービス] > [顧客] > [コンシューマー]に移動します。
2. コンシューマーレコードからコンシューマーを選択します。
3. [ログインの詳細] 関連リストで、ユーザールックアップアイコン ( ) を選択して、sys_users のリストを開きます。
4. [ユーザー] フォームで、コンシューマーレコードに関連付けるユーザーを選択します。
5. [保存] を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果
sys_user がコンシューマーレコードに関連付けられます。これで、ユーザーはコンシューマーとして消費者サービスポータル (CSP) にアクセスできるようになりました。

顧客リレーションシップの作成

カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションは、パートナー、顧客、および連絡先の間にさまざまなタイプの関係を確立する機能を提供します。

これらのリレーションシップにより、アカウントと資産の管理が容易で柔軟になります。次のテーブルでは、利用可能な顧客リレーションシップについて説明します。

顧客リレーションシップ

関係	説明	メリット
双方向のアカウントリレーションシップ	以下の間の関係を作成します。 • パートナーアカウントと顧客アカウント。 • 2 つの顧客アカウント。 定義済みのアカウント関係タイプに基づいて、双方向のアカウント関係が作成されます。	アカウントリレーションシップを使用すると、パートナーロールまたはパートナーアドミンロールを持つパートナーアカウントの連絡先がパートナーアカウントのケースを作成および管理できます。
アカウント階層	親子関係をアカウント間に作成します。	アカウント階層を使用すると、カスタマーアドミニストレーターロールを持つアカウントの連絡先が子アカウントを管理できます。
連絡先のリレーションシップ	3 番目のアカウントからアカウントリレーションシップにあるいずれかのアカウントに連絡先を追加します。	連絡先のリレーションシップを使用すると、顧客ロールまたはカスタマーアドミニストレーターロールを持つ連絡先が、連絡先のリレーションシップが確立されたアカウントを管理できます。

顧客データ

顧客データは、アカウント、連絡先、コンシューマー、世帯など、組織に属していない人々に関する情報で構成されます。

アカウント

アカウントとは、他の顧客への販売やサポートを行う顧客またはパートナーのことです。アカウントには、顧客アカウント、パートナーアカウント、またはその両方があり、その情報はアカウント [customer_account] テーブルに保存されます。

アカウントには、顧客アカウントとパートナーアカウントの 2 種類があります。

- パートナーは、サポート対象の外部顧客であり、他の顧客への販売、サポートを行っています。パートナーは、顧客の代わりにケースを報告および管理することができます。パートナーは、顧客になることもできます。
- アカウントは、顧客アカウント、パートナーアカウント、またはその両方として作成できます。[アカウント] フォームの [顧客] および [パートナー] フィールドは、アカウントタイプを表しています。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

担当者

連絡先はアカウントの従業員であり、1 つのアカウントにのみ関連付けることができます。連絡先は複数の資産およびサービス契約を持つことができ、カスタマーサービスポータルにログインできます。

連絡先情報は、連絡先 [customer_contact] テーブルに格納されます。

コンシューマー

コンシューマーは、企業/消費者間 (B2C) ビジネスモデルにおける顧客のことで、その情報はコンシューマー [csm_consumer] テーブルに保存されます。

世帯

世帯は、同じ住所に住み、製品やサービスを共有しているコンシューマーのグループのことです。世帯には、指定された世帯主と、現在の複数のメンバーを含めることができます。世帯主は、他の世帯メンバーのすべてのケースと情報にアクセスできます。

世帯情報は、世帯 [csm_household] テーブルに格納されます。

双方向のアカウントリレーションシップ

双方向のアカウント関係は、2 つのアカウント間に存在する関係です。2 つの顧客アカウント間、またはパートナーアカウントと顧客アカウント間にアカウント関係を作成できます。

双方向のアカウント関係は、定義済みのアカウント関係性タイプに基づいています。双方向のアカウント関係を作成するには、次の 2 段階のプロセスが必要です。

- パートナーと顧客の間に存在するリレーションシップタイプを定義します。
- これらの関係性タイプを使用して、選択したアカウント間の関係レコードを作成します。

関係のいずれかのアカウントの [アカウント] フォームで関係レコードを表示できます。これらのレコードは、[アカウント関係] 関連リストに保存されます。

パートナーアカウントと顧客アカウントの間のリレーションシップでは、パートナーロールまたはパートナーアドミンロールを持つパートナーアカウントの連絡先が顧客アカウントのケースを作成および管理できます。

アカウントリレーションシップタイプ

アカウント関係性タイプは、アカウント間の関係を定義します。システムアドミニストレーターロールを持つユーザーは、次のアカウント関係性タイプを定義できます。

- アカウントとアカウント間
- パートナーとアカウント間

アカウント関係性タイプを作成する際は、[アカウント関係性タイプ] フォームに次の情報を定義します。

- ソースアカウントのタイプ (アカウントまたはパートナー)。
- ターゲットアカウントのタイプ (アカウントまたはパートナー)。
- ソースアカウントとターゲットアカウント間の関係。
- ソースアカウントとターゲットアカウント間の逆関係。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アカウントリレーションシップタイプフォーム

注: パートナーアカウントには、デフォルトのアカウント関係性タイプが 1 つ提供されています。

アカウントリレーションシップレコード

アカウント関係性タイプが定義されると、カスタマーサービスマネージャーロールを持つユーザーは、これを使用して特定のアカウントまたはパートナーの間の関係を作成できます。アカウントリレーションシップレコードには、次の情報が含まれています。

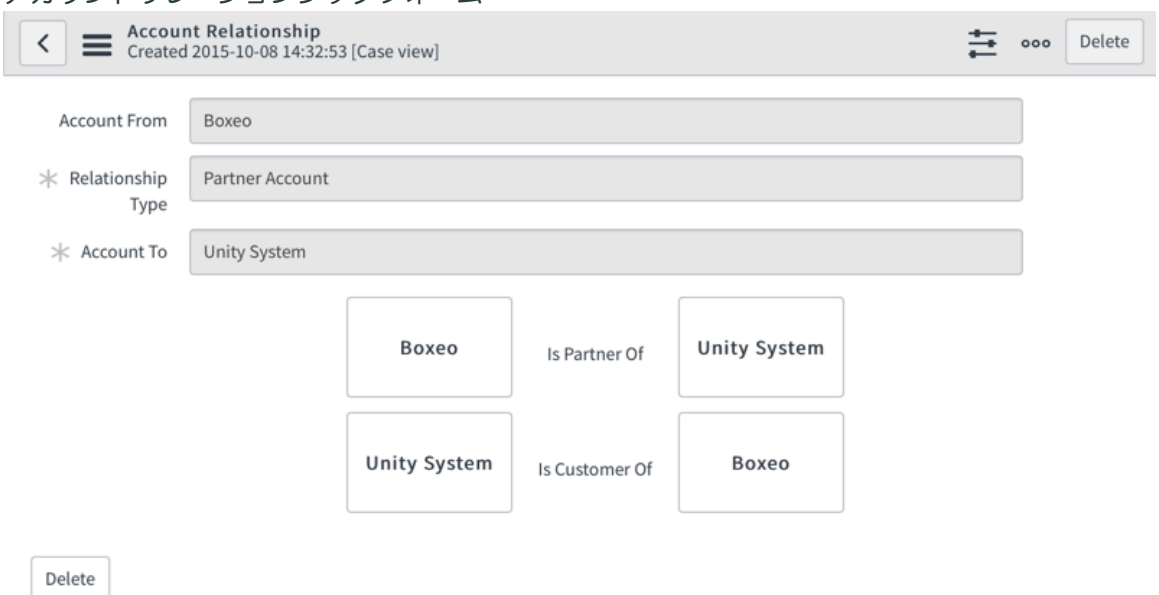
- [送信元アカウント] フィールドで選択されたソースアカウント。
- [宛先アカウント] フィールドで選択されたターゲットアカウント。
- このリレーションシップレコードが基づいているアカウントリレーションシップタイプ。
- 選択したアカウントのリレーションシップと逆のリレーションシップ。

いずれかのアカウントの関係レコードの表示

- リレーションシップ ([送信元アカウント] > [宛先アカウント]) は、ソースアカウントレコードの [アカウントリレーションシップ] 関連リストに表示されます。
- 逆のリレーションシップ ([宛先アカウント] > [送信元アカウント]) は、ターゲットアカウントレコードの [アカウントリレーションシップ] 関連リストに表示されます。

いずれかのアカウントからアカウントリレーションシップレコードを選択すると、アカウントリレーションシップフォームを表示できます。

アカウントリレーションシップフォーム



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

特定のアカウント関係性タイプを使用するアカウント関係レコードを表示することもできます。この情報は、アカウントリレーションシップタイプフォームの関連リストとして表示されます。このリストには、各アカウントリレーションシップレコードのソースアカウント ([送信元アカウント] フィールド) とターゲットアカウント ([宛先アカウント] フィールド) が表示されます。

アカウントリレーションシップタイプの作成

アカウントリレーションシップタイプを作成するには、ソースアカウントとターゲットアカウントのタイプと、これらのアカウント間のリレーションシップの名前を指定します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
以下のステップを使用してアカウント関係性タイプを作成します。

既存のアカウント関係性タイプを編集するには、ソースアカウントとターゲットアカウントのタイプと、これらのアカウント間の関係の名前を変更します。そのアカウント関係性タイプが現在いずれかのアカウント関係レコードで使用されている場合は、それらのレコードの [関係性] および [逆の関係性] フィールドが自動的に更新されます。

既存のアカウント関係性タイプを削除することもできます。

- アカウントリレーションシップタイプを使用するアカウントリレーションシップレコードが存在しない場合は、単に削除されます。
- アカウントリレーションシップタイプを使用するアクティブなアカウントリレーションシップレコードがある場合は、そのリレーションシップタイプを削除しようとすると、警告メッセージが表示されます。アカウントリレーションシップタイプを削除すると、そのタイプに基づいてリレーションシップレコードも削除されます。

アカウントリレーションシップタイプは、いつでも非アクティブに設定できます。

手順

1. [すべて] > [カスタマーサービス] > [管理] > [アカウントリレーションシップタイプ]に移動します。
2. [新規] をクリックします。
3. アカウントリレーションシップタイプフォームのフィールドに入力します。

アカウントリレーションシップタイプフォームのフィールド

フィールド	定義
関係性タイプ	リレーションシップのタイプを特定する一意の名前。「サービスプロバイダー」など。
送信元	このリレーションシップタイプのソースアカウントのタイプ。アカウントまたはパートナーのいずれかに設定できます。
関係	ソースアカウントからターゲットアカウントへのリレーションシップの名前を入力できるテキストフィールド。「そのサービスプロバイダー」など。
宛先	このリレーションシップタイプのターゲットアカウントのタイプ。アカウントまたはパートナーのいずれかに設定できます。
逆のリレーションシップ	ターゲットアカウントからソースアカウントへの逆のリレーションシップの名前を入力できるテキストフィールド。「その顧客」など。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	定義
有効	アカウントリレーションシップタイプをアクティブまたは非アクティブに設定します。アクティブなアカウントリレーションシップタイプは、アカウントリレーションシップレコードの作成に使用できます。 アカウントリレーションシップタイプは、いつでも非アクティブに設定できます。

4. [送信] をクリックします。
   新しいアカウント関係性タイプは、[アカウント関係性タイプ] リストに表示されます。

アカウントリレーションシップレコードの作成

アカウント関係レコードを作成するには、アカウント関係性タイプを選択してから、関係に関連するアカウントを選択します。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice_manager または admin

このタスクについて
システムアドミニストレーターは、アカウントリレーションシップタイプフォームの [アカウントリレーションシップ] 関連リストからアカウントのリレーションシップレコードを作成できます。

カスタマーサービスマネージャーとシステムアドミニストレーターは、アカウントまたはパートナーレコードの [アカウントのリレーションシップ] 関連リストからアカウントのリレーションシップレコードを作成できます。

アカウントのリレーションシップレコードを削除すると、逆のリレーションシップレコードも削除されます。

注: リレーションシップレコードを削除しても、そのリレーションシップレコードを参照するカスタマーサービスケースには影響しません。

手順
1. [すべて] > [カスタマーサービス] > [顧客] > [アカウント]または [パートナー] に移動します。
2. アカウントを選択します。
3. [アカウントリレーションシップ] 関連リストから、[新規] をクリックします。
4. アカウントリレーションシップフォームのフィールドに入力します。

アカウントリレーションシップフォームのフィールド

フィールド	定義
送信元アカウント	このリレーションシップのソースアカウント。アカウントまたはパートナーレコードからリレーションシップを作成している場合、このフィールドは自動的に入力されます。それ以外の場合は、[アカウント] リストから選択します。
関係性タイプ	このレコードのアカウントリレーションシップタイプを選択します。アカウントリレーションシップタイプフォームからレコードを作成している場合、このフィールドは自動的に入力されます。それ以外の場合は、すべてのアクティブなアカウントリレーションシップタイプが表示される [アカウントリレーションシップタイプ] リストから選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	定義
宛先アカウント	このリレーションシップのターゲットアカウント。

5. [送信] をクリックします。

   リレーションシップレコードが作成されると、次の 2 つの場所に表示されます。

   - リレーションシップは、ソースアカウントレコードの [アカウントリレーションシップ] 関連リストに表示されます。
   - 逆のリレーションシップは、ターゲットアカウントレコードの [アカウント関係] 関連リストに表示されます。

アカウント階層

アカウント階層機能を使用して、アカウント間の親と子のリレーションシップを作成します。

アカウント階層は、アカウントとそれらの関係の法的なエンティティ構造を表します。また、アカウントの顧客、資産、サービスエンタイトルメントも表しています。

顧客のアドミニストレーターは、階層内のすべてのアカウントに対して次のことを実行できます。

- ケースの表示および作成。
- 資産とユーザーの表示。
- 連絡先の表示および管理。

システムアドミニストレーターは、アカウントフォームでアカウント間の階層を定義します。子アカウントのアカウントフォームの [親アカウント] フィールドで親を選択します。このフィールドが入力されていない場合、アカウントはトップレベルのアカウントです。

アカウント階層は、定義された後、親アカウントのアカウントフォームに表示されます。親アカウントが更新または削除されると、子アカウントの階層も更新されます。

アカウント階層の表示

アカウント階層では、ツリー構造を使用して、親、子、および兄弟アカウントを表示します。アカウント階層の 2 つの異なるビューを利用できます。どちらのビューでも、現在のアカウントがアカウント構造内で強調表示されます。

- 親ビューには、現在のアカウント、親アカウント (該当する場合)、および子または兄弟アカウントが表示されます。
- 全画面表示には、組織の構造全体がルートアカウントから表示されます。

カスタマーサービスエージェントは次のことを実行できます。

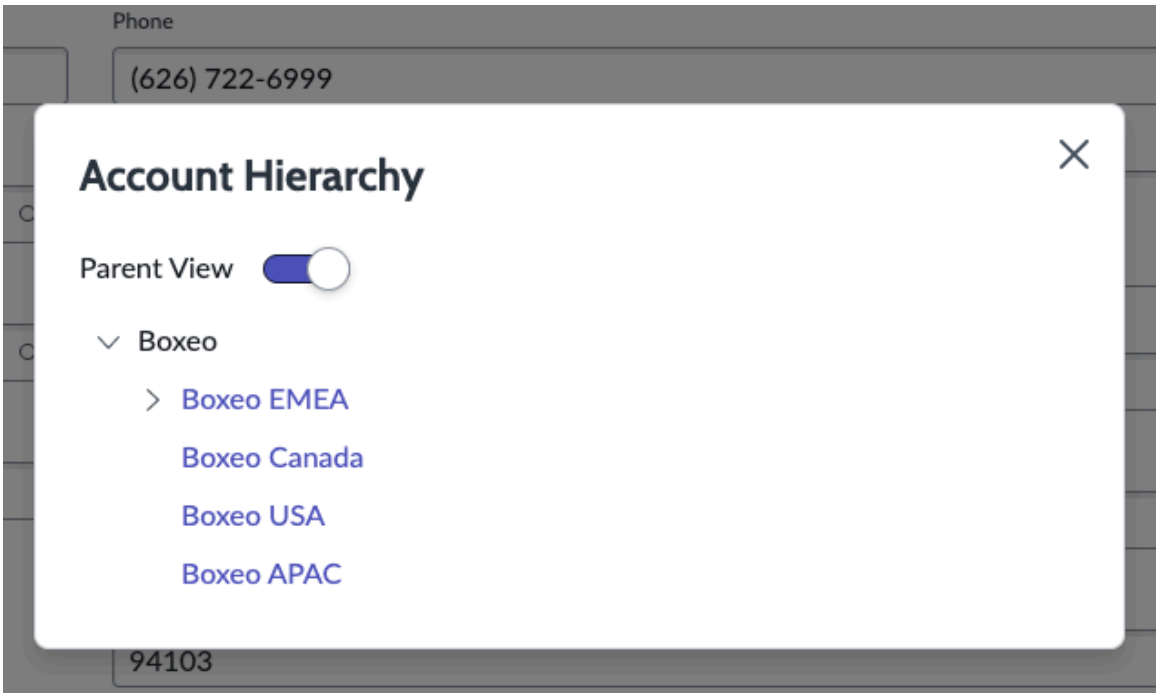
- ツリー構造の展開および折りたたみ。
- 親ビューと全画面表示の切り替え。
- アカウントをクリックして、関連するアカウントフォームを開く。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

CSM エージェントワークスペースのアカウント階層

カスタマーサービスエージェントは、アカウントフォームから、[名前] フィールドで作成者階層アイコン ( ) をクリックして、アカウント階層ポップアップウィンドウに親子のアカウントのリレーションシップを表示できます。アカウント階層は、親または子のアカウントを持つアカウントが使用できます。

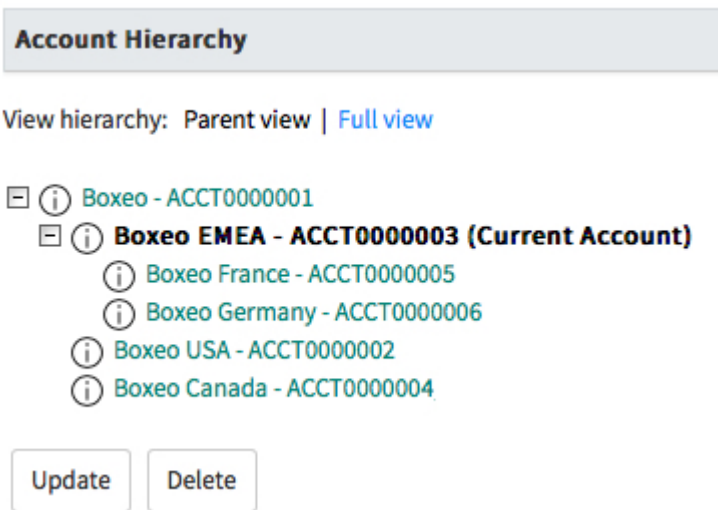
[CSM ワークスペースのアカウント階層 (CSM Workspace account hierarchy)] ポップアップウィンドウ



プラットフォームインターフェイスでのアカウント階層

カスタマーサービスエージェントは、アカウントフォームの [アカウント階層] セクションでアカウント情報を表示できます。

アカウント階層 (プラットフォームインターフェイス)



アカウント階層の作成

2 つのアカウント間に親子のリレーションシップを作成します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [カスタマーサービス] > [顧客] > [アカウント]に移動します。
2. 目的の子アカウントを選択します。
3. [親アカウント] フィールドでこのアカウントの親を選択します。
4. [更新] をクリックします。
   アカウント階層は、親アカウントのアカウントフォームのツリーマップに表示されます。

連絡先のリレーションシップ

カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションの連絡先のリレーションシップを使用すると、あるアカウントから別のアカウントに連絡先を追加できます。連絡先のリレーションシップを使用すると、連絡先のリレーションシップを確立したアカウントの代わりにアクションを実行できます。

概要

連絡先とは、アカウントの従業員として勤務するユーザーです。連絡先を追加のアカウントに関連付けるには、連絡先のリレーションシップを使用します。連絡先のリレーションシップを使用すると、顧客ロールまたはカスタマーアドミニストレーターロールを持つ連絡先は、連絡先とのリレーションシップを確立したアカウントを管理できるようになります。これらの連絡先は、カスタマーポータルからのケースの作成や更新など、アカウントの代わりに情報を表示したり、アクションを実行したりすることができます。

関連情報

連絡先のリレーションシップの設定

アカウントの連絡先のリレーションシップの作成

連絡先の関係性フォーム

連絡先のリレーションシップの設定

連絡先のリレーションシップを設定すると、カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションでアカウントと連絡先の間の関係を確立できます。

アカウントに関連付ける連絡先の設定

連絡先のリレーションシップを作成する場合は、[連絡先] フィールドからユーザーを選択します。このフィールドには、次の連絡先が表示されます。

- アカウントリレーションシップの全アカウント
- アカウント階層内のすべてのアカウント
- *sn_customerservice.contact_relationship.restrict_within_account_hierarchy* システムプロパティが **[false]** に設定されている場合、すべてのアカウント。ただし、*sn_customerservice.contact_relationship.restrict_within_account_hierarchy* システムプロパティを **[true]** に設定すると、アカウント階層内およびアカウントリレーションシップ内の連絡先のみが表示されます。

  注: デフォルトで、*sn_customerservice.contact_relationship.restrict_within_account_hierarchy* システムプロパティは **[true]** に設定されています。

カスタマーサービスマネージャー (sn_customerservice_manager) は、アカウントの連絡先のリレーションシップのリストを作成、更新、削除、および表示できます。カスタマーサー

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ビスマネージャー (sn_customerservice_manager) またはカスタマーサービスエージェント (sn_customerservice_agent) は、アカウントの連絡先のリレーションシップのリストを表示できます。

連絡先の責任を選択する場合、使用可能な責任は [連絡先] タイプで作成された責任定義になります。

注: 連絡先は、アカウント当たり 1 件の責任にのみアサインできます。

連絡先のアカウントに対する複数の連絡先リレーションシップの設定

Vancouver リリースより前は、アカウントを持つ連絡先に対して複数の連絡先リレーションシップを設定することはできませんでした。データベースレベルの一意のインデックス `company_contact` をオフにする操作は、アドミンのみが実行できます。

Vancouver リリース以降、カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションでは、一意のインデックスの代わりにアカウント連絡先の重複を防止するビジネスルールが導入されました。このビジネスルールを使用すると、アドミニストレーターは [アクティブ] フラグを **[False]** に設定することで、連絡先リレーションシップのインデックスの組み合わせを一意にするという制限を無効にできます。その結果、アドミニストレーターは連絡先のアカウント 1 件に対して複数の責任を割り当てることができます。

アカウントの連絡先のリレーションシップの作成

アカウントの連絡先のリレーションシップを作成するには、連絡先を選択し、カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーション内でその連絡先に責任をアサインします。この関係を通じて、連絡先はアカウントを効果的に管理し、関連するアカウントに代わってアクションを実行できます。

始める前に

必要なロール：sn_customerservice_manager または admin

このタスクについて

Xanadu リリース以降、カスタマーサービス管理 (CSM) では、アカウント連絡先の重複を防止するビジネスルールが導入されました。このビジネスルールを使用することで、アドミニストレーターは連絡先のアカウント 1 件に対して複数の責任を割り当てることができます。

手順

1. [すべて] > [カスタマーサービス] > [顧客] > [アカウント]または [パートナー] に移動します。
2. アカウントを選択します。
3. [連絡先のリレーションシップ] 関連リストで [新規] をクリックします。
4. フォームのフィールドに入力します。
   フィールド値の説明については、「連絡先の関係性フォーム」を参照してください。
5. [送信] を選択します。
   連絡先の名前、アカウント、責任が [連絡先のリレーションシップ] 関連リストに追加されます。

アカウントチームの作成

カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションで、特定のアカウントに対してジョブまたはロールを履行する従業員と顧客連絡先の両方で構成されるアカウントチームを作成します。チームと顧客連絡先の責任またはロールを定義することで、アカウントチームに顧客アカウントをサポートするためのロールと機能を確保できます。

admin ロールがあれば、責任の定義を使用してアカウントチームを作成できます。このアカウントチームに必要な責任を定義することで、アカウント、連絡先などのさまざまなエンティティ間の関係を作成できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

2 つのタイプの責任の定義を作成できます。従業員の定義と連絡先の定義を作成できます。

注: admin ロールがあれば、不要になった定義を削除できます。定義を削除できるのは、エントリがない場合のみです。

これらの定義またはロールを作成すると、sn_customerservice_manager はこれらのロールを使用して次のタスクを実行できます。

- アカウントを選択し、ロールを選択して従業員にアサインすることで、アカウントチームをビルドする。
- アカウントを選択し、ロールを選択して連絡先にアサインすることで、連絡先のリレーションシップをアカウントに追加する。

このロールにアサインされたユーザーは、責任の定義フォームの [アカウントチームメンバー] 関連リストに表示されます。詳細は、以下のトピックを参照してください。

- 責任の定義の作成
- 責任アクセス構成によるアクセスの構成

アカウントへのチームメンバーのアサイン

カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションで従業員と従業員のロールまたは責任を選択し、チームメンバーをアカウントにアサインします。チームメンバーをアカウントマネージャーの権限でアカウントにアサインする際には、カスタマーポータルからのケースの作成や更新など、アカウントの代わりに情報を表示したり、アクションを実行したりすることができます。

始める前に

必要なロール：sn_customerservice_manager または admin

注: CSM 貢献者ユーザー (com.snc.csm_contributor_user) プラグインをインストールする必要があります。

このタスクについて

システムアドミニストレーターは、責任の定義フォームの [アカウントチームメンバー] 関連リストから、チームメンバーをアカウントにアサインすることができます。

カスタマーサービスマネージャーは、アカウントまたはパートナーレコードの [アカウントチームメンバー] 関連リストから、チームメンバーをアカウントにアサインできます。

手順

1. [すべて] > [カスタマーサービス] > [顧客] > [アカウント]または [パートナー] に移動します。
2. アカウントを選択します。
3. [アカウントチームメンバー] 関連リストから、[新規] をクリックします。
   アカウントチームメンバーには sn_customerservice.relationship_contributor ロールが必要です。
4. フォームのフィールドに入力します。

アカウントチームメンバーフォームのフィールド

フィールド	定義
アカウント	ユーザーがアサインされているアカウント。アカウントまたはパートナーレコードからユーザーをアサインしている場合、このフィールドは自動的に入力されます。それ以外の場合は、[アカウント] リストからアカウントを選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	定義
責任	この従業員に対して選択されたロールまたは責任。
ユーザー	ロールまたは責任を履行するために選択した従業員。 **注:** Xanadu リリース以降、サービス組織の外部スタッフ [sn_csm_service_organization_external_staff] は、アカウントチームメンバー (アカウントスタッフリレーションシップ) を介してアカウント関係マネージャーとして追加できるようになりました。

5. [送信] を選択します。

貢献者ユーザーの構成

CSM Contributor User プラグインを使用すると、中央オフィスチームが顧客の問題や要求を解決することができます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
指定されたロール、関係、およびユーザープロファイル属性を使用して、貢献者は、顧客、サービス組織、または自分自身に対して作成されたケースについて報告し、コラボレーションすることができます。

CSM クエリルールプラグインは、CSM Contributor User プラグイン (com.snc.csm_contributor_user) により自動的に有効化されます。詳細については、「CSM クエリルール」を参照してください。

手順

1. CSM Contributor User プラグイン (com.snc.csm_contributor_user) を有効化します。
2. 貢献者ユーザーロールを中央オフィスユーザーに割り当てます。
3. 関係を作成します。
4. **[sn_cs_queryrules.use_query_rules]** プロパティが true に設定されていることを確認します。

貢献者ユーザー

貢献者ユーザーロールでは、顧客の問題と要求の解決をサポートするように、内部および外部のユーザーに任せることができます。

貢献者ユーザー機能は、内部および外部の顧客に対して、統一されたカスタマーサポートを提供します。この機能では、共有サービスチームとサービス組織を通じて、内部および外部の顧客にサービスを提供できます。

- サービス組織が相互に、または外部の顧客をサポートできるようにします。
- 従業員が自分自身と外部顧客のサポートを要求できるようにします。
- ケースの解決に必要な特定のタスクを中央オフィスエージェントが実行できるようにします。

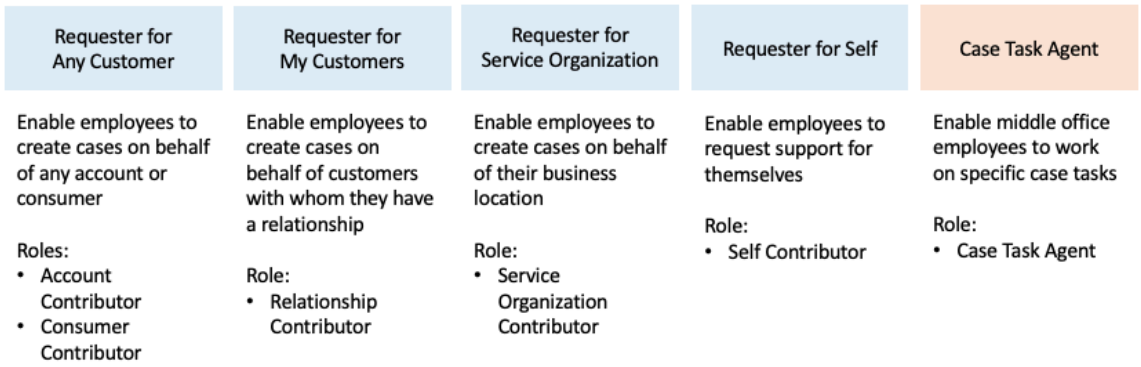
貢献者ユーザーロールの概要

貢献者ユーザー機能には、ユーザーにアサインできるいくつかのロールが含まれており、このロールにより、ケース、ケースタスク、ケース関連情報へのアクセスを制御できます。これらのロールは、

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

さまざまなビジネスニーズに基づいてユーザーにアサインできます。場合によっては、これらのロールにより、親ケースおよび関連の顧客情報にアクセスすることもできます。

貢献者ユーザーロール



貢献者ユーザー機能には、ケース、ケースタスク、コア顧客データを従業員が表示できるようにするビューアーロールも含まれています。これらのロールは次のとおりです。

- ケースビューアー
- ケースタスクビューアー
- 顧客データビューアー

貢献者ユーザーロールの説明と機能

要求者タイプ	説明	できること
任意の顧客の要求者	任意の顧客に代わってケースを作成できる要求者。 このユーザーのタスク： • アカウント、連絡先、またはコンシューマーとの連携 • カスタマーサービスポータルまたは消費者サービスポータルによる顧客のサポート ロール： • アカウント貢献者 (sn_customerservice.account_contributor) • コンシューマー貢献者 (sn_customerservice.consumer_contributor)	このユーザーが実行できる操作： • ナレッジ記事およびカタログアイテムの検索 • (カタログアイテム (要求) のケースを含む) 事業所を訪問する顧客のためのケース作成 • 電話、Web、チャット、仮想エージェント、メッセージングなど、顧客が利用可能なコミュニケーションチャネルからのケース作成 ケースの内部ユーザーでもある場合、このユーザーは次の操作を実行できます。 • その他のコメントと添付ファイルの追加 • ソリューションの承認または却下 • ケースのクローズ • ケース更新の通知の受信 • 作業メモの読み取り
担当顧客の要求者	関係が確立されている顧客の代わりにケースを作成できる要求者。 このユーザーのタスク：	このユーザーが実行できる操作： • ナレッジ記事およびカタログアイテムの検索 • 関係がある顧客の代理としてのケース作成

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

貢献者ユーザーロールの説明と機能 (続く)

要求者タイプ	説明	できること
	• アカウント、連絡先、またはコンシューマーとの連携 • カスタマーサービスポータルまたは消費者サービスポータルによる顧客のサポート • 顧客関係の管理および顧客ケースのサポート ロール：関係貢献者 (sn_customerservice.relationship_contributor)	• 電話、Web、チャット、仮想エージェント、メッセージングなど、顧客が利用可能なコミュニケーションチャネルからのケース作成 • 関係がある顧客のために作成されたすべてのケースの確認 • 顧客データの更新 (連絡先や住所の追加など) • ケースの更新： ◦ その他のコメントと添付ファイルの追加 ◦ ソリューションの承認または却下 ◦ ケースのクローズ ◦ ケース更新の通知の受信 ◦ 作業メモの読み取り
サービス組織の要求者	事業所に代わってケースを作成できる要求者。 このユーザーのタスク： • アカウント、連絡先、コンシューマー、世帯との連携 • カスタマーサービスポータルまたは消費者サービスポータルによる顧客のサポート ロール：サービス組織貢献者 (sn_customerservice.service_organization_contributor)	このユーザーが実行できる操作： • ナレッジ記事およびカタログアイテムの検索 • (カタログアイテム (要求) のケースを含む) 事業所を訪問する顧客のためのケース作成、およびこれらのケースのフォローアップ • 電話、Web、チャット、仮想エージェント、メッセージングなど、顧客が利用可能なコミュニケーションチャネルからのケース作成 • ユーザーの事業所向けに作成されたその他のケースの確認およびフォローアップ ケースの内部ユーザーでもある場合、このユーザーは次の操作を実行できます。 • その他のコメントと添付ファイルの追加 • ソリューションの承認または却下 • ケースのクローズ • ケース更新の通知の受信 • 作業メモの読み取り
自分自身の要求者	自分自身のためにケースを作成できる要求者。 組織で提供されている場合、この要求者は、統合従業員ポータルを通じてケースにアクセスします。 ロール：自己貢献者 (sn_customerservice.self_contributor)	このユーザーが実行できる操作： • ナレッジ記事およびカタログアイテムの検索 • (カタログアイテム (要求) のケースを含む) 自分自身のためのケース作成 • 電話、Web、チャット、仮想エージェント、メッセージングなど、顧客が利用可能なコミュニケーションチャネルからのケース作成 • 自分自身で作成したケースのフォローアップ：

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

貢献者ユーザーロールの説明と機能 (続く)

要求者タイプ	説明	できること
		◦ その他のコメントと添付ファイルの追加 ◦ ソリューションの承認または却下 ◦ ケースのクローズ ◦ ケース更新の通知の受信 ◦ 作業メモの読み取り
ケースタスクエージェント	ケースの解決に必要な特定のタスクセットを実行する、中央オフィスエージェントなどの履行者。ケースタスク： • エージェント、部門、またはグループにアサインされます。 • 部門またはグループの特定の機能または専門知識に重点を置いています。 通常このエージェントは、ワークスペースを使用してこれらのタスクを完了します。 ロール：ケースタスクエージェント (sn_customerservice.case_task_agent)	このユーザーが実行できる操作： • 自分自身、グループ、または部門にアサインされたケースタスクの表示および実行 • アクセスできるケースタスクの親ケースの表示 • 作業メモやその他のコメントを通じた、親ケースに関するエージェントとのやり取り • 作業メモやその他のコメントを通じた、親ケースのその他のケースタスクに関するエージェントとのやり取り • ケースタスクの完了に必要な顧客情報へのアクセス • ケースタスクの変更。この変更により、親ケースのステータスまたはステージの更新が発生します。 • ケースタスクに役立つナレッジ記事の検索

貢献者ユーザーロールは、さまざまな CSM プラグインで利用できます。これらのユーザーロールの詳細については、「貢献者ユーザーロール」を参照してください。

[ケース] フォームに追加されたフィールド

貢献者ユーザー機能は、ケースの顧客識別に使用される [ケース] フォームに 2 つのフィールドを追加します。これらのフィールドは、[アカウント] および [コンシューマー] フィールドに加えて使用されます。

[ケース] フォームに追加された顧客フィールド

フィールド	説明
要求元のサービス組織	このフィールドには、サービス組織の名前が表示されます。このフィールドに値があり、[アカウント] と [コンシューマー] フィールドが空の場合、ケースの顧客はサービス組織です。 このフィールドは、Service Organization プラグイン (com.snc.service_organization) に含まれています。
要求者	このフィールドには、要求者の名前が表示されます。このフィールドに値があり、[アカウント]、[コンシュー

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[ケース] フォームに追加された顧客フィールド (続く)

フィールド	説明
	マー]、[要求元のサービス組織] フィールドが空の場合、ケースの顧客は従業員です。 このフィールドは、 カスタマーサービスプラグイン (com sn_customerservice) に含まれています。

カスタマーサービスプラグインは、貢献者ユーザーの [ケース] フォームの [メモ] セクションに 2 つのフィールドを追加します。

[ケース] フォームに追加された貢献者フィールド

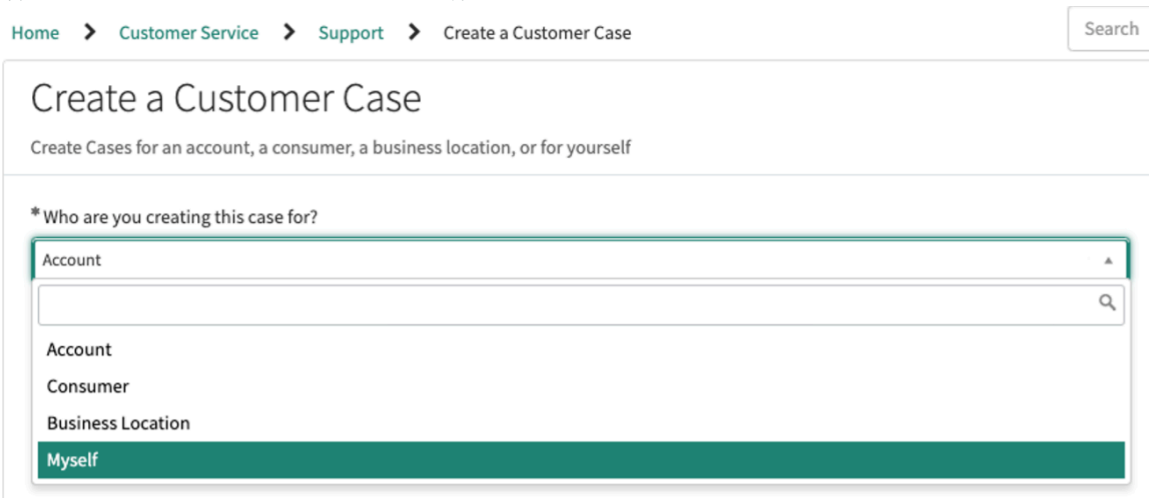
フィールド	説明
貢献者ユーザー	ケースタスクエージェントロールを持つユーザーがケースタスクにアサインされると、ユーザーは [貢献者ユーザー] フィールドに追加されます。 ユーザーが [ケースタスク] フォームの [アサイン先] フィールドから削除され、ケースの他のタスクにアサインされていない場合、ユーザーは [貢献者ユーザー] フィールドからも削除されます。
貢献者グループ	ケースタスクエージェントロールを持つユーザーがケースタスクにアサインされると、ユーザーのアサイン先グループが [貢献者グループ] フィールドに追加されます。 ユーザーが [ケースタスク] フォームの [アサイン先] フィールドから削除され、アサイン先グループの他のメンバーがケースの他のタスクにアサインされていない場合、アサイン先グループは、[貢献者グループ] フィールドから削除されます。 グループが [ケースタスク] フォームの [アサイン先グループ] フィールドから削除され、グループがケースの他のタスクにアサインされていない場合、アサイン先グループは、[貢献者グループ] フィールドから削除されます。

顧客レコードプロデューサーのケース作成

貢献者ユーザー機能により、レコードプロデューサーが追加されます。貢献者ユーザーは、カスタマーサービスポータルやコンシュマーサービスポータルからアクセスし、このプロデューサーを使用してケースを作成できます。このレコードプロデューサーでケースを作成する場合、[このケースは誰のために作成していますか？ **(Who are you creating this case for?)]** フィールドに、顧客のためのさまざまなオプションが表示されます。表示されるオプションは、ログインユーザーにアサインされたロールによって異なります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

顧客レコードプロデューサーのケース作成



貢献者ユーザーがオプションを選択すると、その顧客タイプに関連する追加フィールドが表示されます。

[顧客ケースの作成] レコードプロデューサーに追加された顧客タイプフィールド

顧客オプション	追加フィールド
アカウント	• レポート担当者 **(Reported by)**：アカウント貢献者ロールを持つログインユーザー。 • アカウント：アカウントの名前。 • 連絡先：アカウントの連絡先。
コンシューマー	• レポート担当者 **(Reported by)**：コンシューマー貢献者ロールを持つログインユーザー。 • コンシューマー：コンシューマーの名前。 • 世帯：コンシューマーが属する世帯。
Business Location	• レポート担当者 **(Reported by)**：サービス組織貢献者ロールを持つログインユーザー。 • 要求元の事業所 **(Requesting Business Location)**：サポートを要求しているサービス組織の名前。 • サポート要求元の事業所 **(Requesting support from Business Location)**：[要求元の事業所] でサポートを求めているサービス組織の名前。
自分自身	レポート担当者 **(Reported by)**：自己貢献者ロールを持つログインユーザー。

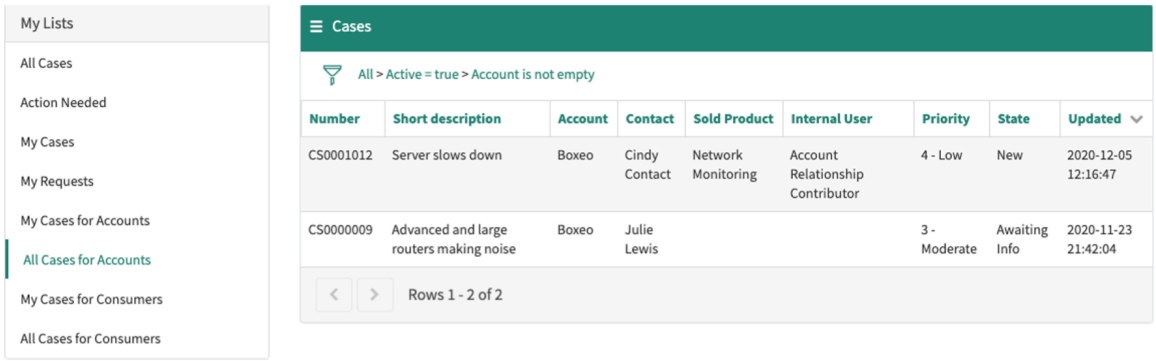
すべての顧客オプションに共通するレコードプロデューサーの追加フィールドには、[優先度]、[チャネル]、[件名]、および [説明] が含まれています。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタマーサービスポータルおよび消費者サービスポータルでのレコードリストの表示

カスタマーサービスポータルおよび消費者サービスポータルの [自分のリスト] ウィジェットには、レコード表示のためのさまざまなフィルターがあります。

消費者サービスポータルの [自分のリスト] ウィジェット



このウィジェットでは、ログインユーザーにアサインされたロールに応じて次のフィルターが表示されます。

自分のリストフィルター

貢献者ユーザー	自分のリストフィルター
アカウント貢献者	アカウントのケース
コンシューマー貢献者	コンシューマーのケース
サービス組織貢献者	• 事業所のケース (自分)：事業所に代わって貢献者ユーザーが作成したケース。 • 事業所のすべてのケース：ケースの作成者に関係なく、貢献者の事業所に代わって他者が作成した全ケース。
自己貢献者	自分自身のケース **(Cases for myself)**
関係貢献者 (Relationship contributor)	このユーザーに設定された関係に応じてフィルターが表示されます。 • アカウントのケース (自分)：ユーザーがアカウントマネージャーである場合、アカウントに代わって貢献者ユーザーが作成したケース。 • アカウントのすべてのケース：ユーザーがアカウントマネージャーである場合、ケースの作成者に関係なく、アカウントに代わって他者が作成した全ケース。 • コンシューマーのケース (自分)：ユーザーが関係マネージャーである場合、コンシューマーまたは世帯に代わって貢献者ユーザーが作成したケース。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自分のリストフィルター (続く)

貢献者ユーザー	自分のリストフィルター
	• コンシューマーのすべてのケース：ユーザーが関係マネージャーである場合、ケースの作成者に関係なく、コンシューマーまたは世帯に代わって他者が作成した全ケース。 詳細については、「サービスモデル基盤 関係」を参照してください。

ケースタスクへのアクセス

ケースタスクエージェントロールを持つユーザーは、リスト、ダッシュボード、およびランディングページで、ケースタスクを表示したりアクセスしたりできます。

ウィジェットを使用して、ダッシュボードやランディングページでケースタスクを表示します。

ケースタスクを表示するためのウィジェット

ウィジェット	表示されたタスク情報
自分のケースタスク	このウィジェットには、各ケースタスクに関して次の情報が含まれています。 • タスク番号 • ステータス • 件名 • 優先度 • ケース番号 • ケースの簡単な説明
自分のグループのケースタスク	このウィジェットには、各ケースタスクに関して次の情報が含まれています。 • タスク番号 • ステータス • 件名 • 優先度 • 担当者 • ケース番号 • ケースの簡単な説明

注: プレイブックが利用可能な場合、システムはプレイブック内のケースタスクを開きます。プレイブックが使用できない場合、[ケースタスク] フォームが開きます。

貢献者ユーザーは、アサインされたロールに応じて、CSM エージェントワークスペースと CSM 構成可能ワークスペースで異なるモジュールを表示できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロール別のモジュールアクセス

ロール	モジュール
ケースタスクエージェント [sn_customerservice.case_task_agent]	ケースタスクエージェントロールを持つユーザーは、これらのモジュールにアクセスできます。 • ケースタスク：ユーザーがアクセスできるケースタスクが含まれます。 ◦ 自分のケースタスク ◦ 自分のオープン ◦ 自分のグループに未割り当て ◦ 自分のアクセス可能なタスク • 顧客：顧客情報への読み取り専用アクセス権が含まれます。 ◦ アカウント ◦ パートナー ◦ 連絡先 ◦ コンシューマー ◦ 世帯 ◦ 世帯メンバー
ケースタスクビューアー [sn_customerservice.case_task_viewer]	ケースタスクビューアーロールを持つユーザーは、ケースタスクモジュールのすべてのタスクにアクセスできます。
ケース貢献者ビューアー [sn_customerservice.case_contributor_viewer]	ケース貢献者ビューアーロールを持つユーザーは、ケースタスクモジュールの自分の貢献タスクにアクセスできます。
ケースビューアー [sn_customerservice case_viewer]	ケースビューアーロールを持つユーザーは、ケースモジュールでアクセス権のあるケースを表示できます。

ケースタスクエージェントによる顧客情報へのアクセス

ケースタスクエージェントロールを持つユーザーには、親ケースの一部の顧客情報への読み取り専用アクセス権があります。

- B2B ケースの場合：住所、販売済み製品、インストールベースなど、アカウントと連絡先のレコード。
- B2C ケースの場合：住所、販売済み製品、インストールベース、世帯主など、コンシューマーと世帯のレコード。
- 事業所ケースの場合：内部連絡先情報など、サービス組織レコード。

関連情報

貢献者ユーザーロール

貢献者ユーザーの構成

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

貢献者ユーザーロール

貢献者ユーザーデータモデルでは、ユーザーにアサインできるいくつかのロールが使用されており、このロールにより、さまざまなビジネスニーズに基づいて、ケース、ケースタスク、ケース関連情報へのアクセスを制御できます。

これらのロールは、いくつかの異なるプラグインに含まれています。

- カスタマーサービス (com.sn_customerservice)
- CSM 貢献者ユーザー (com.snc.csm_contributor_user)
- 事業所 (com.snc.business_location)
- CSM ベース拡張エンティティ (com.snc.cs_base_extension)

ロールの詳細な説明については、下の表を参照してください。

カスタマーサービスプラグインに含まれているロール

次のテーブルに、カスタマーサービス (com.sn_customerservice) プラグインに含まれる貢献者ロールとその説明および関連するロールを示します。

カスタマーサービスロール

ロール	説明	ロールを含む
ケースタスクエージェント [sn_customerservice.case_task_agent]	このロールは、ケースタスクおよび関連ケース情報へのアクセスを提供します。 このロールを持つユーザーは、次のケースタスクを実行できます。 • ユーザーまたはユーザーのアサイン先グループに割り当てられているタスク。 • ユーザーが作成したタスク。 このロールでユーザーが実行できる操作： • ケースタスクの表示および更新 ◦ 作業メモ、コメント、および添付ファイルを追加します。 ◦ ステータスを更新します。 ◦ メールの送信など、ケースタスクから追加のアクションを実行します。 • ケースタスクの作成および他のユーザーへのアサイン このロールでは、ユーザーはケースの顧客情報に対する読み	• sn_customerservice.csm_workspace_user • sn_customerservice.customer_data_viewer • sn_customerservice.case_contributor_edito

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタマーサービスロール (続く)

ロール	説明	ロールを含む
	取り専用アクセス権を持っています。 • アカウントおよび連絡先のレコード (B2B ケースの場合) • コンシューマーおよび世帯のレコード (B2C ケースの場合) • サービス組織のレコード (事業所ケースの場合)	
ケースタスクビューアー [sn_customerservice.case_task_viewer]	このロールは、すべてのケースタスクに対する読み取り専用アクセス権を提供します。 注: ケースビューアーロール (sn_customerservice.case_viewer) と組み合わせると、ユーザーはすべてのカスタマーサービスケースとすべてのケースタスクにアクセスできます。	
ケースビューアー [sn_customerservice case_viewer]	このロールは、すべてのケースに対する読み取り専用アクセス権を提供します。	
ケース貢献者エディター [sn_customerservice.case_contributor_edit]	別のロールによってケースの読み取りアクセス権がユーザーに与えられた場合、このロールにより、[ケース] フォームの一部のフィールドに対する制限付きの書き込みアクセス権が与えられます。 制限付きの書き込みアクセス権は、以下のフィールドで利用できます。 • 作業メモ • 追加コメント • 添付ファイル • ステータスまたはステージの変更 • 貢献者ユーザー • 貢献者グループ • ウォッチリスト • 作業メモリスト	

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタマーサービスロール (続く)

ロール	説明	ロールを含む
ケース貢献者ビューアー [sn_customerservice.case_contributor_viewer]	別のロールによってケースの読み取りアクセス権がユーザーに与えられた場合、このロールにより、ケースに関連する全テーブルの読み取りアクセス権が与えられます。 ユーザーは CSM エージェントワークスペースで [自分が参加しているすべてのタスク] モジュールにアクセスできます。	• sn_shn.user • wm_read

CSM Contributor User プラグインに含まれるロール

次のテーブルに、 CSM Contributor User (com.snc.csm_contributor_user) プラグインに含まれる貢献者ロールとその説明および関連するロールを示します。

貢献者ユーザープラグインのロール

ロール	説明	ロールを含む
アカウント貢献者 [sn_customerservice.account_contributor]	このロールでは、ユーザーは任意のアカウントのケースを作成できます。	sn_customerservice.case_contributor_creator
コンシューマー貢献者 [sn_customerservice.consumer_contributor]	このロールでは、ユーザーは任意のコンシューマーのケースを作成できます。	sn_customerservice.case_contributor_creator
自己貢献者 [sn_customerservice.self_contributor]	このロールでは、snc_internal ロールを持つユーザーが自分自身のケースを作成できます。	sn_customerservice.case_contributor_creator
ケース貢献者クリエーター [case_contributor_creator]	このロールでは、ユーザーはケースを作成できます。このロールは、トップレベルの貢献者ロールに含まれています。	

Business Location プラグインに含まれるロール

次の貢献者ロールは、Business Location プラグイン (com.snc.business_location) に含まれています。

Business Location プラグインのロール

ロール	説明	ロールを含む
サービス組織貢献者 [sn_customerservice.service_organization_contributor]	このロールでは、ユーザーはサービス組織 (事業所) のケースを作成できます。	sn_customerservice.case_contributor_creator

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Business Location プラグインのロール (続く)

ロール	説明	ロールを含む
	注: 代理でケースを作成する場合、サービス組織の貢献者は、サービス組織のメンバーになる必要があります。	

CS Base Extension Entities プラグインに含まれるロール

次の貢献者ロールは、CSM Base Extension Entities プラグイン (com.snc.cs_base_extension) に含まれています。

CS Base Extension Entities プラグインのロール

ロール	説明	ロールを含む
関係貢献者 (Relationship contributor) [sn_customerservice.relationship_contributor]	このロールでは、ユーザーは確立された関係を持つ顧客のためにケースを作成できます。 注: • CSM Contributor User (com.snc.csm_contributor_user) プラグインを有効にする必要があります。 • 代理でケースを作成する場合、関係貢献者は、アカウント、連絡先、または世帯チームのメンバーになる必要があります。	sn_customerservice.case_contributor_creator

追加のロール

追加の貢献者ロール

ロール	説明	含んでいるロール
顧客データビューアー [sn_customerservice customer_data_viewer]	このロールは、顧客データ (アカウント、コンシューマー、世帯などのデータ、関連リストに含まれる情報) への読み取りアクセス権を提供します。	
ワークスペースユーザー [sn_customerservice.csm_workspace_user]	このロールでは、CSM ワークスペース内の次のモジュールからセッションタスクにアクセスできます。	• agent_workspace_user • canvas_user

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

追加の貢献者ロール (続く)

ロール	説明	含んでいるロール
	• 自分のケースタスク • 自分のグループのケースタスク ユーザーがさらに実行できる操作： • エージェントアシストを使用したナレッジ記事の検索 (ユーザー基準がナレッジへのアクセスを提供するように設定されている場合) • メール作成 (ユーザーがレコードおよび email_composer ロールへの書き込みアクセス権を持っている場合) • 応答テンプレートの表示 (レコードに対して応答テンプレートが設定されている場合) 注: デフォルトでは、このロールはケースタスクエージェントロール (sn_customerservice.case_task_agent) に追加されます。	• sn_templated_snip.template_snippet_reade • email_composer

Customer Service Management を構成する

カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションを使用してすべての構成タスクを完了することにより、顧客アクセス管理がユーザーに対して正しく設定されていることを確認します。

概要

Customer Access Management を使用すると、多様なレベルのケースへのアクセスを提供し、ケースおよび販売済み製品の複数の連絡先および消費者をサポートできます。また、ケースに内部ユーザーを追加することもできます。

Customer Access Management の構成タスク

タスク	説明
顧客アクセス管理のテーブルとプラグイン。	顧客アクセス管理を有効にするために、新しいテーブルを追加するか、既存のテーブルを変更します。
Customer Access Management と一緒にロールをインストールします。	事前定義されたさまざまな機能的で詳細なロールを使用して、ユーザーとエンティティ間の関係を確立します。
責任の定義の作成	カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションで、組織とユーザーをサポートできるロールまたは責任を定義します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Customer Access Management の構成タスク (続く)

タスク	説明
責任アクセス構成によるアクセスの構成	カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションで宣言的責任フレームワークを使用すると、責任定義とアクセス構成を作成および更新する方法を簡素化できます。
ケース、販売済み製品、インストールベース、サービス組織への関係者構成の追加。	関係者構成をケースに追加して、関係者エンティティの責任を責任定義にリンクさせます。

Customer Access Management

Customer Access Management を使用すると、多様なレベルのケースへのアクセスを提供し、ケースおよび販売済み製品の複数の連絡先および消費者をサポートできます。また、ケースに内部ユーザーを追加することもできます。

業界のニーズが高まるにつれて、企業は複雑なユースケースに直面します。複数の顧客連絡先がケース管理を処理できるユースケースシナリオがあります。たとえば、B2C シナリオで、ローン申請者が、住宅ローン申請に、共同借り手、保証人、および弁護士を追加したいと考えているとします。ここでは、ローン申請関連のケースに応答するために全員が同じレベルのアクセス権を持っているとします。他のケースでは、顧客が購入した製品を複数の部門が追跡している場合があります。ファイナンスチームが製品の更新を追跡し、運用チームが製品のメンテナンスを追跡するなどが考えられます。

Customer Access Management により、ハイテク、通信、金融サービス、政府、製造業など、さまざまな業界の企業がこれらの複雑なユースケースに対応できます。

Customer Access Management は、カスタマーサービスエージェントが複数の関係者を追加し、ケースへのさまざまなアクセスレベルを提供するのに役立ちます。ケースに関連者を追加する際、カスタマーサービスエージェントは関係性タイプを選択できます。関係性タイプでは、ケースの連絡先やコンシューマーなどの関連者のアクセスレベルを決定する責任がデフォルトで設定されます。

Customer Access Management：

- 関係者がケースを追跡して共同作業できるようになり、カスタマーエクスペリエンスが向上する
- 顧客が製品やサービスのケースを追跡できるようになり、運用効率が向上する
- 販売済み製品へのアクセスに基づいてケースへのアクセスを自動的に許可することで、自動化を促進する

関連情報

Customer Service Management を構成する

Customer Access Management の使用

顧客アクセス管理のテーブルとプラグイン

顧客アクセス管理で使用できるテーブルとプラグインについて説明します。

Customer Access Management 機能は、新しいテーブルを追加したり、既存のテーブルを変更したりします。制限付き連絡先アクセスを有効にするなどの機能を有効にする、次のプラグインをアクティブ化することができます。これらのプラグインを有効化するには、admin ロールが必要です。詳細については、「プラグインを有効化する」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Customer Access Management により使用されるプラグイン

プラグイン	説明	テーブル
カスタマーサービス [com.sn_customerservice]	顧客がメール、Web、電話などの複数の通信チャネルを使用して、外部顧客にサービスとサポートを提供できるようにします。	• アカウントアクセス [sn_csm_account_access] • ケース [sn_customerservice_case] • 関係者 [sn_customerservice_related_party] • 関係者構成 [sn_customerservice_related_party_configuration]
カスタマーサービスインストールベース管理 [com.snc.install_base]	顧客は、顧客のインストールベースの現在のステータスを把握し、機能に影響を与える可能性のある下流のエンティティとの関係を確立できます。	• 販売済み製品 [sn_install_base_sold_product] • 販売済み製品の関連当事者 [sn_install_base_sold_product_related_party] • インストールベース関連パーティ [sn_install_base_related_party]

顧客アクセス管理が使用するテーブル

テーブル	列
アカウントアクセス [sn_csm_account_access] 販売済み製品およびインストールベースのアカウント担当者への制限付きアクセスを有効にします。	アカウント [customer_account] 販売済み製品に関連付けられたアカウント。
	連絡先アクセスの制限 関連する連絡先によってエンティティに制限されたアクセス。 フィールドの値が **[False]** である場合、アカウントに関連付けられた連絡先は、アカウントに関連付けられた販売済み製品とインストールベースを読み取ることができます。 フィールドの値が **[True]** の場合、アカウントに関連付けられている連絡先は、レコードに連絡

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

顧客アクセス管理が使用するテーブル (続く)

テーブル	列
	先として、または関係者として追加されない限り、販売済み製品とインストールベースにアクセスできません。次の連絡先は、販売済み製品とインストールベースにアクセスできます。 • 販売済み製品およびインストールベースレコードに関連付けられている連絡先。 • 認可済み担当者の責任を持つ関係者として追加された連絡先。 • 承認済みアカウントの責任を持つ関係者として追加されたアカウントに属する連絡先。
責任の定義 [sn_customerservice_responsibility_def]	• 名前 • 適用先 • タイプ • 一意 列タイプの詳細については、「責任の定義の作成」を参照してください。
関係者構成 [sn_customerservice_related_party_configuration]	デフォルトの責任 [sn_customerservice_responsibility_def] [sn_customerservice_responsibility_def] テーブル参照。 注: Washington DC リリース以降、関係者構成 [sn_customerservice_related_party_configuration] テーブルはアプリケーションファイル [sys_metadata] テーブルの親として再指定されています。
販売済み製品 [sn_install_base_sold_product]	担当者 [customer_contact] 販売済み製品の主要担当者。
	追加のコンシューマー [additional_consumers] 販売済み製品に関連付けられた追加のコンシューマー。[追加のコンシューマー] フィールドは、フォームやリストを通じて顧客に公開されることはなく、パフォーマンス上の理由で追加されます。
	追加のユーザー

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

顧客アクセス管理が使用するテーブル (続く)

テーブル	列
	[additional_users] 販売済み製品に関連付けられた追加のユーザー。[他のユーザー] フィールドは、フォームやリストを通じて顧客に公開されることはなく、パフォーマンス上の理由で追加されます。
販売済み製品の関連当事者 [sn_install_base_sold_product_related_party]	販売済み製品 [sn_install_base_sold_product] アカウントまたはコンシューマーに販売された製品およびコンポーネント。
	タイプ [sn_customerservice_related_party_configuration] 関係者の販売済み製品との関係のタイプ。
	責任 [sn_customerservice_responsibility_def] 販売済み製品および関連エンティティに対するユーザーのアクセスレベル。
	コンシューマー [csm_consumer] 販売済み製品に対してアサインされた責任を負うコンシューマー
	連絡先 [customer_contact] 販売済み製品に対してアサインされた責任を負う連絡先
	アカウント [customer_account] 販売済み製品に対してアサインされた責任を負うアカウント内のすべての連絡先。
販売済み製品の担当者 [sn_install_base_rel_soldproduct_to_contact] アカウント連絡先と販売済み製品との関係を確立します。	販売済み製品 [sn_install_base_sold_product] アカウントまたはコンシューマーに販売された製品およびコンポーネント。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

顧客アクセス管理が使用するテーブル (続く)

テーブル	列
注: Xanadu リリース以降、sn_install_base_rel_soldproduct_to_contact テーブルは新規顧客に対しては廃止されました。 アップグレードの顧客の場合、テーブルは引き続きサポートされ、販売済み製品の関係者テーブル [sn_install_base_sold_product_related_party] を拡張します。	担当者 [customer_contact] 販売済み製品に対してアサインされた責任を負う連絡先
	タイプ [sn_customerservice_related_party_configuration] この関係の名前。
	責任 [sn_customerservice_responsibility_def] 販売済み製品および関連エンティティに対する担当者のアクセスレベル。
コンシューマーに販売済みの製品 [sn_install_base_m2m_consumer_sold_product] 注: Xanadu リリース以降、sn_install_base_m2m_consumer_sold_product テーブルは新規顧客に対しては廃止されました。 アップグレードの顧客の場合、テーブルは引き続きサポートされ、販売済み製品の関係者テーブル [sn_install_base_sold_product_related_party] を拡張します。	タイプ [sn_customerservice_related_party_configuration] この関係の名前。
	責任 [sn_customerservice_responsibility_def] 販売済み製品および関連エンティティに対するコンシューマーのアクセスレベル。
ケース [sn_customerservice_case]	追加のコンシューマー [additional_consumers] ケースに関連付けられた追加のコンシューマー。[追加のコンシューマー] フィールドは、フォームやリストを通じて顧客に公開されることはなく、パフォーマンス上の理由で追加されます。
	追加のユーザー [additional_users] ケースに関連付けられた追加のユーザー。[他のユーザー] フィールドは、フォームやリストを通じて顧客に公開されることはなく、パフォーマンス上の理由で追加されます。
インストールベース関連パーティ	インストールベースアイテム

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

顧客アクセス管理が使用するテーブル (続く)

テーブル	列
[sn_install_base_related_party] 注: sn_install_base_related_party テーブルは拡張可能であり、関係者に対応する業界固有の属性をキャプチャするために使用できます。☒	sn_install_base_item 顧客用に構成された製品のインスタンス。
	責任 [sn_customerservice_responsibility_def] インストールベースおよび関連情報へのアクセスレベル
	タイプ [sn_customerservice_related_party_configuration] この関係の名前。
	ユーザー sys_user インストールベースに対してアサインされた責任を負うコンシューマー、連絡先、サービス組織、メンバー、または内部ユーザー
	コンシューマー [csm_consumer] インストールベースに対してアサインされた責任を負うコンシューマー
	アカウント [customer_account] インストールベースに対してアサインされた責任を負うアカウント内のすべての連絡先
	連絡先 [customer_contact] インストールベースに対して主に責任を負う連絡先。
	サービス組織 sn_customer_service_organization インストールベースに対して主に責任を負うサービス組織。
	クラス

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

顧客アクセス管理が使用するテーブル (続く)

テーブル	列
	class レコードのタイプ
関係者 [sn_customerservice_related_party]	責任 [sn_customerservice_responsibility_def] [sn_customerservice_responsibility_def] テーブル参照。

顧客アクセス管理と一緒にインストールされるロール

顧客アクセス管理では、事前定義されたさまざまな機能的で詳細なロールを使用して、ユーザーとエンティティ間の関係を確立します。詳細で機能的なロールは、情報へのユーザーアクセスを提供し、データのセキュリティを維持するのに役立ちます。

概要

機能的で詳細なロールは、許可された関係者にケースへのアクセスを提供し、追加の連絡先または追加のコンシューマーに販売済み製品へのアクセスを提供するのに役立ちます。

詳細なロールは、ケース、販売済み製品、および関連エンティティへのアクセスを提供します。意味のあるアクションを実行するために、1 つ以上の詳細なロールを機能ロールとしてバンドルすることができます。複数の詳細なロールを機能ロールにリンクさせることで、さまざまな カスタマーサービス管理 (CSM) エンティティに機能的で詳細なロールを適用して、独自のアクセスルールをビルドできます。

詳細モデルは、適切な CSM エンティティに適切なレベルのアクセス権を付与することで、データの保護に役立ちます。この機能により、各ロールは、特定の情報へのユーザーのアクセス権を決定する一連の特権や責任に関連付けられます。個人が効率的かつ効果的に業務を遂行できるよう権限を与える詳細なポリシーを設定することで、カスタマーエクスペリエンスを向上させることができます。

ロールと説明

機能ロールとは、複数のエンティティへのアクセス権を必要とする機能を実行するために必要な、詳細なロールのセットです。次の表に、顧客アクセス管理の機能ロールを示します。

機能ロール

ロール タイトル [名前]	必要なプラグイン	説明	ロールを含む
ケース認定連絡先 [sn_customerservice.case_authorized_contact]	カスタマーサービス [com.sn_customerservice]	このロールは、コメントと添付ファイルの追加、ソリューションの承認/却下、ケースの更新に関する通知の受信、ケースのクローズ、ケースタスクの更新を行うためのアクセス権を提供します。	sn_customerservice.case_write_granular

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

機能ロール (続く)

ロール タイトル [名前]	必要なプラグイン	説明	ロールを含む
ケース認定コンシューマー [sn_customerservice.case_authorized_consumer]	カスタマーサービス [com.sn_customerservice]	このロールは、コメントと添付ファイルの追加、ソリューションの承認/却下、ケースの更新に関する通知の受信、ケースのクローズ、ケースタスクの更新を行うためのアクセス権を提供します。	sn_customerservice.case_write_granular
ケース認定貢献者 [sn_customerservice.case_authorized_contributor]	カスタマーサービス [com.sn_customerservice]	このロールは、コメントと添付ファイルの追加、ソリューションの承認/却下、ケースの更新に関する通知の受信、ケースのクローズ、ケースタスクの更新を行うためのアクセス権を提供します。	sn_customerservice.case_write_granular
販売済み製品の認定連絡先 [sn_install_base.sold_product_authorized_contact]	カスタマーサービスインストールベース管理 [com.snc.install_base]	このロールは、販売済み製品および関連するインストールベースアイテムを表示し、ケースを作成し、販売済み製品に関連するケースにアクセスするためのアクセス権を提供します。また、このロールは、販売済み製品の関係者、影響を受けるインストールベースアイテムへのアクセス権を提供し、販売済み製品からのサービスカタログ要求を管理します。	• sn_customerservice.case_authorized_c • sn_install_base.sold_product_contact_r • sn_install_base.sold_product_read_gran • sn_install_base.install_base_read_granu • sn_install_base.installed_product_read_
販売済み製品の認定コンシューマー [sn_install_base.sold_product_authorized_consumer]	カスタマーサービスインストールベース管理 [com.snc.install_base]	このロールは、販売済み製品および関連するインストールベースアイテムを表示し、ケースを作成し、販売済み製品に関連するケースにアクセスするためのアクセス権を提供します。また、このロールは、販売済み製品の関係者、影響を受けるインストールベースアイテムへのアクセス権を提供し、販売済み製品からのサービスカタログ要求を管理します。	• sn_customerservice.case_authorized_c • sn_install_base.sold_product_consumer • sn_install_base.sold_product_read_gran • sn_install_base.install_base_read_granu • sn_install_base.installed_product_read_
インストールベース認定連絡先 [sn_install_base.install_base_authorized_contact]	カスタマーサービスインストールベース管理	このロールは、関係者として追加されたときに、インストールベースおよびそれに関連する販売済み製品を表示するための連絡先ア	• sn_customerservice.case_write_granula • sn_install_base.install_base_related_par • sn_install_base.sold_product_read_gran

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

機能ロール (続く)

ロール タイトル [名前]	必要なプラグイン	説明	ロールを含む
	[com.snc.install_base]	クセスを提供します。さらに、連絡先は関連するインストールベースレコードのケースを作成および管理できるようになります。ベースの作成は、連絡先とインストールベースが同じアカウントに属している場合にのみ許可されます。	• sn_install_base.install_base_read_granu • sn_install_base.installed_product_read_
インストールベース認定コンシューマー [sn_install_base.install_base_authorized_consumer]	カスタマーサービスインストールベース管理 [com.snc.install_base]	このロールは、関係者として追加されたときに、インストールベースおよびそれに関連する販売済み製品を表示するためのコンシューマーアクセスを提供します。さらに、ユーザーは関連するインストールベースレコードのケースを作成および管理できるようになります。	• sn_customerservice.case_write_granula • sn_install_base.install_base_related_par • sn_install_base.sold_product_read_gran • sn_install_base.install_base_read_granu • sn_install_base.installed_product_read_
インストールベース認定貢献者 [sn_install_base.install_base_authorized_contributor]	カスタマーサービスインストールベース管理 [com.snc.install_base]	このロールは、関係者として追加されたときに、内部ユーザーがインストールベースおよびそれに関連する販売済み製品を表示できるようにします。さらに、ユーザーは関連するインストールベースレコードのケースを作成および管理できるようになります。	• sn_customerservice.case_write_granula • sn_install_base.install_base_related_par • sn_install_base.sold_product_read_gran • sn_install_base.install_base_read_granu • sn_install_base.installed_product_read_
インストールベース認定メンバー [sn_install_base.install_base_authorized_member]	カスタマーサービスインストールベース管理 [com.snc.install_base]	このロールは、関係者として追加されたときに、サービス組織メンバーがインストールベースおよびそれに関連する販売済み製品を表示できるようにします。さらに、ユーザーは関連するインストールベースレコードのケースを作成および管理できるようになります。	• sn_customerservice.case_write_granula • sn_install_base.install_base_related_par • sn_install_base.sold_product_read_gran • sn_install_base.install_base_read_granu • sn_install_base.installed_product_read_
インストールベース認定アカウント	カスタマーサービスインストールベース管理 [com.snc.install_base]	アカウントの連絡先全員に対して、関係者として追加されたときに、インストールベースおよびそれに関連する販売済み製品を表示できるようにします。さらに、連絡先が、関連するインストールベースレコードのケースを作成および管理	• sn_customerservice.case_write_granula • sn_install_base.install_base_related_par • sn_install_base.sold_product_read_gran • sn_install_base.install_base_read_granu • sn_install_base.installed_product_read_

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

機能ロール (続く)

ロール タイトル [名前]	必要なプラグイン	説明	ロールを含む
		できるようにします。ケースの作成は、連絡先とインストールベースが同じアカウントに属している場合にのみ許可されます。	
インストールベースサービス組織	カスタマーサービスインストールベース管理 [com.snc.install_base]	関係者として追加されたときに、サービス組織のメンバーは全員、インストールベースおよびそれに関連する販売済み製品を表示できるようになります。さらに、ユーザーは関連するインストールベースレコードのケースを管理できるようになります。	• sn_customerservice.case_write_granula • sn_install_base.install_base_related_par • sn_install_base.sold_product_read_gran • sn_install_base.install_base_read_granu • sn_install_base.installed_product_read_

次の表に、顧客アクセス管理の詳細なロールを示します。

詳細なロール

ロール タイトル [名前]	必要なプラグイン	説明	ロールを含む
販売済み製品読み取り [sn_install_base.sold_product_read_granular]	カスタマーサービスインストールベース管理 [com.snc.install_base]	このロールは、販売済み製品への詳細な読み取りアクセス権を提供します。	なし
販売済み製品連絡先読み取り [sn_install_base.sold_product_contact_read_granular]	カスタマーサービスインストールベース管理 [com.snc.install_base]	このロールは、販売済み製品の関係者への詳細な読み取りアクセス権を提供します。	なし
販売済み製品連絡先書き込み [sn_install_base.sold_product_contact_write_granular]	カスタマーサービスインストールベース管理 [com.snc.install_base]	このロールは、販売済み製品の関係者への詳細な書き込みアクセス権を提供します。	sn_install_base.sold_product_contact_rea
販売済み製品コンシューマー読み取り [sn_install_base.sold_product_consumer_read_granular]	カスタマーサービスインストールベース管理 [com.snc.install_base]	このロールは、販売済み製品および販売済み製品の関係者の追加コンシューマーへの詳細な読み取りアクセス権を提供します。	なし

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

詳細なロール (続く)

ロール タイトル [名前]	必要なプラグイン	説明	ロールを含む
販売済み製品コンシューマー書き込み [sn_install_base.sold_product_consumer_write_granular]	カスタマーサービスインストールベース管理 [com.snc.install_base]	このロールは、販売済み製品および販売済み製品の関係者の追加コンシューマーへの詳細な書き込みアクセス権を提供します。	sn_install_base.sold_product_consumer_r
ケース読み取り [sn_customerservice.case_read_granular]	カスタマーサービス [com.sn_customerservice]	このロールは、ケースへの詳細な読み取りアクセス権を提供します。	なし
ケース作成 [sn_customerservice.case_create_granular]	カスタマーサービス [com.sn_customerservice]	このロールは、ケースへの詳細作成アクセス権を提供します。	sn_customerservice.case_read_granular
ケース書き込み [sn_customerservice.case_write_granular]	カスタマーサービス [com.sn_customerservice]	このロールは、ケースへの詳細書き込みアクセス権を提供します。	• sn_customerservice.case_read_granula • sn_customerservice.case_create_granu
ケース関係者書き込み [sn_customerservice.case_related_party_write_granular]	カスタマーサービス [com.sn_customerservice]	このロールは、ケース関係者への詳細書き込みアクセス権を提供します。	なし
インストールベース読み取り [sn_install_base.install_base_read_granular]	カスタマーサービスインストールベース管理 [com.snc.install_base]	このロールは、インストールベースへの詳細な読み取りアクセス権を提供します。	なし
インストールベース関連パーティ読み取り [sn_install_base.install_base_relatedparty_read_granular]]	カスタマーサービスインストールベース管理 [com.snc.install_base]	このロールは、インストールベース関連パーティレコードへの詳細な読み取りアクセス権を提供します。	なし
インストールベース関連パーティ書き込み [sn_install_base.install_base_relatedparty_write_granular]	カスタマーサービスインストールベース管理 [com.snc.install_base]	このロールは、インストールベース関連パーティレコードへの詳細な書き込みアクセス権を提供します。	[sn_install_base.install_base_related_party]
インストール済み製品読み取り sn_install_base.installed_product_read_granular	カスタマーサービスインストールベース管理	このロールは、インストール済み製品への詳細な読み取りアクセス権を提供します。	なし

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

詳細なロール (続く)

ロール タイトル [名前]	必要なプラグイン	説明	ロールを含む
	[com.snc.install_base]		

関連情報

詳細なロールを機能ロールに割り当てる

詳細なロールを機能ロールに割り当てる

詳細なロールを機能ロールに割り当てると、許可された関係者にケースへのアクセスを提供し、追加の連絡先および追加のコンシューマーに販売済み製品へのアクセスを提供するのに役立ちます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. ナビゲーションフィルターで、「`sys_user_role.list`」と入力します。
2. [検索] フィールドに「`* authorized`」と入力します。
   ベースシステムで提供されている機能ロールのリストを表示できます。
3. カスタマイズする機能ロールを選択します。
4. [ロールを含む] 関連リストで、[編集] を選択し、目的の詳細なロールを機能ロールに追加します。
5. [保存] を選択します。
   詳細ロールが機能ロールに追加されます。

責任の定義の作成

カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションで、組織とユーザーをサポートできるロールまたは責任を定義します。責任定義を作成することで、アカウント、連絡先などのさまざまなエンティティ間の関係を作成できます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
サービスモデル基盤機能を使用している場合は、顧客およびコンシューマーの関係で使用する責任定義を作成することもできます。サービスモデル基盤 の設定に関する詳細は、「サービスモデル基盤の構成」を参照してください。

責任定義 [sn_customerservice_responsibility_def] テーブルはドメインセパレーションをサポートします。ドメインセパレーションの詳細については、「ドメインセパレーションと カスタマーサービス管理 (CSM)」を参照してください。

> **注:** Vancouver リリース以降、責任の定義 [sn_customerservice_responsibility_def] テーブルはアプリケーションファイル [sys_metadata] テーブルの親として再指定されています。

手順

1. [すべて] > [カスタマーサービス] > [管理] > [責任の定義]に移動します。
2. [新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

責任の定義フォームのフィールド

フィールド	定義
名前	責任の名前。
適用先	カスタマーサービスマネージャーやエージェントなど、責任が適用されるペルソナタイプ。
タイプ	責任をアサインできるユーザーのタイプ。 ◦ ユーザー：この責任を従業員にアサインする必要がある場合は [ユーザー] を選択します。このタイプをアサインすると、利用可能なユーザーのリストはユーザー [sys_users] テーブルから取得されます。 ◦ 連絡先：この責任を顧客連絡先にアサインする必要がある場合は [連絡先] を選択します。このロールをアサインすると、利用可能なユーザーのリストは連絡先 [customer_contact] テーブルから取得されます。 ◦ なし：コンシューマー間の関係の作成時にこの責任の定義を使用する場合は [なし] を選択します。 **注:** [ユーザー] に設定された [タイプ] の責任定義のみを、次のサービスモデル基盤関係で使用できます。 ◦ アカウントチームメンバー ◦ コンシューマーチームメンバー ◦ 世帯チームメンバー
一意	責任の定義の重複エントリを無効にするために選択できるオプション

4. [送信] を選択します。

関連情報

サービスモデル基盤の責任

責任アクセス構成によるアクセスの構成

カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションで宣言的責任フレームワークを使用すると、責任定義とアクセス構成を作成および更新する方法を簡素化できます。このフレームワークでは、ローコードまたはノーコード機能を利用して各責任のアクセスレベルを選択できるため、スクリプティングに必要な時間が短縮されます。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

責任アクセス構成 [sn_customerservice_responsibility_access_config] テーブルは、責任アクセス構成のメタデータを保存するために使用されます。この構成では、特定の責任がアクセスできるアクセスレベルとエンティティを指定します。責任定義の作成の詳細については、「責任の定義の作成」を参照してください。

注: アクセスレコードを構成する際にドメインセパレーションが必要かどうかは、参照される責任のドメインによって決まります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [すべて] > [カスタマーサービス] > [管理] > [責任の定義]に移動します。
2. 責任定義レコードを選択します。
3. [責任アクセス構成 (Responsibility Access Configuration)] 関連リストで [新規] をクリックします。
4. フォームのフィールドに入力します。

責任アクセス構成フォームのフィールド

フィールド	データタイプ	説明
アクセス可能なエンティティ	リスト	この構成からアクセス可能なエンティティ。
アクセスレベル	リスト	アクセス可能なエンティティに対して可能な操作。リストには、読み取り、書き込み、完全などのアクセスレベルが表示されます。 注: 完全レベルは、読み取り、書き込み、および作成に相当する特別なアクセスレベルです。
アクティブ	True/False	構成のステータス。この機能を使用すると、責任アクセス構成を有効または無効にすることができます。 デフォルト値は **true** です。
リレーションシップに適用	テーブル名	ユーザー、アクセス可能なエンティティ、およびそれぞれの責任の間の接続を確立するためのリレーションシップテーブル。
責任	参照	この構成に適用できる責任。
次にアクセスを制限：	リスト	アクセス可能なエンティティのレコードセットに対して制限されているアクセス。
ロール	ユーザーロール	責任に加えて、アクセスに必要なロール。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:** [責任アクセス構成] テーブルの [リレーションシップに適用]、[アクセスレベル]、または [アクセス可能なエンティティ] フィールドに新しいエントリを作成するには、これらのフィールドの既存のすべての構成を *global.CSMRelationshipConstantsSNC* スクリプトインクルードに移行する必要があります。

5. [送信] を選択します。

ケース、販売済み製品、インストールベース、サービス組織への関係者構成の追加

顧客アクセス管理のために、関係者構成をケース、販売済み製品、インストールベース、またはサービス組織に追加して、関係者エンティティの責任を責任の定義にリンクします。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [カスタマーサービス] > [管理] > [関係者構成]に移動します。
2. 関係者構成を作成するには、[新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

関係者構成のレコードフォーム

フィールド	説明
名前	関係者構成のタイプ。
適用先	関係者構成で割り当てられたテーブル。
エンティティ タイプ	アカウント、コンシューマー、製品などのエンティティタイプ。
参照条件	関係者構成を定義するためのフィルター条件。[参照条件] フィールドで、[フィルター条件の追加] または [「OR」項目を追加] を選択できます。
デフォルトの責任	さまざまなエンティティと関連情報へのアクセスレベル。

4. [送信] を選択します。
   ベースシステムで提供されている関係者構成のリストを次の表に示します。
   a. ケースのタイプと責任を次の表に示します。

ケース

タイプ	責任
認定連絡先	認可済み担当者
認定コンシューマー	認可済み担当者
認定貢献者	認可済み担当者
リストされた連絡先	適用外
リストされたコンシューマー	適用外

   b. 販売済み製品のタイプと責任を次の表に示します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

販売済み製品

タイプ	責任
承認済みアカウント	承認済みアカウント
認定連絡先	認可済み担当者
認定コンシューマー	認可済み担当者
リストされたアカウント	適用外
リストされた連絡先	適用外
リストされたコンシューマー	適用外

c. インストールベースのタイプと責任を次の表に示します。

インストールベース

タイプ	機能ロール	責任
承認済みアカウント	インストールベース認定連絡先 (sn_install_base.install_base_authorized_contact)	承認済みアカウント
認定連絡先	インストールベース認定連絡先 (sn_install_base.install_base_authorized_contact)	認可済み担当者
認定コンシューマー	インストールベース認定コンシューマー (sn_install_base.install_base_authorized_consumer)	認可済み担当者
認定貢献者	インストールベース認定貢献者 (sn_install_base.install_base_authorized_contributor)	認可済み担当者
認定メンバー	インストールベース認定メンバー (sn_install_base.install_base_authorized_member)	認可済み担当者
認証サービス組織	インストールベース認定メンバー (sn_install_base.install_base_authorized_member)	認証サービス組織
リストされたアカウント		適用外
リストされた連絡先		適用外
リストされたコンシューマー		適用外
リストされた貢献者		適用外
リストされたメンバー		適用外
リストされたサービス組織		適用外

d. サービス組織のタイプと責任を次の表に示します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービス組織

タイプ	責任
場所エージェント	場所エージェント
場所コンシューマーエージェント	場所コンシューマーエージェント
場所の貢献者	場所の貢献者
場所マネージャーの貢献者	場所マネージャーの貢献者
場所マネージャーの履行者	場所マネージャーの履行者
リストされたメンバー	適用外

注:

- 関係者レコードが作成されるたびに、[責任] フィールドに、選択したタイプに関連付けられたデフォルトの責任から自動入力されます。☒
- リストされているロールタイプには責任がありません。正しいロールと責任によってアクセス権が決定されるため、[責任]フィールドが空のままの場合、関係者にはアクセス権が付与されません。インストールベース関連パーティの詳細については、「インストールベースアイテムへの関係者の追加」を参照してください。
- 認定貢献者の関係者に sn_customerservice.case_contributor_creator ロールをアサインして、インストールベースのケースを表示および更新します。

外部ユーザーのロールのアサインの修正

内部ロールが割り当てられているインスタンスに外部ユーザー (連絡先またはコンシューマー) が存在する場合があります。その場合は、 カスタマーサービス管理 (CSM) ガイド付きセットアップを使用して、必要に応じてこれらのロールの割り当てを評価し、修正することができます。

内部ロールを持つ外部ユーザーはアクセスの問題が発生する原因になる可能性があるため、外部ユーザーには外部ロールのみを割り当てることをお勧めします。

[外部ユーザーのロールのアサインを修正] カテゴリのガイド付きセットアップカテゴリのタスクを使用して、次のロールの割り当てに基づいて連絡先とコンシューマーを評価します。

- Snc_internal ロールのみ。
- snc_internal ロールと 1 つ以上の外部ロール。
- snc_internal ロールと 1 つ以上の追加の内部ロール。
- snc_internal ロールと、1 つ以上の追加の内部および外部ロール。

各グループ内のユーザーのリストをレビューし、不適切なロールの割り当てを持つユーザーにタグを付けます。次に、スケジュール済みジョブを実行してロールの割り当てを修正します。

注: クエリベースのリストを使用して、外部ユーザーロールをレビューおよび更新することもできます。詳細については、「KB0829930」を参照してください。

ガイド付きセットアップを使用した外部ユーザーロールの割り当ての修正

システムアドミニストレーターロールでは、ガイド付きセットアップを使用して外部ユーザーロールの割り当てを修正できます。

1. [カスタマーサービス] > [管理] > [ガイド付きセットアップ]の順に移動します。
2. ガイド付きセットアップの [はじめに] ページで、[ようこそ] をクリックします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [外部ユーザーのロールのアサインを修正] カテゴリで、[ようこそ] をクリックします。

   [外部ユーザーのロールのアサインを修正] ページが開き、外部ユーザーのグループを評価するタスクのリストが表示されます。

4. タスクを実行するには、[構成] をクリックします。

   このボタンをクリックすると、構成が完了したインスタンスのページが開きます。

外部ユーザーのロールのアサインを修正のタスク

次のテーブルでは、[外部ユーザーのロールのアサインを修正] カテゴリのさまざまな構成タスクについて説明しています。

外部ユーザーのロールのアサインを修正のタスク

タスク	説明
意図せず内部ロールがアサインされている可能性がある外部ユーザー	これは、次のロールの割り当てを持つ連絡先とコンシューマーのセットです。 • Snc_internal ロールのみ。 • snc_internal ロールと 1 つ以上の外部ロール。 内部ロールを外部ユーザーにアサインしないことをお勧めします。このリスト内の連絡先を確認し、必要に応じてロールの割り当てを修正してください。
意図的に内部ロールがアサインされている可能性がある外部ユーザー	これは、次のロールの割り当てを持つ連絡先とコンシューマーのセットです。 • snc_internal ロールと 1 つ以上の追加の内部ロール。 • snc_internal ロールと、1 つ以上の追加の内部および外部ロール。 内部および外部の両方のロールを同じユーザーに割り当てないことをお勧めします。このリスト内のユーザーを確認し、必要に応じてロールの割り当てを修正してください。
意図的に内部ロールがアサインされている外部ユーザー	これは、別のロールに含まれる snc_internal ロールを持つ連絡先とコンシューマーのセットです。 内部ロールを外部ユーザーにアサインしないことをお勧めします。このリスト内のユーザーをレビューし、必要に応じてロールの割り当てを修正します。
今後はこのようなロールのアサインを回避する	今後、snc_internal ロールが外部ユーザーにアサインされないようにするには、次のプロパティを有効にします。 *glide.security.explicit_roles.enable_internal_use*

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

外部ユーザーのロールのアサインを修正のタスク (続く)

タスク	説明
	[設定] をクリックしてプロパティに移動し、値が true であることを確認します。false の場合、値を true に設定します。

意図せず内部ロールがアサインされている可能性がある外部ユーザーのロールを修正します。

意図せず内部ロールがアサインされている可能性がある外部ユーザーのロールをレビューし、修正します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
内部ロールを外部ユーザーにアサインしないことをお勧めします。この手順に基づいて、次のロールの割り当てを持つ可能性がある連絡先とコンシューマーをレビューし、修正します。

- snc_internal ロールのみ
- snc_internal ロールと 1 つ以上の外部ロール

注: このガイド付きセットアップタスクでは、スケジュール済みジョブを使用してロールの割り当てを特定して修正します。ロールの割り当てを修正すると、スケジュール済みジョブは一度に 3000 ユーザーを修正します。このグループに 3000 を超えるユーザーがいる場合は、ジョブの構成を変更して定期的に実行されるようにします。

手順

1. [すべて] > [カスタマーサービス] > [管理] > [ガイド付きセットアップ]に移動し、[ようこそ] をクリックします。
2. [外部ユーザーロールのアサインを修正] カテゴリで、[ようこそ] をクリックし、[意図せず内部ロールがアサインされている可能性がある外部ユーザー] をクリックします。
3. スケジュール済みジョブを実行して、意図しないユーザーロールが割り当てられている可能性があるユーザーをタグ付けします。
   ユーザーには、**Ext-user-non-intentional** タグが付けられます。
4. タグ付けされたユーザーのリストをレビューし、ロールの割り当てを修正する必要がない任意のユーザーからタグを削除します。
   必要に応じて、リストを構成してタグ列を表示します。
5. スケジュール済みジョブを実行して、**Ext-user-non-intentional** がタグ付けされたユーザーのロールの割り当てを修正します。
   このスケジュール済みジョブでは、次の変更が行われます。
   - snc_internal ロールのみを持つユーザーの場合、snc_internal ロールが削除され、snc_external ロールが追加されます。
   - snc_internal ロールと 1 つ以上の外部ロールを持つユーザーについては、snc_internal ロールが削除されます。

   このスケジュール済みジョブは、ユーザーロール [sys_user_has_role] テーブルのすべてのビジネスルールの挿入/削除を実行します。

意図的に内部ロールがアサインされている可能性がある外部ユーザーのロールを修正します。

意図的に内部ロールがアサインされている可能性がある外部ユーザーのロールをレビューし、修正します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
内部ロールを外部ユーザーにアサインしないことをお勧めします。この手順に基づいて、次のロールの割り当てを持つ可能性がある連絡先とコンシューマーをレビューし、修正します。

- snc_internal ロールと 1 つ以上の追加の内部ロール
- snc_internal ロールと 1 つ以上の追加の内部および外部ロール

注: このガイド付きセットアップタスクでは、スケジュール済みジョブを使用してロールの割り当てを特定して修正します。ロールの割り当てを修正すると、スケジュール済みジョブは一度に 3000 ユーザーを修正します。このグループに 3000 を超えるユーザーがいる場合は、ジョブの構成を変更して定期的に実行されるようにします。

手順

1. [すべて] > [カスタマーサービス] > [管理] > [ガイド付きセットアップ]に移動し、[ようこそ] をクリックします。
2. [外部ユーザーロールのアサインを修正] カテゴリで、[ようこそ] をクリックし、[意図的に内部ロールがアサインされている可能性がある外部ユーザー] をクリックします。
3. スケジュール済みジョブを実行して、意図的なユーザーロールが割り当てられている可能性があるユーザーをタグ付けします。
   ユーザーには、**Ext-user-intentional** がタグ付けされます。
4. タグ付けされたユーザーのリストをレビューし、ロールの割り当てを修正する必要がない任意のユーザーからタグを削除します。
   必要に応じて、リストを構成してタグ列を表示します。
5. スケジュール済みジョブを実行して、**Ext-user-intentional** タグを使用して、ユーザーのロールの割り当てを修正します。
   このスケジュール済みジョブでは、次の変更が行われます。
   - snc_internal ロールと 1 つ以上の追加の内部ロールを持つユーザーについては、snc_internal ロールと他のすべての内部ロールが削除され、snc_external ロールが追加されます。
   - snc_internal ロールと 1 つ以上の追加の内部ロールおよび外部ロールを持つユーザーについては、snc_internal ロールと他のすべての内部ロールが削除されます。

   このスケジュール済みジョブは、ユーザーロール [sys_user_has_role] テーブルのすべてのビジネスルールの削除を実行します。

意図的に内部ロールがアサインされている外部ユーザーのロールを修正します。

意図的に内部ロールがアサインされている外部ユーザーのロールをレビューし、修正します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
内部ロールを外部ユーザーにアサインしないことをお勧めします。この手順に基づいて、次のロールが割り当てられている連絡先とコンシューマーをレビューし、修正します。

別のロールに含まれている snc_internal ロール。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [すべて] > [カスタマーサービス] > [管理] > [ガイド付きセットアップ]に移動し、[ようこそ] をクリックします。
2. [外部ユーザーロールのアサインを修正] カテゴリで、[ようこそ] をクリックし、[意図的に内部ロールがアサインされている可能性がある外部ユーザー] をクリックします。
3. スケジュール済みジョブを実行して、意図的なユーザーロールが割り当てられているユーザーをタグ付けします。
   ユーザーには、**Ext-user-contained-role** がタグ付けされます。
4. タグ付けされたユーザーのリストをレビューします。
5. 目的のユーザーのロールの割り当てを手動で修正します。

外部ユーザーに対する今後の内部ロールの割り当てを防止する

外部ユーザーに snc_internal ロールがアサインされないようにするには、プロパティを有効にします。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [カスタマーサービス] > [管理] > [ガイド付きセットアップ]に移動し、[ようこそ] をクリックします。
2. [外部ユーザーロールのアサインを修正] カテゴリで、[ようこそ] をクリックし、[今後はこのようなロールのアサインを回避する] をクリックします。
3. *glide.security.explicit_roles.enable_internal_user_blacklist* プロパティを true に設定します。

製品データ

製品モデル、販売済み製品、インストールベースアイテム、インストール済み製品を含む、カスタマーサービス管理 (CSM) の製品データを構成します。

ユーザー、ユーザーグループ、顧客リレーションシップの設定

タスク	説明
製品データの構成	以下を含む、会社の製品データを構成します。 • 製品モデル：会社が販売およびサポートしている物品またはサービス。 • 販売済み製品：アカウントまたはコンシューマーに販売済みの製品およびコンポーネントです。 • インストールベースアイテム：顧客に対してインストールまたはプロビジョニングされたインスタンスを表すアイテムです。 • インストールされた製品：販売済み製品に関する情報と、それらを展開またはインストールする方法についての情報。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユーザー、ユーザーグループ、顧客リレーションシップの設定 (続く)

タスク	説明
資産の構成	資産とは、アカウントまたはコンシューマーのためにサポートされている特定の製品またはインスタンスのことです。
資産連絡先の関係性の作成	資産の管理を担当する顧客の連絡先に資産をアサインします。
サービス契約の作成	サービス契約は、アカウントや顧客が製品のために受けるサポートのタイプを定義します。
エンタイトルメントの設定	エンタイトルメントによって、アカウントまたはコンシューマーが受けるサポートのタイプやサポートされるコミュニケーションチャネルが定義されます。
Post-Sales Support の構成	Post-Sales Support アプリケーションを使用して、カスタマーサービスの契約とエンタイトルメントを構成、表示します。
Customer Life Cycle Management Workflows を使用した、販売した製品のライフサイクルの管理	このアプリケーションを使用すると、既存の構成を更新し、販売済み製品とその階層全体を変更、一時停止、再開、または切断できます。
製品やサービスのための セールスと注文管理 ワークフロー を作成	これらのワークフローを使用して、ビジネスチャンス、顧客リードだけでなく、販売完了後の請求、サポート、メンテナンス要件を分析できます。

製品データの構成

製品モデル、販売された製品、インストールベースアイテム、インストール済み製品を含む製品データを構成します。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

- 製品モデル：製品とは、会社が販売およびサポートしている物品またはサービスの一種です。製品モデルでは、サービス、ハードウェア、ソフトウェア、消耗品など、さまざまなタイプの製品を識別できます。

  注: 製品モデルには、Model Management プラグイン (com.snc.model) が必要です。

- 販売済み製品：アカウントまたはコンシューマーに販売された製品およびコンポーネントです。
- インストールベースアイテム： 顧客に対してインストールまたはプロビジョニングされたインスタンスを表すアイテムです。
- インストールされた製品：販売された製品に関する情報と、それらを展開またはインストールする方法についての説明が含まれています。インストール済み製品を使用して、販売済み製品とインストールベースアイテムの間の関連付けを作成します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

- ガイド付きセットアップを使用して、次の製品データをインポートできます。
  - ガイド付きセットアップで製品モデルをインポート
  - ガイド付きセットアップで販売済み製品をインポート
  - ガイド付きセットアップでインストールベースアイテムをインポート
  - ガイド付きセットアップでインストール済み製品をインポート
- カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションを使用して、新しい製品データを作成できます。
  - 製品モデルの作成
  - 販売済み製品の作成
  - インストールベースアイテムの作成
  - インストール済み製品の作成
- 製品データをインポートまたは作成した後、次の関係と関連付けを構成できます。
  - 製品モデル
    - サービスオファリングを製品モデルに関連付ける
    - 製品モデルとカタログアイテムリレーションシップを構成
  - 販売済み製品
    - サービスオファリングを販売済み製品に関連付ける
    - 販売済み製品を契約に関連付ける

製品モデル

会社が販売およびサポートするサービス、ハードウェア、ソフトウェア、消耗品などの製品モデルを構成します。

タスク	説明
ガイド付きセットアップで製品モデルをインポート	製品モデルのタイプごとのデータを準備し、別々のテーブルにインポートします。
製品モデルの作成	会社が販売およびサポートする製品に固有のバージョンまたは構成のレコードを作成します。
サービスと製品モデルの関連付け	1 つ以上のサービスオファリングを 1 つの製品モデルに関連付けて、顧客が製品のサービスオファリングを選択できるようにします。
製品モデルとカタログアイテムの関係の構成	顧客が製品のサービスを要求するための、製品モデルとカタログアイテム間のリレーションシップを作成します。

ガイド付きセットアップで製品モデルをインポート

製品とは、会社が販売およびサポートしている物品またはサービスの一種です。製品モデルでは、サービス、ハードウェア、ソフトウェア、消耗品など、さまざまなタイプの製品を識別できます。

始める前に
必要なロール：admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
製品モデルの情報は、タイプごとに異なるテーブルに保存されます。たとえば、サービス製品モデルは、サービスモデル [cmdb_service_product_model] テーブルに保存されます。

注: 製品モデルには、Model Management プラグイン (com.snc.model) が必要です。

手順
1. [すべて] > [カスタマーサービス] > [管理] > [ガイド付きセットアップ]に移動し、[ようこそ] をクリックします。
2. [基盤データ] カテゴリで [ようこそ] をクリックし、[製品モデルのインポート] をクリックします。
3. データを外部データソースからインポートセットにアップロードします。
4. 変換マップを作成します。
5. 変換マップを実行してデータを転送します。
6. データレコードがターゲットテーブルにインポートされたことを確認します。

製品モデルの作成
会社が販売およびサポートする製品のタイプに関するレコードを作成します。

始める前に
必要なロール：model_manager

Model Management プラグイン (com.snc.model) がインストールされていることを確認します。

このタスクについて
製品モデルは、製品の特定のバージョンまたは構成です。組織が顧客に提供する製品セットを表し、異なる製品モデル間の関係を定義する階層型の製品モデルを作成します。製品が資産、CI、またはその両方として追跡されるかどうかを定義し、製品モデルの構成情報をキャプチャする CI および資産クラスを識別または作成します。
製品モデルは、カスタマーサービスエージェントと顧客に、特定の顧客によって使用されている製品に関する共通の理解を提供します。顧客は、カスタマーサービスポータルで購入した製品を表示し、直面している問題に関するケースをオープンできます。

手順
1. [すべて] > [カスタマーサービス] > [製品] > [製品モデル]に移動します。
2. [新規] をクリックします。
3. 作成する製品モデルのタイプを選択します。
   - アプリケーションモデル
   - 消耗品モデル
   - 契約モデル
   - 設備
   - ハードウェア
   - サービス
   - ソフトウェア
4. 必要に応じて選択した製品モデルのフィールドを入力します
   フィールドの説明については、「モデルフォームフィールド」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. [送信] をクリックします。

> 注: [販売済み製品] 関連リストでは、製品モデルの販売先であるすべてのアカウントとコンシューマーが表示できます。

サービスと製品モデルの関連付け

サービスを製品モデルに関連付けることで、顧客は製品のサービスを選択できるようになります。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice_manager または admin

このタスクについて
1 つの製品モデルに複数のサービスを関連付けることができます。

手順
1. [すべて] > [カスタマーサービス] > [製品モデル]に移動します。
2. 製品モデルを選択します。
3. サービス関連リストを表示するようにフォームを構成します。
   詳細については、「Add a related list to a form (フォームに関連リストを追加する)」を参照してください。
4. [サービス] 関連リストで、[新規] または [編集] をクリックして、既存のサービスオファリングを製品モデルに追加します。

製品モデルとカタログアイテムの関係の構成

顧客が所有する製品のサービスを要求できるようにします。所有する製品をサポートするサービスの定義を作成し、サービス定義を構成して、適切な製品およびカタログアイテムに関連付けます。

始める前に
必要なロール：
sn_csm_case_types.service_definition_manager、sn_csm_case_types.service_definition_admin または admin

このタスクについて
サービス定義機能を使用して、製品をサポートするために提供されるサービスの定義を作成します。この機能は カスタマーサービスケースタイプ プラグインをインストールすると利用できます。

エンドユーザーは、カスタマーポータルとコンシューマーポータルで、Services Portal ウィジェットから使用可能なサービスを選択できます。サービスを選択すると、サービス定義に関連付けられたレコードプロデューサーが表示されます。レコードプロデューサーを送信すると、適切なケースタイプのケースが作成されます。

手順
1. サービス定義の作成。
2. 製品とサービス定義との関連付け。
3. カタログアイテムとサービス定義との関連付け。

関連情報
カスタマーサービスポータルからの製品情報の表示

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インストールベースの設定

顧客によって購入された製品とサービス、インストールまたはプロビジョニングの方法、インストールされた各アイテムの詳細な構成を追跡します。

始める前に
必要なロール：admin

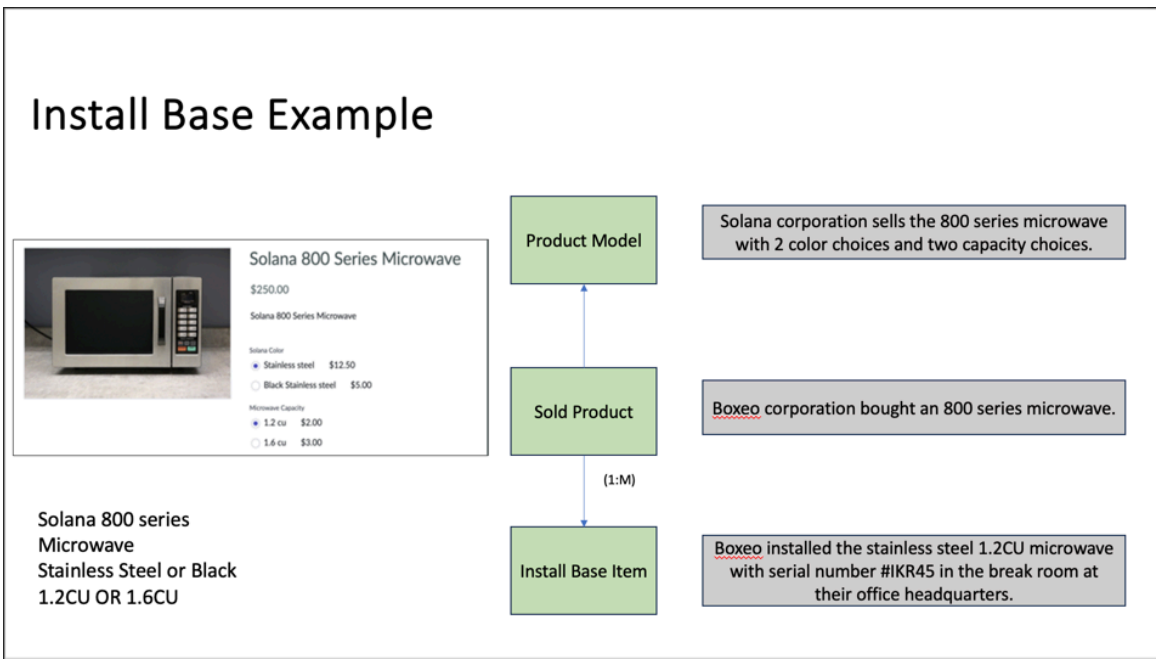
このタスクについて
インストールベースには、カスタマーサービスインストールベース管理プラグイン (com.snc.install_base) が必要です。

カスタマーサービスエージェントが適切な製品、その製品のインスタンス、およびそれらの機能に影響する可能性のあるその他のエンティティに関する問題を容易に追跡できるように、販売済み製品、インストールベースアイテム、およびインストール済み製品を作成することにより、顧客のインストールベースをキャプチャします。

インストールベースを設定する前に、製品モデルを作成またはインポートして製品データを作成します。詳細については、「製品データの構成」を参照してください。

インストールベース管理の使用

この例は、Solana 社製電子レンジに対する顧客の購入の概要を示しています。



インストールベースの設定には、次の 3 つの部分があります。

カスタマーサービスインストールベース管理プラグインの説明

販売済み製品	販売済み製品を作成することで、顧客、コンシューマー、およびカスタマーサービスエージェントは、アカウントまたはコンシューマーに販売されている製品とサービスを表示できるようになります。
インストールベースアイテム	アカウントまたはコンシューマー用にプロビジョニングされたインスタンスを追跡するためのインストールベースアイテムを作成します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタマーサービスインストールベース管理プラグインの説明 (続く)

	インストールベースアイテムは、顧客がアクセス可能な任意の構成アイテムにすることができます。サービスとしてのソフトウェア (Software as a Service, SaaS) 製品の場合、インストールベースアイテムはアプリケーションサービス構成アイテムを参照します。
インストールされた製品	アカウントまたはコンシューマーで販売済み製品が展開されているインスタンスの情報を追跡するために、インストール済み製品を作成します。 販売済み製品には、使用中の製品のインスタンス数に応じて、複数のインストール済み製品レコードを指定できます。

販売済み製品、インストールベースアイテム、およびインストール済み製品を個々のレコードとして作成したり、それらを一括でインポートしたりすることができます。また、アカウントまたはコンシューマーレコードからそれらを作成することもできます。

カスタマーサービスエージェントは、インストールベース情報を エージェントワークスペース で表示できます。顧客は、インストールベース情報をカスタマーサービスポータルで表示できます。

手順

1. [すべて] > [カスタマーサービス] > [管理] > [ガイド付きセットアップ]の順に移動します。
2. ガイド付きセットアップの [はじめに] ページで、[ようこそ] をクリックします。
3. 基盤データカテゴリで、機能を設定するタスクのリストを表示します。

インストールベースの説明

タスク	説明
販売済み製品のインポート	販売済み製品をインポートして、アカウントまたはコンシューマーに販売された製品またはサービスを追跡します。
インストールベースアイテムをインポート	顧客向けにインストールまたはプロビジョニングされたアイテムを指すインストールベースアイテムをインポートします。
インストールされた製品をインポート	インストール済み製品をインポートして、販売済み製品とインストールベースアイテムの間の関連付けを作成します。

4. タスクを実行するには、[構成] をクリックします。

   このボタンをクリックすると、構成が完了したインスタンスのページが開きます。

販売済み製品

販売済み製品を作成またはインポートすることで、顧客、コンシューマー、およびカスタマーサービスエージェントは、アカウントまたはコンシューマーに販売されている製品とサービスを表示できる

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ようになります。販売済みアイテムは、階層構造内で子および親の販売済み製品を持つことができます。

タスク	説明
ガイド付きセットアップで販売済み製品をインポート	ガイド付きセットアップにより販売済み製品をインポートして、アカウントまたはコンシューマーに販売済みの製品またはサービスを追跡できます。
販売済み製品の作成	販売済み製品を作成して、アカウントまたはコンシューマーに販売済みの製品またはサービスを追跡します。
サービスオファリングを販売済み製品に関連付ける	サービスオファリングを販売済み製品と関連付けることにより、カスタマーサービスエージェント向けに販売済みの製品とそのサービスオファリングを表示します。
販売済み製品を契約に関連付ける	販売済み製品を契約に関連付けることにより、顧客のインストールベースに関する完全な情報に取得します。

ガイド付きセットアップで販売済み製品をインポート

販売済み製品は、アカウントまたはコンシューマーに販売された製品およびコンポーネントです。ガイド付きセットアップにより販売済み製品をインポートして、アカウントまたはコンシューマーに販売された製品またはサービスを追跡できます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
これにより、アカウントまたはコンシューマーに販売された製品全体の概要が表示されます。販売済みアイテムは、階層構造内で子および親の販売済み製品を持つことができます。

手順
1. [すべて] > [カスタマーサービス] > [管理] > [ガイド付きセットアップ]に移動し、[ようこそ] をクリックします。
2. [基盤データ] カテゴリで [ようこそ] をクリックし、[販売済み製品のインポート] をクリックします。
3. データを外部データソースからインポートセットにアップロードします。
4. 変換マップを作成します。
5. 変換マップを実行してデータを転送します。
6. データレコードがターゲットテーブルにインポートされたことを確認します。

販売済み製品の作成

販売済み製品を作成して、アカウントまたはコンシューマーに販売済みの製品またはサービスを追跡します。

始める前に
Customer Service Install Base Management (com.snc.install_base)、Customer Service with Service Portfolio Management (SPM) (com.snc.csm_spm)、Product Catalog Management Core (com.sn_prd_pm) の各プラグインがインストールされていることを確認します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

必要なロール：sn_customerservice_manager または admin

このタスクについて

販売済み製品は、アカウントまたはコンシューマーに販売済みの製品およびコンポーネントです。アカウントやコンシューマーに販売済みの製品とコンポーネントを調べることで、そのアカウントやコンシューマーに販売されたすべての製品の概要を知ることができます。販売済み製品は、階層構造内で子および親の販売済み製品を持つことができます。たとえば、構成アイテムで問題が発生した場合、カスタマーサービスエージェントは、ケースフォームで、どの販売済み製品が影響を受けるかを追跡できます。

[販売済み製品] フォームから、インストールベースアイテムの編集、エンタイトルメントとケースの作成、連絡先の追加を行えます。エンタイトルメント作成の詳細については、「エンタイトルメントの作成」を参照してください。

手順

1. [すべて] > [カスタマーサービス] > [製品] > [販売済み製品]に移動します。
2. [新規] を選択します。
3. [販売済み製品] フォームの各フィールドに入力します。

[販売済み製品] フォーム

フィールド	説明
名前	販売された製品またはサービスの名前。
親販売済み製品	販売済み製品の親です (該当する場合)。
アカウント	販売済み製品に関連付けられたアカウント 注: アカウントを選択すると、[世帯]、[サービス組織]、および [コンシューマー] フィールドが非表示になります。[コンシューマー] フィールドは、B2B2C プラグインがインストールされている場合にのみアクティブになります。
連絡先	販売済み製品の主な責任を負う担当者。 注: 選択したアカウントに属する連絡先のみが [連絡先] 列に表示されます。
コンシューマー	販売済み製品に関連付けられているコンシューマー 注: このフィールドは、B2B2C プラグインがインストールされている場合にのみアクティブになります。
製品	販売済み製品が属する製品モデル
世帯	この販売済み製品が属する世帯。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: 世帯を選択すると、[サービス組織]、[アカウント]、および [連絡先] フィールドが非表示になります。
サービス組織	顧客にサービスを提供する際に関与する内部または外部のエンティティ **注:** サービス組織を選択すると、[世帯]、[アカウント]、[連絡先]、および [コンシューマー] フィールドが非表示になります。[サービス組織] フィールドは、サービス組織プラグインがインストールされている場合にのみアクティブになります。
サービスオファリング	販売済み製品に関連付けられたサービスオファリング **注:** ◦ [サービスオファリング] フィールドは、デフォルトではユーザーインターフェイスに表示されない場合があります。表示されない場合は、フォームレイアウトを使用して [サービスオファリング] フィールドを追加します。 ◦ 製品モデルに関連付けられたサービスオファリングがすでにある場合、このフィールドは自動的に設定されます。
製品オファリング	販売済み製品に関連付けられている製品オファリング。 **注:** [製品オファリング] フィールドは、CSM エージェント、マネージャー、および貢献者ペルソナにのみ表示されます。
数量	顧客に販売される製品の数量
正価	特定の販売済み製品の 1 単位の正味価格
価格設定方法	特定の販売済み製品に関連付けられている価格設定方法 (定期または 1 回限り)
周期性	価格設定方法の頻度 (毎週、毎月、毎年など)
測定単位	顧客が購入したエンタイトルメントと製品の測定単位 **注:** [測定単位] フィールドは、CSM のエージェント、マネージャー、および貢献者ペルソナにのみ表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
オファリングタイプ	販売済み製品に関連付けられている製品オファリングのタイプ 注: オファリングタイプが製品である販売済み製品のみが、[アカウント] ページの販売済み製品関連リストに表示されます。 フィールドのデフォルト値は [製品] のままです。
リレーションシップタイプ	暗黙的なエンタイトルメントをサポートする販売済み製品のリレーションシップ 注: [リレーションシップ] フィールドのデフォルト値は [なし] です。
製品の場所	販売済み製品のサービスを行う場所。
製品仕様	販売済み製品に関連付けられた製品仕様。 注: [製品仕様] フィールドは、Product Catalog Management Core (com.sn_prd_pm) プラグインがインストールされている場合にのみ使用でき、デフォルトではフォームで使用できません。
プロバイダーサービス組織	顧客が所有する製品またはサービスを販売およびサポートするサービス組織。

4. フォームヘッダーを右クリックし、[保存] を選択します。
[販売済み子製品]、[インストールベースアイテム]、[ケース]、[エンタイトルメント]、[連絡先] 、[追加の連絡先]、および [追加のコンシューマー] の各関連リストが表示されます。
5. 必要に応じて、関連リストに入力します。

[販売済み製品] 関連リスト

関連リスト	説明
販売済み子製品	[新規] を選択して、販売済み子製品を作成します。
インストールベースアイテム	[編集] を選択して、インストールベースアイテムを編集します。
ケース	[新規] を選択して、販売済み製品にケースを追加します。システムでは、販売済み製品に関連するすべてのオープンケースが自動で表示されます。
エンタイトルメント	[選択] を選択して、販売済み製品のエンタイトルメントを追加します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関連リスト	説明
	注: カスタマーサービスマネージャーはエンタイトルメントを作成します。カスタマーサービスエージェントはエンタイトルメントを表示できます。
契約	[編集] をクリックして、販売済み製品に契約を関連付けます。 注: 契約は [サービス契約] フォームからも、販売済み製品に関連付けられます。 カスタマーサービスマネージャーは、契約と販売済み製品とを関連付けます。カスタマーサービスエージェントは、契約情報を表示できます。
追加の連絡先	[新規] を選択して、販売済み製品に他の契約を追加します。 連絡先を販売済み製品に関連付けるには、その名前と責任を定義します。追加された [追加の連絡先] は、同じアカウント、パートナーアカウント、または連絡先のリレーションシップから取得できます。 B2B アカウントに関連付けられた販売済み製品の [追加の連絡先] 関連リストを表示できます。 注: Utah リリース以降、sn_install_base_rel_soldproduct_to_contact テーブルは新規顧客に対しては廃止されました。 アップグレードの顧客の場合、テーブルは引き続きサポートされ、[販売済み製品の関連当事者] テーブル [sn_install_base_sold_product_related_party] を拡張します。
追加のコンシューマー	[新規] を選択して、販売済み製品に他のコンシューマーを追加します。 コンシューマーを販売済み製品に関連付けるには、その名前と責任を定義します。 B2B アカウントに関連付けられた販売済み製品の [追加のコンシューマー] 関連リストを表示できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関連リスト	説明
	注: Utah リリース以降、sn_install_base_rel_soldproduct_to_contact テーブルは新規顧客に対しては廃止されました。 アップグレードの顧客の場合、テーブルは引き続きサポートされ、販売済み製品の関係者テーブル [sn_install_base_sold_product_related_party] を拡張します。
販売済み製品の関連当事者	[新規] を選択して、連絡先、アカウント、およびコンシューマーを関連当事者として追加します。

注: 企業間と企業/消費者間の場合、[販売済み製品] 関連リストに追加の連絡先と追加のコンシューマーの両方が表示され、新しいレコードを追加することもできます。

6. [更新] を選択します。
販売済み製品は選択したアカウントまたはコンシューマーに追加されます。アカウントまたはコンシューマーを選択すると、そのアカウントまたはコンシューマーに関連するすべての販売済み製品のリストが表示されます。製品モデルに応じて販売済み製品のリストを表示することもできます。

注: アカウントまたはコンシューマーから直接、販売済み製品を作成することもできます。

a. [カスタマーサービス] > [顧客] > [アカウント]または[カスタマーサービス] > [顧客] > [コンシューマー]に移動します。

b. アカウントまたはコンシューマーを選択します。

c. [販売済み製品] 関連リストを選択します。

d. [新規] を選択します。

関連情報

事業所の販売済み製品の作成および管理

契約の編集

エンタイトルメントの作成

サービスオファリングを販売済み製品に関連付ける

サービスオファリングを販売された製品と関連付け、カスタマーサービスエージェント向けに販売済み製品とそのサービスオファリングを表示します。

始める前に

必要なロール：sn_customerservice_manager または admin

サービスポートフォリオ管理 (SPM) によるカスタマーサービスプラグイン (com.snc.csm_spm) がインストールされていることを確認します。

手順

1. [すべて] > [カスタマーサービス] > [製品] > [販売済み製品]に移動します。
2. サービスオファリングを関連付ける目的のレコードを選択します。
3. [サービスオファリング] フィールドで、既存のサービスオファリングを選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:** [サービスオファリング] フィールドは、デフォルトではユーザーインターフェイスに表示されない場合があります。この場合は、フォームレイアウトを使用して [サービスオファリング] フィールドを追加します。

4. [更新] をクリックします。

関連情報

サービスオファリングの作成

販売済み製品を契約に関連付ける

販売済み製品を契約に関連付けることにより、完全な情報をお客様のインストールベースにキャプチャします。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice_manager または admin

このタスクについて
販売済み製品を契約に関連付けることで、ケースを処理するカスタマーサービスエージェントは次の操作を行えます。

- 販売済み製品を確認して販売済み製品に存在するすべての契約を表示
- どの製品が契約に基づいて顧客に販売されたかを表示
- 販売済み製品が契約に追加された日時と契約期間の長さを追跡

販売済み製品は、[販売済み製品] フォームからも契約に関連付けられます。

販売済み製品は、複数の契約の一部にできます。販売済み製品が削除されると、すべての関連付けられている契約からも削除されます。契約が削除されても、販売済み製品は残ります。

手順

1. [すべて] > [カスタマーサービス] > [契約] > [サービス契約]に移動します。
2. 販売済み製品に追加する契約をクリックします。
3. [対象製品] 関連リストで、[新規] をクリックして販売済み製品を契約に関連付けます。
   販売済み製品のリストは、アカウントに基づいてフィルタリングされます。

   すべての販売済み製品のリストを表示するには、[フィルター実行] をクリックします。選択したアカウントまたはアカウント階層に属する販売済み製品のみを追加できます。
4. [保存] をクリックします。
5. すべての販売済み子製品を各アイテムを個別に選択しないで契約に追加するには、[対象製品] 関連リストで [すべての販売済み子製品を追加] 関連リストアクションをクリックします。
6. [更新] をクリックします。

インストールベースアイテム

アカウントまたはコンシューマー用にプロビジョニングされたインスタンスを追跡するためのインストールベースアイテムを作成します。インストールベースアイテムは、顧客がアクセス可能な任意の構成アイテムにすることができます。サービスとしてのソフトウェア (Software as a Service, SaaS) 製品の場合、インストールベースアイテムはアプリケーションサービス構成アイテムを参照します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスク	説明
ガイド付きセットアップでインストールベースアイテムをインポート	アカウントまたはコンシューマー用にプロビジョニングされたインスタンスを追跡できるように、インストールベースアイテムをインポートするためにガイド付きセットアップを使用します。
インストールベースアイテムの作成	顧客に設定された製品のインスタンスを表すインストールベースアイテムを作成します。インストールベースアイテムを使用すると、顧客が行ったすべての購入を追跡できます。
ケースへの複数のインストールベースアイテムの関連付け	1 つ以上の関連するインストールベースアイテムをケースに関連付けて、親インストールベースアイテムに関連付けられているすべてのインストールベースアイテムにアクセスできるようにします。
インストールベースの特性	サービス要件に関する情報を提供し、インストールベースアイテムに対するメンテナンスサービスをタイムリーに実施できるようにインストールベースアイテムの特性を構成します。

ガイド付きセットアップでインストールベースアイテムをインポート

インストールベースアイテムは、顧客に設定された製品のインスタンスを指します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
各インストールベースアイテムは、顧客の構成アイテムレコードを参照します。

手順

1. [すべて] > [カスタマーサービス] > [管理] > [ガイド付きセットアップ]に移動し、[ようこそ] をクリックします。
2. [基盤データ] カテゴリで [ようこそ] をクリックし、[インストールベースアイテムをインポート] をクリックします。
3. データを外部データソースからインポートセットにアップロードします。
4. 変換マップを作成します。
5. 変換マップを実行してデータを転送します。
6. データレコードがターゲットテーブルにインポートされたことを確認します。

インストールベースアイテムの作成

顧客用に設定された製品のインスタンスを表す カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションのインストールベースアイテムを作成します。インストールベースアイテムを使用すると、顧客が行ったすべての購入を追跡できます。

始める前に
カスタマーサービスインストールベース管理プラグイン (com.snc.install_base) がインストールされていることを確認します。

必要なロール：sn_customerservice_manager または admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
インストールベースアイテムは、顧客がアクセス可能な任意の構成アイテム (CI) です。サービスとしてのソフトウェア (Software as a Service, SaaS) 製品の場合、インストールベースアイテムはアプリケーションサービス構成アイテムを参照します。各インストールベースアイテムは、顧客の構成アイテムレコードを参照します。構成アイテムで問題が発生した場合、カスタマーサービスエージェントは、どのインストールベースアイテムがケースの影響を受けているかを追跡できます。

手順

1. [すべて] > [カスタマーサービス] > [製品] > [インストールベースアイテム]に移動します。
2. [新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

インストールベースアイテムフォーム

フィールド	説明
番号	インストールベースアイテムの一意の ID。このフィールドは自動で入力されますが、変更できます。
名前	インストールベースアイテムの名前。
構成アイテム	インストールベースアイテムに関連付けられた構成アイテム。 アプリケーションサービスの構成アイテムクラスのインストールベースアイテムを作成するには、sn_customerservice_manager ロールに app_service_user ロールも必要です。詳細については「アプリケーションサービス」を参照してください。 サービスモデルには、「アプリケーションサービス」と呼ばれるモデルカテゴリがあり、サービスモデルをアプリケーションサービス CI クラスにリンクします。詳細については、「モデル」と「モデルカテゴリ」を参照してください。
Service Organization	顧客にサービスを提供する際に関与する内部または外部のエンティティ。 注: サービス組織を選択した場合、[アカウント]、[連絡先]、および [コンシューマー] フィールドが非表示になります。[サービス組織] フィールドは、Service Organization (com.snc.service_organization) プラグインがインストールされている場合にのみアクティブになります。
アカウント	インストールベースアイテムに関連付けられたアカウント。 注: アカウントを入力すると、[顧客] フィールドは非表示になります。[コンシューマー] フィールドは、B2B2C プラグインがインストールされている場合にのみアクティブになります。
連絡先	インストールベースアイテムに対して主に責任を負うアカウントの連絡先。
コンシューマー	インストールベースアイテムに関連付けられたコンシューマー。 注: [コンシューマー] フィールドが最初に入力された場合、[アカウント] フィールドは非表示になります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
オーナー	インストールベースアイテムのビジネスマネージャー。ビジネスマネージャーが構成アイテムに入力されている場合、このフィールドには構成アイテムの情報が自動的に入力されます。
サポート担当者	CI にこの情報が含まれる場合、このフィールドには構成アイテムの情報が自動で入力されます。
サービスコンテキスト	イベント管理 から影響の重大度を計算するために基になる CI に関連付けられたサービスです。詳細については、「インストールベースのサービス健全性ステータス」を参照してください。 **注:** このフィールドは、イベント管理によるプロアクティブカスタマーサービスオペレーションプラグインがインストールされている場合にのみ利用できます。インストールベースアイテムの健全性ステータスは、インストールベースアイテムが CI とその CI に関連付けられているサービスコンテキストを含む場合にのみ表示されます。 フォームレイアウトを設定してこのフィールドを追加します。
親インストールベースアイテム	現在のインストールベースアイテムの親であるインストールベースアイテム。
ルートインストールベースアイテム	単一のクエリでインストールベース階層全体をフェッチするために使用されるインストールベースアイテム。
世帯	インストールベースアイテムに関連付けられた世帯。 **注:** このフィールドは、カスタマーサービス世帯 (com.snc.household) プラグインがインストールされている場合にのみ使用できます。
製品	インストールベースに関連付けられた製品モデルで、任意の製品モデルに関連付けられたサービスを識別するために使用されます。 **注:** 製品モデルには単一の仕様が必要です。製品モデルに関連付けられている仕様は、インストールベースフォームにのみ表示されます。
場所	製品に関連付けられた場所。
状況	インストールベースアイテムの現在のステータスであり、ライフサイクルのさまざまなフェーズを表します。 **注:** インストールベースアイテムのステータスによって、インストールベースフォームの [アクティブ] フィールドと [アンインストール日] フィールドが決まります。
ステータス	製品がオリジナルか交換品かを決定するオプションです。
ライフサイクルステージ	インストールベースアイテムの CSDM ライフサイクルステージ。
ライフサイクルステージステータス	インストールベースアイテムの CSDM ライフサイクルステージステータス。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
アクティブ	インストールベースがアクティブか非アクティブかを表すオプションです。ステータスがアクティブの場合、製品の関連ケースを作成できます。 注: アクティブ状況、インストール日、およびアンインストール日の間の同期は常に存在します。インストールベースフォームで、[ステータス] が [使用中] の場合は、[アクティブ] オプションが選択されていることを意味します。[ステータス] が [非アクティブ] に設定されている場合、[アクティブ] オプションは未選択のままです。
インストール日	インストールベースがアクティブになる日付。
アンインストール日	インストールベースが非アクティブになる日付。
資産	インストールベースに関連付けられた資産。
仕様	インストールベースアイテムに関連付けられた仕様です。インストールベースアイテムとその階層を作成するための注文の履行に役立つオプションです。 注: [仕様] フィールドは、CSM エージェント、マネージャー、および貢献者ペルソナにのみ表示されます。

注: インストールベースアイテムのリストビューでは、[条件]、[アクティブ]、[アンインストール日]、および [資産] でデータをフィルタリングできます。

4. フォームヘッダーを右クリックし、[保存] を選択します。
[販売済み製品]、[エンタイトルメント]、および [ケース] 関連リストが表示されます。
5. 次の表の説明に従って、関連リストに入力します。

[インストールベースアイテム] 関連リスト

関連リスト	説明
子インストールベースアイテム	親インストールベースアイテムに関連するすべての子インストールベースのリスト。
販売済み製品	インストールベースアイテムに関連付けられている販売済み製品のリストです。[編集] を選択して、販売済み製品を編集します。
ケース	インストールベースアイテムに関連付けられているケースのリストです。
すべてのケース	インストールベース階層内のインストールベースに関連するすべてのケースのリスト。 注: [すべてのケース] 関連リストは、インストールベース階層がインストールベースアイテムに追加されている場合にのみ表示されます。
エンタイトルメント	インストールベースアイテムに関連付けられているエンタイトルメントのリストです。[新規]

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関連リスト	説明
	を選択して、インストールベースアイテムのエンタイトルメントを追加します。 注: カスタマーサービスマネージャーはエンタイトルメントを作成できます。カスタマーサービスエージェントはエンタイトルメントを表示できます。
契約	インストールベースに関連する契約のリストです。[編集] を選択して、契約を編集します。
インストールベース関連パーティ	インストールベースにアクセスできる連絡先、コンシューマー、アカウント、メンバー、貢献者、およびサービス組織のリスト。インストールベース関連パーティの詳細については、「ケース、販売済み製品、インストールベース、サービス組織への関係者構成の追加」を参照してください。

関連リストの詳細については、「インストールベースアイテムの関連リスト」を参照してください。

6. [更新] を選択します。
インストールベースアイテムが選択したアカウントまたはコンシューマーに追加されます。アカウントまたはコンシューマーを選択すると、そのアカウントまたはコンシューマーに関連するすべてのインストールベースアイテムのリストが表示されます。

   注: アカウントまたはコンシューマーから直接、インストールベースアイテムを作成することもできます。

   a. [カスタマーサービス] > [顧客] > [アカウント]または[カスタマーサービス] > [顧客] > [コンシューマー]に移動します。
   b. アカウントまたはコンシューマーを選択します。
   c. [インストールベースアイテム] 関連リストを選択します。
   d. [新規] を選択します。

関連情報

事業所のインストールベースアイテムの作成および管理

インストールベースアイテムの関連リスト

カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションでは、インストールベース関連リストを使用して、インストールベース階層、ケース、エンタイトルメント、およびその他のエンティティに関連する情報を追跡できます。これらのテーブルを使用することで、顧客の購入を理解し、効率的なポストセールスサポートを提供できます。

インストールベースアイテムの関連リスト

関連リスト	説明
子インストールベースアイテムの作成	親インストールベースアイテムに関連付けられたすべての子インストールベースアイテムのリスト。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インストールベースアイテムの関連リスト (続く)

関連リスト	説明
販売済み製品	顧客に販売されたすべての製品またはサービスのリスト。販売済み製品の作成方法の詳細については、「販売済み製品の作成」を参照してください。
ケース	現在のインストールベースアイテムに関連付けられたすべてのケースのリスト。ケースのリストにより、カスタマーサービスエージェントは、インストールベースに関連するすべてのケースと問題に 1 つの場所でアクセスできます。ケースとケースへのアクセスの詳細については、「サービスモデル基盤のケース」を参照してください。
すべてのケース	親インストールベースアイテムに関連付けられたすべての子ケースのリスト。 **注:** 子インストールベースアイテムに関連付けられている親ケースは表示されません。
エンタイトルメントの作成	顧客が受けるサポートのタイプを定義するアカウント、製品、またはサービス契約の既存のケースのリスト。エンタイトルメントの詳細については、「エンタイトルメントの設定」を参照してください。
契約の編集	現在のインストールベースアイテムに関連付けられたすべての契約のリスト。
インストールベース関連パーティ	インストールベースアイテムにアクセスできる他のすべての関係者のリスト。関係者は、ルートインストールベースアイテムにのみ追加できます。関係者のリストとデフォルトの責任の詳細については、「ケース、販売済み製品、インストールベース、サービス組織への関係者構成の追加」を参照してください。 関係者をインストールベースに追加するには、「インストールベースアイテムへの関係者の追加」を参照してください。

子インストールベースアイテムの作成

カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションに子インストールベースアイテムを作成して、親インストールベースアイテムのすべてのケースと問題のリストを表示します。

始める前に

必要なロール：admin および sn_customerservice_manager

このタスクについて

子インストールベース関連リストは、現在のインストールベースアイテムのすべての子インストールベースに関する情報を提供します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [すべて] > [カスタマーサービス] > [製品] > [インストールベースアイテム]に移動します。
2. インストールベースフォームの [関連リスト] セクションでインストールベースアイテムを選択し、[子インストールベースアイテム] を開きます。
3. [新規] を選択します。
   新しいインストールベースフォームの [親インストールベースアイテム] フィールドには、現在のインストールベースの選択内容が自動的に入力されるか、デフォルトでそれらの選択内容に設定されます。[アカウント] および [連絡先] フィールドは、子インストールベースフォームで自動的に入力されます。
4. [送信] を選択します。

エンタイトルメントの作成

カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションでエンタイトルメントを作成して、アカウント、製品、またはサービス契約の既存のケースを表示します。エンタイトルメントを作成すると、エージェントが使用できるサポートのレベルとコミュニケーションチャネルを理解するのに役立ちます。

始める前に
必要なロール：admin または sn_customerservice_manager

このタスクについて
エンタイトルメントを作成して、顧客が受けるサポートのタイプを定義します。

手順

1. インストールベースアイテムを開き、関連リストから [エンタイトルメント] を選択します。
2. [新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。
   詳細については、「エンタイトルメントの設定」と「CSM エンティティのエンタイトルメントの作成」を参照。
4. [送信] を選択します。

契約の編集

エージェントまたはマネージャーが カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションの親インストールベースアイテムに関連する未対応の契約を編集できるようにします。

始める前に
必要なロール：admin または sn_customerservice_manager

このタスクについて
[契約] 関連リストには、現在のインストールベースアイテムに関連するすべての契約のリストが表示されます。

手順

1. インストールベースアイテムを開き、関連リストから [契約] を選択します。
2. 契約を編集するには、[編集] を選択します。
3. 契約のリストから、インストールベースアイテムにリンクする契約を選択します。

   注: 表示される契約のリストは、[インストールベース] フォームで選択した [アカウント] オプションに関連しています。

4. [保存] を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ケースへの複数のインストールベースアイテムの関連付け

カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションでは、1 つ以上の関連するインストールベースアイテムをケースに関連付けて、親インストールベースアイテムに関連付けられているすべてのインストールベースアイテムにアクセスできます。

始める前に

必要なロール：sn_customerservice_manager および admin

手順

1. [すべて] > [カスタマーサービス] > [ケース] > [すべて]に移動します。
2. 複数のインストールベースアイテムを関連付けるケースを開きます。
3. [影響を受けるインストールベースアイテム] 関連リストを開きます。
4. [編集] を選択します。
5. [コレクション] ボックスのインストールベースアイテムの既存のリストから、右矢印を選択して追加するインストールベースを選択します。
   選択したインストールベースが [影響を受けるインストールベースアイテムリスト **(Affected Install Base Items List)]** ボックスに表示されます。
6. [保存] を選択します。

インストールベースの特性

カスタマーサービスマネージャーはインストールベースアイテムの特性を作成でき、アドミニストレーターは カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションを使用してインストールベースアイテムの特性をキャプチャして追跡できます。これらの特性は、サービス要件に関する情報を提供し、インストールベースアイテムのタイムリーなメンテナンスサービスを保証します。

概要

インストールベースの特性により、ケース管理、フィールドサービスマネジメント、計画済みメンテナンス、事後対応サービス要件などのフローをスケジュールどおりに実行できます。一部のインストールベース特性は構成可能であり、製品ごとに異なります。製品モデル特性は構成不可能であり、インストールベースアイテムに関連付けられている製品モデルから直接取得されます。

sn_customerservice_manager ロールを持つユーザーのみが、インストールベースアイテムの特性を作成できます。アドミンロールを持つユーザーは、Install base characteristics プラグイン [com.snc.install_base_characteristics] を有効にして、インストールベースフォームですべてのインストールベース特性をキャプチャして表示できます。プラグインを有効にするには、「プラグインを有効にする」を参照してください。

インストールベース特性データモデルは、インストールベースアイテムの特性の保存方法を表します。保存先のさまざまなフィールドとテーブルの詳細については、「インストールベースアイテム特性のデータモデル」を参照してください。

ロール

admin ロールを使用すると、特性を追跡して、アドミン、エージェント、ビジネスステークホルダー、および顧客に必要な製品情報を提供できます。購入時にインストールベースアイテムに関連付けられているサービスを追跡することもできます。このロールでは、構成可能な特性と構成不可能な特性をキャプチャして、インストールベースアイテムの構成仕様を表示できます。

sn_customerservice_manager ロールを使用すると、カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションでインストールベースアイテムの構成可能な特性のセットを作成して、インストールベースアイテムとそれに関連付けられているサービスの詳細を表示できます。インストールベース特性を作成

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

すると、その特性がインストールベースアイテムフォームの関連リストに表示されます。詳細については、「インストールベースアイテムのインストールベース特性の作成」を参照してください。

ユーザーにさまざまなレベルの権限を提供するための、各種の機能的で詳細なロールがあります。さまざまなアクセスレベルの詳細については、「インストールベース特性のセキュリティロール」を参照してください。

インストールベースの特性

インストールベース特性は、インストールベース特性テーブル [sn_install_base_item_characteristic] に保存されます。ただし、インストールベース特性と製品モデル特性は両方とも、インストールベースフォームの [インストールベースの特性 (Install base characteristics)] および [製品モデル] 関連リストに表示されます。カスタマーサービスプラットフォームとポータルでテキスト検索オプションを使用すると、インストールベース特性テーブルで特性を検索できます。

インストールベースの特性は、カスタマーサービス、消費者サービス、および事業所サービスポータル (BLSP) で表示できます。

ポータルホームページの [サポート] ヘッダーで、親インストールベースアイテムに関連付けられているインストールベース特性に関する情報を表示できます。子アイテムに関連付けられている特性は、ポータルには表示されません。カスタマーサービスポータルのインストールベースアイテムの詳細については、「カスタマーサービスポータルからのインストールベース情報の表示」を参照してください。

インストールベースアイテム特性のデータモデル

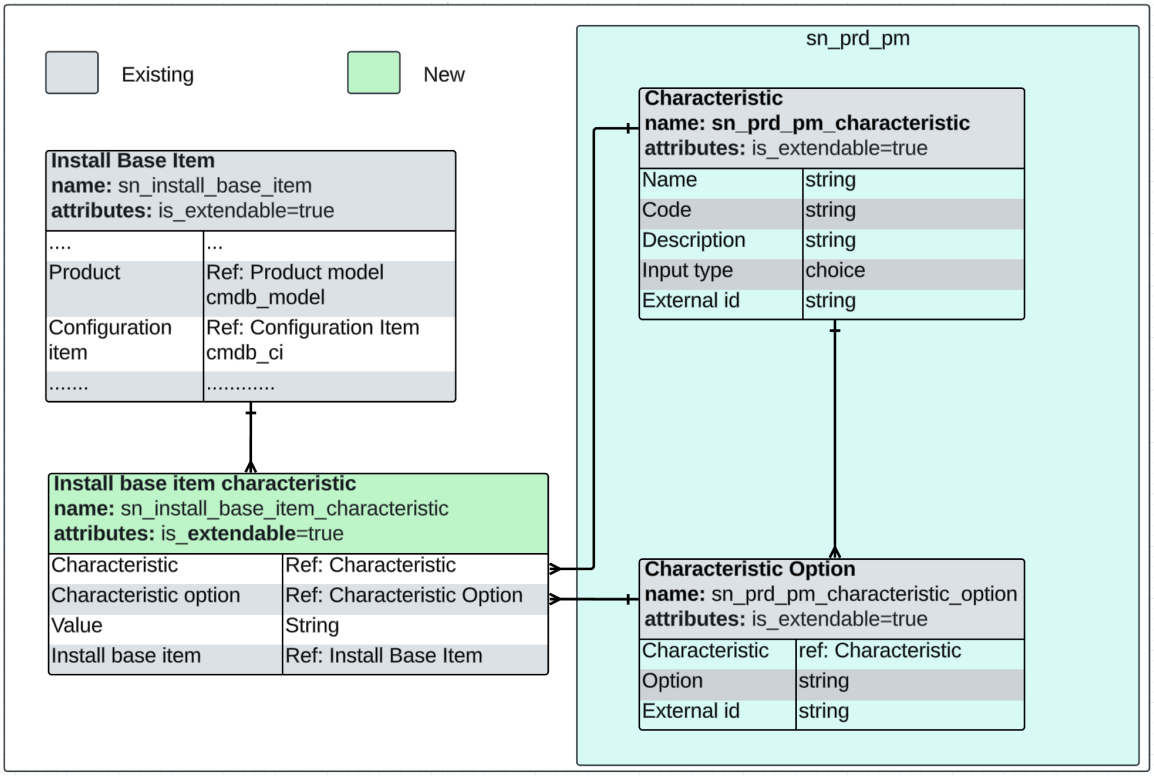
インストールベースアイテム特性のデータモデルは、カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーション内でインストールベースアイテムの特性の保存方法を表します。データモデルは、特性値とオプションを参照し、インストールベースアイテムに関連付けられた一連の特性を保存する方法を表示できます。

カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションには、インストールベースアイテムの特性を作成、読み取り、および更新するためのアクセスレベルを提供する、機能的で詳細なロールがいくつかあります。インストールベースアイテム特性テーブル [sn_install_base_item_characteristic] には、さまざまなセキュリティロールとプラグインが付属しています。セキュリティロールの詳細については、「インストールベース特性のセキュリティロール」を参照してください。

次の図は、インストールベース特性のデータモデルを示しています。データモデルは、新規および既存のインストールベースアイテムとインストールベースアイテムの特性テーブルを表します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インストールベース特性のデータモデル



次の表では、インストールベース特性フォームのさまざまなフィールドについて説明します。

インストールベースアイテム特性の表

フィールド	説明
特性	インストールベースアイテムに関連付けられた特性。
特性オプション	選択した特性のオプションのリストから選択した特性オプション。 **注:** このフィールドは、選択した特性がオプションの選択肢、ブール、またはチェックボックスタイプである場合に使用できます。
値	選択した特性の文字列値。 **注:** このフィールドは、選択した特性に対して文字列入力が想定され、オプションの選択肢、ブール、チェックボックスタイプではない場合に使用できます。
インストールベースアイテム	特性が追加されるインストールベースアイテム。

インストールベース特性のセキュリティロール

カスタマーサービス管理 (CSM) ユーザーとアドミニストレーターに機能的で詳細なロールをアサインして、インストールベース特性のさまざまな機能にアクセスできるようにすることができます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

機能的で詳細なロールには、カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションでインストールベース特性を構成するためのさまざまなレベルの権限が付属しています。

次の表に、各種の機能的で詳細なロールとその説明を示します。

インストールベース特性の機能ロール

ロールタイトル	必須のプラグイン	説明	含んでいるロール	このロールに追加済み
sn_install_base.install_base_viewer	カスタマーサービスインストールベース管理 [com.snc.install_base_characteristics] および製品カタログ管理コア [sn_prd_pm] プラグイン	このロールは、インストールベースアイテム、その特性、および関連するすべての製品モデル特性への読み取りアクセス権を提供します。このロールは、内部ユーザーのみを対象としています。	• sn_ib_chars.install_base_item_characteristics_read • sn_prd_pm.product_model_characteristic_viewer • sn_install_base.install_base_read_granular	sn_install_base.install_base_manager
sn_install_base.customer_install_base_viewer	カスタマーサービスインストールベース管理 [com.snc.install_base_characteristics] および製品カタログ管理コア [sn_prd_pm] プラグイン	このロールは、インストールベースアイテム、その特性、および顧客に対して表示される製品モデル特性のみへの読み取りアクセス権を提供します。このロールは、外部ユーザーのみを対象としています。	• sn_ib_chars.install_base_item_characteristics_read • sn_prd_pm.product_model_characteristic_granular • sn_install_base.install_base_read_granular	なし
sn_install_base.install_base_manager	カスタマーサービスインストールベース管理 [com.snc.install_base_characteristics]	このロールは、インストールベースアイテムとその特性を管理するためのアクセス権を提供します。このロールは、内部ユーザーのみを対象としています。	• sn_ib_chars.install_base_item_characteristics_write • sn_ib_chars.install_base_item_characteristics_creat • sn_install_base.install_base_viewer	なし

インストールベース特性の詳細ロール

ロールタイトル	必須のプラグイン	説明	含んでいるロール	このロールに追加済み
sn_ib_chars.install_base_item_characteristics_read_granular	カスタマーサービスインストールベースの特性 [com.snc.install_base_characteristics]	このロールは、インストールベースアイテム特性に対する詳細な読み取りアクセス権を提供します。	sn_prd_pm.characteristics_viewer	• sn_ib_chars.install_base_item_c • sn_ib_chars.install_base_item_c • sn_install_base.install_base_viev • sn_install_base.customer_install

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インストールベース特性の詳細ロール (続く)

ロールタイトル	必須のプラグイン	説明	含んでいるロール	このロールに追加済み
sn_ib_chars.install_base_item_characteristics_write_granular	Customer Service Install Base Characteristics [com.snc.install_base_characteristics]	このロールは、インストールベースアイテム特性に対する詳細な書き込みアクセス権を提供します。	sn_ib_chars.install_base_item_characteristics_read_granular	sn_install_base_item_characteristics_record
sn_ib_chars.install_base_item_characteristics_read_granular	カスタマーサービスインストールベースの特性 [com.snc.install_base_characteristics]	このロールは、インストールベースアイテム特性に対する詳細な読み込みアクセス権を提供します。	sn_ib_chars.install_base_item_characteristics_write_granular	sn_install_base_item_characteristics_record

インストールベースアイテムのインストールベース特性の作成

カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションでインストールベースアイテムの構成可能な特性のセットを作成します。その後、インストールベースアイテムとそれに関連付けられているサービスに関する詳細を表示できます。

始める前に

必要なロール：sn_customerservice_manager

このタスクについて

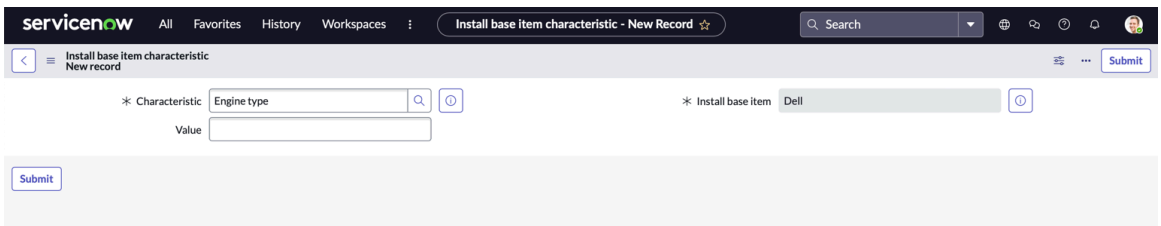
各製品には独自の属性セットがあり、ユーザーが構成できるものと構成できないものがあります。構成可能な特性はインストールベースアイテムに関連する特性のセットで、ユーザーが購入時に選択またはカスタマイズできます。これらの特性は、ユーザーごと、および製品ごとに異なります。構成不可能な特性はインストールベースアイテムに関連する固定された特性のセットで、ユーザーが購入時に選択やカスタマイズを行うことはできません。特性の詳細については、「インストールベースの特性」を参照してください。

手順

1. [すべて] > [カスタマーサービス] > [製品] > [インストールベースアイテム]に移動します。
2. リストからインストールベースアイテムを開きます。
3. [インストールベース特性 (Install Base Characteristics)] 関連リストに移動します。
4. [新規] を選択します。
5. [特性] フィールドで特性を選択します。

   [特性] フィールドの文字列タイプまたは値を選択します。[特性] フィールドが文字列タイプの場合、[値] フィールドは次の例のように表示されます。

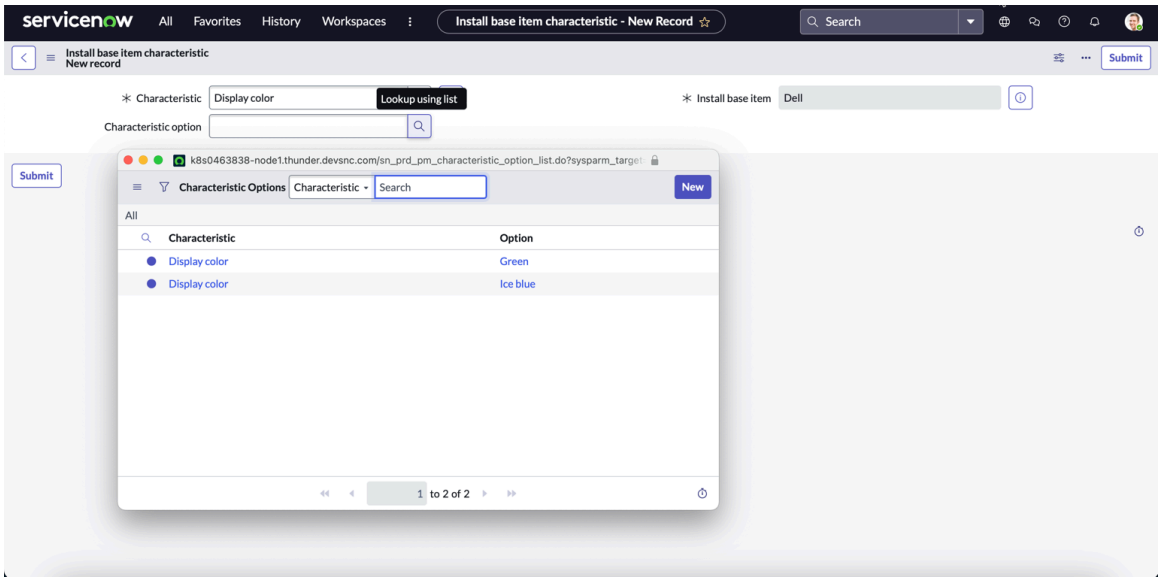
   インストールベースアイテム特性レコードの [値] フィールド



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[特性] フィールドが文字列タイプの場合、[特性オプション] フィールドは次の例のように表示されます。

インストールベースアイテム特性レコードの [特性オプション] フィールド



6. [送信] を選択します。

タスクの結果

インストールベース特性を作成すると、その特性がインストールベースアイテムフォームの関連リストに表示されます。

資産クラスと構成アイテムクラスおよびインストールベースクラスの同期

カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションのモデルカテゴリをマッピングすることで、資産クラス、構成アイテム (CI) クラス、およびインストールベースクラスを同期できます。この同期により、同じ情報が両方のエンティティに複製されるため、異なるエンティティ間でデータをフローさせることができます。

概要

インストールベースクラス、構成アイテムクラス、および資産クラスのフィールドをマッピングすることで、インストールベースアイテムと資産フォームの両方の情報を同期できます。このマッピングにより、双方向の同期が行われます。たとえば、インストールベースアイテムフォームの [場所]、[インストール日]、[コンシューマー]、[アカウント]、[ステータス]、および [連絡先] フィールドのいずれかを更新して、インストールベースアイテムと資産フォーム間で同期を作成できます。インストールベースフォームのさまざまなフィールドの詳細については、「インストールベースアイテムの作成」を参照してください。

> **注:** 資産フォームと更新を同期するには、インストールベースアイテムの [コンシューマー] フィールドと [アカウント] フィールドを更新する必要があります。資産フォームのフィールドを更新しても、インストールベースアイテムへの更新は同期されません。

インストールベースアイテムクラス

モデルカテゴリフォームのインストールベースクラスには、インストールベーステーブル [sn_install_base_item] から拡張されたテーブルのみが表示されます。インストールベーステーブルに拡張がない場合は、[インストールベースクラス] リストにオプションは表示されません。次のサンプル移行スクリプトを使用すると、インストールベースレコードと既存の関連レコードの間で同期を実行できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
var ibClasses = []; //If the list is empty, system will fetch model
 categories for all Install base item classes
var assetIBIntegrationUtil = new
 sn_install_base.AssetIBIntegrationUtils();
assetIBIntegrationUtil.syncExistingInstallBaseRecordsToAsset(ibClasses)
```

製品インスタンス識別子

製品インスタンス識別子は、インストールベースアイテムと対応する資産を追跡することで、重複レコードの作成を回避するのに役立ちます。製品インスタンス識別子は、インストールベース [sn_install_base_item] テーブルのすべての拡張に適用されます。

注: [モデルカテゴリ] フォームの [製品インスタンスである] フラグは、デフォルトでは読み取り専用であり、選択したモデルカテゴリに対してのみ true とマークされます。製品インスタンス識別子はハッシュ値であり、分かりやすいフィールドではありません。

インストールベース管理 の製品インスタンス階層

製品インスタンス階層を インストールベース管理 に導入して、カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションで資産とインストールベースアイテム間の同期を維持します。

製品インスタンスで、資産階層で発生したすべての変更がインストールベース階層に自動的に反映されるように同期を作成できるようにします。インストールベースアイテム階層は、関連する資産の階層に依存します。インストールベース階層は、親と子の両方のインストールベースアイテムに対応する資産モデル階層を反映します。

注: 階層内のすべてのインスタンスは、同じモデルカテゴリに属している必要があります。

インストールベースのライフサイクルフィールドとステートフィールドおよびステータスフィールドとの同期

[ライフサイクルステージ] フィールドと [ライフサイクルステージステータス] フィールドを、インストールベースフォームの [状況] フィールドおよび [ステータス] フィールドと同期すると、インストールベースエンティティのライフサイクルを追跡できます。

概要

共通サービスデータモデル (CSDM) に移行することで、インストールベースエンティティのライフサイクルを追跡します。CSDM フレームワークの詳細については、「インストールベース管理のための共通サービスデータモデル (CSDM) フレームワーク」を参照してください。

ライフサイクルマッピングテーブル

ライフサイクルマッピング [life_cycle_mapping] テーブルには、[ライフサイクルステージ] フィールドおよび [ライフサイクルステージステータス] フィールドとインストールベースフォームの [状況] フィールドおよび [ステータス] フィールドの同期を開始するために必要な、ライフサイクルマッピングの値と選択肢が既に入力されています。マッピングレコードは、インストールベースフォームの [状況] フィールドと対応するライフサイクルフィールドをマッピングします。[使用中] および [非アクティブ **(Inactive)**] オプションは [状況] フィールドで使用でき、対応するマッピングはライフサイクルマッピング [life_cycle_mapping] テーブルで使用できます。これらのデフォルトオプションを使用すると、ライフサイクルフィールドとの同期を開始できます。

ライフサイクルマッピング [life_cycle_mapping] テーブルにマッピングレコードを追加することで、[状況] フィールドと [ステータス] フィールドのカスタム選択肢を作成できます。カスタム値ごとに、ライフサイクルマッピング [life_cycle_mapping] テーブルの関連レコードがあります。同期を開始するには、マッピングレコードをアクティブ化する必要があります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタム選択肢を作成し、[ライフサイクルステージ] フィールドおよび [ライフサイクルステージステータス] フィールドを従来の [状況] フィールドにマッピングする方法については、「資産と CI 間の CSDM ライフサイクル同期を有効にして製品インスタンスをサポートする 」を参照してください。

注: カスタム選択肢にライフサイクルマッピングがない場合、[ライフサイクルステージ] フィールドおよび [ライフサイクルステージステータス] フィールドは [指定予定] ステートのままになります。

インストールベーステーブルの移行

CSDM フレームワーク内のすべてのテーブルとレコードアクティブ化しない場合は、CSDM 移行プロセスの一環としてインストールベーステーブル (sn_install_base_item) のみを移行できます。次のスクリプトを使用して既存のレコードを移行し、従来の [状況] フィールドをインストールベースのライフサイクルフィールドと同期します。

```
var tableNames = [];//list of tablenames ex: ['sn_install_base_item'];
new sn_install_base.IBProductInstanceUtil().
 syncLifeCycleFields(tableNames);
```

インストールベース階層の可視化

CSM 構成可能ワークスペースの [インストールベース階層] タブを使用して、インストールベースアイテムの親子階層構造を表示します。

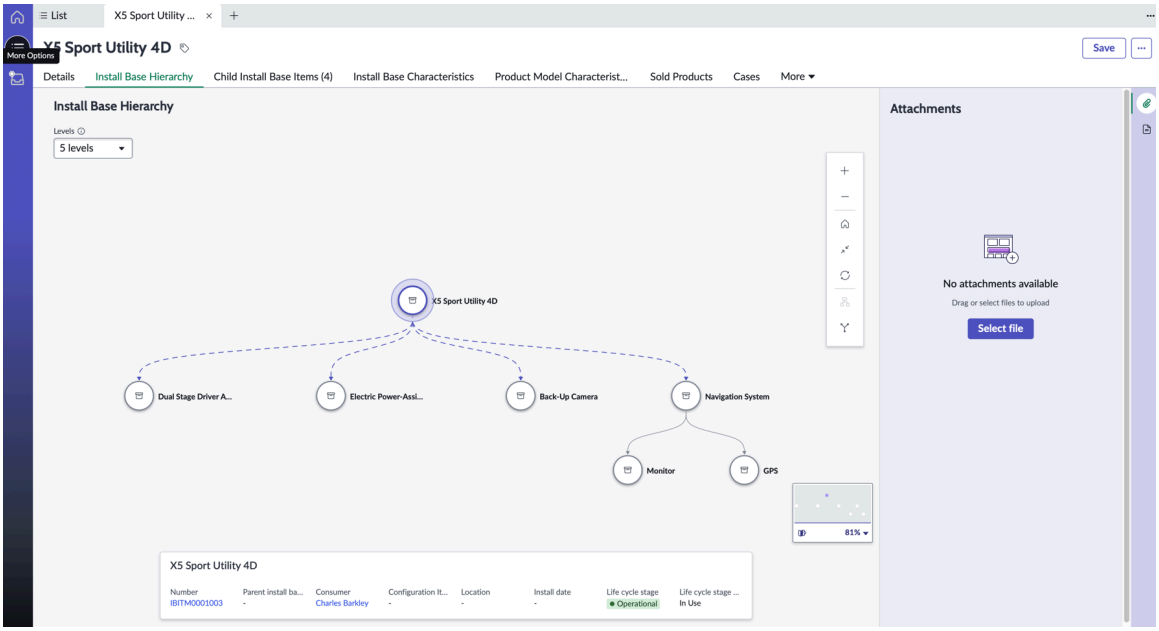
インストールベース階層は、インストールベースアイテムに関連付けられた親アイテムと子アイテムの両方のノードマップを提供します。階層ノードは、現在開いているインストールベースアイテムから始まります。ノードマップは、ルートインストールベースアイテムと子インストールベースアイテムの両方に向けて、最大 7 レベルの階層まで拡張されます。

インストールベース階層ノードマップの最初のレベルには、現在のインストールベースアイテムに関連付けられた子アイテムが常に表示されます。レベルセレクターからレベルを選択すると、現在のインストールベースアイテムに関連付けられているインストールベースレベルの数が表示されます。

たとえば、現在のインストールベースアイテムをホームノードとするレベル 1 を選択すると、関連付けられているすべての子アイテムが表示されます。続いて、レベル 2 で子インストールベースアイテムの 1 つをホームノードとして設定すると、それ自体の子アイテムをさらに詳しく把握できるようになります。子アイテムの数は、インストールベースノードの横に数字バッジで示されます。階層構造は、第 7 レベルまたは 250 ノードのいずれか早い方まで拡張し続けることができます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インストールベースアイテムの階層構造



注: 子アイテムに対するバッジは、第 7 レベルの階層を超えると表示されません。第 7 レベルを超えて階層を表示するには、階層内のいずれかのインストールベースアイテムをホームノードとして設定します。

インストールベースアイテムの階層構造を使用して、個々のノードで次のコンテキストアクションを実行できます。

- ノードをホームノードとして設定する。
- ノードからケースを作成する。

  さまざまなケースタイプとインストールベースノードからのケースの作成方法については、「カスタマーサービスケースタイプ」を参照してください。

- ノードの詳細を表示する。これにより、インストールベースアイテムのレコード全体が開きます。

レコードカードの階層構造で選択されているインストールベースの詳細を表示します。

注: レコードカードの [番号]、[親インストールベースアイテム]、[アカウント]、[構成アイテム]、および [場所] フィールドを選択して、インストールベースレコードに移動します。

インストール済み製品

アカウントまたはコンシューマーで販売済み製品が展開されているインスタンスの情報を追跡するために、インストール済み製品を作成します。販売済み製品には、使用中の製品のインスタンス数に応じて、複数のインストール済み製品レコードを指定できます。

タスク	説明
ガイド付きセットアップでインストール済み製品をインポート	販売済み製品に関する情報と、それらを展開またはインストールする方法についての情報を提供するために、インストール済み製品をインポートします。インストール済み製品をインポートして、販売済み製品とインストールベースアイテムの間の関連付けを作成します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスク	説明
インストール済み製品の作成	インストール済み製品を作成して、販売済み製品とインストールベースアイテムの間の関連付けを作成します。

ガイド付きセットアップでインストール済み製品をインポート

インストール済み製品には、販売された製品に関する情報と、それらを展開またはインストールする方法についての説明が含まれています。インストール済み製品をインポートして、販売済み製品とインストールベースアイテムの間の関連付けを作成します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [カスタマーサービス] > [管理] > [ガイド付きセットアップ]に移動し、[ようこそ] をクリックします。
2. [基盤データ] カテゴリで [ようこそ] をクリックし、[インストールされた製品をインポート] をクリックします。
3. データを外部データソースからインポートセットにアップロードします。
4. 変換マップを作成します。
5. 変換マップを実行してデータを転送します。
6. データレコードがターゲットテーブルにインポートされたことを確認します。

インストール済み製品の作成

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

始める前に
必要なロール：sn_customerservice_manager または admin

カスタマーサービスインストールベース管理プラグイン (com.snc.install_base) がインストールされていることを確認します。

手順

1. [すべて] > [カスタマーサービス] > [製品] > [インストール済み製品]に移動します。
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

インストール済み製品フォーム

フィールド	説明
インストールベースアイテム	販売済みアイテムが展開されているインスタンス。
販売済み製品	顧客に展開された販売済み製品。

4. [送信] をクリックします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インストールベース管理のための 共通サービスデータモデル **(CSDM)** フレームワーク

共通サービスデータモデル (CSDM) (CSDM) フレームワークは、Now Platform のすべての ServiceNow® 製品に適用される用語と定義の標準的なセットです。このフレームワークを使用することで、ライフサイクルの移行を通して資産を効果的に追跡できます。

CSDM は、ServiceNow 製品とアプリケーションをセットアップするときに従うデータフレームワークです。CMDB で構成アイテム (CI) と CI 間の関係を定義する場合は、CSDM のガイドラインに従います。このプロセスにより、データが適切な CMDB テーブルに存在することが保証され、Now Platform アプリケーションの価値が最大化されます。CSDM の詳細については、「共通サービスデータモデル (CSDM)」を参照してください。

インストールベース管理のための CSDM 環境をセットアップするには、「CSDM プラグインのアクティブ化」を参照してください。

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

移行スクリプトを使用すると、既存のインストールベースレコードの CSDM ライフサイクル値を更新できます。移行スクリプトの詳細については、「インストールベースのライフサイクルフィールドとステートフィールドおよびステータスフィールドとの同期」を参照してください。

資産の構成

資産とは、顧客のためにサポートされている特定の製品インスタンスのことです。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

資産には、シリアル番号または資産タグ番号を指定し、個々のアカウントまたはアカウント内の連絡先に割り当てることができます。資産には、関連付けられたサポート契約を含めることもできます。

注: カスタマーサービス管理 (CSM) は、資産管理アプリケーションを活用して資産を作成および維持します。資産管理プラグイン (com.snc.asset_management) がアクティブになっていることを確認します。

手順

- ガイド付きセットアップを使用して、既存の資産をインポートできます。
- カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションを使用して新しい資産を作成できます。

関連情報

インストールベースの設定

ガイド付きセットアップでの資産のインポート

カスタマーサービス管理 (CSM) ガイド付きセットアップにより、既存の資産をインポートします。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

資産にはさまざまなタイプがあり、資産の情報はタイプごとに異なるテーブルに保存されます。たとえば、ハードウェア資産は、ハードウェア [alm_hardware] テーブルに保存されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [すべて] > [カスタマーサービス] > [管理] > [ガイド付きセットアップ]に移動し、[ようこそ] をクリックします。
2. [基盤データ] カテゴリで [ようこそ] をクリックし、[資産のインポート] をクリックします。
3. データを外部データソースからインポートセットにアップロードします。
4. 変換マップを作成します。
5. 変換マップを実行してデータを転送します。
6. データレコードがターゲットテーブルにインポートされたことを確認します。

資産の作成

製品の特定のインスタンスのレコードを作成します。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice_manager または admin

カスタマーサービス管理 (CSM) は、資産管理アプリケーションを活用して資産を作成および維持します。資産管理プラグイン (com.snc.asset_management) が有効化されていることを確認します。

手順

1. [すべて] > [カスタマーサービス] > [製品] > [資産]に移動します。
2. [新規] をクリックします。
3. 作成する資産のタイプを選択します。
   - ハードウェア
   - ソフトウェアライセンス
   - 消耗品
   - ライセンス
   - 設備
4. 必要に応じて、資産フォームで、選択した資産タイプのフィールドに入力します。
5. [送信] をクリックします。

資産連絡先の関係性の作成

資産の管理を担当する顧客の連絡先に資産をアサインします。

アカウントとパートナーの連絡先は、アカウントに関連するすべての資産を表示できます。資産へのアクセスを制限するには、資産連絡先のリレーションシップを作成し、資産を 1 つ以上の連絡先にアサインします。次に、関連付けられたプロパティを有効にして、資産情報へのアクセスをアサインされた連絡先に制限します。

システムアドミニストレーターは、資産フォームの [主連絡先] フィールドでユーザーを選択することで、主連絡先を資産に追加できます。このフィールドは、連絡先テーブルを参照し、資産のアカウントによってフィルタリングされます。

システムアドミニストレーターは、資産フォームの [資産連絡先] 関連リストから他の連絡先とのリレーションシップを作成することもできます。資産連絡先のリレーションシップを作成すると、次の中から連絡先を選択できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 資産が属するアカウント。
- 資産が属するアカウントのパートナー。
- 連絡先のリレーションシップを使用してこれらのアカウントに追加された連絡先。

連絡先を資産に追加した後、関連するプロパティを有効にしてアクセスを制限します。有効にすると、カスタマーポータルからの次のアクセスが制限されます。

- ユーザーが [私の資産] をクリックすると、リストにはそのユーザーが連絡先である資産のみが表示されます。
- ユーザーが [ケースを作成] をクリックすると、ケースの作成フォームの [資産] フィールドには、そのユーザーが連絡先である資産のみが表示されます。

資産への主連絡先のアサイン

システムアドミニストレーターロールを持つユーザーは、主連絡先を資産にアサインすることができます。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [カスタマーサービス] > [製品] > [資産]に移動します。
2. 目的の資産をクリックします。
3. [主連絡先] を選択します。
   このフィールドは連絡先 [customer_contact] テーブルを参照し、[アカウント] フィールドで選択されたアカウントによってフィルタリングされます。
4. [更新] をクリックします。
   連絡先が資産フォームの [資産連絡先] 関連リストに追加されます。

資産への連絡先のアサイン

システムアドミニストレーターロールを持つユーザーは、連絡先を資産にアサインすることができます。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

sn_customerservice.customer_admin を持つユーザーは、消費者サービスポータルから資産に連絡先をアサインすることもできます。

手順

1. [すべて] > [カスタマーサービス] > [製品] > [資産]に移動します。
2. 目的の資産をクリックします。
3. [資産連絡先] 関連リストで、[新規] をクリックします。
   これにより、新しい資産連絡先フォームが表示されます。この [資産] フィールドは、選択した資産を表示し、読み取り専用です。
4. [連絡先] を選択します。
   選択可能な連絡先は、資産のアカウントの連絡先です。
5. [送信] をクリックします。
   連絡先が [資産連絡先] 関連リストに追加されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

資産連絡先のリレーションシッププロパティの有効化

関連付けられたプロパティを有効にすることで、資産情報へのアクセスをアサインされた連絡先に制限します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [カスタマーサービス] > [管理] > [プロパティ]に移動します。
2. *Restrict Assets based on Contacts assigned to the assets* プロパティを **[true]** に設定します。
3. [保存] をクリックします。

サービス契約の作成

サービス契約では、顧客が受け取るサポートのタイプを定義します。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice_manager または admin

このタスクについて
契約には、アカウントおよび連絡先またはコンシューマー、対象となる特定の資産を含められます。1 つの契約に、複数のサービスエンタイトルメントと SLA を含めることもできます。

手順

1. [すべて] > [カスタマーサービス] > [契約] > [サービス契約]に移動します。
2. [新規] をクリックします。
3. 必要に応じて契約フォームのフィールドに入力します。

契約フォーム

フィールド	定義
番号	自動的に作成された契約番号。
アカウント	この契約が関連付けられているアカウントの名前
コンシューマー	この契約に関連付けられているコンシューマーの名前
契約アドミン	契約を管理する責任を担う担当者。
承認者	契約を承認または却下するユーザー。
契約番号	顧客によって契約に割り当てられた番号。
状況	契約の現在のステータス： ◦ドラフト ◦有効 ◦期限切れ ◦キャンセル
開始	契約の開始日。
終了	契約の終了日。
名前	契約の名前

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. フォームヘッダーを右クリックし、[保存] を選択します。
[エンタイトルメント]、[対象資産]、[契約条件]、[契約]、[ケース]、[対象製品] の各関連リストが表示されます。
5. [対象製品] 関連リストで、[編集] をクリックして販売済み製品を契約に関連付けます。
表示された販売済み製品のリストは、アカウントに基づいてフィルタリングされます。[フィルターを実行] をクリックしてすべての販売済み製品のリストを表示できますが、追加できるのは選択したアカウントまたはアカウント階層に属する販売済み製品のみです。
6. [送信] をクリックします。
[レビュー用に送信] をクリックして契約を [ドラフト] ステータスにし、契約をレビューしてもらうために [承認者] にメールを送信することもできます。
カスタマーサービスエージェントは契約情報をエージェントワークスペースで、顧客は契約情報をカスタマーサービスポータルおよび消費者サービスポータルでそれぞれ表示できます。

サービス契約へのインストールベースの関連付け

インストールベースアイテムをサービス契約に関連付けて、カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションのインストールベースアイテムに関連付けられているすべての各種サービス契約のリストを表示します。インストールベースを関連付けることで、インストールベースと契約の間に関係を設定できます。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice_manager および admin

このタスクについて
インストールベースをサービス契約に関連付けて、親インストールベースアイテムに関連するすべての契約にアクセスします。

手順

1. [すべて] > [カスタマーサービス] > [契約] > [サービス契約] に移動します。
2. インストールベースを関連付ける契約を開きます。
3. [新規] を選択します。
4. [インストールベースアイテム] フィールドの値を選択して、関連付けを作成します。
5. [送信] を選択します。

エンタイトルメントの設定

エンタイトルメントによって、顧客が受けるサポートのタイプやサポートされるコミュニケーションチャネルが定義されます。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice_manager または admin

このタスクについて
エンタイトルメントは、製品、資産、アカウント、契約に関連付けることができます。エンタイトルメントチェックは、ケースがオープンされたときに実行されます。このチェックでは、特定のアカウント、製品、資産、およびサービス契約の既存のケースを考慮します。エンタイトルメントには、ケースの推奨アクティビティを推進するワークフローを関連付けることもできます。

エンタイトルメントは単位ベースでカウントされます。サービスエンタイトルメントフォームの [単位] フィールドは、単位タイプ (ケースまたは時間) を定義します。

この [合計単位数] フィールドは、このエンタイトルメントで利用可能なケースまたは時間の合計数を定義し、[残りの単位数] フィールドは単位の残数を追跡します。これらのカウンターは、[単位当たり] フィールドが有効な場合にアクティブになります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[残りの単位数] フィールドは、ビジネスルールを使用して更新されます。

- 単位タイプとしてケースを使用している場合、関連付けられたエンタイトルメントがある製品、資産、会社、または契約のケースがクローズされたときに、[クローズ時にケースエンタイトルメントを更新] ビジネスルールによってこのフィールドが更新されます。
- 単位のタイプとして時間を使用するには、別のビジネスルールを作成する必要があります。たとえば、エージェントがケースに費やす時間量に適用されるルールを作成します。ケースが解決された場合は、エンタイトルメントで利用可能なサービス時間の合計から費やした時間を差し引きます。

エンタイトルメントを作成するときには、これらのガイドラインを考慮してください。

- 製品エンタイトルメント：製品のエンタイトルメントを作成する場合は、[製品] フィールドから製品を選択して、アカウントまたはコンシューマーを選択します。
- 資産エンタイトルメント：資産のエンタイトルメントを作成する場合は、まず会社を選択します。表示される資産のみが、その会社に属する資産です。
- 契約エンタイトルメント：契約のエンタイトルメントを作成する際に、契約、契約の項目として対象になっている資産の順に選択します。作成された契約エンタイトルメントは、その契約にリストされている資産に対して有効です。

手順

- カスタマーサービスエンティティのエンタイトルメントを作成します。
- エンタイトルメントのカスタマーサービスエンティティへの関連付け

CSM エンティティのエンタイトルメントの作成

アカウント、コンシューマー、製品などの カスタマーサービス管理 (CSM) エンティティのエンタイトルメントを作成します。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice_manager または admin

手順

1. [すべて] > [カスタマーサービス] > [契約] > [エンタイトルメント]に移動します。
   アカウントフォームおよび契約フォームの [エンタイトルメント] 関連リストからエンタイトルメントを作成することもできます。
2. [エンタイトルメント] リストの上部にある [新規] をクリックします。
3. [エンタイトルメント] フォームのフィールドに入力します。

[サービスエンタイトルメント] フォーム

フィールド	定義
名前	エンタイトルメントの名前。
製品	このエンタイトルメントに関連付けられた製品モデル。
アカウント	このエンタイトルメントに関連付けられたアカウントの名前。
コンシューマー	このエンタイトルメントに関連付けられたコンシューマーの名前。
契約	このエンタイトルメントに関連付けられた契約番号。
資産	このエンタイトルメントに関連付けられた資産の資産タグ番号またはシリアル番号。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	定義
有効	エンタイトルメントを有効にするには、このボックスをオンにします。新規ケースを作成する場合、アクティブなエンタイトルメントを選択できます。
チャネル	このエンタイトルメントに関連付けられた 1 つ以上のコミュニケーションチャネル。 ◦ メール ◦ Web ◦ 電話 ◦ チャット
インストールベースアイテム	エンタイトルメントに関連付けられたインストールベースアイテム。[インストールベースアイテム] フィールドを追加するため、フォームレイアウトを設定します。 注: このフィールドは、カスタマーサービスインストールベース管理プラグイン (com.snc.install_base) がインストールされている場合にのみ利用できます。
販売済み製品	エンタイトルメントに関連付けられた販売済みの製品。[販売済み製品] フィールドを追加するため、フォームレイアウトを設定します。 注: このフィールドは、カスタマーサービスインストールベース管理プラグイン (com.snc.install_base) がインストールされている場合にのみ利用できます。
営業時間	このエンタイトルメントに関連付けられたスケジュール。
開始日時	このエンタイトルメントの開始日。
終了日	このエンタイトルメントの終了日。
合計ユニット	このエンタイトルメントに対して指定された合計単位数。このフィールドは、[単位当たり] チェックボックスがオンの場合にアクティブになります。
残りのユニット	このエンタイトルメントで利用可能な単位の残数。このフィールドは、[単位当たり] チェックボックスがオンの場合にアクティブになります。 このフィールドは、ビジネスルールを使用して更新されます。 ◦ 単位タイプとしてケースを使用している場合、関連付けられたエンタイトルメントがある製品、資産、会社、または契約のケースがクローズされたときに、[クローズ時にケースエンタイトルメントを更新] ビジネスルールによってこのフィールドが更新されます。 ◦ 単位のタイプとして時間を使用するには、別のビジネスルールを作成する必要があります。たとえば、エージェントがケースに費やす時間量に適用されるルールを作成します。ケースが解決された場合は、エンタイトルメントで利用可能なサービス時間の合計から費やした時間を差し引きます。
単位	このエンタイトルメントに対して測定される単位のタイプ：[ケース] または [時間]。
単位当たり	このチェックボックスをオンにすると、単位カウンターが有効になります。有効にすると、[合計単位数] および [残りの単位数] フィールドが有効になります。

4. [送信] をクリックします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エンタイトルメントの カスタマーサービス管理 (CSM) エンティティとの関連付け

エンタイトルメントを CSM エンティティ (アカウント、契約、資産、製品、インストールベースアイテムなど) に関連付けて、顧客が受ける必要があるサポートのタイプを決定します。

始める前に

必要なロール：sn_customerservice_manager または admin

手順

1. [すべて] > [カスタマーサービス] > [契約] > [エンタイトルメント]に移動します。
2. [エンタイトルメント] リストからエンタイトルメントを選択します。
3. [製品]、[アカウント]、[契約]、[資産]、[インストールベースアイテム] のいずれかのフィールドの右側にあるルックアップアイコンをクリックします。
4. リストから、必要なエンティティを選択します。

   注: リストされている複数のフィールドでエンティティを選択すると、それ以降のフィールドで使用可能な選択肢が、既に選択された選択肢によってフィルタリングされます。

5. エンタイトルメントをインストールベースに関連付けるには、エンタイトルメントの構成フォームを右クリックし、[フォームレイアウト] > [構成] に移動します。
6. [利用可能] ボックスから、[インストールベースアイテム] を選択します。

   選択内容が自動的に [選択済み] ボックスに移動します。

7. [保存] を選択します。
8. 再度表示されたエンタイトルメントフォームで、[インストールベースアイテム] フィールドを選択し、エンタイトルメントに関連付けるインストールベースアイテムを追加します。

カスタマーサービスケースエンタイトルメントの計算

カスタマーサービスエージェントがケースを作成すると、システムは構成可能な方法を使用して、エンタイトルメントをケースレコードに関連するいくつかのフィールドに基づいて派生させます。

次のフィールドが含まれています。

- アカウント
- コンシューマー
- 製品
- 資産
- 契約
- ケースチャネル

プロアクティブカスタマーサービスオペレーションプラグイン (proactive_cs_ops snc) がアクティブな場合、システムは次のフィールドも検討します。

- 販売済み製品
- インストールベース

相対重み付けは、各フィールドにアサインされます。エンタイトルメントは、重み付けと優先順位に基づいて計算されます。最高スコアのエンタイトルメントがケースにアサインされます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

さまざまなフィールドに割り当てられた重み付け

フィールド	割り当てられた重み付け/優先順位
アカウント/コンシューマー	1
製品	2
資産/販売済み製品/インストールベースアイテム	3
契約	4

エンタイトルメントの計算では、**global.CSManagementUtils** スクリプトと **getFirstEntitlement** メソッドが使用されます。

Customer Life Cycle Management Workflows

Customer Life Cycle Management Workflows (com.snc.customer_lifecycle_mgmt_workflows) アプリケーションをアクティブにして、販売済み製品のライフサイクルを管理します。

概要

Customer Life Cycle Management Workflows (com.snc.customer_lifecycle_mgmt_workflows) アプリケーションを使用すると、既存の構成を更新し、販売済み製品とその階層全体を変更、一時停止、再開、または切断できます。ワークフローは、[効果]、[インスタンスの作成 (Create Instance)]、[デルタ (Delta)]、[インスタンスをコミット (Commit Instance)] などの、見込み顧客から現金へのトランザクション操作を使用してビルドおよび構成されます。Lead to Cash Core (com.snc.l2c_core) プラグインのトランザクション操作の詳細については、「セールスと注文管理ワークフロー」を参照してください。

Customer Life Cycle Management Workflows 向けプラグイン

次の表に、Life Cycle Management Workflows プラグインに必要なプラグインを示します。

Life Cycle Management Workflows プラグインに必要なプラグイン

プラグイン	説明
カスタマーサービスインストールベース管理 (com.snc.install_base)	顧客は、顧客のインストールベースの現在のステータスを把握し、機能に影響を与える可能性のある下流のエンティティとの関係を確立できます。 インストールベース管理の詳細については、「インストールベースの設定」を参照してください。
製品カタログ管理コア (com.sn_prd_pm)	企業は顧客に販促、販売、提供する製品とサービスを定義できます。 製品カタログの詳細については、「製品カタログ管理」を参照してください。
Lead to Cash Core (com.snc.l2c_core)	顧客はさまざまなエンティティのワークフローを構成およびビルドできます。Lead to Cash Core プラグインの詳細については、「セールスと注文管理ワークフロー」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ライフサイクルのワークフローと構成

販売済み製品の階層全体に対して [変更]、[一時停止]、[再開]、および [切断] 宣言アクションを実行して、製品のステータスや特性を変化させ、維持します。販売済み製品エンティティに対してこれらのアクションを実行して、既存の製品またはサービスを更新できます。宣言アクションは、構成可能ワークスペース のアカウント詳細ページの [販売済み製品] 関連リストで使用できます。

注: 「販売済み製品からオーダーへ」のフローを含む宣言アクションは、注文管理 (com.sn_ind_tmt_orm) プラグインがインストールされている場合にのみ利用可能です。

[アカウント] ページの [販売済み製品] 関連リストには、製品オファリングに製品仕様があるかに関係なく、すべての販売済み製品が表示されます。また、製品オファリングに関連付けられた製品仕様がある販売済み製品を選択し、任意の MACD フローを実行することもできます。Xanadu にアップグレードしてから、仕様が関連付けられている製品オファリングに対して変更、一時停止、再開、および切断アクションを実行してください。

注: [製品インベントリ] レコードが選択されている場合、[変更]、[一時停止]、[再開]、および [切断] アクションは無効になります。

ワークフロー

複数のサブフローは、変更、一時停止、再開、および切断のアクションに基づいており、販売済み製品とその構成を更新するのに役立ちます。フローは、Customer Life Cycle Management Workflows プラグインをアクティブ化したときに出荷される一連のエンティティ構成に基づいています。

次の表に、宣言アクションのフローを示します。

宣言アクションのフローデザイナー

フロー	説明
販売済み製品から一時停止オーダーへ	これは、販売済み製品で [一時停止] アクションがトリガーされたときに、一時停止オーダーを作成するフローです。
販売済み製品から再開オーダーへ	これは、販売済み製品で [再開] アクションがトリガーされたときに、再開オーダーを作成するフローです。
販売済み製品から切断オーダーへ	これは、販売済み製品で [切断] アクションがトリガーされたときに、切断オーダーを作成するフローです。
追加オーダーから販売済み製品へ	これは、販売済み製品で [追加オーダー **(Add Order)]** アクションがトリガーされたときに、オーダーを作成するフローです。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

宣言アクションのフローデザイナー (続く)

フロー	説明
	注: 注文管理 (com.sn_ind_tmt_orm) プラグインでは、sn_ind_tmt_orm.enable_prod_invt_for_order_manage プロパティはデフォルトで **[False]** に設定されています。ただし、Telecom、Media、および TechOrder 用注文管理 (Order Management for Telecom, Media and Tech) (com.sn_om_tmt) プラグインがインストールされている場合、プロパティ値は **[True]** に設定されます。 プロパティ値が [False] の場合、販売済み製品 (sn_install_base_sold_product) テーブルにレコードが作成されます。プロパティ値が [True] の場合、レコードは製品インベントリ [sn_prd_invt_product_inventory] テーブルにあります。
変更オーダーから販売済み製品へ	これは、オーダーで [変更] アクションがトリガーされたときに、変更オーダーを作成するフローです。 **注:** 注文管理 (com.sn_ind_tmt_orm) プラグインでは、sn_ind_tmt_orm.enable_prod_invt_for_order_manage プロパティはデフォルトで **[False]** に設定されています。ただし、Telecom、Media、および TechOrder 用注文管理 (Order Management for Telecom, Media and Tech) (com.sn_om_tmt) プラグインがインストールされている場合、プロパティ値は **[True]** に設定されます。 プロパティ値が [False] の場合、販売済み製品 (sn_install_base_sold_product) テーブルにレコードが作成されます。プロパティ値が [True] の場合、レコードは製品インベントリ [sn_prd_invt_product_inventory] テーブルにあります。
一時停止オーダーから販売済み製品へ	これは、オーダーで [一時停止] アクションがトリガーされたときに、販売済み製品を作成するフローです。
再開オーダーから販売済み製品へ	これは、オーダーで [再開] アクションがトリガーされたときに、販売済み製品を作成するフローです。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

宣言アクションのフローデザイナー (続く)

フロー	説明
切断オーダーから販売済み製品へ	これは、オーダーで [切断] アクションがトリガーされたときに、販売済み製品を作成するフローです。

注: 「sn_ind_tmt_orm.enable_prod_invt_for_order_management」プロパティが true に設定されている場合、上記の表の最後の 5 つのフローは無効になります。

注: 販売済み製品からオーダーへのデータ、オーダーから販売済み製品へのデータのやり取りは、一連のエンティティ構成を使用して行われます。

構成管理

構成は、あるエンティティから別のエンティティにデータが流れるようにする、一連のエンドツーエンドのフローです。各宣言アクションでトリガーされるサブフローは、次の表に示されている構成に基づいています。

宣言アクションの構成

構成	構成 ID	ソースエンティティ	ターゲットエンティティ
販売済み製品からオーダーへ	sn_l2c-cust_flows_sp_to_order	販売済み製品	オーダー
オーダーから販売済み製品へ	sn_l2c_cust_flows_order_to_sp	オーダー	販売済み製品

構成の詳細については、「エンティティの構成とマッピング」を参照してください。

関連情報

- 販売済み製品と階層の変更
- 販売済み製品を変更して見積もりを作成
- 単一の販売済み製品の再開
- 複数の販売済み製品の再開
- 単一の販売済み製品の切断
- 複数の販売済み製品の切断
- 単一の販売済み製品の一時停止
- 複数の販売済み製品の一時停止

販売済み製品と階層の変更

CSM 構成可能ワークスペース で販売済み製品とその完全な階層を変更して、既存の構成を更新できるようにします。たとえば、販売済み製品の特性と、それに関連付けられている品目 (階層) を変更できます。

このタスクについて

オーダーが作成されると、オーダーの履行プロセスが開始されます。オーダーが履行され、[完了] とマークされると、オーダーから販売済み製品へのフローがトリガーされます。このフローでは、販売済み製品に変更を適用します。変更は、オーダーで指定された更新に基づいて行われます。

始める前に

必須のプラグイン：製品コンフィギュレーター UI (app-prd-config-ui)

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

必要なロール：sn_ind_tmt_orm.order_admin または sn_ind_tmt_orm.order_agent

手順

1. [すべて] > **[CSM/FSM** 構成可能ワークスペース]に移動します。
2. リストビューで[顧客] > [アカウント]を選択します。
3. 販売済み製品が属するアカウントを開きます。
4. [販売済み製品] 関連リストで、特性と品目を変更する製品を選択します。

   注: 販売済み製品が [アクティブ **(Active)]** ステータスの場合のみ、ルート販売済み製品または販売済み子製品のいずれかに対して [変更] アクションを実行できます。販売済み製品には、関連付けられた仕様のない製品オファリングが必要です。2 つの販売済み製品を同時に選択した場合、[変更] アクションを実行することはできません。

5. [変更] を選択します。
6. Configurator UI で、販売済み製品の既存の構成を変更します。
   Configurator UI の詳細については、「 セールスと注文管理 の探索 」を参照してください。
7. [更新] を選択します。
   販売済み製品を変更するオーダーが作成されます。[販売済み製品] ページの確認メッセージから注文番号を選択してオーダーを開き、注文品目を表示できます。その他の方法として、[顧客オーダー] リストでオーダーを検索することもできます。

販売済み製品を変更して見積もりを作成

CSM 構成可能ワークスペースで販売済み製品とその完全な階層を変更して、更新された特性または構成の見積もりを生成します。たとえば、顧客が販売済み製品の特性とそれに関連付けられている品目 (階層) を変更するために、見積もりが必要な場合などです。

このタスクについて
販売済み製品またはその特性を変更します。販売済み製品の特性を変更すると、「販売済み製品から見積もり」へのフローがトリガーされます。このフローは、既存の販売済み製品の特性に変更を適用し、選択した変更に基づいて顧客に見積もりを提示します。

必要なプラグイン：製品コンフィギュレーター UI (com.sn_prd_config_ui)、見積管理 (app-l2c-quote-mgmt)、Customer Lifecycle Management ワークフロー (com.snc.customer_lifecycle_mgmt_workflows)

必要なロール：セールスエージェント (sn_sales_common.sales_agent) およびセールスマネージャー (sn_sales_common.sales_manager)

手順

1. [すべて] > **[CSM/FSM** 構成可能ワークスペース]に移動します。
2. リストビューで[顧客] > [アカウント]を選択します。
3. 販売済み製品が属するアカウントを開きます。
4. [販売済み製品] 関連リストで、特性と品目を変更する製品を選択します。
5. [変更] を選択して、販売済み製品の特性を更新します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:** 注文管理 (com.sn_ind_tmt_orm) プラグインと見積管理 (app-l2c-quote-mgmt) プラグインの両方がある場合、発注エージェント、注文管理者、セールスエージェント、およびセールスマネージャーは、注文につながる変更アクションを実行できます。見積もりを具体的に作成するには、ビジネスニーズに応じて既存の販売済み製品を変更するように顧客が意思決定テーブルを構成する必要があります。変更フローを実行するユーザーには、セールスエージェントロールと発注エージェントロールの両方が必要です。意思決定テーブルの詳細については、「ワークフロースタジオ でのディシジョンテーブルルールの変更」を参照してください。

6. Configurator UI で、販売済み製品の既存の構成を変更します。
   Configurator UI の詳細については、「セールスと注文管理 の探索」を参照してください。
7. [更新] を選択します。
   販売済み製品とその階層を変更する見積もりが作成されます。[販売済み製品] ページの確認メッセージから見積番号を選択して見積もりを開き、見積品目を表示できます。

   「販売済み製品から見積もり」へのフローでは、[アカウント]、[連絡先]、[名前]、[製品オファリング]、[数量]、**[Sys_id]**、[特性]、[特性オプション]、および [特性値] フィールドのデータが、[販売済み製品] レコードから [見積品目] レコードに転送されます。

販売済み製品の再開

CSM 構成可能ワークスペースで販売済み製品を再開して、再開オーダーを作成します。

単一または複数のルート販売済み製品を再開し、製品とサービスの一時停止と再開の一括オーダーを同時に作成して、エージェントの効率を向上させます。

販売済み製品の再開

タスク	説明
単一の販売済み製品の再開	単一の販売済み製品の再開
複数の販売済み製品の再開	複数の販売済み製品の再開

単一の販売済み製品の再開

CSM 構成可能ワークスペース で、販売済み製品とその階層を再開するオーダーを作成します。販売済み製品を再開することで、製品またはサービスを再開できます。

このタスクについて

オーダーが作成され、[完了] とマークされると、履行後にオーダーから販売済み製品へのフローがトリガーされます。このフローによって、販売済み製品を再開することができます。

始める前に

必要なロール：sn_ind_tmt_orm.order_admin または sn_ind_tmt_orm.order_agent

手順

1. [すべて] > **[CSM/FSM 構成可能ワークスペース]**に移動します。
2. リストビューで[顧客] > [アカウント]を選択します。
3. 販売済み製品が属するアカウントを開きます。
4. [販売済み製品] 関連リストで、再開する販売済み製品を選択します。

> **注:** 販売済み製品が [アクティブ **(Active)**] ステータスの場合のみ、ルート販売済み子製品に対して [再開] アクションを実行できます。販売済み製品には、関連する仕様がないことが必要です。販売済み子製品を選択した場合、[再開] オプションは表示されません。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. [再開] を選択します。

   [再開]アクションは、[非アクティブ]または[一時停止]状況にある販売済み製品でのみ有効になります。

6. [販売済み製品の再開 (Resume sold product)] ウィンドウの [開始日時] フィールドに、販売済み製品を再開するタイミングを入力します。
7. [再開] を選択します。

タスクの結果
販売済み製品を再開するオーダーが作成されます。

複数の販売済み製品の再開

CSM 構成可能ワークスペースで複数の販売済み製品とその階層を再開するオーダーを作成します。

このタスクについて
オーダーが作成され、[完了] とマークされると、履行後に「オーダーから販売済み製品へ」のフローがトリガーされます。このフローは、販売済み製品テーブル (sn_install_base_sold_product) に販売済み製品を作成します。

必要なロール：sn_ind_tmt_orm.order_admin または sn_ind_tmt_orm.order_agent

手順
1. [すべて] > **[CSM/FSM** 構成可能ワークスペース]に移動します。
2. リストビューで[顧客] > [アカウント]を選択します。
3. 販売済み製品が属するアカウントを開きます。
4. [販売済み製品] 関連リストで、再開する販売済み製品を選択します。

   注: 販売済み製品が [非アクティブ] または [一時停止] ステータスの場合のみ、製品オファリングが関連付けられたルート販売済み製品に対して [再開] アクションを実行できます。販売済み子製品を選択した場合、[再開] オプションは無効になります。

5. [再開] を選択します。
6. [販売済み製品の再開 (Resume sold product)] ウィンドウの [開始日時] フィールドに、販売済み製品を再開するタイミングを入力します。
7. [再開の理由 **(Reason for resumption)]** フィールドに再開の理由を追加します。
8. [再開] を選択します。

タスクの結果
販売済み製品を再開するオーダーが作成され、注文品目は非同期的に作成されます。

販売済み製品の一時停止

CSM 構成可能ワークスペースで販売済み製品を一時停止して、一時停止オーダーまたは見積もりを作成します。

単一または複数のルート販売済み製品を一時停止し、製品とサービスの一時停止と再開の一括オーダーを同時に作成して、エージェントの効率を向上させます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

販売済み製品の一時停止

タスク	説明
単一の販売済み製品の一時停止	単一の販売済み製品の一時停止
複数の販売済み製品の一時停止	複数の販売済み製品の一時停止

単一の販売済み製品の一時停止

CSM 構成可能ワークスペース で、販売済み製品とその階層を一時停止するオーダーを作成します。販売済み製品を一時停止することで、キャンセルされる製品またはサービスの数を減らし、その製品またはサービスの修正に時間をかけることができます。

このタスクについて

オーダーが作成され、[完了] とマークされると、履行後にオーダーから販売済み製品へのフローがトリガーされます。このフローによって、販売済み製品を一時停止することができます。

注: また、再開オーダーを作成することなく、販売済み製品を無期限に停止することもできます。

始める前に

必要なロール：sn_ind_tmt_orm.order_admin または sn_ind_tmt_orm.order_agent

手順

1. [すべて] > **[CSM/FSM 構成可能ワークスペース]**に移動します。
2. リストビューで[顧客] > [アカウント]を選択します。
3. 販売済み製品が属するアカウントを開きます。
4. [販売済み製品] 関連リストで、一時停止する販売済み製品を選択します。

   注: 販売済み製品が [アクティブ **(Active)]** ステータスの場合のみ、ルート販売済み製品に対して [一時停止] アクションを実行できます。販売済み製品には、関連する仕様がないことが必要です。販売済み子製品を選択した場合、[一時停止] オプションは表示されません。

5. [一時停止] を選択します。
6. [販売済み製品の一時停止 (Suspend sold product)] ウィンドウの [開始日時] フィールドに、一時停止を開始する開始日時を入力します。

   注: [開始日時] フィールドのみを入力すると、一時停止注文品目が作成されます。[終了日時] フィールドも入力されている場合、同じオーダーのヘッダー内に再開注文品目が作成されます。

7. [一時停止の理由] フィールドに一時停止の理由を追加します。
   たとえば、改修工事による障害が一時停止の理由となることがあります。
8. [一時停止] を選択します。

タスクの結果

一時停止アクションを含むオーダーが、一時停止注文品目に対して作成されます。終了日時を指定すると、再開注文品目が同じオーダーの一部として作成されます。一時停止アクション品目を [完了] に更新すると、販売済み製品のステータスが自動的に [一時停止] に更新されます。再開アクション品目のステータスを [完了] に移動すると、販売済み製品のステータスが [アクティブ **(Active)]** ステータスに更新されます。[再開]アクションは、販売済み製品のステータスを [非アクティブ **(Inactive)]** として設定した場合にのみ有効になります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

複数の販売済み製品の一時停止

CSM 構成可能ワークスペースで複数の販売済み製品とその階層を一時停止するオーダーを作成します。販売済み製品を一時停止することで、キャンセルされる製品またはサービスの数を減らし、その製品またはサービスの修正に時間をかけることができます。

始める前に
必要なロール：sn_ind_tmt_orm.order_admin または sn_ind_tmt_orm.order_agent

このタスクについて
オーダーが作成され、[完了] とマークされると、履行後に「オーダーから販売済み製品へ」のフローがトリガーされます。このフローは、販売済み製品テーブル (sn_install_base_sold_product) に販売済み製品を作成します。

手順

1. [すべて] > **[CSM/FSM** 構成可能ワークスペース]に移動します。
2. リストビューで[顧客] > [アカウント]を選択します。
3. 販売済み製品が属するアカウントを開きます。
4. [販売済み製品] 関連リストで、一時停止する販売済み製品を選択します。

   注: 販売済み製品が [アクティブ] ステータスの場合のみ、製品オファリングが関連付けられたルート販売済み製品に対して [一時停止] アクションを実行できます。販売済み子製品を選択した場合、[一時停止] オプションは無効になります。

5. [一時停止] を選択します。
6. [販売済み製品の一時停止 (Suspend sold product)] ウィンドウの [開始日時] フィールドに、一時停止を開始する開始日時を入力します。
   選択した販売済み製品をアコーディオンで確認できます。

   注: [開始日時] フィールドのみを入力すると、一時停止注文品目が作成されます。[終了日時] フィールドに入力した場合、同じオーダーのヘッダー内に再開注文品目が作成されます。

7. [一時停止の理由] フィールドに一時停止の理由を追加します。
   たとえば、改修工事による障害が一時停止の理由となることがあります。
8. [一時停止] を選択します。

タスクの結果
一時停止アクションを含むオーダーが作成されます。一時停止注文品目は非同期プロセスで作成されます。終了日時を指定すると、再開注文品目も同じオーダーの一部として作成されます。

一時停止注文品目を [完了] に更新すると、販売済み製品のステータスが自動的に [一時停止] に更新されます。

再開注文品目のステータスを [完了] に更新すると、販売済み製品のステータスが [アクティブ] ステータスに更新されます。

販売済み製品の切断

CSM 構成可能ワークスペースで販売済み製品を切断して、切断オーダーを作成します。

単一または複数のルート販売済み製品を同時に切断して、エージェントの効率を向上させます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

販売済み製品の切断

タスク	説明
単一の販売済み製品の切断	単一の販売済み製品の切断
複数の販売済み製品の切断	複数の販売済み製品の切断

単一の販売済み製品の切断

CSM 構成可能ワークスペース で販売済み製品を切断し、製品とそのサービスを永久的に切断します。

このタスクについて
注文フォームでオーダーが作成され、[完了] とマークされると、フローがトリガーされます。このフローを使用すると、履行後に販売済み製品とそのサービスを切断できます。

始める前に
必要なロール：sn_ind_tmt_orm.order_admin または sn_ind_tmt_orm.order_agent

手順

1. [すべて] > **[CSM/FSM** 構成可能ワークスペース]に移動します。
2. リストビューで[顧客] > [アカウント]を選択します。
3. 販売済み製品が属するアカウントを開きます。
4. [販売済み製品] 関連リストから、切断する販売済み製品を選択します。

   注: [切断]アクションは、ステータスが [アクティブ] で、それに関連付けられた仕様のない製品オファリングがある 1 つのルート販売済み製品に対してのみ実行できます。販売済み子製品を選択した場合、このオプションは表示されません。

5. [切断] を選択します。
6. [販売済み製品の切断 (Disconnect sold product)] ポップアップウィンドウで、[開始日時] フィールドに切断を開始する時刻を入力し、[切断の理由 **(Reason for disconnection)]** フィールドに製品を切断する理由を入力します。
7. [送信] を選択します。

タスクの結果
切断のオーダーが作成されます。オーダーが履行されると、販売済み製品は [非アクティブ] ステータスに移行します。

複数の販売済み製品の切断

CSM 構成可能ワークスペースで複数の販売済み製品とその階層を切断するオーダーを作成します。

このタスクについて
オーダーが作成され、[完了] とマークされると、履行後に「オーダーから販売済み製品へ」のフローがトリガーされます。このフローは、販売済み製品テーブル (sn_install_base_sold_product) に販売済み製品を作成します。

必要なロール：sn_ind_tmt_orm.order_admin または sn_ind_tmt_orm.order_agent

手順

1. [すべて] > **[CSM/FSM** 構成可能ワークスペース]に移動します。
2. リストビューで[顧客] > [アカウント]を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. 販売済み製品が属するアカウントを開きます。
4. [販売済み製品] 関連リストから、切断する販売済み製品を選択します。

   注: 販売済み製品が [アクティブ] ステータスの場合のみ、製品オファリングが関連付けられたルート販売済み製品に対して [切断] アクションを実行できます。販売済み子製品を選択した場合、[切断] オプションは無効になります。

5. [切断] を選択します。
6. [販売済み製品の切断 (Disconnect sold products)] ウィンドウの [開始日時] フィールドに、販売済み製品を切断するタイミングを入力します。
7. [切断の理由 **(Reason for disconnection)**] フィールドに切断の理由を追加します。
8. [切断] を選択します。

タスクの結果
販売済み製品を切断するオーダーが作成され、注文品目は非同期で作成されます。

ワークフローの拡張ポイント

Now Platform® の拡張ポイントを使用して、ワークフローの既存スクリプトを上書きしたり、カスタムスクリプトを呼び出したりします。

Now Platform® の Customer Life Cycle Management Workflows で使用可能な拡張ポイントにアクセスできます。まず、アプリケーションナビゲーターに **[sys_extension_point.list]** と入力し、**[Enter]** キーを押します。次に、レコードの詳細を表示する拡張ポイントを選択できます。既存のスクリプトを上書きする場合は、[実装を作成] を選択できます。

拡張ポイントを作成して、まだ構成されていない販売済み製品拡張のワークフローを作成できます。拡張ポイントを上書きして、構成を作成することもできます。Customer Life Cycle Management Workflows の既存の拡張と構成の詳細については、「Customer Life Cycle Management Workflows」を参照してください。

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

次の表に、Customer Life Cycle Management Workflows の拡張ポイントを示します。

Customer Life Cycle Management Workflows アプリケーションの拡張ポイント

拡張ポイント	説明
CustomerWorflowsEP sn_l2c_cust.flows.CustomerWorkflowEP	既存のフローと構成を上書きします。 この拡張機能は、次の 2 つの場合のいずれかで使用できます。 • 現在の販売済み製品 (sn_install_base_sold_product) テーブルの拡張であるカスタムフローを実行する場合。既存フローの詳細については、「Customer Life Cycle Management Workflows」を参照してください。 • カスタムの Lead to Cash Core 構成を実行する場合。既存の [見込み顧客から現金へ (Lead to Cash)] 構成の詳細については、「エンティティの構成とマッピング」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Customer Life Cycle Management Workflows アプリケーションの拡張ポイント (続く)

拡張ポイント	説明
GetSoldProductClassEP sn_l2c_cust_flows.GetSoldProductClassEP	正しい販売済み製品と製品インベントリクラスを返します。この拡張を使用して、[追加] フローと [変更] フローでカスタムフローを作成できます。
CustomerWorkflowCompleteEP sn_l2c_cust_flows.CustomerWorkflowCompleteEP	既存のメソッドを上書きして、オーダーから販売済み製品へのフローが完了した後にカスタムの後処理アクションを実行します。

Post-Sales Support の構成

Post-Sales Support アプリケーションを使用して、カスタマーサービスの契約とエンタイトルメントを構成、表示します。

Post-Sales Support のアクティブ化

アドミニストレーターとして、次のプラグインをアクティブ化して、ユーザーがカスタマー契約とエンタイトルメントを作成および管理できるようにします。詳細については、「プラグインを有効にする」を参照してください。

Post-Sales Support プラグイン

プラグイン	説明	依存関係
カスタマー契約とエンタイトルメント [com.sn_pss_core]	カスタマー契約とエンタイトルメントを管理するための基本オブジェクトと統合用の API を提供します。	• カスタマーサービスインストールベース管理 [com.snc.install_base] • 製品カタログ管理コア [com.sn.prd_pm]
Entitlements Verification [com.sn_ent_verify]	エンタイトルメントを検証するための API を提供します。☒	カスタマー契約とエンタイトルメント [com.sn_pss_core]
Contracts and Entitlement Workflows [com.sn_contract_ent_wf]	カスタマー契約とエンタイトルメントの変更を管理するためのワークフローを提供します。	• カスタマー契約とエンタイトルメントの基盤 [com.sn_pss_core] • Lead to Cash Primitives [com.sn_l2c_core] • Customer Life Cycle Management Workflows [com.sn_l2c_cust_flows]

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Post-Sales Support をアクティブ化すると、既存の契約は表示専用になります。

インストールされているロールとテーブルの詳細については、「Post-Sales Support とともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。

ServiceNow Store からアプリを要求

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして、利用可能なすべてのアプリを表示し、要求をストアに送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのこれまでのリリースメモ情報については、「ServiceNow Storeのバージョン履歴リリースノート」を参照してください。

Post-Sales Support とともにインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネント (テーブルとロールを含む) が、Post-Sales Support アプリケーションとともにインストールされます。

Post-Sales Support アプリケーションをアクティブ化すると、以下のテーブルが追加されます。

インストールされるロール

ロール	説明	ロールを含む	ターゲットとなるペル
sn_pss_core.service_contract_viewer サービス契約ビューアー	以下に対して読み取り操作を行います。 • サービス契約 • 契約品目 • エンタイトルメント • 特性 • エンタイトルメントの使用状況	• sn_prd_pm.characteristics_viewer 特性ビューアー • sn_prd_pm.product_catalog_viewer 製品カタログビューアー	• sn_customerservi コンシューマーサ • sn_customerservi カスタマーサービ • sn_customerservi 顧客データビュー
sn_pss_core.service_contract_manager サービス契約マネージャー	以下に対して作成/読み取り/更新の各	sn_pss_core.service_contract_viewer サービス契約ビューアー	sn_customerservice CSM マネージャー

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インストールされるロール (続く)

ロール	説明	ロールを含む	ターゲットとなるペル
	操作を行います。 • サービス契約 • 契約品目 • エンタイトルメント • 特性 • エンタイトルメントの使用状況		
sn_pss_core.pss_integrator 統合ユーザー	サービス契約とエンタイトルメントの REST エンドポイントを使用して、作成/読み取りの各操作を行います。	sn_customerservice.manager CSM マネージャー	sn_pss_core.pss_int 統合ユーザー

インストールされるテーブル

テーブル名	説明
特性 [sn_pss_core_entitlement_characteristic]	エンタイトルメントまたはサービス契約品目の特性値を保存します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インストールされるテーブル (続く)

テーブル名	説明
エンタイトルメントの使用状況 [sn_pss_core_contract_entitlement_usage]	エンドカスタマーがエンタイトルメント特性に使用する値を保存します。
サービス契約 [sn_pss_core_service_contract]	ランタイム契約を保存します。
サービス契約品目 [sn_pss_core_service_contract_line]	サービスプランのようなランタイム契約品目を保存します。

Now Platform ユーザー管理機能を使用して、ユーザーとグループにロールをアサインすることができます。詳細については、以下を参照してください。

- ユーザーへのロールのアサイン
- グループへのロールのアサイン

Post-Sales Support プラグインをアクティブ化すると、以下のロールが追加されます。

Contracts and Entitlement Workflows の構成

注文管理を使用して契約を生成および変更するように、Contracts and Entitlement Workflows プラグイン (com.sn_contract_ent_wf) を構成します。

アドミニストレーターは、Contracts and Entitlement Workflows プラグイン (com.sn_contract_ent_wf) をアクティブ化することができます。詳細については、「プラグインを有効にする」を参照してください。

次のプラグインは、Contracts and Entitlement Workflows プラグイン (com.sn_contract_ent_wf) をアクティブ化するための前提条件です。

必須のプラグイン

プラグイン	説明
Product Configuration UI (com.sn_prd_config_ui)	特定のニーズや要件に従って複雑な製品やサービスを構成できるグラフィカルインターフェイスです。
注文管理 (com.sn_ind_tmt_orm)	製品およびサービスのオーダーのライフサイクル全体をキャプチャし、改善し、および監視します。このプラグインを使用すると、オーダーのオーケストレーション、データの拡張、および構成を効率的に処理して、正確でタイムリーな履行を実現できます。

Contracts and Entitlement Workflows プラグイン (com.sn_contract_ent_wf)をインストールすると、次のプラグインが自動的にインストールされます。

依存プラグイン

プラグイン	説明
カスタマー契約とエンタイトルメント (com.sn_pss_core)	カスタマー契約とエンタイトルメントを管理するための基本オブジェクトを提供します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

依存プラグイン (続く)

プラグイン	説明
Lead to Cash Core (com.snc.l2c_core)	顧客がセールスと注文管理フローを作成できるようにします。
Customer Life Cycle Management Workflows (com.snc.l2c_cust_flows)	販売済み製品とインストールベースアイテムのライフサイクルを管理するためのワークフローを提供します。

ワークフローを使用した契約とエンタイトルメントの作成

顧客によって製品オファリングが選択され、製品が顧客に販売された後、このワークフローは、販売された製品に関連付けられたサービスと顧客が購入した追加サービスに基づいて、契約とエンタイトルメントを作成します。

製品オファリングのシナリオとその構成は次のとおりです。

- エンタイトルメントのある製品：[オファリングタイプ] リストから [エンタイトルメント] を選択します。[契約を作成 **(Create contract)]** チェックボックスがオフになっていることを確認します。
- サービスプランのサービス契約品目：[オファリングタイプ] リストから [エンタイトルメント] を選択し、[契約を作成 **(Create contract)]** チェックボックスをオンにします。
- サブスクリプションプランのサービス契約品目：[オファリングタイプ] リストから [製品] を選択し、[契約を作成 **(Create contract)]** チェックボックスをオンにします。
- 複数の製品オファリングを組み合わせたバンドルオファリング：必要に応じてオファリングタイプを選択します。

オファリングタイプとワークフロー

オファリングタイプ	説明
エンタイトルメントのオファー	ワークフローは、このようなオファリング向けのエンタイトルメントレコードを作成します。これらのエンタイトルメントは、既存の販売済み製品、インストールベースアイテム、または顧客に関連付けることができます。
暗黙的なエンタイトルメントとサービス契約品目を含むオファー	暗黙的なエンタイトルメントとサービス契約品目は注文品目には表示されません。これらのオファーは、注文のキャプチャ中に構成する必要がなく、パッケージの一部として利用可能な場合に、暗黙的なものとしてマークすることができます。これらのエンタイトルメントとサービス契約品目は、このワークフローの一部として自動的に作成されます。
サービスのオファー (契約品目)	ワークフローにより、サービス契約、サービス契約品目、および契約品目に含まれるエンタイトルメントを自動的に作成できます。

Post-Sales Support アプリケーションのセットアップ

Post-Sales Support の機能とコンポーネントを構成して、顧客のアフターサービスを含むシームレスなエンドツーエンドのサービスエクスペリエンスを実現します。

admin ロールを持つユーザーは、ユーザーがユーザーのエンタイトルメントとサービス契約を作成できるように、Post-Sales Support アプリケーションを設定することができます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスク	説明
特性の作成	エンタイトルメントに追加する特性を作成します。特性とは、エンタイトルメントを定義する具体的な属性または性質を指します。
ユーザーの作成	ユーザーをインスタンスに追加して、ログインして指定されたアプリケーション機能を使用できるようにします。ユーザーを追加した後は、サービス契約をレビューする承認者にします。
ユーザーへのロールのアサイン	ユーザーにロールをアサインします。この機能を使用して、新しく追加されたユーザーに sn_customerservice_manager (CSM マネージャー) ロールを付与し、サービス契約のレビューを行うために、情報に基づいた判断下す権限を与えます。
顧客アカウントの作成	アカウントを作成して、サービス契約に関連付けます。
コンシューマーレコードの作成	カスタマーサービス管理 (CSM) でコンシューマーレコードを作成します。コンシューマーは、Post-Sales Support アプリケーションのサービス契約に関連付けることができます。
販売済み製品の作成	アカウントまたはコンシューマーに販売されている製品のレコードを作成します。販売済み製品は、複数の契約に関連付けることができます。
インストールベースアイテムの作成	アカウントまたはコンシューマーに販売されているインストールベースアイテムのレコードを作成します。インストールベースアイテムは、複数の契約に関連付けることができます。

特性の作成

エンタイトルメントまたはサービス契約品目に関連付けることができる特性を作成します。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice_manager

このタスクについて
特性は、顧客に提供されるサービス範囲を定義するために使用されます。これらの特性には、サービスのスコープ、期間、および地理的な場所やその他の属性などの制限または除外が含まれる場合があります。

手順
1. [すべて] > [製品カタログ管理] > [特性] > [特性]に移動します。
2. [新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

特性フォーム

フィールド	説明
名前	エンタイトルメント特性の名前。
入力タイプ	この特性に関連する範囲値の入力タイプです。たとえば、[Choice (選択肢)] や [チェックボックス] などです。
説明	エンタイトルメント特性の簡単な概要

4. [送信] を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

セールスと注文管理ワークフロー

エンティティの構成とマッピングを使用して、製品およびサービスのセールスと注文管理ワークフローを作成します。このワークフローを作成することで、組織は、収益性の高いビジネスチャンス、顧客リード、販売完了後の請求、サポート、メンテナンス要件を分析できます。

概要

製品は、製品が識別されてから顧客が購入するまで、複数のフェーズとワークフローを通過します。ワークフローには、製品やサービスの見積もりの作成、注文の作成、販売済み製品、インストールベースアイテム、契約とエンタイトルメントが含まれます。

アドミニストレーターは、基本的な Lead to Cash Core (com.snc.l2c_core) アプリケーションをアクティブ化することで、組織のワークフローを作成し、さまざまな「見込み顧客から現金へ」エンティティのメタデータを構成します。Lead to Cash Core (com.snc.l2c_core) プラグインを使用すると、販売済み製品のライフサイクルに対して組織が管理するワークフローを作成およびビルドできます。たとえば、Now Platform® の [見込み顧客から現金へエンティティマッピング (Lead to Cash Entities Mapping)] フォームで、販売済み製品エンティティをソースエンティティとして、オーダーをターゲットエンティティとして選択します。次に、これらのエンティティと構成をマッピングして、販売済み製品からオーダーへのフローであるソースからターゲットへのフローを作成します。このマッピングは、さまざまなエンティティ間で統一されたワークフローエクスペリエンスをユーザーに提供します。

注: エンティティは、オーダーに関する情報を持つテーブルの集合体として定義されます。情報は複数のテーブルから取得できます。

エンティティ構成

見込み顧客から現金へエンティティの定義は、[見込み顧客から現金へエンティティ (Lead to Cash Entity)] フォームで名前と構成を定義することによって構成できます。この定義により、さまざまなエンティティ間で情報の行き来が生まれます。

エンティティ構成の作成方法については、「エンティティ構成の作成」を参照してください。エンティティマッピングの作成方法については、「エンティティマッピングの作成」を参照してください。

再構成

注文は、コンフィギュレーター UI で [ドラフト] ステータスのまま変更または更新できます。Lead-to-Cash API のセットを使用して、注文および注文品目に対して複数のアクションを実行します。API の使用方法の詳細については、「LeadtoCashCore - スコープ指定」を参照してください。

エンティティの構成とマッピング

[エンティティ構成] のテーブルとフォームを使用して、構造を定義し、ソースエンティティからターゲットエンティティにデータを転送するエンティティを構成およびマッピングします。

概要

[エンティティ構成] テーブルを使用して、エンティティの構成とマッピングを作成します。

[エンティティ構成] テーブル

[エンティティ構成] テーブルは、エンティティ構成フォームのフィールドの情報を提供します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[エンティティ構成] テーブル

テーブル	名前	説明
「見込み顧客から現金へ」エンティティ	sn_l2c_core_entity	「見込み顧客から現金へ」エンティティ定義を定義および管理します。
「見込み顧客から現金へ」エンティティ定義	sn_l2c_core_entity_definition	「見込み顧客から現金へ」エンティティに関連付けられている定義を定義および管理します。
「見込み顧客から現金へ」エンティティ属性	sn_l2c_core_entity_attribute	「見込み顧客から現金へ」エンティティに関連付けられている属性を定義および管理します。 「見込み顧客から現金へ」属性は、エンティティに設定されている定義に基づいています。

[エンティティ構成] フォームの各フィールドは、1 つのエンティティ構成テーブルから情報を収集します。次の表に、フィールド、説明、およびデータの設定元のエンティティテーブルに関する情報を示します。

注: 「見込み顧客から現金へ」エンティティ定義および「見込み顧客から現金へ」エンティティ属性は、[エンティティ構成] フォームの関連リストです。

[エンティティ構成] フォーム

テーブル	フィールド	説明
「見込み顧客から現金へ」エンティティ	名前	「見込み顧客から現金へ」エンティティの名前
「見込み顧客から現金へ」エンティティ	構成 ID	エンティティの一意の構成 ID
「見込み顧客から現金へ」エンティティ	アクティブ	構成がアクティブか非アクティブかを示すエンティティのステータス
「見込み顧客から現金へ」エンティティ定義	エンティティ	「見込み顧客から現金へ」エンティティ定義への参照
「見込み顧客から現金へ」エンティティ定義	タイプ	エンティティ定義のタイプ
「見込み顧客から現金へ」エンティティ定義	テーブル	「見込み顧客から現金へ」エンティティに関連付けられているテーブル
「見込み顧客から現金へ」エンティティ定義	ラベル	エンティティ定義のラベル
「見込み顧客から現金へ」エンティティ定義	親定義	現在のエンティティ定義の親
「見込み顧客から現金へ」エンティティ定義	リレーションシップフィールド	親エンティティ定義レコードに関連付けられているクエリフィールド

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[エンティティ構成] フォーム (続く)

テーブル	フィールド	説明
「見込み顧客から現金へ」エンティティ定義	親フィールド	現在のエンティティ定義レコードに関連付けられているクエリフィールド
「見込み顧客から現金へ」エンティティ定義	親定義を継承	現在のエンティティ定義でも使用される親定義です。 注: 現在のエンティティ定義レコードを親レコードに関連付けられている同じ定義に従うようにするには、 [親定義を継承 **(Inherit parent definition)]** を選択します。
「見込み顧客から現金へ」エンティティ定義	順番	構成の階層を処理して可視化するための番号順。
「見込み顧客から現金へ」エンティティ属性	フィールド	フィールドの名前
「見込み顧客から現金へ」エンティティ属性	エンティティ	「見込み顧客から現金へ」エンティティ属性への参照
「見込み顧客から現金へ」エンティティ属性	テーブル	「見込み顧客から現金へ」属性に関連付けられているテーブル
「見込み顧客から現金へ」エンティティ属性	キー	エンティティ属性の一意のキー
「見込み顧客から現金へ」エンティティ属性	詳細	詳細構成のオプション 注: 要件に従ってスクリプトを変更するには、[詳細 **(Advanced)]** を選択します。
「見込み顧客から現金へ」エンティティ属性	スクリプト	詳細属性のスクリプト

エンティティマッピング

エンティティマッピングを使用すると、ソーステーブルとターゲットテーブルをマッピングして、使用可能なエンティティ構成に依存するエンティティ間でデータを転送できます。エンティティマッピングテーブルは、エンティティマッピングフォームのフィールドの情報を提供します。

[エンティティマッピング] テーブル

テーブル	名前	説明
「見込み顧客から現金へ」エンティティマッピング	sn_l2c_core_entity_mapping	「見込み顧客から現金へ」エンティティマッピングを定義およびマッピングします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[エンティティマッピング] テーブル (続く)

テーブル	名前	説明
「見込み顧客から現金へ」エンティティテーブルマッピング	sn_l2c_core_entity_table_mapping	「見込み顧客から現金へ」エンティティに関連付けられているさまざまなテーブルのマッピングを定義および管理します。
「見込み顧客から現金へ」エンティティ属性マッピング	sn_l2c_core_entity_attribute_mapping	属性と、対応する「見込み顧客から現金へ」エンティティとのマッピングを定義および管理します。

[エンティティマッピング] フォームを使用すると、エンティティを対応するテーブルおよび属性にマッピングできます。

注: 「見込み顧客から現金へ」エンティティテーブルマッピングおよび「見込み顧客から現金へ」エンティティ属性マッピングは、[エンティティマッピング] フォームの関連リストです。

[エンティティマッピング] フォーム

テーブル	フィールド	説明
「見込み顧客から現金へ」エンティティマッピング	マッピング名	マッピングの名前。
「見込み顧客から現金へ」エンティティマッピング	マッピング構成 ID	マッピングの一意の ID
「見込み顧客から現金へ」エンティティマッピング	ソースエンティティ	マッピングプロセスのソースエンティティ
「見込み顧客から現金へ」エンティティマッピング	ターゲットエンティティ	マッピングプロセスのターゲットエンティティ
「見込み顧客から現金へ」エンティティマッピング	アクティブ	マッピングがアクティブかどうかの、ターゲットエンティティのステータス
「見込み顧客から現金へ」エンティティテーブルマッピング	ソースエンティティテーブル	ソースエンティティに関連付けられているテーブル
「見込み顧客から現金へ」エンティティテーブルマッピング	ターゲットエンティティテーブル	ターゲットエンティティに関連付けられているテーブル
「見込み顧客から現金へ」エンティティテーブルマッピング	条件を使用	マッピングに必要な条件 **注:** 特定のマッピング条件を設定するには、[条件を使用 **(Use condition)**] を選択します。
「見込み顧客から現金へ」エンティティテーブルマッピング	条件	ソースエンティティからターゲットエンティティにテーブルをマッピングするための条件
「見込み顧客から現金へ」エンティティテーブルマッピング	アクティブ	マッピングがアクティブかどうかの、ソースエンティティのステータス

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[エンティティマッピング] フォーム (続く)

テーブル	フィールド	説明
「見込み顧客から現金へ」エンティティテーブルマッピング	順番	マッピングの優先順位の数値
「見込み顧客から現金へ」エンティティ属性マッピング	エンティティテーブルマッピング	「見込み顧客から現金へ」エンティティテーブルマッピングへの参照
「見込み顧客から現金へ」エンティティ属性マッピング	ソース属性	ソースエンティティに関連付けられている属性
「見込み顧客から現金へ」エンティティ属性マッピング	ターゲット属性	ターゲットエンティティに関連付けられている属性
「見込み顧客から現金へ」エンティティ属性マッピング	詳細	詳細マッピングのオプション 注: 要件に従ってスクリプトを変更するには、[詳細 **(Advanced)]** を選択します。
「見込み顧客から現金へ」エンティティ属性マッピング	スクリプト	マッピングをカスタマイズするスクリプト

エンティティ構成の作成

エンティティ構成を作成し、 2 つのエンティティ間のワークフローを構成することで、既存の構成を更新して、販売済み製品の一時停止、再開、切断などのアクションを実行できるようにします。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [見込み顧客から現金へ **(Lead to Cash)]** > [エンティティ構成 **(Entity Configurations)]**に移動します。
2. [見込み顧客から現金へエンティティ (Lead to Cash Entities)] フォームで、[新規] を選択してエンティティを作成します。
3. フォームの [名前] フィールドにエンティティ名を入力し、[構成 **ID]** フィールドにエンティティ ID を入力します。

   フィールド値の説明については、「エンティティの構成とマッピング」を参照してください。
4. [送信] を選択します。
   エンティティ構成が作成されました。次に、見込み顧客から現金へのエンティティの定義と属性を作成する必要があります。
5. [見込み顧客から現金へエンティティ (Lead to Cash Entity)] フォームの [見込み顧客から現金へエンティティ定義 (Lead To Cash Entity Definitions)] 関連リストで、[新規] を選択してエンティティ定義を作成します。
6. フォームのフィールドに入力します。

   フィールド値の説明については、「エンティティの構成とマッピング」を参照してください。
7. [送信] を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

8. [見込み顧客から現金へエンティティ (Lead to Cash Entity)] フォームの [見込み顧客から現金へエンティティ属性 (Lead To Cash Entity Attributes)] 関連リストで、[新規] を選択してエンティティ属性を作成します。
9. フォームのフィールドに入力します。

   フィールド値の説明については、「エンティティの構成とマッピング」を参照してください。

10. [送信] を選択します。

タスクの結果

エンティティ構成が作成されて、定義と属性が定義されました。次に、カスタムエンティティマッピングを作成する必要があります。カスタムマッピングの作成方法については、「エンティティマッピングの作成」を参照してください。

エンティティマッピングの作成

エンティティマッピングを作成し、 2 つのエンティティ間のワークフローを構成することで、既存の構成を更新して、販売済み製品の一時停止、再開、切断などの一連の宣言アクションを実行できるようにします。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [見込み顧客から現金へ **(Lead to Cash)]** > [エンティティマッピング]に移動します。
2. [見込み顧客から現金へエンティティマッピング (Lead to Cash Entity Mappings)] フォームで、[新規] を選択してマッピングを作成します。
3. フォームのフィールドに入力します。

   フィールド値の説明については、「エンティティの構成とマッピング」を参照してください。

4. [送信] を選択します。
   エンティティマッピングが作成されました。次に、エンティティテーブルマッピングとエンティティ属性マッピングを作成する必要があります。
5. [見込み顧客から現金へエンティティマッピング (lead to cash entity mapping)] フォームの [見込み顧客から現金へエンティティテーブルマッピング (Lead To Cash Entity Table Mappings)] 関連リストで、[新規] を選択してエンティティテーブルマッピングを作成します。
6. フォームのフィールドに入力します。

   フィールド値の説明については、「エンティティの構成とマッピング」を参照してください。

7. [送信] を選択します。
8. [見込み顧客から現金へエンティティマッピング (lead to cash entity mapping)] フォームの [見込み顧客から現金へエンティティテーブルマッピング (Lead To Cash Entity Table Mappings)] 関連リストで、[新規] を選択して属性マッピングを作成します。
9. フォームのフィールドに入力します。

   フィールド値の説明については、「エンティティの構成とマッピング」を参照してください。

10. [送信] を選択します。

データモデル

構造化された柔軟なデータモデルを作成して、さまざまな業界のニーズを表現します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービスとデータモデルのセットアップ

タスク	説明
サービスモデル基盤の構成	サービス組織、内部事業所および外部事業所、世帯などの基盤データモデルを作成します。
B2B2C 用顧客データモデルの構成	ケースを作成し、製品のサービスおよびコンシューマーが使用するサービスを追跡することで、事業顧客がエンドコンシューマーをサポートできるように企業間/企業/消費者間 (B2B2C) モデルを構成します。

サービスモデル基盤の構成

基本的なデータモデルフレームワークを有効にするには、サービスモデル基盤機能を構成します。このフレームワークを使用して、ビジネスニーズを表す構造化された柔軟なデータモデルを作成できます。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

サービスモデル基盤は、カスタマーサービスバリューチェーンに関与するエンティティをビルドおよびモデル化するためのコアフレームワークとガイダンスを提供します。このフレームワークでは、サービス組織、内部事業所および外部事業所、世帯などの新しいエンティティが導入されます。また、顧客ケースや情報へのアクセスを許可するための柔軟性と制御性の両方を実現するロールと関係も導入されます。

サービスモデル基盤のプラグインを使用すると、以下をサポートできます。

- 内部事業所およびスタッフメンバー
- 外部事業所およびスタッフメンバー
- 世帯および世帯メンバー

この機能の詳細については、「サービスモデル基盤の概要」を参照してください。

手順

1. [すべて] > [カスタマーサービス] > [管理] > [ガイド付きセットアップ]の順に移動します。
2. ガイド付きセットアップの [はじめに] ページで、[ようこそ] をクリックします。
3. [サービスモデル基盤] カテゴリで、機能を設定するタスクのリストを表示します。

顧客セントラルの構成タスク

タスク	説明
プラグインをアクティブ化する	プラグインを有効化します。 ◦ 事業所 (com.snc.business_location) ◦ カスタマーサービス世帯 (com.snc.household)
クエリルールの有効化	システムプロパティ [sn_cs_queryrules.use_query_rules] の値を **[true]** に設定して、クエリールールを有効にします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスク	説明
フォームとリストの構成	フォームを構成し、事業所および世帯モデルをサポートするためのフィールドおよび関連リストを追加します。
責任のアサイン	責任データモデルを使用して、サービス組織 (SO) メンバーに責任を割り当てます。
ロールをアサイン	ロールは、機能やデータへのアクセス権を制御します。サービスモデル基盤 プラグインは、組織内外のユーザーにアサインできるロールを追加します。
関係の作成	関係を使用して、内部および外部ユーザーに顧客データへの追加アクセス権を付与します。 関係は責任の定義に基づいています。関係を作成する際には、リレーションシップ作成に関わるユーザーと、あるユーザーが別のユーザーに代わって行う際の責任を選びます。 サービスモデル基盤 プラグインは、ユーザー間の関係を作成するために使用できる関係と責任の両方の定義を提供します。

4. タスクを実行するには、[構成] をクリックします。

   このボタンをクリックすると、構成が完了したインスタンスのページが開きます。

サービスモデル基盤の概要

サービスモデル基盤は、ビジネスニーズを表す構造化された柔軟なデータモデルを顧客が使用して作成できるフレームワークを提供します。

サービスモデル基盤フレームワークでは、 インストールベースモデルを含む カスタマーサービス管理 (CSM) データモデルが展開されます。これは、社内外の拠点、世帯、顧客、コンシューマー、およびこれらのエンティティ間に存在する関係を持つビジネス組織をサポートするのに必要な柔軟性とセキュリティを提供します。

サービスモデル基盤フレームワークを使用して、エンドカスタマーのサポートに関与するサービス組織構造をモデル化します。このフレームワークを使用すると、次のことができます。

- 内部と外部の両方の事業所を含むサービス組織構造を作成します。
- カスタマーサービスエージェントを事業所に割り当て、ビジネス拠点階層内のケースと顧客情報へのアクセスを提供します。
- エージェントと特定の顧客との関係を確立し、エージェントがそれらの顧客のケースと情報を管理できるようにします。
- 同じ世帯のメンバーであるコンシューマーを含む、コンシューマー間の関係を確立します。

サービスモデル基盤に含まれるエンティティ

サービスモデル基盤機能には次のエンティティが含まれています。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

業界データモデルエンティティ

エンティティ	定義	例
サービス組織	顧客にサービスを提供する際に関与する内部および外部のエンティティ。 サービス組織は、カスタマーサービスバリューチェーンをサポートするベースフレームワークを提供します。これには、内部および外部サービス組織が含まれます。 必要に応じてサービス組織を拡張して、新たなエンティティを作成することができます。	• 複数の支店を持つフィナンシャルサービス組織 • 複数の販売代理店を持つ自動車メーカー • 複数のオフィスを持つ政府機関
内部事業所	サービス組織に属し、製品およびサービスの提供に関与する内部エンティティ。	• 店舗 • 分岐 • センター
外部事業所	サービス組織に属し、製品およびサービスの提供に関与する外部エンティティ。	• フランチャイズ • 販売代理店
顧客 (B2B)	製品とサービスを利用する企業間モデルの外部顧客。	• アカウント • 連絡先
顧客 (B2C)	製品とサービスを利用する企業/消費者間モデルの外部顧客。	• コンシューマー • 世帯
社員とスタッフメンバー	社内外のサービス組織で働き、顧客を支援する人々。	• 内部従業員 • 外部エージェント • 外部スタッフ
ロール	サービス組織内のさまざまなユーザーが実行するジョブ機能。	• 場所マネージャー • 場所エージェント • 場所コンシューマーエージェント • 場所の関係性マネージャー • 場所マネージャーの貢献者

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

業界データモデルエンティティ (続く)

エンティティ	定義	例
責任の定義	エージェントが顧客に対して実行する、またはコンシューマーが別のコンシューマーに対して実行する責任の定義。これらの責任を使用して、エージェントと顧客間またはコンシューマー間の関係を作成します。	• 場所エージェント • 場所コンシューマーエージェント • 場所の貢献者 • 場所マネージャーの貢献者 • 場所マネージャーの履行者 • 場所の関係性マネージャー
リレーションシップ	エージェントと顧客間またはコンシューマー間の関係は、特定の責任に基づいています。これらの関係を利用して、データへの追加アクセスを提供します。	• 従業員またはスタッフメンバーと顧客との関係 • 2 人のコンシューマー間の関係

サービスモデル基盤 のプラグイン

システムアドミニストレーターロールを持つユーザーは、次のプラグインをアクティブにして、サービスモデル基盤機能を有効にすることができます。

Business Location

Business Location プラグイン (com.snc.business_location) を有効にして、店舗、支店、フランチャイズ、販売代理店などの物理チャネルを通じて顧客とやり取りする企業をサポートできるようにします。このプラグインは、Service Organization プラグイン (com.snc.service_organization) を自動的にアクティブ化します。

カスタマーサービス世帯

Customer Service Household プラグイン (com.snc.household) を有効にして、世帯のカスタマーサービスを管理します。このプラグインを使用すると、世帯を作成し、世帯のメンバーを定義し、世帯メンバー間の関係を識別することができます。このプラグインは、カスタマーサービスベース拡張エンティティプラグイン (com.snc.cs_base_extension) を自動的に有効にします。

関連情報

サービスモデル基盤の構成

サービスモデル基盤の責任

責任とは、顧客をサポートする際のロールまたは機能を指しています。責任の定義に基づき、エージェントと顧客間または 2 人のコンシューマー間の関係を作成します。

関係を作成する際には、リレーションシップ作成に関わるユーザーと、あるユーザーが別のユーザーに代わって行う際の責任を選びます。リレーションシップに割り当てられた責任を使用して、顧客のケースと情報へのアクセスが提供されます。

サービスモデル基盤には、次の関係を作成する際に活用できる責任の定義が含まれています。

- エージェントとアカウント、世帯、コンシューマーの間。
- 2 人のコンシューマーの間。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

以下の責任は、サービスモデル基盤のプラグインによって提供されます。

注: 責任は、責任定義 [sn_customerservice_responsibility_def] テーブルに保存されます。

Service Model Foundation プラグインに含まれる責任

責任	関係で使用	説明
アカウントマネージャー	アカウントチームメンバー	エージェントとアカウント間の関係を作成するには、アカウントマネージャーの責任を使用して行います。この関係により、エージェントは次のことができます。 • アカウントのケースを作成および管理します。 • アカウントの関連エンティティを含む、アカウント情報を表示します。 • アカウントの連絡先と追加アドレスを作成および管理します。
リレーションシップマネージャー	• コンシューマーチームメンバー • 世帯チームメンバー	リレーションシップマネージャーの責任を使用して、以下の間のリレーションシップを作成します。 • エージェントとコンシューマー。 • エージェントと世帯。 この関係により、エージェントは次のことができます。 • コンシューマーの場合： ◦ コンシューマーのケースの作成および管理。 ◦ そのコンシューマーの関連エンティティを含む、世帯情報を表示。 • 世帯の場合： ◦ 世帯のケースの作成および管理。 ◦ その世帯の関連エンティティを含む、世帯情報の表示。 ◦ 世帯メンバーの作成および管理。
認可済み担当者	• コンシューマー対コンシューマーの関係リレーションシップ • 世帯メンバーの関係	認可済み担当者の責任を使用して、世帯を問わない 2 人のコンシューマー間の関係、または同一の世帯内の 2 人のコンシューマー間の関係を作成します。 この関係により、コンシューマーは次のことができます。 • 別のコンシューマーのケースの作成および管理。 • 他のコンシューマーの情報を表示。 • 別のコンシューマーのインストールベース情報を表示し、次のケースを作成します。 ◦ 販売済み製品 ◦ インストールベースアイテム

責任の定義のカスタマイズ

サービスモデル基盤のプラグインで指定された責任の定義を使用できます。これらの定義を変更したり、ビジネス要件を満たす独自の定義を作成したりすることができます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注: 既存の定義を変更したり、新たな定義を作成したりする場合は、変更を反映するために ACL の更新が必要になる場合もあります。

アカウントマネージャーの既存の責任定義がある場合は、サービスモデル基盤のプラグインで指定されたアカウントマネージャーの責任定義の機能の評価が必要になる場合もあります。

注: 責任の定義を作成して使用することは、Paris 以前のリリースで利用可能な機能です。顧客は、責任定義 (sn_customerservice_responsibility_def) テーブルを使用して責任定義を作成し、それらの定義を使用して、アカウントチームメンバー (sn_customerservice_team_member) テーブルを使用してアカウントチームを作成できます。詳細については、「アカウントチームの作成」を参照してください。

責任の定義の作成

システムアドミニストレーターロールを持つユーザーは、責任の定義を作成できます。

1. [カスタマーサービス] > [管理] > [責任の定義]に移動します。
2. [新規] をクリックし、[責任の定義] フォームのフィールドに入力します。

次の関係でこの責任を使用する場合は、[タイプ] フィールドで [ユーザー] を選択します。

- アカウントチームメンバー
- コンシューマーチームメンバー
- 世帯チームメンバー

この責任を次のコンシューマーリレーションシップで使用する場合は、[タイプ] フィールドを [なし] に設定します。

- コンシューマー間
- 世帯メンバー

詳細については、「責任の定義の作成」を参照してください。

一意の責任の定義の作成

責任の定義は一意にすることができます。これは、責任を 1 人のユーザーにしかアサインできないことを意味します。責任定義を一意にするには：

1. [カスタマーサービス] > [管理] > [責任の定義]に移動します。
2. 責任の定義を選択します。
3. [責任の定義] フォームの [一意] チェックボックスを有効にします。
4. [更新] をクリックします。

次のテーブルのレコードを作成または更新する際、システムは一意の責任をチェックして強制します。

- 世帯チームメンバー [sn_customer_rel_household_to_user]
- コンシューマーチームメンバー [sn_customer_rel_consumer_to_user]
- アカウントチームメンバー [sn_customerservice_team_member]

たとえば、次のテーブルでは、テーブルタイプ、関連する責任、および適用された一意の動作について説明しています。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

一意の責任の定義

テーブル	責任の例	一意の動作
アカウントチームメンバー	アカウントマネージャー	アカウントには 1 人のアカウントマネージャーのみを含めることができますが、アカウントマネージャーの責任を持つユーザーは複数のアカウントを管理できます。
コンシューマーチームメンバー	リレーションシップマネージャー	コンシューマーには 1 人の関係マネージャーしか含めることはできませんが、関係マネージャーの責任を持つユーザーは複数のコンシューマーを管理できます。
世帯チームメンバー	リレーションシップマネージャー	世帯には 1 人の関係マネージャーしか含めることはできませんが、関係マネージャーの責任を持つユーザーは複数の世帯を管理できます。

注: 責任定義の一意の動作は、コンシューマーまたは世帯メンバー間の関係において責任が使用される場合には適用されません。

関連情報

責任の定義の作成

サービスモデル基盤 関係

顧客データへの追加のアクセスを提供する、エージェントと顧客間または 2 人のコンシューマー間の関係を作成します。

サービスモデル基盤機能を使用すると、次のユーザー間の関係を作成できます。

- 内部ユーザーとアカウント、世帯、またはコンシューマーの間。
- 2 人のコンシューマーの間。

関係は、責任、または責任の定義に基づいています。関係を作成する際には、リレーションシップ作成に関わるユーザーと、あるユーザーが別のユーザーに代わって行う際の責任を選びます。リレーションシップに割り当てられた責任を使用して、顧客のケースと情報へのアクセスが提供されます。

以下の関係は、サービスモデル基盤のプラグインによって提供されます。

Service Model Foundation プラグインの関係と責任

関係	関係で使用される責任	説明
アカウントチームメンバー [sn_customerservice_team_member]	アカウントマネージャー	内部ユーザーとアカウントの間に関係を作成します。 **注:** このリレーションシップの内部ユーザーには、リレーションシップエージェントロール (sn_customerservice relationship_agent) もアサインする必要があります。
コンシューマーチームメンバー [sn_customer_rel_consumer_to_user]	リレーションシップマネージャー	内部ユーザーとコンシューマーの間にリレーションシップを作成します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Service Model Foundation プラグインの関係と責任 (続く)

関係	関係で使用される責任	説明
		注: このリレーションシップの内部ユーザーには、リレーションシップエージェントロール (sn_customerservice relationship_agent) もアサインする必要があります。
世帯チームメンバー [sn_customer_rel_household_to_user]	リレーションシップマネージャー	内部ユーザーと世帯の間にリレーションシップを作成します。 注: このリレーションシップの内部ユーザーには、リレーションシップエージェントロール (sn_customerservice relationship_agent) もアサインする必要があります。
コンシューマー間 [sn_customer_rel_consumer_to_consumer]	認可済み担当者	世帯に関係なく、2 人のコンシューマー間のリレーションシップを作成します。
世帯メンバーの関係 [sn_customer_rel_household_member_relationship]	認可済み担当者	世帯内の 2 人のコンシューマー間の関係を作成します。

内部ユーザーと顧客間の関係

内部ユーザーは、アカウント、コンシューマー、および世帯と関係を持つことができます。これらの関係により、内部ユーザーは顧客のケースと情報への追加のアクセス権を取得できます。顧客との関係を持つ内部ユーザーは、その顧客の代わりにケースを作成および管理できます。

リレーションシップは、責任を使用して作成されます。内部ユーザーと顧客間の関係を作成するには、次の責任を使用します。

- アカウントマネージャー：スタッフメンバーとアカウント間の関係を作成するには、この責任を使用します。
- 関係性マネージャー：スタッフメンバーと世帯またはコンシューマー間に関係を作成するには、この責任を使用します。

作成したリレーションシップは、次の関連リストに追加されます。

- [事業所] フォームのアカウントスタッフの関係
- [事業所] フォームのコンシューマースタッフリレーションシップ
- [事業所] フォームの世帯のスタッフ関係
- [コンシューマー] フォームのアカウントチーム

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- [コンシューマー] フォームのコンシューマーチーム
- [世帯] フォームの世帯チーム

コンシューマー間の関係

コンシューマーは、他のコンシューマーと関係を持つことができます。これらの関係性により、コンシューマーは他のコンシューマーの代わりにケースと情報を表示および管理できます。

リレーションシップは、責任を使用して作成されます。認可済み担当者の責任を使用して、コンシューマー間の関係を作成してください。この責任により、次のことが可能になります。

- 世帯に関係なく、2 人のコンシューマー間のリレーションシップを作成します。
- 世帯内の 2 人のコンシューマー間の関係を作成します。

作成したリレーションシップは、次の関連リストに追加されます。

- [世帯] フォームのメンバー関係
- [コンシューマー] フォームのコンシューマーリレーションシップ

関係の削除

リレーションシップ定義を削除すると、その定義を使用するすべての関係も削除されます。

コンシューマーが削除されると、コンシューマーが属するすべての関係も削除されます。

世帯を削除すると、世帯用に作成されたすべての関係も削除されます。

コンシューマーが世帯の現在のメンバーでなくなると、世帯内のコンシューマー用に作成されたすべての関係も削除されます。。

サービスモデル基盤 テーブル

サービスモデル基盤機能を有効にするプラグインに含まれているか、そのプラグインによって変更されたテーブル。

サービスモデル基盤機能は、次のプラグインをアクティブにすると、新しいテーブルを追加するか、既存のテーブルを変更します。

- 事業所 (com.snc.business_location)
- カスタマーサービス世帯 (com.snc.household)
- サービス組織 (com.snc.service_organization)
- カスタマーサービスベース拡張エンティティ (com.snc.cs_base_extension)
- カスタマーサービスインストールベース管理 (com.snc.install_base)

事業所プラグイン

事業所プラグインにより、次のテーブルが追加されます。

Business Location プラグインのさまざまなテーブル名

テーブル	説明
Business Location [sn_csm_business_location]	サービス組織 [sn_customer_service_organization] テーブルを拡張します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Business Location プラグインのさまざまなテーブル名 (続く)

テーブル	説明
	事業所は、サービス組織の 1 タイプです。このテーブルには、事業所レコードが保存されます。
内部事業所 [sn_csm_business_location_internal]	事業所 [sn_csm_business_location] テーブルを拡張します。 このテーブルには、内部事業所レコードが保存されます。 注: 内部事業所は、[内部] フィールドが **[true]** に設定されている事業所です。
外部事業所 [sn_csm_business_location_external]	事業所 [sn_csm_business_location] テーブルを拡張します。 このテーブルには、外部事業所レコードが保存されます。 注: 外部事業所は、[内部] フィールドが **[false]** に設定されている事業所です。

カスタマーサービス世帯プラグイン

カスタマーサービス世帯プラグインは、次のテーブルを追加または変更します。

カスタマーサービス世帯プラグインのテーブル名

テーブル	説明
世帯 [csm_household]	コンシューマー世帯レコードを保存します。 サービスモデル基盤機能については、このテーブルが世帯主をサポートするように更新されています。
世帯メンバー [csm_household_member]	世帯に追加されたコンシューマーのレコードを保存します。
世帯チームメンバー [sn_customer_rel_household_to_user]	内部ユーザーと世帯の間に作成された、世帯チームメンバーの関係の各レコードを保存します。
世帯メンバーの関係 [sn_customer_rel_household_member_relationship]	コンシューマー対コンシューマーの関係 [sn_customer_rel_consumer_to_consumer] テーブルを拡張します。 このテーブルには、同じ世帯に属する 2 人のコンシューマーの間で作成された関係の各レコードが保存されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービス組織プラグイン

サービス組織プラグインにより、次のテーブルが追加されます。

Service Organization プラグインによって追加されたテーブル名

テーブル	説明
サービス組織 [sn_customer_service_organization]	サービス組織から追加された会社レコードへの参照を伴う、会社とサービス組織の間の一方向の関係。 事業所や内部事業所を含む、サービス組織のレコードを保存します。 注: 次の新しい列は、会社 [core_company] テーブルからサービス組織 [sn_customer_service_organization] テーブルにレプリケートされます。 • [アクティブ]：サービス組織の運用ステータスを追跡します。 • [ドメイン]：ドメインセパレーションを有効にします。 • [会社]：core_company テーブルを参照します。
サービス組織メンバー [sn_csm_service_organization_member]	内部サービス組織に属するユーザーのレコードを保存します。
サービス組織の外部スタッフ [sn_csm_service_organization_external_staff]	ユーザー [sys_user] テーブルを拡張します。 外部サービス組織に属するユーザーのレコードを保存します。 注: [会社] フィールドに値が入力されている場合、[サービス組織] フィールドには、会社レコードに関連付けられているサービス組織のみが表示されます。同様に、[サービス組織] フィールドに値が入力されている場合、[会社] フィールドにはサービス組織に関連付けられている会社のみが表示されます。
サービス組織メンバーの責任 [sn_csm_svc_org_member_responsibility]	サービス組織またはその拡張エンティティで作業するスタッフの責任を設定します。

カスタマーサービスベース拡張エンティティプラグイン

カスタマーサービスベース拡張エンティティプラグインは、次のテーブルを追加します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタマーサービスベース拡張エンティティプラグインによって追加されたテーブル名

テーブル	説明
コンシューマー対コンシューマーの関係リレーションシップ [sn_customer_rel_consumer_to_consumer]	世帯に関係なく、2 人のコンシューマーの間で作成された関係の各レコードを保存します。
コンシューマーチームメンバー [sn_customer_rel_consumer_to_user]	内部ユーザーとコンシューマーの間に作成された、コンシューマーチームメンバーの関係の各レコードを保存します。

カスタマーサービスインストールベース管理プラグイン

カスタマーサービスインストールベース管理プラグインは、コンシューマーに販売済みの製品 [sn_install_base_m2m_consumer_sold_product] テーブルを追加します。このテーブルは、コンシューマーに販売された各製品およびコンポーネントのレコードを保存します。

サービスモデル基盤 によって使用されるテーブル

顧客をサポートする目的でサービスモデル基盤機能で使用されている既存のプラグインに基づくテーブル。

サービスモデル基盤機能で使用されている既存のプラグインとテーブル

プラグイン	テーブル	新しい列
カスタマーサービス (com.sn_customerservice)	責任の定義 [sn_customerservice_responsibility]	
	アカウントチームメンバー [sn_customerservice_team_member]	
	関係者構成 [sn_customerservice_related_party_configuration]	
	ケース [sn_customersrevice_case]	世帯 サービス組織 消費者プロファイル
カスタマーサービスインストールベース管理 (com.snc.install_base)	販売済み製品 [sn_install_base_sold_product]	世帯 消費者プロファイル
	インストールベースアイテム [sn_install_base_item]	消費者プロファイル
注文のカスタマーサービス管理 (CSM) (com.snc.csm.order)	順番	世帯

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービスモデル基盤機能で使用されている既存のプラグインとテーブル (続く)

プラグイン	テーブル	新しい列
	[csm_order]	サービス組織

サービスモデル基盤 ロール

サービスモデル基盤機能を有効にするプラグインに含まれているロール。

次のテーブルは、システムアドミニストレーターが内部ユーザーに割り当てることができるロールについて説明しています。

サービスモデル基盤 ロール

ロール	説明	ロールを含む
場所エージェント [sn_customerservice.svc_location_agent]	エージェントの事業所にあるアカウントと連絡先のケースを作成し、履行します。	• sn_fsm_servicedesk_agent • sn_esm_location_agent
場所コンシューマーエージェント [sn_customerservice.svc_location_consumer_agent]	エージェントの事業所にいるコンシューマーと世帯のケースを作成し、履行します。	• sn_fsm_servicedesk_agent • sn_esm_location_agent
場所マネージャー [sn_customerservice.svc_location_manager]	場所階層内の事業所と連携するアカウント、連絡先、コンシューマー、世帯のケースを作成および更新します。	• sn_fsm_servicedesk_agent • sn_customerservice.svc_location_agent • sn_customerservice.svc_location_consumer • email_client_quick_message_author • sn_templated_snip.template_snippet_writer • sn_shn.admin • approver_user • sn_publication.approver
リレーションシップエージェント [sn_customerservice.relationship_agent]	このロールでは、エージェントが関係しているアカウント、連絡先、コンシューマー、世帯のケースのみにエージェントのアクセスを制限します。 これには、サービスモデル基盤プラグインで提供される以下のリレーションシップが含まれます。 • アカウントマネージャー：内部ユーザーとアカウントの間に関係を作成します。 • リレーションシップマネージャー：内部ユーザーとコン	• agent_workspace_user • snc_internal • sn_shn.editor • email_composer • sn_fsm_servicedesk_agent • sn_customerservice.csm_workspace_user • sn_templated_snip.template_snippet_reade

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービスモデル基盤 ロール (続く)

ロール	説明	ロールを含む
	シューマーまたは世帯の間にリレーションシップを作成します。	
サービス管理エージェント [sn_esm_location_agent]	事業所のサービス管理エージェントロール	• sn_lookup_verify_user • assignment_workbench • ナレッジ • agent_workspace_user • chat_admin • cmdb_read • agent_schedule_user • interaction_agent • sn_templated_snip.template_snippet_reade • sn_shn.editor • template_editor • email_composer • template_editor_global

サービスモデル基盤テーブルへのロール別アクセス

サービスモデル基盤テーブルにアクセスできるユーザーロールです。

サービスモデル基盤テーブルへのロール別アクセス

テーブル	作成	読み取り	更新	削除
サービス組織 [sn_customer_service_organization]		• CSM マネージャー • 顧客エージェント • コンシューマーエージェント		
事業所 [sn_csm_business_location]		• CSM マネージャー • 顧客エージェント • コンシューマーエージェント • 場所マネージャー		

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービスモデル基盤テーブルへのロール別アクセス (続く)

テーブル	作成	読み取り	更新	削除
		• 場所エージェント • 場所コンシューマーエージェント		
内部事業所 [sn_csm_business_location_internal]		• CSM マネージャー • 顧客エージェント • コンシューマーエージェント • 場所マネージャー • 場所エージェント • 場所コンシューマーエージェント • 場所マネージャーの貢献者 • サービス組織貢献者		
外部事業所 [sn_csm_business_location_external]		• CSM マネージャー • 顧客エージェント • コンシューマーエージェント • 場所マネージャーの貢献者 • 場所の関係性マネージャー • サービス組織貢献者		
サービス組織メンバー [sn_csm_service_organization_member]	• CSM マネージャー • 場所マネージャー (各階層のみ)	• CSM マネージャー • 顧客エージェント	• CSM マネージャー • 場所マネージャー (各階層のみ)	• CSM マネージャー • 場所マネージャー (各階層のみ)

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービスモデル基盤テーブルへのロール別アクセス (続く)

テーブル	作成	読み取り	更新	削除
		• コンシューマーエージェント • 場所マネージャー (各階層のみ) • 場所エージェント (各場所のみ) • 場所コンシューマーエージェント (各場所のみ)		
世帯 [csm_household]		• CSM マネージャー • コンシューマーエージェント • 場所マネージャー • 場所コンシューマーエージェント • リレーションシップエージェント (リレーションシップがある世帯) • コンシューマー (世帯)	CSM マネージャー	
世帯メンバー [csm_household_member]	CSM マネージャー	• CSM マネージャー • コンシューマーエージェント • 場所マネージャー • 場所コンシューマーエージェント • リレーションシップエージェント (リレーションシップがある世帯) • コンシューマー (自身が世帯主	• CSM マネージャー • リレーションシップエージェント (リレーションシップがある世帯)	

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービスモデル基盤テーブルへのロール別アクセス (続く)

テーブル	作成	読み取り	更新	削除
		である世帯か、自身が代表のコンシューマー)		
コンシューマー対コンシューマーの関係リレーションシップ [sn_customer_rel_consumer_to_consumer]	CSM マネージャー	• CSM マネージャー • コンシューマーエージェント • 場所マネージャー • 場所コンシューマーエージェント	CSM マネージャー	
世帯メンバーの関係 [sn_customer_rel_household_member_relationship]	CSM マネージャー	• CSM マネージャー • コンシューマーエージェント • 場所マネージャー • 場所コンシューマーエージェント	CSM マネージャー	
アカウントチームメンバー [sn_customerservice_account_member]	• CSM マネージャー • 場所マネージャー (階層)	• CSM マネージャー • カスタマーエージェント • 場所マネージャー (階層) • 場所エージェント (場所) • リレーションシップエージェント (リレーションシップを持つアカウント)	• CSM マネージャー • 場所マネージャー (階層)	• CSM マネージャー • 場所マネージャー (階層)

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービスモデル基盤テーブルへのロール別アクセス (続く)

テーブル	作成	読み取り	更新	削除
コンシューマーチームメンバー [sn_customer_rel_consumer_to_user]	• CSM マネージャー • 場所マネージャー (階層)	• CSM マネージャー • コンシューマーエージェント • 場所マネージャー (階層) • 場所コンシューマーエージェント (場所) • リレーションシップエージェント (リレーションシップを持つコンシューマー)	• CSM マネージャー • 場所マネージャー (階層)	• CSM マネージャー • 場所マネージャー (階層)
世帯チームメンバー [sn_customer_rel_household_to_user]	• CSM マネージャー • 場所マネージャー (階層)	• CSM マネージャー • コンシューマーエージェント • 場所マネージャー (階層) • 場所コンシューマーエージェント (場所) • リレーションシップエージェント (リレーションシップがある世帯)	• CSM マネージャー • 場所マネージャー (階層)	• CSM マネージャー • 場所マネージャー (階層)

サービスモデル基盤 モジュール

サービスモデル基盤のプラグインは、アプリケーションナビゲーターにいくつかのモジュールを追加します。

事業所モジュール

[サービス組織] > [内部/外部事業所]：このモジュールには作成された内部および外部の事業所のリストが表示されます。

注: このモジュールは、Agent Workspace とプラットフォームインターフェイスで利用できます。

以下のロールを持つユーザーは、これらのモジュールにアクセスできます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- sn_customerservice_manager
- sn_customerservice_agent
- sn_customerservice.consumer_agent
- sn_customerservice.svc_location_agent
- sn_customerservice.svc_location_consumer_agent

サービス組織の外部スタッフモジュール

[サービス組織] > [サービス組織の外部スタッフ]：このモジュールには、作成されて外部事業所に追加された外部スタッフメンバーのリストが表示されます。

注: このモジュールは、エージェントワークスペースとプラットフォームインターフェイスで利用できます。

以下のロールを持つユーザーは、これらのモジュールにアクセスできます。

- sn_customerservice_manager
- sn_customerservice_agent
- sn_customerservice.consumer_agent
- sn_customerservice.svc_location_agent
- sn_customerservice.svc_location_consumer_agent

世帯モジュール

- [顧客] > [世帯]：ユーザーがアクセス権を持っている世帯をリスト化します。
- [顧客] > [世帯メンバー]：世帯に追加されたコンシューマーをリスト化します。

注: これらのモジュールは、エージェントワークスペースとプラットフォームインターフェイスで利用できます。

以下のロールを持つユーザーは、これらのモジュールにアクセスできます。

- sn_customerservice_manager
- sn_customerservice.consumer_agent
- sn_customerservice.svc_location_consumer_agent
- sn_customerservice.relationship_agent

顧客リレーションシップモジュール

- [顧客リレーションシップ] > [コンシューマーチームメンバー (Consumer Team Members)]：内部ユーザーとコンシューマーの間で作成された関係をリスト化します。
- [顧客リレーションシップ] > [世帯チームメンバー]：内部ユーザーと世帯の間で作成された関係をリスト化します。
- [顧客リレーションシップ] > [コンシューマーリレーションシップ (Consumer Relationships)]：世帯に関係なく、2 人のコンシューマー間で作成された関係をリスト化します。
- [顧客リレーションシップ] > [世帯の関係]：同じ世帯のメンバーである 2 人のコンシューマー間で作成された関係をリスト化します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注: これらのモジュールは、プラットフォームインターフェイスでのみ利用できます。関連リストのエージェントワークスペースで関係を表示できます。カスタマーサービスマネージャーと場所マネージャーは、エージェントワークスペースでアカウント、コンシューマー、世帯チームメンバーの関係を変更することもできます。

以下のロールを持つユーザーは、これらのモジュールにアクセスできます。

- sn_customerservice_manager
- sn_customerservice.consumer_agent
- sn_customerservice.svc_location_manager
- sn_customerservice.svc_location_consumer_agent

サービスモデル基盤のケース

事業所の場所エージェントと場所コンシューマーエージェントは、アカウント、連絡先、コンシューマー、世帯のケースを作成できます。

場所エージェントまたは場所コンシューマーエージェントロールを持つスタッフメンバーは、次のことを行うことができます。

- 自分の場所の顧客情報を表示します。
- アカウント、連絡先、世帯、コンシューマーのケースを作成します。
- 自分の場所で作成されたケースを更新します。
- コンシューマーを作成します。

ケースの場所

ケースは事業所に属します。ケースが場所エージェントまたはマネージャーによって作成されると、[ケース] フォームの [サービス組織] フィールドが、エージェントまたはマネージャーが属する事業所に自動的に更新されます。ケースが再アサインされた場合、このフィールドは新しいエージェントまたはマネージャーのケースに更新されます。

場所エージェントまたはマネージャーが複数の場所に属する場合、[サービス組織] フィールドを空白のままにすることも可能です。このフィールドに入力する際は、サービス組織が場所エージェントによるケースへのアクセスを制御するため、慎重に選択してください。

注: ケースは、1 つの事業所にのみ属することができます。

[サービス組織 **(Service Organization)**] は、新しいケース用として手動で設定するか、既存のケース用として変更することができます。[サービス組織] を変更しても、アサインされたエージェントは変更されません。

ケースアクセス

ケースアクセスは、[ケース] フォームの [サービス組織] フィールドの事業所によって制御されます。以下のユーザーがケースにアクセスできます。

- 場所エージェントまたは場所コンシューマーエージェントロールを持つ事業所のスタッフメンバー。
- 場所マネージャーロールを持つ事業所のマネージャー。

事業所のケースは、[内部事務所] または [外部事業所] フォームの [ケース] 関連リストに追加されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ケースが作成されると、ケースのサービス組織はケースを作成するユーザーのサービス組織になります。
- ケースがエージェントにアサインされると、ケースのサービス組織は、アサイン済みエージェントのサービス組織に更新されます。

注: 場所エージェントを持つ外部スタッフのみが履行者の役目を務めることができます。詳細については、「履行者としての外部事業所 (EBL)」を参照してください。

コンシューマーのケースアクセス

コンシューマータイプ	ケースアクセス
コンシューマー	自分のケースを管理できます。
世帯主	すべての世帯メンバーのケースを管理できます。☒
認可済み担当者 (世帯メンバーに限定せず)	代表するコンシューマーのケースを管理できます。☒
認可済み担当者 (世帯メンバーに限定)	両者が現在の世帯メンバーである限り、代表するコンシューマーのケースを管理できます。☒

ユーザーのケースアクセス

ユーザー	必要なロール	ケースアクセス
場所マネージャー	場所マネージャー	場所階層内のケースを管理できます。☒
場所スタッフメンバー	場所エージェント 場所コンシューマーエージェント	自分の場所のケースを管理できます。
アカウントマネージャー	リレーションシップエージェント	アカウントのケースを管理できます。
コンシューマーリレーションシップマネージャー	リレーションシップエージェント	コンシューマーのケースを管理できます。
世帯リレーションシップマネージャー	リレーションシップエージェント	世帯のケースを管理できます。

履行者としての外部事業所 (EBL)

履行者としての外部事業所 (EBL) 機能により、パートナー、外部機関、およびフランチャイズは顧客ケースを履行できるようになります。この機能を使用して、内部と外部の両方の事業所で一貫したカスタマーエクスペリエンスを維持できます。

概要

以前は、内部事業所 (IBL) の場所スタッフだけが、プラットフォームとワークスペースの両方を通じて顧客関連のケースを解決できました。外部スタッフは、事業所サービスポータル (BLSP) からのみケースを作成できましたが、事業所のケースを解決することはできませんでした。履行者としての EBL を使用することで、svc_location_agent および snc_external ロールを持つ外部場所エージェントは、内部場所エージェントと同様に、プラットフォームにアクセスしてケースを作成および解決できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

この機能を有効にするには、Business Location (com.snc.business_location) プラグインを有効にします。

注: 外部事業所の履行者を務めることができるのは、外部場所エージェントのみです。

ユースケース

たとえば、金融機関は、保険証券の発行から請求処理まで、さまざまなアクティビティを行います。これらのアクティビティには、引受、請求のレビュー、および請求提出における顧客の支援が含まれます。これらのタスクのほとんどは、現在、外部メンバーまたはサードパーティによって実行されている履行アクティビティです。そのため、履行者としての EBL 機能を利用することで、これらの機関の外部場所エージェントがケースを効率的に管理および解決できるようになります。

関連情報

外部場所エージェントのアクセス制限

外部場所エージェントのアクセス制限

ケースの解決時にさまざまなプラットフォームモジュールを使用する際に、外部場所エージェントが直面する制限について説明します。このトピックを使用して、外部場所エージェントペルソナでサポートされているモジュールとサポートされていないモジュールの包括的な概要を把握できます。

サポート対象/サポート対象外のモジュール

カスタマーサービスプラットフォームのモジュールとサブモジュールのうち、サポート対象/サポート対象外のモジュールのリストは次のとおりです。

モジュール	サブモジュール	サポート対象/サポート対象外
概要		サポート対象
ナレッジ		サポート対象
Cases (ケース)	新規作成	サポート対象
	My Cases (自分のケース)	
	自分の場所へのアサイン	
	自分の場所からの要求	
	All (すべて)	
	オープン	
	アサイン解除済み	
	エスカレーション済み	
エスカレーション	All (すべて)	サポート対象
顧客	パートナー	サポート対象
	アカウント	
	連絡先	
顧客リレーションシップ	アカウントチームメンバー	サポート対象
サービス組織	内部事業所	サポート対象
	外部事業所	
	サービス組織の外部スタッフ	

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

モジュール	サブモジュール	サポート対象/サポート対象外
契約	サービス契約	サポート対象外
	エンタイトルメント	
製品	資産	サポート対象
	製品モデル	サポート対象外 注: すべての構成管理データベース (CMDB) テーブルはサポートされていません。
	アウトソーシング先サービスプロバイダー	サポート対象
インタラクション	All (すべて)	サポート対象外
	Active (アクティブ)	
	自分にアサイン済み	
	概要	
特記事項	特記事項	サポート対象
構成		サポート対象外
ナレッジ > 記事	新規作成	サポート対象外
	コンテンツ インポート	
	提出中	
	未公開	サポート対象
	公開済み	
	廃止	
	All (すべて)	
ナレッジ > フィードバック管理	自分のフラグ付き	サポート対象
	自分の送信済みタスク	
	自分にアサインされたタスク	
	自分のクローズ済みタスク	
ナレッジ > ホームページ		サポート対象
ナレッジ > 通知設定		サポート対象外
メールクライアント	メールドラフト	サポート対象外
ワークスペース	CSM Configurable Workspace	サポート対象外 注: 外部場所エージェントは、ワークスペースエクスペリエンスのすべての側面にアクセスできません。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

その他の注意すべき制限：

- [ケース] リストフォームのコンテキストメニューの [インタラクティブアナリシスの起動] オプションは機能しません。
- ケースの関連検索結果から関連ケースにアクセスすることはできません。

ただし、履行者としての外部事業所 (EBL) を使用すると、外部場所エージェントは次のことができます。

- プラットフォームで内部事業所、外部事業所、サービス組織のメンバー、責任などの サービスモデル基盤 データにアクセスできます。
- プラットフォームでアカウント、連絡先、販売済み製品、インストールベースアイテムなどの顧客基盤データにアクセスできます。
- プラットフォームでケースフォームにアクセスできます。
- ケースを自己アサインして作業を開始できます。
- 関連検索結果を表示できます。
- コメントまたは作業メモを追加できます。
- アクティビティストリーム、作業メモ、およびケースのタイムラインを表示できます。
- 解決メモを追加し、ソリューションを提案して、ケースをクローズできます。
- ケースタスクを表示および更新できます。
- サービス定義を表示できます。

サービスモデル基盤の事業所

事業所エンティティを使用して、店舗、支店、フランチャイズ、販売代理店などの内部と外部の事業所を含む組織構造を作成します。

事業所は、サービス組織を拡張したものです。事業所エンティティにより、顧客サポートに関与する内部と外部の組織構造をモデル化できます。また、顧客データをエージェント向けに適切なレベルで表示することもできます。

事業所エンティティにより、次のことができます。

- 親と子の場所を含む階層を使用して、内部と外部の事業所を作成します。
- 事業所内のユーザーを関連付け、その場所のスタッフメンバーにします。
- 事業所のスタッフメンバーに、顧客のケースとその場所情報へのアクセス権を付与します。
- アカウント、コンシューマー、世帯をサポートするためのスタッフメンバーのチームを作成します。
- チームのスタッフメンバーに、アカウント、コンシューマー、世帯のケースを管理するためのアクセス権を付与します。

事業所の作成

内部と外部の事業所を作成して組織構造を維持します。事業所を作成するには、「事業所の作成」を参照してください。

事業所へのアクセス

マネージャーは、その事業所と、階層内の子の場所として指定されている他の事業所にアクセスできます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ユーザーが [マネージャー] フィールドに追加されると、sn_customerservice.svc_location_manager ロールがそのユーザーに自動的に追加されます。
- 複数の事業所のマネージャーとしてユーザーを追加できます。

場所エージェントロールまたは場所コンシューマーエージェントロールを持つスタッフメンバーは、次のアクションを実行できます。

- 事業所の顧客のケースを作成します。
- [ケース] フォームの [サービス組織] フィールドの場所が事業所に一致するケースにアクセスします。

事業所のケースの作成および管理

場所エージェントロールを持つスタッフメンバーとして、事業所のケースを作成および管理します。

始める前に

必要なロール：
admin、sn_customerservice.svc_location_agent、sn_customerservice.svc_location_manager

このタスクについて

場所エージェントロールを持つスタッフメンバーは、次のことを実行できます。

- 自分の場所の顧客情報を表示します。
- 自分の場所のアカウント、連絡先、世帯、コンシューマーのケースを作成します。
- コンシューマーを作成します。
- 自分の場所で作成されたケースを更新します。

ケースは 1 つの事業所に属します。ケースが場所エージェントまたはマネージャーによって作成されると、[ケース] フォームの [サービス組織] フィールドが、エージェントまたはマネージャーが属する事業所に自動的に更新されます。ケースが再度割り当てられた場合、このフィールドに新しいエージェントまたはマネージャーが表示されるように更新されます。

場所エージェントまたはマネージャーが複数の場所に属する場合、[サービス組織] フィールドを空白のままにすることも可能です。このフィールドに入力する際は、サービス組織が場所エージェントによるケースへのアクセスを制御するため、必ず慎重に選択してください。

[サービス組織 **(Service Organization)**] は、新しいケース用として手動で設定するか、既存のケース用として変更することができます。[サービス組織 **(Service Organization)**] を変更しても、割り当てられたエージェントは変更されません。

場所エージェントとマネージャーは、アカウント、連絡先、またはコンシューマーを追加することなく、事業所のケースを作成できます。ケースを作成した場所エージェントまたはマネージャーが [作成者] フィールドに追加されます。

手順

1. [すべて] > [カスタマーサービス] > [ケース]に移動し、[新規作成] をクリックします。
2. オプション: 作成するケースのタイプを選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。
   フィールド値の説明については、「ケースフォーム」を参照してください。
4. [送信] をクリックします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関連情報

サービスモデル基盤のケース

責任のアサイン

ロールのアサイン

カスタマーサービスケースを作成

アカウントのスタッフ関係の作成

事業所のスタッフメンバーとアカウント間の関係を作成します。

始める前に

必要なロール：
admin、sn_customerservice_manager、sn_customerservice.svc_location_manager、sn_customerservice.svc

このタスクについて

事業所にスタッフメンバーとして追加されたユーザーを、アカウント関係に割り当てることができます。

- アドミニストレーターとカスタマーサービスマネージャーは、任意の場所からスタッフメンバーを割り当てることができます。
- 場所マネージャーは、アクセス権を持つ場所からスタッフメンバーを割り当てることができます。

リレーションシップは責任に基づいています。責任とは、顧客やコンシューマーをサポートする際のロールまたは機能を指しています。アカウントチームメンバーの関係を作成するには、アカウントマネージャーの責任を使用してください。

手順

1. [すべて] > [カスタマーサービス] > [サービス組織] > [内部/外部事業所]に移動します。
2. 内部または外部の事業所を選択します。
3. [アカウントのスタッフ関係] 関連リストで、[新規] をクリックします。
   この関連リストには、その場所のスタッフメンバーとの関係を持つアカウントが表示されます。
4. [アカウント] フィールドで、スタッフメンバーがアサインされているアカウントを選択します。
5. [責任] フィールドで、[アカウントマネージャー] を選択します。
6. [ユーザー] フィールドで、責任を果たすスタッフメンバーを選択します。
7. [送信] をクリックします。
   関係が [アカウントのスタッフ関係] 関連リストに追加されます。

コンシューマースタッフリレーションシップの作成

事業所のスタッフメンバーとコンシューマー間の関係を作成します。

始める前に

必要なロール：
admin、sn_customerservice_manager、sn_customerservice.svc_location_manager、sn_customerservice.svc

このタスクについて

事業所にスタッフメンバーとして追加されたユーザーには、コンシューマーリレーションシップを割り当てることができます。

- アドミニストレーターとカスタマーサービスマネージャーは、任意の場所からスタッフメンバーを割り当てることができます。
- 場所マネージャーは、アクセス権を持つ場所からスタッフメンバーを割り当てることができます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

リレーションシップは責任に基づいています。責任とは、顧客やコンシューマーをサポートする際のロールまたは機能を指しています。コンシューマーリレーションシップを作成するには、関係マネージャーの責任を使用してください。

手順

1. [すべて] > [カスタマーサービス] > [サービス組織] > [内部/外部事業所]に移動します。
2. 内部または外部の事業所を選択します。
3. [コンシューマースタッフリレーションシップ] 関連リストで、[新規] をクリックします。
   この関連リストには、その場所のいずれかのスタッフメンバーとの関係を持つコンシューマーが表示されます。
4. [コンシューマー] フィールドで、ユーザーが割り当てられているコンシューマーを選択します。
5. [責任] フィールドで、[リレーションシップマネージャー] の責任を選択します。
6. [ユーザー] フィールドで、責任を果たすスタッフメンバーを選択します。
7. [送信] をクリックします。
   関係が [コンシューマースタッフリレーションシップ] 関連リストに追加されます。

世帯のスタッフ関係の作成

事業所のスタッフメンバーと世帯間の関係を作成します。

始める前に

必要なロール：
admin、sn_customerservice_manager、sn_customerservice.svc_location_manager、sn_customerservice.svc

このタスクについて

事業所にスタッフメンバーとして追加されたユーザーには、世帯リレーションシップを割り当てることができます。

リレーションシップは責任に基づいています。責任とは、顧客やコンシューマーをサポートする際のロールまたは機能を指しています。世帯リレーションシップを作成するには、関係マネージャーの責任を使用してください。

手順

1. [すべて] > [カスタマーサービス] > [サービス組織] > [内部/外部事業所]に移動します。
2. 内部または外部の事業所を選択します。
3. [世帯のスタッフ関係] 関連リストで、[新規] をクリックします。
   この関連リストには、その場所のいずれかのスタッフメンバーとの関係を持つ世帯が表示されます。
4. [世帯] フィールドで、ユーザーが割り当てられているコンシューマーを選択します。
5. [責任] フィールドで、[リレーションシップマネージャー] の責任を選択します。
6. [ユーザー] フィールドで、責任を果たすスタッフメンバーを選択します。
7. [送信] をクリックします。
   関係が [世帯のスタッフ関係] 関連リストに追加されます。

事業所の販売済み製品の作成および管理

場所エージェントロールを持つスタッフメンバーは、事業所の販売済み製品を管理できます。

始める前に

必要なロール：sn_customerservice_manager、sn_customerservice.svc_location_agent、または admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて

sn_customerservice_manager ロールを持つスタッフメンバーは、適切な製品モデルを選択することで販売済み製品を作成できます。これに対し、sn_customerservice.svc_location_agent ロールを持つスタッフメンバーは、サービス組織にインストールされている販売済み製品のリストの表示のみを実行できます。

手順

1. [すべて] > [カスタマーサービス] > [サービス組織] > [内部/外部事業所]に移動します。
2. 内部または外部の事業所を選択します。
3. [販売済み製品] 関連リストで、[新規] をクリックします。
4. フォームのフィールドに入力します。

[販売済み製品] フォーム

フィールド	説明
名前	販売済み製品の名前。
製品	顧客に販売された製品モデル。
親販売済み製品	販売済み製品に子コンポーネントが含まれている場合の、別の販売済み製品への参照。
サービス組織	顧客にサービスを提供する際に関与する内部または外部のエンティティ。 **注:** 販売済み製品はサービス組織と密接に関係しています。たとえば、サービス組織を選択した場合、すべての親製品が同じサービス組織から提供されます。

5. [送信] をクリックします。
   選択した事業所の販売済み製品レコードが作成されます。

関連情報

販売済み製品の作成

事業所のインストールベースアイテムの作成および管理

場所エージェントロールを持つスタッフメンバーは、事業所のインストールベースアイテムを作成および管理できます。

始める前に

必要なロール：sn_customerservice_manager、sn_customerservice.svc_location_agent、または admin

このタスクについて

sn_customerservice_manager ロールを持つスタッフメンバーは、適切な構成アイテムを選択することでインストールベースアイテムを作成できます。これに対し、sn_customerservice.svc_location_agent ロールを持つスタッフメンバーは、サービス組織にインストールされているインストールベースアイテムのリストの表示のみを実行できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [すべて] > [カスタマーサービス] > [サービス組織] > [内部/外部事業所]に移動します。
2. 内部または外部の事業所を選択します。
3. [インストールベースアイテム] 関連リストで、[新規] をクリックします。
4. フォームのフィールドに入力します。

インストールベースアイテムフォーム

フィールド	説明
番号	インストールベースアイテムの一意の ID。このシステムではこのフィールドの値は自動で設定されますが、変更できます。
名前	インストールベースアイテムの名前。
構成アイテム	販売済み製品に子コンポーネントが含まれている場合の、別の販売済み製品への参照。
サービス組織	顧客にサービスを提供する際に関与する内部または外部のエンティティ。
オーナー	インストールベースアイテムのビジネスマネージャー。
サポート担当者	サポートされる構成アイテム。

5. [送信] をクリックします。
   選択した事業所のインストールベースアイテムレコードが作成されます。

関連情報

インストールベースアイテムの作成

サービス組織のインストールベース

サービス組織で製品とサービスを追跡することで、積極的なカスタマーサポートをサービスモデル基盤に拡張します。

事業所はサービス組織の拡張であり、カスタマーサービスを提供するために重要です。事業所は、店舗、支店、フランチャイズ、販売代理店などの物理チャネルを通じて顧客とやり取りする企業のサポートを可能にします。事業所は、多くの場合、消費者が情報を求めて購入したり、ポストセールスおよび継続的なサポートを行ったりする企業の顔と見なされます。

企業は、これらの場所に複数の製品を導入して顧客にサービスを提供します。以前は、企業がこれらの製品やサービスを追跡および管理する簡単な方法はありませんでした。アカウントと消費者の製品とサービスのみを追跡できたため、機器の故障やサービスの遅延が発生し、顧客満足度が低下することがよくありました。

積極的なカスタマーサポートをサービスモデル基盤に拡張することで、販売済み製品とサービス組織に導入されているインストールベースアイテムを追跡することができます。

Xanadu リリース以降、サービス組織は次のことができるようになりました。

- 事業所に導入されている製品とサービスを追跡および管理する。
- 事業所の貢献者がケースを送信してサポートを要求できるようにする。
- 事業所に導入された販売済み製品とインストールベースアイテムのケースを作成して解決する。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関連情報

- サービス組織向けの販売済み製品とインストールベースのプラグイン
- ロールのアサイン

サービス組織向けの販売済み製品とインストールベースのプラグイン

サービス組織の販売済み製品とインストールベースアイテムを追跡します。

サービス組織向けの販売済み製品とインストールベースのプラグイン

プラグインは、サービス組織が、販売済み製品とインストールベースアイテムを追跡するために使用されます。

販売済み製品とインストールベースのプラグイン

プラグイン名	説明
事業所 [com.snc.business_location]	このプラグインは、企業が店舗や支店などの物理チャネルを通じて顧客と取引を行うサービスモデル基盤をサポートします。
カスタマーサービスインストールベース管理 [com.snc.install_base]	このプラグインを使用して、顧客はインストールベースの現在のステータスを把握し、機能に影響を与える可能性のある下流のエンティティとの関係を確立できます。

関連情報

- ロールのアサイン
- 事業所の販売済み製品の作成および管理
- 事業所のインストールベースアイテムの作成および管理

サービスモデル基盤の世帯

世帯エンティティは、通常、住所を共有し、サービスをグループとして使用するコンシューマーのグループを表します。

世帯は、その世帯のメンバーとして追加されたコンシューマーによって構成されます。

注: 世帯には住所があり、コンシューマーには独自の住所があります。コンシューマーをメンバーとして世帯に追加する際、これらの住所は同一である必要はありません。

世帯エンティティを使用すると、次のことができます。

- 世帯を作成し、世帯のメンバーとしてコンシューマーを追加します。
- 世帯と世帯メンバーのケースを作成します。
- 世帯メンバー間の関係を作成します。これらの関係により、ある世帯メンバーが別のメンバーの代わりにケースを管理することができます。
- スタッフメンバーと世帯または世帯メンバーの間に関係を作成し、スタッフメンバーがこれらの世帯とメンバーのケースを管理できるようにします。
- 販売された製品、契約、エンタイトルメントを含む世帯の情報を追跡します。

世帯主

世帯には、1 人のメンバーを世帯主として指定することができます。世帯主として追加されたコンシューマーは、自動的に世帯のメンバーとして追加されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

世帯主は、世帯および他の世帯メンバーのすべてのケースと情報にアクセスできます。世帯主には次のものも表示されます。

- その世帯に対して販売された製品
- 世帯メンバーに対して販売された製品とインストールベースアイテム

世帯情報

世帯には複数のメンバーを含めることができます。これらのメンバーは、コンシューマーまたはコンシューマーユーザーのいずれかになります。コンシューマーは複数の世帯に属することもできます。

世帯のメンバーシップは、[世帯メンバー] フォームの [開始日] と [終了日] で定義されています。次の場合、世帯メンバーは現在のメンバーと見なされます。

- [開始日] フィールドが空であるか、今日の日付で入力されている場合。
- [開始日] フィールドに過去の日付が入力され、[終了日] フィールドが空であるか、今日の日付または将来の日付で入力されている場合。

現在のメンバーシップ日を持つ 1 つのレコードのみが、世帯の各コンシューマーに対して許可されています。コンシューマーは、世帯に複数回出入りすることができます。この情報は、開始日と終了日を使用して記録されます。

メンバーが世帯に対して追加または削除されると、メンバー履歴は保持されます。この情報は、[世帯] フォームの次の関連リストで確認できます。

- 現在のメンバー：現在世帯に属するコンシューマー。
- すべてのメンバー：世帯の現在および過去のメンバー。このリストには、世帯の履歴が記載されています。メンバーは、このリストに複数回表示される場合があります。

[世帯] フォームでは、次の関連リストにある世帯ケースと製品に関する情報を検索することもできます。

- ケース：世帯内のすべてのメンバーに対して作成されたケース。
- 販売済み製品：世帯が所有する製品。これらの製品は、複数の世帯メンバーが所有または共有することができます。

世帯メンバーの関係

世帯と世帯メンバーに対して、次のタイプの関係を作成できます。これらの関係は、[世帯] フォームの次の関連リストに含まれています。

- メンバーの関係：世帯メンバー間で確立された関係。これらのリレーションシップは、認可済み担当者の責任を使用して作成されます。他の世帯メンバーとの認可済み担当者関係を持つ世帯メンバーは、そのメンバーの代理として行動し、そのメンバーのケースと情報を管理することができます。
- 世帯チーム：エージェントと世帯の間で確立された関係。これらのリレーションシップは、リレーションシップマネージャーの責任を使用して作成されます。関係マネージャーとして世帯との関係を持つエージェントは、その世帯のすべてのケースを管理できます。

コンシューマーリレーションシップ

コンシューマー向けに、次のタイプの関係を作成できます。

- コンシューマーリレーションシップ **(Consumer Relationships)**：世帯に関係なく、2 人のコンシューマーの間で確立された関係。これらのリレーションシップは、認可済み担当者の責任を使用して作成されます。他のコンシューマーとの認可済み担当者関係を持つコンシューマーは、そのコンシューマーのケースを管理できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- コンシューマーチーム：エージェントとコンシューマーの間で確立された関係。これらのリレーションシップは、リレーションシップマネージャーの責任を使用して作成されます。関係マネージャーとしてコンシューマーとの関係を持つエージェントは、そのコンシューマーのすべてのケースにアクセスできます。

世帯の作成または更新

世帯を作成します。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice_manager、admin

このタスクについて
世帯は、同じ住所に住み、製品やサービスを共有しているコンシューマーのグループで構成されます。

世帯には、指定された世帯主と、現在の複数のメンバーを含めることができます。世帯主は、他の世帯メンバーのすべてのケースと情報にアクセスできます。

システムアドミニストレーターロールを持つユーザーは、世帯を作成できます。このユーザーは、世帯を削除することもできます。世帯が削除されると、メンバー、販売された製品、ケース、作業指示書を含む、世帯への参照情報と関連付けが削除されます。ただしこれらの関連エンティティは削除されません。

手順

1. [すべて] > [カスタマーサービス] > [顧客] > [世帯]に移動します。
2. [世帯] リストの [新規] をクリックします。
3. [世帯] フォームのフィールドに入力します。
4. [送信] をクリックします。
   世帯が世帯リストに追加されます。

関連情報

サービスモデル基盤の世帯

サービスモデル基盤 関係

世帯へのコンシューマーの追加

世帯のメンバーとしてコンシューマーを追加します。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice_manager、admin

このタスクについて
コンシューマーテーブルから世帯に既存のコンシューマーを追加できます。

- 世帯には複数のコンシューマーを含めることができます。
- コンシューマーは複数の世帯に属することができます。1 世帯をそのコンシューマーの主世帯として指定できます。

世帯メンバーのレコードは、世帯メンバーテーブルに追加されます。コンシューマーが世帯に追加されると、コンシューマーには、プリフィックス HM で始まる一意の世帯メンバー番号が割り当てられます。

[世帯] フォームには、世帯メンバーの次の関連リストが含まれています。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 現在のメンバー：現在の日付で世帯に属するコンシューマー。
- すべてのメンバー：現在のメンバーと過去のメンバー。カスタマーサービスマネージャーまたはアドミニストレーターは、[終了日] フィールドに日付を追加することで、コンシューマーが世帯から外れたことを示すことができます。世帯から外れたコンシューマーは、その世帯に再び追加できます。

手順

1. [すべて] > [カスタマーサービス] > [顧客] > [世帯]に移動します。
2. 世帯を選択します。
3. [現在のメンバー] 関連リストで [新規] をクリックします。
4. [コンシューマー] フィールドのコンシューマーテーブルからユーザーを追加します。
   [世帯] フィールドは、ステップ 2 で選択した世帯によって自動的に更新されます。
5. オプション: 必要に応じて、コンシューマーが世帯に追加された日付を [開始日] フィールドに追加します。
   コンシューマーが世帯から削除された場合、[終了日] フィールドを追加できます。
6. [送信] をクリックします。
   コンシューマーが [現在のメンバー] 関連リストに追加されます。

   このコンシューマーの [コンシューマー] フォームでは、世帯が次の関連リストに追加されます。
   - 現在の世帯
   - すべての世帯

   注: これらの関連リストを表示するには、[コンシューマー] フォームの設定が必要になる場合があります。詳細については、「サービスモデル基盤の構成」を参照してください。

世帯メンバー間の関係の作成

同じ世帯の現在のメンバーである 2 人のコンシューマー間の関係を作成します。

始める前に

必要なロール：sn_customerservice_manager、admin

このタスクについて

リレーションシップは責任に基づいています。責任とは、顧客やコンシューマーをサポートする際のロールまたは機能を指しています。世帯の 2 人のコンシューマー間の関係を作成するには、認可済み担当者の責任を使用してください。

手順

1. [すべて] > [カスタマーサービス] > [顧客] > [世帯]に移動します。
2. 世帯を選択します。
3. [メンバーの関係] 関連リストで [新規] をクリックします。
   この関連リストには、この世帯のコンシューマー間に存在する現在の関係が表示されます。[新規] をクリックすると、[世帯] フィールドがすでに入力されている新しい世帯メンバーの関係を表示します。
4. [コンシューマーは **(Consumer is)**] フィールドで、同じ世帯内の別のコンシューマーの代理として責任を果たすために、世帯のコンシューマーを選択します。
5. [責任] フィールドで、[認可済み担当者] の責任を選択します。
6. [コンシューマーの **(of Consumer)**] フィールドで、[コンシューマーは **(Consumer is)**] フィールドのコンシューマーが代表しているコンシューマーを選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

7. [送信] をクリックします。
   関係が [メンバーの関係] 関連リストに追加されます。

2 人のコンシューマー間の関係を作成します。

世帯に関係なく、2 人のコンシューマー間のリレーションシップを作成します。

始める前に
必要なロール：
sn_customerservice.svc_location_manager、sn_customerservice_manager、admin

このタスクについて
リレーションシップは責任に基づいています。責任とは、顧客やコンシューマーをサポートする際のロールまたは機能を指しています。2 人のコンシューマー間の関係を作成するには、認可済み担当者の責任を使用してください。

手順
1. [すべて] > [カスタマーサービス] > [顧客] > [コンシューマー]に移動します。
2. コンシューマーを選択します。
3. [コンシューマーリレーションシップ (Consumer Relationships)] 関連リストで、[新規] をクリックします。
   この関連リストには、選択したコンシューマーに存在する現在の関係が表示されます。[新規] をクリックすると、 [コンシューマー対コンシューマーの関係] フォームが、[コンシューマーは **(Consumer is)]** フィールドが埋まった状態で表示されます。
4. [責任] フィールドで、[認可済み担当者] の責任を選択します。
5. [コンシューマーの **(of Consumer)]** フィールドで、[コンシューマーは **(Consumer is)]** フィールドのコンシューマーが代表しているコンシューマーを選択します。
6. [送信] をクリックします。
   関係が [コンシューマーリレーションシップ (Consumer Relationships)] 関連リストに追加されます。

コンシューマーまたは世帯のケースの作成および管理

場所エージェントロールを持つスタッフメンバーは、コンシューマーと世帯のケースを作成および管理できます。

始める前に
必要なロール：
sn_customerservice.svc_location_agent、sn_customerservice.svc_location_consumer_agent、sn_customers

このタスクについて
場所エージェントまたはコンシューマー場所エージェントロールのいずれかを持つ事業所のスタッフメンバーは、世帯とコンシューマーのケースを作成できます。

(関係マネージャーの責任に基づいて) 世帯との関係を持つスタッフメンバーまたは内部ユーザーは、その世帯とそのメンバーのケースを作成できます。世帯との関係を持つユーザーは、次の場所にリストされます。

- [世帯] フォームの [世帯チーム] 関連リスト。
- 世帯チームのメンバーリスト。

関係マネージャーは、アクセス可能なケースに対し、次のアクションを実行できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- コメントと作業メモを追加する。
- 添付ファイルを追加する。
- ケースをクローズする。

コンシューマーケースが作成または更新されると、コンシューマーはメール通知を受信します。世帯がケースに追加された場合、ケースの作成時または更新時に世帯主にも通知が送信されます。

手順

1. [すべて] > [カスタマーサービス] > [ケース]に移動し、[新規作成] をクリックします。
2. オプション: 作成するケースのタイプを選択します。
3. 次のいずれかの操作を実行します。

オプション	説明
コンシューマーを追加します。	[コンシューマー] フィールドでコンシューマーを選択します。 ◦ コンシューマーが 1 世帯のみに属する場合、[世帯] フィールドが自動的に更新されます。 ◦ コンシューマーが複数の世帯に属する場合は、[世帯] フィールドで、コンシューマーが属する世帯から対象の世帯を選択します。 ◦ コンシューマーが世帯に属していない場合は、[世帯] フィールドを空のままにすることができます。
世帯を追加します。	[世帯] フィールドで世帯を選択します。 ◦ 世帯に現在メンバーが 1 人しかいない場合は、[コンシューマー] フィールドが自動的に更新されます。 ◦ 世帯に現在メンバーが複数存在する場合は、[コンシューマー] フィールドで世帯メンバーからコンシューマーを選択します。

4. [ケース] フォームの残りのフィールドに入力します。
5. 必要に応じて、世帯の他のメンバーをウォッチリストに追加します。
   関係マネージャーの関係を持つユーザーが世帯または世帯メンバーのケースを作成している場合、このユーザーは自動的にウォッチリストに追加されます。
6. [送信] をクリックします。
   ケースは、[世帯] フォームの [ケース] 関連リストに追加されます。

関連情報

サービスモデル基盤のケース

世帯のエンタイトルメントの作成

すべての世帯メンバーが同じ契約条件の下でカバーされるように、世帯のエンタイトルメントを作成します。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice_manager、admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
システムアドミニストレーターとカスタマーサービスマネージャーは、世帯のエンタイトルメントを作成できます。これらのエンタイトルメントは、その世帯の現在のメンバーに適用されます。

世帯またはコンシューマーに対してケースが作成されると、[ケース] フォームの [エンタイトルメント] フィールドには、利用可能なエンタイトルメントリストが表示されます。

フィールドタイプに基づいて一覧表示されるエンタイトルメント

これらのフィールドが入力されている場合	[エンタイトルメント] フィールドには、これらのエンタイトルメントリストが表示されます。
世帯およびコンシューマー	コンシューマーと世帯の両方のエンタイトルメント。
世帯	世帯のエンタイトルメント。
コンシューマー	コンシューマーのエンタイトルメント。

手順
1. [すべて] > [カスタマーサービス] > [契約] > [エンタイトルメント]に移動します。
2. [新規] をクリックします。
3. [世帯] フィールドで世帯を選択します。
   世帯を選択すると、世帯主が [コンシューマー] フィールドに自動的に追加されます。

   注: フォームレイアウトの構成と、[世帯] フィールドの追加が必要になる場合があります。

4. オプション: 必要に応じて、[コンシューマー] フィールドで別の世帯メンバーを選択してください。
5. [エンタイトルメント] フォームの残りのフィールドに入力します。
   詳細については、「CSM エンティティのエンタイトルメントの作成 (Create entitlements for CSM entities)」を参照してください。
6. [送信] をクリックします。
   エンタイトルメントは、[世帯] フォームの [エンタイトルメント] 関連リストに追加されます。

世帯のサービス契約の作成
すべての世帯メンバーが同じ契約条件の下でカバーされるように、世帯のサービス契約を作成します。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice_manager、admin

このタスクについて
システムアドミニストレーターとカスタマーサービスマネージャーは、世帯の契約を作成できます。これらの契約は、その世帯の現在のメンバーに適用されます。

世帯または消費者に対してケースが作成されると、[ケース] フォームの [契約] フィールドでは、利用可能な契約がリスト表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- [世帯] と [コンシューマー] フィールドにデータが入力されている場合、[契約] フィールドでは、コンシューマーと世帯の両方の契約がリスト表示されます。
- [世帯] フィールドのみが入力されている場合、[契約] フィールドには、世帯の契約がリスト表示されます。
- [コンシューマー] フィールドのみが入力されている場合、[契約] フィールドにはコンシューマの契約がリスト表示されます。

手順

1. [すべて] > [カスタマーサービス] > [契約] > [サービス契約]に移動します。
2. [新規] をクリックします。
3. [世帯] フィールドで世帯を選択します。
   世帯を選択すると、世帯主が [コンシューマー] フィールドに自動的に追加されます。

   注: フォームレイアウトの構成と、[世帯] フィールドの追加が必要になる場合があります。

4. オプション: 必要に応じて、[コンシューマー] フィールドで別の世帯メンバーを選択してください。
5. [契約] フォームの残りのフィールドに入力します。
   詳細については、「サービス契約の作成」を参照してください。
6. [送信] をクリックします。
   契約は、[世帯] フォームの [契約] 関連リストに追加されます。

消費者サービスポータルの変更

カスタマーサービス世帯プラグインを有効にすると、Consumer サービスポータルで世帯と世帯メンバーを表示したり、世帯メンバーのケースを表示および作成したりできます。

ポータルでの複数の世帯の表示

コンシューマーは複数の世帯に属することができ、主世帯を 1 つ指定することができます。カスタマーサービス世帯プラグインがアクティブになっている場合、消費者サービスポータルにログインしているコンシューマーは、ユーザープロファイルページに次の情報を表示できます。

- [主世帯] フィールドのコンシューマーの主世帯。
- 世帯リストでコンシューマーが属する世帯。

ポータルでの世帯メンバーの表示

世帯主であるコンシューマーの場合、[サポート] メニューには、世帯の現在のすべてのメンバーがリストされている [世帯メンバー] メニューアイテムがあります。

このメニューアイテムを選択すると、ログインしているコンシューマーが世帯主である世帯のメンバーをリストしたページが表示されます。

世帯の他のメンバーまたは他のコンシューマーのケースの作成

コンシューマーは、次のインスタンスで別のコンシューマーのケースを作成できます。

- 世帯主のコンシューマーは、世帯の他のメンバーのケースを作成できます。
- 別のコンシューマーの認可済み担当者であるコンシューマーは、そのコンシューマーの代わりにケースを作成できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ケースを作成する場合、世帯主または認可済み担当者は、レコードプロデューサーの [コンシューマー] フィールドで世帯メンバーを選択できます。

- ログインしたコンシューマーが 1 つの世帯にのみ属する場合、データが送信されるとケースに自動的に追加されます。
- ログインしたコンシューマーが複数の世帯に属する場合、レコードプロデューサーの [世帯] フィールドで正しい世帯を選択できます。
- 世帯が最初に選択されている場合、[コンシューマー] フィールドにリストされているコンシューマーは、世帯の現在のメンバーに限定されます。

レコードプロデューサーの [世帯] および [コンシューマー] フィールドのデフォルトの選択には、主世帯とログインしたコンシューマーが含まれます。

ポータルでのケースの表示および更新

ログインしたコンシューマーは、ポータルで次のケースを表示できます。

- すべてのケース：自身の世帯か、自身が認可済み担当者であるコンシューマーに属するすべてのケース。
- 自分のケース：ログインしたコンシューマーによって作成されたケース。

世帯主または認可済み担当者は、自分の世帯に属するケースに対して、次のアクションを実行できます。

- コメントと添付ファイルの追加。
- ソリューションの承認または却下。
- ケースをクローズします。

コンシューマーケースの情報

カスタマーサービス世帯プラグインが有効になっている場合、[チケットフィールド] の詳細タブには [コンシューマー] フィールドが含まれています。

カスタマーサービス管理 (CSM) のプラグインのアクティブ化

カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションでサービスモデル基盤機能を有効にするには、Business Location (com.snc.business_location) およびカスタマーサービス世帯 (com.snc.household) プラグインをアクティブ化する必要があります。

プラグインをアクティブ化して サービスモデル基盤 の機能を有効にする

プラグイン	説明
事業所の有効化	事業所のカスタマーサービスを管理するこのプラグインをアクティブ化します。このプラグインは、店舗、支店、フランチャイズ、販売代理店などの物理チャネルを通じて顧客とやり取りする企業のサポートを可能にします。
カスタマーサービス世帯の有効化	世帯のカスタマーサービスを管理するこのプラグインをアクティブ化します。このプラグインを使用すると、世帯を作成し、世帯のメンバーを定義し、世帯メンバー間の関係を識別することができます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関連情報

事業所の有効化

カスタマーサービス世帯の有効化

事業所の有効化

Business Location プラグインを有効にして、事業所のカスタマーサービスを管理します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
Business Location プラグイン (com.snc.business_location) を使用することで、店舗、支店、フランチャイズ、販売代理店などの物理チャネルを通じて顧客とやり取りする企業のサポートを行うことができます。Business Location プラグイン (com.snc.business_location) をアクティブ化すると、Service Organization プラグイン (com.snc.service_organization) が自動的にアクティブ化されます。これにより、支店、店舗、フランチャイズ、および販売代理店などのカスタマーサービス構造の内部エンティティおよび外部エンティティのサポートが有効になります。

注: Xanadu リリース以降、Business Location (com.snc.business_location) プラグインを有効にすると、Case types (com.snc.csm_case_types) プラグインが自動的に有効になります。

手順

1. [すべて] > [システム定義] > [プラグイン]に移動します。
2. Business Location プラグイン (com.snc.business_location) を検索します。
3. [アクティブ化] をクリックします。

関連情報

カスタマーサービス世帯の有効化

カスタマーサービス世帯の有効化

世帯のカスタマーサービスを管理するには、Customer Service Household プラグインを有効化します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
カスタマーサービス世帯プラグイン (com.snc.household) を使用すると、世帯を作成し、世帯のメンバーを定義し、世帯メンバー間の関係を識別できるようになります。このプラグインは自動的に、カスタマーサービスベース拡張エンティティプラグイン (com.snc.cs_base_extension) を有効化し、関係、ユーザープロファイル属性、およびロールを通じたきめ細やかなアクセス制御を実現します。

手順

1. [すべて] > [システム定義] > [プラグイン]に移動します。
2. カスタマーサービス世帯プラグイン (com.snc.household) を検索します。
3. [アクティブ化] をクリックします。

関連情報

事業所の有効化

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

クエリルールの有効化

クエリルールシステムプロパティ [sn_cs_queryrules.use_query_rules] の値を **[true]** に設定します。アップグレードする顧客の場合は、**[true]** に設定した後、クエリ前ビジネスルールの変更をクエリルールに移行して検証する必要があります。

フォームとリストの構成

フォームを構成し、事業所および世帯データモデルをサポートするためのフィールドおよび関連リストを追加します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [カスタマーサービス] > [管理] > [ガイド付きセットアップ]に移動し、[ようこそ] をクリックします。
2. [サービスモデル基盤] カテゴリで、[ようこそ] をクリックします。
3. [フォームとリストの構成] をクリックします。
4. [ケース] ビューと [ワークスペース] ビューの [コンシューマー] フォームに以下の関連リストを追加します。
   - 現在の世帯
   - [世帯メンバー] > [コンシューマー] (すべての世帯)
   - コンシューマーリレーションシップ
   - 世帯の関係
   - [コンシューマーチームメンバー (Consumer Team Member)] > [コンシューマー] (コンシューマーチーム)
   - 販売済み製品
5. [ケース] ビューと [ワークスペース] ビューの [ケース] フォームに [サービス組織] フィールドを追加します。
6. [ケース] ビューと [ワークスペース] ビューの [ケース] フォームに [サービス組織の要求 **(Requesting Service Organization)]** フィールドを追加します。
7. [ケース] ビューと [ワークスペース] ビューの [ケース] フォームに [更新者] フィールドを追加します。
8. [ケース] ビューと [ワークスペース] ビューの [ケース] フォームに [世帯] フィールドを追加します。
9. [ケース] ビューと [ワークスペース] ビューの [コンシューマー] フォームに [主な世帯] (世帯) フィールドを追加します。

   注: [ケース] ビューと [ワークスペース] ビューの両方で、[世帯] フィールドが [コンシューマー] フォームに追加されたら、新しいコンシューマーのフォームに [主な世帯] フィールドがないことを確認してください。

10. [ケース] ビューと [ワークスペース] ビューの [販売済み製品] フォームに以下の関連リストを追加します。
    - すべてのコンシューマー
    - より多くのコンシューマー

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

11. [ケース] ビューと [ワークスペース] ビューの [エンタイトルメント] フォームに [世帯] フィールドを追加します。
12. [ケース] ビューと [ワークスペース] ビューの [契約] フォームに [世帯] フィールドを追加します。
13. [ケース] ビューと [ワークスペース] ビューの [販売済み製品] フォームに [世帯] フィールドを追加します。
14. [ケース] ビューと [ワークスペース] ビューの [サービス組織] フォームに以下の関連リストを追加します。
    - メンバー
    - [ケース] > [サービス組織] (ケース)
    - アカウントのスタッフ関係
    - コンシューマースタッフリレーションシップ
    - 世帯のスタッフ関係
15. [ケース] ビューと [ワークスペース] ビューの [世帯] フォームに以下の関連リストを追加します。
    - 現在のメンバー
    - [世帯メンバー] > [世帯] (すべてのメンバー)
    - [世帯メンバーの関係] > [世帯] (メンバー関係)
    - [世帯チームメンバー] > [世帯] (世帯チーム)
    - [ケース] > [世帯] (ケース)
    - [エンタイトルメント] > [世帯] (エンタイトルメント)
    - [契約] > [世帯] (契約)
    - [販売済み製品] > [世帯] (販売済み製品)

事業所の作成

事業所のユーザーとコンシューマーがアカウント、連絡先、コンシューマー、世帯を作成できるように、内部および外部の場所を確立します。

事業所の作成

タスク	説明
内部事業所の作成	内部事業所を作成します。
外部事業所の作成	外部事業所を作成します。

内部事業所の作成

内部事業所を作成し、ユーザーとコンシューマーがアカウント、連絡先、コンシューマー、世帯を作成できるようにします。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
事業所にはマネージャーがいます。内部事業所を作成する際、[内部事業所] フォームの [マネージャー] フィールドにユーザーを追加します。その後内部事業所マネージャーとして追加されたユーザーには、sn_customerservice.svc_location_manager_contributor ロールが自動的に割り当てられます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ただし、sn_customerservice.svc_location_manager ロールを内部事業所マネージャーに割り当てるには、*sn_bus_loc.int_bus_loc.onboard_location_manager_as_contributor* システムプロパティを **[false]** に設定する必要があります。

注: 内部事業所のマネージャーとして追加できるのは、内部ユーザーのみです。

内部事業所のマネージャーは、場所階層内のアカウント、世帯、またはコンシューマーのすべてのケース (子事業所のケースを含む) にアクセスできます。マネージャーも次のことができます。

- 場所階層内の事業所にスタッフメンバーを追加します。
- 場所階層のスタッフメンバーと、アカウントチームまたはコンシューマーチームの関係を作成します。
- 顧客情報を表示します。
- 場所階層で作成されたケースを更新します。
- 場所階層内の顧客のケースを作成します。

手順

1. [すべて] > [カスタマーサービス] > [サービス組織] > [内部事業所]に移動します。
2. [内部事業所] リストの [新規] をクリックします。
3. [内部事業所] フォームのフィールドに入力します。
4. [送信] をクリックします。
   場所が [内部事業所] リストに追加されます。

   内部事業所を作成すると、スタッフメンバーを場所に追加し、スタッフメンバーとアカウント、世帯、およびコンシューマー間の関係を作成し、事業所でサービスを提供する顧客のリストを追跡できます。

関連情報

外部事業所の作成

外部事業所の作成

外部事業所を作成し、ユーザーとコンシューマーがアカウント、連絡先、コンシューマー、世帯を作成できるようにします。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
内部と外部の両方のユーザーを外部事業所のマネージャーとして追加できます。

外部事業所のマネージャーは、場所階層内のアカウント、世帯、またはコンシューマーのすべてのケース (子事業所のケースを含む) にアクセスできます。マネージャーも次のことができます。

- 内部および外部の事業所のスタッフメンバーを作成します。
- スタッフメンバーにロールと責任を割り当てます。
- スタッフメンバーを場所に割り当てます。
- 場所階層で作成されたケースを表示および管理します。
- 場所の代わりにケースを送信します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [すべて] > [カスタマーサービス] > [サービス組織] > [外部事業所]に移動します。
2. [外部事業所] リストの [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。
   フィールド値の説明については、「外部事業所フォーム」を参照して ください。
4. [送信] をクリックします。
   場所が [外部事業所] リストに追加されます。

   外部事業所を作成すると、スタッフメンバーを場所に追加し、スタッフメンバーとアカウント、世帯、およびコンシューマー間の関係を作成し、事業所でサービスを提供する顧客のリストを追跡できます。

関連情報

内部事業所の作成

サービス組織の場所の詳細の追跡

サービス組織の場所の詳細を追跡してキャプチャすることで、フィールドサービス管理 (FSM)、ウォークアップエクスペリエンス および予約機能を提供できます。

概要

場所 (cmn_location) テーブルの詳細をキャプチャすることで、サービス組織のデータモデルを使用して フィールドサービス管理 (FSM)、ウォークアップエクスペリエンス および予約機能を提供できます。

注: サービス組織の場所の詳細を追跡するには、その前に Service Organization (com.snc.service_organization) プラグインをアクティブ化する必要があります。

場所フィールド

サービス組織フォームに移動すると、[場所] フィールドがあります。このフィールドに、自分の地理的な場所、つまりサービス組織の cmn_location を追加できます。サービス組織の cmn_location は住所フィールドと同期されますが、サービス組織の住所フィールドは cmn_location と同期されないため、一方向のみの同期になります。cmn_location は、双方向の 1 対 1 の関係でサービス組織に関連付けられています。

注: cmn_location レコードを変更しても、サービス組織の住所フィールドは更新されません。

場所 (cmn_location) と同期されるサービス組織レコードの住所フィールドは次のとおりです。

- 番地
- 市区町村
- 状況
- 国
- 郵便番号
- 緯度
- 経度

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注: ベースシステムでは、 [場所] フィールドはフォームまたはリストビューに表示されません。サービス組織の [場所] フィールドが定義されていない場合、オンデマンドスクリプトがベースシステムに付属しています。スクリプトは、住所フィールドから cmn_location レコードを生成します。

サービス組織の共通属性

共通の属性を使用して統一された参照アーキテクチャとデータモデルを確立することで、カスタマーサービス管理 (CSM) データモデルを拡張してサービス組織をサポートできます。

ファイナンシャルサービスオペレーション、 ヘルスケアとライフサイエンス、公共機関デジタルサービスなどの業界からユースケースを取得して、アーキテクチャとデータモデルの一般的な属性を取得できます。たとえば、サービス組織で銀行の支店、病院、および機関の属性を取得することができます。複数の業界にわたってこれらの共通の属性を取得することで、統一された参照アーキテクチャとデータモデルを作成でき、異なる業界間で同じ属性を実装することを回避できます。

次のテーブルは、サービス組織 [sn_customer_service_organization] テーブルに対して特定された一般的な属性を示しています。

一般的な属性のリスト

フィールド名	説明
メール	サービス組織のプライマリメールアドレス。
識別番号	サービス組織を識別するために使用される ID。
タイプ	業界別のプライマリサービス組織のタイプ。たとえば、支店、代理店、プロバイダー、店舗などです。
サブタイプ	業界内の組織タイプ。たとえば、[タイプ] および [サブタイプ] フィールドを使用して、サービス組織に使用する複数のタイプを選択できます。

会社レコードの事業所への追加と関連付け

会社レコードを作成し、内部事業所または外部事業所に関連付けます。

会社レコードを事業所に関連付ける構成タスク

タスク	説明
新しい会社を追加する	取引先のベンダー、メーカー、または顧客を表す会社レコードを作成します。
会社レコードと事業所の関連付け	会社レコードを事業所に関連付けて、事業所が会社であることを示します。

会社レコードと事業所の関連付け

会社レコードを事業所に関連付けて、さまざまな業界でサービス組織データモデルの導入を促進します。

始める前に

フォームレイアウトを使用して、[内部/外部事業所] フォームに [会社] フィールドを追加します。詳細については、「テーブルビルダー でのフォームレイアウトへのフィールドの追加」を参照してください。

必要なロール：admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [すべて] > [カスタマーサービス] > [サービス組織] > [内部/外部事業所]に移動します。
2. 会社レコードを関連付ける内部事業所または外部事業所をリストから選択します。
3. [会社] フィールドから前に作成した会社レコードを選択します。
4. ヘッダーを選択して長押し (または右クリック) し、[保存] を選択します。

タスクの結果
会社レコードが事業所に正常に関連付けられました。

事業所向け 仮想エージェント サポート

カスタマーサービスエージェントは、CSM エージェントワークスペース 上で事業所スタッフからのチャット要求を受信します。これらのエージェントは、スタッフメンバーが最初に事前チャットサーベイに回答することで、より効果的に問題を解決し、ケースを管理できるように支援できます。

概要

スタッフメンバーが事前チャットサーベイを使用してチャットを開始できるようにするには、アドミニストレーターが事業所サービスポータルの事前チャット構成をアクティブ化する必要があります。事前設定済みサーベイは、ベースシステムではデフォルトでアクティブ化されています。事業所がシステムをアップグレードして事前チャット構成を手動でアクティブ化している場合、スタッフメンバーはチャットの前に事前サーベイに回答できます。事前チャットサーベイの詳細については、「チャット前のサーベイ」を参照してください。

また、事前チャットサーベイ機能を使用するスタッフメンバーには、サービス組織貢献者 (sn_customerservice.service_organization_contributor) ロールおよび場所マネージャー (sn_customerservice.svc_location_manager_core) ロールをアサインする必要もあります。

正しいロールを持つスタッフが、事業所サービスポータル (BLSP) で事前チャットサーベイに回答したとします。チャットは、高度なワークアサインメント (AWA) ルーティングを介して、カスタマーサービスエージェントまたは 仮想エージェント にアサインされます。AWA の詳細については、「 高度な作業アサイン の詳細 」を参照してください。

スタッフメンバーとのチャット会話に入る前に、アサインされたエージェントがケースのコンテキストをレビューし、エージェントがケースの対処方法をよりよく理解できるようにします。

事前チャットサーベイ

事前チャットサーベイは、エージェントがケースに関するコンテキストを把握し、スタッフメンバーをより適切に支援できるように、チャットの前にスタッフメンバーが場所やサポートの要件の詳細を入力するのに役立ちます。事前チャットサーベイにより、チャットがより効率的になり、スタッフにとって有益なものになります。BLSP からチャットを開始する方法の詳細については、「事業所サービスポータルからの 仮想エージェント とのチャット」を参照してください。

事前チャットサーベイは、単一の事業所に関連付けられているサービス組織貢献者に対しては表示されません。場所はデフォルトで選択されています。

事前チャット構成にリスト表示されている事業所は、事業所マネージャーにアサインされている場所に限定されます。子事業所の場所は選択できません。

事前チャットサーベイの構成の詳細については、「チャット前のサーベイ設定を定義する 」を参照してください。

関連情報

事業所サービスポータルからの 仮想エージェント とのチャット

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

事業所サービスポータルからの 仮想エージェント とのチャット

事業所サービスポータルで事前サーベイに回答することで、ケースとケースの解決策について必要な情報を取得します。事前サーベイを通じてカスタマーサービスエージェントまたは 仮想エージェントは、所在地とケースの詳細を把握することができるため、この情報を繰り返して入力する手間を省くことができます。

始める前に

必要なロール：サービス組織貢献者 (sn_customerservice.service_organization_contributor) または場所マネージャー (sn_customerservice.svc_location_manager_core)

手順

1. 事業所サービスポータルでチャットアイコン ( ) をクリックして会話を開始します。

   注: 事業所サービスポータルのエージェントチャット構成 (sp_agent_chat_config) がアクティブである必要があります。

2. 事前チャットサーベイの場所のリストから、直接関連する事業所を選択し、[送信] を選択します。仮想エージェントまたはカスタマーサービスエージェントがチャット要求に応答します。
3. チャットが終了したら、[会話の終了 **(End Conversation)**] をクリックします。

次のタスク

エージェントがケースを作成するか、ディスカッションを既存のケースにリンクした場合、[ケース] を選択して事業所サービスポータルから表示できます。

関連情報

事業所向け 仮想エージェント サポート

事業所へのスタッフメンバーの追加

ユーザーを事業所にスタッフメンバーとして追加して、アカウント、連絡先、コンシューマー、世帯をサポートできるようにします。

内部および外部の事業所へのスタッフメンバーの追加

タスク	説明
内部事業所にスタッフメンバーを追加します。	snc_internal ロールを持つ内部ユーザーを、内部事業所にスタッフメンバーとして追加します。
外部事業所へのスタッフメンバーの追加	snc_internal ロールを持つ内部ユーザーと snc_external ロールを持つ外部ユーザーの両方を、外部事業所にスタッフメンバーとして追加します。

関連情報

内部事業所にスタッフメンバーを追加します。

外部事業所へのスタッフメンバーの追加

内部事業所にスタッフメンバーを追加します。

ユーザーを内部事業所にスタッフメンバーとして追加して、アカウント、連絡先、コンシューマー、世帯をサポートします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：
admin、sn_customerservice_manager、sn_customerservice.svc_location_manager、sn_customerservice.svc

このタスクについて
snc_internal ロールを持つ内部ユーザーを、内部事業所にスタッフメンバーとして追加できます。

- アドミニストレーターとカスタマーサービスマネージャーは、事業所にスタッフメンバーを追加できます。
- 場所マネージャーは、アクセス権を持つ事業所にスタッフメンバーを追加できます。

手順

1. [すべて] > [カスタマーサービス] > [サービス組織] > [事業所] > [内部事業所]に移動します。
2. 目的の内部事業所レコードを選択します。
3. [メンバー] 関連リストで、[編集] をクリックします。
4. 目的のユーザーを選択し、メンバーリストに追加します。
5. [保存] をクリックします。

外部事業所へのスタッフメンバーの追加

ユーザーを外部事業所にスタッフメンバーとして追加して、アカウント、連絡先、コンシューマー、世帯をサポートします。

始める前に
必要なロール：
admin、sn_customerservice_manager、sn_customerservice.svc_location_manager、sn_customerservice.svc

このタスクについて
snc_internal ロールを持つ内部ユーザーと snc_external ロールを持つ外部ユーザーの両方を、外部事業所にスタッフメンバーとして追加できます。

- アドミニストレーターとカスタマーサービスマネージャーは、事業所にスタッフメンバーを追加できます。
- 場所マネージャーは、アクセス権を持つ事業所にスタッフメンバーを追加できます。

注: 新しい外部スタッフメンバーを外部事業所に追加するには、サービス組織の外部スタッフモジュールを使用する必要があります。

手順

1. [すべて] > [カスタマーサービス] > [サービス組織] > [事業所] > [外部事業所]に移動します。
2. 目的の外部事業所レコードを選択します。
3. [メンバーを登録] 関連リンクをクリックして、[外部事業所のメンバーの登録] レコードを開きます。
   このレコードを使用して、新しい場所のスタッフを登録したり、場所マネージャーによって管理されている場所間で既存のスタッフを移動したりして、それに応じてスタッフに責任を割り当てることができます。
4. フォームのフィールドに入力します。

外部事業所のメンバーの登録フォーム

フィールド	説明
外部事業所	自動生成された外部事業所。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
スタッフの登録	新しい場所のスタッフを登録するか、外部事業所階層から場所間で既存のスタッフを移動するために使用するフィールド。 ◦ 新しいスタッフ：サービス組織の外部スタッフ (sn_csm_service_organization_external_staff) テーブルに (snc_external) ロールを持つユーザーを作成します。 ◦ 既存のスタッフ：サービス組織階層で既に作業しているスタッフメンバーのリスト。
名	スタッフメンバーの名。
姓	スタッフメンバーの姓。
ユーザー ID	スタッフメンバーのユーザー ID。
メール	スタッフメンバーのメールアドレス。
メンバー	サービス組織の外部スタッフレコードのリストから外部スタッフメンバーを選択するために使用されるフィールド。 **注:** このフィールドは、[登録] スタッフフィールドから [既存のスタッフ] が選択されている場合にのみ表示されます。
メンバータイプ	選択した事業所の責任を割り当てるために使用されるフィールド。 ◦ なし：メンバーレコードを作成します。 ◦ リストメンバー **(Listed Member)**：メンバーレコードを作成します。メンバーレコードとともに、タイプが [リストメンバー (Listed Member)] で責任が空白の責任レコードが作成されます。 ◦ 場所の貢献者：メンバーレコードが作成され、メンバーレコードとともに、タイプが [場所の貢献者] で責任が [場所の貢献者] である責任レコードが作成されます。 **注:** 責任の割り当ては、既存のスタッフメンバーと新しいスタッフメンバーの両方に適用されます。

5. [送信] をクリックします。
   選択した外部事業所の新しい外部スタッフメンバーレコードが作成されます。アドミニストレーターがスタッフメンバーに責任を割り当てる必要があります。ただし、メンバータイプとして [なし] を選択した場合は、責任レコードを作成してはなりません。

責任のアサイン

責任データモデルを使用して、サービス組織 (SO) メンバーに責任を割り当てます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
多くの場合、企業ではスタッフが複数の事業所で作業する必要があり、場所によって責任が異なることがあります。責任データモデルを使用すると、SO メンバーに複数の責任を割り当てることができます。

責任データモデルは、サービス組織メンバーの責任 [sn_csm_svc_org_member_responsibility] テーブル内の責任のタイプと SO メンバーとの関係を維持します。

注: 事業所プラグインが有効な場合、この機能はデフォルトで有効になります。ただし、アップグレードのお客様の場合、既存の SO メンバーがアップグレード後も十分なアクセス権を保持できるように、[sn_csm_svc_org_member_responsibility] テーブルのデータが自動的に入力されます。Xanadu リリース以降に作成される新しいレコードは、次の手順を使用して作成する必要があります。

手順

1. [すべて] > [カスタマーサービス] > [サービス組織] > [内部/外部事業所]に移動します。
2. 事業所 (内部または外部) レコードを開きます。
3. [メンバー] 関連リストから SO メンバーレコードを開きます。
4. [新規] を選択して、SO メンバーの責任 [sn_csm_svc_org_member_responsibility] テーブルにレコードを作成します。
   サービス組織メンバーの責任レコードには、[メンバー] と [タイプ] の 2 つのフィールドが表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注: [メンバー] フィールドは [sn_csm_service_organization_member] テーブルを参照します。レコードが [SO メンバー] 関連リストから開始された場合、このフィールドは自動的に入力されますが、[タイプ] フィールドは [sn_customerservice_related_party_configuration] テーブルを参照します。

ベースシステムでは、特定のロールを持つユーザーに特定のタイプを割り当てることができます。

ユーザーロールと関連タイプ

ロール	タイプ
sn_customerservice.svc_location_agent	場所エージェント 注: このロールは、内部事業所にのみ適用されます。
sn_customerservice.svc_location_consumer_agent	場所コンシューマーエージェント 注: このロールは、内部事業所にのみ適用されます。
sn_customerservice.service_organization_contributor	場所の貢献者
sn_customerservice.svc_location_manager_contributor	場所マネージャーの貢献者
sn_customerservice.svc_location_manager	場所マネージャーの履行者 注: このロールは、内部事業所にのみ適用されます。
sn_bus_loc.location_relationship_manager	場所の関係性マネージャー 注: このロールは、外部事業所にのみ適用されます。
sn_bus_loc.svc_location_support_agent	場所サポートエージェント 注: このロールは、ワークスペースまたはプラットフォーム UI にアクセスできず、どのケースも履行できません。

5. 必要な関係者タイプをアサインした後、[送信] を選択します。
   SO メンバーに新しい責任が追加されます。

ロールのアサイン

内部および外部のユーザーにロールをアサインし、サービス組織、事業所、および世帯への適切なアクセス権を付与します。必要なロールをアサインすることで、各ユーザーにタスクを効果的に実行するために必要な権限を与えることができます。

始める前に
必要なロール：admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
サービスモデル基盤のプラグインは、カスタマーサービス管理 (CSM) に次のロールを追加します。

サービスモデル基盤ロール

ロール	説明	ロールを含む
場所マネージャーの貢献者 [sn_customerservice.svc_location_manager_contributor]	場所マネージャーの貢献者は、事業所で雇用されており、場所階層内の事業所をすべての子事業所とともに管理します。 場所マネージャーの貢献者は、次のタスクを実行します。 • サービス組織を管理する。 • 事業所のスタッフを管理する。 • 事業所の製品とサービスを追跡する。 • 親事業所または子事業所で作成されたアカウント、世帯、またはコンシューマーのケースを報告する。	• sn_customerservice.consumer_contributor • sn_customerservice.svc_location_manager_ • sn_customerservice.service_organization_c • sn_customerservice.account_contributor
場所の関係性マネージャー [sn_bus_loc.location_relationship_manager] 注: このロールは、外部事業所にのみ適用されます。	場所の関係性マネージャーは、親ビジネスによって雇用され、1 つ以上の外部事業所の連絡先として機能します。 場所の関係性マネージャーは、次のタスクを実行します。 • 外部事業所の製品やサービスに関連するすべてのアクティビティを管理および監視する。 • 外部事業所のパフォーマンスを監視する。 • 外部事業所のステークホルダーからのケースステータスに関するクエリに応答する。	sn_customerservice.svc_location_manager_c
場所エージェント [sn_customerservice.svc_location_agent]	場所エージェントは、次のタスクを実行します。	• sn_fsm_servicedesk_agent • sn_esm_location_agent

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービスモデル基盤ロール (続く)

ロール	説明	ロールを含む
注: このロールは、内部事業所にのみ適用されます。	• すべてのカスタマーサービス管理 (CSM) エンティティを表示する。 • 任意のアカウント、世帯、コンシューマー、またはサービス組織のケースを作成する。 • エージェントの場所で作成された任意のアカウント、世帯、コンシューマー、またはサービス組織のケースを履行します。	
場所コンシューマーエージェント [sn_customerservice.svc_location_consumer_agent] 注: このロールは、内部事業所にのみ適用されます。	場所コンシューマーエージェントは、次のタスクを実行します。 • すべての CSM エンティティを表示する。 • 任意のアカウント、世帯、コンシューマー、またはサービス組織のケースを作成する。 • サービス組織または子サービス組織で作成された任意のアカウント、世帯、コンシューマー、またはサービス組織のケースを履行します。 • 関連スタッフをアカウント、世帯、またはコンシューマーに割り当てます。	• sn_fsm_servicedesk_agent • sn_esm_location_agent
場所マネージャー [sn_customerservice.svc_location_manager] 注: このロールは、内部事業所にのみ適用されます。	場所マネージャーは、次のタスクを実行します。 • 関連するアカウント、世帯、コンシューマー、またはサービス組織のすべての CSM エンティティを表示する。 • 顧客の場所で作成された任意の関連アカウント、世帯、コンシューマー、またはサービス組織のケースを作成、更新、クローズする。	• sn_fsm_servicedesk_agent • sn_customerservice.svc_location_agent • email_client_quick_message_author • sn_templated_snip.template_snippet_writer • sn_customerservice.svc_location_manager • sn_shn.admin • approver_user • sn_customerservice.svc_location_consumer
リレーションシップエージェント	エージェントが関係を持つアカウント、連絡先、コンシュー	• agent_workspace_user • sn_fsm_servicedesk_agent

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービスモデル基盤ロール (続く)

ロール	説明	ロールを含む
[sn_customerservice.relationship_agent]	マー、および世帯のケースを管理します。 これには、サービスモデル基盤プラグインで提供される以下の関係が含まれます。 • アカウントマネージャー：内部ユーザーとアカウントの間に関係を作成します。 • リレーションシップマネージャー：内部ユーザーとコンシューマーまたは世帯の間に関係を作成します。	• snc_internal • sn_templated_snip.template_snippet_reade • sn_customerservice.csm_workspace_user • sn_shn.editor • email_composer
サービス管理場所エージェント [sn_esm_location_agent]	サービス管理場所エージェントは、事業所のエージェントです。	• sn_lookup_verify_user • assignment_workbench • ナレッジ • agent_workspace_user • actsub_user • template_editor • chat_admin • cmdb_read • agent_schedule_user • interaction_agent • sn_templated_snip.template_snippet_reade • sn_customerservice.csm_workspace_user • sn_shn.editor • email_composer • template_editor_global
場所サポートエージェント [sn_bus_loc.svc_location_support_agent]	場所サポートエージェントは、履行者を務めるサービス組織のメンバーであり、次のタスクを実行できます。 • すべての CSM エンティティを表示する。 • ケースを作成して解決する。 • CSM 構成可能ワークスペースにアクセスする。 • 事業所 360 を使用して、サポートする内部事業所および外部事業所、販売済み製品、	• sn_esm_location_agent • sn_csm_case_types.service_definition_viewe

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービスモデル基盤ロール (続く)

ロール	説明	ロールを含む
	場所メンバー、インストールベースアイテム、および利用可能なサービスの詳細を表示する。 注: 外部事業所ではケースの履行が有効になっていないため、場所サポートエージェントのロールはサポートされていません。	

注: 事業所に関連付けられている関係貢献者、アカウント貢献者、コンシューマー貢献者などの貢献者ユーザーは、場所の貢献者 (sn_customerservice.service_organization_contributor) ロールを持っている場合にのみ事業所にアクセスできます。

手順

- サービスモデル基盤ガイド付きセットアップを使用してユーザーにロールをアサインできます。
- *Now Platform* のユーザー管理機能を使用して、ユーザーにロールをアサインすることもできます (「ユーザーへのロールの割り当て」)。

アサイン先グループの設定

アサイン先グループを内部事業所または外部事業所に関連付けます。この関連付けにより、一対多 (1：M) の関係を形成します。つまり、1 つ以上のグループを 1 つのサービス組織に関連付けることができます。このプロセスにより、組織間サポート機能を使用して、ケースを適切なチームメンバーにルーティングすることが容易になります。

事業所でアサイン先グループを設定するための構成タスク

タスク	説明
グループの作成	サービス組織に関連付けるグループを作成します。
グループの構成	グループの構成には、グループメンバーの追加と必要なロールのアサインが含まれます。
グループと事業所の関連付け	グループと事業所の間に 1 対多 (1:M) の関係を確立します。
事業所へのグループメンバーの追加	グループメンバーを事業所に登録し、ケースに対応する専任のグループを作成します。

グループの作成

スキル、場所、製品モデルなどの特定の要件に基づいてチームメンバーに作業をアサインするためのグループを作成します。このアプローチにより、ケースを適切なチームメンバーにルーティングできます。

始める前に
必要なロール：admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [すべて] > [ユーザー管理] > [グループ] に移動します。
2. [新規] を選択します。
3. [グループ] フォームのフィールドに入力します。

グループフォーム

フィールド	説明
名前	グループの名前。
グループメール	連絡先グループのメールアドレスまたは配布リスト (グループマネージャーなど) 注: デフォルトでは、グループメールアドレスは、メンバーの個々のメールアドレスに優先します。
マネージャー	グループに関連付けられたグループマネージャーまたはリード。
親	このグループが属するより大きなグループ。 グループに親がある場合、子グループは親グループのロールを継承します。ただし、子グループのメンバーは親グループのメンバーではありません。
時間単価	グループにアサインされたタスクのコストを計算するための、1 時間あたりに請求される金額。
説明	グループに関する詳細情報。

4. [送信] を選択します。

次のタスク

メンバーを追加し、適切なロールをアサインして、グループを構成します。詳細については、「グループの構成」を参照してください。

グループの構成

メンバーを追加し、必要なロールをアサインして、グループを設定します。グループメンバーはグループのロールを継承するため、各メンバーに個別にロールをアサインする必要はありません。この設定により、グループ内のメンバーは、場所、スキル、製品モデルなどでフィルタリングされた特定のフィールドサービスタスクを実行できます。

グループへのメンバーの追加

メンバーをグループに追加して、グループにアサインされたすべてのロールをメンバーが継承できるようにします。

始める前に

必要なロール：admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [すべて] > [ユーザー管理] > [グループ] に移動します。
2. リストからメンバーを追加するグループを選択します。
3. [グループメンバー] 関連リストで、[編集] を選択します。
4. 1 つまたは複数の名前を選択して [グループメンバー] リストに追加します。
5. [保存] を選択します。

次のタスク
グループのメンバーに必要なロールをアサインします。詳細については、「必要なロールのアサイン」を参照してください。

必要なロールのアサイン

グループに 1 つ以上のロールをアサインして、グループメンバーに必要なアクセス権を付与できます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [ユーザー管理] > [グループ] に移動します。
2. リストからロールを追加するグループを選択します。
3. [ロール] 関連リストで、[編集] を選択します。
4. 必要なロールを選択して、[ロール] リストに追加します。
5. [保存] を選択します。

タスクの結果
ロールがアサイン先グループに正常に追加されました。これで、これらのグループを事業所に関連付けることができます。詳細については、「グループと事業所の関連付け」を参照してください。

グループと事業所の関連付け

1 対多 (1:M) の関係を確立して、グループを目的の事業所に関連付けます。この関連付けは、ケースを適切なアサイン先グループに直接アサインするのに役立ちます。

始める前に
注: グループは単一の事業所にのみ関連付けることができます。ただし、事業所には複数のグループを含めることができます。

必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [カスタマーサービス] > [サービス組織] > [事業所] > [内部/外部事業所] に移動します。
2. リストからアサイン先グループを関連付ける内部事業所または外部事業所を選択します。
3. [アサイン先グループ] 関連リストで、[新規] を選択します。
4. [サービス組織アサイン先グループ] フォームのフィールドに入力します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[サービス組織アサイン先グループ] フォーム

フィールド	説明
サービス組織	アサイン先グループを追加する事業所の名前が自動的に入力されます。
アサイン先グループ	追加するアサイン先グループの名前。

5. [送信] を選択します。

次のタスク
事業所にグループメンバーを追加します。詳細については、「事業所へのグループメンバーの追加」を参照してください。

事業所へのグループメンバーの追加

事業所にグループメンバーを登録または追加して、特定のケースに特化した専任のグループまたはチームを作成します。

始める前に
必要なロール：admin

手順
1. [すべて] > [カスタマーサービス] > [サービス組織] > [事業所] > [内部事業所]に移動します。

2. リストから、グループメンバーを追加する内部事業所を選択します。

3. [メンバー] 関連リストで、[編集] を選択します。

4. [メンバー] リストに関連グループのユーザーを追加します。

5. [保存] を選択します。

タスクの結果
メンバーがアサイン先グループに正常に追加されました。要件に基づいて、引き続きグループにメンバーを追加して、専用のタスクをアサインすることができます。

事業所での製品と利用可能なサービスの設定

カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションで組織とユーザー間の関係を設定することで、組織は製品とサービスをサービス組織 (SO) に関連付けることができます。SO スタッフは、事業所で製品やサービスに関する顧客の問い合わせに対応し、顧客に代わってケースを作成することもできます。

事業所での製品と利用可能なサービスをセットアップする構成タスク

タスク	説明
サービス定義の作成	サービス定義レコードを作成します。
サービス定義フォーム	sn_case_type_selection テーブルの [サービスを提供するサービス組織 **(Service Organizations offering Service)]** フィールドを

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

事業所での製品と利用可能なサービスをセットアップする構成タスク (続く)

タスク	説明
	設定して、サービス組織がサービスを提供する方法を指定します。
製品とサービス定義との関連付け	1 つ以上の製品をサービス定義に関連付けます。
サービス組織とサービスの関連付け	サービス組織の基準を定義することで、サービス組織で利用可能なサービスと製品の間に関連付けを確立します。

組織間サポートのセットアップ

組織間サポート機能を使用して、事業所のエージェントに、サポートする他の事業所へのヴィジリティを提供します。これにより、事業所サポートエージェントが他の事業所で発生したケースを解決できるようになります。

概要

サービスモデル基盤 により、事業所は他の事業所からの支援を要求し、要求を履行することができます。事業所は、顧客をサポートするだけでなく、他のサービス組織をサポートすることもできます。

現在、特定の事業所にアサインされたエージェントが、サポートする他の事業所に関する必要な詳細情報 (連絡先情報、インストールベースアイテム、既存のケースなど) に簡単にアクセスする方法はありません。

組織間サポート機能を使用すると、事業所エージェントはサービスを提供する他の事業所に関する追加情報にアクセスできるようになり、要求元のサービス組織に対してより迅速かつ効率的にサポートを提供できるようになります。

> **注:** この機能を有効にするには、Business Location (com.snc.business_location) プラグインを有効にします。

ユースケース

全国規模の小売チェーンに対するサポートの合理化：小売セグメントでは、店舗と中央サポートチームが、市場、国、またはセグメントレベルで日常の店舗運営を支援しています。小売業者は、これらのチームを編成して、国内の店舗またはフランチャイズのみをサポートすることを目指しています。効果的なカスタマーサポートを実現するには、店舗エージェントは店舗へのフルアクセス権が必要です。しかし現在、地域サポートエージェントにはサービス組織へのフルアクセス権がなく、その有効性は制限されています。

たとえば、ABC リテールは全国で 150 以上の店舗を運営しているとします。各店舗には、日常業務のための専任のサポートチームがあり、地域のサポートチームが追加のサポートを提供しています。しかし現在、各地域の事業所サポートエージェントにはサービス組織への完全なアクセス権がないため、店舗の問題への対応が遅れ、非効率な結果となっています。

組織間機能を使用すると、ABC リテールは次のことができます。

- 各店舗を地域のサービス組織に関連付けることで、店舗の組織間サポートをセットアップします。
- 地域の事業所サポートエージェントが、連絡先情報、インストールベース、既存のケースなど、サポートする店舗に関するコンテキストを表示できるようにします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

これにより、地域のサポートエージェントは、必要な情報やその他の詳細にすばやくアクセスし、店舗エージェントと効率的に連携して、問題をより効果的に解決できます。その結果、店舗全体のパフォーマンスと顧客満足度が向上します。

主なメリット

組織間サポートには、次のメリットがあります。

- エージェントエクスペリエンスの向上：事業所のエージェントに、サポートする他の事業所へのヴィジリティを提供します。
- 解決時間の短縮：サービス組織のケースとともに重要なコンテキストを提供することで、往復のコミュニケーションを最小限に抑えます。
- 運用効率の向上：階層または関係ベースの基準を通じて、サービス組織のサポート構造を定義します。

事業所によってサービスが提供される事業所の構成

要求元のサービス組織と履行するサービス組織の関係を追跡できます。事業所の階層または関係ベースのサポート基準を設定できます。

事業所によってサービスが提供される事業所を設定する構成タスク

タスク	説明
顧客または事業所の構成タイプの定義	提供される事業所の構成タイプを定義して、場所サポートエージェントにアクセス権を付与します。
顧客または事業所とサービス組織の関連付け	サービス組織顧客基準 [service_organization_customer_criteria] テーブルを使用して、事業所をサービス組織に関連付けます。

顧客または事業所の構成タイプの定義

カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションを使用して、サービス組織 (SO) 内の顧客または事業所にサービスを提供するための構成タイプを定義します。

始める前に

必要なロール：
admin、sn_customerservice_manager、sn_customerservice.svc_location_manager、sn_customerservice.svc

手順

1. [すべて] > [カスタマーサービス] > [サービス組織] > [事業所] > [内部/外部事業所]に移動します。
2. 目的の内部/外部事業所レコードを選択し、[構成] タブに移動します。
3. サービス組織内の顧客または事業所のどちらにサービスを提供するかに基づいて、構成タイプを選択します。

構成タイプ	説明
サービス提供先の顧客	事業所でサービスを受ける顧客。サービスを受ける顧客は、次の 2 つのオプションを使用して定義できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

構成タイプ	説明
	◦ [すべての顧客]：サービス組織のスタッフは、すべての顧客の問題を作成および解決できます。 ◦ [基準ベース]：サービス組織のスタッフは、基準を使用してサービス組織に関連付けられている顧客の問題のみを作成および解決できます。
提供される事業所	事業所によってサービスが提供される内部/外部事業所。サービスが提供される事業所は、次の 3 つのオプションを使用して定義できます。 ◦ [なし]：他の事業所のサポートは除外されます。 ◦ [階層ベース]：場所サポートエージェントは、階層関係を通じてサービス組織のケースを作成および解決できます。 つまり、事業所がその階層内のすべての事業所にサービスを提供するサービス組織の関係です。たとえば、地域のサポートエージェントなどです。 ◦ [基準ベース]：場所サポートエージェントは、定義された基準を満たすサービス組織のケースを作成および解決できます。たとえば、シェアードサービスなどです。

4. [更新] を選択します。

次のタスク
構成を定義した後、顧客または事業所をサービス組織に関連付けることができます。詳細については、「顧客または事業所とサービス組織の関連付け」を参照してください。

顧客または事業所とサービス組織の関連付け

カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションを使用して、顧客または事業所をサービス組織 (SO) に関連付けます。顧客または事業所と SO の間に関係を確立することで、サービス組織のスタッフは他の事業所で発生した顧客および事業所のケースを作成または解決できるようになります。

始める前に
必要なロール：
admin、sn_customerservice_manager、sn_customerservice.svc_location_manager、sn_customerservice.svc

このタスクについて
サービス組織基準 [service_organization_criteria] テーブルを使用して、顧客 (アカウント、コンシューマー、世帯) および事業所 (内部と外部の両方) を関連付けることができます。この関連付けは、組織がサービス組織に関連付けられたすべての顧客と事業所にアクセスするために役立ちます。

サービス組織の基準を定義する方法の詳細については、「サービス組織基準の作成」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [すべて] > [カスタマーサービス] > [サービス組織] > [事業所] > [内部/外部事業所]に移動します。
2. 目的の内部/外部事業所レコードを選択します。
3. [サービス組織の顧客基準] 関連リストから [新規] を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。

サービス組織の顧客基準フォーム

フィールド	説明
サービス組織の基準	サービス組織の顧客を定義する基準。
Service Organization	基準に一致する顧客にサービスを提供するサービス組織。
アクティブ	サービス組織の顧客基準をアクティブ化または非アクティブ化するためのチェックボックス。 デフォルトでは、このアクティブフィールドは **True** に設定されています。 注: サービス組織に関連付けられるテーブルごとに、アクティブな基準は 1 件だけ有効になります。

5. [送信] を選択します。

タスクの結果

事業所に対してサービス組織の基準が正常に定義されました。

事業所のサービスを受けている顧客の追跡

カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションで、事業所からサービスを受けている顧客を追跡できます。組織は、顧客、アカウント、世帯を事業所に関連付け、顧客に代わってケースを作成または解決することもできます。

事業所でサービスを受けている顧客を追跡する構成タスク

タスク	説明
サービス組織基準の作成	基準に一致し、サービス組織に関連付けられる顧客のリストを定義する、サービス組織基準のレコードを作成します。
顧客または事業所の構成タイプの定義	「サービス提供先の顧客」の構成タイプを定義して、ケースの解決に必要なアクセス権をサービス組織のスタッフに提供します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

事業所でサービスを受けている顧客を追跡する構成タスク (続く)

タスク	説明
顧客または事業所とサービス組織の関連付け	サービス組織顧客基準 [service_organization_customer_criteria] テーブルを使用して、顧客をサービス組織に関連付けます。

サービス組織基準の作成

サービス組織基準 [service_organization_criteria] テーブルで基準を定義して、後でサービス組織をサービスに、または顧客をサービス組織に関連付けることができるようにします。このタスクは カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションで行います。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [カスタマーサービス] > [サービス組織] > [管理] > [サービス組織基準 **(Service Organization Criteria)]**に移動します。
2. [新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

サービス組織基準フォーム

フィールド	データタイプ	説明
名前	文字列	基準の名前。
テーブル	テーブル名	基準の定義が必要なテーブル。 顧客の関連付けを確立するには、[テーブル] フィールドのドロップダウンリストから [アカウント]、[コンシューマー]、または [世帯] を選択する必要があります。同様に、製品とサービスを関連付けるには、[テーブル] フィールドのドロップダウンリストから [内部事業所] を選択する必要があります。 [テーブル] フィールドのドロップダウンリストから [事業所] または [サービス組織] を選択するとエラーが発生します。これは、ケース解決時の外部事業所のフルフィルメント機能が現

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	データタイプ	説明
		在システムでサポートされていないためです。 注: `SOCriteriaTableScript` スクリプトインクルードでの構成により、サポートを他のテーブルに拡張できます。
基準	条件	テーブル内のレコードリストに一致する条件またはクエリフィルター。

4. [送信] を選択します。

関係の作成

関係を使用して、内部および外部ユーザーに顧客データへの追加アクセス権を付与します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
サービスモデル基盤機能を使用すると、次のユーザー間の関係を作成できます。

- 内部ユーザーとアカウント、世帯、またはコンシューマーの間。
- 2 人のコンシューマーの間。

関係は責任の定義に基づいています。これらの定義は、顧客をサポートするロールまたは機能を記述しています。関係を作成する際には、リレーションシップ作成に関わるユーザーと、あるユーザーが別のユーザーに代わって行う際の責任を選びます。

サービスモデル基盤のプラグインは次の機能を提供します。

- ユーザー間に作成できる関係。
- 関係内でユーザーに割り当てられる責任定義。

責任と関係の説明

責任	関係で使用	説明
アカウントマネージャー	アカウントチームメンバー	アカウントマネージャーの責任を使用して、内部ユーザーとアカウントの関係を作成します。この関係では、内部ユーザーは次のことができます。 • アカウントのケースを作成および管理します。 • アカウントの関連エンティティを含む、アカウント情報を表示します。 • アカウントの連絡先と追加アドレスを作成および管理します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

責任と関係の説明 (続く)

責任	関係で使用	説明
リレーションシップマネージャー	• コンシューマーチームメンバー • 世帯チームメンバー	リレーションシップマネージャーの責任を使用して、以下の間のリレーションシップを作成します。 • 内部ユーザーとコンシューマー。 • 内部ユーザーと世帯。 この関係では、内部ユーザーは次のことができます。 • コンシューマーの場合： ◦ コンシューマーのケースの作成および管理。 ◦ そのコンシューマーの関連エンティティを含む、世帯情報を表示。 • 世帯の場合： ◦ 世帯のケースの作成および管理。 ◦ その世帯の関連エンティティを含む、世帯情報の表示。 ◦ 世帯メンバーの作成および管理。
認可済み担当者	• コンシューマー対コンシューマーの関係リレーションシップ • 世帯メンバーの関係	認可済み担当者の責任を使用して、世帯を問わない 2 人のコンシューマー間の関係、または同一の世帯内の 2 人のコンシューマー間の関係を作成します。 この関係により、コンシューマーは次のことができます。 • 別のコンシューマーのケースの作成および管理。 • 他のコンシューマーの情報を表示。 • 別のコンシューマーのインストールベース情報を表示し、次のケースを作成します。 ◦ 販売済み製品 ◦ インストールベースアイテム

手順

1. [すべて] > [カスタマーサービス] > [顧客リレーションシップ]に移動します。
2. 目的の関係を選択します。

オプション	説明
アカウントチームメンバー	内部ユーザーとアカウントの間に関係を作成します。
コンシューマーチームメンバー	内部ユーザーとコンシューマーの間にリレーションシップを作成します。
世帯チームメンバー	内部ユーザーと世帯の間にリレーションシップを作成します。
コンシューマーリレーションシップ	世帯に関係なく、2 人のコンシューマー間のリレーションシップを作成します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オプション	説明
世帯の関係	世帯内の 2 人のコンシューマー間の関係を作成します。

3. 選択したリレーションシップリストから、[新規] をクリックします。
4. 選択した関係の次のフィールドに入力します。

リレーションシップリストフォームの説明

フォーム	フィールド
アカウントチームメンバー	◦ アカウント：内部ユーザーがアサインされているアカウントを選択します。 ◦ 責任：[アカウントマネージャー] の責任を選択します。 ◦ ユーザー：責任を履行する内部ユーザーを選択します。
コンシューマーチームメンバー	◦ コンシューマー：内部ユーザーがアサインされるコンシューマーを選択します。 ◦ 責任：[リレーションシップマネージャー] 責任を選択します。 ◦ ユーザー：責任を履行する内部ユーザーを選択します。
世帯チームメンバー	◦ 世帯：内部ユーザーがアサインされる世帯を選択します。 ◦ 責任：[リレーションシップマネージャー] 責任を選択します。 ◦ ユーザー：責任を履行する内部ユーザーを選択します。
コンシューマー対コンシューマーの関係リレーションシップ	◦ コンシューマーは **(Consumer is)**：別のコンシューマーの代わりに責任を履行するコンシューマーを選択します。 ◦ 責任：[認可済み担当者] 責任を選択します。 ◦ コンシューマーの **(of Consumer)**：[コンシューマーは **(Consumer is)**] フィールドのコンシューマーが代理となるコンシューマーを選択します。
世帯メンバーの関係	◦ 世帯：目的の世帯を選択します。 ◦ コンシューマーは **(Consumer is)**：同一世帯内の別のコンシューマーに代わって責任を履行する世帯内コンシューマーを選択します。 ◦ 責任：[認可済み担当者] 責任を選択します。 ◦ コンシューマーの **(of Consumer)**：[コンシューマーは **(Consumer is)**] フィールドのコンシューマーが代理となるコンシューマーを選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. [送信] をクリックします。
   関係がリレーションシップリストに追加されます。

   アカウント、コンシューマー、および世帯チームメンバーの関係も、[事業所] フォームの対応する関連リストに追加されます。

   - アカウントのスタッフ関係
   - コンシューマースタッフリレーションシップ
   - 世帯のスタッフ関係

   [コンシューマー間] および [世帯メンバー] リレーションシップが次の関連リストに追加されます。

   - [世帯] フォーム > [メンバーの関係]
   - [コンシューマー] フォーム > [コンシューマーリレーションシップ (Consumer Relationships)]

関連情報

サービスモデル基盤の責任

責任の定義の作成

インストールベースアイテムでの世帯メンバーの関係

カスタマーサービスマネージャーは、カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションを使用して、1 つの世帯のメンバー間に世帯メンバーの関係を設定できます。その世帯のコンシューマー間に確立された関係は、世帯メンバーのみがインストールベースアイテムにアクセスできることを意味します。

世帯関係は、世帯メンバー関係テーブル [sn_customer_rel_household_member_relationship] を使用して、同じ世帯内の 2 人のコンシューマー間に責任を割り当てるために使用できます。この関係により、世帯メンバーにはインストールベースアイテムの編集と更新に対する追加アクセスが付与されます。世帯関係を作成する方法の詳細については、「世帯メンバー間の関係の作成」を参照してください。

世帯メンバーの関係を設定すると、世帯メンバーへのアクセスが制限されます。世帯メンバーのみが世帯インストールベースにアクセスできます。

2 人のコンシューマー間に世帯メンバーの関係が確立された後、認可済み担当者の責任を持つコンシューマーは、プライマリコンシューマーが確立された世帯メンバーの関係のもう 1 人のメンバーである場合にのみ、すべての世帯インストールベースにアクセスできます。

注: 認可済み担当者は、同じ世帯に属するコンシューマーの世帯インストールベースにアクセスできます。

関連情報

関係の作成

ケース、販売済み製品、インストールベース、サービス組織への関係者構成の追加

インストールベースアイテムでのコンシューマーの関係

カスタマーサービスマネージャーは、コンシューマーが異なる世帯に属している場合でも、2 人のコンシューマー間の関係を設定できます。この関係は、カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションで設定できます。認可された担当者は、特定の世帯に属していないすべてのコンシューマーインストールベースアイテムにアクセスできます。

コンシューマー関係テーブル [sn_customer_rel_consumer_to_consumer] を使用して、2 人のコンシューマー間に関係を確立できます。関係を作成するには、「2 人のコンシューマー間の関係を作成します。」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

認可済みの連絡先、コンシューマー、アカウント、およびメンバーはすべて認可済み担当者の責任を持ち、インストールベースアイテムに関連付けられたすべての詳細にアクセスできます。認可されたロールと責任の詳細については、「ケース、販売済み製品、インストールベース、サービス組織への関係者構成の追加」を参照してください。

関係が作成されると、コンシューマー対コンシューマーの関係を持つすべてのインストールベースアイテムが、Consumer サービスポータルでコンシューマーに表示されます。この 2 人のコンシューマー間の関係により、世帯インストールベースアイテムへのすべてのアクセスが、これら 2 人のコンシューマーのみに制限されます。この関係により、インストールベースアイテムに関連する情報を編集および更新するための追加のアクセス権も、コンシューマーに付与されます。

関連情報

ケース、販売済み製品、インストールベース、サービス組織への関係者構成の追加

B2B2C 用顧客データモデルの構成

ケースを作成し、製品のサービスおよびコンシューマーが使用するサービスを追跡することで、事業顧客がエンドコンシューマーをサポートできるように B2B2C 用顧客データモデルアプリケーションを構成します。

必要なロール：admin

企業間 (B2B) モデルは、顧客アカウントとそのアカウント内の連絡先をサポートします。企業/消費者間 (B2C) モデルは、個々のコンシューマーをサポートします。

企業/企業/消費者間 (B2B2C) モデルを使用すると、エンドコンシューマーをサポートする事業顧客とサードパーティチャネルパートナーをサポートできます。このモデルは、以下の対象をサポートするために使用できます。

- 事業顧客の従業員
- 事業顧客のエンドコンシューマー

1. B2B2C 用顧客データモデルプラグインを有効にします。
2. [アカウント] フォームと [コンシューマー] フォームを構成します。
3. [インストールベースアイテム] リストと [販売済み製品] リストを構成します。
4. [ケース] リストを構成します。

カスタマーサービスビジネスモデル

カスタマーサービス管理 (CSM) では、ビジネスニーズをサポートできるさまざまなビジネスモデルが提供されています。顧客に提供するサービスとサポートのタイプに基づいて、ビジネスモデルを選択します。

企業間 (B2B) モデル

企業間 (B2B) モデルでは、アカウントはサポート対象の外部顧客であり、連絡先はそのアカウントの従業員です。B2B モデルでは、アカウントと連絡先のサポート、および以下の設定を行うことができます。

- 顧客リレーションシップ
- アカウントチーム

企業/消費者間 (B2C) モデル

企業/消費者間 (B2C) モデルでは、個々のコンシューマーをサポートします。

サービスモデル基盤

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービスモデル基盤フレームワークは、企業間 (B2B) モデルおよび企業/消費者間 (B2C) モデルを拡張して、サポートに必要な柔軟性とセキュリティを提供します。

- 内部および外部に対応先があるビジネス組織
- 世帯およびコンシューマー
- これらのエンティティ間に存在する関係

貢献者ユーザー

貢献者ユーザーモデルは、内部および外部の顧客に対して、統一されたカスタマーサポートを提供します。このモデルでは、顧客の問題と要求の解決を中央オフィスチームに任せることができます。

- 従業員が自分自身と外部顧客のサポートを要求できるようにします。
- サービス組織が相互に、または外部の顧客をサポートできるようにします。
- 中央オフィスエージェントにタスクをアサインし、ケースの解決に必要な特定のタスクを任せます。

B2B2C 用顧客データモデル

B2B2C 用顧客データモデルは、マルチレベルの顧客関係を持つ複雑なビジネスモデルをサポートしています。このモデルは、事業顧客の従業員または事業顧客のエンドコンシューマーをサポートするために使用できます。

ストアでアプリを要求する

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

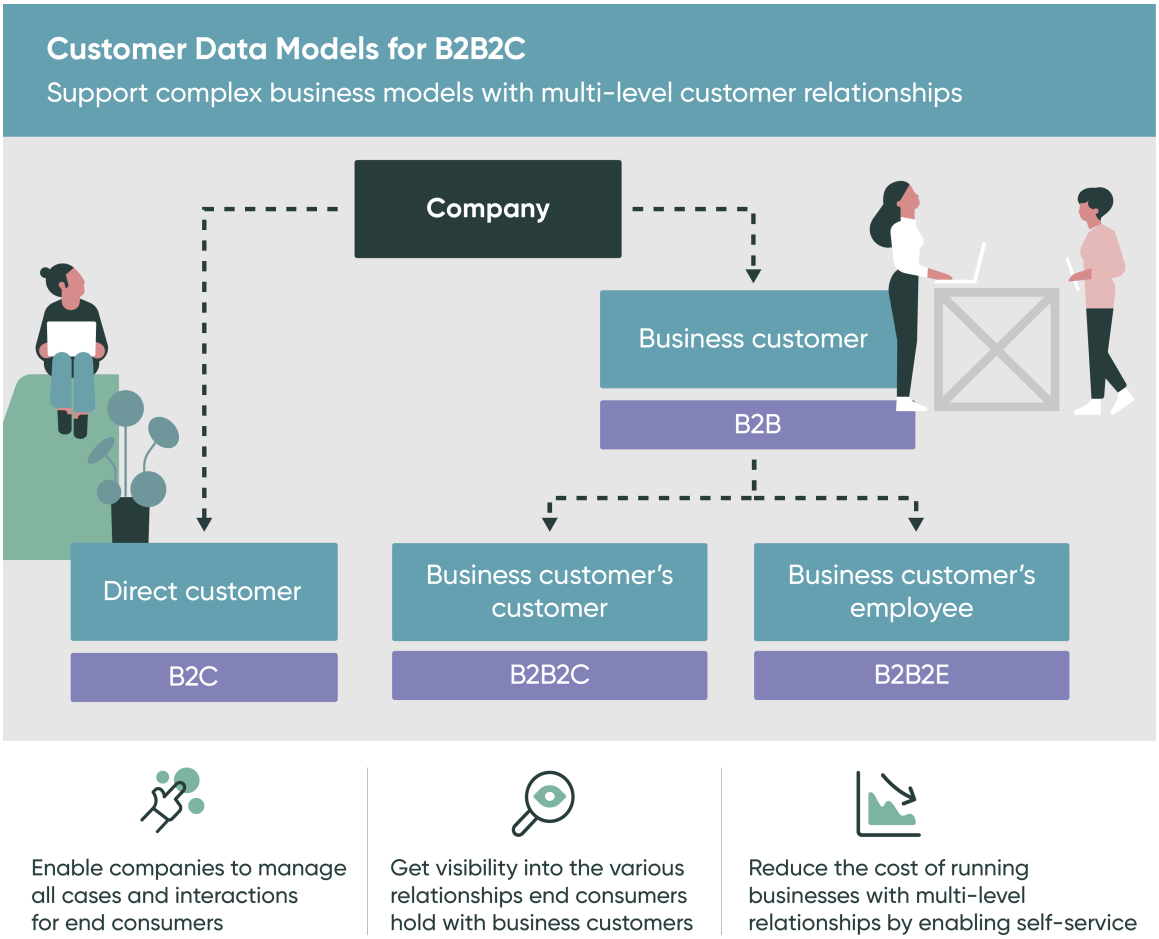
概要

組織には、マルチレベルの関係を持つ複雑なビジネスモデルがあります。このような複雑な構造は、多くの場合、組織とエンドコンシューマーの間に存在します。B2B モデルでは、組織は他の組織 (事業顧客) と直接ビジネスを行いますが、提供されるサービスのユーザーは異なる場合があります。ユーザーとなるのは、直接顧客 (B2C)、事業顧客の顧客 (B2B2C)、または事業顧客の従業員 (B2B2E) です。

企業/企業/消費者間 (B2B2C) モデルを使用すると、エンドコンシューマーをサポートする事業顧客とサードパーティチャネルパートナーをサポートできます。このモデルは、以下の対象をサポートするために使用できます。

- 事業顧客の従業員
- 事業顧客のエンドコンシューマー

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



企業/企業/消費者間 (B2B2C) データモデルは、会社と次のタイプの顧客との間のさまざまなマルチレベルの関係をサポートします。

- 直接顧客：B2C
- 事業顧客：B2B
  - 事業顧客の顧客：B2B2C
  - 事業顧客の従業員：B2B2E

B2B2C Data Model アプリケーションを使用する利点の詳細については、「メリット」セクションに続くテキストを参照してください。

メリット

- エンドコンシューマーがカスタマーサービスを必要とするときに、サービスプロバイダーがすべてのやり取りとケースを管理できるようにします。
- サービスプロバイダーが、直接顧客 (B2C) または事業顧客 (B2B2C) として関係を保持しているエンドコンシューマーの完全なビューも提供できるようにします。
- さまざまな関係 (B2C、B2B2C、B2B2E) のセルフサービスを有効にすることで、コストを削減します。

このアプリケーションで開始するには、「B2B2C 用顧客データモデルの構成」を参照してください。

このアプリケーションを使用するには、「 B2B2C 用顧客データモデルの使用」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

B2B2C 用顧客データモデルプラグインの有効化

admin ロールがある場合は、Customer Data Models for B2B2C プラグイン (com.sn_csm_b2b_consumers) を有効化できます。このアプリケーションには、デモデータが含まれています。まだインストールされていない場合は、関連する ServiceNow® Store アプリケーションとプラグインをインストールします。

始める前に
必要なロール：admin

B2B2C 用顧客データモデルをインストールする前に、カスタマーサービスインストールベース管理 (com.snc.install_base) プラグインをアクティブ化する必要があります。

B2B2C 用顧客データモデルプラグインは、次のロールを提供します。

- アカウントコンシューマー (sn_acct_consumer.consumer)
- アカウントコンシューマーエージェント (sn_acct_consumer.agent)

プラグインが有効になると、カスタマーサービスエージェントはアカウントコンシューマーエージェントロールを継承します。アカウントコンシューマーとして追加されたコンシューマーには、アカウントコンシューマーロールが付与されます。

このタスクについて
次のアイテムは、B2B2C 用顧客データモデルとともにインストールされます。

- ビジネスロール：必須アカウントまたはコンシューマー
- UI ポリシー
  - テーブル：ケース
  - テーブル：インタラクション
  - テーブル：販売済み製品
  - テーブル：インストールベースアイテム
- 参照修飾子
  - テーブル：ケース
  - テーブル：インタラクション
  - テーブル：販売済み製品
  - テーブル：インストールベースアイテム

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。
2. フィルター基準と検索バーを使用して、B2B2C 用顧客データモデルプラグイン (com.sn_csm_b2b_consumers) を検索します。

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

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

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

インストールが完了するとメッセージが表示されます。

B2B2C の [アカウント] フォームと [コンシューマー] フォームの構成

アカウントコンシューマーが、ケースビューとワークスペースビューのアカウントコンシューマー関連リストを表示できるようにします。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [カスタマーサービス] > [顧客] > [アカウント] に移動し、アカウントをクリックします。
2. [ケース] ビューと [ワークスペース] ビューの [アカウント] フォームに [アカウントコンシューマー] > [アカウント] 関連リストを追加します。
   a. [他のアクション] メニュー ⋮ から[ビュー] > [ケース] を選択します。
   b. [他のアクション]メニュー ⋮ から[構成] > [関連リスト]を選択します。
   c. [利用可能] 列で [アカウントコンシューマー] > [アカウント] を選択して、[選択済み] 列に移動します。
   d. [保存] をクリックします。
   e. [他のアクション] メニュー ⋮ から[ビュー] > [ワークスペース] を選択します。
   f. 手順 2b ～ 2d を繰り返します。
3. [カスタマーサービス] > [コンシューマー]に移動し、コンシューマーをクリックします。
4. [ケース] ビューと [ワークスペース] ビューの [コンシューマー] フォームに [アカウントコンシューマー] > [アカウント] 関連リストを追加します。
   a. [他のアクション] メニュー ⋮ から[ビュー] > [ケース] を選択します。
   b. [他のアクション]メニュー ⋮ から[構成] > [関連リスト]を選択します。
   c. [利用可能] 列で [アカウントコンシューマー] > [アカウント] を選択して、[選択済み] 列に移動します。
   d. [保存] をクリックします。
   e. [他のアクション] メニュー ⋮ から[ビュー] > [ワークスペース] を選択します。
   f. 手順 4b ～ 4d を繰り返します。

[インストールベースアイテム] リストと [販売済み製品] リストの構成

アカウントコンシューマーが [セルフサービス] ビューの [アカウント]、[連絡先]、および [コンシューマー] フィールドを表示できるようにします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [カスタマーサービス] > [製品] > [インストールベースアイテム]に移動します。
2. [他のアクション] メニュー から[ビュー] > [セルフサービス]を選択します。
3. 歯車アイコン ( ) をクリックします。
4. [利用可能] 列の [アカウント]、[連絡先]、および [コンシューマー] フィールドを選択し、[選択済み] 列に移動します。
5. [**OK**] をクリックします。
6. [カスタマーサービス] > [製品] > [販売済み製品]に移動します。
7. 手順 2 ～ 5 を繰り返します。

B2B2C 用 [ケース] リストの構成

アカウントコンシューマーが [顧客セルフサービス] ビューの [アカウント]、[連絡先]、および [コンシューマー] フィールドを表示できるようにします。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. [カスタマーサービス] > [ケース] > [すべて]に移動します。
2. [他のアクション] メニュー から[ビュー] > [カスタマーセルフサービス]を選択します。
3. 歯車アイコン ( ) をクリックします。
4. [利用可能] 列の [アカウント]、[連絡先]、および [コンシューマー] フィールドを選択し、[選択済み] 列に移動します。
5. **[OK]** をクリックします。

ケース管理

エージェントと顧客が必要に応じてケースを作成し、それらのケースの解決に取り組むことができるように、ケース管理機能を設定します。特定タイプの顧客の問題を処理するために必要なケースタイプを作成します。製品、サービス、およびケースタイプ間の関連付けを作成するためにサービス定義を構成します。

ケース管理、ケースタイプ、およびサービス定義のセットアップ

タスク	説明
ケース管理の設定	エージェントと顧客が問題や質問のケースを作成し、問題の解決に関連するアクティビティを追跡し、エージェントと顧客間のコミュニケーションを提供できるようにするケース管理機能を構成します。 ケース管理機能の一部をご紹介します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ケース管理、ケースタイプ、およびサービス定義のセットアップ (続く)

タスク	説明
	• [ケース] フォームビューを構成し、目的のフィールドと関連リストを表示します。 • 「カスタマーサービスケースの SLA 定義を構成する」に従って、サービスを提供する時間を指定します。 • 「重大な問題管理の構成」に従って、複数の顧客に影響を与える問題についてのコミュニケーションや解決プロセスを効率的に管理できるようにします。 • 「特別処理メモの設定」に従って、重要なケース情報にエージェントの注意が向くようにします。
カスタマーサービスケースタイプ	ケースタイプを設定し、さまざまなタイプの顧客の問題を処理します。ケースを作成する際、エージェントは、顧客の問題に対応するケースタイプを選択できます。
サービス定義	エージェントがこれらのサービス要求のサポートに適したタイプのケースを作成する際に使用できるサービス定義を構成します。

ケース管理の設定

エージェントとマネージャーがケースを作成および解決するために使用する カスタマーサービス管理 (CSM) 機能およびコンポーネントを設定します。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

カスタマーサービスケースは、カスタマーサービスアプリケーションのプライマリーエンティティです。エージェントはケースを作成して、顧客の質問や問題を識別し、問題解決に関連したアクティビティを追跡します。また、ケースを使用して、顧客とのすべてのやり取り (使用しているコミュニケーションチャネルを含む) を追跡します。

ケースアクティビティには、問題を解決するために行われたすべてのアクションが含まれています。これには、電話またはメール、ナレッジベースの調査、該当分野のエキスパートとの会話、フィールドサービスエージェントへのディスパッチ要求などのアクティビティが含まれます。

エージェントは、ケースフォームから関連情報 (顧客の名前、電話番号および会社、アカウント情報、製品および資産情報、サービス契約およびエンタイトルメントの詳細、関連するサービスレベルアグリーメント (SLA) など) を関連付けて保存できます。

注: これらのステップは、ケースのタイプ設定にも適用できる場合があります。

ケース管理を構成するには、カスタマーサービスのガイド付きセットアップを使用します。ガイド付きセットアップに従って、セットアップと構成のすべての手順を実行します。

手順

1. [すべて] > [カスタマーサービス] > [管理] > [ガイド付きセットアップ]の順に移動します。
2. ガイド付きセットアップの [はじめに] ページで、[ようこそ] を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [ケース管理] カテゴリで、機能を設定するタスクのリストを表示します。

ケース管理構成タスク

タスク	説明
ケースフォームビューの作成	ケースフォームには、顧客の問題に関する詳細情報が表示されます。[ケース] フォームビューを作成し、目的のフィールドを表示します。
SLA 定義の作成	カスタマーサービス管理 (CSM) は、カスタマーサービスケースにサービスレベルアグリーメント (SLA) を使用します。SLA は、サービス契約、会社、および製品に添付でき、カスタマーサービスケース属性に基づいて開始、一時停止、および停止するように設定できます。 必要な SLA を作成したら、[ケース] フォームにある [SLA] 関連リストから SLA をカスタマーサービスケースに関連付けます。
ケースのルーティングとアサイン	ケースルーティング機能では、一致ルールとアサインルールを使用して、特定の条件を満たすケースを特定し、それらのケースをカスタマーサービスエージェントにルーティングします。 ケースを識別するための一致ルールを作成し、ケースをエージェントにルーティングするアサインルールを作成します。
アサインワークベンチ	アサインワークベンチでは、スキルや可用性などの構成可能な基準を使用して、選択したグループ内のエージェントを評価し、総合ランキングを提示できます。マネージャーは、これらの結果を確認し、ボタンクリック 1 つでタスクをアサインできます。 アサインワークベンチを設定するには： ◦一致基準を作成します。 ◦アサインワークベンチ構成を行います。
特別処理メモ	特別処理メモを使用して、重要なケース情報にエージェントの注意が向くようにします。ケース [sn_customerservice_case] テーブルの設定を作成してから、フォームレイアウトを設定し、ポップアップウィンドウまたは関連リストにメモを表示します。
エスカレーション管理	ケースまたはアカウントをエスカレートすることで、顧客の重要な問題について注意が喚起され、コミュニケーションが促されるほか、解決までの進捗状況をユーザーが追跡できるようになります。エスカレーションテンプレートと重大度の定義を作成し、エスカレーションプロセスを制御します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスク	説明
重大な問題管理	重大な問題管理により、より幅広い対象者に影響を与える問題についての顧客とのコミュニケーションが可能になります。この機能を使用すると、影響を受ける顧客を事前に特定し、これらの顧客のケースを作成し、情報を提供し、解決プロセスを管理することができます。
ケースアクションステータス	ケースアクションのステータスにより、カスタマーサービスエージェントは、注意が必要なケースを簡単に識別し、その作業をすばやく優先順位付けできます。ケースリストの [アクションステータス] 列にある視覚的なインジケーターは、ケースステータスをハイライト表示します。
解決済みのケースの自動クローズ	顧客がアクションを実行しない場合は、[解決済み] ステータスのケースは自動的にクローズされます。
ケースダイジェスト	ケースダイジェスト機能を使用すると、エージェントは顧客や内部ステークホルダーとケースについて積極的にコミュニケーションを取れます。 ◦ サマリー：ケースが進行中でも、エージェントは、実行されたアクション、次のステップ、その他のケースに関連する情報を説明する定期的なケースのサマリーを送信できます。 ◦ ケースの事後レビュー：進行中のケースが完了すると、エージェントは根本原因、緩和計画、予防アクションなどの情報を含むケースの事後レビューを作成できます。

4. タスクを実行するには、[構成] をクリックします。

   このボタンをクリックすると、構成が完了したインスタンスのページが開きます。

ケースとケースタスク

カスタマーサービスケースには、顧客、その質問と問題、および関連情報が保存されます。ケースの解決に必要な作業を完了するために、ケースタスクが作成され、ユーザーにアサインされます。

ケース

ケースレコードは、カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションで使用される主要なレコードタイプです。ケースレコードには、顧客、顧客について報告された質問または問題、および質問への回答と問題の解決のために実行された作業に関する詳細情報が含まれます。ケースレコードは、ケース [sn_customerservice_case] テーブルに保存されます。

カスタマーサービスエージェントは、ケースを作成して質問や問題を特定し、情報を収集し、解決に関連するアクティビティを追跡します。エージェントは、ケースを使用して顧客や他のユーザーとコミュニケーションを取ることもできます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタマーサービスケースの主な機能

機能	説明
ケース詳細	[詳細] タブには、次の情報が含まれています。 • 顧客の名前、電話番号、メールアドレスなどの顧客情報。 • 顧客が所有する製品、資産、サービスなどの製品情報。 • 優先度、アサイン先グループ、アサインされたエージェントなどのケース情報。 • サービス契約、エンタイトルメント、および関連付けられたサービスレベルアグリーメント (SLA)。
ケースアクティビティ	[アクティビティ] ペインは、以下の間でのコミュニケーションを可能にします。 • エージェントと顧客。 • エージェントと組織内の他の従業員。 [アクティビティ] ペインには、コミュニケーション履歴、ケースのメモと更新、および添付ファイルも表示されます。
関連タスク	関連タスクには、ケースタスク、作業指示書、要求など、ケースに起因するタスクが含まれます。これらのタスクは、組織の内部のものである場合もあれば、顧客に関連するものである場合もあります。
情報	ケースの解決の一環として収集された情報をナレッジベースに含めて、類似ケースの解決に役立てるために使用できます。エージェントは、ナレッジベースを検索し、役に立つ記事を添付することもできます。

ケースとケースレコードの詳細については、次のトピックを参照してください。

- カスタマーサービスケースを作成
- 特定のタイプのカスタマーサービスケースを作成
- カスタマーサービスケースフォーム

ケースタスク

ケースタスクは、カスタマーサービスケースの解決の一環として完了する必要がある追加の作業に対して作成されます。これらのタスクはしばしば、ミドルオフィスエージェントやバックオフィスエージェントなどのユーザーにアサインされます。ケースタスクは、ケースタスク [sn_customerservice_task] テーブルに保存されます。

ケースタスクは、ケースから手動で作成することも、ケースプレイブックから自動的に作成することもできます。ケースタスクが作成されると、ケースの情報を使用して、ケースタスクレコードの一部のフィールドが自動的に入力されます。これには、[親ケース] フィールドのケース番号が含まれます。[アカウント]、[連絡先]、または [コンシューマー] フィールドの顧客情報も含まれます (これらの情報がケースレコードに存在する場合)。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:** ケースタスクは他のレコードから作成することもできます。インシデント、問題、変更、要求などのケース以外のレコードからタスクが作成された場合、[親] フィールドは親レコードの番号で更新されます。[アカウント]、[連絡先]、または [コンシューマー] フィールドは更新されません。

[親ケース] または [親] フィールドの値が更新されると、[アカウント]、[連絡先]、または [コンシューマー] フィールドの顧客情報も更新されます。

ユーザーにアサインされたロールに応じて、CSM 構成可能ワークスペースのアプリケーションナビゲーターで、次のようなさまざまなケースタスクリストにケースタスクが表示されます。

- 自分のケースタスク
- マイオープン
- グループに割り当てられていない
- すべて
- 自分の貢献タスク
- 自分のアクセス可能なタスク

ケースタスクとケースタスクレコードの詳細については、次のトピックを参照してください。

- カスタマーサービスケースのタスクの作成
- ケースタスクフォーム

ケース、ケースタスク、および関係者

カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションでは、ケースと販売済み製品について複数の連絡先とコンシューマーをサポートできるようにして、これらの連絡先がケースにさまざまなレベルでアクセスできるようにします。これらの追加の連絡先とコンシューマーは、関係者と呼ばれます。関係者は、ケースレコードの [関係者] 関連リストに追加されます。

カスタマーサービスエージェントは、ケースタスクに関係者を追加することもできます。ケースタスクに追加できる顧客は、次の顧客に制限されます。

- 親ケースの関係者である顧客。
- エージェントがアクセスできる顧客。

admin ロールを持つユーザーは、ケースから関係者を削除できます。アドミニストレーターがケースから関係者を削除しようとすると、その関係者がオープンケースタスクに関連付けられているかどうかがチェックされます。

- 関連付けられていない場合、その関係者はケースから削除されます。
- 関連付けられている場合、その関係者はケースから削除されず、関連付けられたケースタスクをリストするメッセージが表示されます。

サービス定義とのケースタスクの統合

サービス定義機能を使用して、製品、サービス、およびケースタイプ間の関連付けを作成できます。

- エージェントは、構成されたサービス定義を使用して、選択した製品またはサービスに基づいて適切なタイプのケースを迅速に作成できます。
- 顧客は、構成されたサービス定義を使用して、必要なサービスをすばやく検出して要求できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービス定義とのケースタスクの統合ロール

ロール	説明
アドミン [admin]	ケースタスクの作成および更新時、admin ロールを持つユーザーは、ケースタスクレコードの [サービス定義] フィールドでサービス定義を選択できます。
ケースタスクエージェント [case_task_agent]	• サービス定義ビューアーロール (sn_csm_case_types.service_definition_viewer) が含まれています。このロールのユーザーには、ケースタスクテーブルにマッピングされたサービス定義にアクセスする権限があります。 • ケースタスクを作成し、ケースタスクレコードの [サービス定義] フィールドを更新できます。
ケースタスクビューアー [case_task_viewer]	• サービス定義ビューアーロール (sn_csm_case_types.service_definition_viewer) が含まれています。 • ケースタスクとサービス定義を表示できます。

ケースタスクとユーザーロール

ユーザーロールとケースタスクとのやり取りの方法

ロール	説明
admin ロール	
アドミン [admin]	このユーザーが実行できる操作： • ケースタスクを作成してアサインします。 • ケースタスクを作成した後、[アカウント]、[連絡先]、および [コンシューマー] フィールドを更新します。 注: アドミニストレーターは、これらのフィールドの値を、親ケースに関連付けられた関係者の 1 つに変更できます。 • ケースタスクを削除します。
エージェントロール	
カスタマーサービスエージェント [sn_customerservice_agent]	このユーザーは、アカウントケースに対して次の操作を実行できます。 • ケースタスクを作成してアサインします。 • すべてのケースタスクフィールドを更新します。 • ケースタスクを削除します。
コンシューマーサービスエージェント	このユーザーは、コンシューマーおよび世帯のケースに対して次の操作を実行できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユーザーロールとケースタスクとのやり取りの方法 (続く)

ロール	説明
sn_customerservice_consumer_agent	• ケースタスクを作成してアサインします。 • すべてのケースタスクフィールドを更新します。 • ケースタスクを削除します。
ケースタスクエージェント [sn_customerservice.case_task_agent]	このユーザーは、自分が作成し、自分またはアサイン先グループにアサインされたケースタスクを処理できます。 ケースタスクエージェントには、自分または自分のアサイン先グループにアサインされたケースタスクの [アカウント]、[連絡先]、[コンシューマー]、および [親ケース] フィールドへの読み取りアクセス権があります。 このユーザーが実行できる操作： • アサインされたタスクを表示および更新します。 • 作成されたケースタスクを表示および更新します。 • ケースタスクを作成し、他のユーザーにこれらのタスクをアサインします。 • 作業メモ、コメント、添付ファイルをケースタスクに追加します。 • ケースタスクのステータスを更新します。 • メールの送信など、ケースタスクから追加のアクションを実行します。
リレーションシップエージェント [sn_customerservice.relationship_agent]	このユーザーは、関係を持つ顧客のケースタスクを表示、作成、更新、削除できます。
場所エージェント [sn_customerservice.svc_location_agent]	このユーザーは、自分がアクセス権を持つ事業所のケースタスクを表示、作成、更新、削除できます。
コンシューマーの場所エージェント [sn_customerservice.svc_location_consumer_agent]	このユーザーは、自分がアクセス権を持つ事業所のケースタスクを表示、作成、更新、削除できます。
アウトソーシング先エージェント [sn_csm_ocs.ext_agent]	このユーザーは、自分がアクセス可能なケースのアウトソーシング基準に基づいて、ケースタスクを表示、作成、更新、削除できます。
アカウントコンシューマー [sn_acct_consumer.consumer]	自分がアクセス権を持つケースタスクの [アカウント]、[連絡先]、および [コンシューマー] フィールドを表示できます。 このロールを持つユーザーは、次のケースタスクを実行できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユーザーロールとケースタスクとのやり取りの方法 (続く)

ロール	説明
	• ユーザーによって作成されたタスク、およびケースへのアクセス権に基づいてユーザーに表示されるタスク。 • ユーザーまたはユーザーのアサイン先グループに割り当てられているタスク。 このユーザーが実行できる操作： • アサインされたタスクを表示および更新します。 • ケースタスクを作成し、他のユーザーにこれらのタスクをアサインします。 • 作成されたケースタスクを表示および更新します。 • 作業メモ、コメント、添付ファイルをケースタスクに追加します。 • ケースタスクのステータスを更新します。 • メールの送信など、ケースタスクから追加のアクションを実行します。 注: Customer Data Models for B2B2C プラグイン (com.sn_csm_b2b_consumers) で利用できます。
貢献者ロール	
アカウント貢献者 [sn_customerservice.account_contributor]	このユーザーが実行できる操作： • アクセス権を持つケースタスクと、ケースタスクレコードのフィールドを表示および更新します。 • ケースタスクレコードの [親ケース]、[アカウント]、[連絡先]、および [コンシューマー] フィールドを表示します。
コンシューマー貢献者 [sn_customerservice.consumer_contributor]	このユーザーが実行できる操作： • アクセス権を持つケースタスクと、ケースタスクレコードのフィールドを表示および更新します。 • ケースタスクレコードの [親ケース]、[アカウント]、[連絡先]、および [コンシューマー] フィールドを表示します。
サービス組織貢献者 [sn_customerservice.service_organization_contributor]	このユーザーが実行できる操作： • アクセス権を持つケースタスクと、ケースタスクレコードのフィールドを表示および更新します。 • ケースタスクレコードの [親ケース]、[アカウント]、[連絡先]、および [コンシューマー] フィールドを表示します。
自己貢献者 [sn_customerservice.self_contributor]	このユーザーが実行できる操作：

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユーザーロールとケースタスクとのやり取りの方法 (続く)

ロール	説明
	• アクセス権を持つケースタスクと、ケースタスクレコードのフィールドを表示および更新します。 • ケースタスクレコードの [親ケース]、[アカウント]、[連絡先]、および [コンシューマー] フィールドを表示します。
関係者ロール	
ケース認定連絡先 [sn_customerservice.case_authorized_contact]	このユーザーが実行できる操作： • アクセス権を持つケースタスクとフィールドを表示および更新します。 • [親ケース]、[アカウント]、[連絡先]、および [コンシューマー] フィールドを表示します。
ケース認定コンシューマー [sn_customerservice.case_authorized_consumer]	このユーザーが実行できる操作： • アクセス権を持つケースタスクとフィールドを表示および更新します。 • [親ケース]、[アカウント]、[連絡先]、および [コンシューマー] フィールドを表示します。

ケースタスクと外部ユーザーロール

エンドユーザーと要求者は、カスタマーサービスポータルおよび消費者サービスポータルから[自分のリスト] > [自分のケースタスク]を選択して、ケースタスクにアクセスできます。

エンドユーザーと要求者は、アクセス権を持つケースタスクとフィールド ([顧客に表示可能] フィールドが有効になっているケースタスク) を表示および更新できます。これらのユーザーには、[親ケース]、[アカウント]、[連絡先]、および [コンシューマー] フィールドへの読み取りアクセス権があります。

- sn_customerservice.customer
- sn_customerservice.consumer
- customer_case_manager
- sn_customerservice.partner
- sn_customerservice.consumer

これらのユーザーは、ケースタスクリストとケースタスクフォームで [アカウント]、[連絡先]、および [コンシューマー] フィールドを表示できます。エンドユーザーがケースタスクのリストからケースタスクを表示している場合、ケースタスクフォームにも [親ケース] フィールドが表示されます。

ケースタスクのスケジュール済みジョブ

Xanadu リリースにおけるケースタスクの拡張により、ケースタスクレコードに複数のフィールドが追加されます。Xanadu リリースにアップグレードすると、アクティブなケースタスクのこれらのフィールドにデータを入力するスケジュール済みジョブを実行できます。

注: スケジュール済みジョブは、計画されたダウンタイム中に実行することをお勧めします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

親ケースが、ケーステーブル (sn_customerservice_case) またはケーステーブルを拡張するテーブルのアクティブなレコードである場合、「ケースタスクフィールドの更新」スケジュール済みジョブは次のことを行います。

- 親ケース番号を [親ケース] フィールドにコピーします。
- アカウントおよび連絡先またはコンシューマー情報を、[アカウント] および [連絡先] または [コンシューマー] フィールドにコピーします (これらの情報がケースレコードに存在する場合)。

このスケジュール済みジョブを実行するには、以下の手順に従います。

1. [すべて] > [システム定義] > [スケジュール済みジョブ]に移動します。
2. [名前] フィールドで [ケースタスクフィールドの更新 **(Update case task fields)]** を選択します。
3. [今すぐ実行] をクリックします。

ケースフォームビューの構成

[ケース] フォームには、顧客の問題に関する詳細情報が表示されます。[ケース] フォームビューを構成し、目的のフィールドと関連リストを表示します。

始める前に
必要なロール：admin

手順
1. [すべて] > [カスタマーサービス] > [ケース] > [新規作成]に移動します。
2. 必要なフィールドを追加するようにフォームレイアウトを設定します。
   フォームへのフィールドの追加の詳細については、「フォームレイアウトの構成」を参照してください。

   注: カスタマーサービスインストールベース管理とプロアクティブカスタマーサービスオペレーションを使用している場合は、[販売済み製品] フィールドを追加します。

3. 必要な関連リストを追加するようにフォームレイアウトを設定します。
   フォームへの関連リストの追加の詳細については、「フォームレイアウトの構成」を参照してください。

   注: カスタマーサービスインストールベース管理とプロアクティブカスタマーサービスオペレーションを使用している場合は、[影響を受けるインストールベースアイテム] 関連リストを追加します。

4. [送信] をクリックします。

関連情報
ビューを作成および削除

ケースフォームへの [内部ユーザー] フィールドの追加

[ケース] ビューと [ワークスペース] ビューのために、ケースフォームに [内部ユーザー] フィールドを追加します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
[内部ユーザー] フィールドには、内部ユーザーの名前が表示されます。エージェントが他のユーザーの代わりにケースを作成する場合、このフィールドを使用して、サポートを要求しているユーザーを

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

特定できます。このユーザーは、アカウント、コンシューマー、サービス組織について、または自分自身について支援を求める内部従業員である可能性があります。

カスタマーサービス管理 (CSM) プラグイン (com.sn_customerservice) を使用すると、エージェントは内部従業員に対して、または自分のアカウントやコンシューマーの代わりにケースを作成できます。追加のプラグインは、[内部ユーザー] フィールドに追加の機能を提供します。詳細については、「貢献者ユーザー」を参照してください。

手順

1. [すべて] > [カスタマーサービス] > [管理] > [ガイド付きセットアップ]に移動し、[ようこそ] をクリックします。
2. [ケース管理] カテゴリで、[ようこそ] をクリックします。
3. [ケースフォームビューへの [内部ユーザー] フィールドの追加 **(Add Internal User Field to the Case Form View)]** をクリックします。
4. [ケース] ビューと [ワークスペース] ビューの [ケース] フォームに [内部ユーザー] フィールドを追加します。

関連情報

ビューを作成および削除

カスタマーサービスケースの **SLA** 定義を構成する

Service Level Agreement (SLA) は、サービスを提供する必要がある時間を指定します。カスタマーサービスケースの SLA を作成して進行させるために必要な情報を含む SLA 定義を構成します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションは、カスタマーサービスケースにサービスレベルアグリーメントを使用します。SLA は、サービス契約、会社、および製品に添付でき、カスタマーサービスケース属性に基づいて開始、一時停止、および停止するように設定できます。

SLA 定義で設定された条件に基づいてケースが作成または更新されると、SLA がケースに自動的に関連付けられます。ケースに添付される特定のレコードは、タスク SLA レコードで、その特定のケースの SLA を追跡します。タスク SLA テーブル [task_sla] には、タスク SLA レコードが格納されます。

手順

- SLA の詳細については、「 サービスレベル管理のコンセプト 」を参照してください。
- SLA を作成するには、「 SLA 定義の作成 」を参照してください。

ケースのルーティングとアサインの構成

ケースルーティング機能では、一致ルールとアサインルールを使用して、特定の条件を満たすケースを特定し、それらのケースをカスタマーサービスエージェントにルーティングします。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
一致ルールは、定義済みの 2 つの一連の条件に基づいています。1 つは特定のケース属性を指定し、もう 1 つはそれらの属性を持つケースを処理するのに最適なエージェントリソースを指定します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

一致ルールの条件が満たされると、アサインルールによりタスクがユーザーおよびグループに自動的にアサインされます。[一致ルール] フォームにある [アサインルールの作成] 関連リンクを使用し、一致ルールのアサインルールを作成します。

手順

1. [すべて] > [カスタマーサービス] > [管理] > [ガイド付きセットアップ]の順に移動します。
2. ガイド付きセットアップの [はじめに] ページで、[ようこそ] をクリックします。
3. [ケース管理] カテゴリで、機能を設定するタスクのリストを表示します。

ケースのルーティングとアサイン

タスク	説明
ケースルーティングの一致ルールの作成	一致ルールは、定義済みの 2 つの一連の条件に基づいています。1 つは特定のケース属性を指定し、もう 1 つはそれらの属性を持つケースを処理するのに最適なエージェントリソースを指定します。
ケースルーティングのアサインルールの作成	一致ルールの条件が満たされると、アサインルールによりタスクがユーザーおよびグループに自動的にアサインされます。

4. タスクを実行するには、[構成] をクリックします。

   このボタンをクリックすると、構成が完了したインスタンスのページが開きます。

関連情報

カスタマーサービスケースのルーティングおよびアサイン

ケースルーティングの一致ルールの作成

ケース属性とエージェントリソースを識別する、カスタマーサービスケースの一致ルールを作成します。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [ルーティングとアサイン] > [一致ルール]に移動します。
2. [新規] をクリックします。
3. 一致ルールフォームのフィールドに入力します。
   このフォームには、次のセクションが含まれています。
   - 基本ルール情報
   - 適用先：このセクションを使用して、ルール条件を作成します
   - リソース：このセクションを使用して、エージェントとエージェントグループの条件を作成します

一致ルールフォーム

フィールド	説明
名前	一致ルールの名前。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
実行順序	この一致ルールが実行される順番。ビジネスルールと同様に、一致ルールは、低から高への実行順序に基づいて処理されます。
アクティブ	一致ルールを有効にするには、このチェックボックスをオンにします。
適用先	
テーブル	一致ルールの作成対象であるタスクを格納するテーブル。デフォルトはケース [sn_customerservice_case] テーブルです。
条件	このフィールドのボタンを使用して、選択したテーブルで 1 つ以上の条件を作成します。条件は、選択したフィールド、演算子、および値で構成されます。[**AND**] および [**OR**] ボタンを使用して条件を追加します。条件を削除するには、条件の右側にある [**X**] をクリックします。
リソース	

一致	このルールに使用するリソース一致方法のタイプ：簡易、詳細、スクリプト化、選択基準。
	
	[簡易] を選択して、特定のユーザーにタスクをアサインします。
	a. [リソース] フィールドの横にあるルックアップアイコンをクリックします。
	b. [テーブル名] を選択します。
	c. テーブルから [ドキュメント] を選択します。
	d. [**OK**] をクリックします。
	
	[詳細] を選択して、特定のリソース条件セットを作成します。次に、[リソース] フィールドで条件ビルダーを使用して、これらの条件を特定します。
	
	[スクリプト化] を選択して、タスクと同じスキルを持つユーザーのリストを返すことを目的に、リソースを特定するためのカスタマイズされたスクリプトを作成します。考慮対象のタスクは、スクリプトのコンテキストで設定されます。たとえば、
	
	`//current has the task record for which the rule is being executed.`
	`var task = current;`
	`var skills = task.getValue("skills");`
	`var skillUtil = new global.SkillsUtils();`
	`var skilledUsers = skillUtil.getAllSkilledUserIds(skills);`
	`return skilledUsers;`

リソース	このフィールドは、[一致] フィールドで選択されたリソース一致タイプに応じて変わります。 [簡易] 一致の場合、このフィールドを使用してテーブルとユーザーを選択します。 [詳細] 一致の場合は、このフィールドで条件ビルダーを使用して、リソースを特定するための 1 つ以上の条件を作成します。これらの条件は、ユーザーロール、エージェントグループ、特定のスキル、作業負荷、またはエージェントの可用性に基づいています。
スケジュール基準のフィルタリング	このフィールドは、[詳細] 一致に適用されます。このチェックボックスをオンにすると、ルーティング時にスケジュール (作業時間) 内にあるリソースをフィルタリングできます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
スクリプト	[スクリプト化] 一致の場合は、このフィールドを使用して、リソースを特定するためのカスタマイズされたスクリプトを作成します。スクリプト例が含まれています。カスタマイズされたスクリプトからの予期される戻り値は、リソース sys_ids のアレイです。

4. [送信] をクリックします。
   ルールが [一致ルール] リストに表示されます。
5. [一致ルール] リストから新しく作成したルールを開き、目的の一致基準を追加します。
6. [基準を選択] 関連リストから、[新規] をクリックします。
7. [基準] を選択します。
8. [用途] フィールドで、一致基準を使用する方法を指定します。

オプション	説明
ランキングおよび表示	基準を使用してエージェントのランク付けを決定し、ワークベンチの列に表示します。
表示専用	ワークベンチの列に基準を表示しますが、エージェントのランキングを決定するためには使用しません。
ランキングのみ	基準を使用してエージェントのランキングを決定しますが、ワークベンチには表示されません。

9. [ランキング方法] を選択します。

オプション	説明
多いほど良い	たとえば、エージェントのランキングを決定するときに、可用性が高いほどランキングが高くなります。
少ないほど良い	たとえば、エージェントのランク付けを決定する場合は、アサインされるケースの数が少なくなります。

10. [送信] をクリックします。
    基準は、[一致ルール] フォームの [基準を選択] 関連リストに表示されます。
11. オプション: [基準を選択] 関連リストから、基準の [しきい値] を設定します。
    しきい値は、基準の最小要件を設定します。必要に応じて、リストをパーソナライズして、[しきい値] フィールドを追加します。

ケースルーティングのアサインルールの作成

一致ルール基準を満たすケースをカスタマーサービスエージェントにアサインするルールを作成します。

始める前に

必要なロール：admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 目的の一致ルールを開きます。
2. [アサインルールの作成] 関連リンクをクリックします。
   アサインルールを作成するには、[ルーティングとアサイン] > [アサインルール]に移動して、[新規] をクリックします。
3. アサインルールフォームのフィールドに入力します。

アサインルールフォーム

フィールド	説明
名前	アサインルールの名前。
アプリケーション	このアサインルールが属するアプリケーションの名前。デフォルトのアプリケーションは [グローバル] です。
順番	このアサインルールが実行される順番。ビジネスルールと同様に、アサインルールは、低から高への実行順序に基づいて処理されます。
有効	一致ルールを有効にするには、このチェックボックスをオンにします。アクティブなアサインルールのみが有効になります。
適用先	
テーブル	アサインルールの作成対象のタスクを格納するテーブル。 このリストには、アサインルールと同じスコープ内にあるテーブルとデータベースビューのみが表示されます。タスクテーブルを拡張するカスタムテーブルを選択する場合は、アサインルールを機能させるために、`https://<instance_name>.service-now.com/cache.do` に移動してインスタンスキャッシュをクリアする必要があります。 ⚠ **警告:** システムキャッシュをクリアすると全体的なパフォーマンスに影響が及ぼされて、システムの応答時間が低下する可能性があります。キャッシュのフラッシュは営業時間中には実行せず、自動でトリガーしないようにします。
条件	アサインルールを適用する条件。 このフィールドのボタンを使用して、選択したテーブルで 1 つ以上の条件を作成します。条件は、選択したフィールド、演算子、および値で構成されます。[**AND**] および [**OR**] ボタンを使用して条件を追加します。条件を削除するには、条件の右側にある [**X**] をクリックします。
アサイン先	
ユーザー	タスクにアサインされるユーザー。
グループ	タスクにアサインされるアサイン先グループ。
スクリプト	

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
スクリプト	高度なアサインルール機能を定義するスクリプト。スクリプトは current.variable_pool 変数へのアクセスを提供します。

4. [更新] をクリックします。

関連情報

アサインルールの定義

スキル管理の構成

カスタマーサービスエージェントと作業アイテムについて、一元的な場所でスキルデータを管理します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
スキル管理を構成するには、カスタマーサービスのガイド付きセットアップを使用します。ガイド付きセットアップに従って、セットアップと構成のすべての手順を実行します。

手順
1. [すべて] > [カスタマーサービス] > [管理] > [ガイド付きセットアップ]の順に移動します。
2. ガイド付きセットアップの [はじめに] ページで、[ようこそ] をクリックします。
3. [スキル管理] カテゴリで、機能を設定するタスクのリストを表示します。

スキル管理構成タスク

タスク	説明
スキルの管理	エージェントのスキルデータおよび作業アイテムを一元的な場所に整理します。
スキルの作業アイテムへのアサイン	スキルを特定して、それらを自動的に作業アイテムに関連付けるルールを作成します。
カスタマーサービスエージェントへのスキルのアサイン	各エージェントがタスクを処理するために持つスキルを特定し、それをエージェントにアサインします。

必須スキル

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

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

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

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

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

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

関連情報

アサインワークベンチの使用

必須スキル機能の設定

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

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

カスタマーサービス管理 **(CSM)** の設定

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

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

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

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

フィールドサービス管理 **(FSM)** 構成

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

1. *work.management.use.mandatory.skills* システムプロパティを有効にします。
2. タスクスキル [task_m2m_skill] テーブルを使用するには、作業指示書フォームと作業指示書タスクフォームを設定します。
3. (オプション) 作業指示書フォームおよび作業指示書タスクフォームの [スキル] フィールドにデータが入力されている既存の作業指示書およびタスクでは、[スキルをタスクスキル **M2M** に移行] ス

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

クリプトを実行して、このデータをタスクスキルテーブルに移動します。デフォルトでは、この修正スクリプトは、ケース、作業指示、作業指示タスクテーブルの既存のエントリーからスキルをタスクスキルテーブルに移行し、オプションのスキルとして設定します。詳細については、「スキルのタスクスキルテーブルへの移行」を参照してください。

4. 動的スケジューリングを使用している場合は、動的スケジューリング構成のタスクフィルターを更新し、[動的スケジューリングの一致するスキル] 一致基準を、[動的スケジューリングの一致する必須スキル] 一致基準に置き換えます。詳細については、「タスクフィルターの作成」を参照してください。

オプションのスキルを設定するには、[フィールドサービス] > [管理] > [設定] に移動し、[アサイン] タブをクリックして、[タスクごとのエージェント自動選択ではそのスキルを有するエージェントのみを選択] で次のいずれかを設定します。

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

必須スキルシステムプロパティ

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

必須スキル機能によって、次のシステムプロパティを追加します。

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

必須スキル機能とともにインストールされるプロパティ

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

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

必須スキル機能とともにインストールされるプロパティ (続く)

プロパティ名	説明
	• タイプ：選択リスト • デフォルト値：なし

スキルをタスクスキルテーブルに移行

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

始める前に
必要なロール：wm_admin、admin

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

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

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

手順

1. 次の設定を使用して、 システムプロパティを追加します 。

オプション	説明
カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションでテーブルのシステムプロパティを作成します。	カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションにログインしていることを確認してください。 **注:** システムプロパティフォームを設定して、[サフィックス] フィールドを表示します。 [サフィックス] フィールドに、システムプロパティの名前を次のように入力します。 *com.snc.skills_management.<table_name>_migrate_s* ここで <table_name> は、スキルのコピー元とする必要があるケースタスクテーブルの名前です。
フィールドサービス管理 (FSM) アプリケーションでテーブルのシステムプロパティを作成します。	グローバルアプリケーションにログインしていることを確認してください。 [名前] フィールドに、次の形式でシステムプロパティの名前を入力します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オプション	説明
	com.snc.skills_management.<table_name>_migrate_s ここで <table name> は、スキルのコピー元とする必要がある作業指示書または作業指示書タスクテーブルの名前です。

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

アサインワークベンチの設定

アサインワークベンチでは、スキルや可用性などの構成可能な基準を使用して、選択したグループ内のエージェントを評価し、総合ランキングを提示できます。マネージャーは、これらの結果を確認し、ボタンクリック 1 つでタスクをアサインできます。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

選択できる一致基準には次の 3 つのタイプがあります。

- 簡易一致
- 集計
- スクリプト化

一致基準を作成したら、[選択基準] タイプの一致ルールを作成して目的の一致基準を選択し、アサインワークベンチの構成を作成します。

必要に応じて、アサインワークベンチプロパティを設定します。

手順

1. [すべて] > [カスタマーサービス] > [管理] > [ガイド付きセットアップ]の順に移動します。
2. ガイド付きセットアップの [はじめに] ページで、[ようこそ] をクリックします。
3. [ケース管理] カテゴリで、機能を設定するタスクのリストを表示します。

アサインワークベンチの設定

タスク	説明
アサインワークベンチの一致基準の作成	アサインワークベンチでは、スキルや可用性などの構成可能な一致基準を使用して、選択したグループ内のエージェントを評価し、総合ランキングを提示できます。一致基準を作成するには、タイプを選択し、そのタイプに関連したフィールドを使用してクエリーをビルドします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスク	説明
アサインワークベンチ構成の作成	一致基準を作成したら、[選択基準] タイプの一致ルールを作成して目的の一致基準を選択し、アサインワークベンチの構成を作成します。
アサインワークベンチのプロパティを設定	アサインワークベンチ表示に関連するプロパティを設定します。

4. タスクを実行するには、[構成] をクリックします。

   このボタンをクリックすると、構成が完了したインスタンスのページが開きます。

関連情報

アサインワークベンチの概要

ケースアサインの一致基準

ケースアサインの一致ルール

アサインワークベンチの一致基準の作成

アサインワークベンチ構成で使用できる一致基準を 1 つ以上作成します。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

アサインワークベンチでは、スキルや可用性などの構成可能な一致基準を使用して、選択したグループ内のエージェントを評価し、総合ランキングを提示できます。一致基準 [matching_dimension] テーブルには、アサインワークベンチ構成を作成するために一致ルールに追加できる個々の基準が保存されます。

手順

1. [すべて] > [ルーティングとアサイン] > [基準]に移動します。
2. [新規] をクリックします。
3. 基準の [名前] と [説明] を入力します。
4. 一致基準の [タイプ] を選択します。

オプション	説明
簡易一致	1 対 1 の一致を作成します。たとえば、エージェントのタイムゾーンとタスク場所のタイムゾーンを一致させます。
集計	入力として簡易なクエリーを受け取り、集計結果を提供します。このクエリーは、一連のユーザーを返します。
スクリプト化	ユーザーのリストを返すスクリプト化されたクエリーを含みます。

5. [簡易一致] 基準を作成するには、次のフィールドに入力します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

簡易一致基準フィールド

フィールド	説明
適用先	この基準が適用されるタスクのタイプ。
フィールド	選択したタスクテーブル内の一致させるフィールド。
リソーステーブル	この一致基準に使用するリソースを格納するテーブル。
リソース一致フィールド	リソーステーブル内の一致させるフィールド。
リソースフィールド	リソースレコードと一致するタスクレコードに対して表示されるリソースフィールド。

6. [集計] 基準を作成するには、次のフィールドに入力します。

集計基準フィールド

フィールド	説明
集計テーブル	この基準が適用されるタスクのタイプ。
アグリゲートフィルター	条件ビルダーを使用して、選択したタスクテーブルから一連のユーザーを返すクエリーを作成します。 たとえば、[新規]、[オープン]、[情報待ち] のいずれかの状況のカスタマーサービスケースを返すクエリを作成します。
集計フィールド	クエリー条件に一致するタスクレコードに対して表示される、選択されたタスクテーブルのフィールド。

7. [スクリプト化] 基準を作成するには、次のフィールドに入力します。

スクリプト化基準フィールド

フィールド	説明
スクリプト	ユーザーのリストを返すカスタマイズされたスクリプトを作成します。スクリプト例が含まれています。カスタマイズされたスクリプトからの予期される戻り値は、リソース sys_ids のアレイです。
集計フィールド	クエリー条件に一致するタスクレコードに対して表示される、選択されたタスクテーブルのフィールド。

8. オプション: [表示名] を入力します。
9. オプション: [参照を使用] フィールドを有効にします。
参照フィールドを使用する場合は、次のフィールドに入力します。

参照フィールド

フィールド	説明
参照テーブル	参照された情報を格納するテーブル。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
参照フィルター	目的の参照情報を返すための、フィルター条件を追加します。
参照フィールド	フィルター条件に一致するレコードに対して表示される、選択した参照テーブルのフィールド。
UI フィルターラベル	アサインワークベンチに表示されるこのフィールドのラベル

10. [送信] をクリックします。

関連情報

ケースアサインの一致基準

アサインワークベンチ構成の作成

一致ルールを使用して、アサインワークベンチの構成を作成します。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

アサインワークベンチ構成は、[選択基準] 一致タイプに基づく一致ルールに保存されます。デフォルト構成では、[ケースアサインの推奨事項] 一致ルールが使用されます。このルールには、4 つのデフォルト一致基準のうち 3 つが含まれています。

- 今日の可用性
- 合致するスキル
- アサインされたケース

一致基準を変更または作成し、必要に応じて [ケースアサインの推奨事項] 一致ルールを変更するか、独自の構成を作成することができます。

手順

1. [すべて] > [ルーティングとアサイン] > [一致ルール]に移動し、[一致ルール] リストにアクセスします。
2. [新規] をクリックします。
3. 一致ルールの [名前] を入力します。
4. 必要に応じて、一致ルールの [実行順序] を入力します。
   これは、この一致ルールが実行される順番です。ビジネスルールと同様に、一致ルールは、低から高への実行順序に基づいて処理されます。
5. [適用先] タブで、一致ルールの作成対象のタスクを格納する [テーブル] を選択します。
6. [条件] フィールドを使用して、選択したテーブルで 1 つ以上の条件を作成します。
   条件は、選択したフィールド、演算子、および値で構成されます。[**AND**] および [**OR**] ボタンを使用して条件を追加します。条件を削除するには、条件の右側にある [**X**] をクリックします。
7. [リソース] タブの [一致] フィールドで [選択基準] を選択します。
8. [送信] をクリックします。
9. [一致ルール] リストから、作成した一致ルールを開きます。
10. [基準を選択] 関連リストで、[新規] をクリックします。
    これにより、基準の選択フォームが開きます。
11. [一致基準] リストから [基準] を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

12. [用途] フィールドで基準を使用する方法を選択します。

オプション	説明
ランキングおよび表示	基準を使用してエージェントのランキングを決定し、ワークベンチの列に表示します。
表示専用	ワークベンチの列に基準を表示しますが、エージェントのランキングを決定するためには使用しません。
ランキングあり表示なし	基準を使用してエージェントのランキングを決定しますが、ワークベンチには表示されません。

13. [ランキング方法] を選択します。

オプション	説明
多いほど良い	値が大きいほどランキングが高くなります。たとえば、エージェントのランキングを決定するときに、可用性が高いほどランキングが高くなります。
少ないほど良い	値が小さいほどランキングが高くなります。たとえば、エージェントのランキングを決定するときに、ケース数が少ないほどランキングが高くなります。

14. [送信] をクリックします。
15. 一致ルールに追加する基準ごとに、手順 10 ～ 14 を繰り返します。
16. 必要に応じて、[基準を選択] 関連リスト内の [重み付け] フィールドをダブルクリックし、新しい重み付けを入力することで、基準の重み付けを変更します。
一致基準ごとにアサインされた重み付けがあります。デフォルトでは、[ケースアサインの推奨事項] 一致ルールの一致基準にアサインされる重み付けは 10 です。より重要な基準により高い重み付けをアサインすることができます。
17. 必要に応じて、[基準を選択] 関連リスト内の [重み付け] フィールドをダブルクリックし、しきい値番号を入力することで、基準のしきい値を設定します。
しきい値は、基準の最小要件を設定します。必要に応じて、リストをパーソナライズして、[しきい値] 列を追加します。
18. 必要に応じて、[基準を選択] 関連リストの [アクティブ] フィールドをダブルクリックし、[**true**] または [**false**] を選択して、条件をアクティブまたは非アクティブに設定します。
この設定を変更すると、エージェントのランキングにすぐに影響します。必要に応じて、リストをパーソナライズして、[アクティブ] 列を追加します。

アサインワークベンチのプロパティを設定

アサインワークベンチ表示に関連するプロパティを設定します。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [ルーティングとアサイン] > [プロパティ]に移動します。
2. 必要に応じて、次のプロパティを設定します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オプション	説明
マクロボタンのタイトル *assignment_workbench.find.agents.title*	タスクフォームでマクロボタンのタイトルを作成します。デフォルトは [エージェントを検索] です。
有効にすると、アサインワークベンチを新しいウィンドウで開く *assignment_workbench.new.window*	アサインワークベンチを新しいウィンドウで開きます。デフォルトは [**False**] です。
ページあたりのエージェント数 *assignment_workbench_no_of_agents*	このプロパティを 20、30、または 50 エージェントに設定します。パフォーマンスを向上させるには、1 ページあたりのエージェント数を 50 以下にしてください。デフォルトは **30** です。

3. [保存] をクリックします。

重大な問題管理の構成

重大な問題管理により、より幅広い対象者に影響を与える問題についての顧客とのコミュニケーションが可能になります。この機能を使用すると、影響を受ける顧客を事前に特定し、これらの顧客に情報を提供し、解決プロセスを管理することができます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
この機能により、複数の顧客に影響を与える問題についてのコミュニケーションや解決プロセスを効率的に管理できます。重大な問題管理では、問題がまだ報告されていない影響を受ける顧客を特定し、これらの顧客のケースを事前に作成できます。

手順

1. [すべて] > [カスタマーサービス] > [管理] > [ガイド付きセットアップ]の順に移動します。
2. ガイド付きセットアップの [はじめに] ページで、[ようこそ] をクリックします。
3. [ケース管理] カテゴリで、機能を設定するタスクのリストを表示します。

重大な問題管理

タスク	説明
重大な問題管理のアクティブ化	重大な問題管理 (com.sn_majorissue_mgt) プラグインをアクティブにします。
カスタマーサービスのプロパティの構成	親と子のケース間でデータを同期するには、システムのプロパティを有効にします。

4. タスクを実行するには、[構成] をクリックします。

   このボタンをクリックすると、構成が完了したインスタンスのページが開きます。

関連情報

重大な問題管理の概要

重大な問題管理の有効化

重大な問題管理機能を使用するには、重大な問題管理プラグインを有効化してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
このプラグインには次が必要です。

- カスタマーサービス [com.sn_customerservice]
- Targeted Communications [com.sn_publications]
- タスクコミュニケーション管理 [com.snc.task_communication_management]

重大な問題管理では、Targeted Communications 受信者リスト機能を使用して、影響を受ける顧客を識別します。

注: プロアクティブカスタマーサービスオペレーションプラグインをインストールしている場合、重大な問題管理プラグインはデフォルトで有効化されます。

手順

1. [すべて] > [システム定義] > [プラグイン]に移動します。
2. プラグイン com sn_majorissue_mgt を検索します。
3. [有効化] をクリックします。

ケースの同期設定

重大な問題管理システムプロパティを設定して、重大なケースと関連する子ケース間の同期を有効にします。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [カスタマーサービス] > [管理] > [プロパティ]に移動します。
2. [親のケースから子ケースへのフィールドの同期] プロパティを有効にします。
3. [親ケースから子ケースに同期するカンマ区切りのフィールドリスト] プロパティで、重大なケースから関連する各子ケースに同期するフィールドのカンマ区切りリストを追加します。
4. オプション: SLA を同期的に処理するには、[親から子へのケースの作成および同期中に **SLA** を非同期で処理します] プロパティを false に設定します。
   このプロパティはデフォルトで有効になっています。
5. [保存] をクリックします。

Targeted communications

Targeted communications アプリケーションは、記事やメールを作成して内部および外部の顧客に送信する機能を提供します。

公開物の作成者 (sn_publications.author) および公開管理者 (sn_publications.admin) ロールを持つユーザーは、Targeted Communications アプリケーションを使用して、従業員、顧客の連絡先やアカウント、コンシューマーのために公開記事やメールを作成できます。記事はセルフサービスポータルから表示することができ、メール通知として送信することもできます。

各公開記事には、コンテンツと指定された受信者リストが含まれています。記事には、オプションのメール通知を含めることもできます。受信者リストは、条件ビルダーを使用して目的の条件を特定するか、スクリプトを実行するか、または手動でファイルをアップロードすることで、動的に作成でき

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ます。受信者は手動でリストに追加したり、リストから削除したりすることができます。またリストには、同じタイプのレコードを動的に生成したり、手動で追加したりすることができます。

公開者は、記事を作成する際に、公開日と有効期限を指定します。システムはこれらの日付を使用して、記事を自動的に公開して期限切れにします。作成者は記事を公開する前にレビューを要求することもできます。記事には、記事が公開されたときに [受信者] リストのすべての受信者に送信されるオプションのメール通知を含めることができます。このメール通知では、プライバシーを維持するため、すべての受信者が **[bcc]** リストに含まれています。

注: 受信者リストユーザーの代理人は、公開されたメール通知を受け取りません。

記事を公開するプロセスはワークフローに基づいており、2 つのデフォルトのワークフローが提供されています。1 つは記事をすぐに公開するもので、もう 1 つは公開前に承認を要求するものです。公開アドミニストレーターは、ワークフローを更新し、レビューを実行する公開承認者 (sn_publications.approver) ロールを持つユーザーを追加することができます。作成者とアドミンの両方が公開物を監視し、どのユーザーが情報を受信し表示したかを確認することができます。

顧客の連絡先とコンシューマーは、カスタマーサービスポータルまたは消費者サービスポータルにログインし、ポータルヘッダーの [公開] リンクをクリックして公開物を表示できます。従業員は、アプリケーションナビゲーター内で、[ターゲットコミュニケーション] > [公開] に移動してこれらの公開物を表示できます。

注: 詳細については、「カスタマーサービス管理 (CSM) の追加プラグインとともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。

公開記事のステージ

公開記事はいくつかのステージを通過します。これらのステージは、公開フォームのプロセスフローフォーマッタに表示されます。

公開ステージ

ステージ	定義
作成者	公開作成プロセスの初期ステータス。
評価	レビュー待ちの公開物。公開物がレビューステージにあるときは、その公開物を更新することはできません。
公開準備完了	レビューされ、公開する準備ができている公開物。
公開	公開日に達した公開物。
期限切れ	有効期限日に達したか、または手動で期限切れになった公開物。
キャンセル	キャンセルされた保留中の公開物。

状況は、公開フォームの上部にあるプロセスフローフォーマッタに表示されます。現在のステータスは青い下線で示されます。完了した状況は、青いチェックマークで示されます。

公開リスト

Targeted communications アプリケーションメニューには、公開レコードの複数のビューが含まれています。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

公開リスト

状況	定義
アクティブな公開	次のステージの公開物が含まれます。 • 作成者 • 評価 • 公開準備完了 • 公開
ドラフト公開	作成され、レビューために送信された公開物が含まれます。
期限切れの公開	有効期限に達したか、または期限切れの公開物が含まれます。

受信者リスト

内部ユーザー、顧客、アカウント、連絡先、およびコンシューマーを含むターゲットコミュニケーションの受信者リストを作成します。ユーザーインポート、動的リスト、またはスクリプティングの方法を使用して、受信者リストを作成できます。

記事が公開されると、このリストの受信者はカスタマーサービスポータルまたは消費者サービスポータルでその記事を表示できます。受信者はオプションのメール通知を受け取ることもできます。

受信者リストは、重大なケースの子ケースを作成するために、重大な問題管理アプリケーションによっても使用されます。

受信者リストは、次の方法で作成されます。

- インポートされたユーザーのリストを作成する。
- 選択された条件に基づいて動的リストを作成する。
- スクリプトを作成する。

受信者リストには、同じタイプのレコードを動的に生成したり、手動で追加したりすることができます。

システムアドミニストレーターは、スケジュール設定ジョブを管理して受信者リストを更新することができます。このスケジュール設定ジョブ *Targeted Communications Refresh recipient list* は、アクティブな各公開記事に新しい受信者を追加します。新しい受信者は記事のメール通知を受信し、ポータル上で記事を閲覧するためのアクセス権を得ます。

連絡先情報をインポートして受信者リストを作成する

連絡先情報をインポートして受信者リストを作成します。連絡先でサポートされているファイルタイプには、xls および csv が含まれます。

同じ受信者リストに複数のファイルをインポートし、受信者リストファイルに新しい受信者を追加することができます。システム内にアカウントと連絡先が存在するかどうかが確認され、存在するもののみがインポートされます。重複するエントリは作成されません。インポートプロセスの最後に、インポートおよび却下されたレコードの数のステータスが表示されます。

システムは、sys_id とメールアドレス属性を使用して連絡先を照合します。まず一致する sys_id が検索されます。見つからない場合は、一致するメールアドレスが検索されます。どちらも見つからない場合、そのレコードは却下されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アカウント、コンシューマー、または内部ユーザー情報をインポートして受信者リストを作成する

アカウント、コンシューマー、または内部ユーザーの情報をインポートして受信者リストを作成します。サポートされているファイルタイプは xls です。

インポートされたレコードと照合するために次の属性が使用されます。

- アカウント：sys_id とアカウント番号を使用します。sys_id の照合を試みます。見つからない場合は、アカウント番号を使用して照合を試みます。どちらも見つからない場合、そのレコードは却下されます。
- コンシューマーおよびユーザー：sys_id またはメールアドレスを使用します。sys_id の照合を試みます。見つからない場合、メールアドレスの照合を試みます。どちらも見つからない場合、そのレコードは却下されます。

注: 列名では大文字と小文字が区別されます。たとえば、アカウントには **sys_id** と番号を使用し、コンシューマーとユーザーにはメールを使用します。

スクリプトを使用して受信者リストを作成する

サポートされているエンティティ (連絡先、会社/アカウント、コンシューマー、および内部ユーザー) を使用して、スクリプトで受信者リストを作成します。スクリプトの出力は、対応するエンティティの sys_ids のアレイです。受信者リストが作成されると、識別されたレコード、リストに追加されたレコード、却下されたレコードの合計数が表示されます。

スクリプトを使用して受信者リストを作成するには、受信者リストフォームの [メソッド] フィールドで [動的条件] を選択し、[スクリプトを表示] チェックボックスをオンにします。次に [スクリプト] フィールドでスクリプトを作成します。

承認者の追加または削除

公開ワークフローで承認者を追加または削除することで、承認プロセスを迅速化できます。

始める前に

必要なロール：sn_publications.admin

手順

1. [すべて] > [ターゲットコミュニケーション] > [公開ワークフロー]に移動します。
2. ワークフローを選択する。
   このワークフローに割り当てられた承認者が [承認者] フィールドに表示されます。
3. 承認者を追加するには、[承認者] フィールドの隣にある [承認者の編集] をクリックし、[ユーザー] リストから承認者を選択します。
   このリストには、sn_publications.approver ロールを持つユーザーが含まれています。選択したユーザーが、[承認者] フィールドに追加されます。ワークフローの承認はプラットフォームの機能です。詳細については、「「承認およびロールバック」ワークフローアクティビティ」を参照してください。
4. 承認者を削除するには、[承認者] フィールドの隣にある [承認者の編集] をクリックし、承認者の名前を選択して、[削除] をクリックします。
   承認者の名前が [承認者] フィールドから削除されます。
5. [更新] をクリックします。

受信者リストの作成

ターゲットコミュニケーションを受信するユーザーのリストを作成して保存します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：sn_publications.author、sn_publications.admin、sn_customerservice_agent、sn_customerservice_manager、sn_majorissue_mgt.major_issue_manager

このタスクについて
受信者リストには、内部ユーザー、アカウント、連絡先、またはコンシューマーを含めることができます。次のいずれかの方法を使用して受信者リストを作成します。

- ユーザーのリストをインポートする。
- 選択された条件に基づいて動的リストを作成する。
- スクリプトを作成する。

受信者リストには、同じタイプのレコードを動的に生成したり、手動で追加したりすることができます。

注: 公開物を作成する前に、少なくとも 1 つの受信者リストを作成する必要があります。

手順

1. [すべて] > **[Targeted Communications]** > [受信者リスト]に移動します。
2. [新規] をクリックします。
3. 受信者リストフォームのフィールドに入力します。

[受信者リスト] フォーム

フィールド	説明
名前	リストの名前。
タイプ	リストに含める受信者のタイプ。 ◦連絡先 (customer_contacts) ◦内部ユーザー (sys_user) ◦コンシューマー (csm_consumer) ◦アカウント (customer_account)
状況	受信者リストの状態。 ◦新規：リストがまだ生成されていません。[受信者リストの更新] をクリックします。 ◦処理中：リストを現在生成中です。(非常に大きな受信者リストを生成している場合のみ、この状態が表示されます。) ◦完了：リストが生成されました。
手法	受信者リストを生成するために使用する方法。 ◦ファイルのアップロード：選択した Excel. .xlsx ファイルからユーザー情報をアップロードしてリストを作成します。 ◦動的条件：条件ビルダーで条件を選択するか、スクリプトを追加して、リストを作成します。 注: メールの送信対象から非アクティブユーザーを除外するには、条件ビルダーを使用して、非アクティブユーザーを受信者リストから除外します。
ファイル	使用する [方法] が [ファイルのアップロード] の場合には、Excel テンプレートをダウンロードして、ユーザー情報を含む .xlsx ファイルを選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
を選択	テンプレートは、[タイプ] フィールドで選択したエンティティによって異なります。アカウントの場合、テンプレートには sys_id とアカウント番号の値の列が含まれます。連絡先、コンシューマー、および内部ユーザーの場合は、テンプレートには sys_id とメールの値の列が含まれます。
スクリプトを表示	使用する [方法] が [動的な条件] の場合には、このチェックボックスをオンにし、スクリプトを使用して受信者リストを作成します。このチェックボックスを有効にすると、[スクリプト] フィールドが表示されます。
スクリプト	受信者リストを作成するためのスクリプト。
テーブル	ユーザー情報を格納するテーブル。[タイプ] フィールドの選択内容に応じて、このフィールドには以下が表示されます。 ◦ 連絡先 (customer_contact) ◦ ユーザー [sys_user] ◦ コンシューマー (csm_consumer) ◦ アカウント (customer_account)
ユーザーフィールド	ユーザー (sys_user) テーブル内のユーザーレコードを参照するフィールド。 次のタイプの受信者リストの場合、これは sys_id です。 ◦ 連絡先 (customer_contacts) ◦ 内部ユーザー (sys_user) ◦ コンシューマー (csm_consumer)
アカウントフィールド	アカウント情報を保存する、選択したテーブル内のフィールド。 このフィールドは、[アカウント] タイプの受信者リストに表示されます。
条件	このフィールドのボタンを使用して、選択したテーブルで 1 つ以上の条件を作成します。条件は、選択したフィールド、演算子、および値で構成されます。[AND] および [OR] ボタンを使用して条件を追加します。条件を削除するには、条件の右側にある [削除] ボタンをクリックします。

4. [送信] をクリックします。
   ファイルのアップロードで作成された受信者リストの場合には、[送信] をクリックすると Excel ファイルのレコードが検証されます。検証に続き、有効または無効なユーザーレコードを含むアップロード結果を示すポップアップウィンドウが表示されます。

受信者リストの編集

[受信者] 関連リストの [動的に追加済み] 列を使用して、ターゲットコミュニケーション受信者リストを変更します。

始める前に

必要なロール：sn_publications.author、sn_publications.admin、sn_customerservice_agent、sn_customerservice_manager、sn_majorissue_mgt.major_issue_manager

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
[受信者] 関連リストには、レコードが追加された方法に応じて True または False のいずれかが表示される、動的に追加された列が含まれています。

- 条件ビルダーを使用、またはスクリプトを実行して動的に生成されるレコードの場合は True です。
- [受信者] 関連リストの [編集] ボタンまたはファイルのアップロードのいずれかを使用して手動で追加されたレコードの場合は False です。

[アクティブなコミュニケーション] 列は、動的に追加されたレコードと手動で追加したレコードの両方に対してデフォルトで True に設定されます。このフィールドは、受信者がアクティブなコミュニケーションを必要としているかどうかを示します。

手順
1. [すべて] > [ターゲットコミュニケーション] > [受信者リスト]に移動します。
2. 目的のリストを選択します。
3. [受信者] 関連リストで、[編集] をクリックします。
4. 矢印を使用してレコードを追加または削除します。
5. [保存] をクリックします。

公開物の作成
内部または外部の顧客に記事やメールを送信するための公開物を作成します。コンテンツタイプを指定し、オプションのメールを含めることができます。

始める前に
必要なロール：sn_publications.author または sn_publications.admin

このタスクについて
公開物の作成時に考慮すべき 2 つのオプションは次のとおりです。

- オプションのメール通知を含める (デフォルト)
- コンテンツタイプの選択：HTML または Wiki

記事を作成した後、次の 2 つの公開オプションがあります。

- 送信：ステージを [作成者] に設定し、パブリケーションレコードを保存します。
- レビュー用に送信：ステージを [レビュー] に設定し、パブリケーションを承認者に送信します。

手順
1. [すべて] > [ターゲットコミュニケーション] > [新規公開の作成]に移動します。
2. 公開フォームのフィールドに入力します。

公開フォーム

フィールド	説明
数値	自動的に生成された公開番号。
コンテンツタイプ	公開物に含まれるデータのタイプ。次のいずれかを選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	◦ HTML：このコンテンツには、リッチテキスト形式 (RTF) テキスト、画像、添付ファイル、およびリンクを含めることができます。[コンテンツ] フィールドに公開データを入力します。 ◦ Wiki：このコンテンツには、プレーンテキストを含めることができます。[**Wiki**] フィールドに公開データを入力します。 デフォルトの選択は HTML です。
カテゴリ	必要に応じて、公開物のカテゴリを選択します。次のカテゴリを利用できます。 ◦ 不具合 ◦ 機能停止 ◦ 情報
受信者リスト	特定の顧客を対象にする、事前定義されたリストを選択します。受信者リストは、公開者またはアドミニストレーターが作成します。
簡単な説明	公開物の簡単な説明またはタイトル。
公開日	公開日として任意の未来の日付を選択します。 公開日時に達すると、公開物が自動的に送信されます。
有効期限	有効期限を選択します。この日付は、公開日の少なくとも 1 日後にする必要があります。 有効期限の日時に達すると、公開物は自動的に期限切れになります。
添付リンクを含める	メール通知のプレビューに添付ファイルへのリンクを含めます。
コンテンツ	このフィールドは、[コンテンツタイプ] として [**HTML**] を選択した場合に表示されます。 このフィールドに公開物のテキストを入力します。HTML コンテンツには、リッチテキスト形式 (RTF) テキスト、画像、添付ファイル、およびリンクを含めることができます。
Wiki	このフィールドは、[コンテンツタイプ] として [**Wiki**] を選択した場合に表示されます。 [Wikitext] ボタンをクリックし、このフィールドに公開物のテキストを入力します。Wiki コンテンツには、プレーンテキストを含めることができます。

3. 次のオプションのいずれかを選択します。

オプション	説明
送信	ステージを [作成者] に設定し、パブリケーションレコードを保存します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オプション	説明
レビュー用に送信	ステージが [レビュー] に設定され、レビューのために公開物が承認者に送信されます。 承認者は [セルフサービス] > [自分の承認] に移動して、レビュー要求のリストを表示することができます。

公開物の公開

顧客に送信するオプションのメール通知を含む公開物を自動的に公開します。

始める前に

必要なロール：sn_publications.author または sn_publications.admin

このタスクについて

公開物は、[公開] フォームの [公開日] フィールドで選択された日時に自動的に公開されます。公開物を作成するときは、[公開日] フィールドと [有効期限] フィールドを設定して、公開物が自動的に公開されて有効期限が切れる日時を管理します。

注: 公開物を手動で公開する UI アクションは、初期状態では利用できません。必要に応じて、システムアドミニストレーターは UI アクションを作成 し、[公開] フォームに追加できます。

公開物を作成するときに、公開時に [受信者] リスト内のすべての受信者に送信されるオプションのメール通知を含めることもできます。このメール通知では、プライバシーを維持するため、すべての受信者が [**bcc**] リストに含まれています。

注: メールの送信対象から非アクティブユーザーを除外するには、条件ビルダーを使用して、非アクティブユーザーを受信者リストから除外します。

手順

1. [すべて] > [ターゲットコミュニケーション] > [アクティブな公開]に移動します。
2. 目的の公開物を選択します。
3. [公開日] フィールドに日付を表示します。
   システムは、この日時に公開物を自動的に公開し、[受信者] リストの受信者にメール通知を送信します。

   注:
   - システムアドミニストレーターが UI アクションを設定している場合は、この UI アクションを使用して手動で公開物を公開できます。
   - 詳細については、「Email templates (メールテンプレート) 」を参照してください。

繰り返し発生する公開物の作成

公開物をレビューして、承認または却下します。公開物をレビューするには、公開物の承認ロールが必要です。公開物が公開日前にレビューされない場合、その公開は却下されます。

始める前に

必要なロール：sn_publications.author または sn_publications.admin

このタスクについて

繰り返し間隔と繰り返し開始日と終了日を指定できます。作成されるコピー数はこれらの設定に基づいており、元の公開フォームの [公開] 関連リストに表示されます。各コピーには、間隔に基づいて異

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

なる公開日があります。各コピーは [作成者] の状態にリセットされ、それぞれ独自のワークフローを経由します。

手順

1. 次のいずれかの操作を行います。
   - [ターゲットコミュニケーション] > [アクティブな公開] に移動し、目的の公開物を開き、[繰り返しの設定] 関連リンクをクリックします。
   - [ターゲットコミュニケーション] > [繰り返し] に移動し、[新規] をクリックします。
2. 繰り返しフォームのフィールドに入力します。

繰り返しフォーム

フィールド	説明
簡単な説明	公開物の簡単な説明またはタイトル。
公開テンプレート	テンプレートとして使用されている公開物数。 ◦ [繰り返しのセットアップ] 関連リンクをクリックした場合には、このフィールドには元の公開番号が表示されます。 ◦ [ターゲットコミュニケーション] メニューで [繰り返し] をクリックした場合は、[公開] リストから公開物を選択します。
繰り返し開始	繰り返し発生する公開の最初の日付を選択します。
繰り返し終了	繰り返し発生する公開の最後の日付を選択します。
繰り返し間隔	繰り返し発生する公開の間隔を選択します。 ◦ 日次 ◦ 週次 ◦ 隔週 ◦ 月次 ◦ カスタム
カスタム間隔 (日数)	このフィールドは、[繰り返し間隔] として [カスタム] を選択した場合に表示されます。間隔の日数を入力します。

3. [送信] をクリックします。
   繰り返し発生する公開は、選択した日付と繰り返し間隔に基づいて作成され、各コピーのステージは [作成者] に設定されます。コピーは、元の公開フォームの [公開] 関連リストや [アクティブな公開] および [ドラフト公開] リストに表示されます。これらのどのリストからでも、各文書を開いて必要に応じて情報を変更することができます。各コピーには、[繰り返し] フィールドに公開テンプレート番号が表示されます。

   繰り返しのレコードが [繰り返し] リストに表示されます。

メール通知のプレビュー

公開物を送信する前に、作成者やアドミニストレーターはメール通知をプレビューして、受信者リスト、件名情報、および公開コンテンツを確認できます。

始める前に

必要なロール：sn_publications.author または sn_publications.admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて

カスタマーサービスプラグイン (com.sn_customerservice) がインストールされている場合、ユーザーはメール通知の次の情報をプレビューできます。

- 受信者リスト
- 公開の件名
- 公開物と添付ファイルのテキスト。

手順

1. 次のいずれかのモジュールに移動します。
   - **Targeted Communications** > アクティブな公開
   - ターゲットコミュニケーション > ドラフト公開
2. 目的の公開物を選択します。
3. [ターゲットメールをプレビュー] 関連リンクをクリックします。
4. [通知のプレビュー] ウィンドウでメール通知を表示します。
5. 必要に応じて、メールの本文にあるリンクをクリックして、カスタマーポータルで公開物を表示します。
6. [通知のプレビュー] ウィンドウを閉じます。
   公開物が公開されると、受信者リスト内の顧客はメールを受信します。

公開の更新

[作成者] または [レビュー] ステージにある公開に変更を加えることができます。

始める前に

必要なロール：sn_publications.author または sn_publications.admin

手順

1. 次のいずれかのモジュールに移動します。
   - **Targeted Communications** > アクティブな公開
   - **Targeted Communications** > ドラフト公開
2. 目的の公開を開きます。
   公開のステージは、[作成者] または [レビュー] のいずれかである必要があります。
3. 必要な変更を行います。
4. [更新] をクリックします。

レビュー用の公開物の送信

作成者またはアドミニストレーターのいずれかが、作成者ステージからレビュー用に公開物を送信し、レビューステージへの移行をトリガーします。承認者は、[承認者] 関連リストに自動的に追加されます。

始める前に

必要なロール：sn_publications.author または sn_publications.admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 次のいずれかのモジュールに移動します。
   - **Targeted Communications** > アクティブな公開
   - ターゲットコミュニケーション > ドラフト公開
2. [作成者] ステージで公開を選択します。
3. [レビュー用に送信] をクリックします。
   公開ステージが [レビュー] に設定され、公開フォームの [承認者] 関連リストに承認者が追加されます。

   承認者は [セルフサービス] > [自分の承認] に移動して、レビュー要求のリストを表示することができます。

公開物のレビュー

公開ワークフローに承認者として追加された、公開承認者ロールを持つユーザーは、公開をレビューできます。

始める前に
必要なロール：sn_publications.approver または sn_customerservice_manager

このタスクについて
レビュー後、承認者は公開を承認または拒否することができます。承認者が公開日前に公開をレビューしないと、公開を承認することはできません。[承認] ボタンは表示されず、公開日と時間が過ぎたことを示すメッセージが承認者に対して表示されます。承認者は公開を却下することのみができます。却下されると、[作成者] ステージに戻ります。

[承認者] 関連リストには、承認タスクのリストが表示され、各承認者からの最新のコメントが含まれています。

手順

1. [すべて] > [セルフサービス] > [自分の承認]に移動します。
2. [承認] リストから、[要求済み] ステータスにあるレビュー対象の公開を選択します。
3. 承認フォームの下部で公開のサマリーをレビューします。
4. レビューコメントを [コメント] フィールドに追加します。
5. 次のオプションのいずれかを選択します。

オプション	説明
承認	[承認] リストでレビュー状況が [承認済み] に変更され、[公開] ステージが [公開準備完了] に設定されます。 この記事の他の承認者に対し、レビュー状況が [不要] に変更されます。
却下	[承認] リストでレビュー状況が [却下] に変更され、[公開] ステージが [作成者] に設定されます。

公開の承認者リストの表示

ターゲットコミュニケーションでレビュー用に送信された公開物に対してアサインされた承認者にアクセスしてレビューします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：sn_publications.author または sn_publications.admin

手順

1. 次のいずれかのモジュールに移動します。
   - **Targeted Communications** > アクティブな公開
   - **Targeted Communications** > ドラフト公開
2. 目的の公開を開きます。
3. [承認者] 関連リストのタブをクリックします。
   [承認者] リストには、公開ワークフローに承認者として追加された、公開承認者ロールを持つユーザーが含まれています。

公開の追跡

公開の受信者リストにアクセスし、どの受信者がコンテンツを閲覧したかを確認します。

始める前に
必要なロール：sn_publications.author または sn_publications.admin

手順

1. [すべて] > **[Targeted Communications]** > [アクティブな公開]に移動します。
2. 目的の公開を開きます。
3. [公開受信者] 関連リストをクリックします。
   このリストの受信者ごとに、顧客が記事を表示したかどうかを確認できます。

公開を期限切れにする

有効期限日に達する前に、公開された記事を期限切れにします。

始める前に
必要なロール：sn_publications.author または sn_publications.admin

手順

1. [すべて] > **[Targeted Communications]** > [アクティブな公開]に移動します。
2. 公開された記事を選択します。
3. [失効する] をクリックします。
   公開の [有効期限] が、現在の日付に設定されます。その公開は [アクティブな公開] リストから削除され、[有効期限切れの公開] リストに表示されます。

公開のキャンセル

公開日に達する前に保留中の公開をキャンセルします。

始める前に
必要なロール：sn_publications.author または sn_publications.admin

このタスクについて
[作成者]、[レビュー]、または [公開準備完了] の、いずれかのステージにある公開をキャンセルできます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 次のいずれかに移動します。
   - **Targeted Communications** > アクティブな公開
   - ターゲットコミュニケーション > ドラフト公開
2. 目的の公開物を選択します。
3. [キャンセル] をクリックします。
   公開のステージが [キャンセル済み] に変更されます。

公開の表示

[ターゲットコミュニケーション] メニューを使用して、公開物の詳細にアクセスしてレビューします。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice.customer

> **注:** 公開された公開物を表示する方法については、「カスタマーサービスポータルでの公開物の表示」を参照してください。

手順

1. [すべて] > [ターゲットコミュニケーション] > [公開]に移動します。
2. [公開] リストから、公開を選択します。

特別処理メモの設定

特別処理メモを使用して、重要なケース情報にエージェントの注意が向くようにします。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
特別処理メモを使用するように目的のエンティティテーブルを設定し、対応するフォームを、[特別処理メモ] リストまたはポップアップウィンドウのいずれかを表示するように設定します。

手順

1. [すべて] > [カスタマーサービス] > [管理] > [ガイド付きセットアップ]の順に移動します。
2. ガイド付きセットアップの [はじめに] ページで、[ようこそ] をクリックします。
3. [ケース管理] カテゴリで、機能を設定するタスクのリストを表示します。

特別処理メモ

タスク	説明
特別処理メモを使用するようにエンティティテーブルを設定する	特別処理メモを使用するようにエンティティを設定すると、対応するフォームに [特別処理メモを作成] 関連リンクが追加されます。
リストまたはポップアップウィンドウで特別処理メモを表示するようにフォームを設定する	リストまたはポップアップウィンドウのいずれかで特別処理メモを表示するようにフォームを設定します。
特別処理メモを表示するために必要なプロパティを設定します。	表示される特別処理メモの頻度と数を決定するプロパティを設定します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. タスクを実行するには、[構成] をクリックします。

   このボタンをクリックすると、構成が完了したインスタンスのページが開きます。

関連情報

特別処理メモの概要

特別処理メモを使用するようにエンティティテーブルを設定する

特別処理メモを使用するようにエンティティテーブルを設定します。

始める前に
必要なロール：sn_shn.admin

このタスクについて
特別処理メモを使用するようにエンティティを設定すると、対応するフォームに [特別処理メモを作成] 関連リンクが追加されます。

手順

1. [すべて] > [特別処理メモ] > [構成]に移動します。
2. [新規] をクリックします。
3. [テーブル名] フィールドでテーブルを選択します。
4. 必要に応じて、1 つ以上の [関連フィールド] を選択します。
   構成にこれらのフィールドを含めることで、関連エンティティのメモを表示することもできます。たとえば、ケースフォームの [アカウント] および [連絡先] フィールドを選択することにより、カスタマーサービスケースに関連付けられているアカウントと連絡先のメモを表示できます。
5. [送信] をクリックします。
   構成が [特別処理構成] リストに追加されます。

特記事項を表示するようにフォームを設定する

ケースフォームなどのフォームで、フォームリストまたはポップアップウィンドウに特記事項を表示します。

始める前に
必要なロール：sn_shn.admin

手順

1. ケースフォームなどのフォームに移動します。
2. フォームヘッダーを右クリックし、[構成] > [フォーム レイアウト]を選択します。
3. [利用可能] 列から次のいずれかを選択し、それを [選択済み] 列に移動します。
   - 特記事項リスト
   - 特記事項ポップアップ
4. [保存] をクリックします。

関連情報

特別処理メモの概要

特別処理メモプロパティの設定

特別処理メモを表示するために必要なプロパティを設定します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：sn_shn.admin

手順

1. [すべて] > [特別処理メモ] > [プロパティ]に移動します。
2. 以下のプロパティを設定します。

オプション	説明
セッションあたり 1 回のみ特別処理メモを表示する	レコードにアクセスするたびに特別処理メモが表示されます。セッションごとに 1 回のみ特別処理メモを表示するには、このプロパティを有効にします。
特別処理メモのポップアップウィンドウに表示されるメモの最大数	必要に応じてこの数を増減します。デフォルトは 20 アラートです。
特別処理メモのポップアップウィンドウの幅 (ピクセル)	ポップアップウィンドウの幅 (ピクセル単位) を指定します。デフォルトの幅は 500 です。300 未満の値を指定すると、ウィンドウは自動的にデフォルトの幅を使用します。

3. [保存] をクリックします。

ケースアクションステータスの構成

ケースアクションのステータスにより、カスタマーサービスエージェントは、注意が必要なケースを簡単に識別し、その作業をすばやく優先順位付けできます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
[ケース] リストの [アクションステータス] 列にある視覚的なインジケーターは、ケースステータスをハイライト表示します。

- 青色のインジケーターは、顧客または内部ユーザーによって更新され、入力またはレビューを待機中のケースなどの、注意が必要なケースをハイライト表示します。
- 赤色のインジケーターは、オープン関連のタスクレコードがあるケースや、顧客のフィードバックを待機中のケースなどの、ブロックされているケースをハイライト表示します。

手順

1. [すべて] > [カスタマーサービス] > [管理] > [ガイド付きセットアップ]の順に移動します。
2. ガイド付きセットアップの [はじめに] ページで、[ようこそ] をクリックします。
3. [ケース管理] カテゴリで、機能を設定するタスクのリストを表示します。

ケースアクションステータス

タスク	説明
ケースアクションステータスを有効にする	ケースアクションステータス (com.snc.csm_action_status) プラグインを有効にして、ケースアクションステータス機能を有効にします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスク	説明
アクション可能なケースフローを構成	ケースアクションステータスプラグインに用意されているアクション可能なケースフローを有効または無効にします。

4. タスクを実行するには、[構成] をクリックします。

   このボタンをクリックすると、構成が完了したインスタンスのページが開きます。

関連情報

ケースアクションステータスの概要

ケースアクションステータスを有効にする

ケースアクションステータスプラグインを有効にして、ケースアクションステータス機能を使用します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
ケースアクションステータスは、Customer Service に固有の、アクションステータス自動化機能のアプリケーションを提供します。これはカスタマーサービスケースに対して作成されたブロッキングタスクを追跡し、アクションステータスのインジケーターを更新します。

手順

1. [すべて] > [システム定義] > [プラグイン]に移動します。
2. com.snc.csm_action_status プラグインを検索します。
3. [有効化] をクリックします。

アクション可能なケースフローを構成

ケースアクションステータスプラグインは、ケースに関連するさまざまなアクションのブロッキングタスクを作成して解決する複数のアクション可能なケースフローを提供します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
これらのケースフローはデフォルトで有効になっています。特定のアクションのブロッキングタスクを作成しない場合は、関連付けられたフローを無効にします。

> **注:** ケースアクションステータスプラグインは、ケースに関連付けられている問題のブロッキングタスクを作成して解決するケースフローを提供します。また、完全な機能を取得するには、サービス管理によるカスタマーサービス (com.sn_cs_sm) を有効にする必要があります。詳細については、「サービス管理とのデータ連携」を参照してください。

手順

1. [すべて] > [カスタマーサービス] > [管理] > [アクション可能なケースフロー]の順に移動します。
2. ケースフローのリストをレビューします。
3. 目的のケースフローに対して、[アクティブ] フィールドを false に設定します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関連情報

アクション可能なケースフロー

プロキシ連絡先としてケースを作成

プロキシ連絡先ロールを使用すると、従業員は顧客アカウントと連絡先のケースを作成できます。また、従業員は顧客の代わりにプロキシケース連絡先になることもできます。

プロキシ連絡先ロール (sn_customerservice.proxy_contact) は、履行者ではないまたは他の CSM 固有のロールは持たない社内の従業員にアサインします。

注: このロールには、CSM アプリケーションにアクセスするためのライセンスが必要です。プロキシ連絡先は、貢献者ロールと共存できません。

プロキシ連絡先ロールを持つ従業員は、以下を実行できます。

- メール、電話、チャット、仮想エージェントによって、およびカスタマーサービスポータルから、顧客の代わりにケースを作成する。
- カスタマーサービスポータルから顧客の代わりに要求を作成する。

ケースを作成する場合、従業員はケース連絡先として顧客連絡先またはパートナー連絡先を選択できます。従業員も、内部連絡先としてケースに追加されます。

従業員は、カスタマーサービスポータルから、自身が内部連絡先であるケースに対して以下を実行できます。

- ケースのリストを表示する。
- ケースの詳細を表示する。
- ケースにコメントまたは添付ファイルを追加する。
- ケースの解決策を承認または却下する。
- 関連する作業指示書のリストを表示する。
- 仮想エージェントを使用してケースのステータスを確認する。

カスタマーサービスエージェントは、ケースを作成し、プロキシ連絡先ロールを持つ従業員を内部連絡先として指定できます。

- エージェントは、エージェントワークスペースで、インタラクションレコードから従業員のケースを作成できます。
- エージェントは、従業員とのコネクトチャットセッションから、ケースフォームの [内部連絡先] フィールドに従業員を追加するケースを作成できます。

プラグイン情報

プロキシ連絡先の CSM 拡張 (com.snc.csm_proxy_contacts) プラグインを有効にし、この機能を有効にします。このプラグインは、カスタマーサービス管理 (CSM) に次のものを追加します。

- sn_customerservice.proxy_contact ロール。
- ProxyContactHelper スクリプトインクルード。
- ケースフォームの [内部連絡先] フィールド。
- インタラクションフォームの [オープン対象者] フィールド。

注: [オープン対象者] フィールドを表示するようにインタラクションフォームを設定し、[内部連絡先] フィールドを表示するようにケースフォームを設定する必要があります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エージェントワークスペースでの Customer 360 リボンコンポーネントの設定

ワークスペースアドミニストレーターロール (workspace_admin) を使用すると、ケースの内部連絡先を表示するように Customer 360 リボンコンポーネントを設定できます。

- ケースフォームで [連絡先] フィールド (プライマリーフィールド) が入力されている場合は、Customer 360 コンポーネントに連絡先情報が表示されます。
- ケースフォームで [コンシューマー] フィールド (セカンダリーフィールド) が入力されている場合は、Customer 360 コンポーネントにコンシューマー情報が表示されます。
- ケースフォームで [内部連絡先] フィールド (第 3 のフィールド) が入力されていて、[連絡先] フィールドと [コンシューマー] フィールドにデータが含まれていない場合は、Customer 360 コンポーネントに内部連絡先 (従業員) 情報が表示されます。

ケースフォームの [内部連絡先] フィールド

sn_customerservice.proxy_contact ロールを持つ従業員が顧客アカウントのケースを作成すると、ケースフォームの [内部連絡先] フィールドに従業員の名前が入力されます。このフィールドは、従業員のケースの可視化を決定します。従業員は、カスタマーサービスポータルから、自身が作成し、内部連絡先として特定されているケースを表示することができます。

注: このフィールドは、プラットフォームインターフェイスとエージェントワークスペースの両方でケースフォームに表示されます。

エージェントがケースを作成する場合は、[内部連絡先] フィールドで sn_customerservice.proxy_contact ロールを持つ従業員を選択できます。

カスタマーサービスポータルからのケースの作成

プロキシ連絡先ロールを持つ従業員は、カスタマーサービスポータルから顧客のケースを作成できます。ケースの作成の一環として、従業員は以下を実行します。

- アカウントを選択します。
- アカウントの利用可能な連絡先から連絡先を選択します。
- アカウントの資産または製品を選択します。
- ケースの件名と説明を入力します。

ケースが作成されると、その従業員がケースフォームの [内部連絡先] に追加されます。

インタラクションレコードからのケースの作成

エージェントは、インタラクションフォームで [ケースを作成] をクリックすることで、従業員のケースを作成できます。作成されたケースフォームの [内部連絡先] フィールドは次のようになります。

- 従業員がプロキシ連絡先ロールを持っている場合は、[オープン対象者] フィールドからの値に設定されます。
- [オープン対象者] フィールドのユーザーがプロキシ連絡先ロールを持っていない場合は、空白のままになります。

メールでのケースの作成

従業員は、受信メールアドレスにメールを送信することでケースを作成できます。メールが受信されると、ユーザーがプロキシ連絡先ロールを持っているかどうかがシステムによって確認されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 持っている場合は、ケースが作成され、従業員が [内部連絡先] フィールドに追加されます。メールのコンテンツは、ケースアクティビティストリームに記録されます。
- 持っていない場合、ケースは作成されません。

カスタマーサービスポータルからのチャットの開始

プロキシ連絡先ロールを持つ従業員は、カスタマーサービスポータルから、または仮想エージェントを使用して、エージェントと直接チャットを開始できます。これにより、エージェントの受信ボックスに、その従業員の名前のチャット要求カードが作成されます。

- エージェントワークスペース：エージェントがチャットを受け入れると、インタラクションレコードの [オープン対象者] フィールドに従業員名が表示されます。
- プラットフォーム：エージェントがチャットを受け入れ、チャットセッションからケースを作成すると、従業員の名前がケースフォームの [内部連絡先] フィールドに追加されます。

仮想エージェントを使用したケースのステータスの確認

プロキシ連絡先ロールを持つ従業員は、仮想エージェントを使用して、自身が内部連絡先であるケースのステータスを確認できます。

カスタマーサービスポータルにログインして、仮想エージェントを開始した後、[ケースステータスを確認] トピックで利用可能なオプションを使用します。

作業指示書の表示

sn_customerservice.proxy_contact ロールを持つ従業員は、カスタマーサービスポータルから、自身が内部連絡先であるケースの作業指示書を表示できます。従業員は、作業指示書に添付ファイルを追加することもできます。

ポータルヘッダーで、[サポート] > [作業指示書]をクリックします。

従業員通知

システムは、次の場合に、ケースフォームの [内部連絡先] フィールドの従業員にメール通知を送信します。

- ケースがオープンまたはクローズされた場合。
- コメントがケースに追加された場合。

解決済みのケースの自動終了の設定

解決済みケースの自動終了機能を使用して、顧客がアクションを実行しない場合、[解決済み] ステータスのケースを自動的にクローズします。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
この機能では、[解決済みのケースの自動終了] フローデザイナーフローを有効にします。システムとエージェントの両方が自動終了からケースを除外できるようにする構成を作成することもできます。

手順

1. [すべて] > [カスタマーサービス] > [管理] > [ガイド付きセットアップ]の順に移動します。
2. ガイド付きセットアップの [はじめに] ページで、[ようこそ] をクリックします。
3. [ケース管理] カテゴリで、機能を設定するタスクのリストを表示します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

解決済みのケースの自動クローズ

タスク	説明
解決済みのケースの自動クローズのフローを有効化	[解決済みのケースの自動終了] フローデザイナーフローは、顧客の応答を待機している [解決済み] ステータスのケースを特定し、次のアクションを実行します。 ◦ 応答がなく、5 日が経過すると、ケースのソリューションの受け入れが保留中である旨のリマインダー通知が顧客に送信されます。 ◦ ケースをクローズし、ケースが自動クローズされた 10 日後にリマインダー通知を顧客に送信します。
[自動クローズ] フィールドのビジネスルールの構成	次のビジネスルールを設定して、[ケース] フォームの [自動終了] フィールドを有効または無効にすることができます。 ◦ 自動クローズ用にマーク ◦ 自動クローズをクリア
自動クローズフラグの構成	[解決済みのケースの自動終了] フローデザイナーフローでは、[自動終了] フラグを使用して、ケースを自動終了から除外します。このフラグはデフォルトでは非表示になっています。このフラグを使用するには、[自動終了] フィールドを表示するように [ケース] フォームを設定します。

4. タスクを実行するには、[構成] をクリックします。

   このボタンをクリックすると、構成が完了したインスタンスのページが開きます。

関連情報

カスタマーサービスケースを自動的にクローズ

エスカレーション管理の構成

ケースまたはアカウントをエスカレートすることで、顧客の重要な問題について注意が喚起され、コミュニケーションが促されるほか、解決までの進捗状況をユーザーが追跡できるようになります。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

エスカレーションは、顧客の問題に対する注意を喚起し、問題の解決における進捗状況を追跡する方法を提供します。エスカレーションテンプレートと重大度の定義を作成し、エスカレーションプロセスを制御します。

手順

1. [すべて] > [カスタマーサービス] > [管理] > [ガイド付きセットアップ]の順に移動します。
2. ガイド付きセットアップの [はじめに] ページで、[ようこそ] をクリックします。
3. [ケース管理] カテゴリで、機能を設定するタスクのリストを表示します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エスカレーション管理

タスク	説明
エスカレーションテンプレートの作成	エスカレーションテンプレートにより、エスカレーション要求の処理方法が決まります。エスカレーションテンプレートには、エスカレーションのタイプ (ケースまたはアカウント)、承認リストまたはワークフロー (承認が必要な場合)、 エスカレーションウォッチリストが含まれています。
エスカレーションの重大度の定義の作成	エスカレーションの重大度は、エスカレーションのタイプと、ユーザーインターフェイスでこのエスカレーション重大度のケースとアカウントを表すために使用される色を定義します。

4. タスクを実行するには、[構成] をクリックします。

   構成が完了したインスタンスのページが開きます。

関連情報

ケースとアカウントのエスカレーション

ケースとアカウントのエスカレーション

ケースとアカウントのエスカレーション機能を使用して特定のケースまたはアカウントを強調表示し、顧客の重要な問題について注意を喚起します。

ケースまたはアカウントをエスカレートすることで、問題に関するコミュニケーションが促されるほか、解決までの進捗状況をユーザーが追跡できるようになります。エスカレーションは、顧客の問題に対する注意を喚起し、問題の解決における進捗状況を追跡する方法を提供します。エスカレーションは、顧客に公開されていない内部プロセスです。詳細については、「ケースとアカウントのエスカレーションの概要」を参照してください。

エスカレーション要求者ロールを持つユーザーは、ケースとアカウントのエスカレーションを要求し、管理することができます。エスカレーション解除者ロールを持つユーザーは、ケースとアカウントのエスカレーションを解除できます。

関連情報

ケースとアカウントのエスカレーション

ケースまたはアカウントのエスカレート

エスカレーション要求者ロールを持つユーザーは、ケースまたはアカウントをエスカレートすることができます。

始める前に

必要なロール：sn_customerservice.escalation_requester または sn_customerservice.deescalation_requester

手順

1. 目的のケースまたはアカウントに移動します。
2. [ケースをエスカレート] または [アカウントをエスカレート] 関連リンクをクリックします。
3. 必要に応じて、エスカレーションフォームのフィールドに入力します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エスカレーションフォームのフィールド

フィールド	説明
番号	エスカレーション要求に自動的にアサインされた番号。
ソースレコード	エスカレーションが要求されているケースまたはアカウント。
要求ソース	ケースのエスカレーションの要求元： ◦顧客 ◦内部
理由	ケースのエスカレーションを要求する理由： ◦非稼働 ◦進行なし ◦顧客が設定した期限
エスカレーションの重大度	このエスカレーションに関連付けられたエスカレーション重大度。エスカレーションの重大度レベルと、ユーザーインターフェイスでエスカレートされたレコードを強調表示するために使用される色を定義します。 ◦高の重大度：エスカレートされたレコードは赤で強調表示されます。 ◦中の重大度：エスカレートされたレコードはオレンジで強調表示されます。
エスカレーションテンプレート	エスカレーションを要求したユーザーによって選択されたエスカレーションテンプレート。
ウォッチリスト	このエスカレーションレコードのウォッチリスト。ウォッチリストには、エスカレーションテンプレートのユーザーと、このレコードに追加したユーザーが含まれています。 アカウントのエスカレーションでは、[ウォッチリストにアカウントチームメンバーを追加] を実行できます。
アサイン先グループ	アカウントのエスカレーションの場合は、このアカウントのエスカレーションのアサイン先グループ。
担当者	アカウントのエスカレーションの場合は、このアカウントにアサインされたカスタマーサービスエージェント。
要求者	エスカレーションを要求したユーザー。
エスカレーションの理由	このエスカレーションが必要な理由を説明する補足情報。

4. [送信] をクリックします。
エスカレーションテンプレートに承認ワークフローが含まれている場合、承認者はエスカレーション要求を確認し、要求を承認または却下します (理由を入力します)。エスカレーション要求が承認されると、顧客に通知されます。

エスカレートされたケースまたはアカウントの管理

ケースまたはアカウントのエスカレーションレコードを使用して、エスカレーションの進捗状況を管理および文書化します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice_agent または sn_customerservice.consumer_agent

このタスクについて
エスカレーションの重大度の変更 (異なる SLA をトリガーする場合がある)、エスカレーションの傾向の更新、ウォッチリストのユーザーの追加または削除、コメントの追加などのタスクを実行します。

- ケースのエスカレーション：ケースのエスカレーションを管理する場合、カスタマーサービスエージェントは通常、問題の解決作業の大半をケースレコードで直接実行し、エスカレーションレコードは主にステータスレポートの目的で使用されます。たとえば、エスカレーションの傾向や、エスカレーションステークホルダーへのコメントを更新します。ケースのエスカレーションレコードに対する更新はすべて、作業メモとしてケースレコードに自動的に複製されます。また、エスカレーション SLA は、エージェントが定期的な更新を提供しているため、エスカレーションレコードではなくケースレコードに関連付けられています。
- アカウントのエスカレーション：アカウントのエスカレーションの場合、エスカレーションレコードはより重要なロールを担います。これは、アカウントのエスカレーションの方がより厄介で、多くの場合、複数の基本ケースに関連付けられているからです。通常、アカウントのエスカレーションは、顧客のエスカレーションを解決するために複数のケースオーナーと緊密に連携しているアカウントエスカレーションマネージャーにアサインされます。アカウントエスカレーションマネージャーは、複数の基本ケースのステータスを統合し、エスカレーションレコードを使用して定期的な更新を提供できます。したがって、SLA はエスカレーションレコードに関連付けられています。

手順

1. [すべて] > [カスタマーサービス] > [エスカレーション] > [すべて]を選択して、ケースとアカウントのエスカレーションレコードのリストに移動します。
2. 目的のケースまたはアカウントのエスカレーションレコードを選択します。
   [ソースレコード **(Source Record)]** フィールドには、関連するケースまたはアカウントに関する情報が表示されます。
3. 必要に応じて、エスカレーションフォームのフィールドを更新します。
   たとえば、エスカレーションの重大度を変更して別の SLA をトリガーし、エスカレーションの傾向を更新することができます。ウォッチリストにユーザーを追加し、エスカレーションの進捗状況に関するコメントを追加することもできます。これらのフィールドの詳細については、「ケースとアカウントのエスカレーションフォーム」を参照してください。
4. [更新] をクリックします。

ケースまたはアカウントのエスカレートの解除

エスカレーション解除要求者ロールを持つユーザーは、エスカレーションの原因が解決されたときに、ケースまたはアカウントのエスカレートを解除できます。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice.deescalation_requester

このタスクについて

手順

1. 目的のエスカレーションレコードに移動します。
2. フォームヘッダーで [エスカレーション解除] をクリックします。
   これにより、[ケースのエスカレーションを解除] ポップアップウィンドウが開きます。
3. [エスカレーション解除の理由] フィールドに必要な情報を入力します。
4. ウィンドウで [エスカレーション解除] をクリックします。
   エスカレーションレコードのステータスが [クローズ済み] に変わります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ケースまたはアカウントのエスカレーションテンプレートの作成

ケースまたはアカウントのエスカレーションのタイプごとにテンプレートを作成します。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

エスカレーションテンプレートにより、エスカレーション要求の処理方法が決まります。エスカレーションテンプレートには、エスカレーションのタイプ (ケースまたはアカウント)、承認リストまたはワークフロー (承認が必要な場合)、 エスカレーションウォッチリストが含まれています。

手順

1. [すべて] > [カスタマーサービス] > [エスカレーションテンプレート]に移動します。
2. [新規] をクリックします。
3. 必要に応じて、エスカレーションテンプレートフォームのフィールドに入力します。

エスカレーションテンプレートフォームのフィールド

フィールド	説明
名前	エスカレーションテンプレートの名前。
エスカレーションの承認をスキップ	承認の必要性をスキップするには、このチェックボックスをオンにします。スキップした場合、エスカレーションは自動的に承認されます。
デフォルトの承認ワークフローを使用	エスカレーション機能で提供されるデフォルトの承認ワークフロー ([エスカレーション：承認]) を使用するには、このチェックボックスをオンにします。 デフォルトの承認ワークフローを使用している場合は、[承認グループ] を選択します。
ケースアサイン先グループのマネージャーを承認者に追加	ケースのエスカレーションでは、このチェックボックスをオンにすると、ケースアサイン先グループのマネージャーを承認者のリストに追加できます。
承認グループ	[デフォルトの承認ワークフローを使用] チェックボックスがオンになっている場合： ◦ [ケースエスカレーション] タイプで、追加の承認グループを選択できます。 ◦ [アカウントエスカレーション] タイプで、承認グループを選択する必要があります。 **注:** 承認者がいない場合、エスカレーション要求は自動的に承認されます。
エスカレーション承認ワークフロー	エスカレーション要求を承認するために使用されるワークフロー。デフォルトの [エスカレーション：承認] ワークフローを使用するか、別のワークフローを選択します。
タイプ	エスカレーションのタイプ： ◦ ケースのエスカレーション ◦ アカウントのエスカレーション

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
エスカレーション ウォッチリスト	ユーザーをエスカレーションテンプレートのウォッチリストに追加します。これらのユーザーは、このエスカレーションテンプレートを使用するすべてのエスカレーションに関する通知を受信します。 アカウントのエスカレーションでは、アカウントチームが自動的にウォッチリストに追加されます。 注: ユーザーを、エスカレーションレコードのウォッチリストに追加することもできます。

4. [送信] をクリックします。

ケースまたはアカウントのエスカレーション重大度の作成

エスカレーションの重大度は、エスカレーションのタイプと、ユーザーインターフェイスでこのエスカレーション重大度のケースとアカウントを表すために使用される色を定義します。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

アサインされた重大度によって、エージェントは、リストとフォーム上で、エスカレートされたケースとアカウントを簡単に識別できます。エスカレーション機能には、2 つのエスカレーション重大度定義があります。

- 高の重大度：エスカレートされたレコードは赤で強調表示されます。
- 中の重大度：エスカレートされたレコードはオレンジで強調表示されます。

ユーザーインターフェイスは、エスカレーションされたケースとアカウントに対してどのフィールドを強調表示するかを決定します。

- エージェントワークスペース：フィールドインジケーターとフィールドハイライトは、エスカレートされたケースの [簡単な説明] フィールドと、エスカレートされたアカウントの [名前] フィールドに表示されます。

  注: インジケーターや強調表示は、ハイパーリンクが設定されたフィールドでない任意のフィールドに移動できます。

- プラットフォームインターフェイス：エスカレートされたケースとアカウントの各番号は、リスト上では色付きの点で、フォーム上では色付きの背景でそれぞれ示されます。

手順

1. [すべて] > [カスタマーサービス] > [エスカレーション重大度]に移動します。
2. [新規] をクリックします。
3. 重大度の [名前] を入力します。
4. [スタイル] フィールドに色を入力します。
   追加のエスカレーション重大度レコードを設定するには、システムアドミニストレーターが希望する色で新しいスタイルを設定する必要があります。詳細については、「リストフィールドをハイライト表示」を参照してください。
5. [送信] をクリックします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ケースダイジェストの構成

ケースダイジェスト機能を使用して、顧客および内部のステークホルダーに、定期的な更新と高優先度のカスタマーサービスケースに関する解決情報を提供できます。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

ケースダイジェスト機能には、2 つのタイプのケースコミュニケーションが含まれています。

- ケースアクションのサマリー：ケースが進行中でも、エージェントは、実行されたアクション、次のステップ、その他のケースに関連する情報を説明する定期的なケースの最新情報を送信できます。
- ケースの事後レビュー：進行中のケースが完了すると、エージェントは根本原因、緩和計画、予防アクションなどの問題に関する詳細を説明したケースの事後レビュードキュメントを作成できます。

手順

1. [すべて] > [カスタマーサービス] > [管理] > [ガイド付きセットアップ]の順に移動します。
2. ガイド付きセットアップの [はじめに] ページで、[ようこそ] をクリックします。
3. [ケース管理] カテゴリで、機能を設定するタスクのリストを表示します。

ケースダイジェスト

タスク	説明
ケースダイジェストの有効化	ケースダイジェスト (com.sn_csm_case_digest) プラグインの有効化
アサインルールの作成	ルールの条件が満たされると、アサインルールによりタスクがユーザーおよびグループに自動的にアサインされます。ケースダイジェスト機能には、ケースの事後レビューおよびケースアクションのサマリーレコードをケースエージェントにアサインする 2 つのルールがあります。 ◦ CAS をケースエージェントに自動アサイン ◦ PCR をケースエージェントに自動アサイン 詳細については、「ケースアクションサマリーとケースの事後レビューのアサインルール」を参照してください。
承認ワークフローを作成	ケースダイジェスト機能には、ケースの事後レビューの承認プロセスをトリガーする 1 つの承認ワークフローが含まれています。このワークフローでは、[ケースの事後レビュー] フォームの [承認グループ] および [承認ユーザー] フィールドから承認者のリストを取得する 1 段階のプロセスを提供します。
ドキュメントテンプレートの作成	ドキュメントテンプレートは、生成されたドキュメントに含まれるケースダイジェストレコードからコンテンツを識別、整理、書式設定します。ケースダイジェスト機能には、ケー

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスク	説明
	スの事後レビュー用とケースアクションのサマリー用の 2 つのドキュメントテンプレートが用意されています。
ケースダイジェスト構成の作成	ケースダイジェスト構成は、ビジネスニーズに基づいてさまざまなタイプのケースレビュープロセスを処理します。
ケースタイプのマッピングの作成	[ケースの事後レビュー] と [ケースアクションサマリー] にコピーされるケースタイプフィールドを識別するマッピングを作成します。

4. タスクを実行するには、[構成] をクリックします。

   このボタンをクリックすると、構成が完了したインスタンスのページが開きます。

関連情報

カスタマーサービスケースダイジェスト

カスタマーサービスケースダイジェスト

ケースダイジェスト機能を使用して、顧客および内部のステークホルダーに、定期的な更新と高優先度のカスタマーサービスケースに関する解決情報を提供できます。

この機能では、ケースアクションサマリーを使用して、ケースの進行中に定期的にケースの更新を送信できます。ケースが解決されたら、問題、根本原因、解決策、および予防措置についての詳細をキャプチャするケースの事後レビュードキュメントを提供できます。

ケースダイジェスト機能では、ケースアクションサマリーとケースの事後レビュー用の構成が使用されます。構成は、ケースアクションサマリーまたはケースの事後レビュードキュメントの一部としてキャプチャされるカスタマーサービスケースからの情報を決定します。また、構成によって、概要やレビューのドキュメントを作成するために使用されるテンプレートも指定されます。

ケースアクションサマリー

ケースアクションサマリーを使用して、ケースの進行中に顧客と内部のステークホルダーに更新を提供できます。

カスタマーサービスエージェントは、通常、ケースアクションサマリーを使用して、高優先度のケースと大規模機能停止ケースに関する情報を伝達します。ケースアクションサマリーには、内部コンテンツと顧客に表示される情報の両方を含めることができます。顧客が使用できるサマリーには、顧客に表示される情報のみが含まれます。内部ユーザーが利用できるサマリーには、顧客に表示される情報と内部コンテンツの両方が含まれます。

カスタマーサービスエージェントは次のことを実行できます。

- 処理中のケースのケースアクションサマリーを作成する。
- 公開前に概要をプレビューする。
- サマリーを顧客および内部のステークホルダーに公開する。または、顧客に公開して、内部のステークホルダーにメール通知を送信する。
- 必要に応じてサマリーを更新し、再送信する。

カスタマーサービスエージェントは、[ケースアクションサマリーを送信] UI アクションを使用して、ケースアクションサマリーを作成できます。このアクションにより、ケースアクションサマリーレコードが作成され、ケースフォームの [関連レコード] セクションの [ケースアクションサマリー] フィールドにレコードが追加されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタマーサービスエージェントはケースに公開する前にケースアクションサマリーをプレビューできます。プレビューでは、内部コンテンツが顧客に表示される情報の後に表示され、次のメッセージによって識別されます：以下のコンテンツは、顧客には表示されません。

ケースアクションサマリーを公開する場合、エージェントには 2 つのオプションがあります。

- エージェントが [ケースに公開] をクリックすると、システムは次のアクションを実行します。
  - 顧客に表示されるフィールドの情報を [追加コメント] フィールドに追加します。
  - すべてのフィールドの情報を [作業メモ] フィールドに追加します。
- また、エージェントが [ケースに公開して通知] をクリックすると、[追加の内部受信者] フィールドで選択した受信者リストに含まれている内部ユーザーに、ケースアクションサマリーとともにメール通知が送信されます。

  注: [ケースに公開して通知] UI アクションは、[追加の内部受信者] フィールドでリストが選択されている場合に利用できます。

ケースをクローズすると、対応するケースアクションサマリーが自動的に閉じられます。

関連情報

ケースアクションサマリーの作成

ケースの事後レビュー

ケースの事後レビュードキュメントを使用して、問題のサマリー、影響を受ける資産、根本原因、解決策、予防措置など、解決済みのケースの詳細をキャプチャできます。

カスタマーサービスエージェントは、[ケースの事後レビューを作成] UI アクションを使用して、ケースのレビューを投稿する文書を作成します。このアクションにより、ケースアクションサマリーレコードが作成され、ケースフォームの [関連レコード] セクションの [ケースの事後レビュー] フィールドにレコードが追加されます。

ケースの事後レビュードキュメント用に選択した構成によって、ケースの事後レビューレコードでキャプチャおよび入力されたカスタマーサービスケースからの情報が特定されます。また、構成によって、ケースの事後レビュードキュメントを作成するためにシステムが使用するテンプレートも指定されます。

ケースの事後レビュードキュメントをケースに公開する前に、エージェントはドキュメントをプレビューし、必要に応じてそれをレビューして承認することができます。エージェントは、承認グループまたは承認ユーザーをケースの事後レビューレコードに追加し、承認を要求することができます。ケースの事後レビュードキュメントへのリンクがあるメール通知が承認者に送信されます。承認者は、ドキュメントを承認するか、[ケースの事後レビュー] レコードの [作業メモ] フィールドに追加することで変更を提案することができます。

エージェントがケースの事後レビュードキュメントを公開すると、ケースフォームの [追加コメント] フィールドにドキュメントの PDF へのリンクが追加されます。また、ケースフォームの [関連レコード] セクションの [ケースの事後レビュー] フィールドにレコードが追加されます。顧客がドキュメントを利用できる場合は、カスタマーサービスポータルと消費者サービスポータルにリンクが表示されます。

ケースの事後レビュードキュメントの処理中にケースがクローズされた場合でも、エージェントはケースの事後レビュードキュメントのリンクを使用して、ケースフォームの [追加コメント] を更新することができます。ケースがクローズされると、ケースの事後レビューフォームに、関連付けられたケースがクローズされたことを示すメッセージが表示されます。

カスタマーサービスロールは、ケースの事後レビュードキュメントに対して次のアクションを実行できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタマーサービスロールによるケースの事後レビューアクション

ロール	アクション
カスタマーサービスエージェント	• 解決済みのケースごとに 1 つずつ、ケースの事後レビュードキュメントを作成しプレビューする。 • オプションの承認ワークフローを使用して承認を要求する。 • ケースの事後レビュードキュメントをケースに公開する。 • 公開されたケースの事後レビュードキュメントを再オープンして編集する。
カスタマーサービスマネージャー	ケースの事後レビュードキュメントのレビュー、承認、および変更の提案を行う。
重大な問題マネージャー	• 解決済みの重大なケースについて、ケースの事後レビュードキュメントを作成して公開する。 • 関連付けられた子ケースにドキュメントをコピーする。
顧客	カスタマーサービスポータルおよび消費者サービスポータルからケースの事後レビュードキュメントを表示する。

重大なケースのケースの事後レビュー

カスタマーサービスマネージャーと重大な問題マネージャーは、解決済みの重大なケースについて、ケースの事後レビュードキュメントを作成して公開することができます。これらのドキュメントは、構成で指定されたケースデータをキャプチャしますが、アカウント固有の情報は含まれません。カスタマーサービスマネージャーは、ケースの事後レビュードキュメントを関連付けられた子ケースにコピーすることもできます。子ケースごとにドキュメントを生成する場合は、アカウント固有の情報が追加されます。

システムアドミニストレーターは、**sn_customerservice.parent_child_case_sync** システムプロパティを true に設定することで、重大なケースのケースの事後レビュードキュメントを有効にすることができます。

注: このプロパティを true に設定すると、子ケースの [ケースの事後レビューを作成] UI アクションが無効になります。

関連情報

ケースの事後レビューを作成

重大なケースのケースの事後レビューを作成

ケースの事後レビューレコード状況

ケースの事後レビューレコードは、作成、承認、および公開されるにつれ、さまざまな状況になります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ケースの事後レビューレコードのさまざまな状況

状況	説明
新規	ケースレビューレコードが作成されましたが、まだエージェントにアサインされていません。
処理中	ケースレビューレコードが作成され、エージェントにアサインされています。
承認待ち	エージェントがケースレビューレコードからケースレビュードキュメントを作成し、1 人以上の承認者に送信しました。
承認済み	ケースレビュードキュメントが 1 人以上の承認者によって承認されました。
クローズ済み	ケースレビューレコードがクローズされました。

ケースの事後レビューの承認

ケースの事後レビュードキュメントのオプションの承認プロセスを有効にします。

ケースダイジェスト構成では、システムアドミニストレーターは以下を実行できます。

- 承認ワークフローを選択して、承認プロセスを有効にする。
- 条件ビルダーを使用して、承認が必要なケースの事後レビュードキュメントを決定する条件を定義する。

1 つの承認ワークフロー [ケースの事後レビュー - デフォルトの承認] が、ケースダイジェストプラグインによって提供されます。このワークフローは、ケースの事後レビューフォームの [承認グループ] と [承認ユーザー] フィールドから承認者を読み取り、各ユーザーに承認要求通知を送信します。

承認者は、ケースの事後レビュードキュメントへのリンクを含むメール通知を受信します。承認者は、ドキュメントを承認するか、ケースの事後レビューフォームの [作業メモ] フィールドに追加することで変更を提案することができます。エージェントは、承認者がケースレビュードキュメントを承認するか、変更を提案すると、通知を受信します。

- 承認者が変更を提案している場合、エージェントは [作業メモ] フィールドで変更内容を表示できます。
- 承認者がドキュメントを承認すると、ケースの事後レビューレコードのステータスが [承認済み] に変更されます。

ケースアクションサマリーとケースの事後レビューのアサインルール

アサインルールを使用して、ケースアクションサマリーとケースの事後レビュードキュメントをカスタマーサービスエージェントにアサインできます。

ケースダイジェストプラグインには、次の 2 つのアサインルールが含まれます。

- **CAS** をケースエージェントに自動アサイン
- **PCR** をケースエージェントに自動アサイン

エージェントがケースレコードで [ケースアクションのサマリーを送信] をクリックするか、[ケースの事後レビューを作成] のいずれかをクリックすると、対応するレコードが作成され、そのエージェントに自動的にアサインされます。

システムアドミニストレーターは、これらのアサインルールを変更するか、ケースアクションサマリーとケースの事後レビューレコードをアサインするさまざまなルールを定義できます。[担当者]

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールドが、アサインルールによって決定されたユーザーとともに [ケースアクションサマリー] または [ケースレビューを投稿] フォームに入力されます。アクティブなアサインルールがない場合、[担当者] フィールドは空白のままになり、レコードを手動でアサインすることができます。

レコードを同じエージェントに自動アサインする提供済みのアサインルールを使用する場合：

- エージェントは、ケースフォームで [ケースアクションのサマリーを送信] または [ケースの事後レビューを作成] をクリックします。
- 対応するレコードが開き、エージェントの名前が [担当者] フィールドに表示されます。
- レコードステータスは、[処理中] です。

同じエージェントにレコードを自動アサインしないアサインルールを使用する場合：

- エージェントは、ケースフォームで [ケースアクションのサマリーを送信] または [ケースの事後レビューを作成] をクリックします。
- 対応するレコードは作成されますが、表示されません。
- 別のエージェントにアサインされている場合、[担当者] フィールドにエージェントの名前が表示され、ステータスは [処理中] に更新されます。
- アサインを解除した場合、レコードは [新規] ステータスのままとなります。

ケースアクションサマリーの作成

カスタマーサービスケースのケースアクションサマリーを作成します。

始める前に

必要なロール：sn_customerservice_agent、sn_customerservice_manager、または admin

このタスクについて

[新規] または [クローズ済み] 以外のいずれかの状況であるカスタマーサービスケースのケースアクションサマリーを送信することができます。

ケースアクションサマリーを作成すると、レコードが [関連レコード] フォームセクションのケースフォームに追加されます。ケースをクローズすると、対応するケースアクションサマリーが自動的に閉じられます。

手順

1. カスタマーサービスケースを開きます。
2. ケースアクションサマリーを作成するには、次のいずれかを実行します。
   - エージェントワークスペース：[その他の UI アクション] アイコン (•••) をクリックし、[ケースアクションサマリーを送信] を選択します。
   - プラットフォームインターフェイス：フォームのコンテキストメニューアイコンをクリックし、[ケースアクションサマリーを送信] を選択します。

   これにより、ステータスが [処理中] である新しいケースアクションサマリーフォームが開きます。ケースアクションサマリーに定義されたテーブルマップ構成に応じて、ケースからの情報の一部がケースアクションサマリーフォームにコピーされます。CAS 構成では、[簡単な説明] フィールドからの情報が含まれます。

   > **注:** ケースアクションサマリーフォームの [簡単な説明] フィールドは、プラットフォームインターフェイスで編集できますが、エージェントワークスペースでは編集できません。

3. ケースアクションサマリーフォームで、次のフィールドに必要な情報を入力します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ケースアクションのサマリーフォーム

フィールド	説明
追加の内部受信者	受信者リストを選択します。エージェントが [ケースに公開して通知] をクリックすると、システムは選択されたリストにある内部ユーザーにメール通知を送信します。
簡単な説明	ケースからの簡単な説明。
ケースのサマリー	ケースの簡単なサマリー。
実行されたアクション	ケースを解決するためにこれまでに実行されたアクションに関する詳細。
次のステップ	ケースを解決するためにエージェントが実行を計画しているステップ。このフィールドは顧客には表示されません。
内部メモ	エージェントがケースに関して共有しようとしているその他の内部情報。このフィールドは顧客には表示されません。

4. [プレビュー] をクリックして、ケースアクションサマリーを生成し、それを [ドキュメントをプレビュー] ポップアップウィンドウで表示します。
5. オプション: ケースアクションサマリーフォームのフィールドに必要な変更を行い、[プレビュー] をもう一度クリックします。
6. [更新] をクリックして、ケースアクションサマリーへの変更を保存します。
7. 次のいずれかのアクションを使用して、ケースアクションサマリーを公開します。

アクション	説明
ケースに公開	ケースアクションサマリーを使用してケースを更新します。 ◦ ケースアクションサマリーで顧客に表示されるフィールドからの情報は、ケースフォームの [追加コメント] フィールドに追加されます。 ◦ ケースアクションサマリーからの情報は、ケースフォームの [作業メモ] フィールドに追加されます。
ケースに公開して通知	上記で説明したとおり、ケースアクションサマリーを使用してケースを更新し、ケースアクションサマリーを含むメールを、[追加の内部受信者] フィールドで選択された受信者リストの内部ステークホルダーに送信します。 **注:** [ケースに公開して通知] UI アクションは、[追加の内部受信者] フィールドでリストが選択されている場合に利用できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ケースの事後レビューを作成

設定されたケース情報をキャプチャする解決済みケースのケースの事後レビュードキュメントを作成します。

始める前に

必要なロール：sn_customerservice_agent、sn_customerservice_manager、または admin

このタスクについて

[解決済み] ステータスであるカスタマーサービス製品ケースのケースの事後レビュードキュメントを作成できます。レビュードキュメントの作成は、次のような複数ステップのプロセスとなります。

- ケースからのケースの事後レビューレコードを作成します。
- 生成されたレビュードキュメントをプレビューし、修正を行います。
- 必要に応じて承認を要求します。
- 顧客、内部ステークホルダー、またはその両方が利用できるようにレビュードキュメントを公開します。

ケースごとに 1 つずつケースの事後レビュードキュメントを作成できます。このドキュメントが既に作成されている場合、[ケースの事後レビューを作成] メニューオプションは利用できません。[関連レコード] フォームセクションからケースの事後レビュードキュメントを表示および編集できます。

ケースの事後レビューが進行中にケースがクローズされた場合でも、ケースの事後レビュードキュメントのリンクを使用して、ケースフォームの [追加コメント] フィールドを更新することができます。ケースがクローズされると、ケースの事後レビューフォームにケースのクローズに関するメッセージが表示されます。

手順

1. [解決済み] ステータスのカスタマーサービスケースを開きます。
2. ケースの事後レビューレコードを作成するには、次のいずれかを実行します。
   - エージェントワークスペース：[その他の UI アクション] アイコン (•••) をクリックし、[ケースの事後レビューを作成] を選択します。
   - プラットフォームインターフェイス：フォームの [コンテキストメニュー] アイコンをクリックし、[ケースの事後レビューを作成] を選択します。
3. ケースの事後レビューフォームで、次のフィールドに必要な情報を入力します。

   簡単な説明や解決情報など、ケースフォームからケースの事後レビューフォームに一部の情報がコピーされます。

   ケースの事後レビューフォーム

フィールド	説明
番号	自動的にアサインされたケースの事後レビューレコード番号。
ケース番号	このケースの事後レビューレコードが作成されたケース番号。
担当者	ケースの事後レビューレコードにアサインされたエージェント。
コミットメント日	ケースの事後レビューの予定完了日。
アサイン先グループ	ケースの事後レビューレコードにアサインされたグループ。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
承認グループ	ケースの事後レビューレコードをレビューおよび承認するためにアサインされたグループ。 このフィールドは、ケースダイジェスト構成で承認ワークフローが選択されている場合に表示されます。
承認ユーザー	ケースの事後レビューレコードをレビューおよび承認するためにアサインされたユーザー。 このフィールドは、ケースダイジェスト構成で承認ワークフローが選択されている場合に表示されます。
簡単な説明	ケースフォームの [簡単な説明] フィールドからコピーされます。
サマリー	問題のサマリー。
症状	問題によって生まれた特定の現象または問題。
根本原因分析	ケースフォームの [解決情報] セクションの [原因] フィールドからコピーされます。
提供されたソリューション	ケースフォームの [解決情報] セクションの [解決メモ] フィールドからコピーされます。
実施された予防措置	問題の発生を防ぐために実施された措置。
作業メモリスト	作業メモが追加されたときに、このケースについての通知を受け取る内部ユーザー。
作業メモ	カスタマーサービスケースの解決方法に関する情報、またはケースの解決手順 (該当する場合)。
アクティビティ	このレコードに関連付けられているすべてのアクティビティを記録します。

4. [プレビュー] をクリックして、レビュードキュメントを生成し、それを [ドキュメントをプレビュー] ポップアップウィンドウで表示します。
5. オプション: ケースの事後レビューレコードのフィールドに必要な変更を行い、[プレビュー] をもう一度クリックします。
   ステータスが [新規] または [処理中] の場合は、ケースの事後レビューレコードのコンテンツを編集できます。[プレビュー] をクリックすると、最新のレコード情報でドキュメントのプレビューが作成されます。
6. オプション: 承認が必要な場合は、次の手順を実行します。
   a. [承認グループ] を追加します。
   b. 1 人または複数の [承認ユーザー] を追加します。
   c. [承認リクエスト] をクリックします。

   (Optional) ケースの事後レビュードキュメントを顧客や内部ステークホルダーと共有する前に、それに対する承認を要求することができます。承認が要求されると、ケースの事後レビューのステータスが [承認待ち] に移行し、レコードが編集のためにロックされます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ケースの事後レビュードキュメントへのリンクを含むメールが承認者に送信されます。承認者は、ドキュメントを承認するか、[ケースの事後レビュー] レコードの [作業メモ] フィールドに追加することで変更を提案することができます。エージェントは、承認者がケースレビュードキュメントを承認するか、変更を提案すると、通知を受信します。

- 承認者が変更を提案している場合、エージェントは [作業メモ] フィールドで変更内容を表示できます。
- 承認者がドキュメントを承認すると、ケースの事後レビューレコードのステータスが [承認済み] に変更されます。

7. [保存] をクリックします。
8. [ケースに公開] をクリックして、ケースの事後レビュードキュメントを使用してケースを更新します。
ドキュメントは、ケースフォームの [追加コメント] フィールドにリンクとして含まれます。顧客がドキュメントを利用できる場合は、カスタマーサービスポータルと消費者サービスポータルにリンクが表示されます。

重大なケースのケースの事後レビューを作成

設定されたケース情報をキャプチャする解決済みの重大なケースのケースの事後レビュードキュメントを作成します。

始める前に

必要なロール：sn_customerservice_manager、sn_majorissue_mgt.major_issue_manager、または admin

このタスクについて

sn_customerservice.parent_child_case_sync が true に設定されている場合、解決済みの重大なケースに対してケースレビューを投稿するドキュメントを作成することができます。

> **注:** このプロパティを true に設定すると、子ケースの [ケースの事後レビューを作成] UI アクションが無効になります。

手順

1. [解決済み] ステータスの重大なケースを開きます。
2. [ケースの事後レビューを作成] トピックで、手順 2 ～ 7 を実行します。
3. 次のオプションのいずれかを選択します。

オプション	説明
ケースに公開	システムは次のアクションを実行します。 a. 子ケース PCR レコードと親ケース PCR レコードを同期します。(子ケース PCR レコードが存在しない場合、システムによって新しい子ケース PCR レコードが作成されます)。次のフィールドが同期されます。 ▪ 担当者 ▪ ケースダイジェスト構成 ▪ 簡単な説明 ▪ 根本原因分析 ▪ 提供されたソリューション ▪ サマリー

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オプション	説明
	▪ 症状 ▪ 実施された予防措置 ▪ コミットメント日 ▪ アサイン先グループ ▪ 状況 ▪ 承認ユーザー **b.** 顧客固有の情報を含む、すべての子ケース PCR レコードに関する PDF ドキュメントを生成します。 **c.** PCR ドキュメントへのリンクを、子ケースフォームの [追加コメント] フィールドに追加します。
子ケースにコピー	子ケース PCR レコードは、親ケース PCR レコードと同期されます。(子ケース PCR レコードが存在しない場合、システムによって新しい子ケース PCR レコードが作成されます)。次のフィールドが同期されます。 ◦ 担当者 ◦ ケースダイジェスト構成 ◦ 簡単な説明 ◦ 根本原因分析 ◦ 提供されたソリューション ◦ サマリー ◦ 症状 ◦ 実施された予防措置 ◦ コミットメント日 ◦ アサイン先グループ ◦ 状況 ◦ 承認ユーザー

ケースの事後レビュードキュメントのレビューと承認

解決済みケースのケースの事後レビュードキュメントをレビューおよび承認します。

始める前に

必要なロール：sn_customerservice_manager または admin

このタスクについて

カスタマーサービスエージェントが承認を要求するケースの事後レビュードキュメントを作成すると、システムは承認者のリストにメール通知を送信します。このメールには、次の情報が含まれています。

- ケースの簡単な説明とケースにアサインされたエージェント。
- ケースの事後レビューおよびケースレコードへのリンク。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ケースの事後レビュードキュメントをダウンロードするためのリンク。
- ドキュメントを承認するか、または変更を提案するためのリンク。

ケースの事後レビューレコードが [承認待ち] ステータスである場合、承認者は [承認] および [変更を提案] UI アクションにアクセスできます。

手順

1. メール内のリンクをクリックして、ケースの事後レビュードキュメントをダウンロードします。
2. ドキュメントをレビューします。
3. ドキュメントへの変更を提案するには、以下を実行します。

   a. メール内のリンクをクリックして変更を提案します。
   または、リンクをクリックしてケースの事後レビューレコードを開き、[変更を提案] をクリックします。

   b. ケースの事後レビューレコードの [作業メモ] フィールドに情報を追加します。

4. ドキュメントを承認するには、以下を実行します。
   - メール内のリンクをクリックして、ドキュメントを承認します。
   - リンクをクリックしてケースの事後レビューレコードを開き、[承認] をクリックします。

   ケースの事後レビューレコードのステータスが [承認済み] に変更されます。

ケースの事後レビュードキュメントを再度開く

情報を変更または更新する必要がある場合は、承認されたケースの事後レビュードキュメントを再度開きます。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice_agent、sn_customerservice_manager、または admin

このタスクについて

手順

1. カスタマーサービスケースを開きます。
2. [関連レコード] フォームセクションで、[ケースの事後レビュー] フィールドのレコードにアクセスします。
3. ケースの事後レビューフォームで [再オープン] をクリックします。
   レコードのステータスが [処理中] に戻ります。
4. ケースの事後レビューフォームのフィールドに必要な変更を加えます。
5. [プレビュー] をクリックして、レビュードキュメントを生成し、それを [ドキュメントをプレビュー] ポップアップウィンドウで表示します。
6. オプション: [承認リクエスト] をクリックします。
7. [ケースに公開] をクリックします。

ケースの事後レビュー承認を撤回

承認目的で送信後、ケースの事後レビュードキュメントを取り消します。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice_manager または admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [すべて] > [ケースダイジェスト] > [自分のケースの事後レビュー]に移動します。
2. [承認待ち] ステータスのケースの事後レビューをクリックして開きます。
3. [取り消し] をクリックします。
   ケースの事後レビュードキュメントが [処理中] ステータスになり、承認者には、承認の要求が不要になったことがメールで通知されます。ケースの事後レビュードキュメントを編集し、承認目的で再送信することができます。

ケースの事後レビューのキャンセル

承認、却下、または要求されていないステータスのケースの事後レビューをキャンセルします。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice_manager または admin

手順

1. [すべて] > [ケースダイジェスト] > [自分のケースの事後レビュー]に移動します。
2. キャンセルしたいケースの事後レビューをクリックして開きます。
3. [キャンセル] をクリックします。

   注: ケースの事後レビュー状況が承認待ちの場合、ケースの事後レビューがキャンセルされ、承認が不要になったことが承認者にメールで通知されます。

   ケースの事後レビュードキュメントが [キャンセル] ステータスになりました。

関連情報

ケースの事後レビュードキュメントを再度開く

ケースダイジェストとともにインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネントがケースダイジェストプラグインとともにインストールされます。

テーブル

ケースダイジェストプラグインによって、次のテーブルが追加されます。

- ケースダイジェスト構成 (sn_csm_case_digest_config)
- ケースダイジェスト (sn_csm_case_digest_task)
- ケースの事後レビュー (sn_csm_case_digest_pcr)
- ケースアクションサマリー (sn_csm_case_digest_cas)

カスタマーサービスドキュメントテンプレートプラグインは、CS ドキュメントテンプレート (sn_csm_doctemplate_template) テーブルを追加します。

拡張ポイント

ケースダイジェストプラグインには、次の拡張ポイントが含まれています。顧客はこれらの拡張ポイントを使用して、公開アクションをカスタマイズできます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ケースダイジェスト拡張ポイント

拡張ポイント	説明
sn_csm_case_digest.CASPublish	この拡張ポイントを使用して、ケースアクションサマリーをケースに公開する機能を変更できます。
sn_csm_case_digest.PCRPublish	この拡張ポイントを使用して、ケースの事後レビュードキュメントをケースに公開する機能を変更できます。
sn_csm_case_digest.MajorPCRPublish	この拡張ポイントを使用して、ケースの事後レビュードキュメントを重大なケースに公開する機能を変更できます。

ケースダイジェストの有効化

ケースダイジェスト機能を使用するには、ケースダイジェストプラグインを有効にします。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
ケースダイジェストプラグインは、次のプラグインを自動的に有効にします。

- カスタマーサービス (com.sn_customerservice)
- カスタマーサービスドキュメントテンプレート (com.sn_csm_doc_template)
- ServiceNow ドキュメントビューアー (com.snc.documentviewer)
- Targeted Communications (com.sn_publications)

ケースダイジェスト機能では、Targeted Communications プラグイン (sn_publications) の受信者リスト機能が使用されます。

ケースアクションサマリーレコードを作成する場合、sn_esm_agent ロールを持つユーザーは、タイプが [内部ユーザー] の受信者リストを選択できます。ケースアクションサマリーフォームで [ケースに公開して通知] UI アクションを選択すると、選択した受信者リストに含まれるユーザーにメール通知が送信されます。

注: [ケースに公開して通知] UI アクションは、[追加の内部受信者] フィールドでリストが選択されている場合に利用できます。

詳細については、「受信者リスト」を参照してください。

手順

1. [すべて] > [システム定義] > [プラグイン]に移動します。
2. com.sn_csm_case_digest プラグインを検索します。
3. [有効化] をクリックします。

ドキュメントテンプレートの作成

ケースアクションサマリーまたはケースの事後レビュードキュメントを生成するために使用するテンプレートを作成します。

始める前に
必要なロール：admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
ドキュメントテンプレートは、ケースアクションサマリーおよびケースの事後レビュードキュメントに含める情報を特定します。ドキュメントテンプレートを作成して、生成されたドキュメントに含まれるコンテンツを選択、編成、およびフォーマットすることができます。新しいテンプレートを作成することもできれば、既存のテンプレートを変更することもできます。[**CAS** テンプレート] と [**PCR** テンプレート] の 2 つのドキュメントテンプレートがケースダイジェストプラグインに含まれています。

手順

1. [すべて] > [ケースダイジェスト] > [管理] > [ドキュメントテンプレート]に移動します。
2. [新規] をクリックして、テンプレートを作成します。
   テンプレート名をクリックしてテンプレートフォームを開くことで、既存のテンプレートを変更することもできます。
3. CS ドキュメントテンプレートフォームの次のフィールドに入力します。

CS ドキュメントテンプレートフィールドの説明

フィールド	説明
名前	テンプレート名。
テーブル名	ドキュメントテンプレートに含めるフィールドを含むテーブル。 ◦ ケースアクションサマリー [sn_csm_case_digest_cas] ◦ ケースの事後レビュー [sn_csm_case_digest_pcr]
ヘッダーイメージ	ドキュメントヘッダーで使用する画像ファイルを追加するには、これをクリックします。
フッターテキスト	ドキュメントフッターに含めるテキスト。
ヘッダー位置	ヘッダー内の画像の位置： ◦ 左 ◦ センター ◦ 右
本文	生成されたケースアクションサマリーまたはケースの事後レビュードキュメントに含めるコンテンツ。 [テーブル名] フィールドで特定されたテーブルからフィールドを選択してコンテンツを追加します。選択したフィールドがテキストエディターに追加されます。
内部コンテンツ	内部ユーザー専用のケースアクションサマリーのコンテンツ。 このフィールドは、[テーブル名] フィールドでケースアクションサマリーテーブルが選択されている場合に利用できます。

4. [送信] または [更新] をクリックします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ケースダイジェスト構成の作成

さまざまなタイプのケースレビュープロセスを処理するケースダイジェスト構成を作成します。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

ケースダイジェスト構成を作成する一環として、レビューの一部としてキャプチャする必要がある、カスタマーサービスケースからの特定の情報を定義することができます。ケースダイジェストプラグインには、2 つの構成が含まれています。

- CAS 構成
- PCR 構成

手順

1. [すべて] > [ケースダイジェスト] > [管理] > [構成]に移動します。
2. [新規] をクリックして、新しい構成を作成します。
   また、構成名をクリックして構成フォームを開くことで、既存の構成を変更することもできます。
3. ケースダイジェスト構成フォームで次のフィールドに入力します。

ケースダイジェスト構成フォームのフィールド

フィールド	説明
名前	構成名。
テーブル名	構成に含めるフィールドを含むテーブル。 ◦ ケースアクションサマリー [sn_csm_case_digest_cas] ◦ ケースの事後レビュー [sn_csm_case_digest_pcr]
順番	構成の順序を決定します。1 つのケースに対して複数の構成が一致する場合、順序番号が最小の構成が使用されます。
ドキュメントテンプレート	ケースアクションサマリーフォームからケースアクションサマリーを作成するとき、またはケースの事後レビューフォームからケースの事後レビュードキュメントを作成するときに使用するテンプレートを選択します。 [テーブル名] フィールドで選択したテーブルに対して定義されているテンプレートのリストから選択できます。
ケーステーブル	ケース [sn_customerservice_case] テーブルを表示する読み取り専用フィールド。
承認ワークフロー	オプションの承認ワークフローを使用している場合は、[ワークフロー] リストからワークフローを選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
ケース条件	条件ビルダーを使用して、この構成が適用されるケース条件を選択します。

4. [送信] または [更新] をクリックします。

ケースダイジェストテーブルマップの作成

テーブルマップを作成して、ケースレコードからケースの事後レビューレコードまたはケースアクションサマリーレコードにコピーされるフィールドを設定します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
ケースダイジェストプラグインには、2 つのテーブルマップが含まれています。[**PCR** マップ] では、ケース (sn_customerservice_case) テーブルがソーステーブルとして使用され、ケースの事後レビュー (sn_csm_case_digest_pcr) テーブルがターゲットテーブルとして使用されます。[**PCR** マップ] は、次のフィールドをマップします。

PCR マップの [ケース] フィールドと [ケースの事後レビュー] フィールド

ケースフィールド	ケースの事後レビューのフィールド
sys_id	ケース番号
簡単な説明	簡単な説明
原因	根本原因分析
クローズメモ	提供されたソリューション

[**CAS** マップ] では、ケース (sn_customerservice_case) テーブルがソーステーブルとして、ケースアクションサマリー (sn_csm_case_digest_cas) テーブルがターゲットテーブルとして使用されます。[**CAS** マップ] では、次のフィールドがマッピングされます。

CAS マップケースフィールド

ケースフィールド	ケースアクションサマリーのフィールド
sys_id	ケース番号
簡単な説明	簡単な説明

手順

1. CSM テーブルマップリストにアクセスするには、[**csm_table_map_list.do**] に移動します。
2. [新規] をクリックして、新しいテーブルマップを作成します。
   マップ名をクリックしてマップフォームを開くことで、既存のテーブルマップを変更することもできます。
3. CSM テーブルマップフォームの次のフィールドに入力します。

CSM テーブルマップフォームフィールド

フィールド	説明
マッピング名	テーブルマップ名。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
アプリケーション	読み取り専用。このテーブルマップのアプリケーション。
API 名	読み取り専用。このテーブルマップの API。
詳細なフィールドマッピング	詳細なフィールドマッピングを有効にします。
ソーステーブル	マップのソーステーブル。
ターゲットテーブル	マップのターゲットテーブル。
有効	ソースからターゲットテーブルへのマッピングを有効にします。
詳細条件を使用	スクリプトを使用する詳細条件マッピングを有効にします。 有効にした場合は、[詳細条件] フィールドにスクリプトを追加します。
詳細条件	[詳細条件を使用] フィールドが有効になっている場合に使用するスクリプト。
条件	条件ビルダーを使用して、テーブルマップに適用する条件を選択します。
順番	依存関係を解決するために複数の一致するマップ定義を同時に処理する際の優先度の順序。 ◦ 一致するテーブルマップが 1 つのみの場合は、そのマップが使用されます。 ◦ 同じ順序の一致するテーブルマップが複数存在する場合、作成日がより古い方のマップが使用されます。 ◦ 異なる順序で一致するテーブルマップが複数存在する場合、順序が最上位のマップが使用されます。

4. [送信] をクリックします。
5. [CSM テーブルマップ] リストから、ステップ 2 で作成したテーブルマップを選択します。
6. [基本フィールドマッピング] フォームセクションで、[新規] をクリックします。
7. [ソースフィールド] と [ターゲットフィールド] を選択します。
8. [アクティブ] チェックボックスをオンにします。
9. [順序] フィールドに数値を入力します
10. [送信] をクリックします。
11. マッピングするフィールドごとに手順 7 ～ 10 を繰り返します。
12. CSM テーブルマップフォームで [更新] をクリックします。

ケースタイプのテーブルマップの作成

テーブルマップを作成して、ケースレコードからケースの事後レビューレコードまたはケースアクションのサマリーレコードにコピーされるケースタイプフィールドを設定します。

始める前に
必要なロール：admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
ケースタイプテーブルはケーステーブルから拡張されますが、テーブルマッピングを継承しません。

手順

1. [CSM テーブルマップ] リストにアクセスするには、**[csm_table_map_list.do]** に移動します。
2. ケースダイジェストスコープに 2 つの新しいテーブルマップレコード (ケースの事後レビューマッピングと、ケースアクションのサマリーマッピングのレコード) を作成します。
3. 最初のレコード：
   a. [ソーステーブル] フィールドで目的のケースタイプテーブルを選択します。
   b. [ターゲットテーブル] フィールドのケースの事後レビュー (sn_csm_case_digest_pcr) テーブルを選択します。
   c. [送信] をクリックします。
4. 2 番目のレコード：
   a. [ソーステーブル] フィールドで目的のケースタイプテーブルを選択します。
   b. [ターゲットテーブル] フィールドで、ケースアクションのサマリー (sn_csm_case_digest_cas) テーブルを選択します。
   c. [送信] をクリックします。
5. 2 つの新しいケースタイプテーブルマップレコードについて、ソーステーブルのフィールドを [基本フィールドマッピング] フォームセクションのターゲットテーブルにマップします。
   詳細については、「ケースダイジェストテーブルマップの作成」を参照してください。
6. [更新] をクリックします。

カスタマーサービスケースタイプ

ケースタイプは、特定のタイプの顧客の問題を解決するために必要なプロセスとデータを表します。ケースタイプ機能を使用して、組織が必要とするさまざまなタイプのカスタマーサービスケースを作成して構成します。

顧客はケースタイプを使用して、次のような幅広いエンドユーザーのニーズをサポートできます。

- さまざまな業界と製品
- 複雑なプロセス、イベント、システム
- 複数のユーザーとのコラボレーション

複数のケースタイプからメリットを得られる業界の典型的な例が、銀行業界です。銀行では、カスタマーサービスエージェントは、この機能を使用して、融資事務、クレジットカード処理、苦情の管理などのさまざまな顧客のニーズに合わせてケースタイプを作成できます。

ケースタイプの概要

ケースタイプの構成

システムアドミニストレーターは、ケーステーブルを拡張する新しいケースタイプのテーブルを作成し、ケースタイプに対して複数の異なるプロセスとコンポーネントを設定することで、ケースタイプ機能を構成します。

- 以下の「ケースタイプのガイド付きセットアップ」セクションでは、これらのセットアップ手順を概説しています。
- ケースタイプのガイド付きセットアップタスクの詳細については、「カスタマーサービスケースのタイプの設定」を参照してください。

ケースタイプの管理

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ケースタイプが作成されると、システムアドミニストレーターはケースタイプの表示、設定の管理、および構成の更新を実行できるようになります。詳細については、「カスタマーサービスケースタイプの管理 (Manage customer service case types)」を参照してください。

ケースタイプの使用

顧客のケースを作成するときに、エージェントは、構成されたケースタイプのリストから選択することで、ケースタイプ機能を使用できます。詳細については、以下の「ケースタイプを使用してケースを作成する」の項を参照してください。

カスタマーサービスケースタイププラグイン

システムアドミニストレーターロールを持つユーザーは、カスタマーサービスケースタイププラグイン (csm_case_types snc) をアクティブ化できます。

このプラグインをアクティブ化すると、カスタマーサービスケース > タイプ のモジュールがアプリケーションナビゲーターに追加されます。システムアドミニストレーターはこのモジュールを使用して、ケースタイプを作成して管理できます。

製品モデルとカタログアイテムの関係プラグインの廃止

カスタマーサービスケースタイププラグインは、今後廃止される予定の、製品モデルとカタログアイテムの関係プラグイン (com.snc.product_catalog_relationship) に代わるものです。カスタマーサービスケースタイププラグインで利用可能なサービス定義機能を使用して、製品をサポートするために提供されるサービスの定義を作成します。次に、サービス定義を構成し、適切な製品およびカタログアイテムに関連付けます。

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

カスタマーサービスケースタイプのアプリケーション

特定のケースタイプに対して、次のアプリケーションを ServiceNow® Store から入手できます。

アプリケーション	説明
Case Playbook for Onboarding (sn_csm_onboarding)	製品またはサービスの顧客をオンボーディングする際に詳細をキャプチャするオンボーディングケースタイプと、オンボーディングプロセスのライフサイクルを通じてステップバイステップのガイダンスを提供するプレイブックを提供します。
Case Playbook for Complaints (sn_csm_complaint)	顧客の苦情の詳細をキャプチャする苦情ケースタイプと、苦情のライフサイクルを通じてステップバイステップのガイダンスを提供するプレイブックを提供します。

詳細については、「ServiceNow Store アプリケーションのインストール」を参照してください。

注: これらのアプリケーションには、次のプラグインの依存関係があります。

- カスタマーサービスケースタイプ (com.snc.csm_case_types)
- カスタマーサービスケースアクションステータス (com.snc.csm_action_status)

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ケースタイプのガイド付きセットアップ

カスタマーサービスケースタイププラグインをアクティブ化すると、[ケースタイプ] セクションが [カスタマーサービス管理 (CSM) のガイド付きセットアップ] に追加されま**[Customer Service]** > [管理] > [ガイド付きセットアップ] > [ケースタイプ] の順に移動してからこのセクションのタスクを使用し、ケースタイプを作成して設定します。

クライアントスクリプトおよびビジネスルール、ビュー、ロール、および ACL、通知およびレコードプロデューサーなど、さまざまなプロセスやコンポーネントを カスタマーサービスケースタイプに設定できます。

新規ケースタイプを作成および設定するには：

- ケーステーブル (sn_customerservice_case) を拡張する新しいケースタイプのテーブルを作成します。
- 新しいケースタイプの UI アクション、UI ポリシー、およびクライアントスクリプトを構成します。
- 新しいケースタイプに対して、ビューを構成し、ルール、ロール、ACL、ビジネスルールを表示します。
- レコードプロデューサー、状況フロー、および特記事項を含む、ケースタイプのプロセスを設定します。
- 新しいケースタイプのケースタイプ定義レコードを作成し、ケースタイプテーブル (sn_case_type) に追加します。
- ケースタイプ取得フローを構成してケースタイプの可視化を決定する条件を変更します。

詳細については、「カスタマーサービスケースタイプの設定 (Configure customer service case types)」を参照してください。

ケースタイプを使用してケースを作成する

顧客はケーステーブルを拡張して、さまざまなタイプのケースを処理できます。各拡張ケースタイプは、複数のタイプの要求をサポートできます。たとえば、顧客がクレジットカードサービスのケースタイプを作成した場合、このケースタイプでは、新しいカードの申し込み、紛失/盗難にあったカードの報告など、カード関連の要求をサポートできます。

ケースを作成する際、カスタマーサービスエージェントは、顧客の問題に対応するケースタイプを選択します。

- CSM 構成可能ワークスペースおよび CSM エージェントワークスペース で、エージェントはケースタイプセレクターでケースタイプを選択します。
- プラットフォームインターフェイスでは、エージェントはインターセプターからケースタイプを選択します。

CSM 構成可能ワークスペースでは、特定タイプのケースを作成する場合に、エージェントに対して設定可能な複数バージョンのケースタイプセレクターがあります。バージョンには、複数選択、単一選択、製品サービス選択があります。デフォルトの機能は複数選択バージョンです。CSM エージェントワークスペース で、エージェントはケースタイプセレクターの複数選択バージョンを使用できます。

- 特定のタイプのカスタマーサービスケースを作成
- カスタマーサービスケースの特定タイプのケースタスクを作成

カスタマーサービスケースのタイプの設定

ケースタイプを設定し、さまざまなタイプの顧客の問題を処理します。ケースタイプは、特定のタイプの問題を解決するのに必要なプロセスとデータを特定します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
ケースタイプごとに、ケーステーブルを拡張するテーブルを作成し、ビジネスルールやクライアントスクリプトなど、このタイプの顧客の問題を作成から解決まで導く多数のアイテムを設定します。ケースを作成する際、エージェントは、顧客の問題に対応するケースタイプを選択できます。

カスタマーサービス管理 (CSM) のケースタイプを設定するには、一連のタスクを実行します。プロアクティブカスタマーサービスオペレーションを設定するには、カスタマーサービスガイド付きセットアップを使用します。ガイド付きセットアップに従って、セットアップと構成のすべての手順を実行します。

手順

1. [すべて] > [カスタマーサービス] > [管理] > [ガイド付きセットアップ]の順に移動します。
2. ガイド付きセットアップの [はじめに] ページで、[ようこそ] をクリックします。
3. [ケースタイプ] カテゴリで、機能を設定するタスクのリストを表示します。

ケースタイプ構成タスク

タスク	説明
ケースタイプの作成	ケースタイプの作成の最初のステップは、テーブルをケーステーブル (sn_customerservice_case) を拡張する新しいケースタイプに作成することです。 注: このテーブルは、グローバル以外のスコープで作成される必要があります。 次のいずれかの方法を使用して、ケースタイプのテーブルを作成できます。 ◦ ガイド付きアプリケーションクリエーター ◦ プラットフォームテーブルの作成機能 ([システム定義] > [テーブル]に移動し、[新規] をクリック) ケースタイプの拡張テーブルは、ケーステーブルのほとんどの機能を継承します。
ビュールールを設定	表示ルールは、ユーザーが使用できるフォームビューを決定します。指定されたビューにシステムが [ケースタイプ] テーブルを表示する際の条件を決定するビュールールを作成します。
状況フローの状況を設定	状況フローを使用すると、ある状況の移行を [タスク [タスク]] テーブルから派生した別の状況にカスタマイズできます。このテーブルには、[ケース [sn_customerservice_case]] テーブルとケースから拡張されたテーブルが含まれます。システムを特定の状況への移行中に作業を実行するように設定できます。 ケースタイプの状況フローで使用する各状況の選択レコードを作成します。適切な状況を作成する際は、[テーブル] フィールドをケースタイ

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスク	説明
	プのテーブルに、[要素] フィールドを [状態] にそれぞれ設定します。
UI ポリシーの設定	UI ポリシーは、フィールドを読み取り専用に設定したり必須にしたりするなど、フォーム上の情報の動作を動的に変更します。ケースタイプは、次の UI ポリシーを [ケース] テーブルから継承します。 ◦重大なケース情報セクションを表示/非表示 ◦[パートナー] が空の場合、パートナー連絡先を読み取り専用にする 追加の UI ポリシーを [ケースタイプ] フォームに構成できます。
クライアントスクリプトの設定	クライアントスクリプトでは、フォームのロード時、またはフィールド値の変更時など、クライアントベースのイベントが発生したときにクライアント上で JavaScript を実行できます。ケースタイプは、次のクライアントスクリプトを [ケース] テーブルから継承します。 ◦パートナー変更時にパートナー連絡先をクリア ◦ケースフォームをアカウント変更時にクリア ◦[要求] 関連リストを非表示 ◦プラグインがない場合は SM セクションとリストを非表示 ◦[関連レコード] セクションを非表示 追加のクライアントスクリプトをケースタイプに構成できます。
ビジネスルールを設定	ビジネスルールとは、レコードが表示、挿入、更新、または削除されるとき、またはテーブルに対してクエリーが実行されるときに実行する、サーバー側スクリプトです。ビジネスルールを使用して、特定の条件が満たされたときにフォームフィールドの値を自動的に変更するタスクを実現したり、メール通知やスクリプトアクション用のイベントを作成したりします。 目的のビジネスルールを [ケースタイプ] テーブルに設定できます。
ケースタイプ UI アクションを設定	UI アクションには、リストやフォームに表示されるボタン、リンク、コンテキストメニューアイテムなどがあります。ケースタイプは、UI アクションを [ケース] テーブルから継承します。 ケースタイプの UI アクションを設定する際は、次のオプションを使用できます。 ◦新しい UI アクションをケースタイプに作成 新しい UI アクションを作成する場合、UI アクションフォームの [テーブル] フィールドにある [ケースタイプ] テーブルを選択

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスク	説明
	◦ 継承されたいずれかのケース UI アクションを使用 ◦ 2 つの組み合わせを使用 また、継承されたケース UI アクションが不要な場合はブロックできます。アクションをブロックするには、**CSUIActionsimpl** スクリプトインクルードを更新します。
ケースタイプ選択の [ケースを作成] UI アクションの有効化	この手順では、構成されたテーブルのレコードに [ケースを作成] UI アクションを追加します。この UI アクションを選択すると、ケースタイプセレクターが表示されます。 **注:** CSM 構成可能ワークスペースでは、ケースタイプ選択の [ケースを作成] UI アクションは初期設定で無効になっています。
ケースタイプの設定	ケースタイプ定義レコードを作成して、新規作成されたケースタイプを登録します。このレコードは [ケースタイプ] テーブル (sn_case_type) に格納されて、次の情報が含まれます。 ◦ ケースタイプの名前 ◦ ケースタイプに作成されたテーブル ◦ オプションのカテゴリ ◦ オプションのサブタイプ ◦ 簡単な説明 ◦ ケースタイプをアクティブに設定するためのフィールド [ケースタイプ] テーブルは、[アプリケーションファイル] テーブル (sys_metadata) を拡張します。このテーブルには、顧客が独自のロジックを追加できるようにする [ドメイン] 列が含まれています。 ケースタイプ定義レコードを作成するには、[カスタマーサービス] > [ケースタイプの管理] の順に移動して [新規] をクリックします。 ケースタイプ定義レコードを作成して保存した後、[ケースタイプ] フォームの関連リストを使用して、ケースタイプの次のプロセス情報を構成できます。 ◦ 状況フロー ◦ 特記事項 ◦ SLA ◦ メール テンプレート

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスク	説明
	◦ クイック メッセージ ◦ レポート 詳細については、「カスタマーサービスケースタイプの管理 (Manage customer service case types)」を参照してください。 **注:** これらの関連リストには、新しいケースタイプの情報のみが表示されます。ベースケースの情報は含まれません。
通知を設定	通知は、さまざまなアクティビティやイベントについてユーザーに通知します。レコードを [通知] テーブルで作成することで、通知が表示されるときの条件を決定できます。
ロールを設定	ケースタイプの機能に対するアクセスを制御する 1 つ以上のロールを作成します。次に、これらのロールに目的のアプリケーションとモジュールに対するアクセス権を付与します。エージェントがケースタイプを処理するには、ケースタイプロールを sn_customerservice_agent ロールを含めるように構成します。
ACL の設定	アクセス制御リストルール (ACL) を使用して、データに対するアクセスを制限します。これらのルールにより、ユーザーはデータを操作できるようにするために一連の要件を満たす必要があります。 外部顧客がケースタイプを表示するには、外部ユーザーの読み取り権または作成アクセス権を提供する ACL を追加します。
ケースタイプの選択条件の設定	特定のタイプのケースを作成する際は、エージェントは [ケースを作成] をクリックして利用可能なケースタイプのリストから選択します。システムでは、エージェントのロールに構成されているケースタイプが表示されます。 ケースタイプの選択条件を設定するには、フローデザイナーを使用して [ケースタイプ取得] フローを構成し、ケースタイプの可視化を決定する条件を変更します。 [ケースを作成] UI アクションには、次の 2 つの異なる実装があります。 ◦ カスタマーサービスプラグインでは、エージェントが次のように使用できる [ケースを作成] UI アクションが提供されます。 ▪ ベースケースを作成 ▪ 1 つの特定のケースタイプのケースを作成。たとえば、所属する組織が同じタイプ

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスク	説明
	のケースを常に作成して、[ケース] テーブルの拡張子を 1 つだけ作成してある場合、この UI アクションを変更してその特定のケースタイプのケースを作成できます。 ◦ カスタマーサービスケースタイプのプラグインにはまた、エージェントが選択したケースタイプに基づいてケースを作成するために使用できる [ケースを作成] UI アクションが提供されます。この UI アクションをクリックしてケースを作成した後、エージェントは目的のケースタイプを複数の利用可能なケースタイプのリストから選択します。 **注:** 混乱を避けるために、両方ではなくいずれかの [ケースを作成] UI アクションを構成することをお勧めしています。
レコードプロデューサーを設定	レコードプロデューサーは、ユーザーがケースレコードなどのタスクベースのレコードをサービスカタログから作成できる、特定のタイプのカタログアイテムです。カスタマーサービスポータルに新しいケースタイプを公開するレコードプロデューサーを作成します。
ケースタイプのケースダイジェストの設定	ケースダイジェスト機能を使用すると、エージェントは顧客や内部ステークホルダーとケースについて積極的なコミュニケーションを取れます。ケースが進行中でも、エージェントは、実行されたアクション、次のステップ、その他のケースに関連する情報を説明する定期的なケースのサマリーを送信できます。進行中のケースが完了すると、エージェントは根本原因、緩和計画、予防アクションなどの情報を含むケースの事後レビューを作成できます。 **注:** ケースタイプをケースダイジェスト機能と併用するには、カスタマーサービスケースケースタイププラグイン (csm_case_types snc) とケースダイジェストプラグイン (com sn_csm_case_digest) が必要です。 選択したケースタイプから作成されたケースでは、[ケースアクションサマリー] と [ケースの事後レビュー] を使用できます。[ケースの事後レビュー] と [ケースアクションサマリー] のレコードにコピーされるケースタイプフィールドを識別するマッピングを作成するには、以下を行います。 ◦ 目的のケースタイプの設定を作成します。[ケースダイジェスト] > [構成] の順に移動して [新規] をクリックします。 ◦ 新しいレコードを [CSM テーブルマップ] テーブル (csm_table_map) に作成して、

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスク	説明
	[ケースアクションのサマリーを送信] と [ケースの事後レビューを作成] の各 UI アクションをマッピングします。 [ケースタイプ] フォームの [ケースダイジェスト] 関連リストには、ケースタイプのケースアクションサマリーとケースの事後レビュー構成が表示されます。
ケースタイプのコンテキスト検索の設定	[コンテキスト検索] > [テーブル構成] の順に移動してテーブル設定レコードを作成し、コンテキスト検索をケースタイプに追加します。このレコードでは、[テーブル] フィールドをケースタイプとして、[検索コンテキスト] フィールドを [ケースナレッジベース検索] としてそれぞれ構成します。
ケースタイプのエージェントワークスペースの設定	ケースタイプごとに異なる方法で Agent Workspace を設定するには、Agent Workspace のガイド付きセットアップに従ってください。各ケースタイプに固有の以下の機能を設定できます。 ◦ ワークスペースリスト ◦ Notifications ◦ ハイライト表示される値 ◦ リボンの設定 ◦ フォームヘッダー ◦ アクションのアサイン
ケースタイプのポータルビューの設定	顧客がケースを表示したときに表示されるフィールドは、カスタマーまたは消費者サービスポータルで設定します。各ケースタイプのフィールドを設定するには、新しいレコードを作成します。 チケット構成フォームの詳細については、「標準チケットページの構成」を参照してください。

4. タスクを実行するには、[構成] をクリックします。

   このボタンをクリックすると、構成が完了したインスタンスのページが開きます。

関連情報

ケースタイプ単一選択プロパティの有効化

単一選択ケースタイプでの設定の作成

ケースタイプのリボン設定の構成

ケースタイプごとに新しいリボン構成を作成するか、ケースタイプにより引き継がれるリボン構成を有効にします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションで、ケースタイプは、特定のタイプの顧客の問題を解決するのに必要なプロセスとデータを表します。システムアドミニストレーターは、ケーステーブル (sn_customerservice_case) を拡張する新しいケースタイプのテーブルを作成できます。ケースタイプの拡張テーブルは、ケーステーブルのほとんどの機能を継承します。

フォームの構成の一環として、ケースタイプのリボン設定を行えます。リボンはフォームの上部に表示されます。リボンには、顧客およびケース情報を表示するコンポーネント (Customer 360、タイムライン、アクティブな SLA など) が含まれています。各コンポーネントには、そのコンポーネントに関する構成情報を保存するリボン設定が備わっています。

ケーステーブルから拡張されたケースタイプでは、これらのコンポーネントを [ケース] フォームのリボンに表示できます。ケースタイプでは、次の操作を行うことができます。

- ケース拡張の新しいリボン設定を作成するか、
- ケース拡張がリボンコンポーネントの動作を継承するように、既存のリボン設定を変更します。

新しいリボン設定を作成するには、「ワークスペースでのリボンの設定」を参照してください。

リボンコンポーネントの動作を変更するには、以下の手順を使用してください。

手順

1. [すべて] > [ワークスペースエクスペリエンス] > [フォーム] > [リボンの設定]に移動します。
2. [リボンの設定] リストでコンポーネント名を選択します。
   たとえば、[Customer 360] を選択できます。
3. 選択したコンポーネントの [リボンの設定] フォームで、[継承] チェックボックスを有効にします。
4. [更新] を選択します。
5. リボンに表示する各コンポーネントについて、ステップ 2 ~ 4 を繰り返します。

ケースタイプとケースタスクタイプ宣言アクションの設定

エージェントが CSM 構成可能ワークスペース内のさまざまな場所からケースとケースタスクを作成できるようにする宣言アクションを設定します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
カスタマーサービスケースタイププラグインには、エージェントがケースタイプセレクターとケースタスクタイプセレクターを使用してケースとケースタスクを作成できるようにする宣言アクションが含まれています。これらの宣言アクションはデフォルトで無効になっています。

宣言アクション、場所、およびアクション

アクションラベル	ロケーション	アクション
ケースの作成	ケースタスクリストビューに表示されます。	ケースタスクタイプセレクターを表示します。
ケースの作成	ケースおよびケースタイプレコードの [タスク] 関連リストタブに表示されます。	ケースタスクタイプセレクターを表示します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

宣言アクション、場所、およびアクション (続く)

アクションラベル	ロケーション	アクション
ケースの作成	ケースおよびケースタスクリストビューに表示されます。	ケースタイプセレクターを表示します。

宣言アクションは、アクションのアサイン [sys_declarative_action_assignment] テーブルに保存されます。

手順

1. [すべて] > **[Now Experience** フレームワーク] > [宣言アクション] > [フォームアクション]に移動します。
   [アクションのアサイン] リストが表示されます。
2. リストをフィルタリングして、CSM Case Types アプリケーションのアクションを表示します。
   必要に応じてリストを構成し、[アプリケーション] 列を表示します。
3. 目的の宣言アクションごとに、[アクティブ] フィールドを true に設定します。

ケースタイプ単一選択プロパティの有効化

カスタマーサービスエージェントがケースセレクターのケースタイプ単一選択バージョンを使用し、特定タイプのケースを 1 回のクリックで作成できるように、ケースタイプ単一選択プロパティを有効にします。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
CSM 構成可能ワークスペースでは、特定タイプのケースを作成する場合に、エージェントが使用できるケースタイプセレクターが 3 バージョンあります。

- 複数選択バージョンの場合、エージェントはケースタイプを選択し、オプションでカテゴリとサブタイプを選択して、ケースの作成前に利用可能な選択肢を絞り込みます。これはデフォルトの機能です。
- 単一選択バージョンの場合、エージェントはケースタイプを選択してケースを作成します。ケースフォームの一部のフィールドには、選択構成で事前に定義された値が入力されます。
- 製品サービス選択バージョンでは、エージェントが製品とサービスを選択してケースを作成します。詳細については、「ケースタイプセレクターの [製品サービス選択 (Product Service Select)] バージョン」を参照してください。

単一選択バージョンを使用するには、*sn_csm_case_types.case_type_single_field_select* プロパティを有効にします。また、構成も作成する必要があります。

手順

1. **sys_properties.list** に移動します。
2. [名前] フィールドで *sn_csm_case_types.case_type_single_field_select* プロパティをクリックします。
3. [値] を true に設定します。
4. [更新] をクリックします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

単一選択ケースタイプでの設定の作成

ケースタイプの単一選択バージョンで設定を作成し、ケースフォームの自動入力に利用されるフィールドと値を定義します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
CSM 構成可能ワークスペースでは、特定タイプのケースを作成する場合に、エージェントが使用できるケースタイプセレクターが 3 バージョンあります。

- 複数選択バージョンの場合、エージェントはケースタイプを選択し、オプションでカテゴリとサブタイプを選択して、ケースの作成前に利用可能な選択肢を絞り込みます。これはデフォルトの機能です。
- 単一選択バージョンの場合、エージェントはケースタイプを選択してケースを作成します。ケースフォームの一部のフィールドには、選択構成で事前に定義された値が入力されます。
- 製品サービス選択バージョンでは、エージェントが製品とサービスを選択してケースを作成します。詳細については、「ケースタイプセレクターの [製品サービス選択 (Product Service Select)] バージョン」を参照してください。

単一選択バージョンを使用するには、以下の手順に従って、ケースの作成時にエージェントが使用できる選択肢を 1 つ以上設定します。また、ケースタイプ単一選択プロパティも有効化する必要があります。

手順

1. [すべて] > [カスタマーサービス] > [ケースタイプ] > [ケースタイプの管理]の順に移動します。
2. ケースタイプを選択します。
3. [ケースタイプ選択] 関連リストで、[新規] をクリックします。
4. [名前] フィールドに、このケースタイプ選択のわかりやすい名前を入力します。
   これは、[ケースタイプの選択] ポップアップウィンドウの [ケースタイプ] フィールドでエージェントに対して表示される名前です。
5. [デフォルトケースタイプフィールド値] フィールドで、目的のフィールドとその値を選択します。
   エージェントがこのタイプのケースを作成する場合、このフィールドと値の設定により、ケースフォームのフィールドに値が自動入力されます。
6. [送信] をクリックします。
   設定は [ケースタイプの選択] (sn_case_type_selection) テーブルに保存され、[ケースタイプの選択] 関連リストに追加されます。

カスタマーサービスケースのタイプの管理

ケースタイプの設定および構成の管理は、ケースタイプフォームから行います。

カスタマーサービス管理 (CSM) のガイド付きセットアップを使用してケースタイプを作成して構成した後、ケースタイプの設定と構成をケースタイプフォームから表示して管理できます。[ケースタイプ] フォームにアクセスするには、[カスタマーサービス] > [ケースタイプ] > [ケースタイプを管理]の順に移動して、ケースタイプをリストから選択します。

ケースタイプフォーム関連リストのリンク

[ケースタイプ] フォームには、次の関連リンクが含まれています。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ケースタイプフォーム関連リストのリンク

関連リンク	説明
ケースのタイプ設定を表示	次を含む、このケースタイプの現在の構成を表示します。 • ビジネスルール • クライアントスクリプト • 辞書エントリと上書き • Notifications • UI アクション • アクセスコントロール • UI ポリシー • データ ポリシー • スタイル • 表示ルール • フロー
ケースのタイプのガイド付きセットアップを起動	[カスタマーサービス管理 (CSM) ガイド付きセットアップ] の [ケースタイプ] セットアップタスクに移動します。
AWA のガイド付きセットアップを起動	エージェントワークスペースガイド付きセットアップの高度なワークアサインメント (AWA) セットアップタスクに移動します。
Agent Workspace のガイド付きセットアップを起動	[カスタマーサービス管理 (CSM) ガイド付きセットアップ] で [CSM 向けエージェントワークスペース] セットアップタスクに移動します。

ケースタイプフォーム関連リスト

[ケースタイプ] フォーム関連リストには、ケースタイプテーブル用に構成されたアイテムが表示されます。関連リストを使用して、追加の設定を作成します。

- レコードプロデューサー
- 状況フロー
- 特別処理メモ
- SLA
- メール テンプレート
- クイックメッセージ
- レポート
- ケースタイプの選択

ケースタイプのカテゴリとサブタイプの選択

システムアドミニストレーターは、オプションのカテゴリとサブタイプをケースタイプにアサインできます。ケースを作成する際、エージェントはケースタイプセレクターで利用可能なケースタイプをカテゴリ別およびサブタイプ別にフィルタリングできます。エージェントがカテゴリを選択すると、

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

表示されるケースタイプのリストはそのカテゴリ別にフィルタリングされます。エージェントがサブタイプを選択した場合、リストはそのサブタイプによってさらにフィルタリングされます。

カスタマーサービスースタイププラグインには、システムアドミニストレーターがケースタイプに対して選択できるいくつかのカテゴリが含まれます。カテゴリは次のとおりです。

- オンボーディング
- 苦情
- 順序
- 全般

[サブタイプ] フィールドには、次のタイプのケースタイプテーブルのフィールドが表示されます。

- 選択リスト
- 参照

カテゴリとサブタイプを選択するには、次を行います。

1. [カスタマーサービス] > [ケースタイプ] > [ケースタイプの管理]の順に移動して、ケースタイプを選択します。
2. カテゴリを [カテゴリ] フィールドで選択します。
3. [サブタイプ] フィールドでフィールドを選択します。
4. [更新] を選択します。

ケースタイプと重大なケース

システムアドミニストレーターは、ケースタイプごとに [重大なケースを提案] UI アクションを有効にできます。この UI アクションが利用可能な場合、エージェントは重大なケースを選択されたケースタイプレコードから提案できます。重大なケース候補が承認されると重大なケースが作成され、ケースタイプレコードが子ケースとして重大なケースに追加されます。

重大なケースはベースケーステーブルに作成されます。重大なケースへの更新は、子ケースタイプに同期されます。複数ケースタイプのレコードは、同じ重大なケースに追加できます。

ケースタイプセレクター

ケースタイプセレクターを使用すると、カスタマーサービスエージェントは、使用可能なケースタイプやサービスのリストから選択することで、連絡先またはコンシューマーに対して適切な種類のケースを迅速かつ簡単に作成できます。

概要

ケースタイプセレクターは、ケースを作成するときに適切なケースタイプやサービスが選択できる機能をエージェントに提供するコンポーネントです。たとえば、エージェントはケースタイプセレクターを使用して次のような操作を実行できます。

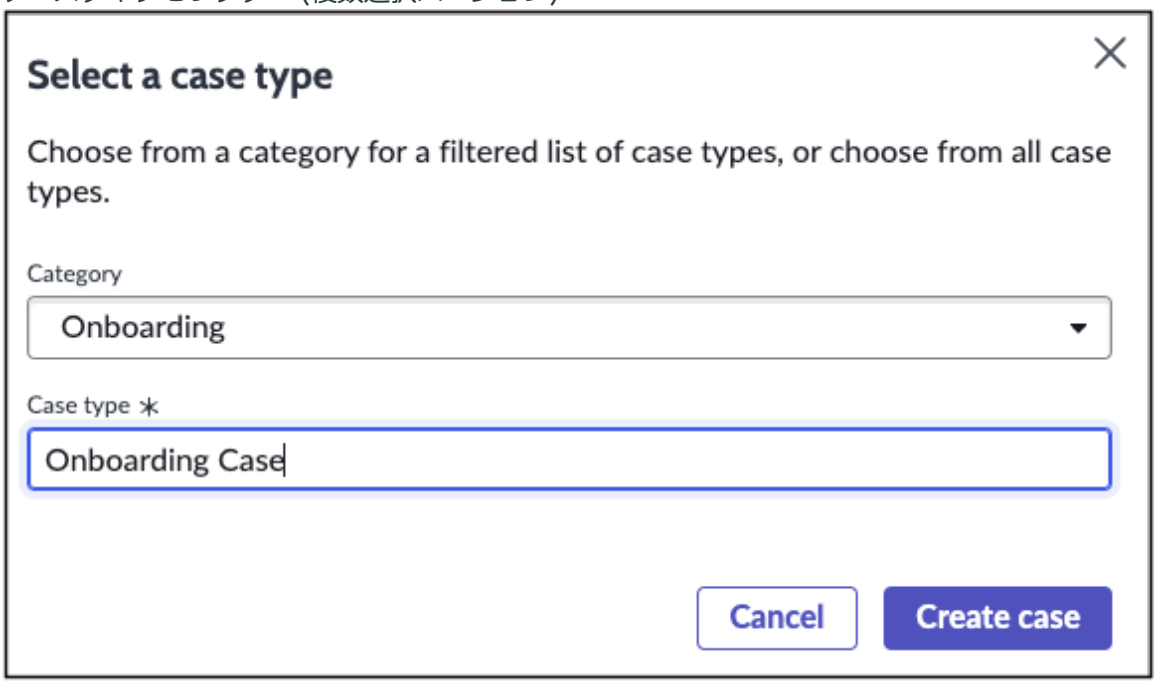
- ケースタイプを選択し、そのタイプのケースを作成します。
- 顧客が所有する製品のリストから製品を選択し、その製品のケースを作成します。
- サービスを選択し、そのサービスに対するケースを作成します。

エージェントが実行できる選択は、ケースタイプセレクターの構成によって決まります。システムアドミニストレーターは、プロパティを設定することで、さまざまなバージョンのケースタイプセレクターを構成できます。さまざまなバージョンがあります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 複数選択 (デフォルト)
- 単一の選択
- 製品サービス選択

ケースタイプセレクター (複数選択バージョン)



ケースタイプセレクターの使用

エージェントがリストまたはレコードからケースを作成すると、ケースタイプセレクターが表示されます。

ケースタイプセレクターを表示するエージェントアクション

エージェントアクション	説明
[新規] を選択します。	[自分のケース] や [自分の苦情ケース] などのケースリストとケースタイプリストからこのアクションを選択します。
[ケースを作成] を選択します。	次のレコードからこのアクションを選択します。 • インタラクション • アカウント • 担当者 • コンシューマー • 販売済み製品 • インストールベースアイテム • ケース • 子ケース

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタマーサービスケースタイププラグインで利用可能な宣言アクションには、デフォルトで無効になっているものがあります。詳細については、「ケースタイプとケースタスクタイプ宣言アクションの設定」を参照してください。

ケースタイプセレクターのバージョン

エージェントは、さまざまなバージョンのケースタイプセレクターを使用できます。システムアドミニストレーターは、システムプロパティを構成して、エージェントに表示されるケースタイプセンレクターのバージョンを決定できます。

ケースタイプセレクターコンポーネントのバージョン

バージョン	説明
複数選択	複数選択バージョンの場合、エージェントはケースタイプを選択し、オプションでカテゴリを選択して、ケースの作成前に利用可能な選択肢を絞り込みます。 カテゴリサブタイプのフィールドも設定できます。このフィールドは、[ケースタイプ] テーブルの [選択リスト] フィールドまたは [参照] フィールドにすることができます。 **注:** ケースタイプに対してサブタイプが設定されていない場合、サブタイプフィールドは表示されません。 ケースタイプセレクターの複数選択バージョンがデフォルト機能です。 詳細は、「ケースタイプのカテゴリとサブタイプの選択」を参照してください。
単一の選択	単一選択バージョンの場合、エージェントは、使用可能なケースタイプのリストからケースタイプを選択して、ワンクリックでケースを作成します。構成されたフィールドマッピングにより、[ケース] フォームの一部のフィールドに値が入力されます。 単一選択バージョンの表示は、*sn_csm_case_types.case_type_single_field_select* システムプロパティによって制御されます。 • 有効にすると、単一選択バージョンが表示されます。 • 無効にすると、複数選択バージョンが表示されます。 **注:** 単一選択バージョンは、CSM 構成可能ワークスペースでのみ使用できます。 詳細は、以下のトピックを参照してください。 • ケースタイプ単一選択プロパティの有効化 • 単一選択ケースタイプでの設定の作成
製品サービス選択	製品サービス選択バージョンでは、エージェントが製品やサービスを選択してケースを作成します。詳細については、以下の「ケースタイプセレクターの製品サービス選択バージョン」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ケースタイプセレクターコンポーネントのバージョン (続く)

バージョン	説明
	製品サービス選択バージョンの表示は、*sn_csm_case_types.service_definition_select* システムプロパティによって制御されます。 • 有効にすると、ケースタイプセレクターの製品サービス選択バージョンが表示されます。 • 無効にすると、*sn_csm_case_types.case_type_single_field_select* プロパティの値が使用されます。

ケースタイプ選択プロパティ

次のプロパティは、エージェントに表示されるケースタイプセレクターのバージョンを決定します。

ケースタイプセレクターのバージョンプロパティ

プロパティ	説明
sn_csm_case_types.case_type_single_field_select	CSM 構成可能ワークスペースでケースタイプの単一選択機能を有効にするには、このプロパティを true に設定します。有効にすると、エージェントはこの機能を使用して、ケースタイプセレクター内の単一の選択で特定のタイプのケースを作成できます。 • タイプ：true | false • デフォルト値：false • 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル
sn_csm_case_types.service_definition_select	CSM 構成可能ワークスペースでケースタイプセレクターの製品サービス選択バージョンを有効にするには、このプロパティを true に設定します。有効にすると、エージェントはこのバージョンを使用して、選択した製品またはサービスに基づいてレコードを作成できます。 • タイプ：true | false • デフォルト値： true • 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル このプロパティは *sn_csm_case_types.case_type_single_field_select* プロパティを上書きします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ケースタイプセレクターのバージョンプロパティ (続く)

プロパティ	説明
	• true に設定すると、ケースタイプセレクターの製品サービス選択バージョンが表示されます。 • false に設定すると、*sn_csm_case_types.case_type_single_field_sel* プロパティの値が使用されます。 • 両方のプロパティが true に設定されている場合、*sn_csm_case_types.service_definition_select* プロパティが優先されます。 • 両方のプロパティが false に設定されている場合、ケースタイプセレクターの複数選択バージョンが表示されます。
sn_csm_case_types.service_definition_select_count	ケースタイプセレクターの製品サービス選択バージョンに表示される製品とサービスの数を決定します。 • タイプ：整数 • デフォルト値：25 • 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

ケースおよびケースタスクのサービス定義の構成

システムアドミニストレーターは、ケースとケースタスクのサービス定義、およびそれらの関係を作成します。サービス定義マネージャーとサービス定義アドミニストレーターは、これらのサービス定義と関係を作成することもできます。

ケースタスクサービス定義の場合、システムアドミニストレーターは、ケースタスクの作成時にシステムが使用するロジックとデフォルトのフィールド値を含めることができます。詳細については、「サービス定義の構成」を参照してください。

ケースタイプセレクターの [製品サービス選択 **(Product Service Select)]** バージョン

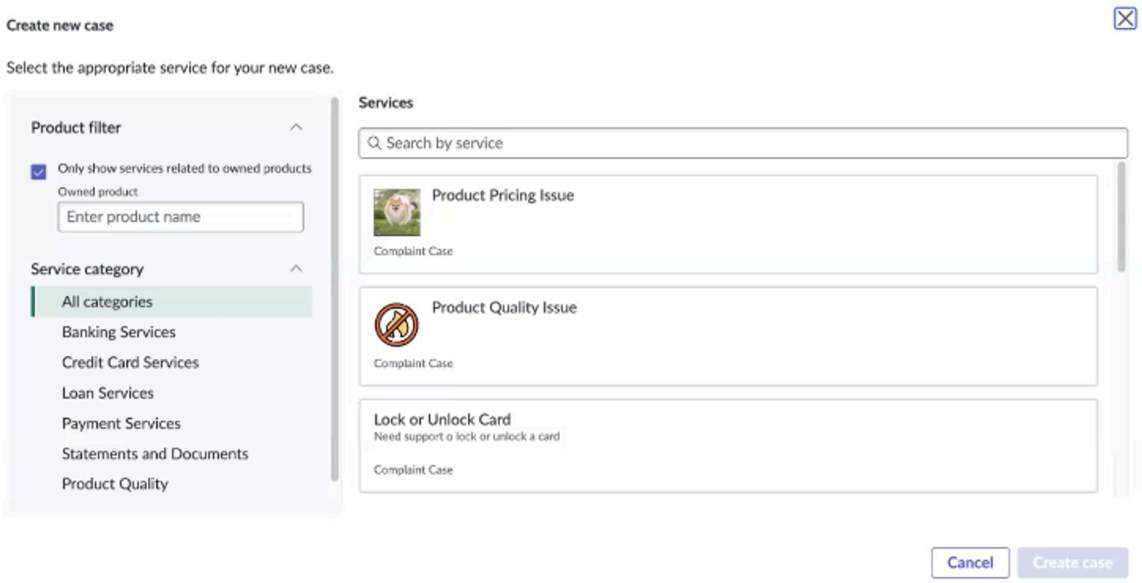
ケースタイプセレクターの [製品サービス選択 (Product Service Select)] バージョンを使用すると、エージェントは、選択した製品やサービスに基づいて適切なタイプのケースを作成できます。

ケースタイプセレクターの [製品サービス選択 (Product Service Select)] バージョンは、複数のサービスとケースタイプをサポートしています。このバージョンのケースタイプセレクターを使用すると、エージェントは製品で利用可能なサービスを簡単に見つけることができます。このバージョンのケースタイプセレクターでは、エージェントは次の操作を実行できます。

- アカウントまたはコンシューマーが所有する製品のリストから製品を選択し、その製品で利用可能なサービスを表示する。このリストには、販売済み製品とインストールベースアイテムが含まれます。
- サービスのカテゴリを選択し、そのカテゴリ内で利用可能なサービスを表示する。
- 検索ボックスにキーワードを入力してサービスを検索する。
- スクロールバーとページネーションを使用して、利用可能なサービスを参照する。
- サービスを選択し、サービスまたはケースタイプに基づいてケースを作成する。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ケースタイプセレクター ([製品サービス選択 **(Product Service Select)]** バージョン)



[製品サービス選択 **(Product Service Select)]** バージョンを使用したケースの作成

エージェントがリストまたはレコードからケースを作成すると、ケースタイプセレクターが表示されます。ケースタイプセレクターの [製品サービス選択 (Product Service Select)] バージョンで利用可能なフィールドは、エージェントがケースを作成する方法に基づいてコンテキスト駆動型になります。

ケースタイプセレクターを表示するエージェントアクション

エージェントアクション	説明
[新規] を選択します。	[自分のケース] や [自分の苦情ケース] などのケースリストとケースタイプリストからこのアクションを選択します。
[ケースを作成] を選択します。	次のレコードからこのアクションを選択します。 • インタラクション • アカウント • 担当者 • コンシューマー • 販売済み製品 • インストールベースアイテム • ケース • 子ケース

レコードからのケースの作成

レコードからケースを作成する場合、ケースタイプセレクターの [製品サービス選択 (Product Service Select)] バージョンには次のセクションとフィールドが含まれます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

製品サービス選択フィールド

フィールド	説明
製品フィルター	このセクションのフィールドを使用して、製品を選択します。
所有製品に関連するサービスのみを表示	このチェックボックスは、[所有製品 **(Owned product)]** フィールドの表示を制御し、[サービス] セクションに含まれるサービスを決定します。 • オンにすると、[所有製品 **(Owned product)]** フィールドで選択した製品に関連する販売後として分類されたサービスがリストされます。 • オフにすると、販売前および一般として分類されたサービスがリストされます。
所有製品	[所有製品 **(Owned product)]** フィールドを使用して、製品を選択します。 このフィールドは先行入力検索を使用します。フィールドにカーソルを入力し、入力を開始すると製品が表示されます。このフィールドで製品を選択すると、[サービス] セクションにリストされた利用可能なサービスがフィルタリングされます。 販売済み製品とインストールベースアイテムの場合、[製品] ドロップダウンリストの先頭行のエントリには、[製品モデル] レコードの製品名が表示されます。2 行目には、製品モデルに関連付けられた販売済み製品またはインストールベースアイテムの名前が表示されます。
サービスカテゴリ	カテゴリを選択してそのカテゴリ内で利用可能なサービスを表示するか、[すべてのカテゴリ] を選択して利用可能なすべてのサービスを表示します。
サービス	[サービス] セクションでサービスを選択します。 • サービスは、サービス名、説明、画像やアイコンが表示されたカード形式で表示されます。 • キーワード検索を使用して、利用可能なサービスのリストを絞り込みます。 • スクロールバーとページネーションを使用して、利用可能なサービスを表示します。

エージェントは次のレコードから [ケースを作成] を選択できます。このレコードは、所有している製品とサービスに関するコンテキストを提供するものです。

[ケースを作成] アクションを含むレコードタイプ

レコード	説明
インタラクション	該当するサービスは、担当者またはコンシューマーが所有する製品に基づいています。
アカウント	該当するサービスは、アカウントが所有する製品に基づいています。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[ケースを作成] アクションを含むレコードタイプ (続く)

レコード	説明
担当者	該当するサービスは、担当者が所有する製品と、関係者アクセスに基づいて担当者がアクセスできる製品に基づいています。
コンシューマー	該当するサービスは、コンシューマーが所有する製品に基づいています。
販売済み製品	[所有製品 **(Owned product)]** フィールドには、販売済み製品レコードの製品モデルが自動的に入力されます。
インストールベースアイテム	インストールベースアイテムが製品モデルにマッピングされている場合、[所有製品 **(Owned product)]** フィールドには製品モデルが自動的に入力されます。インストールベースアイテムに製品モデルが関連付けられていない場合、[所有製品 **(Owned product)]** フィールドにはアカウントと連絡先の製品が一覧表示されます。
Case (ケース)	
子ケース	

リストからのケースの作成

ケースリストまたはケースタイプから [新規] を選択できます。顧客のコンテキストがないため、リストされているサービスには、利用可能なすべてのサービス (販売前、販売後、一般) が含まれます。

サービスカテゴリ

アドミニストレーターはサービスをカテゴリにグループ化して、エージェントが必要なサービスを見つけやすいようにします。カテゴリは [サービスカテゴリ] セクションに表示されます。エージェントは、特定のカテゴリを選択して、そのカテゴリ内で利用可能なサービスを表示するか、[すべてのカテゴリ] を選択して利用可能なすべてのサービスを表示できます。

サービスカード

ケースタイプセレクターの [製品サービス選択 (Product Service Select)] バージョンは、利用可能なサービスをカードビューで表示します。各カードには、構成に応じて、サービスに関する次の情報を含めることができます。

- 名前
- 説明
- 画像

アドミニストレーターは、サービス定義を作成するときに、サービスの名前を指定できます。また、サービスの説明を入力し、そのサービスを表す画像を追加することもできます。詳細については「Create a service definition (サービス定義の作成)」を参照してください。

ケースタイプセレクターでのサービスの参照

エージェントは、選択したカテゴリまたはすべてのカテゴリで利用可能なサービスを参照できます。これらのサービスはカードビューで表示されます。

ケースタイプセレクターの [製品サービス選択 (Product Service Select)] バージョンは、複数のサービスページを表示できます。一度に 24 のサービス、合計 200 のサービスを表示できます。

エージェントは次のアクションを実行できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- スクロールバーを使用して、表示されているすべてのサービスを表示する。
- 24 を上回るサービスが利用可能な場合は、[さらに表示] を選択して次のサービスセットを表示する (最大 200 まで)。
- カテゴリを選択して、表示されているサービスをフィルタリングする。
- フィルターを適用した後に利用可能なサービスの数を表示する。

注: ログインしたエージェントがアクセスできるサービスが表示されます。

エージェントがサービスの上限である 200 に達すると、システムは結果を絞り込むようにエージェントに促します。

サービスの検索

エージェントは、検索ボックスにキーワードを入力してサービスを検索します。

- 最近の検索のリストが検索ボックスの下に表示される。
- 検索結果にはキーワードを含む名前や説明を持つサービスが含まれる。
- 結果はカードビューで表示される。

サービスに対するケースの作成

エージェントは、リストおよびレコードからケースを作成できます。

エージェントは、ケースタイプセレクターの [製品サービス選択 (Product Service Select)] バージョンを選択して、[ケースを作成] を選択することで、ケースを作成できます。

エージェントが次のレコードからケースを作成すると、製品フィルターを使用して [製品サービス選択 (Product Service Select)] バージョンが表示されます。

- インタラクション
- アカウント
- 担当者
- コンシューマー
- 販売済み製品
- インストールベース
- ケース
- 子ケース

[所有製品に関連するサービスのみを表示 **(Only show services related to owned products)**] チェックボックスはデフォルトでオンになっています。

- オンにすると、エージェントは販売後サービスを表示できます。
- オフにすると、エージェントは販売前、販売後、および一般サービスを表示できます。

エージェントが販売済み製品またはインストールベースレコードにアクセスしている場合、[所有製品 **(Owned product)**] フィールドが自動入力されます。

顧客がインストールベースをアクティブ化していない場合：

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 製品サービス選択バージョンに、[サービス] および [ケースタイプ] フィールドが表示されます。
- [サービス] フィールドには、プリセールスとポストセールスを含むすべてのサービスがリストされます。
- エージェントは、インタラクション、アカウント、連絡先、またはコンシューマーレコードから [ケースを作成] を選択し、[ケースタイプ] フィールドでケースタイプを選択できます。

ケースタイプセレクターの構成

ケースタイプセレクターの [製品サービス選択 (Product Service Select)] バージョンには、製品フィルターが含まれます。アドミニストレーターロールを持っている場合は、ケースタイプセレクターを構成してこのフィルターを非表示にできます。

デフォルトでは、この構成設定は false です。ケースタイプセレクターには製品フィルターが表示され、[所有製品に関連するサービスのみを表示] チェックボックスはオフで、ケースタイプセレクターには利用可能なすべてのサービス定義が表示されます。

フィルターを非表示にするには、次の手順を実行します。

1. アプリケーションナビゲーターで、**sys_declarative_action_payload_definition.list** に移動し、**Enter** を押します。
2. [キー] 列で **[CREATE_CASE_TYPE]** を選択します。
3. [ペイロード] フィールドで、**hideProductFilter** 設定を見つけます。
4. 設定の値を false から true に変更し、[更新] を選択します。

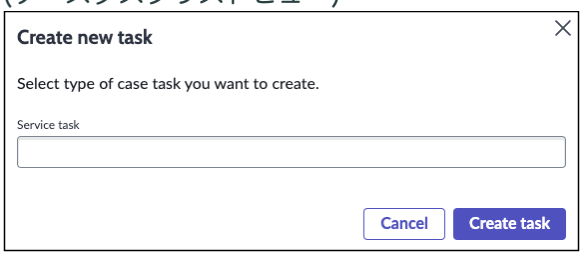
この構成設定が true の場合、ケースタイプセレクターには製品フィルターは表示されません。ケースタイプセレクターには、利用可能なすべてのサービス定義が表示されます。

ケースタスクタイプセレクター

ケースタスクタイプセレクターは、カスタマーサービスエージェントに対し、ケースの作業中に適切なタイプのタスクを作成する方法を提供するコンポーネントです。

ケースタスクタイプセレクターを使用して、エージェントはサービスを選択し、それらのサービス専用のケースタスクを作成できます。エージェントがケースタスクタイプセレクター内で実行できる選択は、ケースタスクの作成元によって異なります。

ケースタスクタイプセレクターオプション

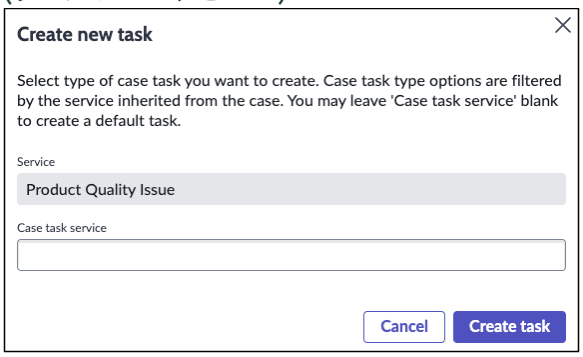
エージェントがケースタスクリストからケースタスクを作成する場合、ケースタスクタイプセレクターでサービスを選択できます。	ケースタスクタイプセレクター (ケースタスクリストビュー) 

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ケースタスクタイプセレクターオプション (続く)

エージェントがケースレコードからケースタスクを作成すると、ケースタスクタイプセレクターにはケースタイプに基づいて関連サービスが表示されます。

ケースタスクタイプセレクター (ケースレコードビュー)



ケースまたはケースタイプを担当するエージェントは、次の方法でケースタスクを作成できます。

ケースタスクの作成方法

ケースタスクリストから [新規] を選択	ケースタスクタイプセレクターの [サービスタスク] フィールドに、ターゲットテーブルがケースタスク [sn_customerservice_task] であるすべての関連サービスとケースタスクの拡張が表示されます。
ケースレコードの [タスク] 関連リストのタブから [新規] を選択	[サービス] フィールドには、ケースサービスが自動的に入力されます。[ケースタスクサービス] フィールドに、ケースサービスに関連するタスクサービスのリストが表示されます。 ケースにサービスがない場合、[サービスタスク] フィールドに、ターゲットテーブルがケースタスク [sn_customerservice_task] であるすべての関連サービスとケースタスクの拡張が表示されます。
動的な関連レコードコンポーネントの関連レコードタスクリストで **[+]** アイコンを選択	ケースタスクタイプセレクターの [ケースタスクサービス] フィールドには、次のサービスが表示されます。 • ケースサービスに関連するタスクサービスのリスト • サービスターゲットテーブルがケースタスクである関連サービスとケースタスクの拡張
ケースプレイブックステージで [タスクの作成] を選択	[サービス] フィールドには、ケースサービスが自動的に入力されます。[ケースタスクサービス] フィールドに、ケースサービスに関連するタスクサービスのリストが表示されます。
アクティビティビューアーで [タスクの作成] を選択	[サービス] フィールドには、ケースサービスが自動的に入力されます。[ケースタスクサービス] フィールドに、ケースサービスに関連するタスクサービスのリストが表示されます。

カスタマーサービスケースタイププラグインで利用可能な宣言アクションには、デフォルトで無効になっているものがあります。詳細については、「ケースタイプとケースタスクタイプ宣言アクションの設定」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ケースおよびケースタスクのサービス定義の構成

システムアドミニストレーターは、ケースとケースタスクのサービス定義、およびそれらの関係を作成します。サービス定義マネージャーとサービス定義アドミニストレーターは、これらのサービス定義と関係を作成することもできます。

ケースタスクサービス定義の場合、システムアドミニストレーターは、ケースタスクの作成時にシステムが使用するロジックとデフォルトのフィールド値を含めることができます。詳細については、「サービス定義の構成」を参照してください。

オンボーディングケースタイプ

エージェントは、オンボーディングケースタイプを使用して、製品またはサービスについて顧客のオンボーディングを実施する際に詳細を取得できます。

オンボーディングケースタイプには、オンボーディングプロセスのライフサイクルを通じてステップバイステップのガイダンスを提供するプレイブックが含まれます。

オンボーディングケースでは、ケース番号に ONB プリフィックスが使用されます (例：ONB0001007)。オンボーディングケースは、以下のリストのオンボーディングケースモジュールに表示されます。

- 自分のオンボーディングケース
- すべてのオンボーディングケース
- 未アサインのオンボーディングケース
- エスカレートされたオンボーディングケース

新規ケースを作成する場合、エージェントは、利用可能なケースタイプのリストから [顧客オンボーディング **(Customer Onboarding)]** を選択できます。

新規または既存の顧客のためにオンボーディングケースを作成

カスタマーサービスエージェントはケースを作成して、新規顧客のオンボーディングを実施したり、新製品のために既存の顧客のオンボーディングを実施したりできます。

オンボーディングケースフォームには、[新規顧客 **(New customer)]** チェックボックスがあります。エージェントは、このチェックボックスをオンにすることで、新しい顧客情報セクションをケースフォーム内で表示できます。このフォームセクションには、情報収集に利用できるフィールドや新規顧客レコードを作成できるフィールドが含まれています。

> **注:** 新規顧客には、既存のアカウント、連絡先、またはコンシューマーレコードがありません。

既存のケースの [アカウント]、[連絡先]、または [コンシューマー] フィールドにすでに値が入っている場合、[新規顧客 **(New customer)]** チェックボックスはオフになります。

オンボーディングケースを保存する場合：

- [新規顧客 **(New customer)]** チェックボックスがオンになっている状態でケースを保存する場合、[アカウント]、[連絡先]、または [コンシューマー] フィールドは必須にはなりません。
- [新規顧客 **(New customer)]** チェックボックスがオフになっている状態でケースを保存する場合、[アカウント]、[連絡先]、または [コンシューマー] フィールドが必須になります。

[新規顧客情報 **(New Customer Information)]** フォームセクション

[新規顧客情報 (New Customer Information)] フォームセクションには、情報収集のためにエージェントが利用できるフィールドがあります。この情報は、顧客レコードを作成するために使用されます。次のフィールドが含まれています。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 顧客タイプ：[ビジネス] または [個人 (Individual)]
- ビジネス名：顧客タイプが [ビジネス] である場合に必須
- ユーザー名：顧客タイプが [個人 (Individual)] である場合に必須
- 電話番号
- メール

追加メンバー

オンボードケースタイプには、ケースフォームの [追加メンバー] 関連リストが含まれます。エージェントは、この関連リストを使用して、オンボーディングケースに含める必要があるユーザーまたはビジネスエンティティを作成できます。

以下のいずれかを追加メンバーにできます。

- アカウント
- 連絡先
- コンシューマー

エージェントは、メンバーをオンボーディングケースに追加するときに、以下のフィールドから情報を選択します。

- タイプ：追加するユーザーのタイプ (共同オーナー、受領企業、サブアカウントなど)。
- 名前：連絡先、コンシューマー、またはアカウントの名前。

注: オンボーディングプレイブックを使用している場合、開始ステージの [追加メンバーを追加] ステップで、ユーザーはメンバー情報カードにも追加されます。

オンボーディングケースタイプのステージとステータス

エージェントがケースを解決していく過程で、オンボーディングケースのステージと状況は、段階的に切り替わっていきます。

オンボーディングケースには 6 段階のステージがあります。

- 開始
- 事前承認
- データキャプチャ
- デューデリジェンス
- 解決
- クローズ

解決に近づくほど、オンボードケースが上記に示したステージを進み、ケースステータスも更新されていきます。次の表に示すように、ステージとステータスは相互に関連しています。

オンボーディングケースのステージとステータス

ステージ	ステータス	説明
開始	新規	オンボーディングケースは、[新規] ステータスの [開始] ステージに作成されます。オンボーディングケースは、開始ステージ中は [新規] ステータスのみになります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オンボーディングケースのステージとステータス (続く)

ステージ	ステータス	説明
開始	オープン	ケースがエージェントにアサインされると、オンボーディングケースのステータスが [オープン] に変わります。
事前承認	• オープン • 情報待ち	事前承認ステージでは、オンボーディングケースは [オープン] または [情報待ち] 状況になります。 エージェントが [要求情報] をクリックすると、ケースは [情報待ち] ステータスに移動します。
データキャプチャ	• オープン • 情報待ち	データキャプチャステージでは、オンボーディングケースは [オープン] または [情報待ち] 状況のいずれかになります。 エージェントが [要求情報] をクリックすると、ケースは [情報待ち] ステータスに移動します。
デューデリジェンス	• 情報待ち • レビュー中	デューデリジェンスステージでは、オンボーディングケースは [情報待ち] または [レビュー中] 状況のいずれかになります。 エージェントが [要求情報] をクリックすると、ケースは [情報待ち] ステータスに移動します。 エージェントが [レビューのため送信] をクリックすると、ケースは [レビュー中] ステータスに移動します。
解決	• レビュー完了 • 解決済み	解決ステージでは、オンボーディングケースは [レビュー完了] または [解決済み] 状況のいずれかになります。 エージェントが [レビュー完了] をクリックすると、ケースは [レビュー完了] ステータスに移行します。 エージェントが [ソリューションを提案] をクリックすると、ケースは [解決済み] ステータスに移行します。
クローズ	クローズ済み	ケースがクローズされました。

ケースタイプとともにインストールされるコンポーネント

サービス定義機能をサポートするコンポーネントを含む、いくつかのタイプのコンポーネントが、カスタマーサービスケースタイププラグイン (com.snc.csm_case_types) とともにインストールされます。

ケースタイプとともにインストールされるテーブル

次のテーブルは、カスタマーサービスケースタイププラグイン (com.snc.csm_case_types) とともにインストールされます。

ケースタイプとともに追加されるテーブル

テーブル	説明
ケースのタイプ [sn_case_type]	このテーブルは定義されたケースタイプを保存します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ケースタイプとともに追加されるテーブル (続く)

テーブル	説明
	詳細については、「カスタマーサービスケースタイプ」を参照してください。
サービス定義 [sn_case_type_selection]	このテーブルは定義されたサービス定義を保存します。 サービス定義機能は、サービス定義テーブルに次のフィールドを追加します。 • ドメインパス • プレイブックレコードジェネレーター • アクティブ • 番号 詳細については「サービス定義」を参照してください。
サービス定義カテゴリ [sn_csm_case_types_service_category]	このテーブルには、サービス定義用に作成されたカテゴリが保存されます。
サービス定義カテゴリの関係 [sn_csm_case_types_service_category_rel]	このテーブルには、サービス定義カテゴリに関連付けられているサービス定義が保存されます。
製品サービス関係 [sn_csm_case_types_product_service_rel]	このテーブルには、サービス定義にリンクされている製品が保存されます。 詳細については「製品とサービス定義との関連付け」を参照してください。
サービス対サービス関係 [sn_csm_case_types_service_to_service_rel]	このテーブルには、サービス間で構成された関係が保存されます。たとえば、サービス定義に追加された関連サービスなどです。 これらの関係の詳細については、「」を参照してください。
カタログサービス関係 [sn_csm_case_types_catalog_service_rel]	このテーブルには、サービス定義にリンクされているカタログアイテムが保存されます。 詳細については「サービス定義のカタログアイテムの構成」を参照してください。

ケースタイプとともにインストールされるロール

次のサービス定義ロールは、カスタマーサービスケースタイプ (com.snc.csm_case_types) プラグインとともにインストールされます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ケースタイプとともにインストールされるロール

ロール	説明	含んでいるロール
サービス定義アドミン [sn_csm_case_types.service_definition_admin]	カスタマーサービスケースタイプテーブルのアドミンロール。このロールを持つユーザーは、サービス定義、サービス定義カテゴリ、およびサービス定義カテゴリの関係を表示、作成、更新、および削除できます。	• sn_csm_case_types.service_definition_mana • sn_service_org.service_criteria_delete
サービス定義マネージャー [sn_csm_case_types.service_definition_manager]	カスタマーサービスケースタイプテーブルのマネージャーロール。このロールを持つユーザーは、サービス定義、サービス定義カテゴリ、およびサービス定義カテゴリの関係を表示、作成、および更新できます。	• sn_csm_case_types.service_definition_repor • sn_csm_case_types.service_definition_all_ta • sn_service_org.service_criteria_write • sn_service_org.service_criteria_create • sn_service_org.service_criteria_read
サービス定義ビューアー [sn_csm_case_types.service_definition_viewer]	このロールを持つユーザーは、サービス定義、サービス定義カテゴリ、およびサービス定義カテゴリの関係を表示できます。	sn_service_org.service_criteria_read
サービス定義レポートビューアー [sn_csm_case_types.service_definition_report_view]	サービス定義関連テーブルへのレポート表示アクセスを提供します。	なし
サービス定義全テーブルビューアー [sn_csm_case_types.service_definition_all_table_viewer]	サービス定義テーブルへの表示アクセスを提供します。このロールを持つユーザーは、サービス定義、サービス定義カテゴリ、およびサービス定義カテゴリの関係を表示できます。	なし

ケースタイプとともにインストールされるプロパティ

次のプロパティは、カスタマーサービスケースタイププラグインにより追加されます。これらのプロパティは、エージェントに表示されるケースタイプセレクター画面のバージョンを制御します。詳細については、「ケースタイプセレクター画面」を参照してください。

ケースタイプとともにインストールされるプロパティ

プロパティ	説明
sn_csm_case_types.case_type_single_field_selection	CSM 構成可能ワークスペースでケースタイプの単一選択機能を有効にするには、このプロパティを true に設定します。有効にすると、エージェントはこの機能を使用して、ケースタイプセレクター画面内の単一の選択で特定のタイプのケースを作成できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ケースタイプとともにインストールされるプロパティ (続く)

プロパティ	説明
	• タイプ：true | false • デフォルト値：false • 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル
sn_csm_case_types.service_definition_select	ケースタイプセレクター画面の製品サービス選択バージョンを有効にするには、このプロパティを true に設定します。有効にすると、エージェントはこの画面を使用して、選択した製品またはサービスに基づいてレコードを作成できます。 • タイプ：true | false • デフォルト値： true • 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル このプロパティは *sn_csm_case_types.case_type_single_field_select* プロパティを上書きします。 • true に設定すると、[製品サービス選択 (Product Service Select)] 画面が表示されます。 • false に設定すると、*sn_csm_case_types.case_type_single_field_sel* プロパティの値が使用されます。 • 両方のプロパティが true に設定されている場合、*sn_csm_case_types.service_definition_select* プロパティが優先されます。 • 両方のプロパティが false に設定されている場合、複数選択画面が表示されます。
sn_csm_case_types.service_definition_select_c[illegible]	[製品サービス選択 (Product Service Select)] 画面に表示される製品とサービスの数を決定します。 • タイプ：整数 • デフォルト値：25 • 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル
sn_csm_case_types.get_case_types_roles	ケースタイプセレクターと getCaseTypes API にアクセスできるアドミンロールとエージェントロールを保存します。ロールは、カンマ区切りリストの [値] フィールドに一覧表示されます。ロールを追加するには、リストの最後にロールを追加します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ケースタイプとともにインストールされるプロパティ (続く)

プロパティ	説明
	• タイプ：文字列 • デフォルト値： itil、admin、sn_customerservice_agent、sn_customerservi • 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

ケースタイプとともにインストールされる拡張ポイント

拡張ポイントにより、アプリケーションコードを変更せずにアプリケーションの機能を拡張し、カスタマイズをデータ連携できます。拡張ポイントは、拡張ポイント [sys_extension points] テーブルに保存されます。

CSMServiceDefinitionIntegrations 拡張ポイントは、ケースタイプセレクター画面の製品サービス選択バージョンの [製品] フィールドで、エージェントが使用できる製品のリストを返します。初期設定では、このリストは顧客のコンテキストに基づいており、販売済み製品と顧客が所有するインストールベースアイテムが表示されます。

この拡張ポイントにアクセスするには、[すべて] > [システムの拡張点] > [スクリプト化済みの拡張点]に移動して、**CSMServiceDefinitionIntegrations** を選択します。

この拡張ポイントを変更するには、以下の手順に従います。

1. 拡張ポイントレコードで [実装を作成] 関連リンクを選択します。
2. [スクリプト] フィールドを変更し、製品情報を返す API を追加します。
3. [更新] を選択します。

   拡張ポイントレコードの [実装] 関連リストに実装が追加されます。

   注: 最も小さい [順序] 番号の実装が、製品のリストを返すために使用されます。

Technology Product Support Case アプリケーション

Technology Product Support Case アプリケーションを使用すると、テクノロジー企業はデジタル製品やサービスのサポートを提供できます。

Technology Product Support Case アプリケーションには、次の機能が含まれています。

- テクノロジー製品サポートケースのニーズに特化したケースタイプ。
- エージェントが顧客の問題を調査して解決するために使用できる、CSM 構成可能ワークスペースのレコードページとプレイブックエクスペリエンス。
- エージェントと顧客が問題を報告し、相互にコミュニケーションを取るために使用できるポータルエクスペリエンス。

Technology Product Support Case アプリケーションの機能

機能	説明
ケースタイプ	テクノロジー製品サポートのケースタイプには、テクノロジーの問題を解決するために必要なテーブル、ロール、SLA、およびその他のプロセスとデータが含まれます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Technology Product Support Case アプリケーションの機能 (続く)

機能	説明
レコードページ	テクノロジー製品サポートのレコードページでは、エージェントがテクノロジーケースを調査して解決できる、シンプルなケースビューが提供されます。
プレイブック	テクノロジー製品サポートのプロセスページには、テクノロジーケースを解決するためのステップバイステップのガイダンスを提供するプレイブックが含まれています。このプレイブックは、ケースフローを通じてエージェントをガイドし、各ステージと関連するアクティビティを完了するためのコンテキスト情報を提供します。
プレイブックのステージとアクティビティ	テクノロジー製品サポートのプレイブックには、エージェントによるテクノロジーケースの調査と解決を支援するステージとアクティビティが含まれています。
レコードプロデューサー	Technology Product Support Case アプリケーションには、顧客がカスタマーサービスポータルからケースを作成するために使用できるレコードプロデューサーが含まれています。

アプリケーション情報

Technology Product Support Case アプリケーション (sn_tech_product_support) は ServiceNow ストアで入手できます。

ストアでアプリを要求する

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

テクノロジー製品サポートのケースタイプ

テクノロジー製品サポートのケースタイプを使用すると、テクノロジー企業はデジタル製品とサービスのサポートを提供できます。

ケースタイプは、特定のタイプの顧客の問題を解決するために必要なプロセスとデータを表します。テクノロジー製品サポートのケースタイプには、テーブル、ロール、SLA、メール通知、およびテクノロジーの問題を解決するために必要なその他のアイテムが含まれます。

Technology Product Support Case アプリケーション (sn_tech_product_support) には、テクノロジー製品サポートのケースタイプが含まれています。利用可能なケースタイプのリストを表示するには、[カスタマーサービス] > [ケースタイプ] > [ケースタイプの管理]の順に移動します。

テクノロジー製品サポートのケースタイプには、次のアイテムが含まれています。

テクノロジー製品サポートのケースタイプに含まれるアイテム

アイテム	説明
テーブル	Technology Product Support Case アプリケーションには、テクノロジー製品サポートケース [sn_tech_product_support_case] テーブルが含まれています。このテーブルは [ケース] テーブルを拡張し、さらに拡張することができます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テクノロジー製品サポートのケースタイプに含まれるアイテム (続く)

アイテム	説明
	[テクノロジー製品サポートケース] テーブルの詳細については、「Tech Product Support Case table (テクノロジー製品サポートケーステーブル)」を参照してください。
ロール	ロールは、Technology Product Support Case アプリケーション、メニュー、およびモジュールの機能へのアクセスを制御します。
ケースステータス	テクノロジー製品サポートケースは特定のライフサイクルに従い、作成からクローズまでの一連のステータスを遷移します。
ステータスフロー	ステータスフローは、エージェントがテクノロジー製品サポートケースを [対応中] から [情報待ち] に移動する場合などにみられる、あるステータスから別のステータスへのカスタマイズされた移行です。
リストビュー	Technology Product Support Case アプリケーションには、アプリケーションナビゲーターに表示される CSM/FSM 構成可能ワークスペースおよびコア UI のリストビューが含まれています。
特記事項	特記事項は、エージェントの注意が必要な重要情報を提供します。
サービス定義	サービス定義を使用すると、顧客は必要なサービスをすばやく検出して要求し、エージェントはそれらの要求をサポートする適切なタイプのケースを作成できます。
メール通知とメールテンプレート	特定のアクションについて、メール通知が連絡先に送信され、場合によっては、ケースウォッチリストのユーザーに送信されます。システムでは、これらの通知の作成にメールテンプレートを使用します。
プロバイダー通知	エージェント向けのプロバイダー通知は、テクノロジー製品サポートケースの更新後に送信されます。
サービスレベルアグリーメント (SLA) の定義	SLA の定義には、タスク SLA の作成および進行に必要なタイミング、条件、ワークフロー、およびその他の情報が含まれます。
レコードプロデューサー	レコードプロデューサーは、エンドユーザーがタスクベースのレコードをサービスカタログから作成できる、特定のタイプのカタログアイテムです。Technology Product Support Case アプリケーションには、レコードプロデューサーとして「 テクノロジー製品ケースを作成」が含まれています。
ケースアクションステータス	ケースアクションステータス機能により、エージェントは注意が必要なケースを簡単に識別できます。
フィールドインジケーターとハイライト	テクノロジー製品サポートのケースタイプでは、フィールドインジケーターとフィールドハイライトを使用してケースに関する情報を示します。
自動ケースクローズ	顧客がアクションを実行しない場合は、[解決済み] ステータスのケースを自動的にクローズすることができます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロール

Technology Product Support Case アプリケーションで利用可能なユーザーロールは、複雑な技術的問題を解決するために必要な多様なスキルセットに対応します。これらのロールにより、ユーザーは技術的な問題を調査し、開発チームと共同作業を行い、高度なトラブルシューティング技術を実装できます。

Technology Product Support Case アプリケーションのロールと説明

ロール	説明	含まれるロール
顧客 [sn_tech_support.customer]	このロールを持つユーザーは： • カスタマーサービスポータルでテクノロジー製品サポートケースを表示できます。 • [再現手順] フィールドへの書き込みアクセス権があります。	• sn_customerservice.customer • sn_tech_support.creator • sn_tech_support.writer
顧客管理者 [sn_tech_support.customer_admin]	このロールを持つユーザーは： • カスタマーサービスポータルでテクノロジー製品サポートケースを表示できます。 • [再現手順] フィールドへの書き込みアクセス権があります。	• sn_customerservice.customer_admin • sn_tech_support.creator • sn_tech_support.writer
パートナー [sn_tech_support.partner]	このロールを持つユーザーは： • カスタマーサービスポータルでテクノロジー製品サポートケースを表示できます。 • [再現手順] フィールドへの書き込みアクセス権があります。	• sn_customerservice.partner • sn_tech_support.creator • sn_tech_support.writer
パートナー管理者 [sn_tech_support.partner_admin]	このロールを持つユーザーは： • カスタマーサービスポータルでテクノロジー製品サポートケースを表示できます。 • [再現手順] フィールドへの書き込みアクセス権があります。	• sn_customerservice.partner_admin • sn_tech_support.creator • sn_tech_support.writer
エージェント [sn_tech_support.agent]	Technology Product Support Case アプリケーションのエージェントロール。	• sn_customerservice_agent • sn_incident_write • sn_problem_write • sn_request_write • sn_change_write

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Technology Product Support Case アプリケーションのロールと説明 (続く)

ロール	説明	含まれるロール
		• sn_tech_support.writer • sn_tech_support.creator • sn_tech_support.navigation_menu
作成者 [sn_tech_support.creator]	このロールを持つユーザーは、テクノロジー製品サポートケースを作成できます。	
開発者 [sn_tech_support.developer]	Technology Product Support Case アプリケーションの開発者ロール。	• sn_customerservice.case_task_agent • sn_incident_write • sn_problem_write • sn_request_write • sn_change_write • sn_tech_support.viewer • sn_tech_support.navigation_menu
レポートビューアー [sn_tech_support.report_viewer]	テクノロジー製品サポートケースへのレポート表示アクセス権を提供します。	
ビューアー [sn_tech_support.viewer]	テクノロジー製品サポートケースへの読み取り専用アクセス権を提供します。	
ライター [sn_tech_support.writer]	テクノロジー製品サポートケースへの書き込みアクセス権を付与します。	sn_tech_support.viewer
重大なケース管理者 [sn_tech_support.major_case_manager]	重大なケース管理者ロールを持つユーザーは、次のことができます。 • 重大なケースの作成 • 重大なケース候補の承認または却下 • 重大なケースから子ケースを追加または削除 • 影響を受けるアカウントまたはコンシューマーの追加または削除 詳細については、「Major issue management overview (重大な問題管理の概要)」を参照してください。	• sn_majorissue_mgt.major_issue_manager • sn_incident_write • sn_problem_write • sn_request_write • sn_change_write • sn_tech_support.writer • sn_tech_support.creator • sn_tech_support.navigation_menu

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Technology Product Support Case アプリケーションのロールと説明 (続く)

ロール	説明	含まれるロール
リソースマネージャー [sn_tech_support.resource_manager]	このロールを持つユーザーは、テクノロジー製品サポートケースをエージェントにアサインできます。	• sn_customerservice_agent • sn_incident_write • sn_problem_write • sn_request_write • sn_change_write • sn_tech_support.writer • sn_tech_support.creator • sn_tech_support.navigation_menu
ナビゲーションメニュー [sn_tech_support.navigation_menu]	アプリケーションナビゲーターの [テクノロジー製品サポートケース (Technology Product Support Cases)] のメニューとモジュールへのアクセスを提供します。	

ケースステータス

テクノロジー製品サポートケースは、次のいずれかのケースステータスになります。

テクノロジー製品サポートケースのステータス

ステータス	説明
ドラフト	作成中だが、まだ送信されていないケース。
新規	ケースが送信されたとき、またはケースの取り込みが完了したときに、ケースが [ドラフト] から [新規] に移行します。
対応中	エージェントは、アサインされたケースを承認するか、[自分にアサイン] アクションを選択して、ステータスを [対応中] に設定します。 顧客が提案されたソリューションを却下した場合、ケースのステータスは [対応中] に戻ります。
情報待ち	エージェントが顧客に追加情報を要求します。
ソリューションを提案済み (Solution Proposed)	エージェントが顧客にソリューションを提案します。
クローズ済み	顧客が提案されたソリューションを承認するか、エージェントが [ケースをクローズ] アクションを選択します。指定された時間内に顧客からの応答がない場合も、ケースを自動的にクローズできます。 ステータスが [クローズ済み] の場合、ケースレコードは読み取り専用になります。
キャンセル	ユーザーによってキャンセルされたケース。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ステータスフロー

ステータスフローは、あるステータスから別のステータスへのカスタマイズされた移行です。ステータスフローにはトリガーが含まれており、特定のステータスへの移行中にさまざまなアクションを実行するように設定できます。

元のステータス	移行先のステータス	トリガー
ドラフト	新規	エージェントのアクション： • ケースを送信 • ケース取り込みを終了
新規	対応中	エージェントのアクション： • 自分にアサイン：ログインしているユーザーにケースをアサインします。 • 承認：AWA - 承認したユーザーにケースをアサインします。
新規/対応中	情報待ち	[情報を要求 **(Request Information)]** アクションを選択すると、ステータスが [新規] または [対応中] から [情報待ち] に変わります。
情報待ち	対応中	エージェントが [情報を受信済み **(Information Received)]** を選択するか、顧客がケースのコメントを更新します。
対応中	ソリューションを提案済み (Solution Proposed)	エージェントが [ソリューションを提案] を選択します。
ソリューションを提案済み (Solution Proposed)	対応中	エージェントまたは顧客が [ソリューションを却下] を選択します。
ソリューションを提案済み (Solution Proposed)	クローズ済み	エージェントまたは顧客が [ソリューションを承認] を選択するか、ケースが自動的にクローズされます。

リストビュー

Technology Product Support Case アプリケーションには、CSM/FSM 構成可能ワークスペースとコア UI のリストビューが含まれています。これらのビューはアプリケーションナビゲーターに表示されます。

テクノロジー製品サポートケースのリストビュー

ユーザーインターフェイス	説明
CSM/FSM 構成可能ワークスペース	テクノロジー製品サポートケース

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テクノロジー製品サポートケースのリストビュー (続く)

ユーザーインターフェイス	説明
	• 自分にアサイン済み • 対応中 • ソリューションを提案済み (Solution Proposed) • クローズ済み • アサイン解除済み • エスカレーション済み • すべて
コア UI	テクノロジー製品サポートケース • ドラフト • 対応中 • ソリューションを提案済み (Solution Proposed) • アサイン解除済み • エスカレーション済み • すべて

特記事項

特記事項は、エージェントの注意が必要な重要情報を提供します。特定のアカウント、連絡先、製品など、1 つ以上の条件に基づいて表示されるように特記事項を設定できます。

Technology Product Support Case アプリケーションには、特記事項の構成が含まれています。[特記事項] > [構成] に移動して、テクノロジー製品サポートケース [sn_tech_product_support_case] テーブルの構成を表示します。この構成には、次の関連フィールドが含まれています。

- アカウント
- 連絡先
- 製品
- インストールベース
- アサイン先

[特記事項] > [特記事項] に移動し、[新規] を選択すると、特記事項を作成できます。詳細は、以下のトピックを参照してください。

- 特別処理メモの概要
- 特別処理メモの設定
- 特記事項を作成する

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービス定義

Technology Product Support Case アプリケーションには、次のサービス定義が含まれています。これらの定義はテクノロジーサポートカテゴリに属し、「テクノロジー製品ケースを作成」カタログアイテムに関連付けられています。

- 質問
- サービス要求
- 故障
- パフォーマンスの問題

詳細については「サービス定義」および「サービス定義カテゴリ」を参照してください。

メール通知とメールテンプレート

次のアクションについて、メール通知が連絡先に送信され、場合によっては、ケースウォッチリストのユーザーに送信されます。システムでは、これらの通知の作成にメールテンプレートを使用します。

メール通知とテンプレート

通知	アクション	メールテンプレート
顧客のテクノロジーケースがオープンされました (Tech Case opened for customer)	エージェントが連絡先のケースをオープンします。 通知が連絡先とウォッチリストのユーザーに送信されます。	case.opened.for.customer
顧客のテクノロジーケースにコメントされました (Tech Case commented for customer)	エージェントが顧客に表示されるコメントをケースに追加します。 通知が連絡先とウォッチリストのユーザーに送信されます。	case.commented.for.customer
顧客のテクノロジーケースは情報待ちです (Tech Case awaiting info for Customer)	エージェントが連絡先にケースの詳細を要求します。 通知が連絡先とウォッチリストのユーザーに送信されます。	tech.case.awaiting.info
顧客のテクノロジーケースがクローズされました (Tech Case closed for customer)	エージェントがケースをクローズします。 通知が連絡先とウォッチリストのユーザーに送信されます。	case.closed.for.customer
顧客のテクノロジーケースがキャンセルされました (Tech Case cancelled for customer)	エージェントがケースをキャンセルします。 通知が連絡先とウォッチリストのユーザーに送信されます。	tech.case.cancelled
顧客のテクノロジーケースが承認されました (Tech	エージェントが顧客に代わってソリューションを承認します。	tech.case.solution.accepted.for.customer

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

メール通知とテンプレート (続く)

通知	アクション	メールテンプレート
Case solution accepted for customer)	通知が連絡先に送信されます。	
顧客のテクノロジーケースソリューションが却下されました (Tech Case solution rejected for customer)	エージェントが顧客に代わってソリューションを却下します。 通知が連絡先に送信されます。	tech.case.solution.rejected.for.customer
顧客のテクノロジーケースが解決されました (Tech Case resolved for customer)	エージェントが顧客のケースを解決します。 通知が連絡先に送信されます。	case.resolved.for.customer
テクノロジーケースが解決されました (Tech Case resolved) - customer_watchlist	エージェントが顧客のケースを解決します。 通知がウォッチリストのユーザーに送信されます。	case.resolved.for.customer.watchlist

メール通知のリストにアクセスするには、[システム通知] > [メール] > [通知] に移動します。

メールテンプレートのリストにアクセスするには、[システム通知] > [メール] > [テンプレート] に移動します。

プロバイダー通知

エージェント向けのプロバイダー通知は、次に示すテクノロジー製品サポートケースの更新後に送信されます。通知は、CSM 構成可能ワークスペースヘッダーのベルアイコンに表示されます。プロバイダー通知のリストにアクセスするには、[システム通知] > [プロバイダー] > [通知] に移動します。

プロバイダー通知

ケースの更新	通知
ケースがエージェントにアサインされます	テクノロジーケースがアサインされました (Tech Case assigned to) 通知
ケースのコメントまたは作業メモが更新されます	テクノロジーケースのコメント/メモが追加されました (Tech Case comments/notes added)
提案されたソリューションが承認または却下されました	テクノロジーケースのソリューションが承認/却下されました (Tech Case solution accepted/rejected)
ケースがキャンセルされました	テクノロジーケースが通知をキャンセルしました (Tech Case cancelled notification)

SLA 定義

Technology Product Support Case アプリケーションには、次の SLA 定義が含まれています。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テクノロジー製品サポートの **SLA**

SLA タイプ	説明
最初の応答時間 - P2 (8 時間) 最初の応答時間 - P3-P4 (2 日)	最初の応答時間は、顧客がケースを送信してから応答を受信するまでの時間です。 最初の応答時間は、ケースの優先度によって定義されます。 • P2 ケース：応答時間は 8 営業時間です。 • P3 および P4 ケース：応答時間は 2 営業日です。 この SLA は、顧客が次のいずれかの方法で応答を受信すると満たされます。 • エージェントが [最初の応答] フィールドを更新する。 • エージェントがアクティビティストリームにコメントを投稿する。 • エージェントが [メールの作成] アクションを使用してメールを送信する。 プレイブックエクスペリエンスの場合、この SLA は、最初の応答がアクティビティストリームに投稿されると満たされます。
継続的な対応時間 - P2 (8 時間) 継続的な応答時間 - P3-P4 (2 日)	継続的な応答時間は、最初の応答時間の SLA が満たされた後に開始し、エージェントが次の更新を顧客に送信するまで継続します。 継続的な応答時間の SLA は、ケースの優先度によって定義されます。 • P2：応答時間は 8 営業時間です。 • P3 および P4：応答時間は 2 営業日です。 この SLA は、エージェントがアクティビティストリームの追加コメントを更新すると満たされます。完了すると、継続的な応答の SLA がリセットされ、デフォルトの継続的な応答が再度適用されます。 この SLA は、ケースが [情報待ち] ステータスのときに一時停止され、顧客が情報の要求に応答したときに再開されます。 この SLA は、エージェントがケースのソリューションを提案すると停止されます。顧客がソリューションを却下し、ケースが [対応中] に戻ると、新しい ORT SLA インスタンスが開始されます。
ケース解決 - P2 (14 日) ケース解決 - P3-P4 (28 日)	解決時間とは、顧客がソリューションの提供を期待できる最大時間です。これは、顧客がケースを送信してからソリューションを承認する (ま

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テクノロジー製品サポートの **SLA** (続く)

SLA タイプ	説明
	たはケースが自動的にクローズされる) までの時間です。 ケース解決の SLA は、ケースの優先度によって定義されます。 • P2：解決時間は 14 日です。 • P3 および P4：解決時間は 28 日です。 この SLA は、ケースが [情報待ち] ステータスのときに一時停止され、顧客が情報の要求に応答したときに再開されます。 この SLA は、エージェントがケースのソリューションを提案すると停止されます。顧客がソリューションを却下し、ケースが「対応中」に戻ると、この SLA は再開されます。

レコードプロデューサー

Technology Product Support Case アプリケーションには、顧客がカスタマーサービスポータルからケースを作成するために使用できるレコードプロデューサーが含まれています。[テクノロジー製品ケースを作成] レコードプロデューサーは、次のロールを持つユーザーが利用できます。

- sn_tech_support.customer
- sn_tech_support.customer_admin

このレコードプロデューサーを使用して、カスタマーサービスポータルからケースを作成するには、以下を実行します。

1. [要求] > [何かを要求 **(Request Something)**] を選択します。
2. [サポート] カテゴリを選択します。
3. [テクノロジー製品ケースを作成] カタログアイテムを選択します。
4. レコードプロデューサーのフィールドに入力します。フィールドの定義については、以下の「「テクノロジー製品ケースを作成」レコードプロデューサーのフィールド」の表を参照してください。
5. [送信] を選択します。

「テクノロジー製品ケースを作成」レコードプロデューサーには、次のフィールドが含まれています。

「テクノロジー製品ケースを作成」レコードプロデューサーのフィールド

フィールド	説明
問題タイプ	ケースの問題のタイプを選択します。 • 故障 • パフォーマンスの問題

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

「テクノロジー製品ケースを作成」レコードプロデューサーのフィールド (続く)

フィールド	説明
	• サービス要求 • 質問
アカウント	ログインしているユーザーのアカウントが自動入力されます。
連絡先	ログインしているユーザーの名前が自動入力されます。
影響を受けるインスタンス	影響を受けるインスタンスをこのリストに追加します。
販売済み製品	利用可能な製品のリストから製品を選択します。このリストには、ログインしているユーザーの販売済み製品が含まれます。
製品コンポーネント	利用可能な製品コンポーネントのリストから製品コンポーネントを選択します。
簡単な説明	問題の簡単な説明を入力します。
問題の説明 (Description of the issue)	問題の詳細な説明を入力します。
ビジネスインパクトの説明 (Describe the Business Impact)	この問題がビジネスに与える影響を説明します。
再現手順	問題の再現手順を追加します。
連絡先のタイムゾーン	[連絡先] フィールドにユーザーのタイムゾーンを表示します。
添付ファイルを追加	ケースに添付ファイルを追加します。

ケースアクションステータス

ケースアクションステータス機能により、エージェントは注意が必要なケースを簡単に識別できます。ケースリストの [アクションステータス] 列にある視覚的なインジケーターは、ケースステータスをハイライト表示します。

- 青色のインジケーターは、顧客または内部ユーザーによって更新されたケースや、入力またはレビューを待機中のケースなどの、注意が必要なケースをハイライト表示します。
- 赤のインジケーターは、関連タスクレコードが開いているケースや、顧客のフィードバックを待機しているケースなどの、ブロックされているケースをハイライト表示します。

色付きのインジケーターに加え、[アクションステータス] 列には、「要注意」などの簡単なステータスメッセージも表示されます。

ケースが [情報待ち] ステータスで、顧客、またはケースにアクセスできる顧客の連絡先が情報の要求に応答すると、次のようになります。

- [アクションステータス] フィールドが [顧客応答済み (Customer Responded)] に更新されます。
- [要注意] フィールドが有効になります。

詳細は、以下のトピックを参照してください。

- 「ケースアクションステータスの概要」
- 「ケースアクションステータス」(CSM 構成可能ワークスペース)

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールドインジケーターとハイライト

テクノロジー製品サポートのケースタイプでは、フィールドインジケーターとフィールドハイライトを使用してケースに関する情報を示します。これらのインジケーターとハイライトは、リストビューに表示される列に適用されます。

テクノロジー製品サポートケースのフィールドインジケーターとハイライト

列	説明
優先度	[優先度] フィールドでは、次の色を使用してケースの優先度が強調表示されます。 • 赤：1 - 重大 • オレンジ：2 - 高 • 紫：3 - 中 • 緑：4 - 低
アクションステータス	[アクションステータス] フィールドでは、次の色を使用して次のアクションが強調表示されます。 • 赤：社内でブロック済み • 青：要注意
ステータス	[ステータス] フィールドでは、次の色を使用してケースのステータスが強調表示されます。 • ドラフト：黄 • 新規：緑 • 対応中：紫 • クローズ済み：ライトグリーン • ソリューションを提案済み (Solution Proposed)：グレー
エスカレーションされたケースとアカウント	フィールドインジケーターとフィールドのハイライトは、エスカレートされたケースの [簡単な説明] フィールドとエスカレートされたアカウントの [名前] フィールドに表示されます。 • 赤：重大度が高 • オレンジ：重大度が中 詳細については、「ケースとアカウントのエスカレーションの管理」を参照してください。

テクノロジー製品サポートケースの自動クローズ

「解決済みケースの自動クローズ」機能は、テクノロジー製品サポートのケースタイプで利用できます。顧客がアクションを実行しない場合は、[解決済み] ステータスのケースを自動的にクローズすることができます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注: この機能はデフォルトで有効です。

ケースは、自動的にクローズされるまで 10 日間 [解決済み] ステータスのままにすることができます。システムアドミニストレーターは、このデフォルト値を「解決済みケースの自動クローズ」フローデザイナーフローで変更できます。

ケースが自動的にクローズされる前に、顧客は次の通知を受け取ります。

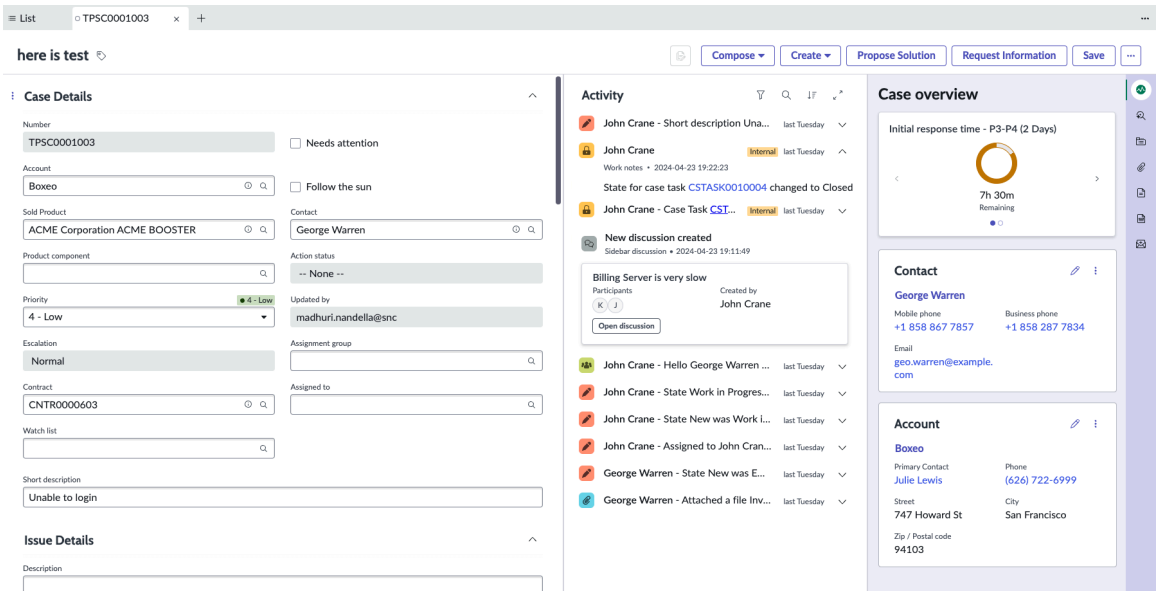
- 最初の通知：3 日後に送信
- 2 回目の通知：5 日後に送信
- 3 回目の通知：8 日後に送信

詳細については、「カスタマーサービスケースを自動的にクローズ」を参照してください。

テクノロジー製品サポートレコードページ

テクノロジー製品サポートレコードページでは、エージェントがテクノロジーケースを調査して解決できる、CSM 構成可能ワークスペースのシンプルなケースビューが提供されます。

テクノロジー製品サポートレコードページ



テクノロジー製品サポートレコードページは、エージェントが必要とする重要な機能に焦点を当てています。

- 顧客情報の検索と検証
- アクティビティストリームのスキャン
- 関連情報の表示
- ナレッジ記事の検索

テクノロジー製品サポートレコードページは、Technology Product Support Case アプリケーション (sn_tech_product_support) に含まれています。

テクノロジー製品サポートレコードページのバリアント

テクノロジー製品サポートレコードページのバリアントは、Technology Product Support Case アプリケーションに含まれています。ページバリアントは、一意の設定を持つページのバージョンです。このページバリアントには、次の設定が含まれています。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テクノロジー製品サポートレコードページのバリアント設定

設定	説明
アクティブ	[アクティブ] チェックボックスを有効にすると、選択した対象者がページバリアントを使用できるようになります。 テクノロジー製品サポートレコードページは、デフォルトで有効になっています。 アクティブ設定とページ順序によって、CSM 構成可能ワークスペースがレコード情報の表示に使用するページが決まります。詳細については、「Set record page order (レコードページの順序の設定)」を参照してください。
順序	各レコードページには、ページの優先度を示す順序があります。数値が小さいほど、優先度は高くなります。 テクノロジー製品サポートレコードページのバリアントのデフォルト順序は -1000 です。
条件	条件の設定により、ページバリアントが表示されるタイミングが決まります。テクノロジー製品サポートレコードページには次の条件があります。 **table=sn_tech_product_support_case** この条件により、ページバリアントの使用がテクノロジー製品サポートケース [sn_tech_product_support_case] テーブルのレコードに制限されます。
対象者	対象者の設定により、ページバリアントを表示できるユーザーが決まります。テクノロジー製品サポートレコードページのバリアントの対象者はユーザーロールを指定しないため、すべてのユーザーがこのバリアントを表示できます。

このページバリアントの設定にアクセスするには、次の手順に従います。

1. [すべて] > **[Now Experience** フレームワーク] > **[UI** ビルダー]に移動します。
2. **[CSM/FSM** 構成可能ワークスペース] エクスペリエンスを選択します。
3. [ページとバリアント] リストの [レコード] セクションで、[テクノロジー製品サポートレコードページ **(Technology product support record page)]** を選択します。
4. ページの上部にある [設定] を選択します。

テクノロジー製品サポートレコードページのコンポーネント

テクノロジー製品サポートレコードページには、次のコンポーネントが含まれています。

テクノロジー製品サポートレコードページのコンポーネント

コンポーネント	説明
フォーム見出し	フォーム見出しには、ケースの簡単な説明が表示され、アクションバーとレコードタグも含まれています。
レコードタグ	エージェントは、レコードに対して複数のタグを作成し、そのタグを使用してレコードをグループ化および整理できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テクノロジー製品サポートレコードページのコンポーネント (続く)

コンポーネント	説明
	詳細については、「Group and find records using tags in workspace (ワークスペースでタグを使用してレコードをグループ化および検索する)」を参照してください。
アクションバー	アクションバーには、ケースレコードの操作中にユーザーが使用できるアクションが含まれています。特定のアクションは、ユーザーロール、ケースステータス、その他の属性などの要素によって決定されます。
モードレスダイアログ	モードレスダイアログは、メインウィンドウのコンテンツをオーバーレイするウィンドウです。エージェントはこれらのウィンドウを使用して、コメントと作業メモを作成してアクティビティストリームに投稿したり、メールを作成して送信したりできます。
アカウントと連絡先のルックアップコンポーネント	エージェントは、アカウントと連絡先のルックアップコンポーネントを使用して、次のことを実行できます。 • アカウントまたは連絡先を検索する。 • アカウントまたは連絡先を作成する。 • アカウントまたは連絡先をリンクまたはリンク解除する。 • リンクされたアカウントまたは連絡先レコードを編集して保存する。 • 連絡先名などのルックアップカードの参照フィールドを選択して、サブタブで参照を開く。 • ルックアップカードのメールアドレスを選択して、サブタブのメールコンポーザーでドラフトメールを開く。 • ルックアップカードで電話番号を選択して電話をかける。 アカウントと連絡先のルックアップコンポーネントは、レコードカードに情報を表示します。これらのカードには、アカウントと連絡先情報が表示され、名前、メール、電話番号などの顧客の詳細にすばやくアクセスできます。
ワークスペースフォームビュー	ワークスペースフォームビューには、次のセクションが含まれています。 • ケースの詳細 • 問題の詳細 • 最初の応答 • テクニカルアクションプラン • その他のケース詳細 • 関連レコード • メモ • クローズ情報 これらのセクションは、展開したり折りたたんだりして、各セクション内のフィールドを表示することができます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テクノロジー製品サポートレコードページのコンポーネント (続く)

コンポーネント	説明
	ワークスペースフォームビューには、フォームのカスタマイズ、データのエクスポート、URL のコピーなど、追加のフォームアクションを含むメニューもあります。 これらのセクションに表示されるフィールドの詳細については、「Tech Product Support Case table (テクノロジー製品サポートケーステーブル)」を参照してください。
ケースの要約コンポーネント	ケースの要約コンポーネントは、アクティビティストリームの上に表示されます。エージェントがケースレコードを開くと、コンポーネントは折りたたまれており、デフォルトの状態になっています。 エージェントはこのコンポーネントを使用して、次のことを実行できます。 • ケースの詳細を要約する。 • アクティビティストリームに要約を投稿する。 • 要約を更新する。 注: ケースの要約コンポーネントを使用するには、CSM の Now Assist アプリケーションを有効にして構成する必要があります。
アクティビティストリームコンポーネント	アクティビティストリームコンポーネントには、ケースレコードで発生しているアクティビティのリストが表示されます。このリストは、折りたたんでケースアクティビティのクイックビューを表示することも、展開して個々のアクティビティの詳細を表示することもできます。 テクノロジー製品サポートレコードページでは、モードレスダイアログを使用して、コメント、作業メモ、およびメールを作成します。
コンテキストサイドパネル	コンテキストサイドパネルコンポーネントには、エージェントが顧客の問題を調査して解決するために使用できるさまざまなツールが含まれています。テクノロジー製品サポートレコードページのコンテキストサイドパネルには、次のタブが含まれています。 • アクティビティストリーム • 推奨アクションの検索 • 関連アイテム • 添付ファイル • テンプレート • 応答テンプレート • メールテンプレート 詳細については、次のセクションを参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テクノロジー製品サポートレコードページのコンポーネント (続く)

コンポーネント	説明
	• 「コンテキストサイドパネルコンポーネント」 • 「推奨アクションの検索コンポーネント」 • 「関連アイテムコンポーネント」

アクションバーで使用可能なアクション

テクノロジー製品サポートレコードページのアクションバーでは、次のアクションを使用できます。使用可能な特定のアクションは、ユーザーロール、ケースステータス、その他の属性などの要素によって決まります。

テクノロジー製品サポートレコードページのアクション

アクション	説明
進行中のアクション (In-progress Actions)	最小化されたモードレスダイアログのリストを提供し、リスト内のアイテム数を表示するバッジが含まれます。エージェントは、このリストからアイテムを選択して、最小化されたコメント、作業メモ、またはメールを開くことができます。
ケースを送信	ケースを [ドラフト] ステータスから [新規] ステータスに移行します。
自分にアサイン	ログインしているユーザーにケースをアサインし、ケースを [対応中] に移行します。
承認	ログインしているユーザーにケースをアサインし、ケースを [対応中] に移行します。
情報を要求 (Request Information)	エージェントが顧客に情報を要求します。このアクションを選択すると、ケースステータスが [情報待ち] に移行します。
情報を受信済み (Information Received)	エージェントは、顧客から情報を受信したことを確認します。このアクションを選択すると、ケースステータスが [対応中] に移行します。
ソリューションを提案	エージェントが顧客にソリューションを提案します。
ソリューションを承認	エージェントは、顧客の代わりに提案されたソリューションを承認することができます。このアクションを選択すると、ケースが [クローズ済み] に移動します。
ソリューションを却下	エージェントは、顧客に代わって提案されたソリューションを却下できます。ケースは [対応中] に移行します。
保存	ケースレコードへの変更を保存します。
キャンセル	ケースレコードの変更をキャンセルします。
作成 (Compose)	コメント、作業メモ、およびメールをモードレスダイアログで作成します。
作成	作業指示、インシデント、要求などのレコードを作成します。
その他のアクション	重大なケースの提案やナレッジギャップのレポートなどの追加アクションを実行します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

モードレスダイアログ

テクノロジー製品サポートレコードページでは、モードレスダイアログを使用して、コメント、作業メモ、およびメールメッセージを作成できます。次のアクションは、フォームヘッダーの [作成 **(Compose)]** ボタンから実行できます。

- [作成 **(Compose)] >** [コメント]：[コメントを作成] モードレスダイアログを開きます。
- [作成 **(Compose)] >** [作業メモ]：[作業メモを作成] モードレスダイアログを開きます。
- [作成 **(Compose)] >** [メール]：[メールを作成] モードレスダイアログを開きます。

モードレスダイアログの可視性には、次の規則が適用されます。

- 各タイプ (コメント、作業メモ、またはメール) のモードレスダイアログは、一度に 1 つずつアクティブにすることができます。
- 一度に 1 つのモードレスダイアログを表示し、他の 2 つのダイアログは最小化されます。
- 最小化されたモードレスダイアログは、アクションバーの [進行中のアクション (In-progress Actions)] メニューに表示されます。このメニューには、最小化されたモードレスダイアログの数を示すバッジが表示されます。
- 最初のモードレスダイアログが表示されている間にエージェントが 2 番目のモードレスダイアログを開くと、システムは最初のモードレスダイアログを最小化します。

エージェントは次のことを実行できます。

- [進行中のアクション (In-progress Actions)] メニューを選択して、最小化されたモードレスダイアログのリストを表示します。リスト内の各エントリには、最小化されたアイテムのタイトルとカテゴリが含まれます。
  - メールの場合、タイトルはメールの件名です。
  - コメントと作業メモの場合、タイトルはテキストの最初の行です。
- リストからアイテムを選択して、最小化されたモードレスダイアログを開きます。

コメント、作業メモ、およびメールのクローズ動作：

- アクティビティストリームにコメントまたは作業メモを投稿すると、モードレスダイアログが閉じます。
- レコードを保存すると、アクティビティストリームにコメントまたは作業メモが投稿され、モードレスダイアログが閉じます。
- メールを送信すると、モードレスダイアログが閉じます。メールがアクティビティストリームと [メール] 関連リストに追加されます。

コメントと作業メモの破棄動作：

- 作業メモまたはコメントのモードレスダイアログを閉じると、テキストが破棄されます。[ダイアログを閉じる] ポップアップウィンドウが表示され、エージェントにアクションの確認を求めます。
  - [続行] を選択すると、アクションが確定され、テキストが破棄され、ウィンドウが閉じます。
  - [キャンセル] または [ダイアログを閉じる] ボタンを選択すると、アクションがキャンセルされます。モードレスダイアログは開いたままで、テキストはダイアログに残ります。
- モードレスダイアログとフォームフィールドでテキストが破棄されます。

エージェントは、コンテキストサイドパネルから応答テンプレートを使用して、テキストをモードレスダイアログにコピーできます。

エージェントは、モードレスダイアログでメールにテンプレートを適用できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- コンテキストサイドパネルの [メールテンプレート] タブからテンプレートを選択し、[テンプレートを適用] を選択します。テンプレートの内容がモードレスダイアログに追加されます。
- モードレスダイアログが最小化されている場合は、テンプレートを適用する前にダイアログを表示します。

エージェントは、メールモードレスダイアログの [リッチテキストエディター] ボタンを切り替えて、TinyMCE フォーマッターを表示または非表示にすることもできます。

詳細については、「モードレスダイアログ」を参照してください。

アカウントと連絡先のルックアップコンポーネント

アカウントと連絡先のルックアップコンポーネントを使用すると、エージェントは次のことを実行できます。

- アカウントまたは連絡先を名前、電話番号、またはメールアドレスで検索します。エージェントが検索ボックスに文字を入力すると、一致する情報が検索ボックスの下のレコードカードに表示されます。
- 検索後、目的のレコードカードを選択して、アカウントまたは連絡先を選択します。ルックアップコンポーネントが選択したレコードカードに置き換わります。
- ルックアップコンポーネントの + アイコンを選択し、アカウントまたは連絡先のフィールドに入力して [保存] を選択し、新しいアカウントまたは連絡先を作成します。ルックアップコンポーネントが新しいアカウントまたは連絡先のレコードカードに置き換わります。

エージェントはレコードカードから次のアクションを実行できます。

- その他のアクションアイコンを選択し、[リンクを解除] を選択して、ケースレコードからリンクされたアカウントまたは連絡先を削除します。次に、フォームを保存してこの変更を適用します。
- リンクされたアカウントまたは連絡先レコードを編集して保存するには、鉛筆アイコンを選択し、アカウントまたは連絡先の情報を編集して [保存] を選択します。
- ルックアップカードの参照フィールドを選択して、参照レコードをサブタブで開きます。
- ルックアップカードでメールアドレスを選択して開き、メールコンポーザーをサブタブで開きます。
- ルックアップカードで電話番号を選択して電話をかけます。

ケースの要約コンポーネント

ケースの要約コンポーネントは、問題や実行されたアクションを含む、カスタマーサービスケースの要約をエージェントに提供します。エージェントは、要約を生成してケースのコンテキストを理解し、ケース作業メモに要約を投稿できます。

ケースの要約コンポーネントは、テクノロジー製品サポートレコードページバリアントのアクティビティストリームの上に表示されます。エージェントがケースレコードを開くと、コンポーネントは折りたたまれており、デフォルトの状態になっています。

このコンポーネントを使用して、エージェントは次のことができます。

- [要約を作成] を選択して、ケース詳細の要約を作成します。
- [作業メモに共有] を選択して、要約テキストをアクティビティストリームにコピーします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- [作業メモに共有] ポップアップウィンドウの要約テキストを確認し、必要に応じてテキストを変更します。
- ポップアップウィンドウで [作業メモに保存] を選択して、アクティビティストリームにテキストを追加します。

- コンポーネントフッターのリフレッシュアイコンを選択してテキストを更新し、最新の要約を取得します。

注: ケースに要約するのに十分なテキストが含まれていない場合、「このケースには要約に必要な最小単語数がまだありません (This case doesn't have the minimum number of words required for summarization yet)」というメッセージが表示されます。

テクノロジー製品サポートレコードページバリアントでケースの要約コンポーネントを使用するには、CSM の Now Assist アプリケーションをアクティブ化し、Now Assist アドミンコンソールでケースの要約スキルを構成します。詳細については、以下を参照してください。

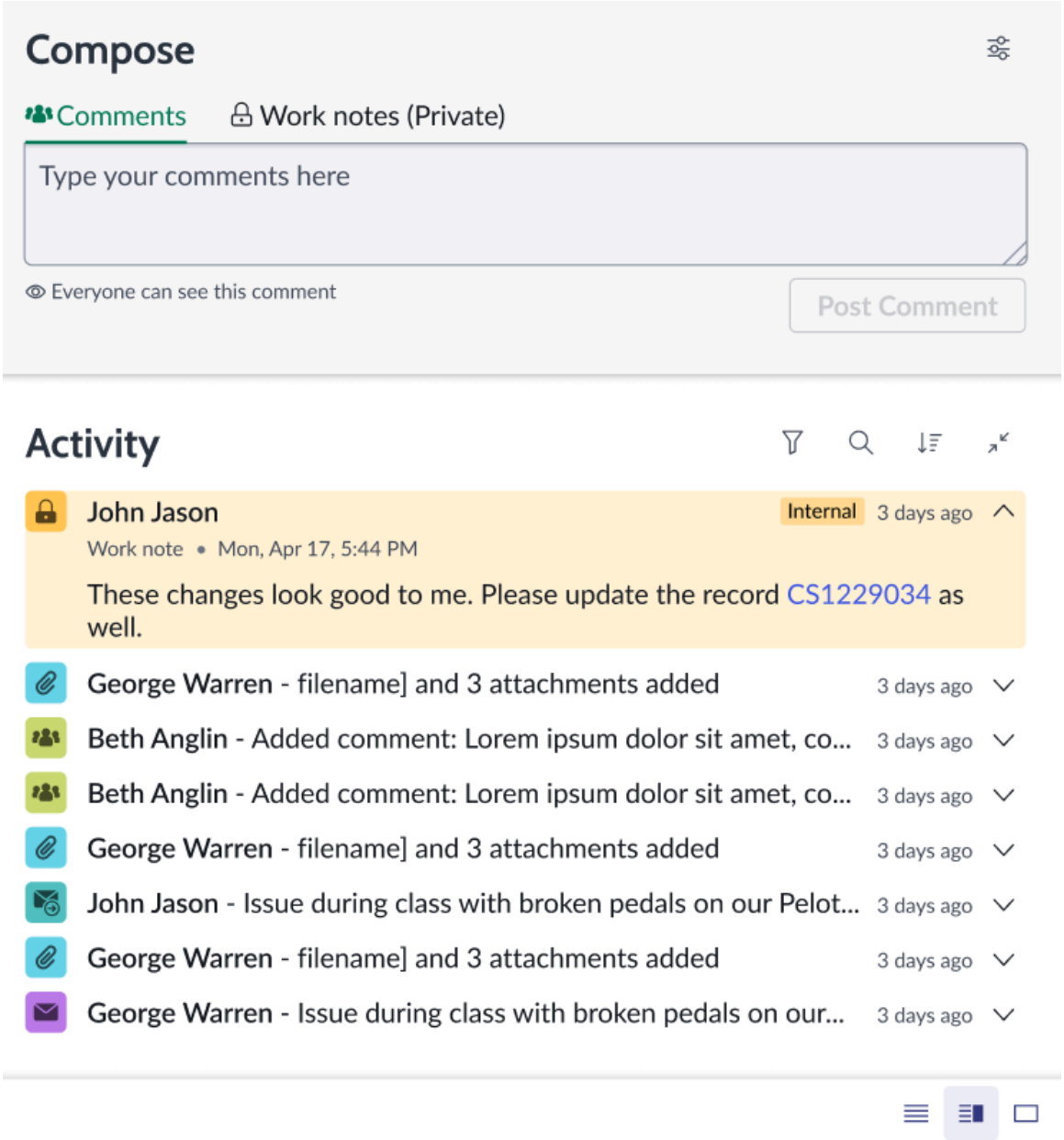
- 「Activate Now Assist for Customer Service Management (CSM) (CSM の Now Assist のアクティブ化)」
- 「Configure the case summarization skill in the Now Assist Admin console (Now Assist アドミンコンソールでのケースの要約スキルの構成)」

アクティビティストリームコンポーネント

アクティビティストリームコンポーネントには、ケースレコードで発生しているアクティビティのリストが表示されます。リスト内のアクティビティは折りたたんだり展開したりできます。折りたたむと、エージェントはリストをすばやくスキャンしてケースアクティビティの概要を把握できます。展開すると、エージェントは個々のアクティビティの詳細情報を表示できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テクノロジー製品サポートレコードページのアクティビティストリームコンポーネント



アクティビティストリームのアクティビティは、アイコンと色を使用してアクティビティタイプを示すタイルで表されます。

- コメント
- 作業メモ
- 添付ファイル
- フィールドの変更
- 送信メールまたは受信メール
- チャットの会話

折りたたむと、リスト内の各アクティビティには次のものが含まれます。

- アクティビティタイプを表すタイル。
- アクティビティを担当するユーザーの名前。
- アクティビティの簡単な 1 行のサマリー。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- アクティビティが内部か外部かを示すバッジ。
- 相対タイムスタンプ。
- エージェントがアクティビティの詳細なサマリーを表示するために使用できる展開ボタン。

展開すると、各アクティビティには次のものも含まれます。

- 完全な日付と時刻のスタンプ。
- アクティビティのタイプを説明するアクションラベル。
- コメントおよび作業メモの場合は、コメントまたは作業メモの全文。
- フィールド更新の場合は、フィールド名と更新されたフィールド値。
- メールの場合は、詳細なメッセージ情報。
- 添付ファイルの場合は、添付ファイルの小さなプレビュー。
- チャットの場合は、サイドバーチャットカード。

アクティビティストリームでは、モードレスダイアログを使用して、コメント、作業メモ、メールを作成します。アクションバーの [作成 **(Compose)]** ボタンを使用して、これらのアイテムを作成します。

- [作成 **(Compose)] >** [コメント] : [コメントを作成] モードレスダイアログを開きます。
- [作成 **(Compose)] >** [作業メモ] : [作業メモを作成] モードレスダイアログを開きます。
- [作成 **(Compose)] >** [メール] : [メールを作成] モードレスダイアログを開きます。

コンテキストサイドパネルコンポーネント

コンテキストサイドパネルコンポーネントには、エージェントが顧客の問題を調査して解決するために使用できるさまざまなツールが含まれています。テクノロジー製品サポートレコードページのコンテキストサイドパネルには、次のタブが含まれています。

テクノロジー製品サポートレコードページのコンテキストサイドパネルのタブ

タブ	説明
アクティビティストリーム	アクティビティストリームコンポーネントには、ケースレコードで発生しているアクティビティのリストが表示されます。
推奨アクションの検索	[推奨アクション] タブには AI 検索機能が含まれています。エージェントは AI 検索を使用して、顧客の問題に関連するリソースまたは解決策を検索できます。 検索機能では、ケースの簡単な説明のテキストに基づいて、検索結果の最初のセットが表示されます。この最初の結果セットには、ナレッジ記事が含まれます。エージェントは、別の検索キーワードを入力して検索を繰り返すこともできます。 検索結果のリストから、エージェントは次のことを実行できます。 • ソースを選択して、そのタイプの検索結果を表示します。 • 検索結果のリストをフィルタリングします。 • 検索結果のリストを並び替えます。 • レコードサブタブで検索結果を全画面表示で開きます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テクノロジー製品サポートレコードページのコンテキストサイドパネルのタブ (続く)

タブ	説明
	• 次のアクションを実行します。 ◦ 記事を表示して添付 ◦ 記事の全画面表示、記事のフラグ設定、役に立つまたは役に立たない記事のマークなど、その他のアクションを実行します。 • [アクション履歴] アイコンを選択して、成功したアクションを表示します。 詳細については、「推奨アクションの AI 検索を使用したケースの解決 (Use AI search in Recommended Actions to resolve cases)」を参照してください。 注: コンテキストサイドパネルで推奨アクションを使用するには、CSM 構成可能ワークスペースアプリケーションに含まれている推奨アクションアプリケーション (sn_cs_nb_action) が必要です。
関連アイテム	[関連アイテム] タブは、ケース関連リストへのアクセスを提供します。 テクノロジー製品サポートレコードページでは、関連リスト機能がコンテキストサイドパネルに組み込まれています。これらのリストはアコーディオン形式で表示され、エージェントは必要に応じて展開したり折りたたんだりできます。 インジケーターには、関連リストで使用可能なレコードの数が表示されます。展開すると、関連リストのレコードがカード形式で表示されます。
添付ファイル	[添付ファイル] タブでは、ケース関連の添付ファイルにアクセスできます。このタブから、エージェントは添付ファイルを表示してダウンロードできます。
テンプレート	[テンプレート] タブでは、エージェントが新しいレコードのフィールドに自動的に入力するために利用可能なフォームテンプレートにアクセスできます。エージェントは、インシデントや変更などの新しいレコードを作成するときに、テンプレートを手動で適用できます。
応答テンプレート	[応答テンプレート] タブでは、利用可能な応答テンプレートにアクセスできます。これらのテンプレートには再利用可能なメッセージが含まれており、エージェントはこれをコピーして、顧客に一貫性のあるメッセージを迅速に提供できます。
メールテンプレート	[メールテンプレート] タブでは、利用可能なメールテンプレートにアクセスできます。これらのテンプレートには、エージェントがメールメッセージに追加できるフィールドのデフォルト値が含まれています。これらのデフォルト値には、受信者 ([宛先]、[CC]、および [BCC] フィールドのメールアドレス)、送信者、メールの件名、およびメッセージ本文に含めるテキストを含めることができます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

推奨アクションの検索コンポーネント

推奨アクションコンポーネントは、コンテキストサイドペインにタブとして表示され、エージェントに AI 検索機能を提供します。エージェントは、情報の検索、ナレッジ記事のレビューと添付、類似のケースの添付を行うことができます。

デフォルトでは、AI 検索の構成はケースの簡単な説明を検索します。

ナレッジ記事の場合、エージェントは記事を表示して、その記事を現在のケースに添付できます。記事を添付した後、その記事は [関連レコード] タブの [添付されたナレッジ] リストに表示されます。

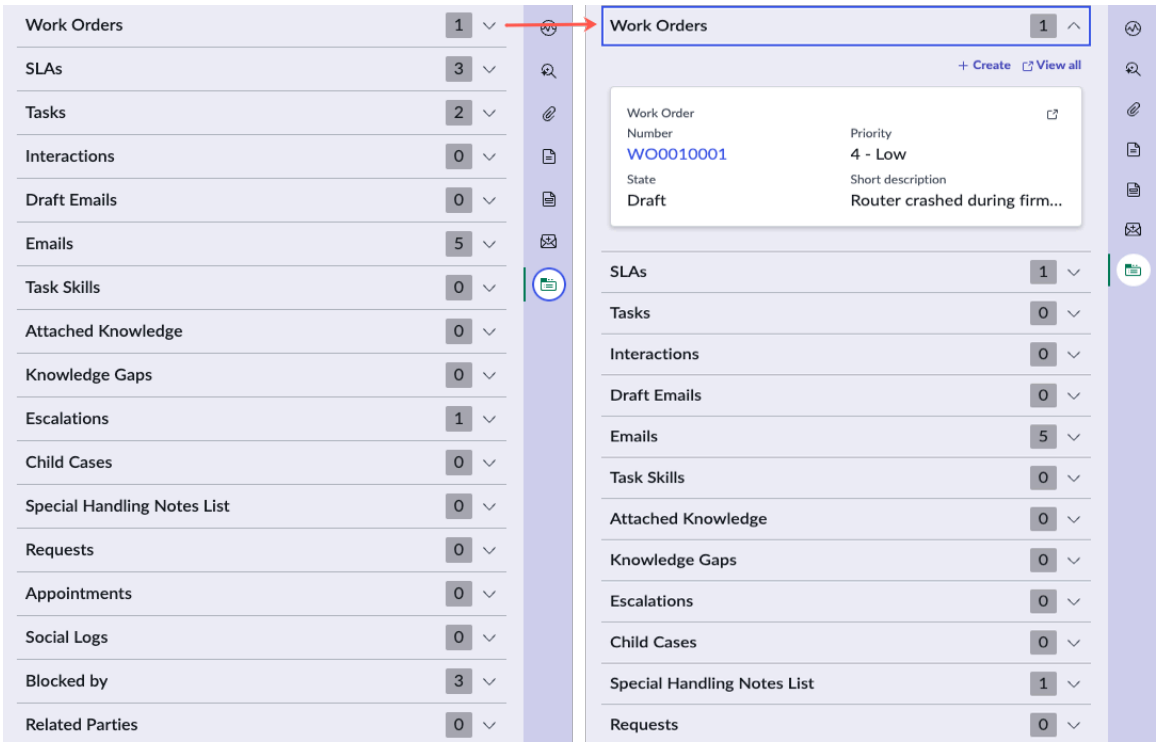
- [記事を表示して添付] を選択すると、コンテキストサイドパネルに記事が表示されます。
- [この記事を添付] を選択すると、ナレッジ記事が現在のケースに添付されます。

> **注:** コンテキストサイドパネルで推奨アクションを使用するには、CSM 構成可能ワークスペースアプリケーションに含まれている推奨アクションアプリケーション (sn_cs_nb_action) が必要です。

関連アイテムコンポーネント

テクノロジー製品サポートレコードページでは、関連アイテム機能がコンテキストサイドパネルに組み込まれています。[関連アイテム] タブは、エージェントにケース関連リストへのアクセスを提供します。これらのリストはアコーディオン形式で表示され、エージェントは必要に応じて展開したり折りたたんだりできます。

テクノロジー製品サポートレコードページの関連リストコンポーネント



インジケーターには、関連リストで使用可能なレコードの数が表示されます。展開すると、関連リストのレコードがカード形式で表示されます。関連リストが空の場合、エージェントはリストで [作成] を選択してレコードを作成できます。

コンテキストサイドパネルの関連アイテムコンポーネントには、次の関連リストが含まれています。

- 影響を受けるインストールベースアイテム
- タスク

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- SLA
- 特記事項リスト
- エスカレーション
- 子ケース
- 変更要求
- ブロック元
- 関係者
- 添付されたナレッジ
- ナレッジギャップ
- メール
- ドラフトメール
- タスクスキル
- 作業指示

関連リストには、以下のアクションが含まれます。

- 作成：サブタブに空白のレコードが開き、エージェントはこれを使用して新しいアイテムを作成できます。
- すべて表示：サブタブにレコードリストが開きます。
- さらに表示：5 個を超えるアイテムを持つリストに表示されます。

展開されたリスト内のアイテムはカードとして表示されます。展開されたリストには、リスト内の各アイテムごとに 1 枚のカードが表示されます。

- エージェントはサブタブでアイテムを開くことができます。
- リストに 5 つ以上のアイテムがある場合は、[さらに表示] オプションが含まれます。

ケースの作成

エージェントは、アクションバーの [その他のアクション] メニューから [ケースを作成] を選択して、テクノロジー製品サポートケースを作成できます。

ケースを作成すると、サービスセレクターモーダルが開き、テクノロジー製品サポートケースタイプに対して定義されたサービスが表示されます。このモーダルから、エージェントは次のことができます。

- サービスを検索する。
- サービスを選択する。
- [ケースを作成] を選択する。

ケースが作成され、新しいケースレコードが表示されます。

注: このアクションは、テクノロジー製品サポートレコードページではデフォルトで有効になっています。

CSM の Now Assist を使用したケースの解決メモの生成

CSM の Now Assist アプリケーションの解決メモ生成スキルを使用して、エージェントは自動的にケースの解決メモを生成し、顧客に解決策を提案して、解決情報をケースレコードに追加できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ケースレコードで [ソリューションを提案] UI アクションを選択すると、[ソリューションを提案] モーダルが表示されます。ケースレコードの [解決メモ] フィールドが空の場合、解決メモ生成スキルはモーダルのこのフィールドに情報を追加します。詳細については、「Generate the resolution notes for a case by using Now Assist for Customer Service Management (CSM) (CSM の Now Assist を使用したケースの解決メモの生成)」を参照してください。

> **注:** 解決メモ生成スキルでは、解決メモを生成するために、ケースレコードに最低 200 語が必要です。解決メモを生成できない場合は、[解決メモ] フィールドの下にメッセージが表示されます。

テクノロジー製品サポートレコードページのバリアントで解決メモ生成スキルを使用する方法については、以下を参照してください。

- 「Activate Now Assist for Customer Service Management (CSM) (CSM の Now Assist のアクティブ化)」
- 「Configure the resolution notes generation skill in the Now Assist Admin console (Now Assist アドミンコンソールでの解決メモ生成スキルの構成)」
- 「Configure the Propose Solution UI action and declarative action ([ソリューションを提案] UI アクションおよび宣言アクションの構成)」

テクノロジー製品サポートケーステーブル

Technology Product Support Case アプリケーションは、テクノロジー製品サポートケース (sn_tech_product_support_case) テーブルを追加します。

テクノロジー製品サポートケーステーブルのフィールド

フィールド	説明
アカウント	連絡先の会社の名前。連絡先レコードにこの情報がある場合には、このフィールドは自動的に入力されます。
アクションステータス	注意が必要なケースまたはブロックされているケースを識別します。
追加コメント	顧客が閲覧可能なコメント。各コメントは、ユーザーが [投稿] ボタンを選択すると [アクティビティ] フィールドに挿入されます。
アサイン先	アサインされたエージェント。[アサイン先グループ] フィールドでグループが選択されている場合、アサインされたエージェントはこのグループに属している必要があります。
アサイン先グループ	アサインされたカスタマーサービスエージェントグループ。
チャネル	顧客が連絡を開始し、ケースがオープンされた方法。たとえば、チャットやメールなどです。
クローズ済み	ケースがクローズされた日時。
クローズ担当者	ケースをクローズしたユーザーの名前。
クローズメモ	ケースをクローズするユーザーによって作成された追加のメモ。
会社	このケースの会社の名前。
連絡先	このケースの顧客連絡先の名前。
契約	このケースに関連付けられた契約番号。
作成日時	ケースが作成された日時。
作成者	ケースを作成したユーザーの名前。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テクノロジー製品サポートケーステーブルのフィールド (続く)

フィールド	説明
エンタイトルメント	このケースに関連付けられたエンタイトルメント。 利用可能なエンタイトルメントは、[アカウント]、[契約]、[製品]、[資産] フィールドの設定でフィルターされます。
Follow the sun	ケースを作業日の終わりにグローバルフォローアップに渡す必要があることを示すチェックボックス。
最初の応答	エージェントが顧客に送信する最初の応答。
インストールベース	[インストールベース] フィールドは、顧客によって購入された製品とサービス、インストールまたはプロビジョニングの方法、インストールされた各アイテムの詳細な構成を追跡する際に役立ちます。
問題の要約	報告された問題に関するエージェントの理解に基づくケースの概要。
ナレッジ	オンにすると、ケースがクローズされたときに、ナレッジ記事のドラフトが自動的に作成されます。
最後のアクションプランの更新日時	テクニカルアクションプランが最後に更新された日時を示します。
最後のアクションプランの更新者	テクニカルアクションプランを最後に更新したユーザー。
要注意	有効にすると、ケースレコードに注意が必要になります。たとえば、顧客または内部ユーザーによって更新されたケースや、入力またはレビューを待機中のケースなどです。
次のステップ	ケースの解決に向けて次に実行するステップを保存します。
番号	自動生成されたケース番号。
オープン	ケースがオープンされた日時。
作成者	ケースを作成したユーザーの名前。
親	ケースの親レコード。
パートナー	パートナー企業の名前。
パートナー連絡先	このケースのパートナー連絡先の名前。
優先度	ケースにアサインされた優先度： • 1：重大 • 2：高 • 3：中 • 4：低
製品	資産の製品モデル。モデルは、資産の特定のバージョンまたは構成です。 製品は、アプリケーションモデルまたはサービス製品モデルのいずれかのタイプになります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テクノロジー製品サポートケーステーブルのフィールド (続く)

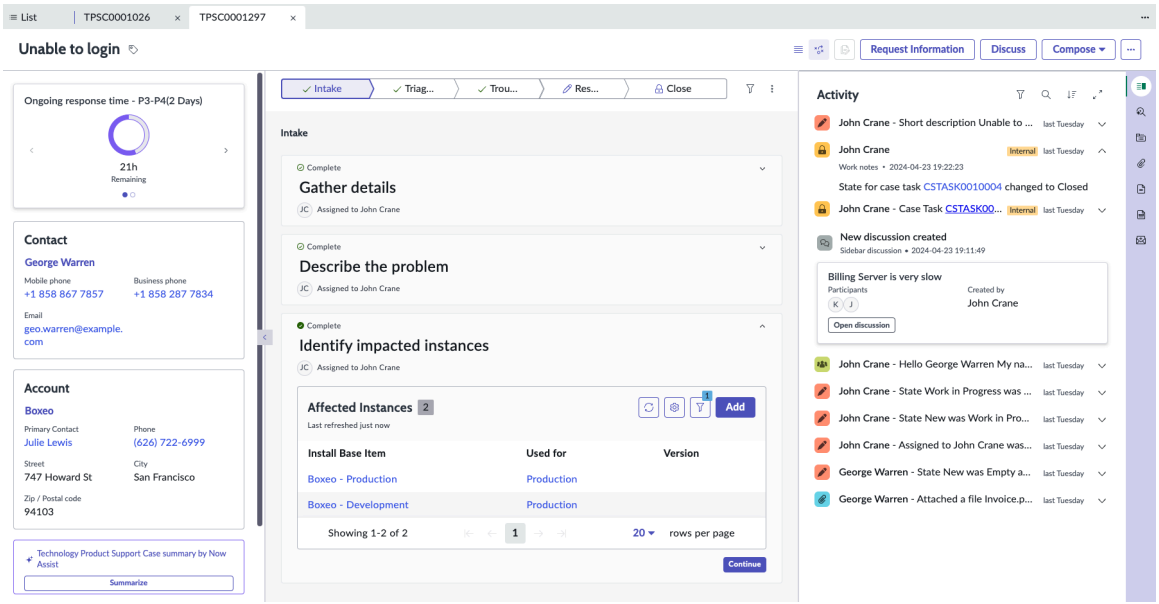
フィールド	説明
	アプリケーションモデルとサービス製品モデルは、複数のコンポーネントを含むことができます。複数のアプリケーション、ソフトウェア、およびソフトウェアライセンスの組み合わせを含むこともできます。
製品コンポーネント	[製品] フィールドで選択した製品の子コンポーネントのリストを表示します。 アドミンロールを持つユーザーは、次の関連リストを使用して製品コンポーネントを設定できます。 • [サービスモデル] フォーム > [モデルコンポーネント] 関連リスト • [アプリケーションモデル] フォーム > [モデルコンポーネント] 関連リスト
解決コード	ケースの解決状況を示す選択リスト。 エージェントがケースの解決策を提案する際、このフィールドは必須です。
解決メモ	ケースがクローズされた方法についての詳細。カスタマーサービスエージェントまたはエージェントマネージャーがケースをクローズする際、このフィールドは必須です。顧客がケースをクローズした場合には、必須ではありません。
解決済み	ケースが解決された日時。
解決者	ケースの解決時にケースを担当していたエージェント。
根本原因コード	ケースが作成された理由。
簡単な説明	問題の簡単な説明。
販売済み製品	ケースを作成中の製品。
再現手順	問題を再現するための手順の詳細が含まれます。
更新日時	ケースが更新された日時。
更新者	ケースを最後に更新したユーザーの名前。
ウォッチリスト	追加のコメントが追加された場合、またはケースのステータスが「解決済み」または「クローズ済み」に変更された場合に、このケースに関する通知を受信するユーザー。
作業メモ	ケースの解決方法に関する情報、またはケースの解決手順 (該当する場合)。 [作業メモ] リストに追加された内部ユーザーは、作業メモが追加された場合に、メモを含む作業メモ追加通知を受信します。
作業メモリスト	作業メモが追加されたときにこのケースに関する通知を受け取るユーザー。

テクノロジー製品サポートケースのプレイブック

テクノロジー製品サポートケースのプレイブックは、テクノロジーケースを解決するためのステップバイステップのガイダンスを提供します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テクノロジー製品サポートケースのプレイブック



プレイブックは、ワークフローをシンプルなタスク指向のビューとして視覚化し、エージェントに一連のタスクに関するガイダンスを提供します。

- プレイブックのステージは、グループ化された一連のアクティビティです。
- ステージ内のアクティビティは、エージェントが完了する個々のタスクを表します。ステージには、ステージまたはアクティビティが完了したときに顧客に通知を送信するなど、自動化されたアクティビティを含めることもできます。

テクノロジー製品サポートプロセスページから、CSM 構成可能ワークスペースのプレイブックにアクセスできます。

ステージとアクティビティの詳細については、「Technology Product Support Case playbook stages and activities (テクノロジー製品サポートケースプレイブックのステージとアクティビティ)」を参照してください。

テクノロジー製品サポートプロセスページのバリアント

テクノロジー製品サポートプロセスページのバリアントは、Technology Product Support Case アプリケーション (sn_tech_product_support) に含まれています。ページバリアントは、一意の設定を持つページのバージョンです。このページバリアントには、次の設定が含まれています。

テクノロジー製品サポートプロセスページのバリアント設定

設定	説明
アクティブ	[アクティブ] チェックボックスを有効にすると、選択した対象者がページバリアントを使用できるようになります。 テクノロジー製品サポートプロセスページは、デフォルトで有効になっています。 アクティブ設定とページ順序によって、CSM 構成可能ワークスペースがレコード情報の表示に使用するページが決まります。詳細については、「Set record page order (レコードページの順序の設定)」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テクノロジー製品サポートプロセスページのバリアント設定 (続く)

設定	説明
順序	各レコードページには、ページの優先度を示す順序があります。数値が小さいほど、優先度は高くなります。 テクノロジー製品サポートプロセスページのバリアントのデフォルト順序は -100 です。
条件	条件の設定により、ページバリアントが表示されるタイミングが決まります。テクノロジー製品サポートプロセスページには次の条件があります。 **table=sn_tech_product_support_case** この条件により、ページバリアントの使用がテクノロジー製品サポートケース [sn_tech_product_support_case] テーブルのレコードに制限されます。
対象者	対象者の設定により、ページバリアントを表示できるユーザーが決まります。 テクノロジー製品サポートプレイブックバリアントの対象者には、テクノロジーサポートエージェントが含まれます。

このページバリアントの設定にアクセスするには、次の手順に従います。

1. [すべて] > **[Now Experience** フレームワーク] > **[UI** ビルダー]に移動します。
2. **[CSM/FSM** 構成可能ワークスペース] エクスペリエンスを選択します。
3. [ページとバリアント] リストの [レコード] セクションで、[テクノロジー製品サポートプロセスページ **(Technology product support process page)]** を選択します。
4. ページの上部にある [設定] を選択します。

テクノロジー製品サポートプロセスページのコンポーネント

テクノロジー製品サポートプロセスページのバリアントには、次のコンポーネントが含まれています。

テクノロジー製品サポートのプレイブックコンポーネント

コンポーネント	説明
フォーム見出し	フォーム見出しには、ケースの簡単な説明が表示され、アクションバーとレコードタグも含まれています。
レコードタグ	エージェントは、レコードに対して複数のタグを作成し、そのタグを使用してレコードをグループ化および整理できます。 詳細については、「Group and find records using tags in workspace (ワークスペースでタグを使用してレコードをグループ化および検索する)」を参照してください。
アクションバー	アクションバーには、ケースレコードの操作中にユーザーが使用できるアクションが含まれています。特定のアクションは、ユー

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テクノロジー製品サポートのプレイブックコンポーネント (続く)

コンポーネント	説明
	ザーロール、ケースステータス、その他の属性などの要素によって決定されます。
SLA コンポーネント	サービスレベルアグリーメント (SLA) は、タスクが特定の状態に達するまでの一定の期間を定義します。これにより、顧客に設定された期待値に従ってタスクが解決されます。 詳細については、「SLA 定義」を参照してください。
アカウントと連絡先のルックアップコンポーネント	エージェントは、アカウントと連絡先のルックアップコンポーネントを使用して、次のことを実行できます。 • アカウントまたは連絡先を検索する。 • アカウントまたは連絡先を作成する。 • アカウントまたは連絡先をリンクまたはリンク解除する。 • リンクされたアカウントまたは連絡先レコードを編集して保存する。 • 連絡先名などのルックアップカードの参照フィールドを選択して、サブタブで参照を開く。 • ルックアップカードのメールアドレスを選択して、サブタブのメールコンポーザーでドラフトメールを開く。 • ルックアップカードで電話番号を選択して電話をかける。 アカウントと連絡先のルックアップコンポーネントは、レコードカードに情報を表示します。これらのカードには、アカウントと連絡先情報が表示され、名前、メール、電話番号などの顧客の詳細にすばやくアクセスできます。
ケースのハイライトコンポーネント	ケースのハイライトコンポーネントには、ケース番号や優先度など、ケースに関する重要な詳細が表示されます。
ケースの要約コンポーネント	ケースの要約コンポーネントが左側のパネルに表示されます。エージェントがケースレコードを開くと、コンポーネントは折りたたまれており、デフォルトの状態になっています。 エージェントはこのコンポーネントを使用して、次のことを実行できます。 • ケースの詳細を要約する。 • アクティビティストリームに要約を投稿する。 • 要約を更新する。 ケース要約コンポーネントを使用するには、CSM の Now Assist アプリケーションがインストールされ、ケースの要約スキルが構成されている必要があります。
プレイブック	テクノロジー製品サポートプロセスページには、エージェントに次の一連のステージに関するガイダンスを提供する水平プレイブックが含まれています。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テクノロジー製品サポートのプレイブックコンポーネント (続く)

コンポーネント	説明
	• 取り込み • トリアージ • トラブルシューティング • 解決 • クローズ プレイブックの詳細については、「テクノロジー製品サポートケースプレイブックのステージとアクティビティ」を参照してください。
コンテキストサイドパネル	コンテキストサイドパネルコンポーネントには、エージェントが顧客の問題を調査して解決するために使用できるさまざまなツールが含まれています。テクノロジー製品サポートプロセスページのコンテキストサイドパネルには、次のタブが含まれています。 • アクティビティストリーム • 推奨アクション • 関連アイテム • 添付ファイル • テンプレート • 応答テンプレート • メールテンプレート 詳細については、次のセクションを参照してください。 • アクティビティストリームコンポーネント • 推奨アクション/検索コンポーネント • 関連アイテムコンポーネント
モードレスダイアログ	エージェントは、モードレスダイアログを使用して、コメント、作業メモ、およびメールメッセージを作成できます。
ワークスペースフォームビュー	テクノロジー製品サポートプロセスページでは、プレイブックのステージとアクティビティ、およびレコードの詳細を切り替えるオプションが提供されます。 レコードの詳細を表示する場合、テクノロジー製品サポートプロセスページでは、次のセクションを含むワークスペースフォームビューが使用されます。 • ケースの詳細 • 問題の詳細 • 最初の応答 • テクニカルアクションプラン • その他のケース詳細 • 関連レコード

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テクノロジー製品サポートのプレイブックコンポーネント (続く)

コンポーネント	説明
	• メモ • クローズ情報 これらのセクションは、展開したり折りたたんだりして、各セクション内のフィールドを表示することができます。 ワークスペースフォームビューには、フォームのカスタマイズ、データのエクスポート、URL のコピーなど、追加のフォームアクションを含むメニューもあります。 これらのセクションに表示されるフィールドの詳細については、「Tech Product Support Case table (テクノロジー製品サポートケーステーブル)」を参照してください。

アクションバー

テクノロジー製品サポートプロセスページのアクションバーでは、次のアクションを使用できます。使用可能な特定のアクションは、ユーザーロール、ケースステータス、その他の属性などの要素によって決まります。

- レコードの詳細：レコードの詳細を表示するには、このアイコンを選択します。
- プレイブックの詳細：プレイブックのステージとアクティビティを表示するには、このアイコンを選択します。
- 進行中のアクション **(In-progress Actions)**：最小化されたモードレスダイアログのリストを提供し、リスト内のアイテムの数を表示するバッジが含まれます。エージェントは、このリストからアイテムを選択して、最小化されたコメント、作業メモ、またはメールを開くことができます。
- 情報を要求 **(Request Information)**：エージェントが顧客に情報を要求します。このアクションを選択すると、ケースステータスが [情報待ち] に移行します。
- 情報を受信済み **(Information Received)**：エージェントが顧客から情報を受信したことを確認します。 このアクションを選択すると、ケースステータスが [対応中] に移行します。
- ディスカッション：サイドバーディスカッションを開始します。サイドバー機能を使用する方法の詳細については、「 サイドバー の探索 」を参照してください。
- 作成 **(Compose)**：コメント、作業メモ、およびメールをモードレスダイアログで作成します。
- 保存：ケースレコードへの変更を保存します。
- ソリューションを承認：エージェントは、顧客に代わって提案されたソリューションを承認することができます。ケースは [クローズ済み] に移行します。
- ソリューションを却下：エージェントは、顧客に代わって提案されたソリューションを却下できます。ケースは [対応中] に移行します。
- その他のアクション：ユーザーは、重大なケースの提案やナレッジギャップの報告などの追加のアクションを実行できます。

アカウントと連絡先のルックアップコンポーネント

アカウントと連絡先のルックアップコンポーネントを使用すると、エージェントは次のことを実行できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- アカウントまたは連絡先を名前、電話番号、またはメールアドレスで検索します。エージェントが検索ボックスに文字を入力すると、一致する情報が検索ボックスの下のレコードカードに表示されます。
- 検索後、目的のレコードカードを選択して、アカウントまたは連絡先を選択します。ルックアップコンポーネントが選択したレコードカードに置き換わります。
- ルックアップコンポーネントの + アイコンを選択し、アカウントまたは連絡先のフィールドに入力して [保存] を選択し、新しいアカウントまたは連絡先を作成します。ルックアップコンポーネントが新しいアカウントまたは連絡先のレコードカードに置き換わります。

エージェントはレコードカードから次のアクションを実行できます。

- その他のアクションアイコンを選択し、[リンクを解除] を選択して、ケースレコードからリンクされたアカウントまたは連絡先を削除します。次に、フォームを保存してこの変更を適用します。
- リンクされたアカウントまたは連絡先レコードを編集して保存するには、鉛筆アイコンを選択し、アカウントまたは連絡先の情報を編集して [保存] を選択します。
- ルックアップカードの参照フィールドを選択して、参照レコードをサブタブで開きます。
- ルックアップカードでメールアドレスを選択して開き、メールコンポーザーをサブタブで開きます。
- ルックアップカードで電話番号を選択して電話をかけます。

ケースの要約コンポーネント

ケースの要約コンポーネントは、問題や実行されたアクションを含む、カスタマーサービスケースの要約をエージェントに提供します。エージェントは、要約を生成してケースのコンテキストを理解し、ケース作業メモに要約を投稿できます。

ケースの要約コンポーネントは、テクノロジー製品サポートプロセスページバリアントの左側のパネルに表示されます。エージェントがケースレコードを開くと、コンポーネントは折りたたまれており、デフォルトの状態になっています。

このコンポーネントを使用して、エージェントは次のことができます。

- [要約を作成] を選択して、ケース詳細の要約を作成します。
- [作業メモに共有] を選択して、要約テキストをアクティビティストリームにコピーします。
  - [作業メモに共有] ポップアップウィンドウの要約テキストを確認し、必要に応じてテキストを変更します。
  - ポップアップウィンドウで [作業メモに保存] を選択して、アクティビティストリームにテキストを追加します。
- コンポーネントフッターのリフレッシュアイコンを選択してテキストを更新し、最新の要約を取得します。

> **注:** ケースに要約するのに十分なテキストが含まれていない場合、「このケースには要約に必要な最小単語数がまだありません (This case doesn't have the minimum number of words required for summarization yet)」というメッセージが表示されます。

テクノロジー製品サポートプロセスページバリアントでケースの要約コンポーネントを使用するには、CSM の Now Assist アプリケーションをアクティブ化し、Now Assist アドミンコンソールでケースの要約スキルを構成します。詳細については、以下を参照してください。

- 「Activate Now Assist for Customer Service Management (CSM) (CSM の Now Assist のアクティブ化)」
- 「Configure the case summarization skill in the Now Assist Admin console (Now Assist アドミンコンソールでのケースの要約スキルの構成)」

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コンテキストサイドパネルコンポーネント

コンテキストサイドパネルコンポーネントには、エージェントが顧客の問題を調査して解決するために使用できるさまざまなツールが含まれています。テクノロジー製品サポートプロセスページのコンテキストサイドパネルには、次のタブが含まれています。

テクノロジー製品サポートプロセスページのコンテキストサイドパネルのタブ

タブ	説明
アクティビティストリーム	アクティビティストリームコンポーネントには、ケースレコードで発生しているアクティビティのリストが表示されます。
推奨アクションの検索	[推奨アクション] タブには AI 検索機能が含まれています。エージェントは AI 検索を使用して、顧客の問題に関連するリソースまたは解決策を検索できます。 検索機能では、ケースの簡単な説明のテキストに基づいて、検索結果の最初のセットが表示されます。この最初の結果セットには、ナレッジ記事が含まれます。エージェントは、別の検索キーワードを入力して検索を繰り返すこともできます。 検索結果のリストから、エージェントは次のことを実行できます。 • ソースを選択して、そのタイプの検索結果を表示します。 • 検索結果のリストをフィルタリングします。 • 検索結果のリストを並び替えます。 • レコードサブタブで検索結果を全画面表示で開きます。 • 次のアクションを実行します。 ◦ 記事を表示して添付 ◦ ケースへのリンク ◦ 記事の全画面表示、記事のフラグ設定、役に立つまたは役に立たない記事のマークなど、その他のアクションを実行します。 • [アクション履歴] アイコンを選択して、成功したアクションを表示します。 詳細については、「推奨アクションの AI 検索を使用したケースの解決 (Use AI search in Recommended Actions to resolve cases)」を参照してください。 **注:** コンテキストサイドパネルで推奨アクションを使用するには、CSM 構成可能ワークスペースアプリケーションに含まれている推奨アクションアプリケーション (sn_cs_nb_action) が必要です。
関連アイテム	[関連アイテム] タブは、ケース関連リストへのアクセスを提供します。 テクノロジー製品サポートのプレイブックでは、関連リスト機能がコンテキストサイドパネルに組み込まれています。これらのリストはアコーディオン形式で表示され、エージェントは必要に応じて展開したり折りたたんだりできます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テクノロジー製品サポートプロセスページのコンテキストサイドパネルのタブ (続く)

タブ	説明
	インジケーターには、関連リストで使用可能なレコードの数が表示されます。展開すると、関連リストのレコードがカード形式で表示されます。
添付ファイル	[添付ファイル] タブでは、ケース関連の添付ファイルにアクセスできます。このタブから、エージェントは添付ファイルを表示してダウンロードできます。
テンプレート	[テンプレート] タブでは、エージェントが新しいレコードのフィールドに自動的に入力するために利用可能なフォームテンプレートにアクセスできます。エージェントは、インシデントや変更などの新しいレコードを作成するときに、テンプレートを手動で適用できます。
応答テンプレート	[応答テンプレート] タブでは、利用可能な応答テンプレートにアクセスできます。これらのテンプレートには再利用可能なメッセージが含まれており、エージェントはこれをコピーして、顧客に一貫性のあるメッセージを迅速に提供できます。
メールテンプレート	[メールテンプレート] タブでは、利用可能なメールテンプレートにアクセスできます。これらのテンプレートには、エージェントがメールメッセージに追加できるフィールドのデフォルト値が含まれています。これらのデフォルト値には、受信者 ([宛先]、[CC]、および [BCC] フィールドのメールアドレス)、送信者、メールの件名、およびメッセージ本文に含めるテキストを含めることができます。

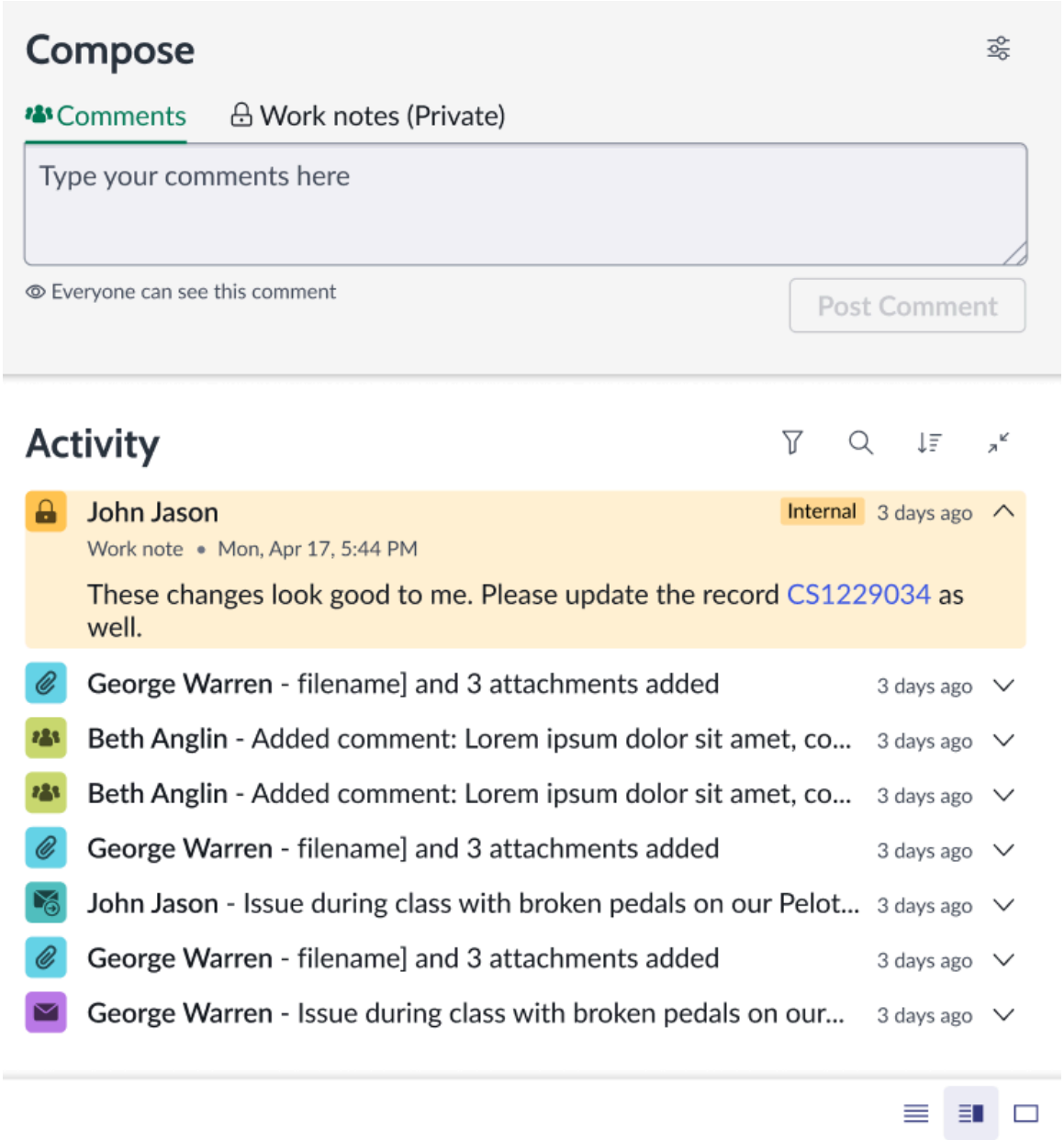
アクティビティストリームコンポーネント

テクノロジー製品サポートプロセスページのコンテキストサイドパネルの最初のタブには、アクティビティストリームが含まれています。

アクティビティストリームコンポーネントには、ケースレコードで発生しているアクティビティのリストが表示されます。リスト内のアクティビティは折りたたんだり展開したりできます。折りたたむと、エージェントはリストをすばやくスキャンしてケースアクティビティの概要を把握できます。展開すると、エージェントは個々のアクティビティの詳細情報を表示できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テクノロジー製品サポートプレイブックのアクティビティストリームコンポーネント



アクティビティストリームのアクティビティは、アイコンと色を使用してアクティビティタイプを示すタイルで表されます。

- コメント
- 作業メモ
- 添付ファイル
- フィールドの変更
- 送信メールまたは受信メール
- チャットの会話
- カスタムアイコン

折りたたむと、リスト内の各アクティビティには次のものが含まれます。

- アクティビティタイプを表すタイル。
- アクティビティを担当するユーザーの名前。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- アクティビティの簡単な 1 行のサマリー。
- アクティビティが内部か外部かを示すバッジ。
- 相対タイムスタンプ。
- エージェントがアクティビティの詳細なサマリーを表示するために使用できる展開ボタン。

展開すると、各アクティビティには次のものも含まれます。

- 完全な日付と時刻のスタンプ。
- アクティビティのタイプを説明するアクションラベル。
- コメントおよび作業メモの場合は、コメントまたは作業メモの全文。
- フィールド更新の場合は、フィールド名と更新されたフィールド値。
- メールの場合は、詳細なメッセージ情報。
- 添付ファイルの場合は、添付ファイルの小さなプレビュー。
- チャットの場合は、サイドバーチャットカード。

アクティビティストリームでは、モードレスダイアログを使用して、コメント、作業メモ、メールを作成します。アクションバーの [作成 **(Compose)]** ボタンを使用して、これらのアイテムを作成します。

- [作成 **(Compose)] >** [コメント]：[コメントを作成] モードレスダイアログを開きます。
- [作成 **(Compose)] >** [作業メモ]：[作業メモを作成] モードレスダイアログを開きます。
- [作成 **(Compose)] >** [メール]：[メールを作成] モードレスダイアログを開きます。

推奨アクションの検索コンポーネント

推奨アクションの検索コンポーネントは、コンテキストサイドパネルにタブとして表示され、エージェントに AI 検索機能を提供します。エージェントは、情報の検索、ナレッジ記事のレビューと添付、類似のケースの添付を行うことができます。

デフォルトでは、AI 検索の構成はケースの簡単な説明を検索します。

ナレッジ記事の場合、エージェントは記事を表示して、その記事を現在のケースに添付できます。記事を添付した後、その記事は [関連レコード] タブの [添付されたナレッジ] リストに表示されます。

- [記事を表示して添付] を選択すると、コンテキストサイドパネルに記事が表示されます。
- [この記事を添付] を選択すると、ナレッジ記事が現在のケースに添付されます。

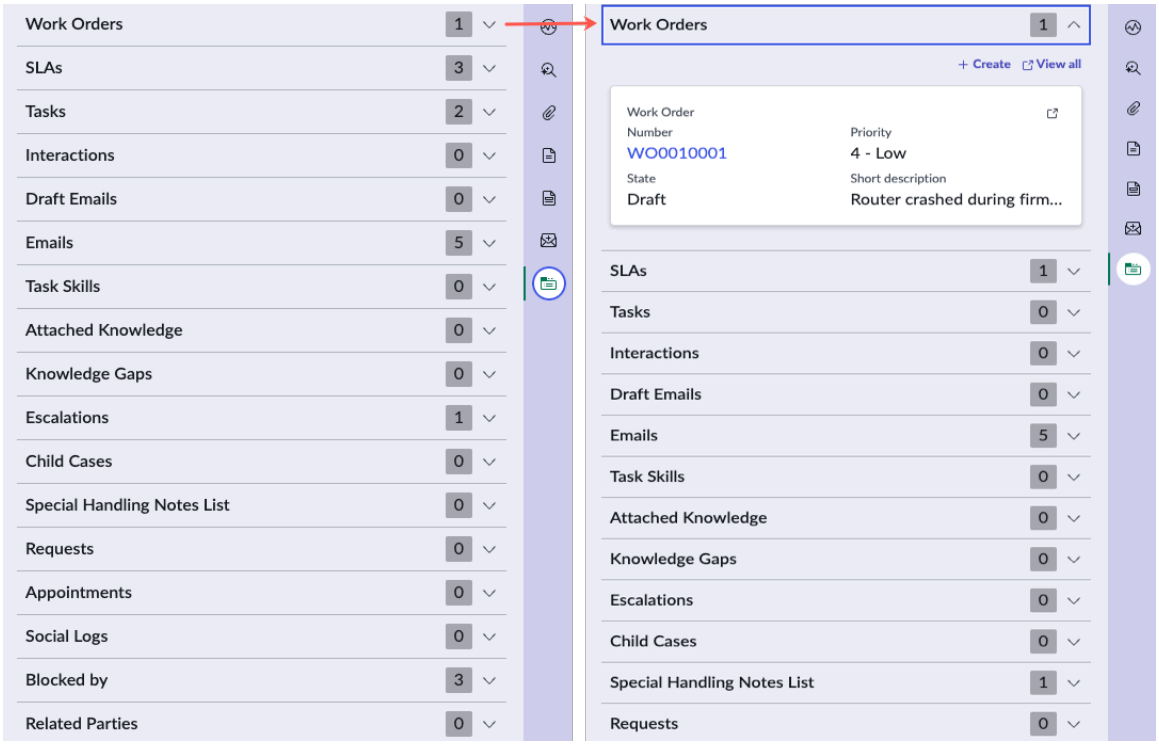
> **注:** コンテキストサイドパネルで推奨アクションを使用するには、CSM 構成可能ワークスペースアプリケーションに含まれている推奨アクションアプリケーション (sn_cs_nb_action) が必要です。

関連アイテムコンポーネント

テクノロジー製品サポートのプレイブックでは、関連リスト機能がコンテキストサイドパネルに組み込まれています。[関連アイテム] タブは、エージェントにケース関連リストへのアクセスを提供します。これらのリストはアコーディオン形式で表示され、エージェントは必要に応じて展開したり折りたたんだりできます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テクノロジー製品サポートプレイブックの関連リストコンポーネント



インジケーターには、関連リストで使用可能なレコードの数が表示されます。展開すると、関連リストのレコードがカード形式で表示されます。関連リストが空の場合、エージェントはリストで [作成] を選択してレコードを作成できます。

コンテキストサイドパネルの関連アイテムコンポーネントには、次の関連リストが含まれています。

- 影響を受けるインストールベースアイテム
- タスク
- SLA
- 特記事項リスト
- エスカレーション
- 子ケース
- 変更要求
- ブロック元
- 関係者
- 添付されたナレッジ
- ナレッジギャップ
- メール
- ドラフトメール
- タスクスキル
- 作業指示

関連リストには、以下のアクションが含まれます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 作成：サブタブに空白のレコードが開き、エージェントはこれを使用して新しいアイテムを作成できます。
- すべて表示：サブタブにレコードリストが開きます。
- さらに表示：5 個を超えるアイテムを持つリストに表示されます。

展開されたリスト内のアイテムはカードとして表示されます。展開されたリストには、リスト内の各アイテムごとに 1 枚のカードが表示されます。

- エージェントはサブタブでアイテムを開くことができます。
- リストに 5 つ以上のアイテムがある場合は、[さらに表示] オプションが含まれます。

モードレスダイアログ

テクノロジー製品サポートのプレイブックでは、モードレスダイアログを使用して、コメント、作業メモ、およびメールメッセージを作成します。次のアクションは、フォームヘッダーの [作成 **(Compose)]** ボタンから実行できます。

- [作成 **(Compose)] >** [コメント]：[コメントを作成] モードレスダイアログを開きます。
- [作成 **(Compose)] >** [作業メモ]：[作業メモを作成] モードレスダイアログを開きます。
- [作成 **(Compose)] >** [メール]：[メールを作成] モードレスダイアログを開きます。

モードレスダイアログの可視性には、次の規則が適用されます。

- 各タイプ (コメント、作業メモ、またはメール) のモードレスダイアログは、一度に 1 つずつアクティブにすることができます。
- 一度に 1 つのモードレスダイアログを表示し、他の 2 つのダイアログは最小化されます。
- 最小化されたモードレスダイアログは、アクションバーの [進行中のアクション (In-progress Actions)] メニューに表示されます。このメニューには、最小化されたモードレスダイアログの数を示すバッジが表示されます。
- 最初のモードレスダイアログが表示されている間にエージェントが 2 番目のモードレスダイアログを開くと、システムは最初のモードレスダイアログを最小化します。

エージェントは次のことを実行できます。

- [進行中のアクション (In-progress Actions)] メニューを選択して、最小化されたモードレスダイアログのリストを表示します。リスト内の各エントリには、最小化されたアイテムのタイトルとカテゴリが含まれます。
  - メールの場合、タイトルはメールの件名です。
  - コメントと作業メモの場合、タイトルはテキストの最初の行です。
- リストからアイテムを選択して、最小化されたモードレスダイアログを開きます。

コメント、作業メモ、およびメールのクローズ動作：

- アクティビティストリームにコメントまたは作業メモを投稿すると、モードレスダイアログが閉じます。
- レコードを保存すると、アクティビティストリームにコメントまたは作業メモが投稿され、モードレスダイアログが閉じます。
- メールを送信すると、モードレスダイアログが閉じます。メールがアクティビティストリームと [メール] 関連リストに追加されます。

コメントと作業メモの破棄動作：

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 作業メモまたはコメントのモードレスダイアログを閉じると、テキストが破棄されます。[ダイアログを閉じる] ポップアップウィンドウが表示され、エージェントにアクションの確認を求めます。
  - [続行] を選択すると、アクションが確定され、テキストが破棄され、ウィンドウが閉じます。
  - [キャンセル] または [ダイアログを閉じる] ボタンを選択すると、アクションがキャンセルされます。モードレスダイアログは開いたままで、テキストはダイアログに残ります。
- モードレスダイアログとフォームフィールドでテキストが破棄されます。

エージェントは、コンテキストサイドパネルから応答テンプレートを使用して、テキストをモードレスダイアログにコピーできます。

エージェントは、モードレスダイアログでメールにテンプレートを適用できます。

- コンテキストサイドパネルの [メールテンプレート] タブからテンプレートを選択し、[テンプレートを適用] を選択します。テンプレートの内容がモードレスダイアログに追加されます。
- モードレスダイアログが最小化されている場合は、テンプレートを適用する前にダイアログを表示します。

エージェントは、メールモードレスダイアログの [リッチテキストエディター] ボタンを切り替えて、TinyMCE フォーマッターを表示または非表示にすることもできます。

詳細については、「モードレスダイアログ」を参照してください。

アクションプランの更新

エージェントは、ケース解決プロセス中にケースアクションプランを複数回更新できます。たとえば、エージェントは、ケースを別のエージェントに転送する前にプランを更新できます。

プレイブックの「トラブルシューティング」ステージの「関連作業」アクティビティには、エージェントが更新を行うために使用できる「アクションプランの更新」宣言アクションが含まれています。このアクションを選択すると、エージェントは「アクションプランの更新」アクティビティに戻ります。プランを更新して [保存] を選択すると、アクションプランがアクティビティストリームに投稿され、エージェントは「関連作業」アクティビティに戻ります。

新しいフィルターセット (アクションプラン) がアクティビティストリームで利用可能です。エージェントは、このフィルターセットを使用して、アクションプランフィールドのみを表示できます。

ケースの作成

エージェントは、アクションバーの [その他のアクション] メニューから [ケースを作成] を選択して、テクノロジー製品サポートケースを作成できます。

ケースを作成すると、サービスセレクターモーダルが開き、テクノロジー製品サポートケースタイプに対して定義されたサービスが表示されます。このモーダルから、エージェントは次のことができます。

- サービスを検索する。
- サービスを選択する。
- [ケースを作成] を選択する。

システムによってケースが作成され、サービス定義に関連付けられたプレイブックが起動します。詳細については、「Associate a playbook with a service definition (プレイブックとサービス定義の関連付け)」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注: このアクションは、テクノロジー製品サポートプロセスページでデフォルトで有効になっています。

CSM の Now Assist を使用したケースの解決メモの生成

エージェントは、CSM の Now Assist アプリケーションの解決メモ生成スキルを使用して、ケースの解決メモを自動的に生成できます。

プレイブックが「解決」ステージに移行すると、解決メモ生成スキルによって、「解決を提案」アクティビティの [解決メモ] フィールドに情報が追加されます。

注: 解決メモ生成スキルでは、解決メモを生成するために、ケースレコードに最低 200 語が必要です。解決メモを生成できない場合は、[解決メモ] フィールドの下にメッセージが表示されます。

テクノロジー製品サポートプロセスページのバリアントで解決メモ生成スキルを使用する方法については、以下を参照してください。

1. 「Activate Now Assist for Customer Service Management (CSM) (CSM の Now Assist のアクティブ化)」
2. 「Configure the resolution notes generation skill in the Now Assist Admin console (Now Assist アドミンコンソールでの解決メモ生成スキルの構成)」

テクノロジー製品サポートケースプレイブックのステージとアクティビティ

テクノロジー製品サポートケースのプレイブックには、エージェントによるテクノロジーケースの調査と解決を支援するステージとアクティビティが含まれています。

エージェントがテクノロジー製品サポートケースを作成すると、サービスセレクターモーダルが開き、テクノロジー製品サポートケースタイプに対して定義されたサービスが表示されます。

エージェントはサービスを選択し、[作成] を選択してケースを作成します。ケースが作成されると、テクノロジー製品サポートケースのプレイブックが起動します。このプレイブックには、次のセクションで説明するステージとアクティビティが含まれています。

取り込みステージ

取り込みステージでは、エージェントは、顧客、問題、および影響を受けるインスタンスに関する情報を収集します。

取り込みステージのアクティビティ

アクティビティ	説明
詳細を収集	エージェントは、アカウント、連絡先、および製品に関する情報を収集し、簡単な説明を追加します。 [続行] を選択して情報を保存し、次のアクティビティに移動します。
問題の説明	エージェントは、問題タイプと詳細を説明し、ケースの説明と再現手順を追加します。エージェントは、ユーザーをウォッチリストに追加したり、添付ファイルを追加したりすることもできます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

取り込みステージのアクティビティ (続く)

アクティビティ	説明
	[続行] を選択して情報を保存し、次のアクティビティに移動します。
影響を受けるインスタンスの特定	エージェントは、アカウントに属するインスタンスのリストから影響を受けるインスタンスを追加します。 [続行] を選択して情報を保存し、トリアージステージの最初のアクティビティに移動します。

トリアージステージ

トリアージステージでは、エージェントはケース情報を確認し、必要に応じて変更を加えて、最初の応答を顧客に送信します。

トリアージステージのアクティビティ

アクティビティ	説明
問題のレビュー	エージェントは、取り込みステージで選択された影響を受けるインスタンス、販売済み製品または製品コンポーネントなど、顧客の問題に関する情報を確認できます。 情報の確認に加えて、エージェントは影響を受けるインスタンスと添付ファイルのリストを更新できます。 次のアクションが使用できます。 • 自分にアサイン：エージェントは、このアクションを選択してケースを自分にアサインできます。 • 承認：エージェントはこのアクションを選択して、アサインされたケースを承認できます。 ケースがアサインされたら、エージェントは [続行] を選択して情報を保存し、次のアクティビティに移動できます。
最初の応答を送信	エージェントは、[最初の応答] フィールドにテキストを入力することで、顧客に応答を送信できます。必要に応じて、エージェントはコンテキストサイドパネルの [応答テンプレート] タブからテンプレートを使用できます。 エージェントは、[作業メモ] フィールドにテキストを入力して内部情報を取得することもできます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

トリアージステージのアクティビティ (続く)

アクティビティ	説明
	これらのフィールドにテキストを入力すると、エージェントは次のことができます。 • [保存] を選択して、顧客に送信せずにフィールドの情報を保存します。 • [送信して続行] を選択して、顧客に最初の応答を送信し、作業メモを投稿し、トラブルシューティングステージに移動します。

トラブルシューティングステージ

トラブルシューティングステージでは、エージェントは顧客の問題を調査し、アクションプランで調査結果を更新します。エージェントは、調査の一環として、検索や推奨アクションなどのツールを活用できます。エージェントがサポートを必要とする場合は、ケースタスクやその他のタイプのレコードを作成したり、サイドバーディスカッションを開始したりすることができます。

トラブルシューティングステージのアクティビティ

アクティビティ	説明
アクションプランの更新	エージェントは問題を調査し、次のフィールドに情報を追加します。 • 問題の要約 • 実行されたアクション • 次のステップ [更新して続行] アクションを選択すると、次が実行されます。 • 情報をアクションプランに保存します。 • アクティビティストリームに情報を投稿します。 • エージェントは「関連作業」アクティビティに移動します。
関連作業	エージェントは、ケースのアクションステータス (該当する場合) を確認し、[要注意] フィールドを更新できます。 関連作業アクティビティには、エージェントがサポートを必要とする場合に使用できる [推奨アクション] カードである [専門家に相談する] が含まれています。 • [ディスカッションを開始] を選択して、サイドバーディスカッションを開始します。 • [却下] を選択してカードを閉じます。 関連作業アクティビティには、関連するケースレコードのリストが表示されます。エージェントは、これらの関連レコードリストを展開して、

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

トラブルシューティングステージのアクティビティ (続く)

アクティビティ	説明
	レコードカードを表示したり、レコードを作成したりすることができます。 • アクションプランの更新：エージェントを「アクションプランの更新」アクティビティに戻して、情報を更新できるようにします。 • 続行：「トラブルシューティング」ステージを完了し、エージェントを「解決」ステージに移動します。

解決ステージ

解決ステージでは、エージェントが顧客にソリューションを提案します。

解決ステージのアクティビティ

アクティビティ	説明
解決を提案	エージェントは、次のフィールドを更新します。 • 根本原因コード • 解決コード • 原因 • 解決メモ ケースアクティビティストリームに解決情報を追加する場合は、エージェントは [解決メモをコメントに追加] チェックボックスをオンにすることもできます。 注: CSM の Now Assist アプリケーションがインストールされ、解決メモ生成スキルが構成されている場合、[解決メモ] フィールドは自動的に入力されます。詳細については、「CSM の Now Assist を使用したケースの解決メモの生成」を参照してください。 • 解決を提案：アクティビティを完了し、クローズステージに移動します。ケースステータスが [ソリューションを提案済み (Solution Proposed)] に変わります。 • 保存：アクティビティに情報を保存します。

クローズステージ

ケースは次の方法でクローズできます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 顧客が提案したソリューションを承認する。
- エージェントが顧客に代わって提案されたソリューションを承認する。
- エージェントがケースをクローズする。
- ケースが [ソリューションを提案済み (Solution Proposed)] ステータスのまま一定の日数が経過すると、ケースは自動的にクローズされます。

クローズステージでは、エージェントは問題の要約を使用してケースを更新し、追加のコメントまたは作業メモを提供します。

ステータスが [クローズ済み] の場合、ケースレコードは読み取り専用になります。

クローズステージのアクティビティ

アクティビティ	説明
ケースをクローズ	エージェントは、次のフィールドを更新します。 • 問題の要約 • 根本原因コード • 解決メモ • 解決メモをコメントに追加 • 追加コメント • 作業メモ • ソリューションを承認：変更を保存し、[追加コメント] フィールドと [作業メモ] フィールドの内容をアクティビティストリームに投稿します。ケースステータスが [ソリューションを提案済み (Solution Proposed)] から [クローズ済み] に変わります。 • ソリューションを却下：変更を保存し、[追加コメント] フィールドと [作業メモ] フィールドの内容をアクティビティストリームに投稿します。ケースステータスが [ソリューションを提案済み (Solution Proposed)] から [対応中] に変わります。 • 保存：アクティビティへの変更を保存します。 ケースがクローズされた後、エージェントは [ケースの事後レビューを作成] を選択して、ケースの事後レビューレコードをサブタブで開くことができます。

保存と続行アクション

ステージが進行中の場合、[続行] アクションはステージ内の情報を保存し、エージェントをフロー内の次のアクティビティに移動します。これは、ステージ内の次のアクティビティまたは次のステージの最初のアクティビティである場合があります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ステージが完了すると、[保存] アクションも使用可能になります。このアクションでは、ステージに情報が保存されますが、エージェントは次のステージに移動しません。[保存] アクションを使用すると、エージェントは完了したステージの情報を更新できます。

プレイブックアクティビティでの推奨アクションの表示

推奨アクションは、プレイブックアクティビティ内に表示されるように構成できます。デフォルトでは、[専門家に相談する] の推奨事項は、トラブルシューティングステージの関連作業アクティビティに表示されます。

テクノロジー製品ケースのトラブルシューティングの推奨アクションに関するルール：

- エージェントがケースの問題について専門家と話し合うための推奨事項を提供します。この推奨事項には、
- 次のアクションが含まれます。
  - ディスカッションを開始：サイドバーディスカッションを開始します。
  - 却下：推奨事項カードを却下します。

詳細については、「Recommended Actions (推奨アクション)」を参照してください。

サービス定義

サービス定義を使用して、製品、サービス、およびケースタイプ間の関連付けを作成します。顧客は、これらの定義を使用して、必要なサービスをすばやく検出して要求できます。エージェントは、これらの定義を使用して、これらのサービス要求をサポートする適切なタイプのケースを作成できます。

概要

サービス定義機能は、カスタマーサービスケースのタイププラグイン (com.snc.csm_case_types) で利用できます。ケースタイプを使用すると、特定のタイプの顧客要求に対応できます。ケースタイプは、ベースのカスタマーサービスケースを拡張するもので、顧客のオンボーディングや苦情の解決など、特定のタイプのケースを解決するために必要なプロセス、属性、およびデータが含まれています。

サービス定義は、企業や組織が販売する製品やサービスをサポートするために提供するサービスを記述します。サービス定義は、ケースタイプと連携してさまざまなタイプのサービス要求を提供します。

- 製品、サービス、およびそれらのサービスをサポートするケースタイプ間の関連付けを作成できます。これらの関連付けは、サービスを要求および実行するためのケース管理プロセスを簡素化し、顧客のコンテキストに基づいてサービス要求を簡略化します。
- ケースタスクタイプのサービス定義を作成し、ケースタイプ定義とケースタスクタイプ定義の間に親子関係を作成することもできます。これにより、エージェントは適切なタイプのケースタスクを簡単に作成できます。
- サービスのカテゴリを作成し、サービス定義を論理的なグループ分けに整理できます。エージェントはこれらのカテゴリを使用して、必要なサービスをすばやく見つけることができます。

サービス定義のメリット

提供する各サービスのサービス定義を作成すると、エージェントは定義されたサービスを使用して、顧客の問題および要求に適したタイプのケースとケースタスクを作成できます。これらのケースとケースタスクを作成するときに、エージェントは次のことを実行できます。

- 利用可能なサービスのリストから選択する。
- カテゴリを選択し、そのカテゴリ内で利用可能なサービスを表示する。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 顧客が所有する製品に基づいて該当するサービスをフィルタリングする。
- 要求されたサービスに基づいて、または顧客が所有する製品に対して、適切なケースタイプを作成する。

顧客は、サービス定義を使用して、カスタマーサービスポータルおよび消費者サービスポータルから製品をサポートするサービスを見つけ出して要求できます。

サービス定義カテゴリ

サービス定義のカテゴリを使用すると、サービス定義を論理的なグループ分けに整理できます。カテゴリは複数のサービス定義を持つことができ、サービス定義は 1 つ以上のカテゴリに属することができます。

これらのカテゴリは、ケースサービスセレクターとケースタスクサービスセレクターに表示されます。エージェントがケースまたはケースタスクを作成するときに、カテゴリを選択し、そのカテゴリ内で利用可能なサービスを表示および選択して、ケースまたはケースタスクを作成できます。

サービス定義 ID フィールド

Washington DC リリースでは、**[ID]** フィールドが [番号] フィールドに置き換わります。

- アップグレード顧客の場合、[番号] フィールドは廃止されたことを示すためにラベルが変更されます。
- 新規顧客の場合、[番号] フィールドは存在しません。

Utah または Vancouver からアップグレードする顧客の場合、サービス定義 [sn_case_type_selection] テーブルのレコードに [ID] フィールドを追加する修正スクリプトが自動的に実行されます。修正スクリプトにより、[名前] フィールドから値がコピーされて **[ID]** フィールドに追加され、空白文字がアンダースコアに置き換えられます。このフィールドの最大長は 40 文字です。

システムアドミニストレーターのエクスペリエンス

システムアドミニストレーターは、製品カタログ内の製品およびサービスに対して顧客に提供するサービスを定義します。サービス定義ごとに、アドミニストレーターは次の構成タスクを実行できます。

サービス定義構成タスク

タスク	説明
サービス定義の作成	サービス定義レコードには、顧客に提供されるサービスに関する詳細が保存されます。この情報には、サービス定義の名前、ターゲットテーブル、およびサービスカテゴリが含まれます。
1 つ以上の製品の関連付け	サービスを製品固有にすることも、一般的なサービスを作成してすべての製品に対して有効にすることもできます。
ケースタイプの関連付け	ケースタイプは、エージェントが特定のタイプのサービスのケースを解決するために必要なプロセスとデータを提供します。
プレイブックの関連付け	プレイブックは、特定のタイプのケースを解決するためのステップバイステップのガイダンスをエージェントに提供します。
デフォルトのフィールド値の設定	サービス定義のターゲットテーブルのフィールドのデフォルト値を設定します。このテーブルのレコードが作成されると、これらの値を使用してレコードフィールドに自動入力されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービス定義構成タスク (続く)

タスク	説明
レコードプロデューサーの関連付け	レコードプロデューサーは、エンドユーザーが、カスタマーポータルおよびコンシューマーポータルからサービスを要求できるようにします。
サービス定義に対する関連サービスの構成	1 件または複数の関連サービスをサービス定義に関連付けて、サービス定義の間に親子関係を作成します。たとえば、ケースタスクにサービス定義を作成し、それらをケースタイプのサービス定義に関連付けることができます。
サービス定義カテゴリの作成	サービス定義のカテゴリを作成します。そのカテゴリを使用して、サービス定義の論理的なグループ分けを行います。
サービス定義とカテゴリとの関連付け	サービス定義をカテゴリに追加します。カテゴリには 1 つ以上のサービス定義を関連付けることができ、1 つのサービス定義は複数のカテゴリに属することができます。
ケースインターセプターへのケースタイプの追加	コア UI で使用するようにこの機能を構成するには、ケースインターセプターにケースタイプを追加します。

エージェントエクスペリエンス

ケースタイプをサービス定義に関連付けると、エージェントのケースタイプ選択プロセスが自動化されます。エージェントは CSM 構成可能ワークスペースから、顧客のコンテキストに基づいて適切なケースタイプのケースを迅速に作成できます。

ケースの作成時、エージェントは、顧客が所有する製品に基づいて顧客に適切なサービスを選択できます。ケースタイプセレクターの製品サービス選択バージョンでは、エージェントは次の操作を実行できます。

- ケースおよびケースタイプリストビューからケースを作成します。
- 数種類のレコードからケースを作成します。
- 製品を選択します。ケースタイプセレクターには、[このケースは所有製品用です] チェックボックスが含まれています。
  - オンにした場合：選択した製品に関連するサービスをリストします。
  - オフにした場合：使用可能なすべてのサービスをリストします。
- サービスのカテゴリを選択し、そのカテゴリ内のサービスを表示します。
- 使用可能なサービスのリストからサービスを選択します。
- [ケースを作成] を選択して、サービスに関連付けられたケースタイプのケースを作成します。

選択したサービスに基づいてケースタイプが自動的に決定され、そのタイプのケースが作成されます。サービス定義にプレイブックが関連付けられている場合、エージェントはケースレコードのタブでそのプレイブックを使用できます。

注: コア UI から、ケースインターセプターを使用して、エージェントはケースタイプを作成するためのサービス定義を選択できます。

ケースタスクタイプをサービス定義に関連付けると、エージェントはケースコンテキストに基づいて適切なタイプのケースタスクを作成できます。ケースタスクタイプセレクターの製品サービス選択バージョンを使用すると、エージェントは、ケースタスクリスト、ケースレコード、プレイブックステージ、およびコンテキストサイドパネルの [動的な関連レコード] タブからタスクを作成できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタマーエクスペリエンス

エンドユーザーはサービス定義機能を使用して、購入した製品に基づいて、カスタマーサービスポータルおよび消費者サービスポータルから使用可能なサービスを要求できます。

- ポータルを使用して、販売済みの製品や所有するインストールベースアイテムを表示します。
- 製品またはインストールベースアイテムを選択し、Services Portal ウィジェットで使用可能なサービスを確認します。このウィジェットには、製品固有のサービス、新製品の要求、および一般的なサービスを表示できます。
- サービスを選択し、レコードプロデューサーを起動してサービス要求を作成します。送信すると、正しいタイプのケースが自動的に作成されます。
- サービス要求に対して作成されたケースを表示し、ケースレコードの [サービス定義] フィールドを確認します。

Services Portal ウィジェット

エンドユーザーは、カスタマーサービスポータルおよび消費者サービスポータルから、販売済み製品および所有するインストールベースアイテムで使用可能なサービスのリストを表示できます。

エンドユーザーは、ポータルから販売済み製品またはインストールベースアイテムのリストに移動できます。製品を選択すると、Services Portal ウィジェットに使用可能なサービスがリストされます。これには次のものが含まれます。

- 販売済み製品またはインストールベースアイテムに基づくサービス
- 一般的なサービス
- 新しい製品を要求するためのサービス

ウィジェットからサービスを選択すると、サービス定義に関連付けられたレコードプロデューサーが表示されます。レコードプロデューサーの構成に応じて、製品モデルやインストールベースアイテム、選択したサービスなどの一部のフィールドが自動的に入力されます。レコードプロデューサーを送信すると、適切なケースタイプのケースが作成されます。

> **注:** サービス定義に関連付けられたケースタイプから作成されたケースでは、[サービス定義] フィールドにサービス定義が表示されます。エンドユーザーは、ポータルからアクセスできるケースレコードでこの情報を表示できます。

関連情報

- サービス定義の構成
- カスタマーサービスケースタイプ
- カスタマーサービスケースのタイプの管理
- 特定のタイプのカスタマーサービスケースを作成

サービス定義ロール

カスタマーサービスケースタイププラグインに含まれるサービス定義のロールを使用すると、ユーザーはサービス定義、サービス定義カテゴリ、およびサービス定義カテゴリの関係を表示、作成、および更新できます。エージェントとエンドユーザーは、これらの定義とカテゴリを使用して、選択したサービスに基づいてケースを表示および作成できます。

サービス定義ロール

次のサービス定義ロールは、カスタマーサービスケースタイプ (com.snc.csm_case_types) プラグインとともにインストールされます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ケースタイプとともにインストールされるロール

ロール	説明	含んでいるロール
サービス定義アドミン [sn_csm_case_types.service_definition_admin]	カスタマーサービスケースタイプテーブルのアドミンロール。このロールを持つユーザーは、サービス定義、サービス定義カテゴリ、およびサービス定義カテゴリの関係を表示、作成、更新、および削除できます。	• sn_csm_case_types.service_definition_mana • sn_service_org.service_criteria_delete
サービス定義マネージャー [sn_csm_case_types.service_definition_manager]	カスタマーサービスケースタイプテーブルのマネージャーロール。このロールを持つユーザーは、サービス定義、サービス定義カテゴリ、およびサービス定義カテゴリの関係を表示、作成、および更新できます。	• sn_csm_case_types.service_definition_repor • sn_csm_case_types.service_definition_all_ta • sn_service_org.service_criteria_write • sn_service_org.service_criteria_create • sn_service_org.service_criteria_read
サービス定義ビューアー [sn_csm_case_types.service_definition_viewer]	このロールを持つユーザーは、サービス定義、サービス定義カテゴリ、およびサービス定義カテゴリの関係を表示できます。	sn_service_org.service_criteria_read
サービス定義レポートビューアー [sn_csm_case_types.service_definition_report_view]	サービス定義関連テーブルへのレポート表示アクセスを提供します。	なし
サービス定義全テーブルビューアー [sn_csm_case_types.service_definition_all_table_viewer]	サービス定義テーブルへの表示アクセスを提供します。このロールを持つユーザーは、サービス定義、サービス定義カテゴリ、およびサービス定義カテゴリの関係を表示できます。	なし

ユーザーがサービス定義を使用する方法

CSM 構成可能ワークスペースでは、admin ロールまたは次のいずれかのエージェントロールを持つユーザーが、ケースおよびケースタスクの [サービス] フィールドにアクセスできます。

- カスタマーサービスエージェント (sn_customerservice_agent)
- コンシューマーサービスエージェント (sn_customerservice.consumer_agent)
- カスタマーサービスマネージャー (sn_customerservice_manager)

admin ロールとエージェントロールは、次の操作を実行できます。

- ケースタスクリストの [サービス] 列の表示。たとえば、[自分のケースタスク] や [自分の貢献タスク] などです。
- ケースタスクフォームの [サービス] フィールドの表示。
- ケースタスクフォームの [サービス] フィールドでのサービスの選択および保存。
- ケースタスクフォームの [サービス] フィールドでのケースタスクの作成および表示。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コア UI では、admin ロールまたは上記のエージェントロールのいずれかを持つユーザーは、次の操作を実行できます。

- タスクリストの [サービス] 列の表示。
- タスクフォームの [サービス] フィールドの表示。
- ケースタスクフォームの [サービス] フィールドでのサービスの選択および保存。

カスタマーサービスポータルおよび消費者サービスポータルから、admin ロールまたはエンドユーザーロールを持つユーザーは、ユーザーがアクセスできるケースタスクの [サービス] フィールドを表示できます。このフィールドを表示できるエンドユーザーロールについては、次の表を参照してください。

ケースタスクの [サービス] フィールドを表示できるエンドユーザーとロール

ユーザーとロール	説明
[B2B ユーザーロール (B2B user roles)]	
カスタマーサービスエージェント [sn_customerservice.customer]	顧客やパートナーの質問、課題、問題の解決を支援するエージェント。
顧客アドミニストレーター [sn_customerservice.customer_admin]	顧客アカウントのアドミニストレーターロール。このユーザーは、アカウント内のすべてのデータにアクセスできます。
顧客ケースマネージャー [sn_customerservice.customer_case_manager]	アカウントと関連する子アカウントのケースを管理するための顧客ロール。
パートナー [sn_customerservice.partner]	顧客アカウントに対応しているパートナー。
パートナーアドミニストレーター [sn_customerservice.partner_admin]	パートナーアカウントのアドミニストレーターロール。
ケースタスクエージェント [sn_customerservice.case_task_agent]	ケースタスクおよび関連ケース情報へのアクセスを提供するロール。
ケースタスクビューアー [sn_customerservice.case_task_viewer]	すべてのケースタスクレコードに対する読み取り専用アクセス権を提供するロール。
連絡先のリレーションシップが設定された顧客連絡先	詳細については、「連絡先のリレーションシップ」を参照してください。
[B2C ユーザーロール (B2C user roles)]	
コンシューマーサービスエージェント sn_customerservice_consumer_agent	コンシューマーの質問、課題、問題の解決を支援するエージェント。
コンシューマーの関係が設定されたコンシューマー	関係を使用して、内部および外部ユーザーに顧客データへの追加アクセス権を付与します。詳細については、「関係の作成」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ケースタスクの [サービス] フィールドを表示できるエンドユーザーとロール (続く)

ユーザーとロール	説明
世帯主に指定されているコンシューマー	世帯は、同じ住所に住み、製品やサービスを共有しているコンシューマーのグループで構成されます。世帯には、指定された世帯主と、現在の複数のメンバーを含めることができます。詳細については、「世帯の作成または更新」を参照してください。
貢献者ロール	
アカウント貢献者 [sn_customerservice.account_contributor]	このロールでは、ユーザーは任意のアカウントのケースとケースタスクを作成できます。
コンシューマー貢献者 [sn_customerservice.consumer_contributor]	このロールでは、ユーザーは任意のコンシューマーのケースとケースタスクを作成できます。
自己貢献者 [sn_customerservice.self_contributor]	このロールでは、snc_internal ロールを持つユーザーが自分自身のケースとケースタスクを作成できます。
場所マネージャーの貢献者 [sn_customerservice.svc_location_manager_contributor]	場所マネージャーの貢献者は、事業所で雇用されており、場所階層内の事業所をすべての子事業所とともに管理します。
場所エージェント [sn_customerservice.svc_location_agent]	• すべての CSM エンティティを表示します。 • 任意のアカウント、世帯、コンシューマー、またはサービス組織のケースを作成します。 • エージェントの場所で作成された任意のアカウント、世帯、コンシューマー、またはサービス組織のケースを履行します。
場所コンシューマーエージェント [sn_customerservice.svc_location_consumer_agent]	• すべての CSM エンティティを表示します。 • 任意のアカウント、世帯、コンシューマー、またはサービス組織のケースを作成する。 • サービス組織または子サービス組織で作成された任意のアカウント、世帯、コンシューマー、またはサービス組織のケースを履行します。 • 関連スタッフをアカウント、世帯、またはコンシューマーに割り当てます。
関係貢献者 (Relationship contributor) [sn_customerservice.relationship_contributor]	このロールでは、ユーザーは確立された関係を持つ顧客のためにケースを作成できます。
リレーションシップエージェント [sn_customerservice.relationship_agent]	エージェントが関係を持つアカウント、連絡先、コンシューマー、および世帯のケースを管理します。これには、Service Model

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ケースタスクの [サービス] フィールドを表示できるエンドユーザーとロール (続く)

ユーザーとロール	説明
	Foundation プラグインで提供される以下のリレーションシップが含まれます。 • アカウントマネージャー：内部ユーザーとアカウントの間に関係を作成します。 • リレーションシップマネージャー：内部ユーザーとコンシューマーまたは世帯の間に関係を作成します。
場所の関係性マネージャー [sn_bus_loc.location_relationship_manager]	場所の関係性マネージャーは、親ビジネスによって雇用され、1 つ以上の外部事業所の連絡先として機能します。
サービス組織貢献者 [sn_customerservice.service_organization_contributor]	このロールでは、ユーザーはサービス組織 (事業所) のケースを作成できます。
ケース認定貢献者 [sn_customerservice.case_authorized_contributor]	このロールは、コメントと添付ファイルの追加、ソリューションの承認/却下、ケースの更新に関する通知の受信、ケースのクローズ、ケースタスクの更新を行うためのアクセス権を提供します。
アウトソーシング先の外部エージェント [sn_csm_ocs.ext_agent]	アウトソーシングサービスプロバイダー (OSP) のロール。このロールを持つユーザーは、自身のサービスプロバイダー組織に属するケースとケースタスクを履行できます。

これらのロールの詳細については、以下のトピックを参照してください。

- カスタマーサービス管理 (CSM) と一緒にインストールされるロール
- 貢献者ユーザーロール
- サービスモデル基盤 - ロールのアサイン
- 顧客アクセス管理と一緒にインストールされるロール
- カスタマーサービスのアウトソーシングの使用

関連情報

サービス定義の構成

カスタマーサービスケースタイプ

カスタマーサービスケースのタイプの管理

特定のタイプのカスタマーサービスケースを作成

サービス定義の構成

製品をサポートするために必要なサービスのタイプのサービス定義を作成します。ケースタイプ、プレイブック、レコードプロデューサーなどのさまざまな機能をサービス定義に関連付けて、顧客が必要なサービスを要求し、エージェントがそれらのサービスをサポートする適切なタイプのケースを作成できるようにします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

システムアドミニストレーターは、サービス定義機能を使用して、顧客に提供されるサービスを定義し、それらのサービスを製品、ケースタイプ、プレイブック、およびカタログアイテムに関連付けることができます。

サービス定義構成タスク

タスク	説明
サービス定義の作成	製品をサポートするために提供されるサービスの定義を作成します。
製品とサービス定義との関連付け	製品とサービスの関係を構成します。
ケースタイプとサービス定義との関連付け	ケースタイプは、サービス定義のケース解決プロセスを定義します。
プレイブックとサービス定義との関連付け	プレイブックは、特定のタイプのケースを解決するためのステップバイステップのガイダンスを提供します。プレイブックレコードジェネレータービューを定義すると、要求されたサービスのケースを作成できます。
サービス定義のフィールドのデフォルト値の設定	サービス定義のターゲットテーブルのフィールドのデフォルト値を設定します。このテーブルのレコードが作成されると、これらの値を使用してレコードフィールドに自動入力されます。
サービス定義のカタログアイテムの構成	エンドユーザーは、サービスポータルからカタログアイテムを選択し、レコードプロデューサーを使用してサービス要求を作成できます。
サービス定義に対する関連サービスの構成	1 件または複数の関連サービスをサービス定義に関連付けて、サービス定義の間に親子関係を作成します。たとえば、ケースタスクにサービス定義を作成し、それらをケースタイプのサービス定義に関連付けることができます。
サービス組織とサービスの関連付け	サービス定義を作成した後、サービスを提供するサービス組織を 1 つのサービス組織に関連付けることができます。
サービス定義カテゴリの作成	サービス定義のカテゴリを作成します。そのカテゴリを使用して、サービス定義の論理的なグループ分けを行います。
サービス定義とカテゴリとの関連付け	サービス定義をカテゴリに追加します。カテゴリには 1 つ以上のサービス定義を関連付けることができ、1 つのサービス定義は複数のカテゴリに属することができます。
ケースインターセプターへのケースタイプの追加	コア UI では、エージェントが作成できるカスタマーサービスケースのタイプがケースインターセプターにリストされます。ケースタイプを作成し、そのケースタイプをケースインターセプターに表示する場合は、ケースインターセプター構成に追加する必要があります。

サービス定義の作成

カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションでサービス定義レコードを作成し、製品、サービス、およびケースタイプ間で関連付けを確立します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：
sn_csm_case_types.service_definition_manager、sn_csm_case_types.service_definition_admin または admin

このタスクについて
サービス定義レコードには、顧客に提供されるサービスに関する詳細が保存されます。製品をサポートするために必要なサービスのタイプ、およびケース、ケースタイプ、ケースタスクに対してサービス定義を作成できます。

サービス定義を作成した後、そのサービス定義を製品に関連付けることができます。1 つ以上の関連サービスをサービス定義に関連付けることで、サービス定義間に親子関係を作成できます。

サービス定義と他の関連サービスとの間に関係を作成することもできます。たとえば、ケースのサービス定義を作成してから、ケースタスクのサービス定義を 1 つ以上作成できます。その後、ケースサービス定義とケースタスクサービス定義の間の関係を確立できます。

手順

1. [すべて] > [カスタマーサービス] > [管理] > [サービス定義]に移動します。
2. [新規] を選択します。
3. [名前] フィールドに、サービス定義の名前を入力します。
4. 必要に応じて、**[ID]** フィールドの情報を変更します。
   [ID] フィールドにはサービス定義の名前が自動入力され、スペースがアンダースコアに置き換えられます。ID には英数字とアンダースコアを含めることができ、最大 40 文字まで入力できます。

   注: このフィールドの値は一意でなければなりません。

5. [テーブル] フィールドで、サービス定義が使用可能なテーブルを選択します。
   たとえば、サービスがオンボーディングケースタイプで利用可能な場合は、オンボーディングケース [sn_onboarding_case] テーブルを選択します。
6. オプション: [カスタマーサービスタイプ] フィールドで、サービス定義のサービスタイプを選択します。

   サービスタイプにより、システムはコンテキストに基づいて次のようなサービスタイプを表示できるようになります。

   - 販売前
   - 販売後
   - 全般

7. オプション: [プレイブックレコードジェネレーター] フィールドでプレイブックレコードジェネレーター を選択します。
   サービス定義にプレイブックが関連付けられている場合、エージェントはケースレコードのタブでそのプレイブックを使用できます。詳細については「プレイブックとサービス定義との関連付け」を参照してください。
8. オプション: [画像] フィールドで、サービス定義の画像を選択します。
   サービス定義は、カードビューのケースタイプセレクターに表示されます。画像は、名前および説明とともに、サービス定義のカードに表示されます。
9. オプション: [デフォルトのテーブルフィールド値] フィールドで、フィールドと値を 1 つ以上選択します。
   サービス定義のターゲットテーブルのフィールドに対してデフォルト値を設定します。このテーブルのレコードが作成されると、これらの値を使用してレコードフィールドが自動入力されます。詳細については「サービス定義のフィールドのデフォルト値の設定」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

10. オプション: [順序] フィールドに、サービス定義の順序値を追加します。
この値によって、サービスがケースタイプセレクターまたは他のワークフローに表示される順序が決まります。最も小さい順序値のサービス定義が最初に表示されます。デフォルト値は 100 です。

    - 順序値のないサービス定義は、順序付けされたサービス定義の後に表示されます。これらのサービス定義の優先順位は最も低くなります。
    - 1 つ以上のサービス定義が同じ順序値を持つ場合、サービス定義はアルファベット順に表示されます。

11. オプション: [アクティブ] チェックボックスをオンにします。
12. オプション: [説明] フィールドに、サービス定義の説明を追加します。
サービス定義は、カードビューのケースタイプセレクターに表示されます。カードには、サービス定義の名前、説明、画像が含まれています。カスタマーサービスエージェントは、サービス定義の名前や説明に含まれるキーワードを入力して、サービスを検索できます。
13. [送信] を選択します。
サービス定義が [サービス定義] リストに追加されます。

    保存すると、サービス定義レコードには次の関連リストが含まれます。

    - 製品サービス関係
    - カタログサービス関係
    - サービス対サービス関係
    - サービス定義カテゴリの関係
    - レポート

タスクの結果

サービス定義を作成した後、次の構成タスクを実行できます。

- 1 つ以上の製品とサービス定義との関連付け
- サービス定義カテゴリの作成
- 製品とサービス定義との関連付け
- ケースタイプとサービス定義との関連付け
- プレイブックレコードジェネレーターとサービス定義の関連付け
- サービス定義とサービス定義カテゴリとの関連付け
- サービス定義のフィールドのデフォルト値の設定
- サービス定義のカタログアイテムの構成
- サービス定義の関連サービスの構成
- サービス組織とサービスの関連付け。
- ケースインターセプターへのケースタイプの追加。

サービス定義カテゴリの作成

カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションでサービス定義カテゴリレコードを作成します。次に、そのカテゴリを使用して、サービス定義の論理的なグループ分けを行います。

始める前に

必要なロール：
sn_csm_case_types.service_definition_manager、sn_csm_case_types.service_definition_admin または admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
カテゴリには 1 つ以上のサービス定義を関連付けることができ、1 つのサービス定義は複数のカテゴリに属することができます。

エージェントがケースタイプセレクターを使用してケースを作成する場合は、サービスを選択する前にカテゴリを選択できます。カテゴリはフィルタリングメカニズムとして機能し、利用可能なサービスの数を減らします。

手順
1. [すべて] > [カスタマーサービス] > [管理] > [サービス定義カテゴリ]に移動します。
2. [サービス定義カテゴリ] リストから [新規] を選択します。
3. [名前]フィールドで、カテゴリの名前を入力します。
   カテゴリ名の長さは最大 60 文字です。
4. オプション: [説明] フィールドに、カテゴリの説明を追加します。
   説明の長さは最大 4000 文字です。
5. オプション: [順序] フィールドで、カテゴリの順序番号を追加します。
   順序値によって、カテゴリがケースタイプセレクターとケースタスクタイプセレクターに表示される順序が決まります。値が最も小さいカテゴリが最初に表示されます。

   (Optional) デフォルト値は 100 です。カテゴリに順序値を設定する必要はありません。カテゴリに値がない場合は、ケースタイプセレクターのカテゴリはアルファベット順に表示されます。
6. オプション: [アクティブ] チェックボックスをオンにします。
   このフィールドはデフォルトで有効になっています。
7. [送信] を選択します。
   カテゴリが [サービス定義カテゴリ (Service Definition Categories)] リストに追加されます。

   保存すると、新しいカテゴリレコードには [サービス定義カテゴリの関係] 関連リストが含まれ、カテゴリに関連付けられたサービス定義が表示されます。

タスクの結果
サービス定義カテゴリを作成した後、サービス定義をカテゴリに関連付けることができます。これらの関連付けられたサービス定義は、[サービス定義カテゴリの関係] 関連リストに保存されます。

製品とサービス定義との関連付け

サービス定義を作成した後、1 つ以上の製品モデルまたは販売済み製品を定義に関連付けることができます。

始める前に
必要なロール：
sn_csm_case_types.service_definition_manager、sn_csm_case_types.service_definition_admin または admin

このタスクについて
製品モデルまたは販売済み製品には、複数のサービスを関連付けることができます。

手順
1. [すべて] > [カスタマーサービス] > [管理] > [サービス定義]に移動します。
2. サービス定義を選択します。
3. [製品サービス関係] 関連リストで、[新規] を選択します。
   新しい製品サービス関係レコードが表示されます。[サービス定義] フィールドには、選択されたサービス定義の名前が自動的に入力されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. このサービス定義がすべての製品または特定の製品で利用可能かどうかを判断します。
   - これがすべての製品で利用可能な場合は、[すべての製品] チェックボックスをオンにして手順 6 に進みます。
   - 特定の製品で利用可能な場合は、チェックボックスをオフのままにして次の手順に進みます。
5. [製品] フィールドで製品を選択します。
6. [送信] を選択します。
   関係レコードが [製品サービス関係] 関連リストに追加されます。関係が特定の製品に対するものである場合、名前は [製品] 列に表示されます。

ケースタイプとサービス定義との関連付け

サービス定義を作成した後、ケースタイプを定義に関連付けることができます。

始める前に

必要なロール：
sn_csm_case_types.service_definition_manager、sn_csm_case_types.service_definition_admin または admin

このタスクについて

ケースタイプは、1 つ以上のサービス定義に関連付けることができます。

ケースタイプに関連付けられたサービス定義を確認するには、[すべて] > [カスタマーサービス] > [ケースタイプ] > [ケースタイプを管理]の順に移動して、ケースタイプをリストから選択します。この情報は [サービス定義] 関連リストに表示されます。

手順

1. [すべて] > [カスタマーサービス] > [管理] > [サービス定義]に移動します。
2. サービス定義を選択します。
3. [テーブル] フィールドで、ケーステーブル (sn_customerservice_case) を拡張するケースタイプのテーブルを選択します。
   たとえば、サービス定義を苦情ケースタイプに関連付けるには、苦情ケーステーブル (sn_complaint_case) を選択します。
4. [更新] を選択します。

プレイブックとサービス定義との関連付け

サービス定義を作成した後、プレイブックを定義に関連付けることができます。

始める前に

必要なロール：(playbook_experience.admin + sn_csm_case_types.service_definition_manager) または admin

このタスクについて

注: リストビューやフォームビューにプレイブックレコードジェネレーターのフィールドと値を表示するには、サービス定義マネージャーに、sn_csm_case_types.service_defining_manager に加えて playbook_experience.admin ロールが必要です。このロールを追加して、プレイブックとサービス定義と関連付けてください。

プレイブックは、特定のタイプのケースを解決するためのステップバイステップのガイダンスをエージェントに提供します。サービス定義にプレイブックが関連付けられている場合、エージェントはケースレコードのタブでそのプレイブックを使用できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エージェントがケースタイプセレクター画面で [ケースを作成] を選択すると、新しいケースレコードが表示され、サービスに関連付けられたプレイブックがレコードページのタブで起動します。

注: これはオプションのタスクです。

手順

1. [すべて] > [カスタマーサービス] > [管理] > [サービス定義]に移動します。
2. サービス定義を選択します。
3. [プレイブックレコードジェネレーター] フィールドでプレイブックレコードジェネレーター を選択します。
   このフィールドは、プレイブックエクスペリエンスレコードジェネレーターテーブル (sys_playbook_experience_record_generator) への参照です。詳細については、「プレイブックレコードジェネレーター」を参照してください。
4. [更新] を選択します。

サービス定義とサービス定義カテゴリとの関連付け

サービス定義カテゴリを作成した後、1 つ以上のサービス定義をカテゴリに関連付けることができます。

始める前に
必要なロール：
sn_csm_case_types.service_definition_manager、sn_csm_case_types.service_definition_admin または admin

このタスクについて
サービス定義のカテゴリを使用すると、サービス定義を論理的なグループ分けに整理できます。カテゴリは複数のサービス定義を持つことができ、サービス定義は 1 つ以上のカテゴリに属することができます。

手順

1. [すべて] > [カスタマーサービス] > [管理] > [サービス定義カテゴリ]に移動します。
2. [サービス定義カテゴリ] リストからカテゴリを選択します。
3. [サービス定義カテゴリの関係] 関連リストで、[新規] を選択します。
4. [サービス定義] フィールドでサービス定義を選択します。
5. [送信] を選択します。
   サービス定義が [サービス定義カテゴリの関係] 関連リストに追加されます。

サービス定義のフィールドのデフォルト値の設定

サービス定義のターゲットテーブルのフィールドのデフォルト値を設定します。このテーブルのレコードが作成されると、これらの値を使用してレコードフィールドに自動入力されます。

始める前に
必要なロール：
sn_csm_case_types.service_definition_manager、sn_csm_case_types.service_definition_admin または admin

このタスクについて
サービス定義のターゲットテーブルは [テーブル] フィールドに保存されます。このフィールドで選択されたテーブルは、ケーステーブルまたはケーステーブルを拡張するテーブルです。ターゲットテーブルのレコードが作成されると、フィールドにデフォルト値が自動入力されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [すべて] > [カスタマーサービス] > [管理] > [サービス定義]に移動します。
2. サービス定義を選択します。
3. [デフォルトのテーブルフィールド値] フィールドで、フィールドと値を選択します。
   フィールドを選択するたびに、追加の選択オプションが使用可能になります。
4. オプション: フィールドを削除するには、フィールド値の横にある [削除] ボタンを選択します。
5. フィールドと値の選択が終了したら、[更新] を選択します。

サービス定義のカタログアイテムの構成

サービス定義を作成した後、1 つ以上のカタログアイテムを定義に関連付けることができます。

始める前に
必要なロール：
sn_csm_case_types.service_definition_manager、sn_csm_case_types.service_definition_admin または admin

このタスクについて
カタログアイテムは、サービスカタログ内で使用可能な製品またはサービスです。レコードプロデューサーは、ユーザーがタスクベースのレコードを作成できるようにする、特定のタイプのカタログアイテムです。

エンドユーザーは、カスタマーポータルとコンシューマーポータルで、Services Portal ウィジェットから使用可能なサービスを選択できます。サービスを選択すると、サービス定義に関連付けられたレコードプロデューサーが表示されます。レコードプロデューサーを送信すると、適切なケースタイプのケースが作成されます。

サービス定義の変数セットは、カスタマーサービスケースタイププラグイン (com.snc.csm_case_types) で利用できます。この変数セットは、レコードプロデューサーで選択された製品やサービスに基づいてサービス定義を自動入力します。

手順

1. [すべて] > [カスタマーサービス] > [管理] > [サービス定義]に移動します。
2. サービス定義を選択します。
3. [カタログサービス関係] 関連リストで、[新規] を選択します。
   新しいカタログサービス関係レコードが表示されます。[サービス定義] フィールドには、選択されたサービス定義の名前が自動的に入力されます。
4. [カタログアイテム] フィールドで、カタログアイテムを選択します。
5. [送信] を選択します。
   カタログアイテムが [カタログサービス関係] 関連リストに追加されます。

関連情報

サービスカタログアイテム

カタログアイテムの作成または編集

サービス定義に対する関連サービスの構成

サービス定義を作成した後、1 つ以上の関連サービスをサービス定義に関連付けることができます。これにより、サービス定義間に親子関係が作成されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：
sn_csm_case_types.service_definition_manager、sn_csm_case_types.service_definition_admin または admin

このタスクについて
サービス間の関係レコードでサービス間の関係を作成する場合、関連するサービス定義とサービス定義の間に存在できる関係は 1 つだけです。

手順

1. [すべて] > [カスタマーサービス] > [管理] > [サービス定義]に移動します。
2. サービス定義を選択します。
3. [サービス対サービス関係 (Service to Service Relationships)] 関連リストで、[新規] を選択します。
   新しいサービス対サービス関係レコードが表示されます。[サービス定義] フィールドには、選択されたサービス定義の名前が自動的に入力されます。
4. [関連するサービス定義 **(Related service definition)]** フィールドで関連サービスを選択します。
   [サービス定義] ポップアップウィンドウから、[テーブル] フィールドでターゲットテーブルを選択した後、そのテーブルの関連サービスのリストから選択できます。

   注: 同じサービスを親サービスに複数回関連付けることはできません。

5. [送信] を選択します。
   関係サービスが [サービス対サービス関係 (Service to Service Relationships)] 関連リストに追加されます。[テーブル] 列には、関連サービスのターゲットテーブルの名前が表示されます。

サービス組織とサービスの関連付け

カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションを使用して、サービス組織をサービスに関連付けます。この関連付けにより、サービス組織 (SO) のスタッフは、事業所で提供される製品やサービスに関する顧客の問い合わせに対応し、顧客に代わってケースを作成できます。

始める前に
必要なロール：
sn_csm_case_types.service_definition_manager、sn_csm_case_types.service_definition_admin または admin

このタスクについて
SO には、複数のサービスを関連付けることができます。サービス間の組織基準の関連付けは、サービスを提供するサービス組織 [service_organizations_offering_service] テーブルに含まれています。

手順

1. [すべて] > [カスタマーサービス] > [管理] > [サービス定義]に移動します。
2. サービス定義を選択します。
3. [サービスを提供するサービス組織 (Service Organizations offering Service)] 関連リストで [新規] を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービスを提供するサービス組織フォーム

フィールド	データタイプ	説明
サービス組織の基準	参照	サービスを提供するサービス組織を定義する基準。 注: サービス組織の基準の詳細については、「サービス組織基準の作成」を参照してください。
サービス定義	参照	サービス組織が提供するサービス。 注: [サービス定義] フィールドには、選択されたサービス定義の名前が自動的に入力されます。
アクティブ	True/False	サービス組織の基準をアクティブ化または非アクティブ化するためのチェックボックス。 デフォルトでは、このアクティブフィールドは **True** に設定されています。 注: サービス定義に関連付けられるテーブルごとに、アクティブな基準は 1 件だけ有効になります。

5. [送信] を選択します。
   サービス組織基準が [サービスを提供するサービス組織 (Service Organizations offering Service)] 関連リストに追加されます。

ケースインターセプターへのケースタイプの追加

コア UI では、エージェントが作成できるカスタマーサービスケースのタイプがケースインターセプターにリストされます。ケースタイプを作成し、そのケースタイプをケースインターセプターに表示する場合は、ケースインターセプター構成に追加する必要があります。

始める前に

必要なロール：sn_csm_case_types.service_definition_admin または admin

このタスクについて

エージェントは、ケースを作成するときにケースインターセプターからケースタイプを選択できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [すべて] > [システム定義] > [インターセプター]に移動します。
2. [インターセプター] リストからケースインターセプターを選択します。
3. [回答] 関連リストで、[新規] を選択します。
4. **[URL** をリダイレクトする簡単な質問] を選択します。
5. [回答] フォームのフィールドに入力します。

解答フォームフィールドと定義

フィールド	説明
名前	ケースタイプに一意の名前を入力します。「苦情」などです。
ユーザー プロンプト	エージェントがケースを作成するときにインターセプターに表示される説明。
ターゲット URL	選択したケースタイプに対して開くフォームビューのターゲット URL。
順序	ケースタイプがインターセプターに表示される順序。

6. [送信] を選択します。

エージェントワークスペースを整理する

ランディングページとレコードページ、エージェントツール、ケースのルーティングとアサインなどのワークスペースを構成します。

CSM 構成可能ワークスペース

CSM 構成可能ワークスペースをセットアップし、ワークスペース UI を拡張して、エージェントのカスタマーサービスプロセスを最適化します。

ケースのルーティングとアサイン

CSM 構成可能ワークスペースの適切なカスタマーサービスエージェントにケースを自動的にルーティングするように高度なワークアサインメント (AWA) を設定します。

エージェントツール

顧客セントラル、動的関連レコード、モバイルアプリケーション、ガイド付きディシジョン、プレイブックなどのエージェント用の組織ツールを構成します。

CSM 構成可能ワークスペース

CSM 構成可能ワークスペースは、顧客の質問に回答し、顧客の問題を解決するために必要なツールをエージェントに提供するユーザーインターフェイスです。

ワークスペース UI

ワークスペース UI は、エージェントの効率を向上させ、問題を速やかに解決できるように構築されています。エージェントは単一のビューから次のことができます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 最適化された直感的なレイアウトで複数の問題を同時に処理します。
- 機械学習を利用した自動提案により、問題を迅速に解決します。
- 問題の頻度と影響度に基づいて、潜在的な重大インシデントを通知します。
- ライブアクティビティフィードと分析により、最新情報を常に把握し、重要なインサイトを得ることができます。

概要

ワークスペースは、一連のツールを提供する集約的な作業領域です。この領域により、ユーザーはジョブ全体を効率的に完了できます。カスタマーサービスエージェント、マネージャー、ヘルプデスクプロフェッショナルなどのユーザーに、顧客からの質問に回答したり、顧客の問題を解決したりするための一連のツールを提供します。

複数のケースを管理するマルチタブインターフェイスや、現在のタスクに関して迅速に情報を伝えるコンテキスト表示など、ワークスペースには、ユーザーの効率を高める機能も含まれています。ワークスペースを構成する主な機能の詳細については、「Exploring Workspace (ワークスペースの詳細)」を参照してください。

ワークスペースは、ページとページバリアントを使用して、テーブルとレコードの情報を表示します。一部のページは CSM 構成可能ワークスペースアプリケーションで提供されます。詳細については、「CSM Configurable Workspace record pages (CSM 構成可能ワークスペースのレコードページ)」を参照してください。

テンプレートからまたは最初からページを作成したり、既存のページバリアントを複製してカスタマイズしたりすることもできます。UI ビルダー (Web ユーザーインターフェイスビルダー) を使用して、ページとバリアントを作成およびカスタマイズできます。詳細については、「Creating pages and page variants (ページとページバリアントの作成)」を参照してください。

UI ビルダー

UI ビルダーは、ワークスペース用のページをビルドできる Web ユーザーインターフェイスビルダーです。UI ビルダーを使用すると、次のことができます。

- ページレイアウトとコンポーネントを構成する
- カスタムコンポーネントをワークスペースに拡張および展開する
- UI ビルダーコンポーネントを利用して追加のソリューションをビルドする

ページとコンポーネントの操作方法に関する詳細については、次のトピックを参照してください。

- UI ビルダーでのコンポーネントの操作の詳細については、「コンポーネントの操作」を参照してください。
- 利用可能なコンポーネントについては、「https://developer.servicenow.com/dev.do#!/reference/now-experience/sandiego/components」を参照してください。

ワークスペースのチュートリアル

次のチュートリアルでは、ワークスペースのさまざまな部分について説明し、ワークスペースの仕組みの概要を提供します。

- 「Workspace tutorial for agents starting with a record (レコードから開始するエージェント向けのワークスペースチュートリアル)」
- 「Workspace tutorial for agents starting with a chat (チャットから開始するエージェント向けのワークスペースチュートリアル)」

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アプリケーション情報

CSM 構成可能ワークスペースアプリケーションは ServiceNow Store から入手できます。CSM 構成可能ワークスペースを使用すると、エージェントは顧客と連携し、質問に回答し、ケースを作成し、問題を解決できます。

ストアでアプリを要求する

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

関連情報

ワークスペースのリスト

CSM 構成可能ワークスペースの機能

CSM 構成可能ワークスペースには、顧客を支援してケースを解決するためにエージェントが利用できる機能がいくつかあります。

CSM 構成可能ワークスペースインターフェイスの機能

これらのトピックを使用して、CSM 構成可能ワークスペースのインターフェイス、ランディングページ、およびフォームについての概要を理解してください。

CSM 構成可能ワークスペースの機能の概要

機能の概要	説明
CSM ワークスペースのランディングページ	新規、アサイン済み、高優先度のケースとそれらのグループにアサインされたケースの概要が示されます。
CSM ワークスペースのフォームヘッダー	構成可能なフォームヘッダー、ヘッダーに含まれるプライマリ値とセカンダリ値、およびこの情報が表示される場所の概要を示します。
CSM ワークスペースフォームの機能	エージェントアクション、アカウント階層、特記事項、関連リスト、およびエージェントアシストについて概説します。
CSM ワークスペースのフォームリボンとコンポーネント	ケースの詳細の簡単な概要をエージェントに提供します。このフォームリボンのコンポーネントには、連絡先、コンシューマーの概要、タイムライン、SLA 詳細など、ケースの関連情報が表示されます。

その他の機能

CSM 構成可能ワークスペースでは、いくつかの追加機能を利用できます。

その他の CSM 構成可能ワークスペースの機能

機能	説明
CSM 向け AWA	高度なワークアサインメント (AWA) を使用すると、可用性、キャパシティ、およびスキルに基づいて作業アイテムをエージェントに自動的にアサインすることができます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

その他の **CSM** 構成可能ワークスペースの機能 (続く)

機能	説明
チャットの要約	チャットの要約を使用して、チャット会話のサマリーを自動的に作成します。
カスタマーサービスのワークフォース最適化	人員の最適化を使用して、人員の生産性を管理および維持します。作業をチームに効率的にルーティングし、チームのスキルとスケジュールを管理し、パフォーマンスを監視します。
顧客セントラル (Customer Central)	顧客セントラル (Customer Central) を使用して、顧客に関するすべての情報を 1 か所に集約し、エージェントに提供します。この機能により、エージェントは、顧客の問題をすばやく特定し、効率的で協力的なサービスを提供できるようになります。
カスタマーサービスケースタイプ	ケースタイプを使用し、さまざまなタイプの顧客の問題を処理します。ケースタイプは、クレジットカードの紛失や欠損など、特定のタイプの問題を解決するのに必要なプロセスとデータを特定します。
プロアクティブカスタマーサービスオペレーション	この機能を使用して、顧客が使用するデジタルサービスを追跡し、サービス中断のケースを積極的に作成します。
カスタマーサービス管理向けプレイブック	プレイブックを使用して、特定のタイプのカスタマーサービスケースを解決するのに必要なタスクを完了するためのステップバイステップガイダンスを提供します。
カスタマーサービス管理 (CSM) のガイド付きデシジョン	ガイド付きデシジョンを使用して、カスタマーサービスエージェントが、構造化されたトラブルシューティングプロセスを実行できるようにガイドすることで、複雑なケースをより迅速かつ効率的に解決します。
ルックアップと検証	この機能を使用すると、エージェントは、名前、電話番号、レコード番号などの情報を使用して、連絡先やコンシューマーをすばやくルックアップできます。
ケースアクションステータス	エージェントが注意が必要なケースを簡単に識別できるように、ケースアクションステータス機能を使用します。
ケース解決までの推定時間	機械学習を使用して、簡単な説明、カテゴリ、優先度、アサイン先グループなどのケース属性に基づいて、ケース解決までの推定時間 (ETTR) を予測します。

CSM 構成可能ワークスペース ランディングページ

ランディングページは、ワークスペースでユーザーに表示される最初の画面です。ランディングページには、ユーザーにアサインされたロールに合わせて調整されたコンテンツが表示され、ユーザーが作業を開始するために必要な情報が提供されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ランディングページには、フィルタリングされたリスト、KPI など、ユーザーが一箇所で情報にアクセスできるようにする機能を含めることができます。CSM ワークスペースのランディングページでは、カスタマーサービスエージェントとマネージャーに対し、アサインされたケースとケースタスクのリスト、およびエージェント、グループおよび組織のメトリクスが表示されます。

エージェントはランディングページを使用して作業を開始し、ケースとケースタスクをすばやくスキャンして優先順位を付け、レコードにアクセスし、パフォーマンスを追跡できます。

CSM 構成可能ワークスペース ランディングページ

CSM 構成可能ワークスペースにはいくつかのランディングページがあります。

CSM ランディングページと CSM ランディングページ - プレミアム

これらのランディングページでは、コンポーネントを使用してリストとメトリクスを表示します。アドミニストレーターは UI ビルダー でこの情報を設定し、対象者ごとに異なるランディングページを作成できます。

プラグインの有効化に基づいて、ランディングページには 2 つのバージョンがあります。詳細については、「CSM ワークスペースのランディングページのプラグイン」を参照してください。

CSM ダッシュボード

このランディングページでは、ダッシュボードを使用して情報を表示します。ユーザーは、提供されたダッシュボードを複製して必要に応じて変更することも、新しいダッシュボードを作成して他のユーザーと共有することもできます。

CSM ワークスペースのランディングページのプラグイン

次の表に、CSM ワークスペースのランディングページのプラグイン要件を示します。

CSM ランディングページのプラグイン要件

ランディングページ	プラグイン要件
CSM ランディングページ	CSM 構成可能ワークスペース プラグイン (sn_csm_wrkspc) で利用できます。
CSM ランディングページ - プレミアム	次のプラグインで使用できます。 • CSM 構成可能ワークスペース (sn_csm_wrkspc) • パフォーマンスアナリティクス - Content Pack - カスタマーサービス管理 (CSM) - Advanced (com.snc.pa.customer_service_advanced)
CSM ダッシュボード	CSM 構成可能ワークスペース プラグイン (sn_csm_wrkspc) で利用できます。

CSM ランディングページ

CSM ランディングページでは、アサインされたケースとケースタスクのリストと、エージェント、グループおよび組織のメトリクスのリストがユーザーに対して表示されます。

カスタマーサービスエージェントおよびマネージャーは、CSM ランディングページを使用して、作業の迅速なスキャンと優先順位付け、レコードへのアクセス、およびパフォーマンスの追跡を行います。アドミニストレーターは、 独自のビジネスニーズを満たすために、UI ビルダー のランディングページをカスタマイズできます。

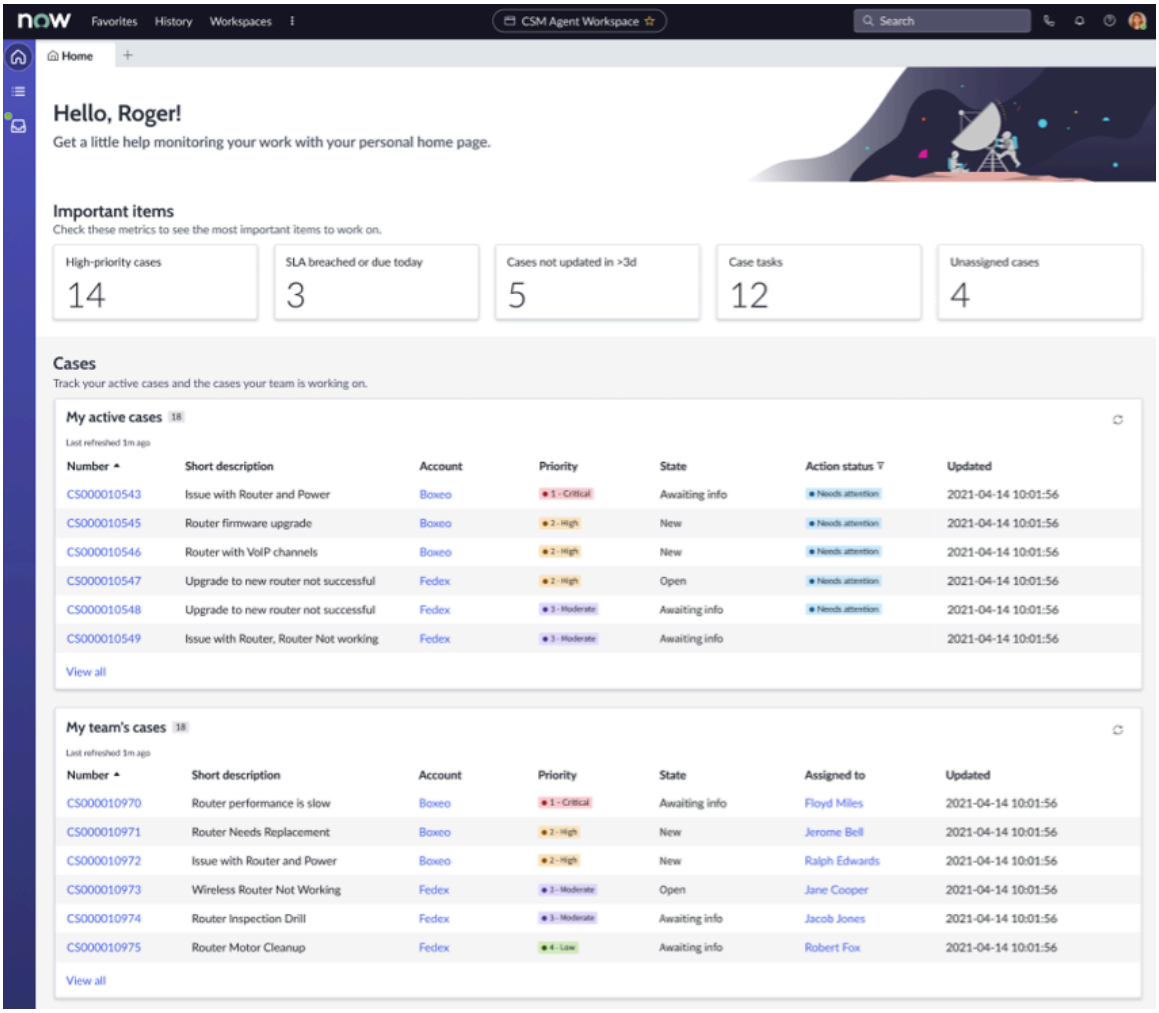
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

CSM ランディングページには、ケース情報を表示するコンポーネントに加えて、コンポーネントデータをさらに細分化するための可視化も含まれています。これらの可視化は、それぞれデータソースに接続されています。たとえば、[高優先度のケース] コンポーネントには、P1 とエスカレーション済みケースの可視化に加え、注意が必要なケースも含まれます。

CSM ランディングページは、CSM 構成可能ワークスペース (sn_csm_wrkspc) プラグインで利用できます。このランディングページは、CSM 構成可能ワークスペースのデフォルトのランディングページです。

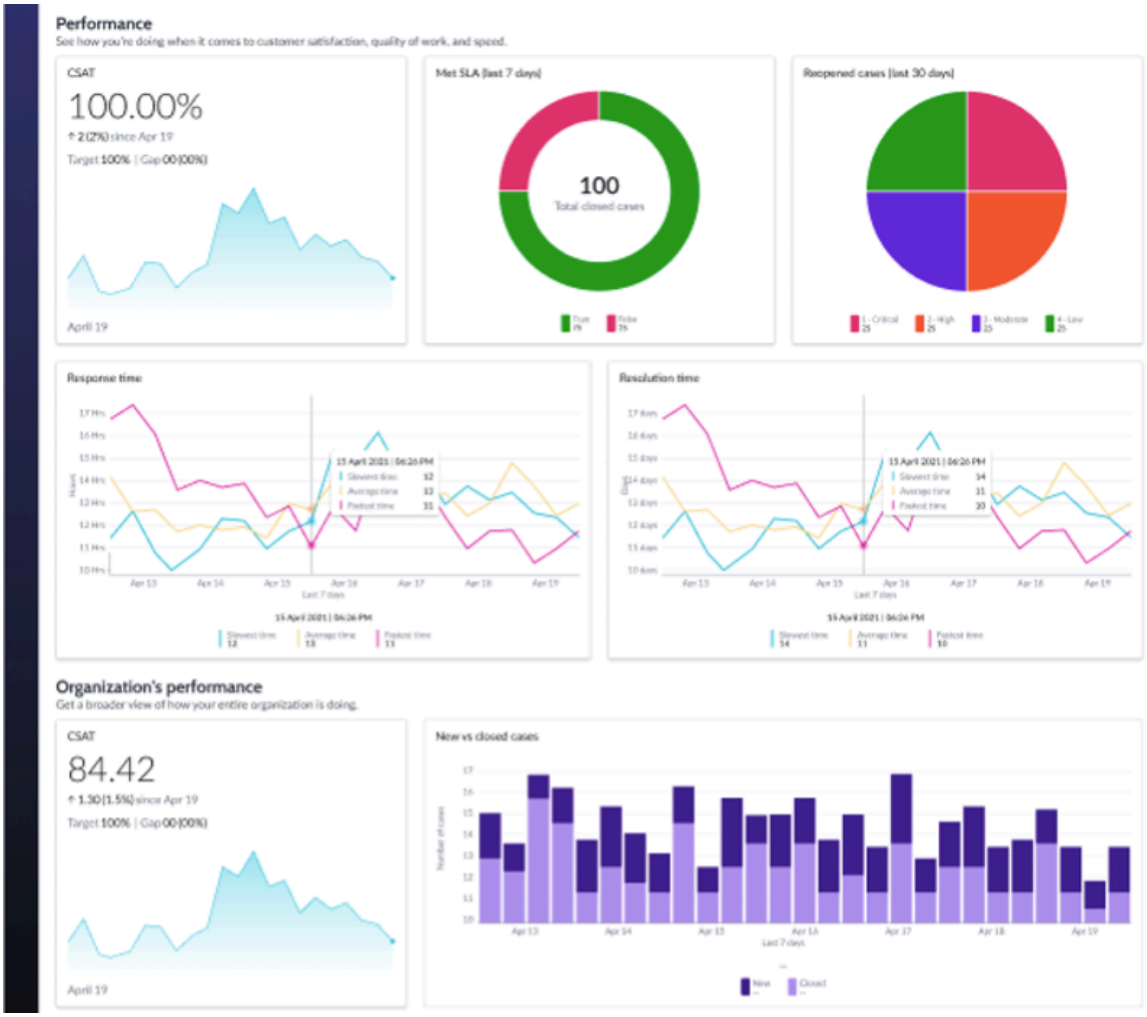
注: 既存の CSM 構成可能ワークスペース ランディングページをカスタマイズしていないアップグレードのお客様は、Xanadu リリースで利用可能なランディングページに自動的にアップグレードされます。既存の CSM 構成可能ワークスペース ランディングページをカスタマイズしたアップグレードのお客様は、Xanadu ランディングページを手動で受け入れる必要があります。

CSM ランディングページ - アサインされたケースとケースタスク



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

CSM ランディングページ - パフォーマンスメトリクス



CSM ランディングページのセクションとコンポーネント

CSM ランディングページには、重要なアイテム、レコードリスト、およびパフォーマンスデータを表示するさまざまなセクションとコンポーネントが含まれています。

CSM ランディングページと **CSM** ランディングページ - プレミアムのセクションとコンポーネント

セクション	説明
重要なアイテム	このセクションには、エージェントの最も重要な作業アイテムを表示する単一スコアカードが含まれています。 • 高優先度ケース：P1 ケース、エスカレーション済みケース、および注意が必要なケースが含まれます。 • **SLA** 違反または今日が期限 • **4** 日間以上更新がないケース • ケースタスク • 未アサインのケース：未アサインで、エージェントのいずれかのアサイン先グループに属するケース。 スコアカードをクリックすると、適切なフィルター条件を持つレコードリストが表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

CSM ランディングページと **CSM** ランディングページ - プレミアムのセクションとコンポーネント (続く)

セクション	説明
ケース	このセクションには、次の 2 つのレコードリストが含まれています。 • 自分のアクティブなケース • 自分のチームのケース ケース番号をクリックすると、新しいタブが開き、ケースレコードが表示されます。
パフォーマンス	このセクションには、エージェントのパフォーマンスを追跡するインジケーターが含まれています。 • **SLA** 適合 (過去 **7** 日間) • 再オープンされたケース (過去 **30** 日間) パフォーマンスアナリティクス - Content Pack - カスタマーサービス管理 (CSM) - Advanced プラグインを有効化すると、[パフォーマンス] セクションで次のインジケーターを使用できます。 • **CSAT**：過去 7 日間にエージェントにアサインされたケースに基づく顧客満足度スコア。 • 応答時間 • 解決時間 インジケーターをクリックすると、レコードのフィルター済みリストまたは KPI 詳細ページが表示されます。
組織のパフォーマンス	このセクションには、組織のパフォーマンスを追跡するインジケーターが含まれています。 • **CSAT**：過去 7 日間の顧客満足度スコア。 • 新規ケースとクローズ済みケース：過去 7 日間の新規ケースおよびクローズ済みケースの日次集計。 インジケーターをクリックすると、KPI 詳細ページが表示されます。 **注:** このセクションは CSM ランディングページ - プレミアムで使用できますが、パフォーマンスアナリティクス - Content Pack - カスタマーサービス管理 (CSM) - Advanced プラグインの有効化が必要です。

CSM 構成可能ワークスペースのランディングページの作成

エージェントのランディングページを作成するには、UI ビルダーを使用します。詳細は、以下のトピックを参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- CSM 構成可能ワークスペースのランディングページの作成
- ワークスペースのカスタムランディングページの作成
- UI ビルダーでのカスタムランディングページの作成

複数のランディングページの作成

複数のランディングページを作成することができます。ただし、ユーザーに対して表示されるのは、単一のランディングページのみです。表示されるランディングページは、次の設定によって異なります。

- [アクティブ] フィールドの設定。ランディングページを表示するには、このフィールドを [true] に設定する必要があります。
- ランディングページの [順序]。順序値が小さいページは、順序値が大きいページよりも優先されます。最も低い番号のアクティブなページが表示されます。
- 権限が定義されている場合、ユーザーは、必要なロールがあるか、または必要なアサイン先グループのメンバーであるかどうかをランディングページで確認できます。複数のロールとアサイン先グループ条件は、OR 条件として扱われます。

CSM ランディングページ - プレミアム

CSM ランディングページ - プレミアムでは、アサインされたケースとケースタスクのリストと、エージェント、グループおよび組織のメトリクスのリストがユーザーに対して表示されます。

カスタマーサービスエージェントおよびマネージャーは、CSM ランディングページ - プレミアムを使用して、作業の迅速なスキャンと優先順位付け、レコードへのアクセス、およびパフォーマンスの追跡を行います。アドミニストレーターは、 独自のビジネスニーズを満たすために、UI ビルダー のランディングページをカスタマイズできます。

CSM ランディングページ - プレミアムには、ケース情報を表示するコンポーネントに加えて、コンポーネントデータをさらに細分化するための可視化も含まれています。たとえば、[高優先度のケース] コンポーネントには、P1 とエスカレーション済みケースの可視化に加え、注意が必要なケースも含まれます。また、[パフォーマンス] セクションと [組織のパフォーマンス] セクションに追加のインジケーターと可視化も含まれます。これらの可視化は、それぞれデータソースに接続されています。

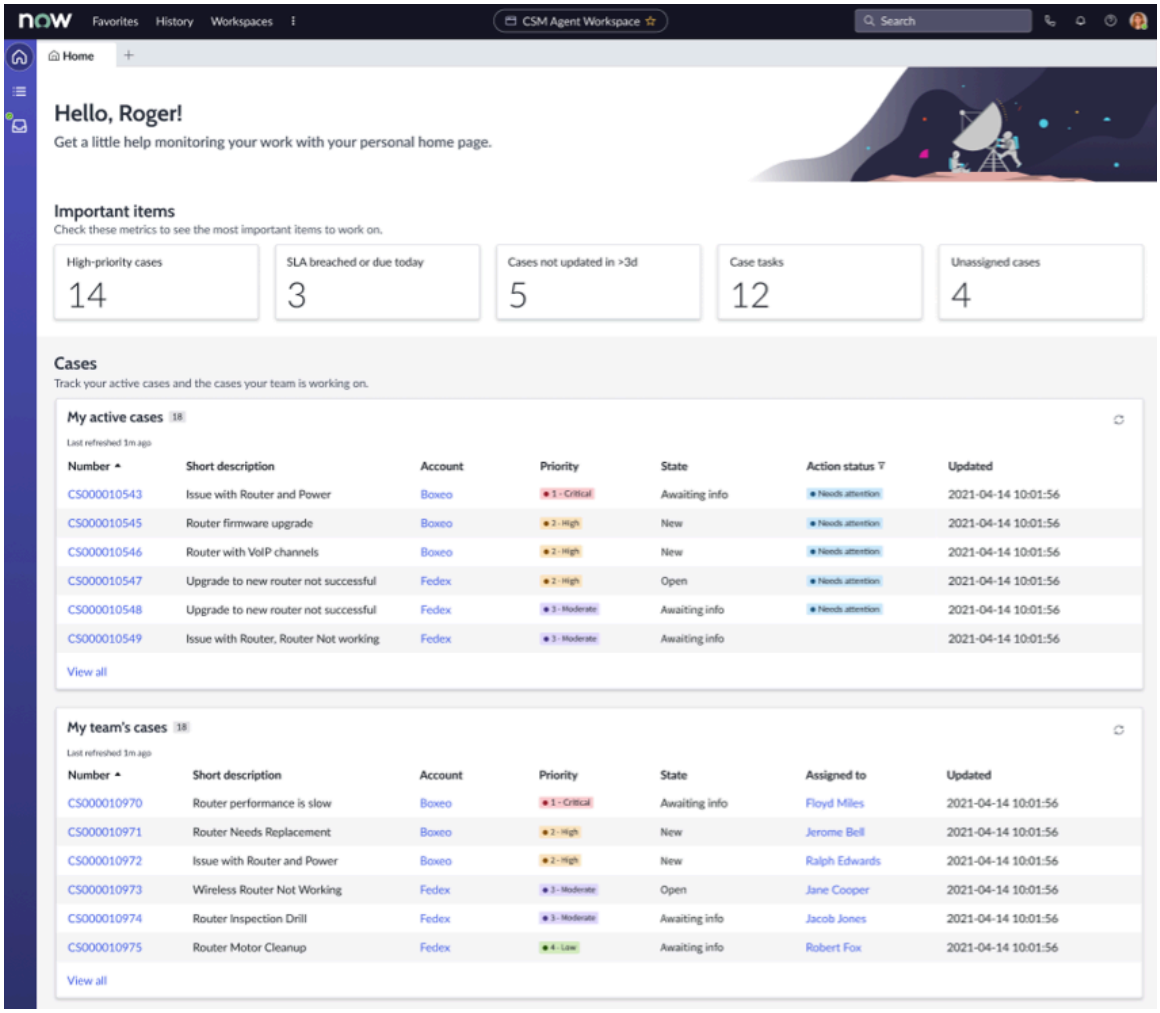
CSM ランディングページ - プレミアムは、次のプラグインで利用できます。

- CSM 構成可能ワークスペース (sn_csm_wrkspc)
- パフォーマンスアナリティクス - Content Pack - カスタマーサービス管理 (CSM) - Advanced (com.snc.pa.customer_service_advanced)

注: 既存の CSM 構成可能ワークスペース ランディングページをカスタマイズしていないアップグレードのお客様は、Xanadu リリースで利用可能なランディングページに自動的にアップグレードされます。既存の CSM 構成可能ワークスペース ランディングページをカスタマイズしたアップグレードのお客様は、Xanadu ランディングページを手動で受け入れる必要があります。

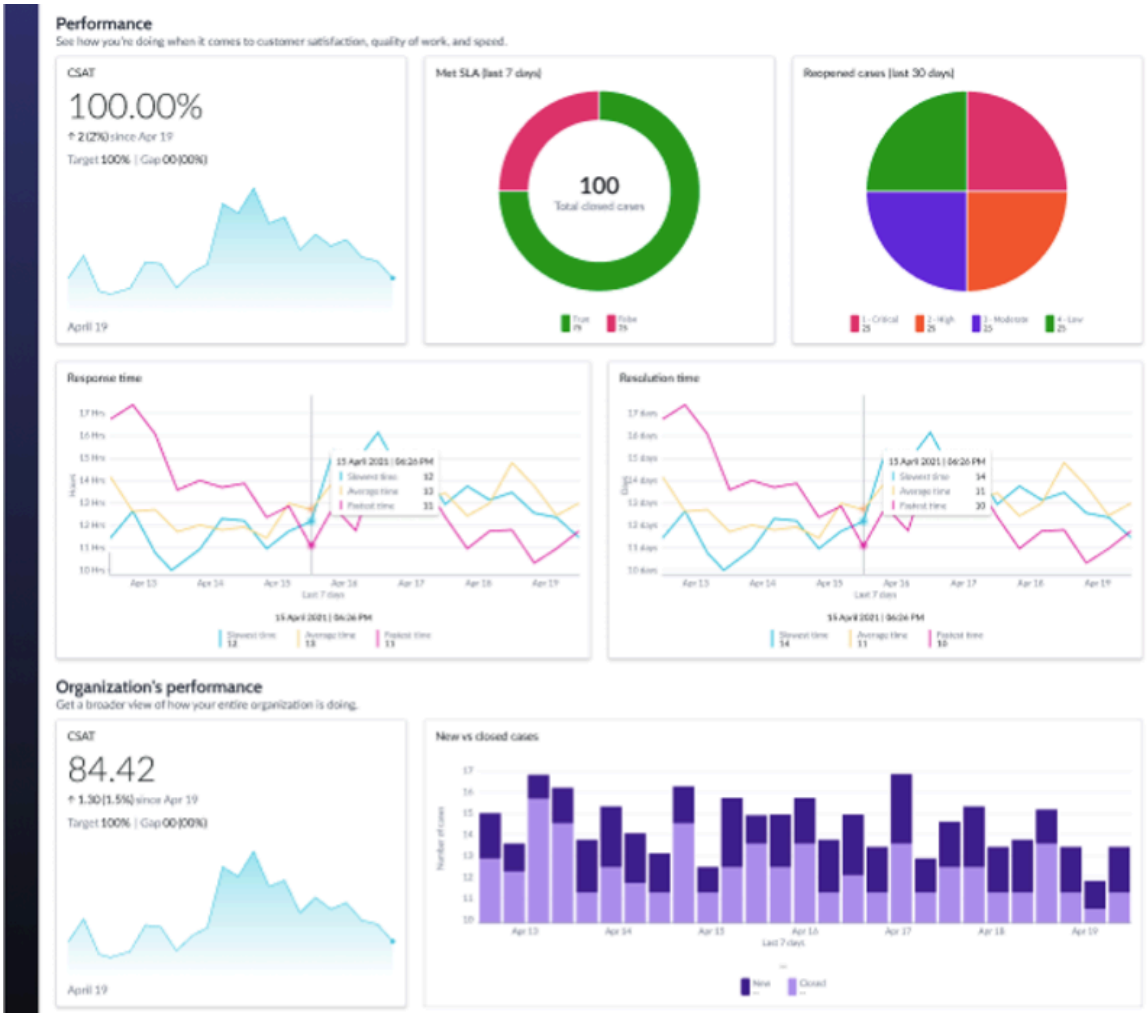
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

CSM ランディングページ - アサインされたケースとケースタスク



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

CSM ランディングページ - パフォーマンスメトリクス



CSM ランディングページ - プレミアムのセクションとコンポーネント

CSM ランディングページには、重要なアイテム、レコードリスト、およびパフォーマンスデータを表示するさまざまなセクションとコンポーネントが含まれています。

CSM ランディングページと **CSM** ランディングページ - プレミアムのセクションとコンポーネント

セクション	説明
重要なアイテム	このセクションには、エージェントの最も重要な作業アイテムを表示する単一スコアカードが含まれています。 • 高優先度ケース：P1 ケース、エスカレーション済みケース、および注意が必要なケースが含まれます。 • **SLA** 違反または今日が期限 • **4** 日間以上更新がないケース • ケースタスク • 未アサインのケース：未アサインで、エージェントのいずれかのアサイン先グループに属するケース。 スコアカードをクリックすると、適切なフィルター条件を持つレコードリストが表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

CSM ランディングページと **CSM** ランディングページ - プレミアムのセクションとコンポーネント (続く)

セクション	説明
ケース	このセクションには、次の 2 つのレコードリストが含まれています。 • 自分のアクティブなケース • 自分のチームのケース ケース番号をクリックすると、新しいタブが開き、ケースレコードが表示されます。
パフォーマンス	このセクションには、エージェントのパフォーマンスを追跡するインジケーターが含まれています。 • **SLA** 適合 (過去 **7** 日間) • 再オープンされたケース (過去 **30** 日間) パフォーマンスアナリティクス - Content Pack - カスタマーサービス管理 (CSM) - Advanced プラグインを有効化すると、[パフォーマンス] セクションで次のインジケーターを使用できます。 • **CSAT**：過去 7 日間にエージェントにアサインされたケースに基づく顧客満足度スコア。 • 応答時間 • 解決時間 インジケーターをクリックすると、レコードのフィルター済みリストまたは KPI 詳細ページが表示されます。
組織のパフォーマンス	このセクションには、組織のパフォーマンスを追跡するインジケーターが含まれています。 • **CSAT**：過去 7 日間の顧客満足度スコア。 • 新規ケースとクローズ済みケース：過去 7 日間の新規ケースおよびクローズ済みケースの日次集計。 インジケーターをクリックすると、KPI 詳細ページが表示されます。 **注:** このセクションは CSM ランディングページ - プレミアムで使用できますが、パフォーマンスアナリティクス - Content Pack - カスタマーサービス管理 (CSM) - Advanced プラグインの有効化が必要です。

CSM 構成可能ワークスペースのランディングページの作成

エージェントのランディングページを作成するには、UI ビルダーを使用します。詳細は、以下のトピックを参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- CSM 構成可能ワークスペースのランディングページの作成
- ワークスペースのカスタムランディングページの作成
- UI ビルダーでのカスタムランディングページの作成

複数のランディングページの作成

複数のランディングページを作成することができます。ただし、ユーザーに対して表示されるのは、単一のランディングページのみです。ユーザーに表示されるランディングページは、次の設定によって異なります。

- [アクティブ] フィールドの設定。ランディングページを表示するには、このフィールドを [true] に設定する必要があります。
- ランディングページの [順序]。順序値が小さいページは、順序値が大きいページよりも優先されます。
- 権限が定義されている場合、ユーザーは、必要なロールがあるか、または必要なアサイン先グループのメンバーであるかどうかをランディングページで確認できます。複数のロールとアサイン先グループ条件は、OR 条件として扱われます。

ダッシュボードのランディングページ

ユーザーが CSM 構成可能ワークスペースでダッシュボードを表示、カスタマイズ、および共有し、これらのダッシュボードをランディングページとして使用できるようにします。

ワークスペースダッシュボードを使用すると、エージェントやマネージャーなどのユーザーが独自のメトリクスを構成およびカスタマイズできます。これらのユーザーは、利用可能なダッシュボードを切り替えたり、ダッシュボードのリストとメトリクスを変更して重要な情報を追跡したりできます。また、同僚やチーム間でダッシュボードを共有することもできます。

ワークスペースダッシュボードを表示するには、システムアドミニストレーターが CSM ダッシュボードのランディングページバリアントをアクティブにし、ユーザー権限を設定します。設定すると、ページ対象者に含まれるユーザーには、CSM 構成可能ワークスペースのダッシュボードの概要ランディングページと、そのページに含まれるデフォルトのダッシュボードが表示されます。

ダッシュボードは、ダッシュボードの概要ランディングページにタイルで表されます。個々のタイルには、タイトル、作成者、ダッシュボードが認定されているかどうかが表示されるほか、ログイン中のユーザーがダッシュボードをブックマークしたことが表示されます。

ダッシュボードのランディングページのメリット

ダッシュボードをランディングページとして使用すると、ユーザーの柔軟性が向上します。ダッシュボードを簡単にカスタマイズできると、ページが大幅に使いやすくなります。ユーザーは、独自のリストとメトリクスを作成して必要な情報を表示し、これらのダッシュボードを他のユーザーと共有できます。たとえば、チームが単一のダッシュボードを共有することも、新しいエージェントが共有ダッシュボードを変更して独自のダッシュボードを作成することもできます。システムアドミニストレーターによる構成の必要がないため、ダッシュボードの作成はごく短時間で作成できます。

アプリケーション情報

[CSM ダッシュボード] ランディングページのバリアントは、**CSM** and FSM Configurable Workspace Foundation プラグイン (com.snc.uib.cwf_workspace) に含まれています。

CSM and FSM Configurable Workspace プラグインを含む CSM Configurable Workspace アプリケーションは、ServiceNow® Store から入手できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このランディングページのバリアントで利用可能なデフォルトのダッシュボードは、ユーザーロールに応じて異なります。これらのダッシュボードの一部では、すべてのダッシュボード情報を表示するために追加のプラグインが必要です。次のようなプラグインがあります。

- パフォーマンスアナリティクス - Content Pack - Customer Service (com.snc.pa.customer_service)
- パフォーマンスアナリティクス – Content Pack – カスタマーサービス管理 (CSM) – Advanced (com.snc.pa.customer_service_advanced)
- カスタマーサービスのパフォーマンスアナリティクスプレミアム版 (com.snc.pa.premium.cs)
- パフォーマンスアナリティクス - Content Pack – 高度なワークアサインメント (com.snc.pa.awa)

ストアでアプリを要求する

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

CSM ダッシュボードのランディングページバリアントのアクティブ化

CSM ダッシュボードのランディングページバリアントは、 **CSM/FSM** 構成可能ワークスペースエクスペリエンスのオプションのページバリアントです。デフォルトでは、このページバリアントは非アクティブとしてマークされ、順序値は 0 です。アクティブ化され、最小の順序番号に設定されると、ページ対象者に含まれるユーザーに対してデフォルトの CSM ランディングページの代わりに **CSM** ダッシュボードのランディングページが使用されます。

> **注:** デフォルトのランディングページである「ダッシュボードの概要」、およびそのページに含まれるデフォルトのダッシュボードは、読み取り専用モードで使用でき、例として提供されています。ランディングページとダッシュボードの複製を作成してカスタマイズすることをお勧めします。

ページバリアントの有効化と順序の設定の詳細については、「レコードページの順序の設定」を参照してください。

ダッシュボードの概要ランディングページのユーザーロール

デフォルトでは、ダッシュボードの概要ランディングページは、次のロールを持つユーザーが使用できます。

- admin
- sn_customerservice_agent
- sn_customerservice.consumer_agent
- sn_customerservice_manager

> **注:** 場所エージェントや関係エージェントなどの他のロールを持つユーザーには、**CSM** ランディングページが引き続き表示されます。

システムアドミニストレーターは、ページの対象者を設定することで、これらのデフォルトのロールを変更できます。詳細は、以下のトピックを参照してください。

- 対象者について学習する
- UI ビルダーページの対象者を追加

ダッシュボードの概要ランディングページで利用可能なダッシュボードの表示アクセス権は、ロールによって決まります。詳細については、「デフォルトのダッシュボード」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービス管理エージェントロール (sn_esm_agent) には、データの可視化作成者ロール (viz_creator) が含まれています。これは、可視化デザイナーと可視化ライブラリに関連付けられたロールです。viz_creator ロールを持つユーザーは、可視化を作成できます。カスタマーサービスエージェントロール (sn_customerservice_agent) およびコンシューマーサービスエージェントロール (sn_customerservice_consumer_agent) には、sn_esm_agent ロールが含まれます。詳細については、「のデータの可視化 プラットフォームアナリティクス」を参照してください。

ダッシュボードの概要ランディングページのデフォルトのダッシュボード

ダッシュボードの概要ランディングページでは、4 種類のダッシュボードが使用できます。これらのダッシュボードは、admin ロールを含むすべてのユーザーが読み取り専用モードで使用できます。ユーザーは、これらのダッシュボードを複製し、複製したダッシュボードに必要な変更を加えることができます。

注: これらのダッシュボードは、 プラットフォームアナリティクス エクスペリエンス からも利用できます。

ダッシュボードの概要ランディングページには、次のようなエージェント用ダッシュボードが含まれています。

- カスタマーサービスエージェント
- カスタマーサービスエージェント - 詳細

ダッシュボードの概要ランディングページには、次のようなマネージャーおよびアドミン用ダッシュボードが含まれています。

- カスタマーサービスエージェント
- カスタマーサービスエージェント - 詳細
- カスタマーサービスマネージャー
- カスタマーサービスマネージャー - 詳細

CSM 構成可能ワークスペースのランディングページのダッシュボード

ランディングページ	詳細
カスタマーサービスエージェント	CSM 構成可能ワークスペース (com.snc.uib.csm_agent_workspace) プラグインで利用できます。 初期設定では、カスタマーサービスエージェントダッシュボードの [自分の作業] タブにウィジェットが含まれています。 **注:** このタブはダッシュボード上の唯一のタブであるため、表示されません。 パフォーマンスアナリティクス - Content Pack - Customer Service (com.snc.pa.customer_service) プラグインを有効にすると、すべてのタブを含む完全な　カスタマーサービスエージェントダッシュボードが提供されます。
カスタマーサービスエージェント - 詳細	次のプラグインで使用できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

CSM 構成可能ワークスペースのランディングページのダッシュボード (続く)

ランディングページ	詳細
	• CSM 構成可能ワークスペース (com.snc.uib.csm_agent_workspace) • パフォーマンスアナリティクス - Content Pack – カスタマーサービス管理 (CSM) – Advanced (com.snc.pa.customer_service_advanced) パフォーマンスアナリティクス - Content Pack – 高度なワークアサインメント (com.snc.pa.awa) プラグインを有効にすると、[組織の傾向] タブに次の 2 つのウィジェットが追加されます。 • 問題のある自分のケース • 作成された自分の KB
カスタマーサービスマネージャー	次のプラグインで使用できます。 • CSM 構成可能ワークスペース (com.snc.uib.csm_agent_workspace) • パフォーマンスアナリティクス - Content Pack - Customer Service (com.snc.pa.customer_service) パフォーマンスアナリティクス - Content Pack - Customer Service (com.snc.pa.customer_service) プラグインを有効にすると、すべてのタブを含む完全なカスタマーサービスマネージャーダッシュボードが提供されます。
カスタマーサービスマネージャー - 詳細	次のプラグインで使用できます。 • CSM 構成可能ワークスペース (com.snc.uib.csm_agent_workspace) • パフォーマンスアナリティクス – Content Pack – カスタマーサービス管理 (CSM) – Advanced (com.snc.pa.customer_service_advanced) パフォーマンスアナリティクス - コンテンツパック – 高度なワークアサインメント (com.snc.pa.awa) プラグインを有効にすると、カスタマーサービスマネージャー - 詳細ダッシュボードに [ワークアサインメントアナリティクス] タブが追加されます。

ダッシュボードの認定

admin ロールを持つユーザーは、ダッシュボードを認定して、ダッシュボードが会社によって承認され、使用が推奨されていることを示すことができます。ダッシュボードの概要ランディングページから利用可能なデフォルトのダッシュボードは認定済みであり、アドミニストレーターはこの設定を変更できません。アドミニストレーターは、新しいダッシュボードのみを認定できます。詳細については、「プラットフォームアナリティクス ダッシュボードの認定」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ダッシュボードの操作

エージェントは、独自のダッシュボードを作成し、それらのダッシュボードを他のエージェントまたはアサイン先グループと共有できます。たとえば、エージェントは、週末の一時的なアサインなど、特定のアサインをサポートするメトリクスとリストを使用してダッシュボードを作成できます。

ダッシュボードの概要ランディングページから、マネージャーとエージェントは次の操作を実行できます。

- ロールで利用可能なデフォルトのダッシュボードを表示します。
- 利用可能なダッシュボードをフィルタリングします。
- ダッシュボードタイルを選択して、ダッシュボードを新しいタブに表示します。複数のダッシュボードが利用可能な場合、ユーザーはダッシュボードピッカーから選択して、利用可能なダッシュボードを切り替えることができます。
- デフォルトのダッシュボードを複製してカスタマイズします。
- ダッシュボード名、説明、可視化などのダッシュボードの詳細を表示します。
- 構成パネルを使用してダッシュボードを編集します。
- 他のユーザーまたはグループとダッシュボードを共有し、編集権限または表示専用権限を付与します。
- 新しいダッシュボードを作成します。
- プラットフォームアナリティクスワークスペース から可視化要素を作成して共有します。

詳細については、次の表のタスクの説明を参照してください。

ダッシュボードのランディングページでのユーザーのタスク

タスク	説明
ロールで利用可能なデフォルトのダッシュボードを表示	1. [ワークスペース] > **[CSM/FSM 構成可能ワークスペース]** を選択します。 ダッシュボードの概要ランディングページに、利用可能なダッシュボードが表示されます。 2. ダッシュボードタイルを選択して、ダッシュボードを新しいタブに表示します。
ダッシュボードの詳細を表示	1. ダッシュボードを選択します。 2. 情報アイコン ( ) を選択して、[詳細] パネルを開きます。
ダッシュボードをフィルタリング	ダッシュボードの概要ランディングページでは、いくつかのフィルターオプションを使用できます。ユーザーは、次の方法で利用可能なダッシュボードをフィルタリングできます。 • 名前または所有者別 (検索バー内) • 最近：最近作成されたダッシュボードを表示します。 • ブックマーク済み：ブックマークされたダッシュボードのみを表示します。 • 認定済み：アドミニストレーターが認定したダッシュボードのみを表示します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ダッシュボードのランディングページでのユーザーのタスク (続く)

タスク	説明
	• 自分が作成：自分が作成したダッシュボードのみを表示します。 • 自分と共有：自分と共有されているダッシュボードのみを表示します。 • すべて：自分がアクセスできるすべてのダッシュボードを表示します。
ダッシュボードの複製	1. [その他のアクション] メニュー ( ) を選択します。 2. [複製] を選択します。 3. [ダッシュボードを複製 (Duplicating dashboard)] ポップアップウィンドウで、新しい名前と説明を入力します。 4. ポップアップウィンドウで [複製] を選択します。 5. 複製したダッシュボードにアクセスするには、次の手順を実行します。 ◦ 情報メッセージで [開く **(Open it)]** を選択します。 ◦ ダッシュボードの概要ランディングページでダッシュボードタイルを選択します。 詳細については、「 プラットフォームアナリティクス ダッシュボードの複製 」を参照してください。
ダッシュボードを編集	1. [編集] を選択します。 2. 目的のダッシュボードタブを選択します。 3. 既存の要素を編集するか、新しい要素を追加します。これらのタスクについての詳細は「ダッシュボード プラットフォームアナリティクス 編集 」を参照してください。
ダッシュボードを共有	1. [その他のアクション] メニュー ( ) を選択します。 2. [共有] を選択します。 3. [共有ダッシュボード] ポップアップウィンドウで、[アクセス権を付与] フィールドにユーザー、グループ、またはロールを追加します。 4. 必要に応じて、ダッシュボードの権限を有効にするチェックボックスをオンにします。 5. [閲覧者として追加]または[エディターとして追加] のいずれかを選択します。 6. 選択したユーザー、グループ、またはロールが [アクセスを管理] セクションに追加されます。ここから権限を変更できます。 7. [確認] をクリックします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ダッシュボードのランディングページでのユーザーのタスク (続く)

タスク	説明
	詳細については、「プラットフォームアナリティクス ダッシュボードを共有する」を参照してください。
ダッシュボードを作成	1. ダッシュボードの概要ランディングページで、[新規ダッシュボードを作成] を選択します。 2. [新しいダッシュボード] ポップアップウィンドウで、[インラインエディター] を選択します。 3. 名前と説明を入力し、[新規ダッシュボードを作成] を選択します。新しいダッシュボードが編集モードで開きます。 4. ダッシュボードに新しい要素を追加します。このステップの詳細については、「インラインエディターを使用したダッシュボードの作成」を参照してください。 インラインエディターでダッシュボードを作成する場合、ダッシュボード上の情報を整理して入力するために役立つ要素をいくつか使用できます。詳細については、「プラットフォームアナリティクス のダッシュボードの概要」を参照してください。
ダッシュボードを印刷	1. [その他のアクション] メニュー ( ) を選択します。 2. [印刷対応] を選択します。 詳細については、「プラットフォームアナリティクス ダッシュボードの印刷」を参照してください。
ダッシュボードのブックマーク	1. [その他のアクション] メニュー ( ) を選択します。 2. [ブックマークに追加] を選択します。 詳細については、「プラットフォームアナリティクス ダッシュボードのブックマーク」を参照してください。

CSM 構成可能ワークスペースのフォームヘッダー

CSM 構成可能ワークスペースのフォームヘッダーでは、ケース、アカウント、連絡先の情報をひと目で確認できます。

フォームヘッダーには、1 つのプライマリ値と、いくつかのセカンダリ値があります。ケース、アカウント、および連絡先フォームのフォームヘッダーに含まれている情報を構成できます。

フォームヘッダー値

フォーム	プライマリ値	セカンダリ値
ケース	簡単な説明	• アカウントおよび連絡先 (B2B) • コンシューマー (B2C)

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

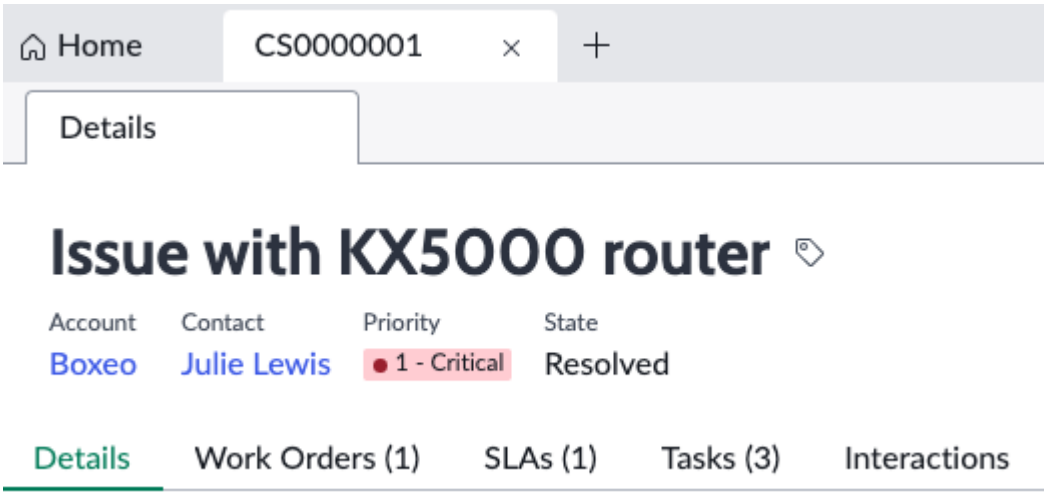
フォームヘッダー値 (続く)

フォーム	プライマリ値	セカンダリ値
		• 優先度 • 状況
アカウント	アカウント	主連絡先
連絡先	連絡先	アカウント

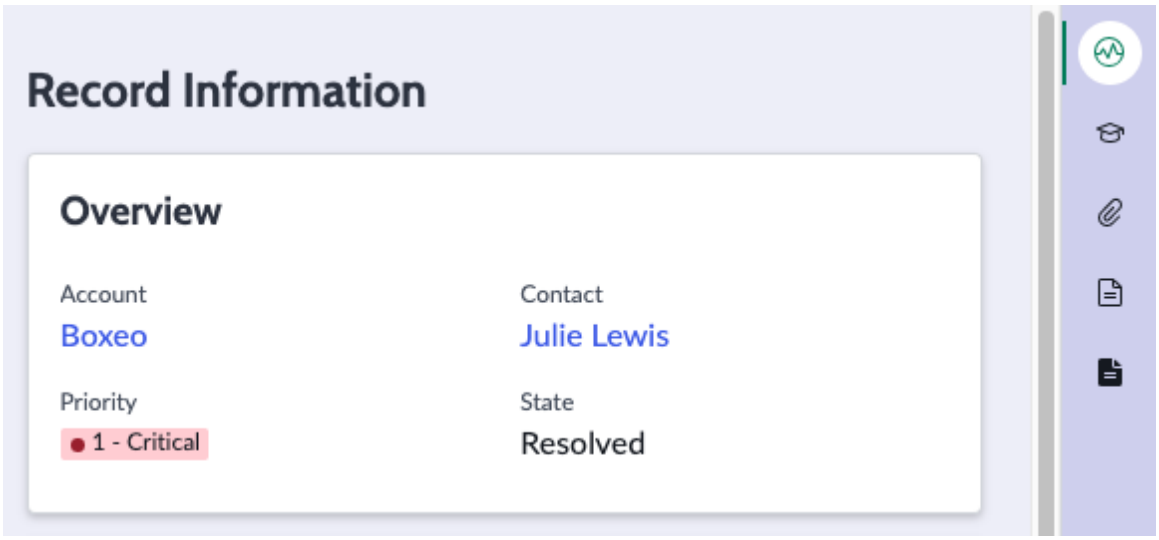
フォームヘッダーのセカンダリ値の表示

プライマリ値の下またはコンテキストサイドパネルにセカンダリ値を表示するようにフォームヘッダーを構成できます。*record_secondary_values_location* により、この設定を制御します。

プライマリ値の下にケースフォームヘッダーのセカンダリ値を表示する



コンテキストサイドパネルに表示されたケースフォームヘッダーのセカンダリ値



CSM 構成可能ワークスペースでフォームヘッダーを構成する方法の詳細については、以下のトピックを参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- CSM 構成可能ワークスペースでフォームヘッダーを設定
- コンテキストサイドパネルにフォームリボンとフォームヘッダーのセカンダリ値を表示する

注: 1 つのフォームヘッダー構成、**CSM/FSM** 構成可能ワークスペースヘッダー構成は、CSM 構成可能ワークスペースに含まれます。

フォームヘッダーのコンポーネント

CSM 構成可能ワークスペース の場合、フォームヘッダーは、UI ビルダー で構成できる個々のコンポーネントで構成されます。

個々のコンポーネントは、柔軟で詳細な構成オプションを顧客に提供します。顧客は、これらのコンポーネントの配置、サイズ、および間隔を制御して、エージェントが必要とする追加情報を表示できます。

データ値ブロックコンポーネントは、フォームヘッダーとコンテキストサイドパネルにセカンダリ値を表示するのに使用されます。

CSM 構成可能ワークスペースのフォームリボンとコンポーネント

フォームリボンには、ケースの関連情報を表示し、ケースの詳細の簡単な概要をエージェントに提供するコンポーネントが含まれています。これらのコンポーネントには、連絡先、コンシューマーの概要、タイムライン、SLA の詳細が含まれます。

ケース情報の表示に加えて、エージェントはリボンコンポーネント内のリンクを使用して電話をかけたり、メールメッセージを作成したりすることができます。エージェントは、リボンの上部にあるボタンをクリックして、必要に応じてリボンを表示または非表示にすることもできます。

カスタマーサービス管理 (CSM) リボンコンポーネント

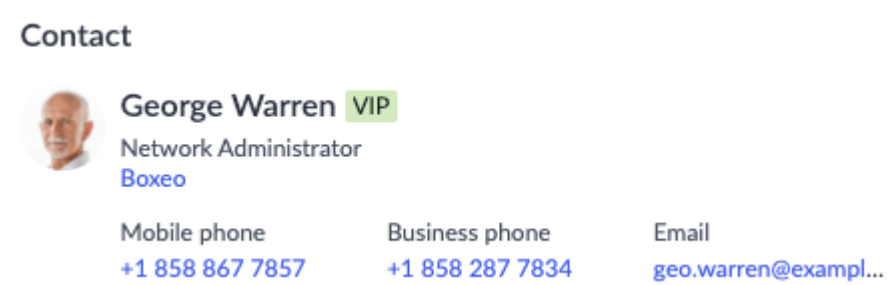
カスタマーサービス管理 (CSM) では、ケースフォームのリボンを設定して、1 つ以上の利用可能なリボンコンポーネントを含めることができます。

- Customer 360
- タイムライン
- アクティブな SLA
- [解決時間] コンポーネント

Customer 360 リボンコンポーネント

Customer 360 コンポーネントは、連絡先またはコンシューマー名、メールアドレス、電話番号などの顧客情報を表示します。

Customer 360 リボンコンポーネント



Customer 360 コンポーネントを設定して、次の表に記載されているフィールドなど、さまざまなフィールドを表示できるようにします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
ヘッダー	ヘッダーには顧客情報が含まれています。 • B2B 顧客の場合：[主連絡先] または [連絡先] のいずれかが表示されます。 • B2C 顧客の場合：[コンシューマー] が表示されます。 • プロキシ連絡先ロール (sn_customerservice.proxy_contact) を持つ内部連絡先の場合：[内部連絡先] が表示されます。 注: プロキシ連絡先の CSM 拡張 (com.snc.csm_proxy_contacts) プラグインが必要です。
アバター	画像やアイコンなど、顧客の ID のグラフィック表現
名前	顧客の名前。
役職	顧客の役職
アカウント	B2B 顧客の場合、連絡先に関連付けられたアカウント
電話番号	• 連絡先の場合：[携帯電話] と [勤務先電話] • コンシューマーの場合：[携帯電話] と [自宅電話]
メールアドレス	顧客のメールアドレス

Customer 360 コンポーネントは、選択した参照テーブルのドット連結をサポートしています。次のテーブルのフィールドを表示できます。

- ユーザー [sys_user]
- 連絡先 (customer_contact)
- コンシューマー (csm_consumer)

ドット連結フィールドの情報を表示するように Customer 360 コンポーネントを構成すると、そのフィールドのラベルには テーブル.列という形式の名前ではなく、列名が表示されます。

注: B2B 顧客の場合、Customer 360 コンポーネントには、非常に重要な人物 (VIP) アカウントやエスカレートされたアカウントを示す、色付けされたタグも含めることができます。

Customer 360 コンポーネントから、エージェントは次のアクションを実行できます。

アクション	説明
連絡先またはコンシューマーにメールを送る	[メール] フィールド内のアドレスをクリックして、連絡先またはコンシューマーにメールを送信します。このアクションを実行すると、次のフィールドに自動入力された新しいメールが、メールエディターで開きます。 • 宛先：連絡先またはコンシューマーのメールアドレス • 件名：ケース番号と簡単な説明

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

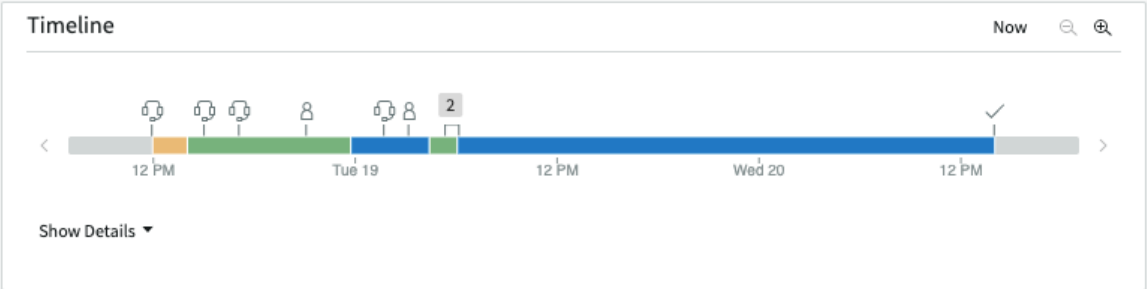
アクション	説明
連絡先またはコンシューマーに電話をかける	電話データ連携が有効な場合、エージェントは電話番号フィールドのいずれかの番号をクリックして、連絡先またはコンシューマーに電話をかけます。OpenFrame ウィンドウには、連絡先またはコンシューマーの名前とアカウントに関する情報が表示されます。
アカウントレコードを表示する	エージェントは、[アカウント] リンクをクリックして、アカウントレコードを開きます。

タイムラインのリボンコンポーネント

タイムラインコンポーネントには、ケースのステータスの変更や、エージェントと要求者 (通常は顧客) 間のやり取りなど、ケースのアクティビティの時系列の概要が表示されます。また、履行者と要求者がケースにどのぐらいの時間を費やしたかも示します。

注: ワークスペースアドミニストレーターは、タイムラインコンポーネント属性を設定するときに、エージェントロールを選択できます。

タイムラインのリボンコンポーネント



タイムラインでは、そのケースがエージェント側または顧客側である場合などに、アイコンを使用して時間の範囲を表示するためにアイコンを使用して時間の範囲を表示イベントや色を表示します。エージェントは、タイムライン内のイベントアイコンをポイントして、ツールヒントと補足情報を表示できます。

注: タイムラインコンポーネントは、選択したエンティティテーブル (ケーステーブルなど) の解像度シェイパー構成を使用します。

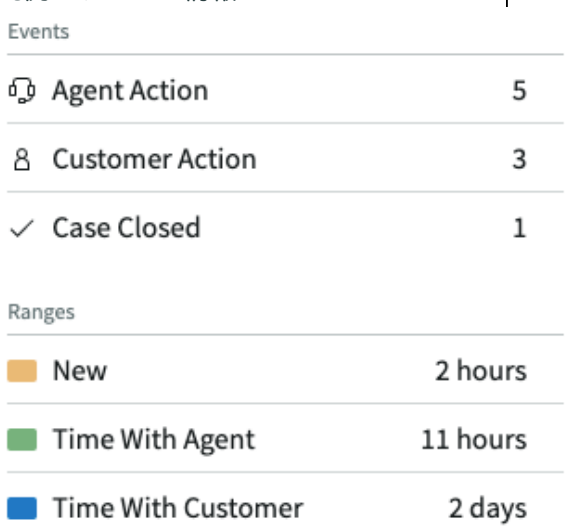
タイムラインには次の機能が含まれています。

タイムラインの機能

タイムライン機能	説明
グローバル開始日と終了日	グローバル開始日はケースが作成された日付です。グローバル終了日はケースがクローズされた日付です。
開始日と終了日	タイムライン上の特定の時間枠を特定する開始日と終了日。デフォルトの時間枠は 1 週間です。 • デフォルトの終了日は現在の日付です。 • デフォルトの開始日は現在の日付から 7 日を引いた日付です。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タイムラインの機能 (続く)

タイムライン機能	説明
ヘッダー	タイムラインの構成可能なタイトル。システムアドミニストレーターロールを使用して、リボン設定フォームの [名前] フィールドにタイトルを追加できます。
凡例	イベントと範囲のサマリー情報を表示するには、[詳細を表示] をクリックします。 凡例のサマリー情報 
イベント	イベントは、アイコンを使用してタイムラインに表示されます。イベントの各タイプには、対応する一意のアイコンがあります。イベントが発生した時間もキャプチャされるので、イベントはタイムラインに時系列順に表示されるます。
グループ化されたイベント	クローズされたイベントは、グループアイコンを使用してグループ化して表示することができます。イベントがグループ化されると、タイムラインには、グループ内のイベント数とバッジアイコンが表示されます。
イベントサマリー	イベントサマリーは、タイムラインの凡例に表示されます。各サマリーには、イベントと発生回数が表示されます。 **注:** イベントサマリーには、タイムラインにビジュアル化されたオブジェクトのライフサイクル全体におけるイベントの発生が含まれます。
時間範囲	時間範囲は、カラーを使用してタイムラインに表示されます。各範囲には、対応する一意のカラーと開始時間と終了時間があります。デフォルト範囲は次のとおりです。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タイムラインの機能 (続く)

タイムライン機能	説明
	• 青：エージェント側 • 緑： 顧客側
時間範囲サマリー	時間範囲サマリーは、タイムラインの凡例に表示されます。各サマリーには、範囲、対応するカラー、合計期間がリスト表示されます。 注: 範囲サマリーには、タイムラインにビジュアル化されたオブジェクトのライフサイクル全体における範囲の発生が含まれます。
ツールヒント	イベントアイコンをポイントすると、追加情報が表示されます。
Zoom	タイムラインをズームインして、狭い時間枠で詳細を表示したり、ズームアウトしてより広い時間枠で多くのイベントを表示したりできます。 • タイムラインで ズームインアイコンまたはズームアウトアイコンをクリックします。 • キーボードでズームインおよびズームアウト機能を使用します (**Ctrl** + **+** および **Ctrl** + **-**)。 • カーソルのズームインおよびズームアウト機能を使用します。
パン	左右にパンすると、新しいイベントや古いイベントが表示されます。 • タイムラインで左のキャレットアイコン (**<**) をクリックして左にパンすると、古いイベントが表示されます。タイムラインが指定されたグローバル開始日に達すると、左側へのパンは停止します。 • タイムラインで右のキャレットアイコン (**>**) をクリックして右にパンすると、新しいイベントが表示されます。タイムラインが指定されたグローバル終了日に達すると、右側へのパンは停止します。
タイムラインをリセット	パンまたはズームの後、[今] をクリックすると、タイムラインがデフォルトのビューにリセットされます。タイムラインは、ボタンがクリックされた時間を終了日時として使用してリセットされます。
メッセージ	タイムラインには、次のイベントに対してメッセージが表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

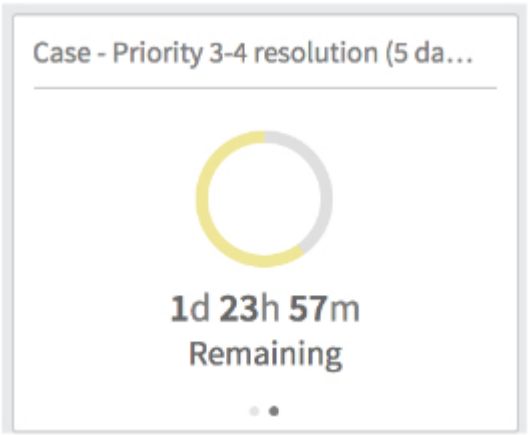
タイムラインの機能 (続く)

タイムライン機能	説明
	• 表示するデータがない。 • タイムラインでロードエラーが発生している。

アクティブな SLA コンポーネント

アクティブな SLA コンポーネントには、残り時間、SLA ステータス、および違反を含む、ケースのアクティブな SLA が表示されます。ケースに複数の SLA がある場合、最も差し迫った期限の SLA が最初に表示されます。SLA コンポーネントをポイントすると、エージェントが他の SLA を表示するために使用できる左と右のナビゲーション矢印が表示されます。

SLA リボンコンポーネント



コンポーネント内で色分けは、SLA の残り時間を示しています。

- 緑色：0 ～ 50%
- 黄色：50 ～ 75%
- オレンジ色：75 ～ 99%
- 赤色：100% または違反

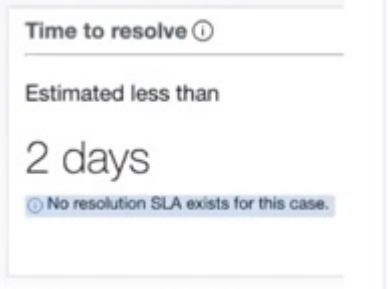
[解決時間] コンポーネント

[解決時間] コンポーネントには、エージェントがケースを解決するために必要な推定時間が表示されます。

注: [解決時間] コンポーネントには、カスタマーサービス管理 (CSM) プラグイン (com.snc.csm_ml) の予測インテリジェンスが必要です。詳細については、「ケース解決までの推定時間」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[解決時間] コンポーネント



この図の場合、オープンされたケースをエージェントが解決するまでに必要な推定時間は 0 ～ 2 日です。したがって、上限値が表示されます。推定時間は、ケースが作成された時刻から計算されます。たとえば、範囲が 2 ～ 4 日の場合、下限値と上限値の両方が表示されます。

ケースが SLA に添付されていた場合、解決までの時間コンポーネントには、SLA 違反の予測も表示されます。

表示の際には、表示された SLA メッセージのリストと必要なアクションがその後に続きます。

SLA メッセージ	タスク
このケースの解決 SLA は存在しません	**[SLA** 定義] フォームで [ターゲット] フィールドの値を [解決] に設定します。
違反時間を追加するための解決 SLA の修理	[タスク SLA] フォームで [修理] をクリックします。
解決 SLA に違反する可能性が非常に高い	なし
解決 SLA に違反する可能性がほとんどない	なし
解決 SLA に違反する可能性が高い	なし
解決 SLA に違反する可能性が低い	なし

リボンコンポーネンの構成

リボンコンポーネントは次のように構成できます。

- CSM エージェントワークスペース でワークスペースアドミニストレーターロール (workspace_admin) を持っている場合、リボンレイアウトを設定できます。レイアウトには、リボンに表示するコンポーネント、コンポーネントの表示順序、および各コンポーネントの幅が含まれます。一部のコンポーネントの表示属性を設定することもできます。リボン構成の詳細については、「ワークスペースでのリボンの設定」を参照してください。

  一部のコンポーネントでは、Customer 360 コンポーネントに含めるフィールドなどの属性を設定することもできます。

- CSM 構成可能ワークスペース の場合、リボン設定を作成し、その設定をリボン構成に追加できます。詳細については、「でリボン構成の設定 (Set up a ribbon configuration in)CSM 構成可能ワークスペース」を参照してください。

  注: 1 つのリボン構成、**CSM/FSM** 構成可能ワークスペースリボン構成は、CSM 構成可能ワークスペースに含まれます。

コンテキストサイドパネルのフォームリボンにフォームリボンを表示することもできます。詳細については、「コンテキストサイドパネルにフォームリボンとフォームヘッダーのセカンダリ値を表示する」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

CSM ワークスペースのリボン構成は、ドメインセパレーションをサポートしています。

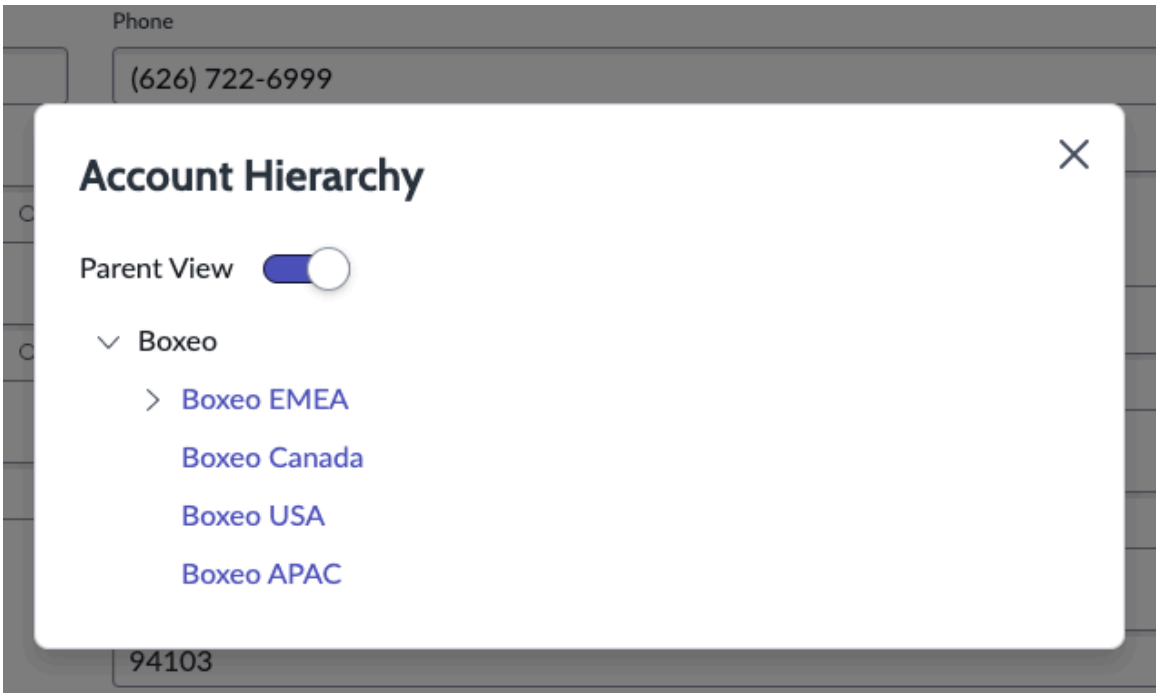
CSM 構成可能ワークスペースのフォームの機能

CSM 構成可能ワークスペースのフォームの機能には、アカウント階層、特記事項、エージェントアクションが含まれます。

アカウント階層

カスタマーサービスエージェントは、アカウントフォームから、[名前] フィールドで作成者階層アイコン ( ) をクリックして、アカウント階層ポップアップウィンドウに親子のアカウントのリレーションシップを表示できます。アカウント階層は、親または子のアカウントを持つアカウントが使用できます。

[CSM ワークスペースのアカウント階層 (CSM Workspace account hierarchy)] ポップアップウィンドウ



アカウント階層では、ツリー構造を使用して、親、子、および兄弟アカウントを表示します。親ビューには、現在のアカウント、親アカウント (該当する場合)、および子または兄弟アカウントが表示されます。全画面表示には、組織の構造全体がルートアカウントから表示されます。アカウント構造で現在のアカウントが強調表示されます。

カスタマーサービスエージェントは次のことを実行できます。

- ツリー構造の展開および折りたたみ。
- 親ビューとアカウント階層の完全なビューを切り替えます。
- アカウントをクリックすると、アカウントフォームがサブタブに表示されます。

アカウント階層の作成の詳細については、「アカウント階層」を参照してください。

特記事項

特別処理メモは、個別のレコードに関する重要な情報についてカスタマーサービスエージェントに注目を促すものです。特別処理メモをレコードで使用できる場合、CSM ワークスペースでレコードを開くと、これらのメモがポップアップウィンドウに表示されます。またメモは、レコードフォームの

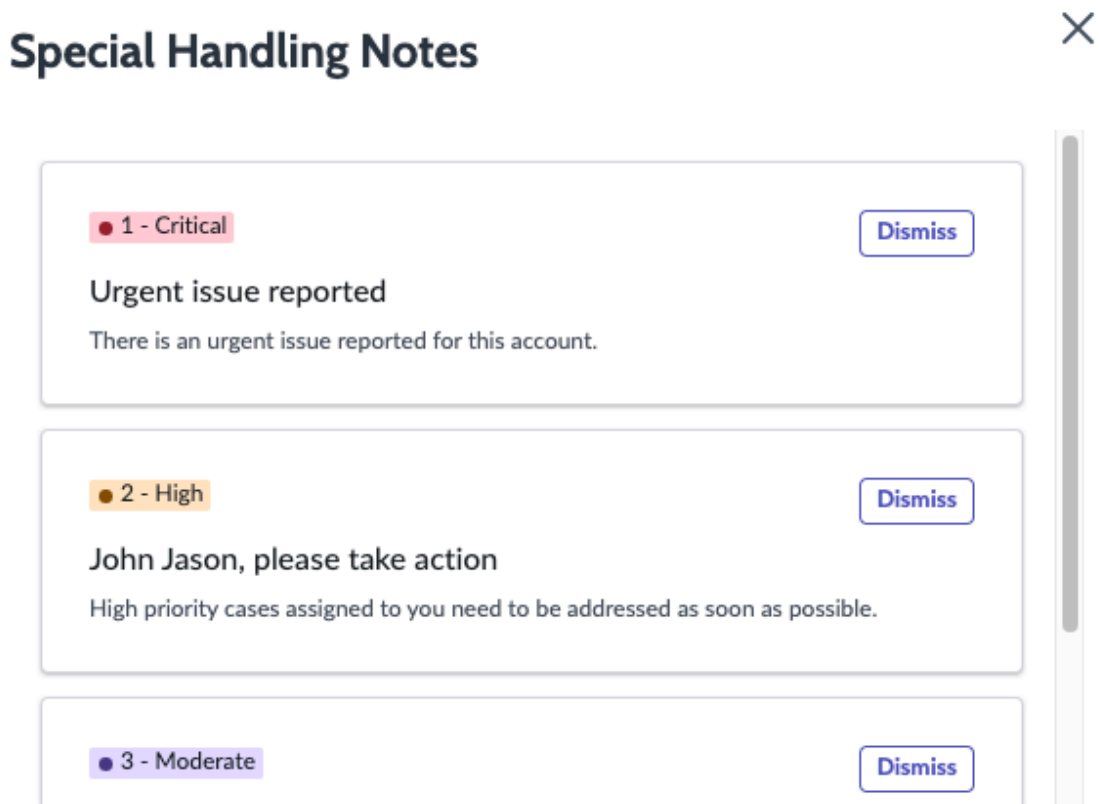
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

埋め込みリストまたは関連リストに表示できます。メモは、ポップアップウィンドウとリストで優先度に従って並べられています。

エージェントは、各メモの優先度、簡単な説明、およびメッセージを確認できます。メモには、次のいずれかの優先度をアサインできます。メモには色も関連付けられています。

- 優先度 1：赤色
- 優先度 2：オレンジ
- 優先度 3：紫
- 優先度 4：グレー

特記事項のポップアップウィンドウ



エージェントは、次のことを実行できます。

- 個々のメモを消去する。すべてのメモを消去すると、ポップアップウィンドウが閉じます。
- ウィンドウを閉じます。

プラットフォームインターフェイスの [特別処理メモ] モジュールでは、次のようになります。

- sn_shn.admin ロールを持つユーザーは、特別処理メモを設定し、プロパティを指定できます。
- sn_shn.admin または sn_customerservice_manager ロールを持つユーザーは、特別処理メモを作成できます。

特別処理メモ機能の設定については、「特別処理メモの概要」を参照してください。

エージェントのアクション

カスタマーサービスエージェントが利用できるアクションは、フォームヘッダーにボタンまたはメニューアイテムとして表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- CSM エージェントワークスペース の場合、ワークスペースアドミニストレーターが、各フォームに対してアクションを有効にする必要があります。詳細については、「Set up custom UI actions in legacy workspace (従来のワークスペースでのカスタム UI アクションの設定)」を参照してください。
- CSM 構成可能ワークスペースの場合、UI アクションとフォームアクションをリンクできます。詳細については、「でフォームアクションの設定 (Set up a form action in)CSM 構成可能ワークスペース」を参照してください。

[ナレッジを作成] アクションでは、次のセットアップが必要になります。

- 高度なナレッジ管理インストーラープラグイン (com.snc.knowledge_advanced.installer) をアクティブ化する
- **sn_customerservice.enable_knowledge_kcs** プロパティを true に設定する
- KCS 記事テンプレートを true に設定する ([ナレッジ] > [管理] > [記事テンプレート]に移動します)

Agent assist (エージェントアシスト)

エージェントアシストは、CSM 構成可能ワークスペースのインタラクションフォームで利用できます。カスタマーサービスエージェントロール (sn_customerservice_agent) を持つユーザーは、エージェントアシストを使用して、インタラクションから情報を検索できます。デフォルトでは、利用可能な検索ソースには、ナレッジ記事、サービスカタログ、ServiceNow Community ブログと投稿が含まれます。詳細については、「エージェントアシストの設定」を参照してください。

チャットの要約

チャットの要約機能を使用して、チャット会話のサマリを自動的に作成します。チャットサマリを使用すると、エージェントは会話のトランスクリプト全体を読まずに、やり取りの内容を短時間で理解できます。

チャット会話が完了すると、チャットサマリが自動的に生成され、インタラクションレコードの [チャットサマリ **(Chat summary)]** フィールドに追加されます。このサマリは、チャット会話のトランスクリプトから作成されます。

チャットサマリの予測が呼び出され、予測値からサマリが生成され、[チャットサマリ **(Chat summary)]** フィールドが更新されます。また、このサマリは、このフィールドの最上位の推奨事項としても表示されます。

エージェントは、[チャットサマリ **(Chat summary)]** フィールドの情報を変更して保存できます。エージェントが最上位の推奨事項の値を選択すると、サマリーを予測値に戻すことができます。

チャットの要約機能は、チャットの最終作業が有効か無効かに関係なく機能します。詳細については、「インタラクションの最終作業」を参照してください。

AI インジケーター

システムでサマリが生成され、[チャットサマリ] フィールドに自動的に入力されると、次のような動作も実行されます。

- サマリが AI によって生成されたことを示す AI アイコンがフィールドの上に表示されます。
- インタラクションレコードの上部にバナーが表示されます。バナーのメッセージはエージェントに対し、サマリを確認して情報が正確でない場合は情報を更新するように助言します。

エージェントはバナーを閉じることができます。エージェントが [チャットサマリ **(Chat summary)]** フィールドを手動で更新すると、AI アイコンは表示されなくなります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

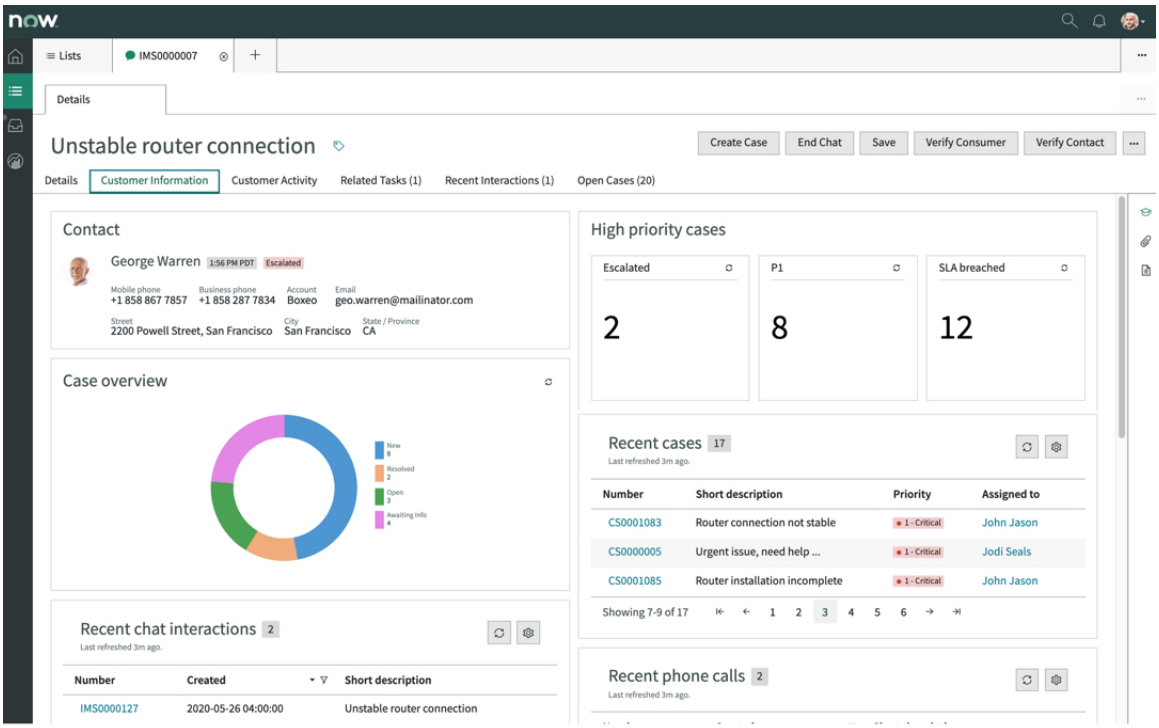
顧客セントラル

顧客セントラルでは、顧客に関するすべての情報を 1 か所に集約して、カスタマーサービスエージェントに提供します。顧客の問題点をすばやく特定し、顧客に効率的で協力的なサービスを提供します。

カスタマーサービスエージェントまたは場所エージェントは、CSM エージェントワークスペース を使用している場合、インタラクションレコードで顧客セントラルを表示できます。また、CSM 構成可能ワークスペース を使用している場合、インタラクションでケース、アカウント、連絡先、またはコンシューマーレコードを表示できます。この場合、[顧客情報] と [顧客アクティビティ] の 2 つのビューを使用できます。

顧客情報ビュー

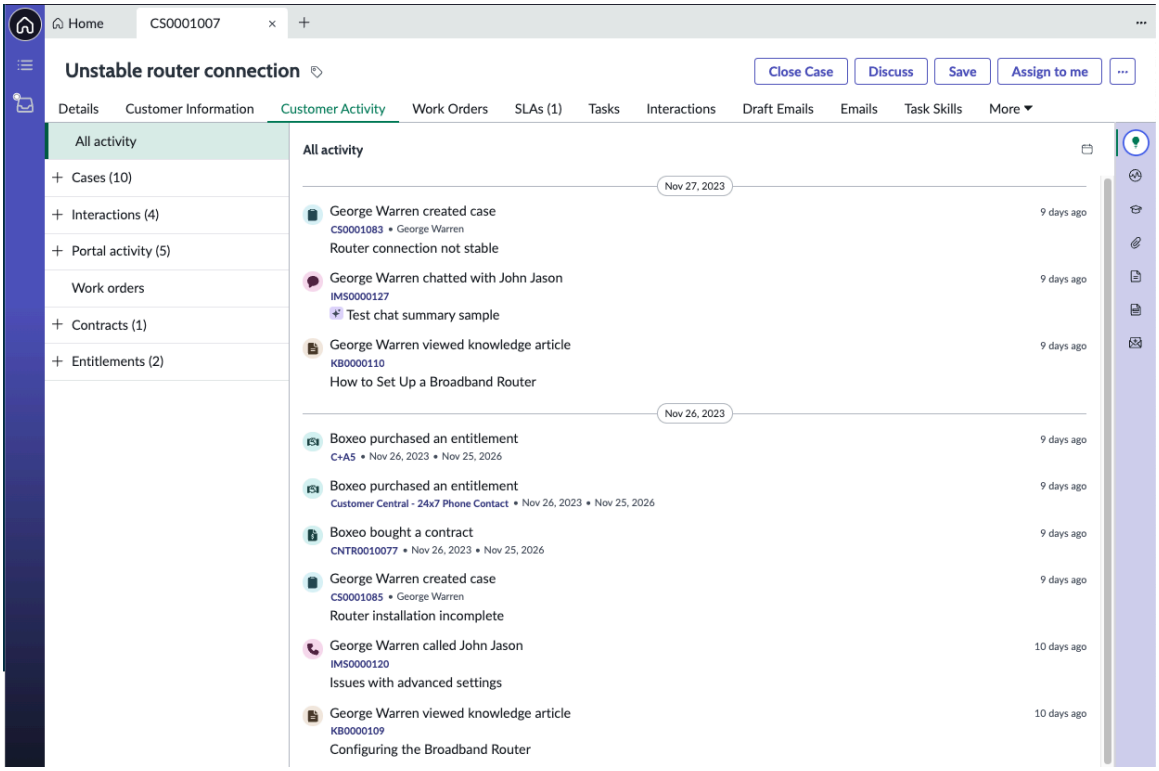
顧客情報ビューには、顧客に関する重要な情報と、サービス組織との最近のすべての顧客のタッチポイントのビューが表示されます。これには多数の事前定義済みリスト、レコード、レポート、および高度に構成可能なレポートグループが含まれています。独自に作成することもできます。データの表示日数を設定することもできます。



顧客アクティビティビュー

顧客アクティビティビューには、サービス組織とのすべての最新の顧客タッチポイントがアクティビティフィードの形式で表示されます。左側には、ファセット、または情報のカテゴリがあります。選択したファセットに基づいて、アクティビティフィード内のデータが表示されます。これには多数の事前定義済みファセット、および高度に構成可能なアクティビティが含まれています。独自に作成することもできます。データを表示する日付範囲を選択することもできます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



チャットの要約

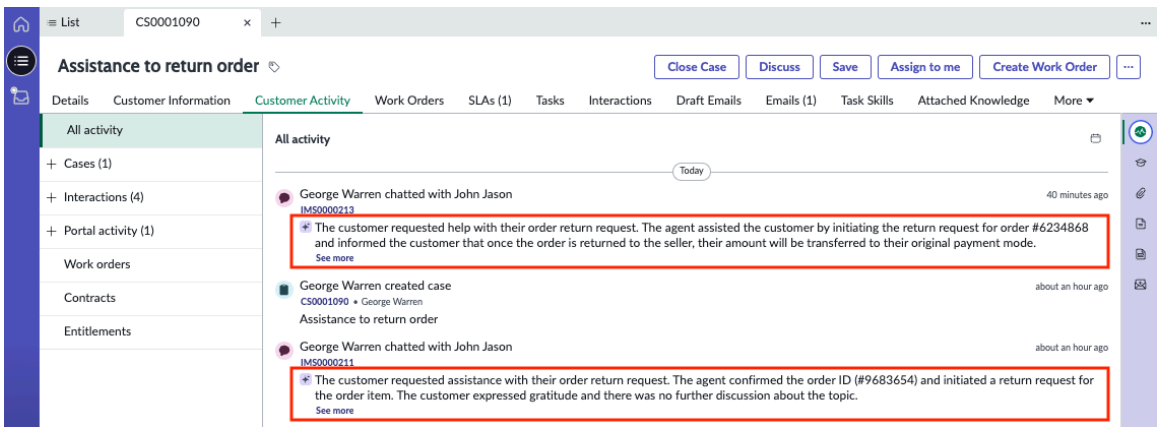
エージェントは、過去のインタラクションをすばやく把握して、顧客の問題を解決できるように、完全なトランスクリプトの代わりに AI が生成したチャットサマリーを表示できます。[顧客アクティビティ] タブのインタラクションチャットサマリーは、エージェントと顧客間のチャット会話のコンテキストを提供します。

サマリーの前に AI アイコンとツールヒントが表示され、サマリーが Now Assist によって生成されたことを示します。

この機能には、次の依存関係があります。

- CSM の Now Assist (sn_csm_gen_ai)
- UXC Generative AI (sn_uxc_gen_ai)

これらのプラグインがインストールされていない場合、またはチャットサマリーが利用できない場合、エージェントはチャット履歴にアクセスするために会話全体のトランスクリプトを表示できます。



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関連情報

顧客セントラルの構成

顧客セントラルの使用

ルックアップと検証

ルックアップと検証機能を使用すると、カスタマーサービスエージェントは、名前、電話番号、レコード番号などの情報を使用して、連絡先やコンシューマーをすばやくルックアップできます。

この機能により、連絡先やコンシューマー情報のルックアップと検証プロセスを簡素化できます。エージェントは、この機能を次のように使用できます。

- インタラクションレコードが、連絡先またはコンシューマー情報とともにチャットまたは電話からすでに自動入力されている場合、エージェントは情報をレビューして、それが正しいことを確認できます。
- 利用可能な顧客またはコンシューマー情報がない場合、エージェントはこの情報を検索し、情報を選択および確認して、インタラクションレコードを自動入力できます。

注: カスタマーポータルログインや仮想エージェントによる認証、または IVR などによってこの情報がすでに検証されている場合、インタラクションレコードの [検証済み] チェックボックスがオンになっています。

エージェントは、以下の手順により、インタラクションレコードの検索ウィンドウにアクセスできます。

- CSM 構成可能ワークスペース：コンテキストサイドパネルで [連絡先の検証] アイコン ( ) または [コンシューマーの検証] アイコン ( ) をクリックします。
- CSM エージェントワークスペース： [連絡先をルックアップ] と [コンシューマーをルックアップ] ボタンをクリックします。

エージェントは、名前、電話番号、メールアドレス、レコード番号など、複数の構成可能なフィールド間で先行入力検索を実行できます。エージェントは、検索結果のリストから、検証カードに連絡先またはコンシューマーの詳細な情報を表示する結果を選択できます。検証の後、インタラクションレコードに情報が追加され、[検証済み] チェックボックスがオンになります。

プラグイン

ルックアップと検証機能は、カスタマーサービス (com sn_customerservice) プラグインに含まれています。CSM 構成可能ワークスペースでは、このプラグインにより、連絡先とコンシューマーのルックアップ、およびインタラクションレコードに追加できる [連絡先をルックアップ] および [コンシューマーをルックアップ] UI アクションを構成できます。

注: デフォルトでは、これらのアクションは有効になっていません。ワークスペースアドミニストレーターは、ルックアップと検証機能の構成の一部として、これらのアクションを有効にできます。

連絡先とコンシューマーの構成

連絡先用とコンシューマー用に 1 つずつ、2 つのルックアップと検証の構成機能が提供されています。[ワークスペースエクスペリエンス] > [ルックアップと検証] > [構成]に移動して、[ルックアップと検証構成] リストにアクセスします。

注: 連絡先とコンシューマーのルックアップと検証の構成を確認するには、CSM ルックアップと検証プラグイン (com.snc.sn_csm_lookup_verify) を有効にする必要があります。

各構成で、ワークスペースアドミニストレーターは次のことを行えます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 構成を有効にし、関連する UI アクションをインタラクションレコードに表示します。
- 先行入力検索を開始するための最小文字数を入力します。
- 返される検索結果の最大数を入力します。
- 検索結果に含めるプライマリーフィールドとセカンダリーフィールドを選択します。
- 検証カードに表示するフィールドを選択します。
- ルックアップテーブルを表示します。

注: お客様は ServiceNow に問い合わせて、検索フィールドを変更できます。

CSM ワークスペースでルックアップと検証を使用

エージェントは、CSM ワークスペースでルックアップと検証機能を使用できます。

- CSM 構成可能ワークスペース：エージェントは、コンテキストサイドパネルを使用して連絡先またはコンシューマーの情報を検索します。
- CSM エージェントワークスペース：エージェントは、インタラクションフォームの [連絡先を確認] および [コンシューマーを検証する] ポップアップウィンドウを使用して、連絡先やコンシューマーの情報を検索します。

検索フィールドでは、リストに結果を表示し、さらに文字を入力して結果を絞り込む先行検索を使用できます。リストから結果を選択すると、検証カードに連絡先またはコンシューマーに関するさらに詳細な情報が表示されます。

検索機能では、名前、アカウント、電話番号、レコード番号など、設定された複数のフィールドを検索します。

- 電話番号とレコード番号では、「完全一致」検索が使用されます。
- その他のフィールドについては、「次で始まる」検索が使用されます。

検証カード

検索結果を選択した後、連絡先またはコンシューマーに関する詳細情報が検証カードに表示されます。このカードから [検証済み] をクリックすると、カスタマーサービスエージェントは情報をレビューおよび確認できます。

テーブル

ルックアップと検証プラグインは、次のテーブルを使用します。

- ルックアップと検証の構成 (sn_lookup_verify_config)
- ルックアップテーブル (sn_lookup_verify_search_on_table)

関連情報

連絡先またはコンシューマーのルックアップと検証

ケースアクションステータス

カスタマーサービスエージェントは、CSM 構成可能ワークスペースのケースアクションステータス機能を使用して、注意が必要なケースを簡単に識別できます。

[アクションステータス] 列

この機能により、カスタマーサービスエージェントは、注意が必要なケースを簡単に識別し、その作業をすばやく優先順位付けできます。[自分のケース] および [マイオープン] リストの [アクションス

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テータス] 列の視覚インジケーターにより、ケースのステータスが次のようにハイライト表示されます。

- 青色のインジケーターは、顧客または内部ユーザーによって更新され、入力またはレビューを待機中のケースなどの、注意が必要なケースをハイライト表示します。
- 赤色のインジケーターは、オープン関連のタスクレコードがあるケースや、顧客のフィードバックを待機中のケースなどの、ブロックされているケースをハイライト表示します。ブロックされているケースのステータスは次のようになります。
  - 社内でブロック済み
  - 顧客によりブロック済み
  - 社内でおよび顧客によりブロック済み

色付きのインジケーターに加え、[アクションステータス] 列には、簡単なステータスメッセージも表示されます。

[ブロック元] 関連リスト

ケースアクションステータス機能により、[ブロック元] 関連リストが、ケースフォームのワークスペースビューに追加されます。ケースのブロックタスクは、このリストに表示されます。システムによりケースにブロックタスクが追加されると、次のブロック理由のいずれかも追加されます。

- 顧客からの情報が必要
- タスクの解決が必要
- PRB ワークアラウンドが必要
- その他

注: 問題がケースに関連付けられている場合、ブロック理由は [タスクの解決が必要] に設定されます。必要に応じて、エージェントはこの理由を [**PRB** ワークアラウンドが必要] に更新できます。

ブロックタスクが解決されると、次のようになります。

- [ブロック元] フィールドに、ブロック解除アクションを実行したユーザーが表示されます。
- [ブロック解除日] フィールドに、ブロッキングタスクが解決された日付が表示されます。
- ケースの [要注意] フィールドが有効になります。

Notifications

エージェントは、アサインされたケースのブロックタスクが解決されると、設定したチャネルに通知を受け取ることができます。エージェントは、アサインされたケースの [要注意] フィールドが有効になったときにも、通知を受け取ることができます。

注: レコードを更新したユーザーには、通知は送信されません。

admin ロールを持つユーザーは、[エージェントワークスペース] > [通知トリガー] > [ケースアクションステータストリガー]に移動して、通知トリガーを設定できます。

関連情報

ケースアクションステータスの概要

CSM のサードパーティデータ連携

サードパーティデータ連携機能を使用すると、サードパーティアプリケーションからデータを取得し、 ServiceNow インスタンスに保存しなくても、CSM 向けエージェントワークスペースにデータを表示できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

多くの法人顧客は、IT エコシステムの一環として ServiceNow アプリケーションを使用しています。これらの環境では、ServiceNow アプリケーションは他のアプリケーションと共存し、さまざまなタイプの提携を通じてデータを交換します。一般的にさまざまなアプリケーションを使用するカスタマーサービスエージェントでは、これによって断片化が発生し、エージェントの生産性に影響を及ぼし、顧客の待機時間が増加する可能性があります。

ServiceNow および Salesforce アプリケーション間では頻繁なデータ連携が行われます。このデータ連携では、Salesforce を使用してプレセールスアクティビティと ServiceNow を管理し、ポストセールスアクティビティを管理します。これらのポストセールスアクティビティはサービス保証を表します。

高品質なサービスを提供するために、カスタマーサービス管理 (CSM) (CSM) アプリケーションを使用しているエージェントは顧客のコンテキストを完全に理解する必要があり、これには他のシステムで管理されている顧客データへのアクセスが含まれます。この連携の一般的な例では、顧客のアカウントに関連する機会のリストを提供することで、CSM 顧客プロファイルを拡張します。これらの機会は、Salesforce からリアルタイムで取得され、CSM 向けエージェントワークスペースに表示されます。

サードパーティデータ連携機能を使用すると、必要に応じてサードパーティアプリケーションのデータを取得できます。エージェントは、リストとフォームでデータを表示できます。この機能では、リモートテーブルを使用して、アプリケーションサーバーのメモリーにサードパーティデータを格納します。リモートテーブルは、 ユーザーが Now Platform からデータにアクセスしたときにデータがリアルタイムで取得されるため、頻繁に変更されるデータに便利です。

サードパーティデータ連携の有効化

サードパーティデータ連携を実装するには、次のプラグインが必要です。

- リモートテーブル (com.glide.script.vtable)：リモートテーブルスクリプト定義テーブル (sys_script_vtable) を追加し、リモートテーブルフラグをテーブル (sys_db_object) テーブルに追加します。ベースインスタンスでアクティブ化します。
- OAuth 2.0 (com.snc.platform.security.oauth)：**Oauth 2.0-JWT** ベアラー権限許可タイプをサポートするために必要な Oauth 関連テーブルと拡張ポイントが追加されます。ベースインスタンスでアクティブ化します。
- 統合ハブ (com.glide.hub.integrations)：サードパーティシステムとの再利用可能な連携を作成し、プラットフォーム内の任意の場所から提携を呼び出す機能を提供します。統合ハブにはサブスクリプションが必要です。複数のサブスクリプションパッケージで利用できます。パッケージごとに、異なるレベルの自動化を使用して、事前定義されたサードパーティ連携またはスポークのさまざまなサブセットを提供できます。詳細については、「統合ハブの要求」および「統合ハブで利用できるスポーク」を参照してください。
- カスタマーサービス (com.sn_customerservice)

サードパーティデータ連携の構成

システムアドミニストレーターロールを持つユーザーは、必要なコンポーネントを構成して、 CSM 向けエージェントワークスペースのサードパーティデータ連携を有効にすることができます。高レベルでは、次のような構成手順があります。

- **OAuth 2.0 – JWT** ベアラー権限許可タイプの設定。これにより、ServiceNow インスタンスとサードパーティアプリケーションの間の接続が提供されます
- 外部システムと統合するときおよび統合ハブへのエイリアス参照を提供するときに、接続情報と認証情報を管理するためのエイリアスの設定
- サードパーティデータを格納するためのリモートテーブルの作成
- サードパーティアプリケーションテーブルからデータをリモートテーブルにマップするためのリモートテーブルスクリプト定義の作成

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- サードパーティデータへのユーザーアクセスを提供するためのリモートテーブル用の ACL の設定
- リモートテーブルのデータを表示するリストとフォームの構成

詳細については、「CSM のサードパーティデータ連携の構成」を参照してください。

サードパーティデータ連携の使用

CSM 向けエージェントワークスペースでは、エージェントはこの機能を使用して次のことができます。

- リストおよびフォームで、サードパーティアプリケーションの読み取り専用データを表示する。
- 複数のサードパーティアプリケーションのデータを 1 つのブラウザタブに表示する。
- iframe を使用して、ポップアップウィンドウ、サブタブ、および関連アイテムにサードパーティアプリケーションのデータを表示する。
- フォームからサードパーティアプリケーションレコードへのリンクを開く。

ドメインセパレーション

リモートテーブルスクリプト定義はドメインセパレーションされています。ユーザーがリモートテーブルスクリプト定義レコードと同じドメインへのアクセス権を持っていない場合、スクリプト定義で指定されたリモートテーブルからレコードにアクセスできません。

リモートテーブル内のデータは、ドメインセパレーションされていません。

詳細については、「ドメインセパレーションとリモートテーブル」を参照してください。

関連ドキュメント

- 認証と認証情報
  - JWT ベアラー権限許可タイプで OAuth プロバイダーを設定
  - 認証情報と接続情報
- IntegrationHub
- フローデザイナー
- リモートテーブルとスクリプトを使用した外部データの取得
- Salesforce スポーク

サードパーティデータ連携ソリューションの概要

一般的なエンタープライズエコシステムには、エンタープライズリソースプランニング (ERP)、営業管理、サービス管理システムが含まれています。これらのシステム間で連携を実装するためのオプションが複数あります。

この例では、ERP システムは顧客データ (例：アカウント) を管理します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

新しいアカウントを取得する場合、まず ERP システムで作成し、その後アカウントデータを Salesforce およびServiceNow (1) に転送します。

このプロセスでは、新しいアカウントが Salesforce および ServiceNow に作成されます。ServiceNow アカウントレコードは Salesforce アカウントレコードへの参照を保持する Salesforce アカウント ID 属性で更新されます。Salesforce アカウント ID は、ServiceNow との間でアカウントレコードを一致させるために、または Salesforce から機会データを取得するために、後で使用されます。

エージェントが CSM 向けエージェントワークスペースのアカウントにアクセスすると、このアカウントの関連する機会のリストが、リアルタイムで Salesforce から取得され、エージェントに表示されます。

この例では、フローが実装および実行されており、ServiceNow アカウントレコードに有効な Salesforce アカウント ID が含まれていることを前提としています。この例では、次の構成も使用します。

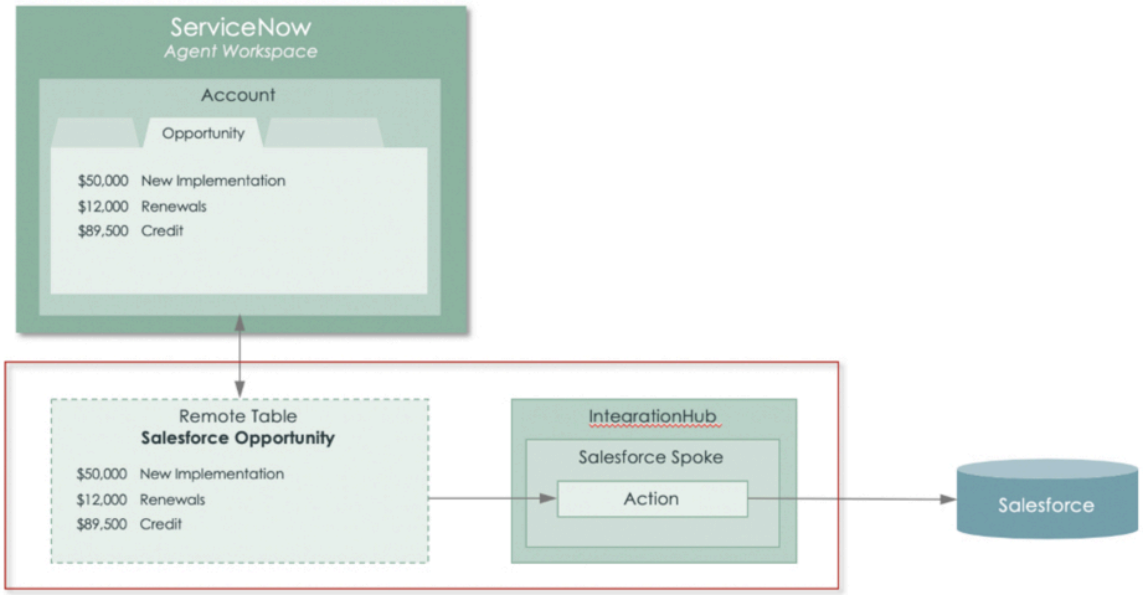
- ServiceNowと Salesforce の間の接続
- 統合ハブ およびリモートテーブルを使用した連携

連携アーキテクチャ

ServiceNow は、OAuth 2.0 ベアラートークンフローを介して Salesforce と統合します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

連携アーキテクチャ



リモートテーブルと統合ハブアーキテクチャ

サードパーティデータ連携コンポーネント

これらのコンポーネントでは、システムアドミニストレーターロールを持つユーザーが CSM 向けエージェントワークスペースでサードパーティデータ連携を使用するように構成する必要があります。

OAuth 2.0 – JWT ベアラー権限許可タイプ

JWT ベアラーは、サードパーティデータ統合機能でサポートされている OAuth 2.0 権限許可タイプです。これにより、ServiceNow インスタンスと外部 API プロバイダーの間でユーザーの介入なしでサーバー API のやり取りが可能になります。

サードパーティアプリケーションアドミニストレーターは、ServiceNow インスタンスが作成し、サードパーティアプリケーションインスタンスに渡す JWT の subject クレームとして使用されます。サードパーティアプリケーションテーブルからレコードをフェッチするために REST API 呼び出しを行うために使用されるアクセストークンをフェッチするために行われます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

認証情報と接続

統合ハブは、外部システムとの連携時にエイリアスを利用して接続情報と認証情報を管理します。エイリアスを使用することで、複数の環境を使用する場合に、複数の認証情報と接続情報プロファイルを構成する必要がなくなります。統合ハブに必要なのはエイリアスのみです。これにより、実行時に正しい認証情報と接続情報を使用するように解決されます。

詳細は、以下のトピックを参照してください。

- 資格情報、接続、およびエイリアスの概要
- 統合ハブの接続属性を作成

リモートテーブル

テーブル (sys_db_object) テーブルには、リモートテーブルを含む、データベース内の各テーブルのレコードが含まれています。リモートテーブルレコードの場合、レコードフォームのリモートテーブルフラグがオンになっています。

リモートテーブルの列は、データのプル元であるサードパーティのアプリケーションテーブルの列にマッピングされます。リモートテーブルスクリプト定義には、この情報が保存されます。リモートテーブルのテーブル定義は、 Now Platform に存在します。テーブル行または外部レコードは、ユーザーがリストまたはフォームにiデータを表示している間、メモリーに保存されます。

リモートテーブルの詳細については、「リモートテーブルの作成」を参照してください。

統合ハブで使用するリモートテーブルを作成するときは、キャッシュ間隔に特に注意を払い、ワークフローとサードパーティデータの揮発性に基づいて間隔を選択します。キャッシュ間隔が短すぎると、サードパーティアプリケーションへの不要な接続が発生する可能性があります。キャッシュ間隔が長すぎると、CSM 向けエージェントワークスペースに表示されるサードパーティデータが最新ではなくなる可能性があります。

リモートテーブルスクリプト定義

スクリプト定義を使用して、外部データソースに対してスクリプトを実行することにより、リモートテーブルのデータを取得してキャッシュします。リモートテーブルスクリプト定義には、次の情報が保存されます。

- 名前
- 有効
- テーブル
- スクリプト
- キャッシュ TTL
- ドメイン
- ドメインパス

スクリプト定義の詳細については、「リモートテーブルのスクリプト定義の作成」を参照してください。

サードパーティデータ連携のサンプルスクリプト

リモートテーブルスクリプトは、サードパーティアプリケーションからレコードをプルするように設計することができます。このスクリプトは、リモートテーブル内のデータにアクセスするクエリが作成されたときに呼び出されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

統合ハブでリモートテーブルを使用するには、サードパーティアプリケーションと連携する統合ハブスポークを特定する必要があります。スポークは、アプリケーションからさまざまなデータのサブセットを取得するために作成されたフローデザイナーアクションで構成されます。

たとえば、Salesforce アプリケーションからアカウント情報を取得する必要がある場合は、Salesforce スポークとすべてのアカウントを取得アクションを使用します。このアクションにアクセスするリモートテーブルスクリプトの例については、以下を参照してください。

```
(function executeQuery(v_table, v_query) {
  try {
    // prepare inputs for the spoke actions
    // Get All Accounts action does not have any inputs).
    var inputs = {};

    // call spoke action
    var outputs = sn_fd.FlowAPI.executeAction(
                                "sn_salesforce_spok.get_all_accounts",
 inputs);

    // check if Action was completed successfully
    if (outputs.status != "Success") {
      throw new Error(outputs.errorMessage);
    }

    // extract payload from the action outputs
    var accounts = outputs.accounts.data;

    // map action output data to the remote table columns and Sys Id
    for (var i = 0; i < accounts.length; i++) {
      v_table.addRow({
        "u_sf_account_id": accounts[i].name,
        "u_sf_account_name": accounts[i].label,
        // assign remote table Sys Id to the primary key of the
 third-party
        // record
        "sys_id": accounts[i].name,
      });
    }

  // process errors
  } catch (error) {
     gs.addErrorMessage("Error trying to retrieve  Salesforce Accounts."
 +
                        "Please contact System Administrator.");
     gs.addErrorMessage("System Error: " + error.message);
  }

})(v_table, v_query);
```

注: リモートテーブルスクリプトから呼び出せない統合ハブアクションもあります。具体的には、スクリプトからデータストリームアクションを呼び出すことはできません。使用するアクションがデータストリームアクションである場合は、REST ステップに基づいて独自のアクションを作成する必要があります。アクションを簡単に作成するには、既存のアクションをコピーしてから、目標を達成するために変更することが必要です。カスタムスポークアクションの例については、「リモートテーブル定義で使用する機会を取得するための Salesforce スポークアクションの作成」のトピックを参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

CSM のサードパーティデータ連携の構成

必要なコンポーネントを構成して、 Agent Workspace for CSM のサードパーティデータ連携を有効にします。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. サードパーティアプリケーションを特定します。

   a. 対応する統合ハブスポークがあり、インスタンスで有効になっていることを確認してください。

   b. スポークに固有のセットアップ手順に従います。
   たとえば、Salesforce スポークについては、「Salesforce スポークの設定」トピックの指示に従います。

2. 目的のサードパーティデータを取得するスポークアクションを特定します。
   使用可能なアクションのリストは、スポークのドキュメントで確認できます。目的のタスクを実行するアクションが存在しない場合は、既存のアクションをコピーしてニーズに合わせて変更することで、独自のアクションを作成できます。カスタムスポークアクションの例については、「リモートテーブル定義で使用する機会を取得するための Salesforce スポークアクションの作成」を参照してください。

   注: データストリームアクションは、リモートテーブルでは使用できません。

3. ServiceNow インスタンスでリモートテーブルを作成し、GlideRecord インターフェイスを介してアプリケーションからデータを公開します。
4. サードパーティテーブルからデータをリモートテーブルにマッピングするためのリモートテーブルスクリプト定義を作成します。

   a. スポークアクションのコールの結果がエラーになった場合のエラーメッセージを設定します。
   このエラーは、フォーム、リスト、およびフィールド要素によって取得され、エラーが発生したときにエンドユーザーに表示されます。これらのエラーメッセージは、サードパーティアプリケーションからの応答にデータが含まれていないケースと、サードパーティアプリケーションからのデータのフェッチ中にエラーが発生した場合を区別します。

   b. サードパーティデータへの読み取りアクセスをユーザーとロールに提供するように、リモートテーブル用の ACL を構成します。

   c. すべてのユーザーのリモートテーブルでの作成、書き込み、削除アクセスを取り消すように ACL を構成します。

5. リモートテーブルのデータを表示するリスト、フォーム、フィールドを構成します。
   リモートテーブルが設定されると、GlideRecord インターフェイスを使用してデータにアクセスできます。
   a. エージェントワークスペースコンポーネントを使用すると、iframe にサードパーティのページとレポートをポップアップまたは関連アイテムとして埋め込むことができます。
   b. フォームで UI アクションを設定して、サードパーティアプリケーションのレコードへの詳細リンクを作成します。
6. 機能を使用する前に、軽量のデータ同期を実行します。
   たとえば、インポートセットを使用して、サードパーティアプリケーションからアカウントデータをプルします。この例では、アカウント (customer_account) テーブルには、アカウント ID 列が

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

あり、サードパーティアプリケーションインスタンスのアカウントの ID が自動入力されます。この列は、サードパーティアプリケーションインスタンスの対応するアカウントの機会をプルするための外部キーとして使用されます。

リモートテーブルを使用して **Salesforce** データ連携を参照

この例では、顧客アカウントテーブルが拡張され、関連付けられた Salesforce アカウント ID が含まれます。次に、これはこのアカウントに関連付けられた Salesforce の機会を取得するために使用されます。リモートテーブルは、取得された機会データを保持するために使用されます。

リモートテーブルを使用して参照の Salesforce 連携を作成するには、次のトピックの手順と例を使用します。

- 統合ハブ Salesforce スポークの使用
- リモートテーブルと Salesforce スポークの使用サードパーティデータ連携をテストするために使用できる統合ハブアクションを特定または作成します。次に、このアクションをリモートテーブル定義で使用します。
- 関連リストを使用して、顧客アカウントと Salesforce の機会の間の接続を作成します。

リモートテーブルと **Salesforce** スポークの使用

サードパーティデータ連携をテストするために使用できる Salesforce アクションを作成します。次に、これらのアクションをリモートテーブル定義で使用します。

統合ハブ **Salesforce** スポークの使用

Salesforce アカウントを ServiceNow インスタンスと統合するには、Salesforce スポークを使用します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

Salesforce スポークを設定するには、「Salesforce スポークの設定」の指示に従います。

関連情報

リモートテーブルと Salesforce スポークの使用

関連リストを使用して顧客アカウントと Salesforce 機会の間の接続を作成する

リモートテーブル定義で使用する機会を取得するための **Salesforce** スポークアクションの作成

Salesforce スポークは、機会レコードのメタデータを取得して新しい機会を作成するアクションを提供します。

データストリームアクション以外で、指定された検索条件に基づいて機会レコードのセットを取得するアクションはありません。参照の例の指定された目標を達成するには、独自のアクションを作成する必要があります。「リモートテーブルを使用して Salesforce データ連携を参照」を参照してください。

新しいアクションを作成するには、既存のアクションをコピーし、ニーズに合わせて変更します。たとえば、すべてのアカウントを取得アクションをコピーして変更し、機会レコードを取得することができます。

この例では、次の 3 つの新しい Salesforce スポークアクションを作成します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- すべての機会を取得
- アカウント ID の機会を取得
- 機会の詳細を取得

各アクションには、次の 3 つのステップが含まれます。

1. クエリーを作成する前処理スクリプトステップ
2. クエリーを実行する REST ステップ
3. クエリーから応答を評価する後処理スクリプトステップ

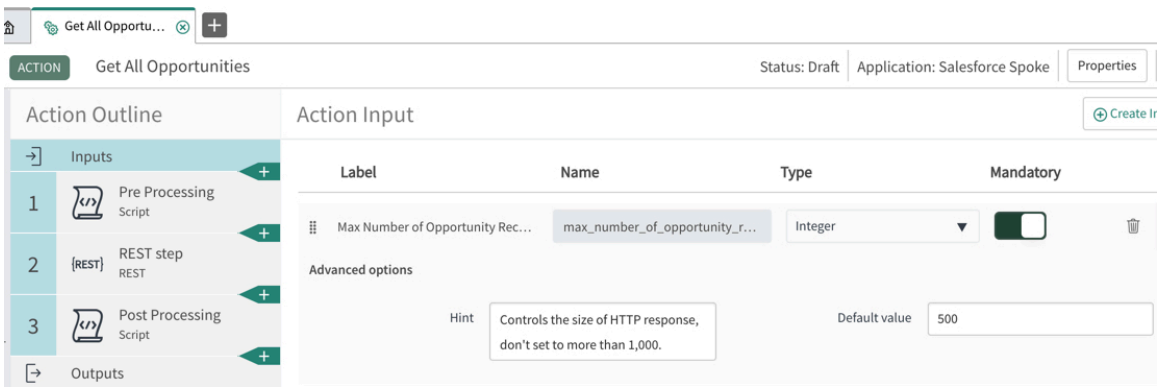
注: フローデザイナーからすべてのアクションをテストしてから、リモートテーブルに接続を試行することができます。

すべての機会を取得カスタムアクション

すべての機会を取得アクションは、機会レコードを Salesforce アプリケーションから取得します。このアクションは、ユーザーがリモートの機会テーブルを表示するときに呼び出されます。

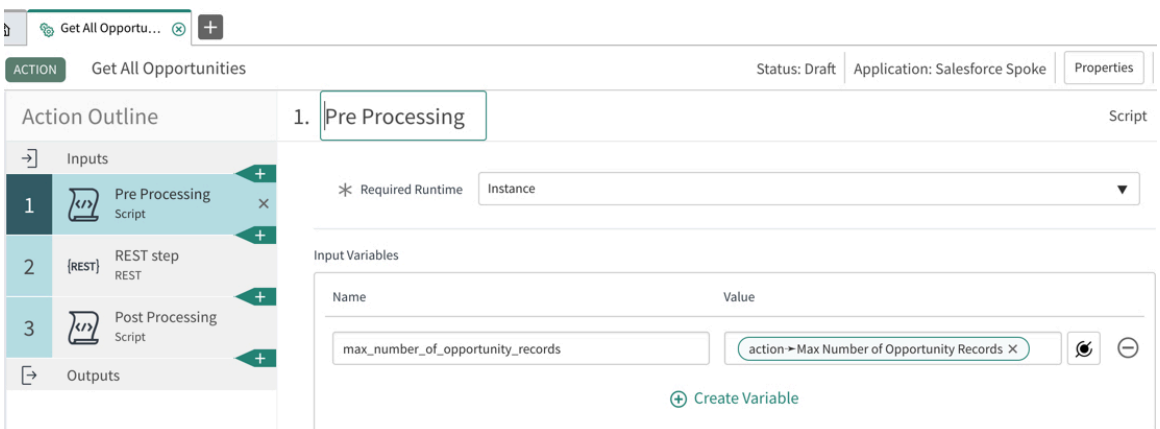
アクションの入力

すべての機会を取得アクションは、クエリーによって返される最大レコード数を特定する単一の整数パラメータを受け取ります。REST ベースのアクションは、ページネーションに対応できません。このため、サードパーティアプリケーションから返されるレコードの数を制限することが重要です。リモートテーブルに 1000 件を超えるレコードを置くことはお勧めしません。デフォルトのレコード数は 500 件です。



前処理ステップ

前処理スクリプトステップでは、アクション入力自体を受け取ります。



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

前処理スクリプトは、許可された最大レコード数によって制限されるすべての機会の SELECT クエリーを作成します。このクエリーは、Salesforce オブジェクトクエリー言語 (SOQL) に基づきます。

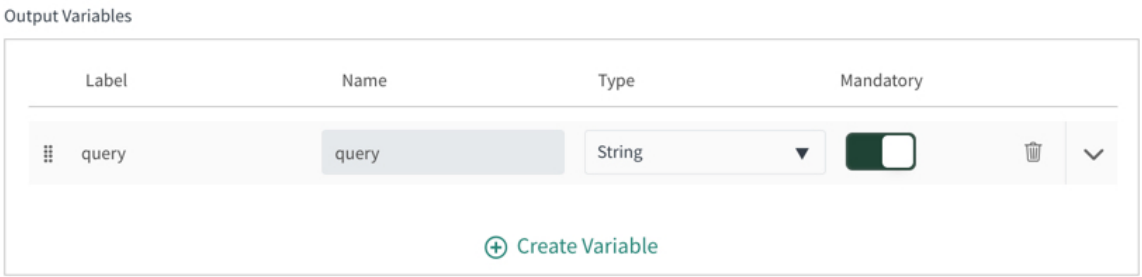
```
(function execute(inputs, outputs) {

  outputs.query = "query/?q=SELECT+Name,Id,AccountId,CloseDate,Amount," +
                  "StageName,Probability,Type+FROM+Opportunity";

  outputs.query = outputs.query +
                  "+LIMIT+" + inputs.max_number_of_opportunity_records;

})(inputs, outputs);
```

興味がある機会レコードのフィールドを指定する必要があります。この例では、名前、ID、アカウント ID、クローズ日、金額、ステージ名、可能性のフィールドを使用しています。利用可能なフィールドの完全なリストを表示するには、機会フィールドを取得アクションを使用します。

また、ORDERED BY キーワードと ASC または DESC ソート方向を追加して、クエリー検索の順序を制御できます。たとえば、LIMIT を指定する行の前に、次の行をスクリプトに追加することができます。これにより、クエリーはクローズ日が最新の 500 件のレコードを返すようになります。

```
outputs.query = outputs.query + "+ORDERED+BY+CloseDate+DESC";
```

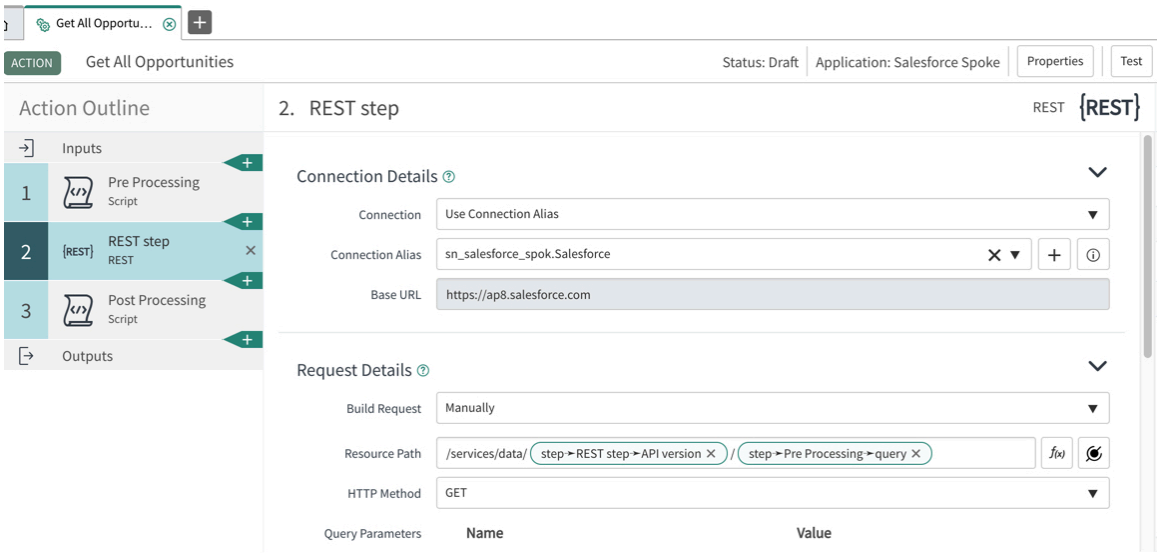
前処理の出力はクエリーです。



REST ステップ

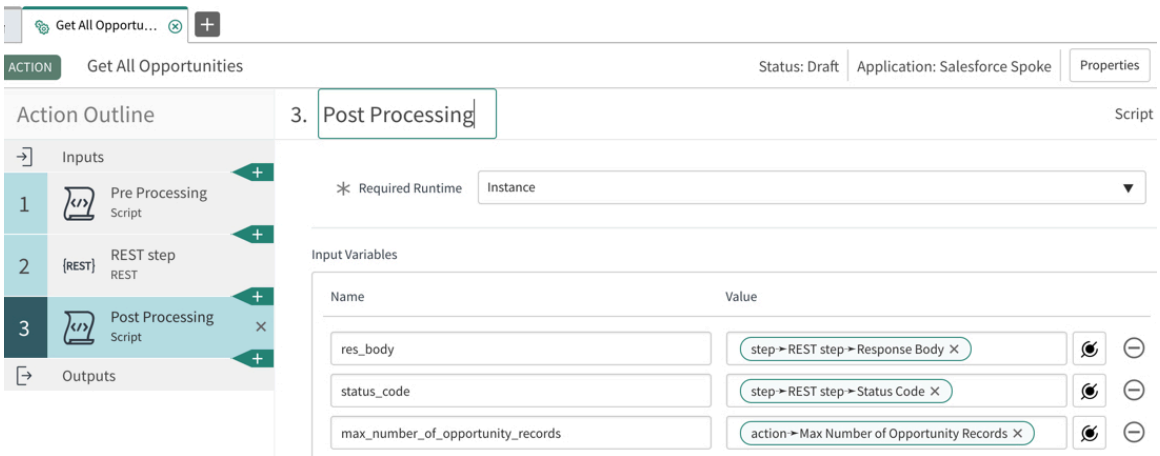
REST ステップは、Salesforce スポークの REST ベースのアクションの標準的な REST ステップです。何も変更する必要はありません。適切な接続エイリアスをポイントしていることを確認してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



後処理ステップ

後処理スクリプトステップでは、アクション入力と REST ステップを入力として受け取ります。



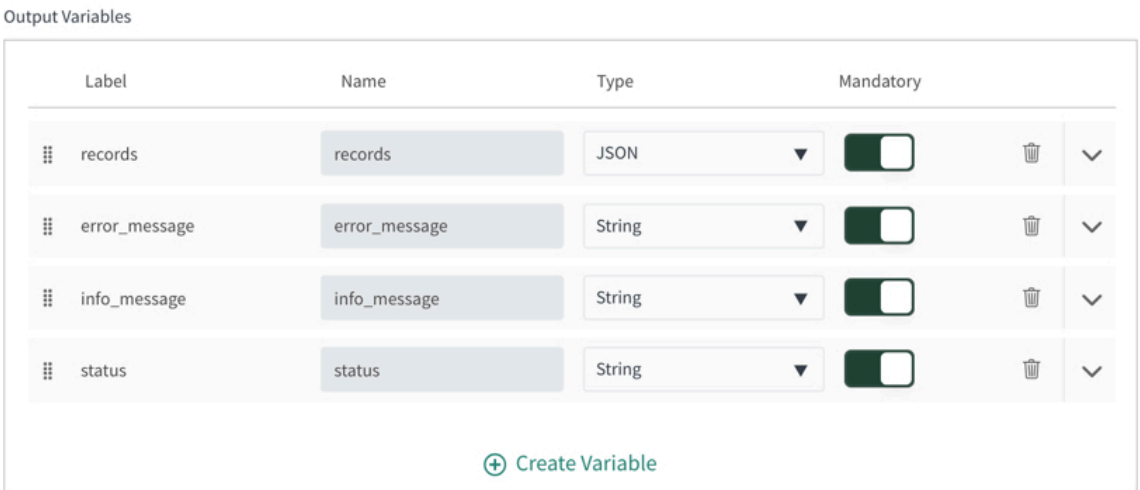
後処理スクリプトは、クエリー応答のエラーを確認し、必要に応じてエラーメッセージを設定し、応答本文から機会データを抽出し、レコード数の制限が原因で Salesforce からすべてのデータが取得されなかったことを示す情報メッセージを作成します。

```
(function execute(inputs, outputs) {

  try{
    var response = JSON.parse(inputs.res_body);
  } catch(e) {
    outputs = errorHandler(inputs, outputs);
  }


  function createOutputJson(inputs, outputs) {
    try{
      outputs.records = { data: response.records };
      outputs.status = "Success";

      if ( outputs.records.data.length ==
           inputs.max_number_of_opportunity_records ) {
```

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
        outputs.info_message = "Opportunity retrieve operation was " +
                               "limited to" +
                               inputs.max_number_of_opportunity_records +
                               " records.";
      }
    } catch(e) {
      outputs = errorHandler(inputs, outputs);
    }
    return outputs;
  }


  function errorHandler(inputs, outputs) {
    outputs.status = "Error";
    outputs.error_message = "Unknown Error. " +
                            "Please check error log for more
 information";

    if(inputs.res_body.contains("message"))
      outputs.error_message = response[0].message;

    return outputs;
  }

  if(inputs.status_code == "200")
    outputs = createOutputJson(inputs, outputs);
  else
    outputs = errorHandler(inputs, outputs);

})(inputs, outputs);
```

次に、後処理ステップの出力を示します。



アクションの出力

アクションの出力は、クエリステータス、エラーおよび情報メッセージ、機会レコードで構成されます。アクションの出力については、上のスクリーンショットを参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アカウント ID の機会を取得カスタムアクション

アカウント **ID** の機会を取得アクションは、特定の Salesforce アカウントの機会レコードを取得します。このアクションは、エージェントが、関連付けられている Salesforce アカウントに基づいて、顧客アカウントで利用可能な Salesforce 機会を表示するときに呼び出されます。

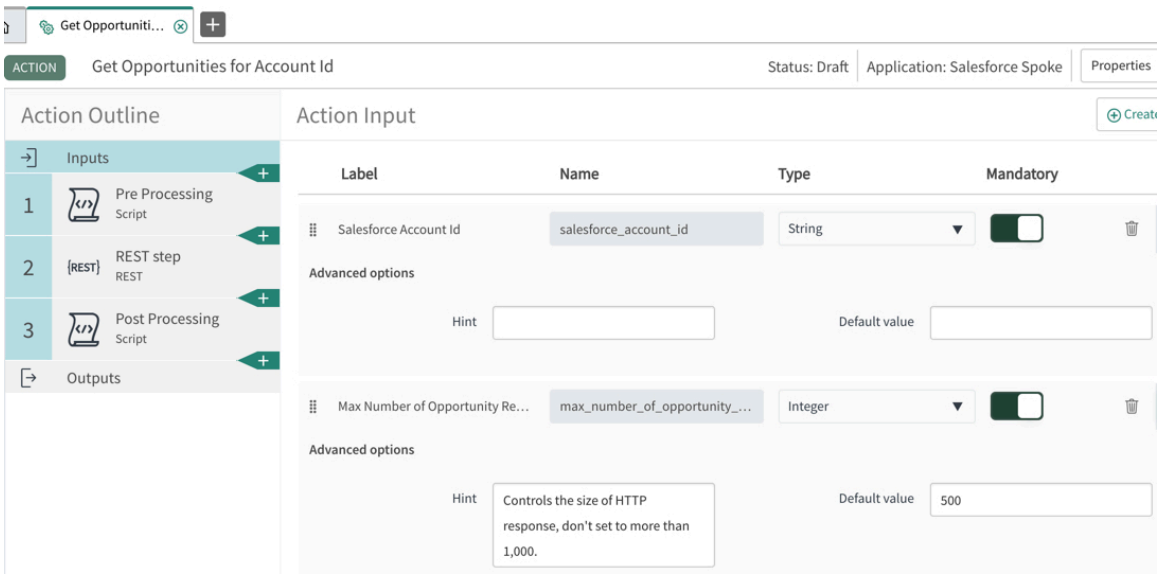
このアクションは、すべての機会を取得アクションとよく似ています。

アクションの入力

このアクションは、クエリーによって返される最大レコード数に加えて、クエリーパラメーターとして使用される入力として Salesforce アカウント ID も受け取ります。このパラメーターの値は、関連する Salesforce アカウント ID を使用して、顧客アカウントと Salesforce の機会をリンクする関係によって提供されます。詳細については、「定義済みの関連リストの作成」を参照してください。

参照に必要な具体的な関係の例については、「関連リストを使用して顧客アカウントと Salesforce 機会の間の接続を作成する」で説明されています。

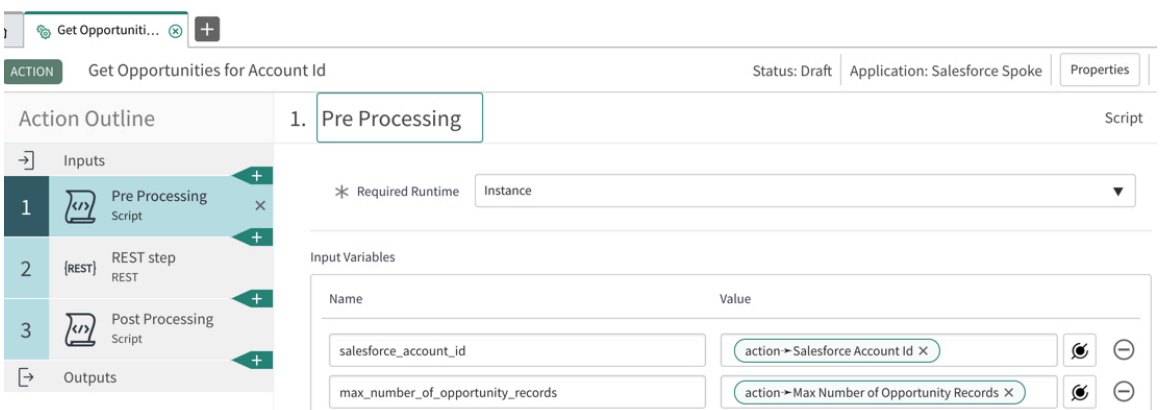
Salesforce アカウント ID アクションの入力パラメーターには、デフォルト値がありません。



[入力]：[前処理スクリプト]、[REST ステップ]、[後処理スクリプト] が表示されている [アクションアウトライン]。[ラベル]、[名前]、[タイプ]、および [必須] トグルボタンが表示されている [アクションの入力]。

前処理ステップ

前処理スクリプトステップでは、アクション入力自体を受け取ります。



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

前処理ステップスクリプトは、すべての機会を取得アクションと似ていますが、これに Salesforce アカウント ID に対するチェックが追加された SELECT クエリーを作成します

```
(function execute(inputs, outputs) {

  outputs.query = "query/?q=SELECT+Name,Id,AccountId,CloseDate,Amount," +
                  "StageName,Probability,Type+FROM+Opportunity"          +

                  "+WHERE+AccountId='" + inputs.salesforce_account_id + "'

                  "+LIMIT+" + inputs.max_number_of_opportunity_records;

})(inputs, outputs);
```

前処理出力は、すべての機会を得る アクションに類似したクエリです。

REST ステップ、後処理ステップ、およびアクション出力

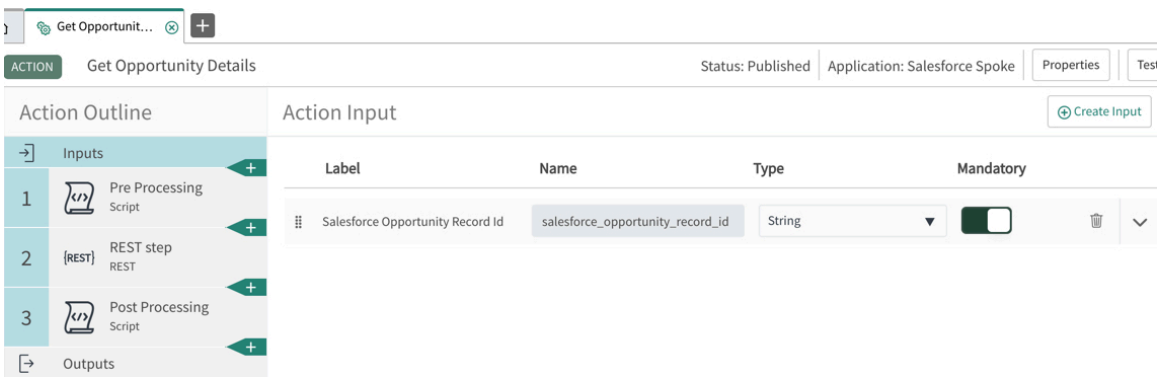
これらのステップと出力は、[すべての機会を取得] アクションの場合と同じです。

機会を取得カスタムアクション

機会の詳細を取得アクションは、レコード ID に基づいて、単一の機会レコードを Salesforce アプリケーションから取得します。このアクションは、ユーザーがリモートテーブルから機会レコードを開くときに呼び出されます。

アクションの入力

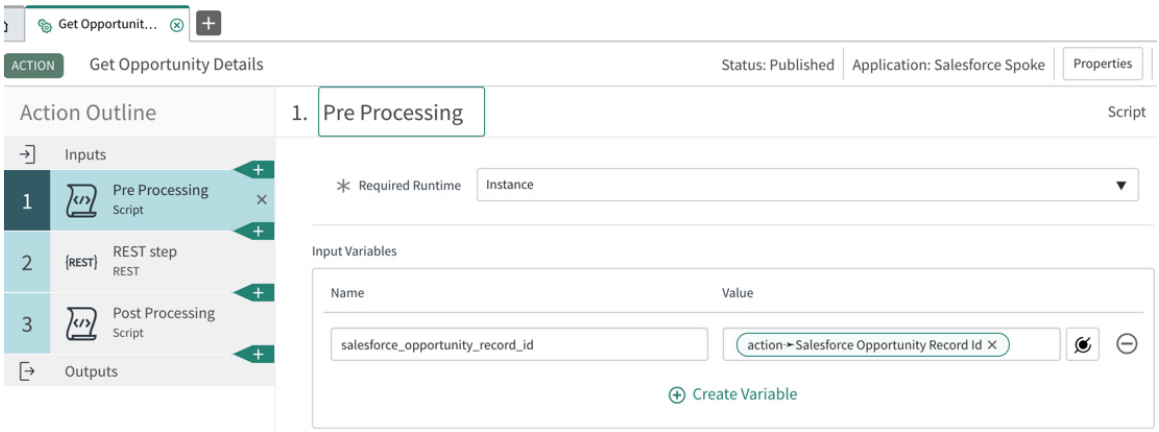
機会の詳細を取得アクションは、Salesforce アカウント ID を特定する単一の整数パラメーターを受け取ります。このパラメーターは、リモートテーブルスクリプト内のリモートテーブルに提供された sys_id に基づいて、フォームによって設定されます。詳細については、「機会テーブルにクエリーを実行するスクリプトの例」を参照してください。



前処理ステップ

前処理スクリプトステップでは、アクション入力自体を受け取ります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



他のアクションと同様に、前処理ステップは、特定のパラメーターの機会クエリーを作成します。この場合、一致は機会レコード ID に対して実行されます。返されるレコードは最大 1 件なので、このクエリーでは LIMIT について気にしないでください。

```
(function execute(inputs, outputs) {

  outputs.query = "query/?q=SELECT+Name,Id,AccountId,CloseDate,Amount," +
                  "StageName,Probability,Type+FROM+Opportunity"          +

                "+WHERE+Id='" + inputs.salesforce_opportunity_record_id +
 "'";

})(inputs, outputs);
```

前処理出力は、他のカスタムアクションに類似したクエリーです。

REST ステップ、後処理ステップ、およびアクション出力

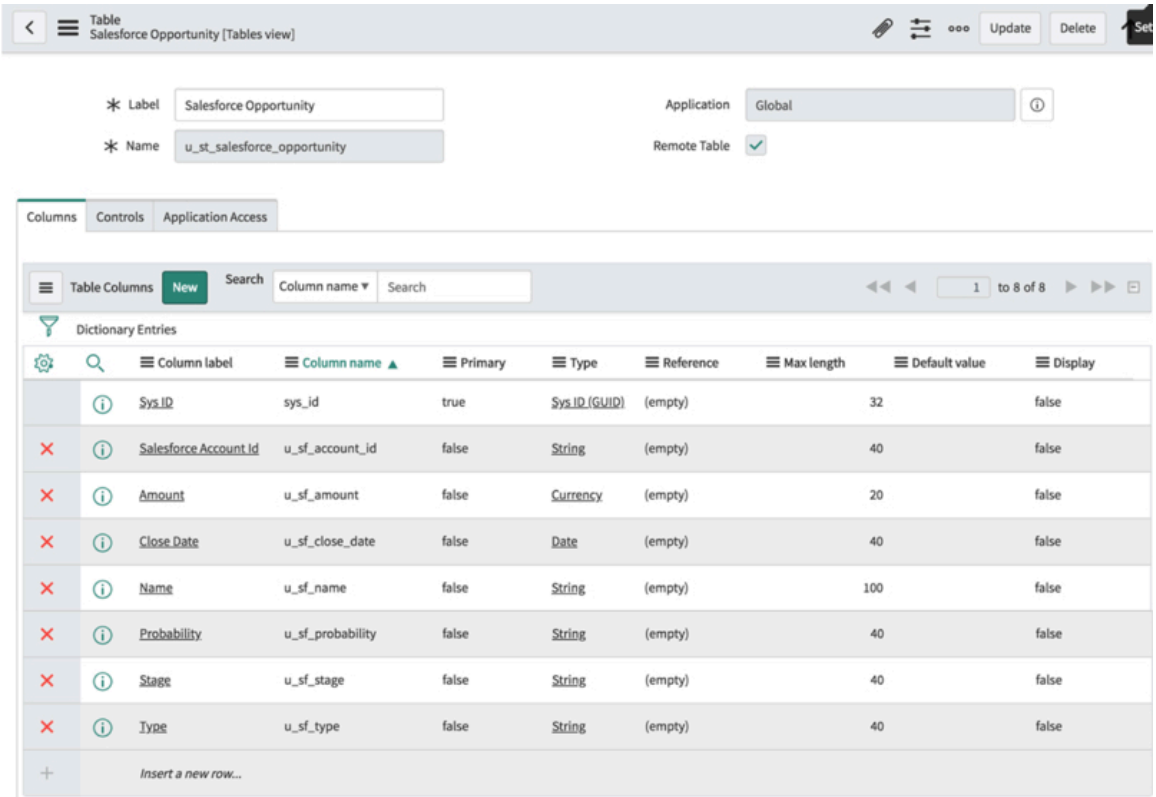
これらのステップおよび出力は、レコードパラメーターの最大数と情報メッセージがないことを除いて、他のカスタムアクションの場合と同じです。

リモートテーブルと定義

スポークカスタムアクションが正常に機能するようになったら、Salesforce 機会テーブルから取得するデータのスキーマを説明するリモートテーブルを作成する必要があります。

次の例に示すように、リモートテーブルを作成します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



リモートテーブル (u_st_salesforce_opportunity) のスクリプト定義を作成します。以下を実行します。

- スポークカスタムアクションを使用して、Salesforce インスタンスの機会テーブルからデータをプルします。
- Salesforce からの応答をリモートテーブルの列に応答をマップします。

機会テーブルにクエリーを実行するスクリプトの例

このサンプルスクリプトは、すべての機会を取得、アカウント **ID** の機会を取得、機会の詳細を取得カスタムアクションを使用して、機会テーブルにクエリーを実行します。

このサンプルスクリプトは、次の 3 つの部分で構成されています。

1. 最初の部分では、適切なカスタムアクションを選択し、それに対する入力を準備します。
2. 2 番目の部分は、アクションへの呼び出しを実行します。
3. 3 番目の部品はアクションの出力を処理します。

スポークアクションの選択と入力の準備

スクリプトのこのセクションで、Salesforce アプリケーションから機会を取得するために準備した次の 3 つのカスタムアクションのいずれかを選択します。

- すべての機会を取得
- アカウント **ID** の機会を取得
- 機会の詳細を取得

`v_query` 関数の引数に含まれるパラメーターに基づいて、どのアクションを呼び出すかを決定できます。

```
/****** Choose action and prepare action inputs *****/
var action = null;
```

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
var inputs = {};

// look up opportunity by salesforce record id
if (v_query.isGet()) {

  action = "get_opportunity_details";
  inputs.salesforce_opportunity_record_id = v_query.getSysId();


// look up opportunities by salesforce account id
} else if (v_query.getParameter("u_sf_account_id")) {

    if (v_query.getParameter("u_sf_account_id") == "undefined") {
      gs.addInfoMessage("Opportunities cannot be retrieved because " +
                        "this "Account does not have associated "    +
                        "Salesforce Account. Please contact System " +
                         "Administrator.");
      return;

    } else {
      action = "get_opportunities_for_account_id";
      inputs.salesforce_account_id =
 v_query.getParameter("u_sf_account_id");
    }

// look up all opportunities
} else {
  action = "get_all_opportunities";
}
```

このスクリプトは、アクションによって要求されたときに Salesforce アカウントが未定義である場合に情報メッセージを設定します。未定義の値は、「関連リストを使用して顧客アカウントと Salesforce 機会の間の接続を作成する」で説明されている関係から取得されます。

Salesforce アカウントが定義されていない場合、この場合はクエリーの対象がないため、スポークアクションを呼び出さずに関数が返されます。

スポークアクションの呼び出し

スクリプトのこのセクションで、Salesforce スポークの名前と選択したアクションを使用してアクションを呼び出し、呼び出しの出力を保存します。

```
/***** Call action *****/
var outputs =
        sn_fd.FlowAPI.executeAction("sn_salesforce_spok." + action,
 inputs);
```

アクション出力の処理

スクリプトのこのセクションでは、エラーチェックで始まる出力を処理します。

```
/***** Process action outputs *****/
if (outputs.status != "Success") {
throw new Error(outputs.error_message);
}
```

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

クエリーからエラーが返されない場合、スクリプトは返されたレコードを処理して行としてリモートテーブルに追加する必要があります。Salesforce 機会フィールドをリモートテーブルの列にマッピングします。

```
var opportunities = outputs.opportunities.data;

 for (var i = 0; i < opportunities.length; i++) {
  var opportunity = opportunities[i];
  v_table.addRow({
    "u_sf_amount": opportunity.Amount,
    "u_sf_close_date": opportunity.CloseDate,
    "u_sf_name": opportunity.Name,
    "u_sf_probability": opportunity.Probability + "%",
    "u_sf_account_id": opportunity.AccountId,
    "u_sf_stage": opportunity.StageName,
    "u_sf_type": opportunity.Type,
    "sys_id": opportunity.Id,
  });
}
```

Salesforce 機会レコード ID がリモートテーブル sys_id に割り当てられていることに注意してください。これにより、リモートテーブルのリストとフォームが正常に機能し、次にリモートテーブルスクリプトが呼び出されたときに `v_query.getSysId()` を使用してレコード ID を抽出することができます。

次に、クエリーによって渡された情報メッセージがある場合はそれを表示します。

```
if (outputs.info_message) {
  gs.addInfoMessage(outputs.info_message);
}
```

リモートテーブルスクリプトセクションをまとめて配置する

スクリプトの 3 つのセクションは、エラー処理に対応する try-catch ブロックに含まれています。

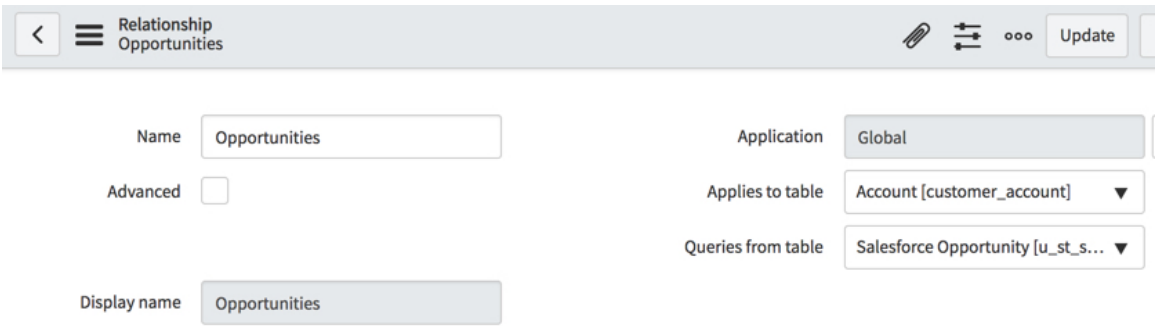
```
(function executeQuery(v_table, v_query) {

  try {

    // place code here from: <Selecting a spoke action and preparing the
 inputs>

    // place code here from: <Calling the spoke action>

    // place code here from: <Processing the action output>

  } catch (error) {
    gs.addErrorMessage("Error retrieving  Salesforce Opportunities. " +
                       "Please contact System Administrator.");
    gs.addErrorMessage("System Error: " + error.message);
  }

})(v_table, v_query);
```

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関連リストを使用して顧客アカウントと **Salesforce** 機会の間の接続を作成する

関連リストを使用して、Salesforce アカウント ID を保持する顧客アカウントテーブルと、同じ Salesforce アカウント ID を保持する Salesforce 機会リモートテーブルとの間の接続を確立します。

この例では、「Opportunities」という関係を作成します。[テーブルに適用] フィールドにアカウントテーブル、 [テーブルからのクエリー] フィールドにリモート機会テーブルを選択します。詳細については、「定義済みの関連リストの作成」を参照してください。



[次を使用してクエリー] フィールドに次のコードを追加します。

```
(function refineQuery(current, parent) {

  var sf_account_id = new String(parent.u_salesforce_account_id);

  if (sf_account_id.length == 0)
    sf_account_id = "undefined";

  current.addQuery("u_sf_account_id", sf_account_id);

})(current, parent);
```

このコードは、アカウントテーブルに Salesforce アカウント ID が存在するかどうかを確認し、レコードに含まれていない場合は `undefined` に設定します。このコードには、アカウントテーブルのこの ID の値の Salesforce アカウント ID を保持する機会テーブル列のクエリーも含まれています。このクエリーは、ユーザーが顧客アカウントに関連付けられた機会のリストを開くと呼び出されます。リモートテーブルスクリプトでの使用方法については、「スポークアクションの選択と入力の準備」を参照してください。

CSM 構成可能ワークスペース を設定

お客様と連携し、質問に回答してケースを作成し、問題を解決できるように、エージェント用に CSM 構成可能ワークスペースを設定します。

CSM 構成可能ワークスペース を設定するには、次のタスクを完了します。

1. カスタマーサービスプラグイン (com.sn_customerservice) を有効にします。
2. ガイド付きセットアップを使用して CSM 構成可能ワークスペースを設定します。
3. 必要なコミュニケーションチャネルとルーティングを設定します。
4. CSM 構成可能ワークスペース に固有の追加コンポーネントを設定します。

プラグインをアクティブ化

Customer Service プラグイン (com.sn_customerservice) は、 CSM 構成可能ワークスペース 機能を提供します。詳細については、「有効化カスタマーサービス管理 (CSM)」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタマーサービスプラグインをアクティブにすると、以下のプラグインがアクティブになります。

- CSM and FSM Configurable Workspace Foundation (com.snc.uib.cwf_workspace)
- CSM Configurable Workspace (com.snc.uib.csm_agent_workspace)
- CSM 構成可能ワークスペースルックアップと検証 (com.snc.uib.lookup_verify)
- CSM Configurable Workspace Special Handling Notes (com.snc.uib.special_handling_notes)

電話統合には追加のプラグインが必要です。詳細については、以下を参照してください。

- ワークスペースの OpenFrame との電話統合とコンピューター電話統合 (CTI)
- ワークスペースのエージェントチャットの構成

ガイド付きセットアップを使用して **CSM** 構成可能ワークスペースを設定

カスタマーサービス管理 (CSM) ガイド付きセットアップを使用して CSM 構成可能ワークスペースを設定できます。ガイド付きセットアップを使用するには：

1. [カスタマーサービス] > [管理] > [ガイド付きセットアップ]の順に移動します。
2. [ようこそ] をクリックします。
3. [CSM 構成可能ワークスペース] に到達するまで、[ガイド付きセットアップ] カテゴリのリストをスクロールします。
4. [CSM 構成可能ワークスペース] カテゴリで [はじめに] をクリックします。

この CSM 構成可能ワークスペースカテゴリを使用すると、構成可能なワークスペースのガイド付きセットアップが表示されます。このツールでは、一連のワークスペース構成タスクが提供されます。これらのタスクを使用して以下を設定します。

- ブランディングとテーマ
- タブの設定
- リストとフォーム
- 検索ソース
- Notifications
- 高度なワークアサインメント (AWA)
- エージェントチャット
- プレイブック

UI ビルダーを使用して、次の CSM 構成可能ワークスペース ページを構成できます。

- CSM ランディングページ
- 顧客セントラル (Customer Central) - [顧客情報] タブ

詳細については、UI ビルダーのドキュメントで「ページの操作」トピックを参照してください。

コミュニケーションチャネルとルーティングの設定

エージェントが顧客とチャットしたり、顧客の電話を受信および発信したりできるようにします。また、適切なエージェントにチャットを自動的に指示するルーティングを設定することもできます。コミュニケーションチャネルの詳細については、「Setting up phones in legacy workspace (従来のワークスペースでの電話の設定)」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

CSM 構成可能ワークスペース コミュニケーションチャネル

チャネル	説明	リンク
チャット	CSM 構成可能ワークスペース では、顧客がライブまたは自動化されたチャットを通じて質問をしたり情報を受信したりできるエージェントチャットを使用します。	ワークスペースのエージェントチャットの構成
電話	CSM 構成可能ワークスペースは、OpenFrame とコンピューター電話統合 (CTI) の組み合わせを使用して、サードパーティの電話統合を有効にします。	ワークスペースの OpenFrame との電話統合とコンピューター電話統合 (CTI)

追加の **CSM** 構成可能ワークスペースコンポーネントの設定

以下のタスクを完了して、CSM 構成可能ワークスペースに固有のコンポーネントを設定します。

ランディングページを作成または変更

ランディングページは、ワークスペースのエージェントの最初に表示されるビューです。**[CSM** ランディングページ] は、 カスタマーサービスプラグインに含まれています。このランディングページを変更することも、UI ビルダーでページのバリアントを作成および変更することも可能です。

CSM 構成可能ワークスペースでリボンの構成を設定

フォームリボンには、レコードに関する情報を表示するコンポーネントが含まれています。Customer 360、タイムライン、SLA コンポーネントをケースフォームリボンに追加できます。Customer 360 およびタイムラインコンポーネントのコンポーネント属性も設定できます。

CSM 構成可能ワークスペースでフォームヘッダーを設定

ケース、アカウント、連絡先情報の概要を迅速に提供できるフォームヘッダーを構成します。

CSM 構成可能ワークスペースでフォームヘッダー内のハイライト表示される値を設定

フォームヘッダー内でハイライト表示される値として表示されるフィールドを、CSM 構成可能ワークスペースで設定します。

CSM 構成可能ワークスペースでフォームアクションを設定

CSM 構成可能ワークスペースで UI アクションを使用できるように、UI アクションにリンクするフォームアクションを作成します。

コンテキストサイドパネルにフォームリボンとフォームヘッダーのセカンダリ値を表示する

フォームリボン、およびフォームヘッダーに表示されるセカンダリ値を構成して、CSM 構成可能ワークスペースのコンテキストサイドパネルに表示します。

インタラクションレコードタブのタイトルとしてフィールド値を表示する

連絡先やコンシューマー名などのフィールド値を CSM 構成可能ワークスペース のインタラクションレコードタブのタイトルとして表示します。

ケースタイプ選択の [ケースを作成] UI アクションの有効化

選択した 1 つ以上のテーブルについて、ケースタイプ選択の [ケースを作成] UI アクションを有効化します。

コンテキストサイドパネルのタブの構成

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

CSM 構成可能ワークスペース の構成可能なサイドパネルにタブが表示されないようにするには、*inlineTabExclusion* UX ページプロパティを使用します。

CSM ワークスペースのサービスカタログの構成

カスタマーサービスエージェントはサービスカタログを使用して、カタログアイテム要求を実行します。目的のアイテムを含むカタログを使用するようにサービスワークスペースポータルを構成できます。

CSM 構成可能ワークスペースのレコードページ

レコードページは、CSM 構成可能ワークスペースでのレコードの表示方法の基本構造を提供します。これには、ケース、インシデント、タスクなどのレコードが含まれます。

概要

レコードページには、レコード情報を表示するレイアウト、コンテナ、およびコンポーネントなどの要素が含まれます。**[CSM** デフォルトレコードページ] や **[CSM** インタラクションレコードページ] などのレコードページでは、プリセット、コントローラー、および拡張ポイントを使用して追加ロジックが活用されます。プリセットとコントローラーロジックを含むページには、スタイリング、イベント、およびデータバインディングを自動的に継承するため、再利用できるというメリットがあります。この再利用性により、構成が簡略化されて、ページがアップグレードしやすくなります。

CSM 構成可能ワークスペース には、いくつかのレコードページが含まれています。これらのレコードページをそのまま使用することも、ニーズに合わせてカスタマイズすることもできます。レコードページをカスタマイズする方法の詳細については、「Manage UI Builder pages and page variants (UI ビルダーページとページバリアントの管理)」を参照してください。

各レコードページには順序値があります。順序値が最も小さいページがデフォルトのレコードページとして使用されます。CSM 構成可能ワークスペース にインタラクションレコードやケースレコードなどの情報が表示されるとき、デフォルトページの要素を使用してページの外観が決定されます。

利用可能なレコードページ

CSM 構成可能ワークスペース には、いくつかのレコードページが含まれています。

CSM 構成可能ワークスペースのレコードページ

ページ	説明
CSM デフォルトレコードページ	このページはレコードのデフォルトページ上にビルドされ、ケース管理用の特定の機能が含まれています。 **注:** このページでは、CSM の Now Assist で利用可能な生成 AI 要素と機能を表示します。
CSM インタラクションレコードページ	このページはインタラクションレコードページ上にビルドされ、インタラクション管理の CSM 固有の機能が含まれています。 **注:** このページでは、CSM の Now Assist で利用可能な生成 AI 要素と機能を表示します。
フロントラインケースページ	このページは、フロントラインエージェント向けに設計されています。簡素化されたケース

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

CSM 構成可能ワークスペースのレコードページ (続く)

ページ	説明
	ビューにより、エージェントはコンテキストをすばやく収集し、ケースを分類し、顧客に迅速に対応できます。
[レコード] のデフォルト	このページでは、レコード情報、コミュニケーションインターフェイス、問題解決の提案など、レコードページの基本構造を提供します。このページは、標準レコードページとも呼ばれます。
インタラクションレコードページ	このページでは、インタラクション情報や関連する検索結果など、インタラクションレコードの基本構造を提供します。

レコードページ要素

レコードページは、CSM 構成可能ワークスペース でのレコード情報の表示方法を決定するさまざまな要素で構成されています。

レコードページ要素

要素	説明
レイアウト	コンポーネントがページ上でどのように配置され、どの CSS ルールが適用されるかを決定するメタデータです。レイアウトによって、便利で視覚的に魅力あるページを作成することができます。
コンテナ	1 ページに 1 つ以上のコンポーネントを保持します。
コンポーネント	コンポーネントは、ページを作成するために使用される構成要素です。エージェントなどのエンドユーザーは、コンポーネントを使用してデータを表示して操作します。一般的に使用されるコンポーネントには、見出し、画像、リスト、フォーム、ボタンなどがあります。 コンポーネントとその構成に関する詳細については、ServiceNow® 開発者サイト を参照してください。
プリセット	プリセットは、特定のコンポーネントの構成値を定義する一連の指示です。プリセットは、コンポーネントがコントローラーに接続する方法も指定します。プリセットを使用すると、コンポーネント構成が簡素化され、手動でのデータバインディングを回避できます。
コントローラー	コントローラーは、データブローカー、ステータスパラメーター、スクリプト、およびイベント管理を含む複雑なビジネスロジックを 1 つのエンティティにまとめます。プリセットは、コントローラー内のデータを使用してコンポーネントを自動構成します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

レコードページ要素 (続く)

要素	説明
拡張ポイント	拡張ポイントを使用すると、ビューポートやページコレクションなどのサブページが親ページからコントローラーを継承できます。拡張ポイントを使用すると、アップグレードの機能も向上します。

デフォルトレコードページ

各レコードページには順序番号があり、順序番号が最も小さいページがデフォルトページです。CSM 構成可能ワークスペースにレコードが表示されると、このデフォルトページを使用してレコード情報が表示されます。

Washington DC リリース以降、次のレコードページが新規顧客のデフォルトページになっています。

- CSM デフォルトレコードページ
- CSM インタラクションレコードページ

次のレコードページは、アップグレード顧客のデフォルトのレコードページのままです。

- [レコード] のデフォルト
- インタラクションレコードページ

デフォルトレコードページの設定の詳細については、「レコードページの順序の設定」を参照してください。

フロントラインケースページ

フロントラインケースページは、フロントラインエージェントがコンテキストをすばやく収集し、ケースを分類し、顧客に迅速に対応できるように設計された、シンプルなケースビューを提供します。

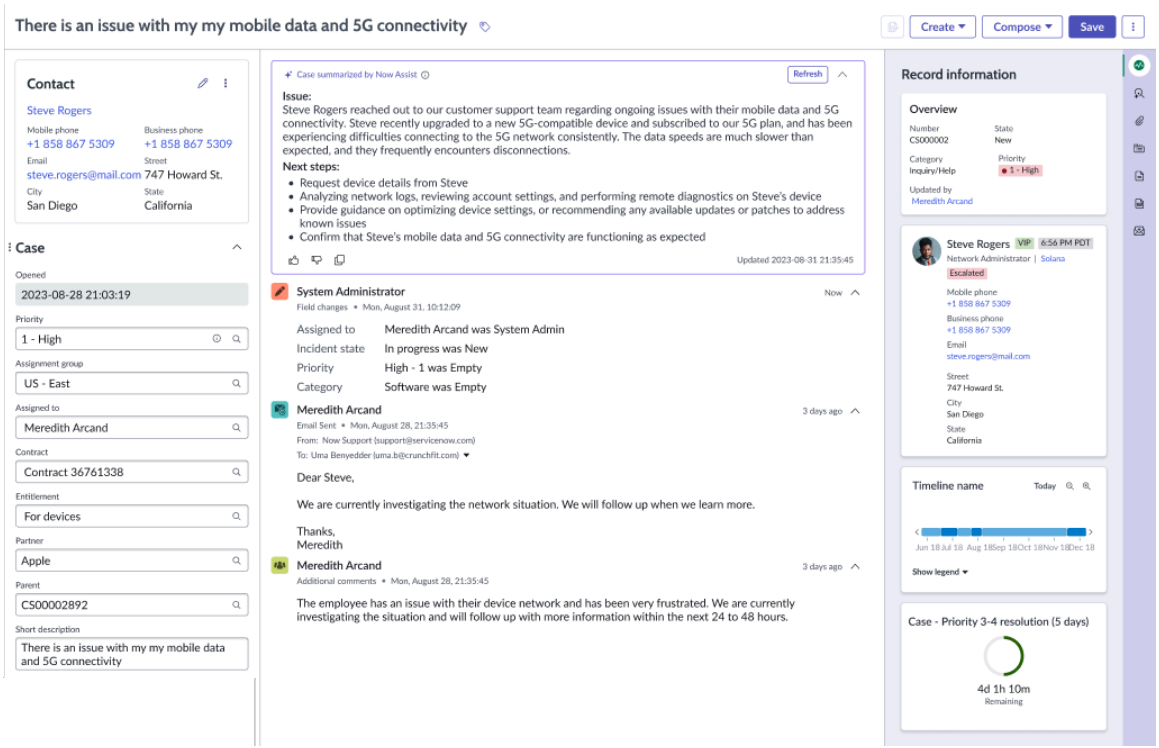
フロントラインケースページでは、フロントラインエージェントまたは階層 1 のエージェントが必要とする基本的な機能に焦点を当てています。

- 顧客情報の検索と検証
- アクティビティストリームのスキャン
- 関連情報の表示
- ナレッジ記事の検索

フロントラインケースページは、CSM 構成可能ワークスペースアプリケーションに含まれています。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フロントラインケースページ



フロントラインケースページのバリアント

フロントラインケースページのバリアントは、CSM 構成可能ワークスペースアプリケーションに含まれています。このバリアントには、次の設定が含まれます。

フロントラインケースページのバリアント設定

設定	説明
アクティブ	[アクティブ] チェックボックスを有効にすると、選択した対象者がページバリアントを使用できるようになります。フロントラインケースページのバリアントは、新規顧客とアップグレード顧客に対して有効です。 アクティブ設定とページ順序によって、CSM 構成可能ワークスペースがレコード情報の表示に使用するページが決まります。詳細については、「Set record page order (レコードページの順序の設定)」を参照してください。
順序	各レコードページには、ページの優先度を示す順序があります。数値が小さいほど、優先度は高くなります。 フロントラインケースページのバリアントのデフォルト順序は 1000 です。
条件	条件の設定により、ページバリアントが表示されるタイミングが決まります。フロントラインケースページには、**table=sn_customerservice_case** という条件があります。 この条件では、フロントラインケースページバリアントの使用が、ケース [sn_customerservice_case] テーブルおよびケーステーブルを拡張するテーブルのレコードに制限されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フロントラインケースページのバリアント設定 (続く)

設定	説明
対象者	対象者の設定により、ページバリアントを表示できるユーザーが決まります。フロントラインケースページには次の対象者がいます：**CSM -** フロントラインエージェント この対象者には、sn_cwf_wrkspc.frontline_agent ロールが含まれます。 詳細については、「Learn about audiences (対象者の詳細)」を参照してください。

このページバリアントの設定にアクセスするには、次の手順に従います。

1. [すべて] > **[Now Experience** フレームワーク] > **[UI** ビルダー]に移動します。
2. **[CSM/FSM** 構成可能ワークスペース] エクスペリエンスを選択します。
3. [ページとバリアント] リストの [レコード] セクションで、[フロントラインケースページ **(Front-line case page)]** を選択します。
4. ページの上部にある [設定] を選択します。

ロール

CSM 構成可能ワークスペースアプリケーションには、フロントラインエージェントロール (sn_cwf_wrkspc.frontline_agent) が含まれています。

このロールを持つエージェントは、CSM 構成可能ワークスペースのフロントラインケースページにアクセスできます。

フロントラインケースページのバリアントには、sn_cwf_wrkspc.frontline_agent ロールを含む「CSM - フロントラインエージェント」の対象者が含まれます。

注: システムアドミニストレーターは、ページがアクティブで、デフォルトページにするための最小の順序値であることを確認する必要があります。

フロントラインケースページのコンポーネント

フロントラインケースページには次のコンポーネントが含まれます。

コンポーネント	説明
フォーム見出し	フォーム見出しには、ケースの簡単な説明が表示され、アクションバーとレコードタグも含まれています。
レコードタグ	エージェントは、レコードに対して複数のタグを作成し、そのタグを使用してレコードをグループ化および整理できます。 詳細については、「Group and find records using tags in workspace (ワークスペースでタグを使用してレコードをグループ化および検索する)」を参照してください。
アクションバー	アクションバーには、ケースレコードの操作中にユーザーが使用できるアクションが含まれています。特定のアクションは、ユーザーロール、ケースステータス、その他の属性などの要素によって決定されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コンポーネント	説明
	• 進行中のアクション **(In-progress Actions)**：最小化されたモードレスダイアログのリストを提供し、リスト内のアイテムの数を表示するバッジが含まれます。エージェントは、このリストからアイテムを選択して、最小化されたコメント、作業メモ、またはメールを開くことができます。 • 作成：作業指示、インシデント、要求などのレコードを作成します。 • 作成 **(Compose)**：コメント、作業メモ、およびメールをモードレスダイアログで作成します。 • [ケースを管理 **(Manage case)]**：ケースの承認や情報の要求などのケース管理アクションを実行します。 • 保存：ケースレコードへの変更を保存します。 • その他のアクション：重大なケースの提案やナレッジギャップの報告などの追加のアクションを実行します。
連絡先ルックアップ	エージェントは、連絡先ルックアップコンポーネントを使用して次のことを実行できます。 • 連絡先を検索する • 連絡先をリンクまたはリンク解除する • リンクされた連絡先レコードを編集して保存する • 連絡先名などのルックアップカードの参照フィールドを選択して、サブタブで参照を開く • ルックアップカードのメールアドレスを選択して、サブタブのメールコンポーザーでドラフトメールを開く。 • ルックアップカードで電話番号を選択して電話をかける 連絡先ルックアップコンポーネントは、レコードカードに情報を表示します。これらのカードには、連絡先情報が表示され、名前、メール、電話番号などの顧客の詳細にすばやくアクセスできます。 詳細については、以下の「連絡先ルックアップコンポーネント」セクションを参照してください。
ケースの詳細	ケースの詳細コンポーネントには、次の折りたたみ可能なセクションが含まれています。 • ケース • メモ • クローズ情報 • 関連レコード このコンポーネントには、フォームのカスタマイズ、データのエクスポート、URL のコピーなどの追加のフォームアクションを含むメニューもあります。
ケースの要約	ケースの要約コンポーネントは、アクティビティストリームの上に表示されます。エージェントがケースレコードを開くと、コン

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コンポーネント	説明
	ポーネントは折りたたまれており、デフォルトの状態になっています。 エージェントはこのコンポーネントを使用して、次のことを実行できます。 • ケースの詳細を要約する。 • アクティビティストリームに要約を投稿する。 • 要約を更新する。 ケースの要約コンポーネントを使用するには、 CSM の Now Assist アプリケーションを有効にして構成する必要があります。詳細については、以下の「ケースの要約コンポーネント」セクションを参照してください。
アクティビティストリーム	アクティビティストリームコンポーネントには、ケースレコードで発生しているアクティビティのリストが表示されます。このリストは、折りたたんでケースアクティビティのクイックビューを表示することも、展開して個々のアクティビティの詳細を表示することもできます。 詳細については、以下の「アクティビティストリームコンポーネント」セクションを参照してください。 注: フロントラインケースページでは、モードレスダイアログを使用して、コメント、作業メモ、およびメールを作成します。
コンテキストサイドパネル	コンテキストサイドパネルコンポーネントには、エージェントが顧客の問題を調査して解決するために使用できるさまざまなツールが含まれています。フロントラインケースページのコンテキストサイドパネルには、次のタブが含まれています。 • レコード情報 • 推奨アクションの検索 • 添付ファイル • フォームテンプレート • 応答テンプレート • メールテンプレート • 関連リスト 詳細については、次のセクションを参照してください。 • 「コンテキストサイドパネルコンポーネント」 • 「関連リストコンポーネント」

アクションバーコンポーネント

フロントラインケースページでは、次のカスタマーサービス管理 (CSM) プラグインと CSM 構成可能ワークスペースプラグインのアクションがサポートされています。

- カスタマーサービス (com.sn_customerservice)
- CSM/FSM Configurable WS Foundation (com.snc.uib.cwf_workspace)

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- CSM 構成可能ワークスペース (com.snc.uib.csm_agent_workspace)
- CSM ワークスペース (com.snc.agent_workspace.csm)
- 重大な問題管理 (com.sn_majorissue_mgt)
- Customer Service with Service Management (com.sn_cs_sm)
- Customer Service with Request Management プラグイン (com.sn_cs_sm_request)
- Time Recording for Customer Service (com.snc.csm_time_recording)
- Omni-Experience Standard Feature Set

追加のプラグインを使用している場合は、それらのプラグインのアクションをフロントラインケースページのアクションバーに追加する必要があります。詳細については、「Configure the Front-line case page action bar (フロントラインケースページのアクションバーの構成)」を参照してください。

連絡先ルックアップコンポーネント

連絡先ルックアップコンポーネントを使用すると、エージェントは次のことを実行できます。

- 連絡先を名前、電話番号、またはメールアドレスで検索します。エージェントが検索ボックスに文字を入力すると、一致する情報が検索ボックスの下のレコードカードに表示されます。
- 検索後、目的のレコードカードを選択して連絡先を選択します。ルックアップコンポーネントが選択したレコードカードに置き換わります。

エージェントはレコードカードから次のアクションを実行できます。

- その他のアクションアイコンを選択し、[リンクを解除] を選択して、ケースレコードからリンクされた連絡先を削除します。
- リンクされた連絡先レコードを編集して保存するには、鉛筆アイコンを選択し、連絡先の情報を編集して [保存] を選択します。
- ルックアップカードの参照フィールドを選択して、参照レコードをサブタブで開きます。
- ルックアップカードでメールアドレスを選択して開き、メールコンポーザーをサブタブで開きます。
- ルックアップカードで電話番号を選択して電話をかけます。

注: フロントラインケースページには、アカウントルックアップコンポーネントも含まれています。このコンポーネントを表示するには、UI ビルダーでこのコンポーネントの [コンポーネントを非表示] 設定をオフにします。この設定は、[構成] タブの [コンポーネントヴィジビリティ] セクションにあります。

ケースの要約コンポーネント

ケースの要約コンポーネントは、問題や実行されたアクションを含む、カスタマーサービスケースの要約をエージェントに提供します。エージェントは、要約を生成してケースのコンテキストを理解し、ケース作業メモに要約を投稿できます。

ケースの要約コンポーネントは、フロントラインケースページバリアントのアクティビティストリームの上に表示されます。エージェントがケースレコードを開くと、コンポーネントは折りたたまれており、デフォルトの状態になっています。

このコンポーネントを使用して、エージェントは次のことができます。

- [要約を作成] を選択して、ケース詳細の要約を作成します。
- [作業メモに共有] を選択して、要約テキストをアクティビティストリームにコピーします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- [作業メモに共有] ポップアップウィンドウの要約テキストを確認し、必要に応じてテキストを変更します。
- ポップアップウィンドウで [作業メモに保存] を選択して、アクティビティストリームにテキストを追加します。

- コンポーネントフッターのリフレッシュアイコンを選択してテキストを更新し、最新の要約を取得します。

注: ケースに要約するのに十分なテキストが含まれていない場合、「このケースには要約に必要な最小単語数がまだありません (This case doesn't have the minimum number of words required for summarization yet)」というメッセージが表示されます。

フロントラインケースページでケースの要約コンポーネントを使用するには、CSM の Now Assist アプリケーションをアクティブ化し、Now Assist アドミンコンソールでケースの要約スキルを構成します。詳細については、以下を参照してください。

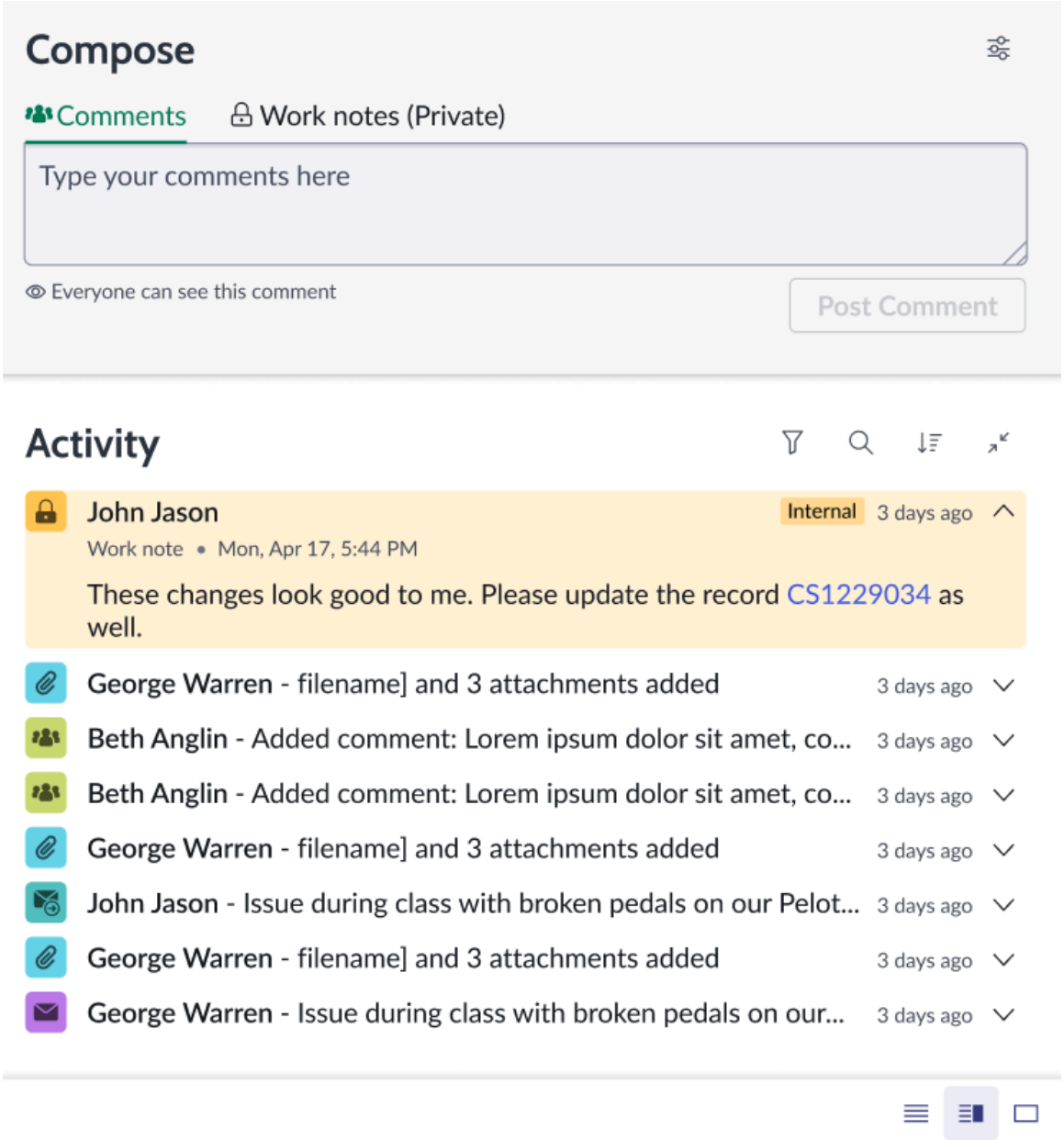
- 「Activate Now Assist for Customer Service Management (CSM) (CSM の Now Assist のアクティブ化)」
- 「Configure the case summarization skill in the Now Assist Admin console (Now Assist アドミンコンソールでのケースの要約スキルの構成)」

アクティビティストリームコンポーネント

アクティビティストリームコンポーネントには、ケースレコードで発生しているアクティビティのリストが表示されます。リスト内のアクティビティは折りたたんだり展開したりできます。折りたたむと、エージェントはリストをすばやくスキャンしてケースアクティビティの概要を把握できます。展開すると、エージェントは個々のアクティビティの詳細情報を表示できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フロントラインケースページのアクティビティストリームコンポーネント



アクティビティストリームのアクティビティは、アイコンと色を使用してアクティビティタイプを示すタイルで表されます。

- コメント
- 作業メモ
- 添付ファイル
- フィールドの変更
- 送信メールまたは受信メール
- チャットの会話
- カスタムアイコン

折りたたむと、リスト内の各アクティビティには次のものが含まれます。

- アクティビティタイプを表すタイル。
- アクティビティを担当するユーザーの名前。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- アクティビティの簡単な 1 行のサマリー。
- アクティビティが内部か外部かを示すバッジ。
- 相対タイムスタンプ。
- エージェントがアクティビティの詳細なサマリーを表示するために使用できる展開ボタン。

展開すると、各アクティビティには次のものも含まれます。

- 完全な日付と時刻のスタンプ。
- アクティビティのタイプを説明するアクションラベル。
- コメントおよび作業メモの場合は、コメントまたは作業メモの全文。
- フィールド更新の場合は、フィールド名と更新されたフィールド値。
- メールの場合は、詳細なメッセージ情報。
- 添付ファイルの場合は、添付ファイルの小さなプレビュー。
- チャットの場合は、サイドバーチャットカード。

アクティビティストリームでは、モードレスダイアログを使用して、コメント、作業メモ、およびメールを作成します。

コンテキストサイドパネルコンポーネント

フロントラインケースページには、エージェントに次の機能を提供するコンテキストサイドパネルコンポーネントが含まれています。

コンテキストサイドパネルのフロントラインケースページタブ

タブ	説明
レコード情報	[レコード情報] タブには、次のカードが含まれています。 • 概要：アカウントと連絡先、ケースの優先度、ステータスなど、ケースの関連情報が表示されます。 • 連絡先：名前、役職、電話番号、メールアドレスなどの顧客情報が表示されます。 • タイムライン：ケースのステータスの変更や、エージェントと要求者間のやり取りなど、ケースアクティビティの時系列順の概要が表示されます。 • 有効な **SLA**：残り時間、SLA ステータス、違反を含む、ケースのアクティブな SLA が表示されます。
推奨アクション	[推奨アクション] タブには AI 検索機能が含まれています。エージェントは AI 検索を使用して、顧客の問題に関連するリソースまたは解決策を検索できます。 検索機能では、ケースの簡単な説明のテキストに基づいて、検索結果の最初のセットが表示されます。この最初の結果セットには、ナレッジ記事が含まれます。エージェントは、別の検索キーワードを入力して検索を繰り返すこともできます。 検索結果のリストから、エージェントは次のことを実行できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コンテキストサイドパネルのフロントラインケースページタブ (続く)

タブ	説明
	• ソースを選択して、そのタイプの検索結果を表示します。 • 検索結果のリストをフィルタリングします。 • 検索結果のリストを並び替えます。 • レコードサブタブで検索結果を全画面表示で開きます。 • 次のアクションを実行します。 ◦ 記事を表示して添付 ◦ 記事の全画面表示、記事のフラグ設定、役に立つまたは役に立たない記事のマークなど、その他のアクションを実行します。 • [アクション履歴] アイコンを選択して、成功したアクションを表示します。 詳細については、「推奨アクションの AI 検索を使用したケースの解決 (Use AI search in Recommended Actions to resolve cases)」を参照してください。 **注:** コンテキストサイドパネルで推奨アクションを使用するには、CSM 構成可能ワークスペースアプリケーションに含まれている推奨アクションアプリケーション (sn_cs_nb_action) が必要です。
添付ファイル	[添付ファイル] タブでは、ケース関連の添付ファイルにアクセスできます。このタブから、エージェントは添付ファイルを表示してダウンロードできます。
テンプレート	[テンプレート] タブでは、エージェントが新しいレコードのフィールドに自動的に入力するために利用可能なフォームテンプレートにアクセスできます。エージェントは、インシデントや変更などの新しいレコードを作成するときに、テンプレートを手動で適用できます。
応答テンプレート	[応答テンプレート] タブでは、利用可能な応答テンプレートにアクセスできます。これらのテンプレートには再利用可能なメッセージが含まれており、エージェントはこれをコピーして、顧客に一貫性のあるメッセージを迅速に提供できます。
メールテンプレート	[メールテンプレート] タブでは、利用可能なメールテンプレートにアクセスできます。これらのテンプレートには、エージェントがメールメッセージに追加できるフィールドのデフォルト値が含まれています。これらのデフォルト値には、受信者 ([宛先]、[CC]、および [BCC] フィールドのメールアドレス)、送信者、メールの件名、およびメッセージ本文に含めるテキストを含めることができます。
関連リスト	[関連リスト] タブでは、ケース関連リストにアクセスできます。 フロントラインケースページでは、コンテキストサイドパネルに関連リスト機能が組み込まれています。これらのリストはアコーディオン形式で表示され、エージェントは必要に応じて展開したり折りたたんだりできます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

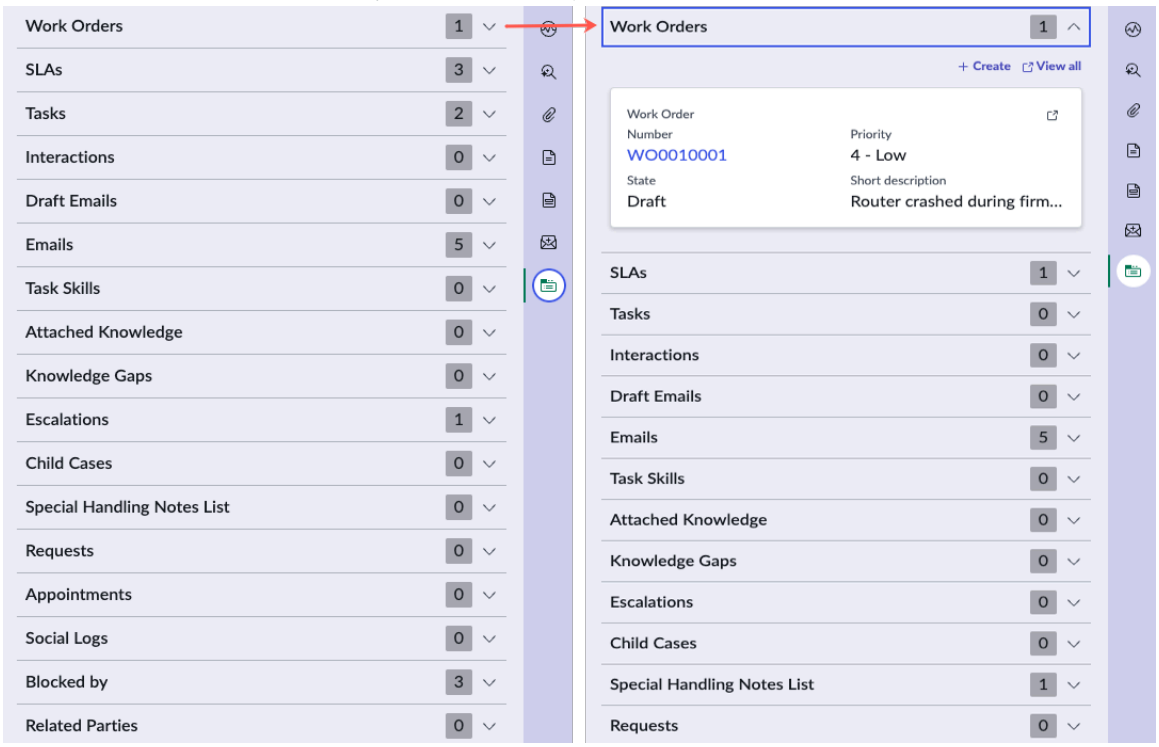
コンテキストサイドパネルのフロントラインケースページタブ (続く)

タブ	説明
	インジケーターには、関連リストで使用可能なレコードの数が表示されます。展開すると、関連リストのレコードがカード形式で表示されます。 詳細については、以下の「関連リストコンポーネント」セクションを参照してください。

関連リストコンポーネント

関連リストコンポーネントは、ケース関連リストへのアクセスを提供します。このコンポーネントは、拡張可能なアコーディオン形式を使用します。エージェントは、目的のリストを展開して関連アイテムを表示できます。このコンポーネントには、リスト内のアイテム数を示すアイコンも表示されます。

フロントラインケースページの関連リストコンポーネント



関連リストには、以下のアクションが含まれます。

- 作成：サブタブに空白のレコードが開き、エージェントはこれを使用して新しいアイテムを作成できます。
- すべて表示：サブタブにレコードリストが開きます。
- さらに表示：5 個を超えるアイテムを持つリストに表示されます。

展開されたリスト内のアイテムはカードとして表示されます。展開されたリストには、リスト内の各アイテムごとに 1 枚のカードが表示されます。

- エージェントはサブタブでアイテムを開くことができます。
- リストに 5 つ以上のアイテムがある場合は、[さらに表示] オプションが含まれます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

顧客からの情報を要求

フロントラインケースページには、エージェントが顧客に情報を要求するために使用できる [情報を要求] UI アクションが含まれています。このアクションにより、エージェントは、情報を要求するときに顧客にコメントを送信することができます。

注: [情報を要求] UI アクションは、sn_cwf_wrkspc.frontline_agent ロールを持つユーザーおよびオープンステータスのケースで使用できます。

フロントラインケースページの [情報を要求] UI アクションは、CSM デフォルトレコードページの同じアクションとは異なる動作をします。フロントラインケースページでは、このアクションによりケースが [情報待ち] ステータスに移行しますが、エージェントがコメントを追加する必要はありません。

情報を要求するには、次の手順に従います。

1. アクションバーの [ケースを管理 **(Manage Case)]** を選択します。
2. [情報を要求] を選択します。

ケースの [ステータス] フィールドが [情報待ち] に設定され、エージェントに対して次のメッセージが表示されます：「*Send a comment to request info if you haven't already. The case is awaiting info.*」。

エージェントがコメントを送信していない場合は、[作成 **(Compose)]** > [コメントを作成] を選択し、[アクティビティの作成] モードレスダイアログを使用してコメントを作成および投稿できます。

エージェントが既にコメントを作成している場合は、[情報を要求] を選択すると、レコードが保存され、コメントがアクティビティストリームに自動的に投稿されます。

モードレスダイアログ

モードレスダイアログ (メインウィンドウのコンテンツをオーバーレイするウィンドウ) を使用して、コメントと作業メモを作成してアクティビティストリームに投稿したり、メールを作成して送信したりします。

モードレスダイアログは、ワークスペースのメインウィンドウのコンテンツの上にオーバーレイとして表示されるウィンドウです。このオーバーレイにより、ユーザーはウィンドウコンテンツとオーバーレイコンテンツを同時に操作できます。エージェントは、モードレスダイアログを使用して次の操作を実行できます。

- アクティビティストリームに投稿するコメントと作業メモを作成する。
- メールを作成して送信し、メールに返信または転送する。

エージェントは、モードレスダイアログを開いた後、それを画面上で移動して必要な場所に配置できます。この機能を使用すると、エージェントは、メインウィンドウから情報を参照しながら、オーバーレイウィンドウでテキストの下書きを作成できます。

フロントラインケースページには、次のモードレスダイアログが含まれています。

- [アクティビティの作成] - コメントと作業メモを作成および投稿する場合
- [メールの作成] - メールを作成および送信する場合

コメントと作業メモの作成

エージェントは、[アクティビティの作成] モードレスダイアログを使用して、コメントと作業メモを作成し、アクティビティストリームに投稿できます。これらのアクティビティの作成に関する詳細については、次の表を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注: この機能は、CSM 構成可能ワークスペースのフロントラインケースページで使用できます。

[アクティビティの作成] モードレスダイアログを使用したコメントと作業メモの作成

タスク	説明
コメントまたは作業メモの作成	コメントまたは作業メモを作成するには、次の手順に従います。 1. アクションバーから次のいずれかのアクションを選択して、[作成 (Compose)] ウィンドウを開きます。 ◦ [作成 **(Compose)]** > [コメントを作成] ◦ [作成 **(Compose)]** > [作業メモ (プライベート) を作成 **(Compose Work notes (Private))]** 2. [作成 (Compose)] ウィンドウにテキストを追加します。 コメントと作業メモを作成する場合： • エージェントは、アクティビティストリームにテキストを投稿する前に、一度に 1 つのドラフトコメントと 1 つのドラフト作業メモを作成できます。 • エージェントは、一度に 1 つの [作成 (Compose)] ウィンドウを開くことができます。エージェントが 2 番目のウィンドウを開くと、前に開いたウィンドウが最小化されます。
コメントまたは作業メモのアクティビティストリームへの投稿	コメントまたは作業メモを投稿するには、[作成 (Compose)] ウィンドウから次のいずれかのアクションを選択します。 • [コメントを投稿 **(Post Comment)]** • [作業メモ (プライベート) を投稿 **(Post Work Notes (Private))]** テキストがアクティビティストリームに投稿されると、[作成 (Compose)] ウィンドウが自動的に閉じます。 ケースレコードを保存すると、コメントまたは作業メモがアクティビティストリームに投稿され、[作成 (Compose)] ウィンドウが閉じます。
作成ウィンドウの最小化	構成されたウィンドウを最小化して、アクションバーの [進行中のアクション (In-process Actions)] メニューに移動できます。最小化されたコメントと作業メモは、[進行中のアクション (In-process Actions)] メニューのリストに表示されます。 [作成 (Compose)] ウィンドウは、次の方法で最小化できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[アクティビティの作成] モードレスダイアログを使用したコメントと作業メモの作成 (続く)

タスク	説明
	• [作成 (Compose)] ウィンドウヘッダーの [最小化] ボタンを選択します。 • 一度に 1 つの [作成 (Compose)] ウィンドウを開くことができます。エージェントが別の [作成 (Compose)] ウィンドウを開くと、最初のウィンドウが最小化されます。
最小化された作成ウィンドウを開く	アクションバーの [進行中のアクション (In-process Actions)] メニューを選択し、リストからアイテムを選択してウィンドウを開きます。 [進行中のアクション (In-process Actions)] メニューのアイテムは、アクションタイプ (メール、コメント、または作業メモ) と省略されたタイトルとともにリストに表示されます。 • メールの場合、タイトルはメールの件名です。 • コメントと作業メモの場合、タイトルはテキストの最初の行です。
コメントまたは作業メモの破棄	コメントまたは作業メモを破棄するには、次の手順に従います。 1. [作成 (Compose)] ウィンドウ ヘッダーの [閉じる] ボタンを選択します。 2. 確認ポップアップウィンドウで [破棄] を選択して、破棄アクションを確定します。 [作成 (Compose)] ウィンドウが閉じられ、コメントまたは作業メモが破棄されます。

[作成 (Compose)] ウィンドウには、次のガイドラインが適用されます。

- ドラフトコメントと作業メモはブラウザーに対してローカルであり、ブラウザーページが再ロードされるとクリアされます。
- コメントと作業メモは、フォームとモードレスダイアログで常に同期されます。
- [作成 (Compose)] ウィンドウのサイズは固定されています。

メールの作成

エージェントは、[メールの作成] モードレスダイアログを使用して、メールドラフトを作成および保存し、メールを送信できます。この機能により、レコード情報を参照しながらメールの下書きを作成する速度が向上します。

[メールの作成] ウィンドウから送信されたメールは、アクティビティストリームに投稿されます。エージェントは、アクティビティストリームからメールに返信したり、メールを転送したりできます。メールの作成と送信に関する詳細については、次の表を参照してください。

注: この機能は、CSM 構成可能ワークスペースのフロントラインケースページで使用できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[メールの作成] モードレスダイアログを使用したメールの作成と送信

タスク	説明
メールの作成と送信	メールを作成して送信するには、次の手順に従います。 **1.** アクションバーから [作成 **(Compose)]** > [メールの作成 **(Compose Email)]** を選択して、[メールの作成 (Compose Email)] ウィンドウを開きます。 **2.** 次のフィールドに入力します： **a.** [宛先]、[CC]、[BCC] **b.** [件名] **c.** [メール本文] **3.** [メール送信] を選択します。 メールを作成して送信する場合： • [メールの作成] ウィンドウは、メールの送信後に自動的に閉じます。 • メールがアクティビティストリームに投稿されます。
メールの返信または転送	メールに返信または転送するには、次の手順に従います。 **1.** アクティビティストリームでメールを展開します。 **2.** 次のいずれかのボタンを選択して、[メールの作成] ウィンドウを開きます。 ◦ [返信] ◦ [全員に返信] ◦ [転送] **3.** 目的のテキストを追加します。 **4.** [メール送信] を選択します。 メールがアクティビティストリームに投稿されると、[メールの作成] ウィンドウが自動的に閉じます。
ナレッジ記事へのリンクの追加	ナレッジ記事へのリンクを追加するには、次の手順に従います。 **1.** コンテキストサイドパネルで [エージェントアシスト] タブを選択します。 **2.** ナレッジ記事のリストを表示するか、記事を検索します。 **3.** ナレッジ記事カードの [その他のアクション] メニューを選択します。 **4.** [メールにリンクを追加] を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[メールの作成] モードレスダイアログを使用したメールの作成と送信 (続く)

タスク	説明
	メール本文に、記事のタイトルとリンクが追加されます。
メールへのテンプレートの適用	メールにテンプレートを適用するには、次の手順に従います。 1. [メールの作成] モードレスダイアログのフッターで [テンプレートを適用] アイコン ( ) を選択して、使用可能なテンプレートのリストを表示します。 2. リストからテンプレートを選択します。特定のテンプレートを検索することもできます。 テンプレートの内容がメールの本文に追加されます。 注: 利用可能なテンプレートがない場合、アイコンはフッターに表示されません。
[メールの作成] ウィンドウの最小化	最小化されたメールは、アクションバーの [進行中のアクション (In-process Actions)] メニューのリストに表示されます。 [メールの作成] ウィンドウヘッダーで最小化アイコン ( ) を選択して、メールドラフトを [進行中のアクション (In-process Actions)] メニューに移動します。
最小化された [メールの作成] ウィンドウを開く	[進行中のアクション (In-process Actions)] メニューからアイテムを選択して、[メールの作成] ウィンドウを開きます。 [進行中のアクション (In-process Actions)] メニューのアイテムは、アクションタイプ (メール、コメント、または作業メモ) と省略されたタイトルとともにリストに表示されます。 • メールの場合、タイトルはメールの件名です。 • コメントと作業メモの場合、タイトルはテキストの最初の行です。
[メールの作成] ウィンドウの最大化	[メールの作成] ウィンドウヘッダーの最大化アイコン ( ) を選択して、[メールの作成] ウィンドウを全画面に展開します。 [最大化] アイコンをもう一度選択して、最大化モードを終了します。
サブタブでドラフトメールを開く	[メールの作成] ウィンドウヘッダーでポップアウトアイコン ( ) を選択して、サブタブでドラフトメールを開きます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[メールの作成] モードレスダイアログを使用したメールの作成と送信 (続く)

タスク	説明
	サブタブでメールが開くと、[メールの作成] ウィンドウが閉じます。
[メールの作成] ウィンドウを閉じる	[メールの作成] ウィンドウヘッダーで、閉じるアイコン ( ) を選択します。 テキストがドラフトメールとして保存され、[メールの作成] ウィンドウが閉じます。
ドラフトメールのリストの表示	[メールの作成] ウィンドウフッターで [ドラフトを表示] アイコン ( ) を選択します。このアイコンを選択すると、最新のメールドラフトを含むリストが表示されます。このリストには、次のアクションも含まれています。 • ドラフトを管理：[ドラフトを管理] ポップアップウィンドウが表示されます。このウィンドウから、すべてのドラフトメールのリストを表示できます。このウィンドウからメールドラフトを削除することもできます。 • 新しいメールを作成：[メールの作成] ウィンドウで新しいメールを作成します。
メールドラフトの選択	[メールの作成] ウィンドウフッターで [ドラフトを表示] アイコン ( ) を選択します。このアイコンを選択すると、最新のメールドラフトを含むリストが表示されます。このリストから最新のドラフトを選択できます。 すべてのメールドラフトのリストを表示するには、次の手順に従います。 1. [ドラフトを表示] アイコンを選択し、[ドラフトを管理] を選択します。 2. [ドラフトを管理] ポップアップウィンドウのリストからドラフトを選択します。 現在のドラフトメールが保存され、選択したドラフトメールが [メールの作成] ウィンドウで開きます。
[ドラフトメール] 関連リストからメールドラフトを選択	1. コンテキストサイドパネルで [関連リスト] タブを選択します。 2. [ドラフトメール] 関連リストを展開します。 3. 目的のドラフトメールカードで [ドラフトを開く] アイコンを選択します。 選択したドラフトメールがサブタブで開きます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[メールの作成] モードレスダイアログを使用したメールの作成と送信 (続く)

タスク	説明
現在のドラフトメールを破棄	1. [メールの作成] ウィンドウフッターで、[ドラフトを破棄] アイコン ( ) を選択します。 2. 確認ポップアップウィンドウで [破棄] を選択して、破棄アクションを確定します。 ドラフトメールが破棄されたことを示すメッセージが表示されます。
[ドラフトを管理] ポップアップウィンドウからメールドラフトを削除	1. [メールの作成] ウィンドウフッターで [ドラフトを表示] アイコン ( ) を選択します。 2. [ドラフトを管理] を選択して、[ドラフトを管理] ポップアップウィンドウを表示します。 3. チェックボックスをオンにして削除するメールを選択します。 4. ポップアップウィンドウで [削除] を選択します。 5. もう一度 [削除] を選択して、アクションを確定します。

[メールの作成] ウィンドウには、次のガイドラインが適用されます。

- エージェントは複数のメールドラフトを作成できます。
- エージェントは、一度に 1 つの [メールの作成] ウィンドウを開くことができます。最初の [メールの作成] ウィンドウが開いている間に、エージェントが別の [メールの作成] ウィンドウを開こうとすると、メッセージが表示されます。
- エージェントは、新しいウィンドウを開く前に、[メールの作成] ウィンドウを手動で閉じる必要があります。
- [メールの作成] ウィンドウのサイズは変更できます。

メールヘッダーの折りたたみと展開

メールヘッダーには、次のフィールドが含まれています。

- 宛先
- **Cc**
- **Bcc**
- 件名

ヘッダーの展開 ( ) とヘッダーの折りたたみ ( ) アイコンを選択すると、必要に応じてメールヘッダーを展開したり折りたたんだりすることができます。

メールヘッダーが展開されている場合は、以下のフィールドの情報を編集できます。メールヘッダーが折りたたまれている場合：

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- [宛先]、**[CC]**、および **[BCC]** フィールドの名前は 1 行に結合されます。受信者のリストが長い場合は、一部の名前が「その他 (and more)」に置き換えられます。
- 件名は 2 行目に表示されます。
- フィールドは編集できません。

新しいメールを作成するかメールを転送すると、デフォルトでヘッダーが展開され、[宛先] フィールドと [件名] フィールドが表示されます。**[Cc]** フィールドと **[Bcc]** フィールドを展開すると、「ヘッダーの折りたたみ」アイコンが表示されます。

メールに返信すると、デフォルトではヘッダーが折りたたまれています。ヘッダーを展開すると、情報を含むすべてのフィールドが表示されます。

[メールの作成] モードレスダイアログのフッターアイコン

[メールの作成] モードレスダイアログのフッターには、メールドラフトを作成するときに使用できるいくつかのアイコンが表示されます。

フッターアイコン

アイコン	説明
ドラフトを破棄 ( )	現在のドラフトを削除するには、このアイコンを選択します。次に、表示される確認メッセージで削除アクションを確定します。
テンプレートを適用 ( )	このアイコンを選択すると、使用可能なテンプレートのリストが表示されます。リストからテンプレートを選択するか、特定のテンプレートを検索できます。リストには、最大 10 個のテンプレートを表示できます。テンプレートを選択すると、そのテンプレートがドラフトメールに適用されます。 **注:** 利用可能なテンプレートがない場合、アイコンはフッターに表示されません。
ドラフトを表示 ( )	このアイコンを選択すると、最新のドラフトメールのリストとメール関連のアクションが表示されます。 リストからメールドラフトを選択すると、そのドラフトを [メールの作成] ウィンドウに表示できます。 メール関連のアクションには、次のものがあります。 • ドラフトを管理：メールドラフトのリストを含む [ドラフトを管理] ポップアップウィンドウが表示されます。ドラフトを選択すると、その内容が [メールの作成] ウィンドウに表示されます。このポップアップウィンドウからメールドラフトを削除することもできます。 • 新規メールを作成：[メールの作成] ウィンドウで新規メールドラフトを作成します。
ファイルを添付 ( )	メールドラフトの [コンピューターから] または [レコードから] にファイルを添付するには、このアイコンを選択します。1 つ以上のファイルを添付した後、添付ファイルを表示または非表示にすることができます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

最新のメールドラフトの自動ロード

[メールの作成] モードレスダイアログが開き、最後に保存されたメールドラフトが表示されます。ユーザーが [作成 **(Compose)]** > [メールの作成 **(Compose Email)]** を選択すると、[メールの作成] モードレスダイアログが開き、この最新のドラフトが表示されます。現在のケースに最新のドラフトがない場合、新しいドラフトがロードされます。この機能はデフォルトで有効になっています。

注: この機能は、UI ビルダーのコンポーネントプロパティによって制御されます。これらのプロパティは、[詳細設定 (Advanced)] セクションの [構成 (Configure)] タブにあります。

- 最新のドラフトをロード：有効にすると、最新のメールドラフトがロードされます。
- **sys ID**：このプロパティを -1 に設定します。

このプロパティが有効で、特定の sys_id がメールクライアントに渡されると、[メールの作成] モードレスダイアログに特定のメールドラフトがロードされます。

フロントラインケースページのキーボードショートカット

CSM 構成可能ワークスペースのフロントラインケースページを使用するときに、キーボードショートカットを使用して、コメント、作業メモ、およびメールをすばやく作成できます。

メールを作成する際、ショートカットキーを使用すると、ユーザーはサブタブでメールを作成できます。

コメントまたは作業メモを作成する場合：

- ユーザーに作成中の作業メモがある場合は、キーボードショートカットを使用すると既存の作業メモが表示されます。
- ユーザーに作成中のコメントがある場合は、キーボードショートカットを使用すると既存のコメントが表示されます。

フロントラインケースページのキーボードショートカット

アクション	**Windows** キーボードショートカット	**Mac** キーボードショートカット
メールの作成	Ctrl + Alt + e	Command + Option + e
コメントの作成	Shift + Alt + c	Shift + Option + c
作業メモの作成	Shift + Alt + w	Shift + Option + w

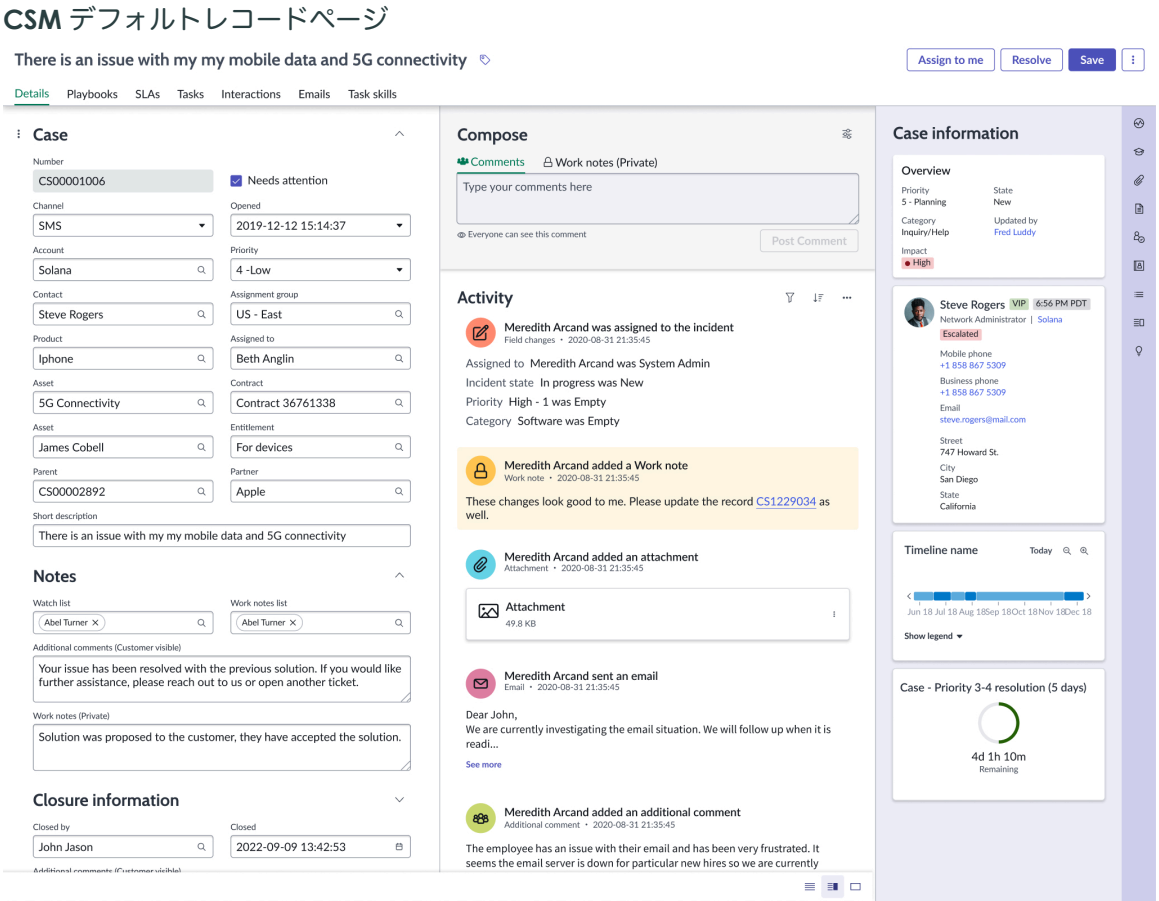
詳細については、「Next Experience keyboard shortcuts (Next Experience のキーボードショートカット)」を参照してください。

CSM デフォルトレコードページ

CSM デフォルトレコードページは、CSM ケース管理機能を提供し、エージェントはケースを作成、監視、および解決できます。

CSM デフォルトレコードページは、レコード情報、コミュニケーションインターフェイス、問題解決策の提案などを含む、レコードページの基本構造を提供します。このページは、標準レコードページとも呼ばれます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



CSM デフォルトレコードページは、CSM/FSM 構成可能ワークスペースエクスペリエンスに含まれています。

レコードプレゼンス機能

CSM デフォルトレコードページと CSM インタラクションレコードページには、レコードプレゼンス機能が含まれています。この機能により、エージェントは同じレコードを表示している他のユーザーを確認し、簡単にコラボレーションできるようになります。

ユーザープレゼンスコンポーネントは、現在レコードを表示しているユーザーを示すアイコンをフォームヘッダーに表示します。3 人以上のユーザーの場合、コンポーネントには 2 つのアイコンと追加のユーザーを表す数字が表示されます。

- アイコンにカーソルを合わせると、ユーザーに関する詳細情報が表示されます。
- 数字アイコンをクリックすると、追加のユーザーに関する詳細情報が表示されます。

この機能の詳細については、「ユーザープレゼンス」を参照してください。

メールテンプレート機能

CSM のデフォルトレコードページには、メールテンプレート機能が含まれています。CSM のデフォルトレコードページを使用する CSM 構成可能ワークスペースページには、コンテキストサイドパネルの [メールテンプレート] タブが含まれています。

これらのテンプレートには、ケースレコードの [作成] パネルでエージェントがメールメッセージに簡単に追加できるフィールドのデフォルト値が含まれています。これらのデフォルト値には、受信者 ([宛先]、[CC]、および [BCC] フィールドのメールアドレス)、送信者、メールの件名、およびメッセージ本文に含めるテキストを含めることができます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

システムアドミニストレーターロールを持つユーザーは、[すべて] > [メールクライアント] > [メールクライアントテンプレート] に移動して [新規] を選択することで、メールテンプレートを設定できます。詳細については、「メールクライアントテンプレートを作成する」を参照してください。

エージェントは、この機能を使用して次の操作を実行できます。

- 利用可能なメールテンプレートを表示します。
- メールテンプレートを選択して、テンプレートの詳細を表示します。
- 選択したテンプレートを [作成] パネルでメールに適用します。

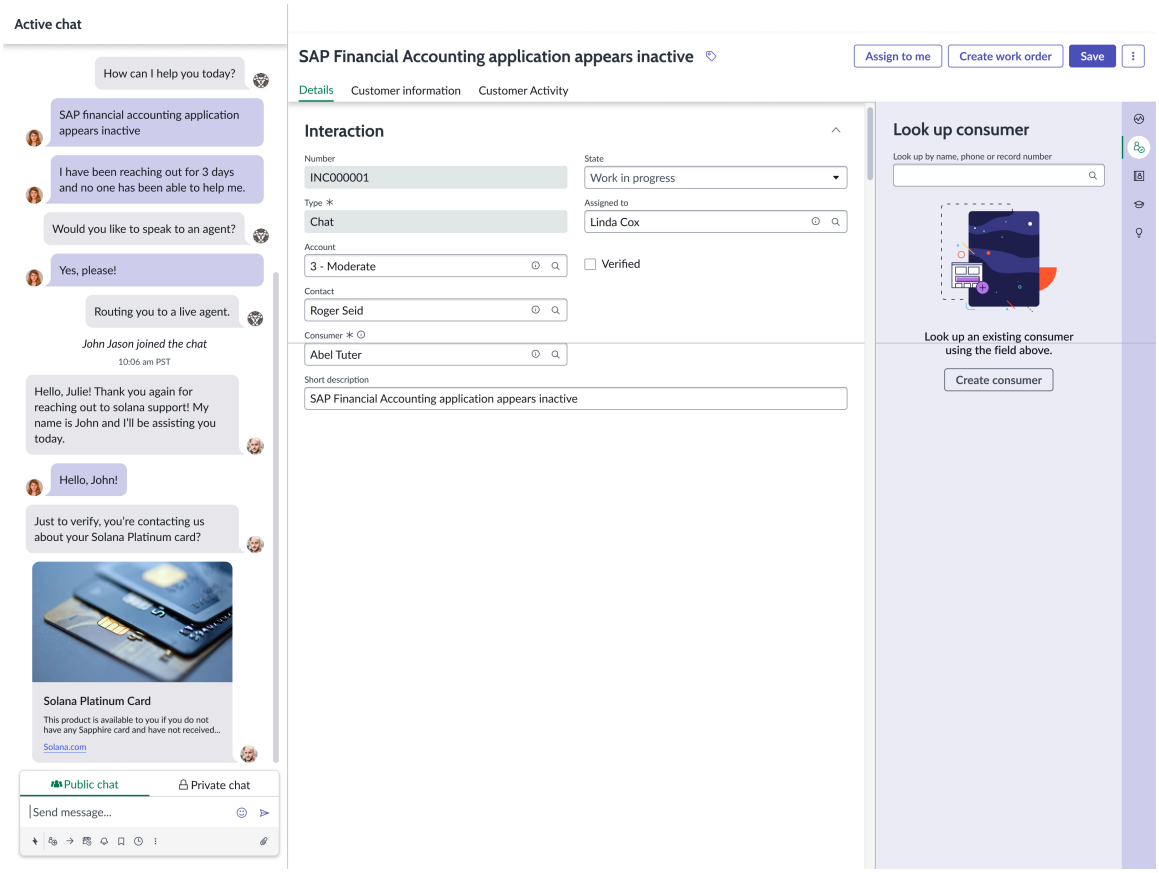
詳細については、「メールテンプレートからのメールの作成」を参照してください。

CSM インタラクションレコードページ

CSM インタラクションレコードページは、CSM インタラクション管理機能を提供し、エージェントはライブチャット、通話、および SMS メッセージを受信して応答できます。

CSM インタラクションレコードページは、インタラクション情報や関連する検索結果など、インタラクションレコードの基本構造を提供します。

CSM インタラクションレコードページ



CSM インタラクションレコードページは、CSM/FSM 構成可能ワークスペースエクスペリエンスに含まれています。

レコードプレゼンス機能

CSM デフォルトレコードページと CSM インタラクションレコードページには、レコードプレゼンス機能が含まれています。この機能により、エージェントは同じレコードを表示している他のユーザーを確認し、簡単にコラボレーションできるようになります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユーザープレゼンスコンポーネントは、現在レコードを表示しているユーザーを示すアイコンをフォームヘッダーに表示します。3 人以上のユーザーの場合、コンポーネントには 2 つのアイコンと追加のユーザーを表す数字が表示されます。

- アイコンにカーソルを合わせると、ユーザーに関する詳細情報が表示されます。
- 数字アイコンをクリックすると、追加のユーザーに関する詳細情報が表示されます。

この機能の詳細については、「ユーザープレゼンス」を参照してください。

ページとページバリアントの作成

UI ビルダーで新しいページを作成したり、既存のページをカスタマイズしたりして、CSM 構成可能ワークスペースにテーブルとレコード情報を表示できます。

UI ビルダーでページを作成する場合、ページを最初から作成するか、テンプレートからページを作成するか、ページバリアントを複製して変更するかを選択できます。

UI ビルダーの用語

次の表では、ワークスペースエクスペリエンス、ページとページバリアント、およびページテンプレートに関する UI ビルダーの用語について説明します。

UI ビルダーの用語

用語	説明
ワークスペースエクスペリエンス	UI ビルダーのワークスペースエクスペリエンスは、Web ページのコレクションです。ユーザーはこれらのページを使用してアプリケーションを操作します。 ワークスペースエクスペリエンスには、エクスペリエンスの設定、ルート、ページバリアント、および各バリアントに必要な対象者と条件が含まれます。 ワークスペースエクスペリエンスは、特定の URL に存在します。アドミンは、ワークスペースエクスペリエンスを作成する際に、エクスペリエンスの Web アドレスとエクスペリエンスで使用するホームページを定義します。
ページ	ページは、ワークスペースに情報を表示するレイアウトとコンポーネントのコレクションです。 • ページには一意の名前が付けられます。 • ページには一意の URL があります。そのページには、この URL に存在するコンテンツが含まれています。 • ページには、テーブルとレコードのデータを表示するコンポーネントが含まれています。
ページバリアント	ページバリアントは、対象者、条件、順序などの一意の設定を持つページのバージョンです。 • アドミンは、さまざまな対象者向けのエクスペリエンスをターゲットとするページのバリアントを同じ URL に作成できます。 • ユーザーがページの URL を開くと、これらの設定に基づいてバリアントが表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

UI ビルダーの用語 (続く)

用語	説明
	同じページを使用し、別の対象者向けに軽微な変更を行う場合は、ページバリアントを作成できます。たとえば、カスタマーサービスエージェント向けのランディングページを作成し、カスタマーサービスマネージャー向けにそのランディングページのバリアントを作成できます。
ページテンプレート	ページテンプレートは、ニーズに合わせてカスタマイズできるページの基本構造を提供します。 ページテンプレートを使用すると、ページをより迅速に作成し、エクスペリエンス内でページの一貫性を保つことができます。 ページテンプレートには、コンポーネント、データリソース、およびレイアウトを含めることができます。

ページとページバリアントを作成する方法

UI ビルダー でページとページバリアントを作成するには、さまざまな方法があります。

ページとページバリアントを作成する方法

方法	説明
ページを最初から作成	ページを最初から作成する場合は、空白のページから開始し、エクスペリエンスを通じてユーザーをガイドするレイアウトとコンポーネントを選択します。 コンポーネントは、ページに追加してカスタマイズし、ページ機能を構築できる構成要素のようなものです。
テンプレートからページを作成	テンプレートからページを作成する場合は、レイアウトとコンポーネントを含む基本構造から開始します。この開始点から、ニーズに合わせてページをカスタマイズできます。 テンプレートからページを作成する場合： • ページは自動的にアクティブ化されます。 • ページには基本設定が含まれています。 • ページの最初のバリアントも作成されます。条件や対象者などの設定をバリアントに追加できます。 たとえば、フロントラインケースページのテンプレートからページを作成すると、ページには基本設定のみが含まれます。これには、すぐに使用できるフロントラインケースページのバリアントと同じ設定は含まれていません。
ページバリアントを作成	ページバリアントを作成すると、同じパスに存在するページのバリエーションが作成されます。 バリアントを複製してページを作成すると、新しいページにはバリアントの設定が継承されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ページとページバリアントを作成する方法 (続く)

方法	説明
	ページバリアントを作成することで、特定の対象者向けのエクスペリエンスをターゲットとし、バリアントを表示するタイミングを決定する条件を追加できます。 • ページバリアントを使用するユーザーは、対象者で決まります。たとえば、対象者を特定のユーザーロールに制限できます。 • 条件の設定により、ページを表示するタイミングが決まります。たとえば、ケーステーブルなどの特定のテーブルからのレコードという条件を追加できます。

レコードページをカスタマイズする方法の詳細については、「Manage UI Builder pages and page variants (UI ビルダーページとページバリアントの管理)」を参照してください。

使用するページの決定

各レコードページには、順序番号があります。CSM 構成可能ワークスペースでは、最も低い番号のアクティブなレコードページをデフォルトページとして使用します。CSM 構成可能ワークスペースにレコードが表示される場合、このデフォルトページを使用してレコード情報が表示されます。

さらに、システムは次の順序でページ設定を確認します。

1. 条件 (テーブル)
2. 対象者 (ページにアクセスできるユーザーロール)

ページバリアントにユーザーロールがアサインされていない場合は、すべてのロールがアクセスできます。

詳細については、「Set record page order (レコードページの順序の設定)」を参照してください。

レコードページの順序の設定

レコードページの順序番号を設定し、レコードページを有効にして、CSM 構成可能ワークスペースでレコードを表示するためのデフォルトページを決定します。

始める前に

必要なロール：workspace_admin、ui_builder_admin、admin

このタスクについて

各レコードページには順序番号があり、アクティブまたは非アクティブに設定することもできます。最も低い番号のアクティブレコードページがデフォルトページになります。CSM 構成可能ワークスペースにレコードが表示される場合、このデフォルトページを使用してレコード情報が表示されます。

レコードページの順序値

レコードページ	順序
[レコード] のデフォルト	0
インタラクションレコードページ	100
CSM デフォルトレコードページ	1000
CSM インタラクションレコードページ	1000

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

レコードページの順序値 (続く)

レコードページ	順序
フロントラインケースページ	1000 以上

別のページをデフォルトページとして使用するには、ページ順序番号を変更して、既存のページから新しいページに手動で切り替える必要があります。

手順

1. [すべて] > **[Now Experience** フレームワーク] > **[UI** ビルダー]に移動します。
2. **[CSM/FSM** 構成可能ワークスペース] エクスペリエンスを選択します。
3. [バリアント] リストで目的のページ (**[CSM** デフォルトのレコードページ] など) を選択します。
4. ページの順序を設定します。
   a. このページの追加アクションメニューを選択し、[条件を編集] を選択します。
   b. [順序] フィールドに値を入力します。
   c. [保存] を選択します。
5. ページを有効にします。
   a. [すべて] > **[Now Experience** フレームワーク] > [エクスペリエンス]に移動します。
   b. **[CSM/FSM** 構成可能ワークスペース] エクスペリエンスを選択します。
   c. [管理パネル] フィールドで、[UX アプリ構成：CSM/FSM 構成可能ワークスペースアプリ構成] レコードを開きます。
   d. [UX 画面] 関連リストでページを見つけます。
   e. [アクティブ] フィールドを true に設定します。

レコードページのカスタマイズ

レコードページをカスタマイズするには、まずページのバリアントまたはコピーを作成してから、そのバリアントを変更します。

始める前に
必要なロール：workspace_admin、ui_builder_admin、admin

手順

1. [すべて] > **[Now Experience** フレームワーク] > **[UI** ビルダー]に移動します。
2. **[CSM/FSM** 構成可能ワークスペース] エクスペリエンスを選択します。
3. [ページ] リストで目的のページを選択します。
   たとえば、[レコードページ] などです。
4. [バリアント] リストで目的のデフォルトレコードページを選択します。
   たとえば、**[CSM** デフォルトのレコードページ] を選択します。
5. このページの追加アクションメニューを選択し、[複製] を選択してページバリアントのコピーを作成します。
6. ページバリアントのコピーの名前を変更します。
   a. [バリアント] リストでページバリアントのコピーを選択します。
   b. このページの追加アクションメニューを選択し、[ページバリアントの設定を編集] を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

c. [バリアント名] フィールドに新しい名前を入力します。

d. [保存] を選択します。

7. これで、ページのバリアントをカスタマイズできます。
詳細については、UI ビルダーに関する次のトピックを参照してください。
   - ページの操作
   - コンポーネントの操作
   - UI ビルダーのレイアウト

8. ページバリアントを削除するには、次の手順を実行します。

a. [ページとバリアント] リストで、削除するページバリアントを見つけます。

b. このページの追加アクションメニューを選択し、[バリアントを削除] を選択します。

c. 確認ダイアログで、[削除] を選択します。
[ページとバリアント] リストからページバリアントが削除されます。

フロントラインケースページのアクションバーの構成

フロントラインケースページのアクションバーを構成して、他のプラグインからのアクションを含めます。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

フロントラインケースページでは、次のカスタマーサービス管理 (CSM) プラグインと CSM 構成可能ワークスペースプラグインのアクションがサポートされています。

- カスタマーサービス (com.sn_customerservice)
- CSM/FSM Configurable WS Foundation (com.snc.uib.cwf_workspace)
- CSM 構成可能ワークスペース (com.snc.uib.csm_agent_workspace)
- CSM ワークスペース (com.snc.agent_workspace.csm)
- 重大な問題管理 (com.sn_majorissue_mgt)
- Customer Service with Service Management (com.sn_cs_sm)
- Customer Service with Request Management プラグイン (com.sn_cs_sm_request)
- Time Recording for Customer Service (com.snc.csm_time_recording)
- Omni-Experience Standard Feature Set

追加のプラグインを使用する場合は、このタスクの手順を使用して、それらのプラグインのアクションをフロントラインケースページのアクションバーに追加する必要があります。アクションは、次の方法で追加できます。

- 既存のレイアウトグループにアクションを追加する (手順 2)。
- 新しいレイアウトグループを作成し、そのグループにアクションを追加する (手順 3 と 4)。
- アクションバーにアクションを直接追加する (手順 5)。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. UI アクションまたは宣言アクションに対応するレコードが UX フォームアクションテーブル (sys_ux_form_action) にあることを確認します。
   a. アプリケーションナビゲーターに「**sys_ux_form_action.list**」と入力して Enter を押します。
   b. [UX フォームアクション] リストで目的のフォームアクションを検索します。
   c. フォームアクションレコードが存在しない場合は作成します。
2. オプション: 既存のレイアウトグループにアクションを追加します。
   新しいレイアウトグループを作成し、そのグループにアクションを追加できます (手順 3 を参照)。デフォルトでは、フロントラインケースページは、作成 (Compose)、作成 (Create)、管理 (Manage) の 3 つのグループをサポートしています。
   a. [すべて] > [宣言アクション] > [フォームアクションレイアウトグループ]に移動し、グループを選択します。
   b. [アクション] フィールドの横にあるロックアイコンを選択し、[利用可能な UX フォームアクション] リストから目的のアクションを追加して、[保存] を選択します。
3. オプション: 新しいレイアウトグループを作成します。
   a. [すべて] > [宣言アクション] > [フォームアクションレイアウトグループ]に移動し、[新規] を選択します。
   b. [名前] フィールドにレイアウトグループの名前を入力します。
   c. [アクション] フィールドの横にあるロックアイコンを選択し、[利用可能な UX フォームアクション] リストから目的のアクションを追加して、[保存] を選択します。
   これは新しいグループであるため、フロントラインケースページのレイアウトに追加する必要があります (手順 4 を参照)。
4. 手順 3 で新しいレイアウトグループを作成した場合は、そのグループをフロントラインケースページのレイアウトに追加します。
   a. [すべて] > [宣言アクション] > [フォームアクションレイアウト]に移動します。
   b. [フロントラインケースアクションレイアウト] を選択します。
   c. [UX フォームアクションレイアウトアイテム] 関連リストで [新規] を選択します。
   d. 新しいレコードページで、[アイテムタイプ] を [グループ] に設定し、[グループ] を手順 3 で作成したグループに設定します。
   e. フォームの残りのフィールドに入力し、[保存] を選択します。
5. オプション: アクションバーにアクションを直接追加するには、次の手順に従います。
   a. [すべて] > [宣言アクション] > [フォームアクションレイアウト]に移動します。
   b. [フロントラインケースアクションレイアウト] を選択します。
   c. [UX フォームアクションレイアウトアイテム] 関連リストで [新規] を選択します。
   d. 新しいレコードページで、[アイテムタイプ] を [アクション] に設定し、[アクション] を目的の UX フォームアクションに設定します。
   e. フォームの残りのフィールドに入力し、[保存] を選択します。

CSM 構成可能ワークスペースのページテンプレート

ページテンプレートは、UI ビルダー で新しいページまたはページバリアントを作成するために使用できるレコードページの詳細計画です。

ページテンプレートには、コンポーネント、データリソース、拡張ポイント、およびレイアウトを含めることができます。ページテンプレートからページまたはページバリアントを作成する場合は、ニーズに合わせてカスタマイズできる基本構造から開始します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

UI ビルダー で新しいページまたは新しいページバリアントを作成するときに、CSM 構成可能ワークスペースのテンプレートのいずれかを選択します。

CSM 構成可能ワークスペースのテンプレート

テンプレート	説明
CSM デフォルトレコードテンプレート	CSM デフォルトレコードテンプレートは、CSM ケース管理機能を提供し、エージェントはケースを作成、監視、および解決できます。ケース管理に関連する CSM 機能をカスタマイズおよび拡張する場合は、このテンプレートを使用します。
CSM インタラクションレコードテンプレート	CSM インタラクションレコードテンプレートには、CSM インタラクション管理の機能が含まれています。このビューにより、エージェントはライブチャット、通話、および SMS メッセージを受信して応答できます。インタラクション管理に関連する CSM 機能をカスタマイズおよび拡張する場合は、このテンプレートを使用します。
フロントラインケースページテンプレート	フロントラインケースページテンプレートは、エージェントがコンテキストをすばやく収集し、ケースを分類し、顧客に迅速に応答できるように設計された、シンプルなケースビューを提供します。 このテンプレートは、エージェントが必要とする次のような重要な機能に焦点を当てています。 • 顧客情報の検索と検証 • アクティビティストリームのスキャン • 関連情報の表示 • ナレッジ記事の検索

詳細については、UI ビルダー ドキュメントの「Create a page from a template (テンプレートからのページの作成)」を参照してください。

レコードプレゼンス機能

CSM レコードページテンプレートと CSM インタラクションレコードページテンプレートから作成したページでは、レコードプレゼンス機能を使用できます。この機能を使用すると、現在レコードを表示しているユーザーを確認できます。詳細については、ユーザープレゼンスコンポーネントに関するセクションを参照してください。

CSM 構成可能ワークスペースでの **AI** 検索の使用

ServiceNow® AI 検索アプリケーションを CSM 構成可能ワークスペースで使用します。

Utah リリース以降、CSM 構成可能ワークスペース の Zing 検索アプリケーションは AI 検索 アプリケーションに置き換えられます。この機能をサポートするために、Zing 検索構成が AI 検索に移行されました。

CSM 構成可能ワークスペース の [統一ナビゲーション] 検索フィールドを使用して、情報を検索します。グローバル検索結果と、**CSM/FSM** 構成可能ワークスペースのワークスペースアプリケーションの結果を切り替えることができます。さまざまな検索構成はさまざまなテーブルに基づいています。

CSM 構成可能ワークスペース での AI 検索の使用の詳細については、「Next Experience 向け AI 検索」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

検索アプリケーション構成

検索アプリケーション構成では、Now Platform アプリケーションでの検索に使用する検索エンジンと設定を指定します。**[[CSM AIS]** 構成可能なワークスペース検索構成] 検索アプリケーション構成は、CSM 構成可能ワークスペースストアアプリで提供されます。

この構成にアクセスするには、**[AI** 検索] > [検索エクスペリエンス] > [アプリケーションの検索]に移動します。

AI 検索インデックス付きソース

インデックス付きソースは、ユーザーが検索できるコンテンツを反映します。CSM 構成可能ワークスペースストアアプリは、次のテーブルの AI 検索インデックス付きソースを追加します。

- アカウント (customer_account)
- ケース [sn_customerservice_case]
- コンシューマー (csm_consumer)
- 連絡先 (customer_contact)
- 発注書明細 [csm_order_line_item]
- オーダー [csm_order]

ナビゲーションタブ

ナビゲーションタブは検索結果ページの上部に表示され、結果をインデックス付きソースでフィルタリングするために使用できる静的フィルターオプションです。**[[CSM AIS]** 構成可能なワークスペース検索構成] 検索アプリケーション構成には、次のナビゲーションタブが含まれています。

- すべて
- ケース
- アカウント
- 連絡先
- コンシューマー
- 順序
- オーダーラインアイテム
- 場所

ナビゲーションタブの作成の詳細については、「Configure navigation tabs in an AI Search application configuration (AI 検索アプリケーション構成でのナビゲーションタブの構成)」を参照してください。

ファセット

ファセットは、フィールド値で検索結果を絞り込むために使用できる動的なフィルターオプションです。**[[CSM AIS]** 構成可能なワークスペース検索構成] 検索アプリケーション構成には、次のファセットが含まれています。

- 状況
- 優先度
- アサイン先グループ
- 製品
- アカウント

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 担当者
- コンシューマー
- 要注意
- アクションステータス
- チャネル
- アクティブなエスカレーション

ファセットの作成の詳細については、「Create a facet in an AI Search application configuration (AI 検索アプリケーション構成でのファセットの作成)」を参照してください。

ガイド付きセットアップ

ガイド付きセットアップには一連のタスクがあり、検索アプリケーション設定を構成するために役立ちます。ガイド付きセットアップにアクセスするには、[すべて] > **[AI** 検索] > **[Next Experience** 向け **AI** 検索] > **[Zing** から **AI** 検索への移行のガイド付きセットアップ]に移動します。

このガイド付きセットアップツールは、Next Experience アプリケーションを Zing から AI 検索に移行するのに役立ちます。ガイド付きセットアップの使用の詳細については、「Configuring AI Search for Next Experience (Next Experience 向け AI Search の構成)」を参照してください。

リリースによっては、CSM 構成可能ワークスペース内で AI 検索を使用するために、ガイド付きセットアップ内の一部のタスクの実行のみが必要になる場合があります。Utah zBoot インスタンスの場合、AI 検索はグローバル検索および CSM 構成可能ワークスペースアプリケーションのデフォルトの検索アプリケーションです。

Zing 検索構成の移行

初期設定の検索構成を追加、変更、または削除した場合は、既存の Zing 検索構成を AI 検索構成に移行することが必要になる場合があります。

- [エージェントワークスペースの検索構成] で検索ソースを追加または変更した場合は、これらのソースを AI 検索に移行する必要があります。
- [エージェントワークスペースの検索構成] から検索ソースを削除した場合は、それらのソースを [[移行済み] エージェントワークスペースの検索構成] から手動で削除する必要があります。

関連情報

AI 検索の詳細

AI 検索の構成

UI ビルダーで CSM/FSM 構成可能ワークスペースエクスペリエンスを開く

UI ビルダーで CSM/FSM 構成可能ワークスペースエクスペリエンスにアクセスして編集します。

始める前に

必要なロール：ui_builder_admin、admin

このタスクについて

手順

1.
2.
3. **[CSM/FSM** 構成可能ワークスペース] エクスペリエンスを選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果

CSM 構成可能ワークスペースランディングページの作成

ページのバリアントを作成し、コンテナーおよびコンポーネントを追加または変更することにより、さまざまなエージェントやチーム用のランディングページを作成します。

始める前に
必要なロール：workspace_admin、ui_builder_admin、admin

このタスクについて
ランディングページは、エージェントがワークスペースを開いたときに表示されるページです。CSM 構成可能ワークスペースのランディングページは、カスタマーサービスプラグイン (com sn_customerservice) に含まれています。このページ (**CSM** ランディングページ) には、新規、アサイン済み、高優先度のケースとそれらのグループにアサインされたケースの概要が示されます。

UI ビルダー (WYSIWYG ウェブユーザーインターフェイスビルダー) で、必要に応じてこのページのバリアントを作成し、変更することができます。

注: アップグレードによる問題を防止するには、CSM ランディングページのバリアントを作成することが重要です。

たとえば、UI ビルダーを使用して、次のタスクを実行できます。

UI ビルダータスク

タスク	説明
ページレイアウトの変更	レイアウトにより、ページで利用可能なスロット、スロットの配置、スロットに適用する CSS ルールを制御します。レイアウトとレイアウトシステムの詳細については、「レイアウトの操作」を参照してください。
ページへのコンポーネントの追加	コンポーネントは、ページの基本要素です。コンポーネントは、ボタンやラベルなどのコア要素から、リストやフォームなどのより複雑なエクスペリエンスコンポーネントまで多岐にわたります。詳細については、「Work with components (コンポーネントの操作)」を参照してください。 **注:** UI ビルダーコンポーネントに関する情報は、ServiceNow 開発者サイトで検索することもできます。詳細については、*www.devportaldocs.service-now.com/* のコンポーネントドキュメントを参照してください。
コンポーネントへのデータリソースの接続	データリソースを接続して、ページ上のテーブル、レコード、またはその他の要素からデータを動的に公開します。詳細については、「Work with data resources (データリソースの操作)」を参照してください。

手順

1. [すべて] > **[Now Experience** フレームワーク] > **[UI** ビルダー]に移動します。
2. [自分のエクスペリエンス] セクションで、**[CSM/FSM** 構成可能ワークスペース **(CSM/FSM Configurable Workspace)]** をクリックします。
3. [ページ] ドロップダウンメニューで [ランディングページ] を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. [バリアント] リストで **[CSM** ランディングページ] を選択します。
5. ランディングページのバリアントを作成します。

   a. **[CSM** ランディングページ] バリアントの横にある [他のアクション] メニューをクリックし、[複製] を選択します。

   b. [バリアントを作成] ポップアップウィンドウでバリアント名を追加します。

   c. [作成] をクリックします。

   d. 必要に応じて、ページバリアントの対象者と表示条件を指定します。
   対象者の設定により、ページを表示できるユーザーが決まります。対象者は、ユーザーロールのコレクションです。詳細については、「対象者についての理解」を参照してください。

   [順序] フィールドでは、表示するページを決定します。最も低い番号のページが最初に表示されます。

   e. [保存] をクリックします。

6. ランディングページバリアントのコンテナーとコンポーネントを追加または変更します。
   コンテナーとコンポーネントの追加または変更の詳細については、UI ビルダーのドキュメントを参照してください。
   - ページへのコンポーネントの追加：手順 4 以降で、このタスクを使用して、コンポーネントをコンテナーに追加し、コンポーネントのプロパティとイベントハンドラーを構成します。このタスクには、他のコンテナーの追加に関する情報も含まれています。
   - コンポーネントへのスタイリングの追加：手順 3 以降で、コンポーネントの CSS スタイルを設定してデフォルトの外観を変更します。
   - コンポーネントへのモーダルの追加：手順 5 以降で、ユーザーがコンポーネントをクリックしたときに表示されるウィンドウを追加します。たとえば、レコードを削除するボタンコンポーネントを追加する場合は、レコードの削除を確認するようにユーザーに求めるモーダルを追加できます。
7. [保存] をクリックして、ページのバリアントを保存します。

CSM 構成可能ワークスペースでのリボンの構成の設定

リボン設定を作成し、その設定を CSM 構成可能ワークスペース のリボン構成に追加します。

始める前に

必要なロール：workspace_admin、ui_builder_admin、admin

このタスクについて

このタスクの手順を使用して、CSM 構成可能ワークスペース のリボン構成を設定します。

- Customer 360 リボンコンポーネントの別のバージョンの作成など、リボン設定を作成します。
- リボン設定をリボン構成に追加します。
- リボン構成内のリボン設定の幅と順序を設定します。

> **注:** 設定をリボン構成に追加した場合、CSM 構成可能ワークスペースの CSM エージェントワークスペース からリボン設定を使用することもできます。

1 つのリボン構成、**CSM/FSM** 構成可能ワークスペースリボン構成は、CSM 構成可能ワークスペースに含まれます。この構成には、Customer 360、タイムライン、およびアクティブ SLA リボンコン

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ポーネントが含まれています。この構成は、その後の構成手順を実行しなくても、すぐに使用できます。

手順

1. リボン設定を作成します。

   a. **[Now Experience** フレームワーク] > [構成設定] > **[UX** リボン設定] に移動します。

   b. [新規] をクリックします。

   c. [リボンの設定] フォームのフィールドに入力します。

[リボンの設定] フォーム

フィールド	説明
名前	このリボン設定を説明するラベル。多くの場合、このリボンに関連付けられたテーブルが含まれています。
リボン コンポーネント	Customer360、タイムライン、アクティブな SLA、またはカスタムリボンコンポーネントを含む、リボン設定に追加するコンポーネント。 **注:** 一度に 1 つのコンポーネントのみを追加できます。リボンに 2 番目のコンポーネントを表示するには、この手順を繰り返して別のリボン設定を作成し、別のコンポーネントを追加します。
テーブル	このリボン設定に関連付けられたテーブル。エージェントがこのテーブルからレコードを選択するたびに、このコンポーネントとリボン設定が表示されます。
幅	コンポーネントがリボン内で占める列の数。ページの幅は 12 列です。複数のコンポーネントを使用する場合は、すべてのコンポーネントの合計の幅が 12 以下でなければなりません。 **注:** CSM 構成可能ワークスペースの場合は、[リボン構成設定] フォームでリボンコンポーネントの幅を設定します (ステップ 3 を参照してください)。
アプリケーション	このリボンのスコープ。グローバルとは、リボンがすべてのアプリケーションで機能することを意味します。
順番	リボン内のこのコンポーネントの場所。コンポーネントの順番は左から右です。たとえば、3 つのコンポーネントをテーブルに関連付けると、順番が最も小さいコンポーネントが左側に表示され、順番が最も大きいコンポーネントが右側に表示されます。 **注:** CSM 構成可能ワークスペースの場合は、[リボン構成設定] フォームでリボンコンポーネントの順番を設定します (ステップ 3 を参照してください)。
有効	このテーブルのリボンでのこのコンポーネントのオンとオフを切り替えます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
継承	[true] に設定すると、リボンの構成を子テーブルが継承できます。これを有効にするには、子テーブルでリボンの設定を構成しないようにする必要があります。デフォルトでは [継承] フィールドは [false] になっています。
制限されたエクスペリエンス	[true] に設定すると、リボンコンポーネントは構成可能ワークスペースに制限されます。 [false] に設定すると、リボンコンポーネントはグローバルになり、CSM エージェントワークスペース (従来) に表示されます。詳細については、「ワークスペースでのリボンの設定」を参照してください。 このフィールドのデフォルトは [true] に設定されています。

d. [送信] をクリックします。

2. リボン設定のコンテナーとしてリボン構成を作成します。

a. [Now Experience フレームワーク] > [構成設定] > **[UX** リボン構成] に移動します。

b. [新規] を選択します。

c. [UX リボン構成] フォームのフィールドに入力します。

[UX リボン構成] フォーム

フィールド	説明
名前	このリボン構成の一意の名前。
アプリケーション	このリボン構成のスコープ。グローバルとは、リボンがすべてのアプリケーションで機能することを意味します。
有効	このテーブルのリボンでのこのコンポーネントのオンとオフを切り替えます。
説明	[UX リボン構成] リストに表示されるこのリボン構成の簡単な説明。

d. [送信] を選択します。

3. リボン設定をリボン構成に追加します。

a. [Now Experience フレームワーク] > [構成設定] > [リボン構成設定]に移動します。

b. [UX リボン構成] リストから構成を選択します。

c. [リボン構成設定] フォームのフィールドに入力します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[リボン構成設定] フォーム

フィールド	説明
テーブル	このリボン設定に関連付けられたテーブル。エージェントがこのテーブルからレコードを選択するたびに、このコンポーネントとリボン設定が表示されます。
リボン	リボン構成に追加するリボン設定。
設定	目的のリボン構成。
アプリケーション	このリボンのスコープ。グローバルとは、リボンがすべてのアプリケーションで機能することを意味します。
順番	リボン内のこのコンポーネントの場所。コンポーネントの順番は左から右です。たとえば、3 つのコンポーネントをテーブルに関連付けると、順番が最も小さいコンポーネントが左側に表示され、順番が最も大きいコンポーネントが右側に表示されます。
幅	リボン内でコンポーネントが占める列の数。ページの幅は 12 列です。複数のコンポーネントを使用する場合は、すべてのコンポーネントの合計の幅が 12 以下でなければなりません。 **注:** リボンがコンテキストサイドパネルに表示されるように構成されている場合、幅は無視されます。
有効	このテーブルのリボンでのこのコンポーネントのオンとオフを切り替えます。

d. [送信] をクリックします。

関連情報

ワークスペースでのリボンの設定

CSM 構成可能ワークスペースでのフォームヘッダーの設定

CSM 構成可能ワークスペースで使用するフォームヘッダーを作成できます。

始める前に

必要なロール：workspace_admin、ui_builder_admin、admin

このタスクについて

フォームヘッダーを作成した後、そのヘッダーを CSM 構成可能ワークスペースに表示するには、そのヘッダーをフォームヘッダー構成にリンクする必要があります。

注: 設定をフォームヘッダー構成にリンクした場合、CSM 構成可能ワークスペースの CSM エージェントワークスペースからフォームヘッダーを使用することもできます。

1 つのフォームヘッダー構成、**CSM/FSM** 構成可能ワークスペースヘッダー構成は、CSM 構成可能ワークスペースに含まれます。この構成は、その後の構成手順を実行しなくても、すぐに使用できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. フォームヘッダーを作成します。

   a. **[Now Experience** フレームワーク] > [構成設定] > **[UX** フォームヘッダー] に移動します。

   b. フォームヘッダーリストで [新規] を選択します。

   c. [フォームヘッダー] フォームのフィールドに入力します。
   フィールドの説明については、「Set up form headers in workspace (ワークスペースでのフォームヘッダーの設定)」を参照してください。

   d. [送信] を選択します。

2. フォームヘッダーをフォームヘッダー構成に追加します。

   a. **[Now Experience** フレームワーク] > [構成設定] > **[UX** ヘッダー構成] に移動します。

   b. ヘッダー構成を選択します。

   c. [ワークスペース フォーム ヘッダー] 関連リストで [編集] を選択します。

      注: 場合によっては、この関連リストを表示するようにフォームを構成する必要があります。

   d. ヘッダー構成に追加するには、目的のフォームヘッダーを左の列から右の列に移動します。

   e. [保存] を選択します。

でフォームヘッダー内のハイライト表示される値を設定**CSM** 構成可能ワークスペース

フォームヘッダー内でハイライト表示される値として表示されるフィールドを、CSM 構成可能ワークスペースで設定できます。

始める前に

必要なロール：workspace_admin、ui_builder_admin、admin

このタスクについて

ハイライト表示される値を作成した後、その値を CSM 構成可能ワークスペースに表示するには、その値をハイライト表示される値の構成にリンクする必要があります。

注: 値をハイライト表示される値の構成にリンクした場合、CSM 構成可能ワークスペースの CSM エージェントワークスペースからハイライト表示される値を使用することもできます。

1 つのハイライト表示される値の構成、**CSM/FSM** 構成可能ワークスペースハイライト表示される値の構成は、CSM 構成可能ワークスペースに含まれます。この構成は、その後の構成手順を実行しなくても、すぐに使用できます。

手順

1. ハイライト表示される値を作成します。

   a. **[Now Experience** フレームワーク] > [構成設定] > **[UX** ハイライト表示値] に移動します。

   b. [新規] をクリックします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

c. [ハイライト表示される値] フォームのフィールドに入力し、[送信] をクリックします。
フィールドの説明については、「Highlight values in the form header (フォームヘッダーの値のハイライト表示)」を参照してください。

d. [ハイライト表示される値] リストで、直前に作成したレコードをクリックします。

e. [ハイライト表示される値の条件] 関連リストで、[新規] をクリックします。

f. [ハイライト表示される値の条件] フォームでフィールドに情報を入力します。
フィールドの説明については、「Highlight values in the form header (フォームヘッダーの値のハイライト表示)」を参照してください。

g. [送信] をクリックします。

2. ハイライト表示値をハイライト表示値構成に追加します。
   a. **[Now Experience** フレームワーク] > [構成設定] > **[UX** のハイライト表示される値の構成] に移動します。
   b. 構成を選択します。
   c. [ハイライト表示される値] 関連リストで、[編集] をクリックします。
   d. 目的の値を選択した構成に追加するには、値を左の列から右の列に移動します。
   e. [保存] をクリックします。

でフォームアクションを設定**CSM** 構成可能ワークスペース

CSM 構成可能ワークスペースで UI アクションを使用できるように、UI アクションにリンクするフォームアクションを作成します。

始める前に
必要なロール：workspace_admin、ui_builder_admin、admin

このタスクについて
CSM 構成可能ワークスペースで UI アクションを使用する場合、UI アクションごとに、それに対応するフォームアクションが必要とされます。

手順
1. [すべて] > **[Now Experience** フレームワーク] > [アクションとイベント] > **[UX** フォームアクション]に移動します。
2. [新規] をクリックします。
3. [名前] フィールドに、フォームアクションの名前を入力します。
フォームアクションには、UI アクションと同じ名前を付けることをお勧めします。
4. [アクションタイプ] フィールドで、[UI アクション] を選択します。
5. **[UI** アクション] フィールドで目的の UI アクションを選択します。
6. [送信] をクリックします。

コンテキストサイドパネルにフォームリボンとフォームヘッダーのセカンダリ値を表示する

フォームリボン、およびフォームヘッダーに表示されるセカンダリ値を構成して、CSM 構成可能ワークスペースのコンテキストサイドパネルに表示します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：workspace_admin、ui_builder_admin、admin

このタスクについて

注: このタスクは CSM 構成可能ワークスペースに適用されます。

フォームリボンには、ケースの詳細情報の概要 (顧客のサマリやケースのタイムラインなど) をエージェントに提供するコンポーネントが含まれています。

ケースフォームのフォームヘッダーには、Case テーブルから 2 つのレベルのフィールド値を表示できます。プライマリ値は、ケースの簡単な説明です。セカンダリ値には、アカウントと連絡先またはコンシューマー、ケースの優先度、およびケースのステータスが含まれます。

フォームリボンとセカンダリ値が表示される場所 (レコードの上部またはコンテキストサイドパネル) は、プロパティを使用して決定できます。標準レコードページでは 2 つのプロパティを使用でき、インタラクションレコードでも 2 つのプロパティを使用できます。

これらのプロパティは個別に操作できます。たとえば、コンテキストサイドパネルにフォームリボンを表示し、フォームヘッダーにセカンダリ値を表示することができます。

注: フォームのリボンのプロパティは、アクティブなリボン構成を持つページに適用されます。ページにリボン構成がない場合、または非アクティブなリボン構成がある場合は、どちらの場所にも表示する情報はありません。

手順

1. [すべて] > **[Now Experience** フレームワーク] > [エクスペリエンス] > **[CSM/FSM** 構成可能ワークスペース]に移動します。
2. [ユーザーエクスペリエンスページプロパティ] リストで、目的のプロパティをクリックします。

プロパティ	説明
ribbonLocation	標準レコードページのフォームリボンの表示場所 (ヘッダーまたはサイドバー) を制御します。たとえば、ケースレコードページなどです。デフォルトはサイドバーです。
record_secondary_values_location	標準レコードページのフォームヘッダーのセカンダリフィールド値の表示場所 (ヘッダーまたはサイドバー) を制御します。たとえば、ケースレコードページなどです。デフォルトはサイドバーです。
ribbonLocation_interaction	インタラクションレコードのフォームリボンの表示場所 (ヘッダーまたはサイドバー) を制御します。デフォルトはサイドバーです。
interaction_secondary_values_location	インタラクションレコードのフォームヘッダーのセカンダリフィールド値の表示場所 (ヘッダーまたはサイドバー) を制御します。デフォルトはサイドバーです。

3. 選択したプロパティの [値] フィールドに、次のいずれかの値を入力します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

値	説明
ヘッダー	選択したコンポーネントを次の場所に表示します。 ◦ リボン：レコードの上部 ◦ セカンダリ値：レコードの先頭、プライマリ値の下のフォームヘッダー内
サイドバー	選択したコンポーネントをコンテキストサイドパネルに表示します。

4. [更新] をクリックします。

インタラクションレコードタブのタイトルとしてフィールド値を表示する

連絡先やコンシューマー名などのフィールド値を CSM 構成可能ワークスペースのインタラクションレコードタブのタイトルとして表示します。

始める前に

必要なロール：workspace_admin、ui_builder_admin、admin

このタスクについて

注: このタスクは CSM 構成可能ワークスペースに適用されます。

sessionTabTitle プロパティを設定して、インタラクションレコードタブのタイトルで使用できるフィールドを識別します。このプロパティの各フィールドには、カンマ区切りの文字列として入力します。

システムは、これらのフィールドを文字列に並んでいる順序で評価します。値を持つ最初のフィールドは、インタラクションレコードタブのタイトルとして使用されます。文字列のどのフィールドにも値がない場合は、レコード番号がタブのタイトルとして表示されます。

注: 構成済みフィールドは、インタラクションレコードに存在している必要があります。

手順

1. [すべて] > **[Now Experience** フレームワーク] > [エクスペリエンス] > **[CSM/FSM** 構成可能ワークスペース]に移動します。
2. [ユーザーエクスペリエンスページプロパティ] リストで、*sessionTabTitle* プロパティをクリックします。
3. [値] フィールドに、インタラクションレコードタブのタイトルで使用するフィールドを入力します。
   フィールドをカンマ区切りの文字列として入力します。デフォルトの文字列は *contact,consumer,number* です。

   注: 構成済みフィールドは、インタラクションレコードに存在している必要があります。

4. [更新] をクリックします。

ケースタイプ選択の [ケースを作成] **UI** アクションの有効化

選択した 1 つ以上のテーブルについて、ケースタイプ選択の [ケースを作成] UI アクションを有効化します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：workspace_admin、ui_builder_admin、admin

このタスクについて
この手順では、構成されたテーブルのレコードに [ケースを作成] UI アクションを追加します。この UI アクションを選択すると、[ケースタイプを選択] ポップアップウィンドウが表示されます。

注: CSM 構成可能ワークスペースでは、ケースタイプ選択の [ケースを作成] UI アクションは初期設定で無効になっています。

手順

1. アプリケーションナビゲーターに「**sys_declarative_action_assignment_list.do**」と入力して、[アクションのアサイン] リストに移動します。
2. [ケースを作成] UI アクションを有効にするテーブルのアクションをフィルタリングします。
   たとえば、インタラクションテーブルの UI アクションを有効にするには、[テーブル] 列を使用してインタラクション [interaction] テーブルをフィルタリングします。
3. 次の説明を含む [ケースを作成] アクションを選択します。
   この [ケースを作成] UI アクションにより、エージェントは使用可能なケースタイプのリストからケースをタイプを選択することで、エージェントワークスペースにケースを作成できるようになります。
4. [ケースを作成] アクションアサインレコードで、[アクティブ] チェックボックスをオンにしてレコードを保存します。
5. アプリケーションナビゲーターに「**sys_ui_action_list.do**」と入力して、[UI アクション] リストに移動します。
6. ステップ 2 で選択したものと同じテーブルのアクションをフィルタリングします。
7. コメントなしで [ケースを作成] アクションを選択します。
8. [ケースを作成] UI アクションレコードで、[アクティブ] チェックボックスをオフにしてレコードを保存します。
9. ケースタイプ選択の [ケースを作成] UI アクションを有効にするテーブルごとに、ステップ 1 ～ 8 を繰り返します。

コンテキストサイドパネルのタブの構成

CSM 構成可能ワークスペースの構成可能なサイドパネルにタブが表示されないようにするには、**inlineTabExclusion** UX ページプロパティを使用します。

始める前に
必要なロール：workspace_admin、ui_builder_admin、admin

このタスクについて
特定のテーブルの **inlineTabExclusion** UX ページプロパティを設定できます。次の例は、このプロパティのデフォルト値を示しています。

```
[{
  "template": [
    "incident","sn_customerservice_case"
  ],
  "attachment": [
    "sn_customerservice_case"
  ]
}]
```

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このプロパティのマッピングでは、キーは非表示になるタブを表し、値にはタブが非表示になるテーブルのリストが含まれます。上記の例では、次のようになります。

- [応答テンプレート] タブは、インシデント [incident] およびケース [sn_customerservice_case] テーブルでは非表示になります。
- [添付ファイル] タブは、ケース [sn_customerservice_case] テーブルでは非表示になります。

手順

1. [すべて] > **[Now Experience** フレームワーク] > [エクスペリエンス]に移動します。
2. **[CSM/FSM** 構成可能ワークスペース] エクスペリエンスを選択します。
3. [ユーザーエクスペリエンスページプロパティ] 関連リストで、**[inlineTabExclusion]** を選択します。
4. [値] フィールドに必要な変更を行います。
5. [更新] を選択します。

コンテキストサイドパネルの [エージェントアシスト] タブと [応答テンプレート] タブの構成

CSM 構成可能ワークスペースのコンテキストサイドパネルに、カスタムテーブルまたはカスタムケースタイプ向けの [エージェントアシスト] タブまたは [応答テンプレート] タブのテーブル構成を追加します。

始める前に
必要なロール：workspace_admin、ui_builder_admin、admin

このタスクについて
コンテキストサイドパネルに表示される [エージェントアシスト] タブと [応答テンプレート] タブは、テーブル構成を含む UX ページプロパティを使用します。カスタムテーブルまたはケースタイプに対してこれらのタブを表示するには、**contextualTableConfigMapping** という新しい UX ページプロパティを作成し、そのプロパティにテーブル構成を追加します。

このプロパティのマッピングには、タブ名、テーブル名、およびテーブル構成の Sys ID が含まれます。例：

```
[{“tab_name”:[{“table=custom_table_name”:”the sys id of the table
 config”}]},
{“tab_name”:[{“table=custom_table_name”:”the sys id of table config”}]}]
```

```
[{“agent_assist”:[{“table=incident":"e15061a4b30303002bf182c136a8dc34"}
]},["response_template":[{“table=template”:”0a73bc83c3041300e2fd5cb981d3a
e29”}]}]
```

このプロパティでは複数のテーブルをマッピングできます。例：

```
[{"agent_assist":[{"table=custom_table_name":"the sys id of table
 config"}, {"table=custom_table_name_2":"the sys id of table config"}]}]
```

演算子を使用して、プロパティ構成内の複数のテーブルを照合することもできます。以下の例の演算子は次のとおりです。

- STARTSWITH
- ENDSWITH
- LIKE：この演算子は、テーブル名をパターンと照合するために使用されます。次の例では、LIKE 演算子は 「case」という単語を含むすべてのテーブルを照合します。
- IN：この演算子を使用すると、テーブル内の値と一致する必要がある値のリストを設定できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
[
  {
    "agent_assist": [
      {
        "tableSTARTSWITHkb_template": "5cb4030e73e2330021741c86fbf6a7e1"
      },
      {
        "tableENDSWITHu_kb_template": "5cb4030e73e2330021741c86fbf6a7e1"
      }
    ],
    "response_template": [
      {
        "tableLIKEcase": "5f0a5f7e77840010ec75945caa1061a5"
      },
      {
        "tableINagent_file, sn_customerservice_case":
 "82d52b55a300021033d6441d041e61bd"
      }
    ]
  }
]
```

手順

1. [すべて] > **[Now Experience** フレームワーク] > [エクスペリエンス]に移動します。
2. **[CSM/FSM** 構成可能ワークスペース] エクスペリエンスを選択します。
3. [UX ページプロパティ] 関連リストで、[新規] を選択します。
4. [UX ページプロパティ] フォームの次のフィールドに入力します。

フィールド	説明
ページ	CSM/FSM 構成可能ワークスペース
名前	プロパティには、**contextualTableConfigMapping** という名前を使用します
タイプ	json

値	エージェントアシスト、応答テンプレート、あるいはその両方のエントリを含めます。
	
	エージェントアシストの例：
	`[{"agent_assist":[{"table=custom_table_name":"the sys id of table config"}]}]`
	
	応答テンプレートの例：
	`[{"response_template":[{"table=custom_table_name":"the sys id of table config"}]}]`
	
	エージェントアシストと応答テンプレートの例：
	`[{"agent_assist":[{"table=custom_table_name":"the sys id of table config"}]},{"response_template":[{"table=cust`

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	`om_table_name":"the sys id of table config"}]}]`

5. [保存] を選択します。
プロパティを追加した後、構成されたテーブルを使用するレコードページを開き、コンテキストサイドパネルで結果をテストできます。

追加の CSM ワークスペースの機能の設定

CSM ワークスペースで使用するための追加機能を設定できます。これらの機能には通常、プラグインの有効化と一部の構成が必要です。

CSM ワークスペースで使用するための次の機能を設定できます。

CSM ワークスペースの機能

機能	説明
顧客セントラル (Customer Central)	顧客セントラル (Customer Central) では、顧客に関するすべての情報を 1 か所に集約して、カスタマーサービスエージェントに提供します。 • 顧客情報ビューには、顧客に関する重要な情報が表示されます。 • 顧客アクティビティビューには、サービス組織との最近のすべての顧客のタッチポイントがアクティビティフィードの形式で表示されます。 カスタマーサービス管理 (CSM) のガイド付きセットアップを使用して、顧客セントラル (Customer Central) を構成します。
カスタマーサービスケースタイプ	ケースタイプを設定し、さまざまなタイプの顧客の問題を処理します。ケースタイプは、クレジットカードの紛失や欠損など、特定のタイプの問題を解決するのに必要なプロセスとデータを特定します。 カスタマーサービス管理 (CSM) のガイド付きセットアップを使用して、カスタマーサービスケースを構成します。
プロアクティブカスタマーサービスオペレーション	この機能を使用して、顧客によって使用されるデジタルサービスを追跡し、サービス中断のケースを積極的に作成します。 プロアクティブカスタマーサービスオペレーションを設定するには、カスタマーサービスガイド付きセットアップを使用します。
カスタマーサービス管理 (CSM) 用 Playbook	プレイブックは、特定のタイプのカスタマーサービスケースを解決するのに必要なタスクを完了するためのステップバイステップガイダンスを提供します。 次の Playbook は、 ServiceNow ストアのカスタマーサービス管理 (CSM) で入手できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

CSM ワークスペースの機能 (続く)

機能	説明
	• Case Playbook for Onboarding • Case Playbook for Complaints • 製品サポートのケースプレイブック
ガイド付きディシジョン	カスタマーサービスエージェントが、構造化されたトラブルシューティングプロセスを実行できるようにガイドすることで、複雑なケースをより迅速かつ効率的に解決します。 詳細については、「ガイド付きディシジョン の構成」を参照してください。
ルックアップと検証	この機能を使用すると、カスタマーサービスエージェントは、名前、電話番号、レコード番号などの情報を使用して、連絡先やコンシューマーをすばやくルックアップできます。 詳細については、「Set up lookup and verify in Workspace (ワークスペースでのルックアップと検証の設定)」を参照してください。
ケース解決までの推定時間	機械学習を使用して、ケース属性 (簡単な説明、カテゴリ、優先度、アサイン先グループなど) に基づいてケースの解決までの推定時間 (ETTR) を予測します。 詳細については、「ケース解決までの推定時間」を参照してください。

Configurable ワークスペース への移行

現在 CSM エージェントワークスペース を使用している場合は、CSM 構成可能ワークスペース を実装し 、既存の CSM エージェントワークスペース 構成の一部を引き続き使用できます。

両方の CSM ワークスペースで使用できる構成もありますが、CSM 構成可能ワークスペース に特化した構成が必要なものもあります。このような CSM 構成可能ワークスペース 固有の構成のうち、一部はリストとフォームを使用してプラットフォームインターフェイスで実行され、他の構成は UI ビルダー を使用して実行されます。

次のテーブルのトピックを使用して、 CSM 構成可能ワークスペース 機能を確認します。次に、手順に従って CSM 構成可能ワークスペース を実装し、既存の CSM エージェントワークスペース 構成を移行します。

探索	移行
• CSM Configurable Workspace の詳細を確認 • カスタマーサービス管理 (CSM) のワークスペース	1. CSM Configurable Workspace の設定 2. CSM Configurable Workspace への移行

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

CSM 構成可能ワークスペースの詳細

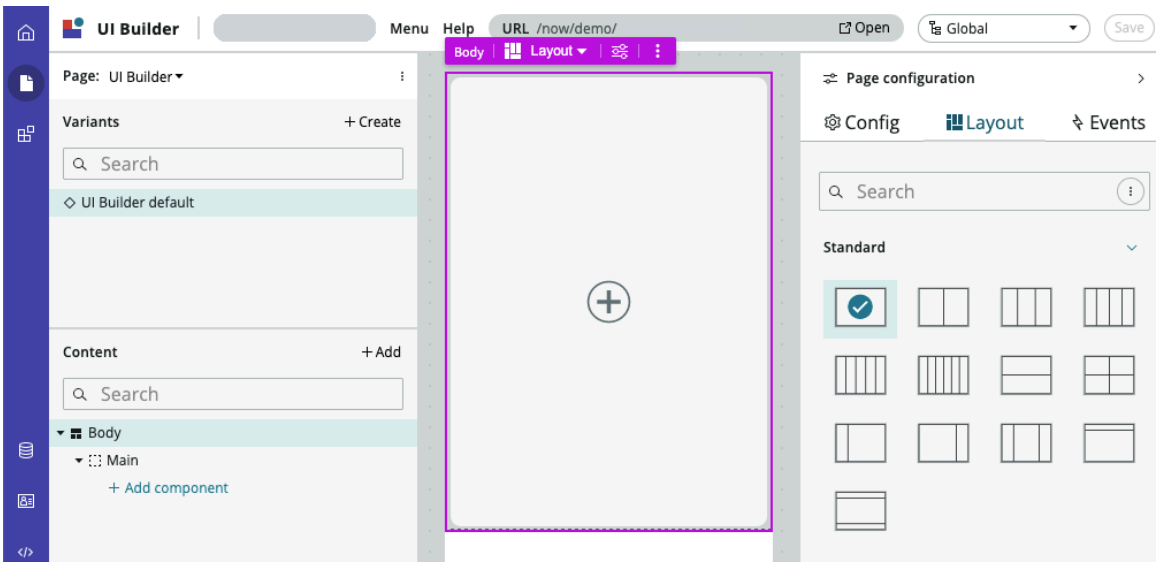
CSM 構成可能ワークスペース は、UI ビルダー を使用して簡単に構成および拡張できるワークスペースです。

UI ビルダー はドラッグアンドドロップ方式の Web ユーザーインターフェイスビルダーで、CSM 構成可能ワークスペース のページとコンポーネントをビルドし、構成するために使用できます。

UI ビルダー

UI ビルダー で作業すると、ビルドしているワークスペースの最終インターフェイスをプレビューし、さまざまな構成の効果を確認できます。CSM 構成可能ワークスペース の場合、一部の構成はリストとフォームでも実行されます。

UI ビルダー



UI ビルダー での作業

ワークスペース内のページは、ユーザーが 1 つ以上のタスクを実行できるようになるコンポーネントで構成されています。たとえば、会社の従業員ソフトウェアの問題を解決するページを作成できます。

ページ内の機能をビルドするには、ユーザーエクスペリエンスに必要なコンポーネントを追加します。コンポーネントとは、ボタンやデータのビジュアル化などの要素です。 UI ビルダー には、ページに追加できるコンポーネントのライブラリーが用意されています。

コンポーネントをページに配置した後でも、レイアウトを自由に変更できます。たとえば、テーマを使用して、ページを会社のスタイルや標準に合わせることができます。詳細については、「UI ビルダーエクスペリエンスの視覚スタイルを管理する 」を参照してください。

イベントマッピングをコンポーネントに追加します。イベントマッピングは UI ビルダー の重要なプロセスです。コンポーネントを使用してページをビルドする場合は、ユーザー向けのアクションを実際に実行するためのページが必要です。たとえば、ボタンをイベントハンドラーにマップすると、ユーザーがそのボタンを選択したときにボタンのアクションが実行されるようになります。別の例として、フォームなどのデータリソースの追加があります。ページでフォームのロードが成功したときにユーザーに通知するイベントハンドラーを設定できます。

UI ビルダー は要求に応えるパワフルな機能を備えたツールです。シンプルな Web エクスペリエンスをビルドすることも、複雑なデータ駆動型エクスペリエンスを作成することもできます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

CSM 構成可能ワークスペースの設定

CSM 構成可能ワークスペースのさまざまな機能 (リボン構成、フォームヘッダー、UI アクションなど) の構成の詳細については、「CSM 構成可能ワークスペースの設定」を参照してください。

関連情報

UI ビルダー

CSM 構成可能ワークスペース への移行

CSM エージェントワークスペース から CSM 構成可能ワークスペース に移行するには、このトピックの手順に従ってください。

現在 CSM エージェントワークスペース を使用していて、CSM 構成可能ワークスペース に移行する場合は 、既存の構成のほとんどを引き続き使用できます。ただし、一部の機能は CSM 構成可能ワークスペース に特化した構成にする必要があります。構成には、リストやフォームを使用して移行できるものと、UI ビルダー ツールを使用して移行できるものがありす。

ワークスペース構成の例

ワークスペース構成	例
変更なしで CSM エージェントワークスペース と CSM 構成可能ワークスペースの両方で機能する構成	• リボン • フォーム
CSM 構成可能ワークスペースとは異なる構成	• リスト • リストのカテゴリー

1 つのワークスペースに対して行われた一部の構成変更が、他のワークスペースにも影響する可能性があることにも注意してください。たとえば、CSM エージェントワークスペース の構成に対する変更が CSM 構成可能ワークスペース に影響する可能性があります。CSM 構成可能ワークスペース の構成の変更にも同じことが当てはまり、CSM エージェントワークスペース に影響する可能性があります。

注: 現在 CSM エージェントワークスペース を使用しておらず、CSM Configurable Workspace を実装する顧客の場合：

- CSM 構成可能ワークスペース のガイド付きセットアップを使用するには、[カスタマーサービス] > [管理] > [ガイド付きセットアップ] > **[CSM Configurable Workspace]** に移動します。このカテゴリの [構成] をクリックすると、Configurable Workspace のガイド付きセットアップに移動します。さまざまなガイド付きセットアップカテゴリの情報と手順は、CSM 構成可能ワークスペース の新しい実装を設定する場合に役立ちます。
- 詳細については、「ワークスペースの設定」を参照してください。

ワークスペースの機能

このセクションでは、CSM エージェントワークスペース の構成を CSM 構成可能ワークスペース に移行するための情報、パラメーター、手順について説明します。移行する機能を次のリストから選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークスペースの機能と説明

機能	説明
アクティビティストリーム	アクティビティストリームを使用すると、エージェントは要求者とやり取りして、完了した作業に関する内部メモを記録できます。
エージェントアシスト	エージェントアシストによりエージェントには自動検索結果が提供され、オープンなレコードに対して考えられる解決策が表示されます。
カスタマーサービス管理 (CSM) 構成可能ワークスペース 対応の エージェントチャット	エージェントチャットを使用すると、エージェントは顧客と対話したり、インシデントまたはケースのレコードを作成したり、チャットを別のエージェントまたはキューに転送したりできます。
ブランディングとテーマ作成	ブランディングとテーマ作成を使用すると、Configurable Workspace を自社のブランディングとテーマに合わせてカスタマイズできます。
メールコンポーザーとメールビューアー	メールコンポーザーを使用すると、要求者と履行者はメールでやり取りすることができます。
顧客セントラル	顧客セントラルには、顧客がコンタクトセンターとの間に持っているすべてのタッチポイントが情報カードの形式で表示されます。
宣言アクション	宣言アクションによって、カスタムスクリプトや学習 API を記述せずに、Workspace のフォーム、フィールド、リスト、関連リストにカスタム機能が追加されます。
フォーム	フォームは、エージェントがほとんどの作業を行うユーザーインターフェイスです。
フォームヘッダー	フォームヘッダーは、レコードの概要を示すものです。
構成可能なワークスペースでのグローバル検索	グローバル検索では、定義された検索ソース内の情報をユーザーが検索できるようにします。
ハイライト	ハイライトでは、対象の値のステータスを背景色で視覚的に強調します。
リスト	リストビューには、[すべてのタスク (All tasks)]、[オープンなタスク (Open tasks)]、[マイタスク (My tasks)] など、レコードのフィルター済みリストが表示されます。
リボン	リボンは、エージェントがタイムライン、ユーザー、顧客サマリーなどのレコードについての関連情報をすばやくスキャンするのに役立ちます。
UI アクションバー	UI アクションには、カスタムボタン、メニューアイテム、およびユーザーロールに基づくフォームへのアクセス制限などがあります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アクティビティストリーム

ワークスペース アクティビティストリーム の機能については、「構成可能ワークスペース」を参照してください。

アクティビティストリームを使用すると、エージェントは要求者とやり取りして、完了した作業に関する内部メモを記録できます。UI ビルダー でアクティビティストリームコンポーネントとアクティビティストリーム Compose コンポーネントを構成して、構成可能ワークスペース のアクティビティストリームを設定します。

アクティビティストリームコンポーネントの詳細については、「https://developer.servicenow.com/dev.do#!/reference/now-experience/sandiego/components」を参照し、ネクストエクスペリエンスのコンポーネント のリストからアクティビティストリームを選択してください。

アクティビティストリームに対応したパラメーター

ワークスペース アクティビティストリームは 構成可能ワークスペース のパラメーターと一致しています。

注: 一部の 構成可能ワークスペース コンポーネントパラメーターには、対応する ワークスペース（従来の）パラメーターがありません。

アクティビティストリームと対応するパラメーター

コンポーネント	従来のコンポーネント名	従来のコンポーネントパラメーター名	UIB コンポーネントパラメーター名
アクティビティストリーム	now-activity-stream-connected	テーブル	テーブル
		sysID	sysID
		isNewRecord	isNewRecord
			title
			view
			showConversationFilter
			showTileAvatar
			showTileIcons
			イベント
			supplemental
			ambChannel
			filterOptions
			timestamp
アクティビティストリームの作成	now-activity-stream-compose-connected	テーブル	テーブル
		sysID	sysID
		isNewRecord	isNewRecord
		フィールド	フィールド
			title
			useTabs

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エージェントアシスト

ワークスペース エージェントアシスト機能と 構成可能ワークスペース の連携について説明します。

エージェントアシストによってエージェントに自動検索結果が提供され、開いているレコードの考えられる解決策が表示されます。構成可能ワークスペースで エージェントアシスト を構成するには、Glide フォームデータソースとコンテキストサイドバーを使用してレコードページを構成します。詳細については、ServiceNow 開発者サイトの「エージェントアシストの概要」を参照してください。

注: コンテンツを表示するために、開発者サイトへのログインが必要になる場合があります。エージェントアシストのコンテキスト検索の詳細については、「コンテキスト検索」を参照してください。

カスタマーサービス管理 (CSM) 構成可能ワークスペース 対応の エージェントチャット

CSM エージェントワークスペース エージェントチャット機能と CSM 構成可能ワークスペース の連携について説明します。

エージェントチャットを使用すると、エージェントは顧客と対話したり、インシデントまたはケースのレコードを作成したり、チャットを別のエージェントまたはキューに転送したりできます。 CSM エージェントワークスペース エージェントチャットの構成は CSM 構成可能ワークスペース と連携します。

エージェントチャットに対応するパラメーター

UI ビルダー (UIB) で非表示になっているパラメーターは、UIB では構成できません。これらのパラメーターは、特定の顧客ワークフローのユースケースに使用されます。

エージェントチャットのコンポーネントパラメーター

コンポーネント	従来のコンポーネント名	従来のコンポーネントパラメーター名	UIB コンポーネントパラメーター名
エージェントチャット	sn-chat	インタラクション - 有効	• インタラクション Sys ID - 有効 (UIB では非表示) • ユーザー isUxf (UIB では非表示)

ブランディングとテーマ作成

構成可能ワークスペース のブランディングとテーマ作成について説明します。

ブランディングとテーマ作成を使用すると、 構成可能ワークスペース を自社のブランディングとテーマに合わせてカスタマイズできます。UI ビルダー で 構成可能ワークスペース のブランディングとテーマを構成し、構成可能ワークスペース のブランディングとテーマ作成を実行します。

ブランディングとテーマの詳細については、次のトピックを参照してください。

- ワークスペースエクスペリエンスのブランドとテーマの設定の表示
- テーマビルダー での ネクストエクスペリエンス の構成
- ネクストエクスペリエンス テーマと設定の構成

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

メールコンポーザーとメールビューアー

メールコンポーザーおよびメールビューアーの機能と 構成可能ワークスペース の連携について説明します。

メールコンポーザー

メールコンポーザーを使用すると、要求者と履行者はメールでやり取りすることができます。

メールコンポーザーに対応するテーブル

従来のテーブル名	UIB テーブル名
対応するテーブルなし	sys_ux_screen

UI ビルダー でメールコンポーザーを構成します。

メールビューアー

メールビューアーを使用すると、カスタマーサービスエージェントは エージェントワークスペースでメールを表示できます。

メールビューアーに対応するテーブル

従来のテーブル名	UIB テーブル名
対応するテーブルなし	sys_ux_screen

UI ビルダー でメールビューアーを構成します。

顧客セントラル

CSM エージェントワークスペース 顧客セントラルの機能と CSM Configurable ワークスペース の連携について説明します。

顧客セントラルには、顧客がコンタクトセンターとの間に持っているすべてのタッチポイントが情報カードの形式で表示されます。CSM エージェントワークスペース 顧客セントラルの構成は、CSM Configurable ワークスペース で機能します。ただし、sn_customercentral_cust_info_config と sys_declarative_action_assignment およびそれらに関連するリストでの構成変更は、CSM Configurable ワークスペース で構成できます。

- ガイド付きセットアップを使用して、CSM 構成可能ワークスペース で顧客情報ビューを設定します。
- ガイド付きセットアップを使用して、CSM エージェントワークスペース で顧客情報ビューを設定します。

顧客セントラルに対応するテーブル

従来のテーブル名	UIB テーブル名
sys_declarative_action_assignment	sys_ux_screen

宣言アクション

ワークスペース 宣言アクションと 構成可能ワークスペース の連携について説明します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

宣言アクションによって、カスタムスクリプトや学習 API を記述せずに、ワークスペース のフォーム、フィールド、リスト、関連リストにカスタム機能が追加されます。宣言アクションには、フォームおよびリストアクション、関連リストアクション、フィールドデコレーターなどがあります。

宣言アクションに対応するテーブル

従来のテーブル名	UIB テーブル名
アクションのアサイン [sys_declarative_action_assignment]	アクションのアサイン [sys_declarative_action_assignment] UX アドオンイベントマッピング [sys_ux_addon_event_mapping]

宣言アクションを移行するには、カスタム宣言アクションを新しい UXF クライアントアクションタイプに変換してから、対応するアドオンイベントマッピングを定義します。詳細は、以下のトピックを参照してください。

- 「Customizing your workspace with declarative actions (宣言アクションによるワークスペースのカスタマイズ)」
- フォームの UXF クライアントアクションの作成
- 宣言アクションの用語集
- カスタムプレイブックアクション

関連情報

UI ビルダーページでのアクションの管理 (高度な機能)

宣言アクションへのイベントのバインド

フォーム

ワークスペース のフォーム機能と 構成可能ワークスペース の連携について説明します。

フォームは、エージェントがほとんどの作業を行うユーザーインターフェイスです。ワークスペースのフォーム構成は、変更しなくても 構成可能ワークスペース で機能しますが、構成が 構成可能ワークスペース に影響する場合があります。

フォームパラメーター

フォームは、ワークスペース のフォームコンポーネントと 構成可能ワークスペース のフォームコンポーネント間で直接マッピングされません。ワークスペース のコンポーネントはフォームにハードコーディングされており、フォームヘッダー、UI アクションバー、アクティビティストリーム、サイドバーなど、フォーム上のすべてがフォームに組み込まれています。構成可能ワークスペース では、これらの機能は個別のコンポーネントです。

フォームヘッダー

ワークスペース のフォームヘッダーと 構成可能ワークスペース の連携について説明します。

フォームヘッダーは、レコードの概要を示すものです。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フォームヘッダーに対応するテーブル

従来のテーブル名	UIB テーブル名
sys_aw_form_header	sys_aw_form_header sys_ux_header_config sys_ux_m2m_workspace_header_ux_header_config

ワークスペース のフォームヘッダーを 構成可能ワークスペース に移行するには、構成可能ワークスペース フォームヘッダーの設定に、カスタムフォームヘッダーの手順を追加します。

- 追加のフォームヘッダー構成「CSM/FSM Configurable Workspace ヘッダー構成 (CSM/FSM Configurable Workspace Header Config)」は、すぐに利用できます。
- 従来のフォームヘッダーは変更しなくてもで機能しますが、構成可能ワークスペース の機能に影響を与える可能性があります。
- 追加機能を使用するには、フォームヘッダーコンポーネントを 構成可能ワークスペース に追加します。

詳細については、「構成可能なワークスペースでのフォームヘッダーの設定」を参照してください。

構成可能なワークスペースでのグローバル検索

CSM エージェントワークスペース のグローバル検索機能と CSM 構成可能ワークスペース の連携について説明します。

グローバル検索では、定義された検索ソース内の情報をユーザーが検索できるようにします。

グローバル検索に対応するテーブル

従来のテーブル名	UIB テーブル名
sys_aw_global_search_config	sys_ux_page_property

詳細については、「CSM 構成可能ワークスペース向け AI 検索の使用」を参照してください。

ハイライト

ワークスペース ハイライトと 構成可能ワークスペース の連携について説明します。

ハイライトでは、対象の値のステータスを背景色で視覚的に強調します。選択したステータスによって、ハイライト色が決まります。

ハイライトに対応するテーブル

従来のテーブル名	UIB テーブル名
sys_highlighted_value	sys_highlighted_value sys_ux_highlighted_value_config sys_ux_m2m_highlighted_value_config

ハイライトを移行するには、カスタムハイライト表示される値の手順を 構成可能ワークスペース に追加します。

ハイライト表示される値の追加の構成「CSM/FSM Configurable Workspace ハイライト表示された値の構成 (CSM/FSM Configurable Workspace Highlighted Value Config)」は、すぐに利用できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- フォームヘッダー内の従来のハイライト表示される値は変更しなくても機能しますが、構成可能ワークスペース の機能に影響を与える可能性があります。
- ハイライト表示される値を追加して、ハイライト表示される値の構成を 構成可能ワークスペース に表示する必要があります

詳細については、「Set up a highlighted value (ハイライト表示される値の設定)」を参照してください。

リスト

ワークスペース のリスト機能と 構成可能ワークスペース の連携について説明します。

リストビューには、[すべてのタスク (All tasks)]、[オープンなタスク (Open tasks)]、[マイタスク (My tasks)] など、レコードのフィルター済みリストが表示されます。リストカテゴリとフィルター済みリストを設定すると、エージェントは作業する必要のあるレコードをすばやく見つけることができます。構成可能ワークスペース で ワークスペース のリスト設定を構成します。

リストメニュー構成

メニュー構成とは、カテゴリとフィルターで構成されるリストメニューのデフォルト構成を格納するコンテナーのことです。

リストメニューに対応するテーブル

従来のテーブル名	UIB テーブル名
対応するテーブルなし	sys_ux_list_menu_config

リストメニューの設定は、デフォルトで 構成可能ワークスペース に追加されます。リストとリストカテゴリをこの構成に関連付けます。

リストのカテゴリー

リストカテゴリを使用すると、エージェントが作業する必要のあるレコードを見つけることができるように、レコードをグループ化できます。

リストカテゴリに対応するテーブル

従来のテーブル名	UIB テーブル名
sys_aw_list_category	sys_ux_list_category

リストカテゴリのデータは、新しい UIB テーブルにあります。リストカテゴリの設定の詳細については、「リストカテゴリ」を参照してください。

フィルター済みリスト

フィルター済みリストを使用すると、エージェントがより効率的に作業を行えるように、レコードをグループ化できます。

フィルター済みリストに対応するテーブル

従来のテーブル名	UIB テーブル名
sys_aw_list	sys_ux_list

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

リストフィルターのデータは、新しい UIB テーブルにあります。リストフィルターの設定の詳細については、「リストフィルター」を参照してください。

注: ロールとグループは UIB テーブルで定義され、適用できません。

ロールとアクセス

ロールとアクセスを使用すると、リストフィルターで定義された各リストの対象者を定義できます。

ロールとアクセスに対応するテーブル

従来のテーブル名	UIB テーブル名
sys_aw_list	sys_ux_applicability_m2m_list

ロールとアクセスを移行するには、フィルター済みリストを選択し、対象者を選択します。

リボン

CSM エージェントワークスペース リボンと CSM 構成可能ワークスペース の連携について説明します。

リボンは、エージェントがタイムライン、ユーザー、顧客サマリーなどのレコードについての関連情報をすばやくスキャンするのに役立ちます。

リボンに対応するテーブル

従来のテーブル名	UIB テーブル名
sys_aw_ribbon_setting	sys_aw_ribbon_setting sys_ux_ribbon_config sys_ux_ribbon_config_setting

従来のリボンウィジェットは CSM 構成可能ワークスペース で機能します。ただし、従来のリボン構成では機能しません。リボン設定をリボン構成に追加して、CSM Configurable ワークスペース に表示する必要があります。

詳細については、「Set up a ribbon configuration in Configurable Workspace (構成可能ワークスペースでのリボン構成の設定)」を参照してください。

UI アクションバー

ワークスペース UI アクションコンポーネントと 構成可能ワークスペース の連携について説明します。

UI アクションには、カスタムボタン、メニューアイテム、およびユーザーロールに基づくフォームへのアクセス制限などがあります。UI アクションバーコンポーネントは、ワークスペース の UI アクションコンポーネントの後継です。

UI アクションバーに対応するテーブル

従来のテーブル名	UIB テーブル名
sys_ui_action	sys_ux_form_action

UI アクションを移行するには、UI アクションごとに、構成可能ワークスペース で使用する UI アクションに対応するフォームアクションが必要とされます。

詳細については、「Set up a form action in Configurable Workspace (構成可能ワークスペースでのフォームアクションの設定)」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ケースのルーティングとアサイン

CSM 構成可能ワークスペースの適切なカスタマーサービスエージェントにケースを自動的にルーティングするように高度なワークアサインメント (AWA) を設定します。

CSM 構成可能ワークスペースの高度なワークアサインメントの設定

トピック	説明
高度な作業アサイン の詳細	ワークアサインメントとアサインルール、サービスチャネル、作業項目と作業項目キュー、エージェントのキャパシティなどの概念を含む、AWA ツールの詳細について説明します。
CSM 向け AWA	AWA を使用して、可用性、キャパシティ、スキルに基づいてエージェントに作業を自動的にアサインします。AWA では、定義した作業アイテムキュー、ルーティング条件、アサイン基準が使用され、適格なエージェントに作業がプッシュされます。エージェントは、CSM 構成可能ワークスペースの受信ボックスでアサインを確認します。
ケースタスクを割り当てるための高度なワークアサインメントサービスチャネルの設定	利用可能なユーザーにケースタスクを割り当てるために使用できる高度なワークアサインメント (AWA) サービスチャネルを設定します。
プロキシ連絡先ロールの AWA キューの設定	高度なワークアサインメントキューを変更し、プロキシ連絡先ロールをサポートするルーティング条件を追加します。このロールを使用すると、従業員は顧客アカウントと連絡先のケースを作成できます。また、従業員は顧客の代わりにプロキシケース連絡先になることもできます。

CSM 向け AWA

カスタマーサービス管理 (CSM) 向け ServiceNow® 高度な作業アサイン (AWA) 機能を使用し、対応可能性、キャパシティ、スキルに基づいてエージェントに作業アイテムを自動的にアサインします。CSM 向け AWA では、定義した作業アイテムキュー、ルーティング条件、アサイン基準が使用されて、適格なエージェントに作業がプッシュされます。エージェントは、エージェントワークスペースの受信ボックスでアサインを確認します。

プラグイン

CSM 向けの高度なワークアサインメント機能は、 カスタマーサービスプラグイン (com sn_customerservice) で利用できます。

カスタマーサービスケースに対してシフトベースでの割り当て機能を使用するには、高度なワークアサインメントプラグイン (com.glide.awa) に加えて、カスタマーサービスのワークフォース最適化プラグイン (com.snc.wfo.csm) を有効にする必要があります。詳細については、「カスタマーサービスのワークフォース最適化 のアクティブ化」を参照してください。

CSM 向け高度なワークアサインメントでチャット機能を使用するには、エージェントチャットプラグイン (com.glide.interaction.awa) も有効化する必要があります。

詳細については、「 Activate related plugins for Advanced Work Assignment (高度なワークアサインメントの関連プラグインの有効化) 」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

受信ボックスのレイアウト

チャットサービスチャネルには、3 つのチャット受信ボックスレイアウトが含まれています。

チャットサービスチャネルのチャットレイアウトとフィールド

チャットレイアウト	含まれているフィールド
デフォルトチャットレイアウト	簡単な説明
連絡先チャットレイアウト	簡単な説明、連絡先、アカウント
コンシューマーチャットレイアウト	簡単な説明、コンシューマー

ケースサービスチャネルには、2 つのケース受信ボックスレイアウトが含まれています。

ケースサービスチャネルのケースレイアウトとフィールド

ケースレイアウト	含まれているフィールド
デフォルトケースレイアウト	簡単な説明、連絡先、アカウント、優先度、カテゴリ
コンシューマーケースレイアウト	簡単な説明、コンシューマー、優先度、カテゴリ

可変の作業アイテムのサイジング

組織は、作業の完了に必要なケース、時間、労力の複雑さに基づいてケースのサイズを変更したい場合があります。これは、エージェントの使用状況を正確に予測するのに役立ちます。高度なワークアサインメントでは、すべてのケースが 1 つの作業単位として扱われます。ただし、ケースによっては、他のケースよりも多くの作業が必要になる場合があります。これらのケースは、エージェントキャパシティの大きなシェアを考慮している場合があります。作業アイテムのサイズを変更すると、ケース属性に基づいてケースのサイズを変えることができます。詳細については、「サービスチャネルのキャパシティと使用率」を参照してください。

エージェントの親和性

エージェントの親和性は、作業アイテムのルーティングを合理化できる高度なワークアサインメント機能拡張です。高度なワークアサインメントでは、履歴、タスクベース、またはアカウントチームの親和性に基づいて作業アイテムが自動的に割り当てられます。エージェントの親和性の詳細については、「Using Agent Affinity (エージェントの親和性の使用)」を参照してください。

関連情報

高度なワークアサインメント

ケースタスクを割り当てるための高度なワークアサインメントサービスチャネルの設定

利用可能なユーザーにケースタスクを割り当てるために使用できる高度なワークアサインメント (AWA) サービスチャネルを設定します。

始める前に
必要なロール：admin

高度なワークアサインメント (AWA) 機能を使用すると、可用性およびキャパシティに基づいて作業アイテムをエージェントに自動的にアサインすることができます。

AWA はアサイン先グループを使用して作業アイテムを割り当てているため、ユーザーとグループが正しく設定されていることが重要です。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- AWA サービスチャネル構成で使用するアサイン先グループを決定し、このグループにユーザーを追加します。
- [アサイン先グループ] フィールドをケースタスクフォームビューに追加し、フィールドを必須にします。
- アサイン先グループのユーザーにケースタスクへのアクセス権があることを確認してください。

> **注:** デフォルトでは、CSM はアサイン先グループを使用してケースタスクの表示をコントロールします。そのため、ケースタスクが作成されると、適切なアサイン先グループにケースタスクをアサインするロジックがトリガーされます。

このタスクについて

サービスチャネルの設定には複数のステップが含まれます。その詳しい説明は、次の手順で説明します。サービスチャネルの設定が完了したら、AWA を使用して、次のような新しく作成されたケースタスクをアサインすることができます。

- アサイン解除済み。
- サービスチャネルで指定された条件を満たしている。
- ケースタスクフォームの [アサイン先 グループ] フィールドで構成済み AWA アサイン先グループが選択されている。

手順

1. ケースタスクサービスチャネルを作成します。

   a. [高度なワークアサインメント] > [サービスチャネル] に移動し、[新規] をクリックします。

   b. サービスチャネルフォームのフィールドに入力します。

新規サービスチャネルフィールドの説明

フィールド	説明
名前	構成しているサービスチャネルの名前。例：ケースタスク
受信ボックスの順序	チャネルアイテムがユーザーの受信ボックスに表示される順番。[受信ボックスの順序] フィールドは整数フィールドタイプ です。このフィールドには整数を格納できます。
アプリケーション	アプリケーションの名前。ケースタスクチャネルの場合は、[カスタマーサービス] を選択します。
アクティブ	サービスチャネルをアクティブ化するためのオプション。このオプションを選択すると、サービスチャネルに関連付けられているキューが作業アイテムの受け入れを開始することができます。
簡単な説明	サービスチャネルの簡単な説明。
テーブル	サービスチャネルレコードを保存するテーブル。ケースタスクをルーティングするには、タスク (sn_customerservice_task) テーブルを選択します。
アサイン先フィールド	アイテムのアサイン先ユーザーを参照するフィールド。タスクテーブルの場合、このフィールドは [アサイン先] (assigned_to) フィールドになります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
アサイン先グループフィールド	アイテムのアサイン先グループを参照するフィールド。タスクテーブルの場合、このフィールドは [アサイン先グループ] フィールドになります。
詳細条件	有効にした場合、チャネルに適用する詳細条件。ケースタスクの場合、親ケースがアクティブになっています：**[Active] [is] [true]**。
デフォルトの作業アイテムのサイズ	この作業アイテムが割り当てられている場合に使用されるユーザーのキャパシティの量。デフォルト値は 1 です。
デフォルトのキャパシティ	エージェントに自動的にアサインされたアイテムの数 (上書き保留中)。このフィールドのデフォルトは、作業アイテムのタイプによって異なります。
使用率	ユーザーの作業負荷/キャパシティに加算されるアクティブなアイテムの構成を決定する条件。ケースタスクの場合：**[State] [is not] [Closed]**。

c. [送信] をクリックします。
システムでは、サービスチャネルリストにケースタスクチャネルが追加されます。

AWA サービスチャネル作成の詳細については、「サービスチャネルの作成」を参照してください。

2. ケースタスク受信ボックスカードのレイアウトを構成します。

a. サービスチャネルリストで [ケースタスク] をクリックしてレコードを開きます。

b. 受信ボックスのレイアウト関連リストで、[デフォルトケースタスクレイアウト **(Default Case Task layout)]** をクリックします。

c. カードレイアウトに次のフィールドを追加します。

- フィールド **1**： 番号
- フィールド **2**： 件名
- フィールド **3**： 親番号

d. [更新] をクリックします。

カードレイアウトの構成の詳細については、「受信ボックスレイアウトの作成または変更」を参照してください。

3. ケースタスクサービスチャネルのキューを作成します。

a. キュー関連リストで、[新規] をクリックします。

b. キューフォームの以下のフィールドに入力します。

キュー関連リストフィールドの説明

フィールド	説明
名前	キューの名前です。例：ケースタスクアサイン

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
簡単な説明	キューの簡単な説明。例：中央オフィスのユーザーにケースタスクをアサインします。

c. [送信] をクリックします。

キューの構成の詳細については、「作業アイテムキューの作成」を参照してください。

4. ケースタスクアサインキューのアサインルールを作成します。

a. [高度なワークアサインメント] > [アサインルール] に移動し、[新規] をクリックします。

b. アサインルールフォームのフィールドに入力します。

新規アサインルールフィールドの説明

フィールド	説明
名前	アサインルールの名前。
簡単な説明	アサインルールの簡単な説明。例：この構成に基づいてケースタスクをアサインします。
アサイン担当者	アサインのタイプ。[最大キャパシティ] を選択すると、作業を処理する対応可能性が最大のユーザーに作業アイテムがルーティングされます。
エージェントが拒否することを許可する	[却下の処理] フォームセクションで、このチェックボックスをオンにすると、ユーザーが受信ボックス内の作業アイテムを却下できるようになります。

c. [送信] をクリックします。

アサインルールの作成の詳細については、「エージェントのアサインルールの構成」を参照してください。

5. ケースタスクアサインキューのグループを作成します。

a. [高度なワークアサインメント] > [管理] > [グループ] に移動し、[新規] をクリックします。

b. グループフォームでフィールドに入力し、[送信] をクリックします。

c. グループをクリックして、グループフォームを表示します。

d. グループメンバー関連リストでユーザーをグループに追加します。
ケースタスクアサインキューのグループに追加するユーザーには、次のロールが必要です。

- ケースタスクエージェント (sn_customerservice.case_task_agent)
- AWA エージェント (awa_agent)

グループの作成の詳細については、「Create or modify groups for Advanced Work Assignment queues (高度なワークアサインメントキューのグループの作成または変更)」を参照してください。

6. ケースタスクアサインキューにアサインルールを関連付けます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. [高度なワークアサインメント] > [設定] > [キュー] に移動し、 ケースタスクのアサインキューをクリックします。
b. キューフォームの [割り当ての適格性] 関連リストで、[新規] をクリックします。
c. [エージェントのアサインルール] フィールドで、ケースタスクのアサインルールを選択します。
d. [アサイン先グループ] フィールドで、ケースタスクのアサインルールを選択します。
e. [送信] をクリックします。

7. サービスチャネルを有効化します。
a. [高度なワークアサインメント] > [設定] > [プレゼンス状況] に移動します。
b. 利用可能なプレゼンス状態をクリックし、[選択済み] 列にケースタスクサービスチャネルを追加します。
c. [更新] をクリックします。
サービスチャネルがアクティブ化されると、それを使用して作業アイテムをアサインできます。詳細については、「サービスチャネル 」を参照してください。

プロキシ連絡先ロールの AWA キューの設定

高度なワークアサインメントキューを変更し、プロキシ連絡先ロールとケースフォームの [内部連絡先] フィールドをサポートするルーティング条件を追加します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
次の AWA キューを変更します。

- ケースサービスチャネルの場合：カスタマーサービスケース
- チャットサービスチャネルの場合：カスタマーサービス

手順

1. [すべて] > [高度なワークアサインメント] > [キュー]に移動します。
2. [カスタマーサービスケース] キューを選択します。
3. [作業アイテムのルーティング条件] フィールドで、次の OR 条件を追加します：[内部連絡先が空でない]。
4. [更新] をクリックします。
5. [カスタマーサービス] キューを選択します。
6. [作業アイテムのルーティング条件] フィールドで、次の OR 条件を追加します：[ロールが **sn_customerservice.proxy_contact** である]。
7. [更新] をクリックします。

エージェントツール

ガイド付きディシジョン、プレイブック、動的関連レコード、顧客セントラルなどのツールをエージェントに提供することで、エージェントが迅速かつ効率的にケースを解決できるようにします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エージェントツールのセットアップ

ツール	説明
ガイド付きディシジョン	構造化されたトラブルシューティングプロセスを設定して、エージェントが複雑な問題を一貫した方法で解決できるようにします。
プレイブック	プレイブックを設定することで、オンボーディング、苦情、製品サポートケースなど、特定のタイプのカスタマーサービスケースを解決するためのステップバイステップのガイダンスをエージェントに提供します。
動的関連レコード	関連レコードを CSM 構成可能ワークスペースのコンテキストサイドパネルに表示するように動的関連レコード機能を構成します。これらのレコードは、現在のレコードまたはプレイブックアクティビティのコンテキストに基づいて動的に変更されます。
顧客セントラル	顧客セントラルの [顧客情報] ビューおよび [顧客アクティビティ] ビューを構成することで、顧客に関するすべての情報を一元的に提供できます。
カスタマーサービス Mobile アプリケーション	モバイルデバイスでアプリケーションインスタンスを使用するエージェントに合わせて、カスタマーサービス Mobile アプリケーションを構成およびカスタマイズします。

ガイド付きディシジョン の構成

ServiceNow® ガイド付きディシジョン エクスペリエンスアプリケーションを使用して、エージェント向けに構造化されたトラブルシューティングプロセスを作成します。エージェントが一貫した方法で複雑な問題を解決できるようにします。

ガイド付きディシジョン Experience アプリケーションは、ディシジョンツリーのフローを作成して実行するためのツールです。ディシジョンツリーは、レコードコンテキストに基づいてトラブルシューティングプロセスをエージェントにガイドします。このプロセスでは一連の質問が行われ、エージェントはそれに回答します。その回答に基づいて、エージェントは解決プロセスで次に実行するステップに関するガイダンスを受けます。エージェントは、複雑な問題をより迅速かつ効率的に解決できます。詳細については、「ガイド付きデシジョンの意思決定ツリー」を参照してください。

ディシジョンツリーを使用するシナリオ

ディシジョンツリーは、エージェントが次のようなタイプの顧客の問題を解決するのに役立ちます。

- 動作しないラップトップなど、故障したデバイスのトラブルシューティング。ディシジョンツリーを使用して原因を見つけ、顧客に修正を提供します。
- 払い戻し要求のレビュー。ディシジョンツリーを使用して、顧客が払い戻しの対象かどうかを判断します。これには、例外の確認とタスクの作成が含まれます。
- 顧客のパスワードのリセット。ディシジョンツリーを使用して、顧客の本人確認、他のオプションの試行、必要に応じたパスワードのリセットなどのプロセスをエージェントに説明します。

特定のシナリオにおけるディシジョンツリーのエンドツーエンド構成の例については、「意思決定ツリーの構成例」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ガイド付きディシジョン 機能

- 質問ノードとガイダンスノードの入力をリンクすることで、ディシジョンツリーの値を再利用します。子ツリーの入力を親ツリーにリンクすることもできます。
- アクティブ化されたディシジョンツリーを現在のディシジョンツリーにリンクして、他のディシジョンツリーを再利用し、新しいディシジョンツリーを作成する労力を軽減します。リンクされたディシジョンツリーは、現在のディシジョンツリーの子ツリーとして機能します。
- ユーザーが前の質問ノードまたはガイダンスノードで回答を編集できるようにします。

  ネストされたディシジョンツリーでは、ユーザーは子ツリーから親ツリーの前のノードに戻ることができます。

ガイド付きディシジョン のエクスペリエンス

ガイド付きディシジョン エクスペリエンスアプリケーションは、ディシジョンツリーを作成および編集するための 2 種類のエクスペリエンスを、ディシジョンツリービルダー と コア UI を通して提供します。

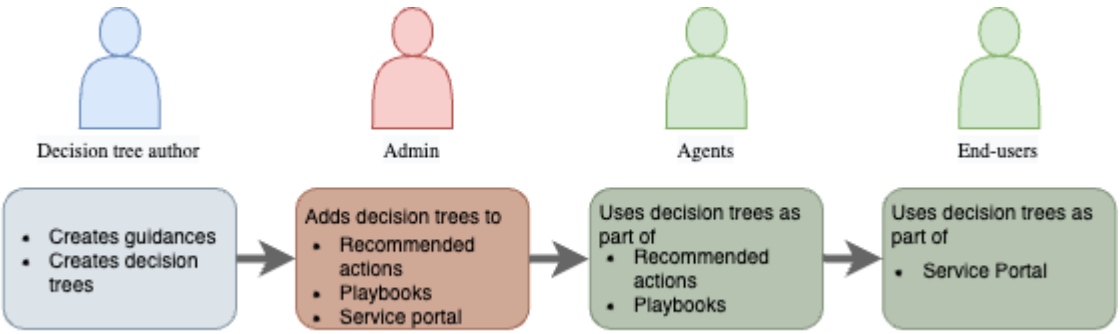
- ディシジョンツリービルダー を使用して、トラブルシューティングプロセスにおけるノードとそのパスのグラフィカルな図式を作成します。詳細については、「Decision Tree Builder のディシジョンツリー (Decision trees in Decision Tree Builder)」を参照してください。
- コア UI を使用して、フォームやリストを使用して既存のディシジョンツリーを編集します。詳細については、「コア UI のディシジョンツリー (Decision trees in Core UI)」を参照してください。

ガイド付きディシジョン **Experience** アプリケーションのセットアップ

アドミニストレーターは、次のセットアップタスクを実行して、ガイド付きディシジョン エクスペリエンスアプリケーションを設定し、ユーザーがディシジョンツリーを作成して実行できるようにします。

- ガイド付きディシジョン Experience アプリケーションのインストール。
- ガイド付きディシジョンユーザーへのロールの割り当て - ロールを使用して、ガイド付きディシジョン の機能や情報へのアクセスを制御します。
- 推奨アクションアプリケーションのインストール - ディシジョンツリーを推奨アクションとして実行できるようにします。

ディシジョンツリーの作成と使用



ディシジョンツリー作成者ロール (decision_tree_author) を持つユーザーが、ディシジョンツリーを作成します。ディシジョンツリーを作成した後は、推奨アクション、プレイブック、または サービスポータル に追加することで実装できます。詳細は、以下のトピックを参照してください。

- ディシジョンツリービルダーでのディシジョンツリーの作成
- コア UI でのディシジョンツリーの編集

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ガイド付きディシジョン のプレイブックへの追加
- ガイド付きディシジョン を 推奨アクション に追加
- ガイド付きディシジョン を サービスポータル に追加

エージェントは、推奨アクションの一部として、またはレコード内 (ケースなど) のプレイブックの一部として、ディシジョンツリーとやり取りします。

顧客とエンドユーザーは、サービスポータル のディシジョンツリーとやり取りします。

プレイブックに追加されたガイド付きデシジョンの場合、エージェントはディシジョンツリーを操作し、プレイブックのステージまたはアクティビティの一部としてガイダンスで提案されたアクションを実行できます。エージェントがディシジョンツリーとやり取りする方法は、プレイブック構成によって異なります。詳細は、以下のトピックを参照してください。

- プレイブックでの ガイド付きディシジョン を使用したケースの解決
- 推奨アクションで ガイド付きディシジョン を使用したケースの解決

ServiceNow Store からアプリを要求

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

ガイド付きデシジョンの意思決定ツリー

意思決定ツリーとガイダンスにより、エージェントは構造化されたトラブルシューティングプロセスを通じて作業し、顧客の問題をより迅速に解決し、標準化された解決策を提供できます。

意思決定ツリー

意思決定ツリーとは、一連の質問、回答、およびエージェントが従うガイダンスを含む複数のステップのプロセスです。このプロセスは、ノード、入力、パスなどのさまざまな意思決定ツリー要素で構成されています。詳細については、「意思決定ツリーの要素」を参照してください。

意思決定ツリーには、さまざまなタイプのノードが含まれています。意思決定ノードは、1 つ以上の質問を表しています。ガイダンスノードは、エージェントに推奨事項を提供します。各意思決定ツリーには、開始ノードと呼ばれるルートノードがあります。各ノードには、次のノードへのパスが含まれています。質問に対する回答に基づいて、各意思決定ノードから結果が導出されます。結果は、ガイダンス、フォローアップ質問、または別の意思決定ツリーになる可能性があります。

ガイダンス

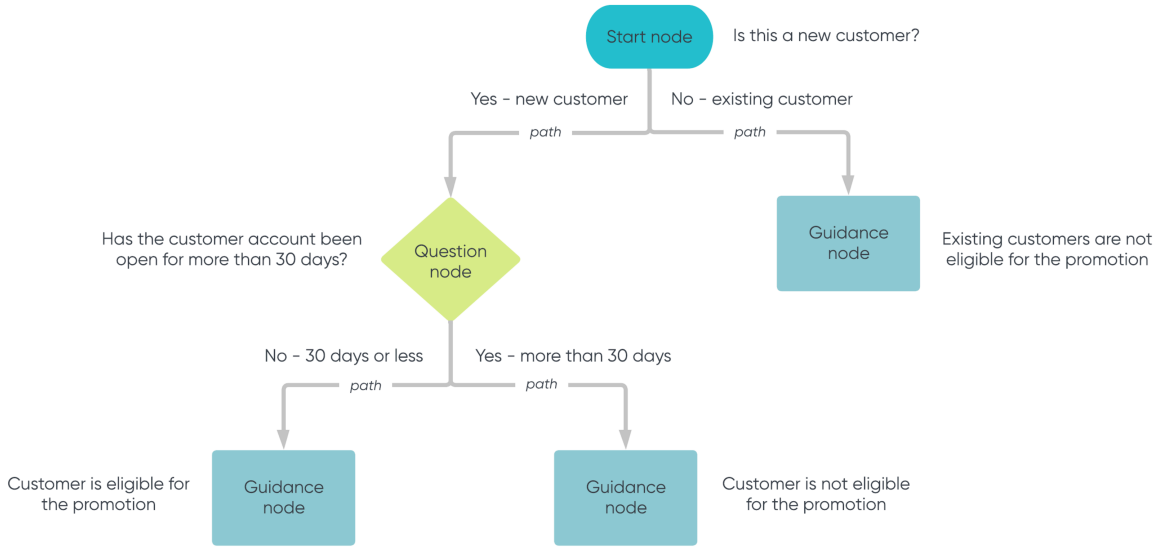
ガイダンスは、エージェントが実行できるアクション、またはエージェントが共有できる情報です。たとえば、エージェントがナレッジ記事を共有できること、または作業指示書を作成できることをガイダンスで推奨できます。エージェントは、カードのボタンをクリックしてアクションを実行できます。

意思決定ツリーの例

以下の例には、顧客の昇格の適格性を判断するための意思決定ツリー構造を示すフローチャートを示します。このプロモーションは、過去 30 日以内にアカウントを開設した顧客が利用できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

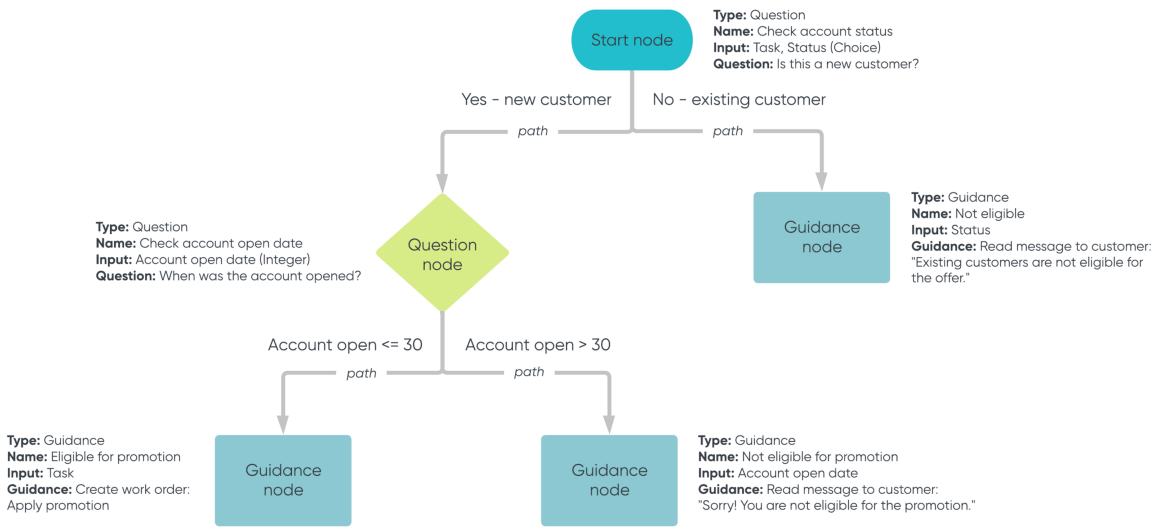
顧客の適格性を判断するための意思決定ツリー



エージェントは、「新規顧客ですか？」という質問への回答として、2 つのパスのいずれかを選択します。

- [いいえ] のパスは、顧客が昇格の対象ではないことを示します。
- [はい] パスでは、アカウントがオープンしてから 30 日を超えているかどうかを判断する追加質問が表示されます。
  - [はい] の場合、顧客は昇格の対象ではありません。
  - [いいえ] の場合、顧客は昇格の対象です。

意思決定ツリーの構成の詳細



意思決定ツリーの要素

意思決定ツリーは、ノード、入力、パスなど、何種類かのタイプの要素で構成されています。

意思決定ツリーは、次の表で説明されているさまざまな要素を使用してビルドされます。これらの要素の用語はディシジョンツリービルダーとコア UI で若干異なりますが、定義は同じです。意識決定ツリーのノードとパスの詳細については、「意思決定ツリーノード」および「意思決定ツリーパス」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コア **UI** の用語、意思決定ツリービルダーの用語、および定義

コア **UI** の用語	ディシジョンツリービルダー の用語	定義
意思決定ツリー	意思決定ツリー	一連の質問と回答を含む複数のステップのプロセスです。回答に基づいて、意思決定ツリー内の質問はそれぞれ別の質問、エージェントが従うべきガイダンス、または別の意思決定ツリーに導かれます。
ノード	ノード	ノードは、意思決定ツリー内のポイントです。ツリー内のそのポイントで何が起きているかに応じて、さまざまなタイプのノードを作成できます。ノードタイプには次のものがあります。 • 開始ノード • 質問ノード • ガイダンスノード • リンクノード
開始ノード	開始ノード	意思決定ツリー内の最初のノード。意思決定ツリーを作成すると、開始ノードが自動的に作成されます。開始ノードには、質問またはタスクがあります。
意思決定ノード	質問ノード (ノードを追加し、ポップアップウィンドウで [ユーザーに少なくとも **1** つの質問をする **(Ask users at least one question)]** を選択した場合)	このタイプのノードは、1 つ以上の質問を表します。質問に対する回答によって、結果が導出されます。結果は、別の質問、ガイダンス、または別の意思決定ツリーになる可能性があります。
ガイダンスノード	ガイダンスノード (ノードを追加し、ポップアップウィンドウで [結果としてガイダンスを提案 **(Propose a guidance as an outcome)]** を選択した場合)	このタイプのノードには、エージェントに推奨事項を提示するガイダンスへの参照が設定されています。
リンクノード	リンクノード (ノードを追加し、ポップアップウィンドウで [意思決定ツリーをリンク **(Link decision tree)]** を選択する場合)	リンクノードには、別の意思決定ツリーへの参照が含まれます。このリンクは、特定の条件が満たされたときに、プライマリ意思決定ツリーの実行を別の意思決定ツリーに接続します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コア UI の用語、意思決定ツリービルダーの用語、および定義 (続く)

コア UI の用語	ディシジョンツリービルダー の用語	定義
ガイダンス	ガイダンス	エージェントが実行できるアクション、またはエージェントが共有できる情報です。ガイド付きディシジョン Experience プラグインに含まれるガイダンスを選択するか、またはコア UI でのガイダンスの作成を行うことができます。
意思決定の入力	質問または指示	回答タイプが設定された質問または指示。意思決定ツリーを操作する場合、エージェントは、設定した回答タイプの形式で質問に対する回答を提供できます。
入力タイプ	回答のタイプ	質問ノードの質問への回答として受け入れることができるデータのタイプ (文字列、整数、選択肢など)。 サポートされている入力タイプのリストについては、「質問の応答タイプ」を参照してください。
意思決定の入力マッピング	入力のリンク	ある意思決定ツリーノードから別のノードに入力をリンクして、前の意思決定ツリーノードの入力値を再利用します。
ラベル (ノード用)	ノード名	質問、ガイダンス、またはリンクノードの名前。 ディシジョンツリービルダーでは、この名前がキャンバス内のノードに表示されます。
タイプ (ノード用)	ノードの目的	コア UI の意思決定ツリーノードレコード内のノードのタイプ。 ディシジョンツリービルダーの右側のパネルにあるノードの目的。 • 質問ノード：ユーザーに少なくとも 1 つの質問をする • ガイダンスノード：結果としてガイダンスを提案する
適用外	パス	パスは、意思決定ツリーの 2 つのノード、または質問ノードと次の意思決定ツリーの開始ノードを接続します。パスが作成されてノードに関連付けられ、そのノードの可能性がある結果を表します。
意思決定パス	適用外	意思決定ノードから生じる可能性がある結果を提供するパス。意思決定パスは、意思決定ノードを意思決定タイプの次のノードにリンクします。
ガイダンスパス	適用外	意思決定ノードをガイダンスタイプの次のノードにリンクするパス。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コア UI の用語、意思決定ツリービルダーの用語、および定義 (続く)

コア UI の用語	ディシジョンツリービルダー の用語	定義
リンクパス	適用外	意思決定ノードを、次の意思決定ツリーの開始ノードにリンクするパス。
順序	パスの優先度	パスが実行される優先度。

意思決定ツリーノード

意思決定ツリーには、開始ノード、質問ノード、ガイダンスノード、リンクノードなど、数種類のノードが含まれています。

意思決定ツリーは、最初の質問セットをエージェントに提示する開始ノードから始まります。通常、開始ノードの後には質問ノードが続き、そこで別セットの質問が行われます。質問ノードの後には、別の質問ノード、エージェントに推奨事項を提供するガイダンスノード、または別の意思決定ツリーへの参照を含むリンクノードが続きます。

エージェントが前のノードの応答を変更できるようにすることができます。

- エージェントは、[戻る] ボタンを選択して前のノードに戻ることができます。
- エージェントは、[自分の回答を表示 (View my responses)] タブの [編集] アイコンを選択して、前のノードにジャンプできます。

詳細については、「コア UI で意思決定ツリーを作成する」と「意思決定ツリーへの質問または指示の追加」を参照してください。

開始ノード

開始ノードは、意思決定ツリーの最初のノードです。意思決定ツリーを作成するときは、内部名と外部名、タイトルと簡単な説明、およびアクションラベルの名前を指定します。レコードを保存した後、[名前] フィールドに指定された名前を使用して、意思決定ツリーと開始ノードが作成されます。この開始ノードを使用して、意思決定ツリーの残りの部分をビルドできます。

開始ノードには、少なくとも 1 つの質問が含まれます。開始ノードには常に参照タイプのタスク入力があるため、入力のリンクを介して他の意思決定ノードまたはガイダンスノードでタスク入力を再利用できます。タスク入力には、エージェントが作業しているレコードタイプを保存するテーブルへの参照が含まれます。

意思決定ノードまたは質問ノード

質問ノードは、1 つ以上の質問を行います。質問に対する回答によって、結果が導出されます。結果は、別の質問、ユーザーが従うガイダンス、または別の意思決定ツリーになる可能性があります。

質問ノードはエージェントに対して質問または指示を提示します。エージェントはこれに従って顧客の状況を評価し、適切なソリューションを提供します。質問ノードには、画像、リンク、テキストの書式設定などの HTML 書式設定を追加できます。代表的な質問や指示には、次のようなものがあります。

- パスワードをリセットする場合：「顧客のアカウント ID は何ですか？」
- 障害のあるデバイスのトラブルシューティング：「デバイスタイプまたはモデル番号は何ですか？」

質問に対する回答は、パス条件を作成するために使用されます。

利用可能な回答タイプの詳細については、「質問の応答タイプ」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注: サポートされていない入力タイプを使用すると、ランタイムエクスペリエンスでエラーが発生する可能性があります。

ガイダンスノード

ガイダンスノードには、エージェントに推奨事項を提示するガイダンスへの参照を介して、顧客の問題に対するソリューションが提案されています。ガイダンスの例としては、ナレッジ記事の推奨、作業指示書の作成、ケースのエスカレーションなどが挙げられます。

ガイダンスノードの後には質問ノードしか続きません。エージェントがガイダンスを実行した後、意思決定ツリーの実行が継続され、ガイダンス履歴が完了として記録されます。質問ノードを使用して、2 つのガイダンスノードを接続できます。

ガイダンスには出力を含めることができます。これにより、さらに意思決定が促進されます。ガイダンスを使用すると、次のことができます。

- 出力変数の定義
- 出力変数の値を定義します。この値は、アサインガイダンス出力フローアクションによって、ガイダンスの自動化プランフロー内でマッピングされます。
- ガイダンスの、ガイダンスノードにおける次のノードへの接続
- ガイダンスの出力の、ガイダンスノードにおける次のノードの入力に対するマッピング

利用可能なガイダンスについての説明については、「ガイド付きディシジョンエクスペリエンスアプリケーションに含まれるガイダンス」のセクションを参照してください。

意思決定ツリーの作成者ロールがある場合、ガイダンスを作成して、意思決定ツリーまたは推奨アクション内で再利用することもできます。詳細については、「コア UI でのガイダンスの作成」を参照してください。

リンクノード

リンクノードには、別の意思決定ツリーへの参照が含まれます。このタイプのノードは、定義された条件が満たされたときに、プライマリ意思決定ツリーの実行を別の意思決定ツリーに接続します。

別の意思決定ツリーへのリンクは、複雑なトラブルシューティングや、複数のステージを必要とするトラブルシューティングに便利です。

リンクノードには、次の要素が含まれます。

- リンクされた意思決定ツリー。このノードに達した後、プライマリ意思決定ツリーの実行が継続されます。
- 入力マッピング。リンクノードの前のノードからの入力を、リンクされた意思決定ツリーの開始ノードにマッピングします。
- 前の質問ノードを子ツリーの開始ノードに接続するパス。

詳細は、以下のトピックを参照してください。

- ディシジョンツリービルダー の場合：意思決定ツリーへのアクティブ化された意思決定ツリーのリンク
- コア UI の場合：この意思決定ツリーへの別の意思決定ツリーのリンク

意思決定ツリーノードの入力のリンク

入力をリンクすると、意思決定ツリーの作成者は前のノードの入力値 (回答) を再利用できます。

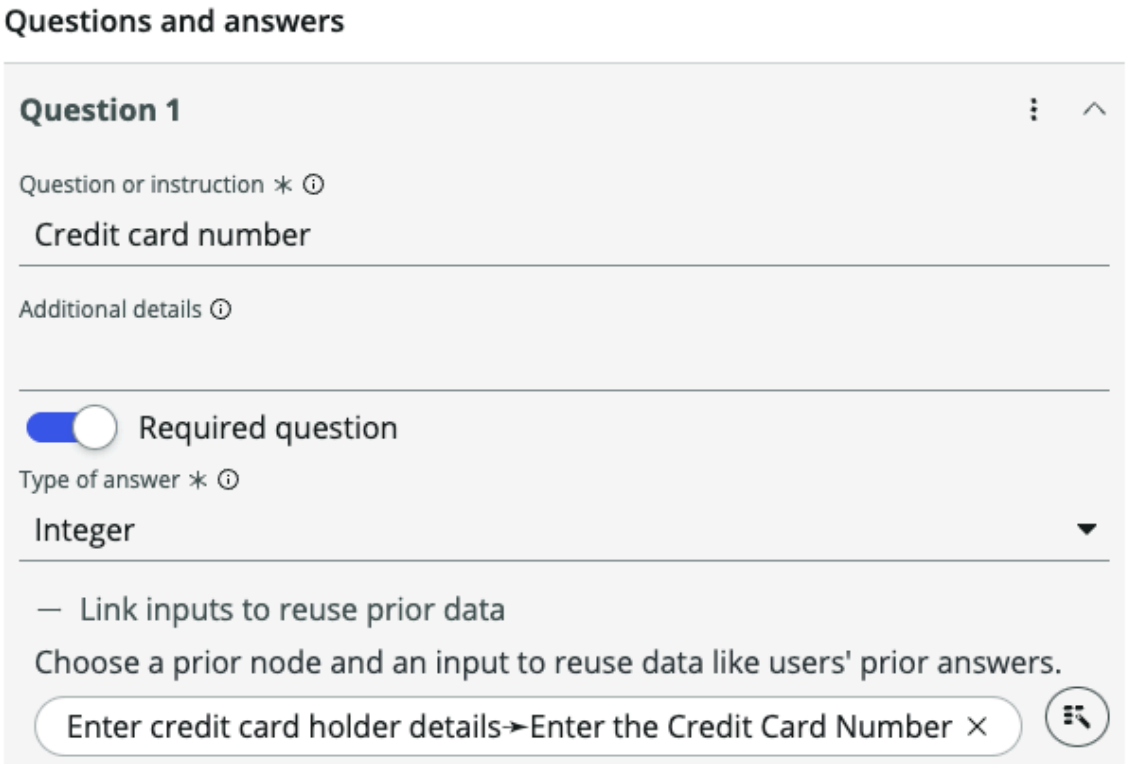
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

質問ノードとリンクノードの入力をリンクする

ほとんどの場合、質問はエージェントに提示されて回答を取得します。入力を別の入力にリンクすると、質問はエージェントに表示されません。入力はリンク先の入力の値を再利用するため、エージェントが回答する必要はありません。

他の入力と同じように、リンクされた入力を使用してパス条件を作成できます。

質問ノードで入力をリンクする例

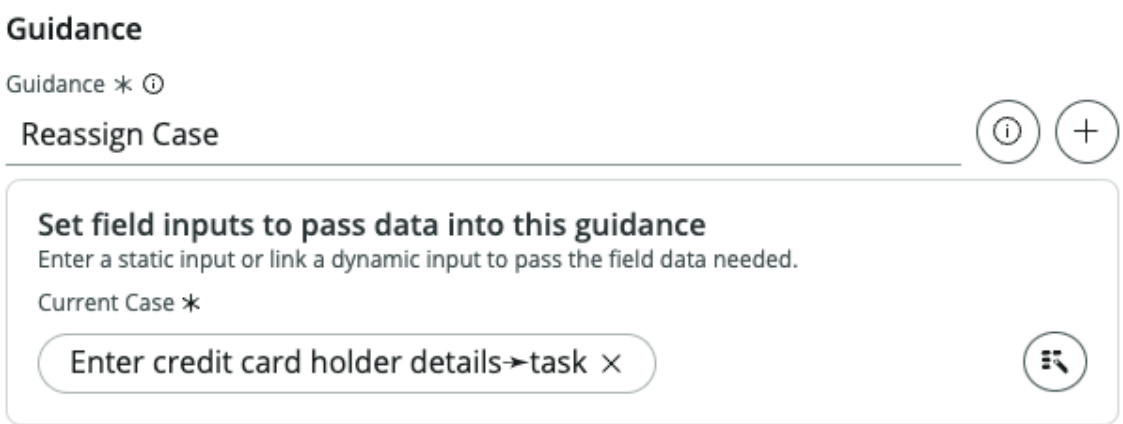


たとえば、開始ノードでクレジットカード番号を既に尋ねている場合は、その入力を次の質問ノードで再利用できます。この質問はエージェントに再度表示されることはなく、実行時に値が自動的に入力されます。

ガイダンスノードの入力のリンク

入力をリンクすると、顧客が提供した回答を再利用して、ガイダンス入力に入力値を指定できます。開始ノードのタスク入力をガイダンス入力にリンクして、エージェントが作業しているレコードに関する情報を渡すことができます。

ガイダンスノードで入力をリンクする例



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

たとえば、開始ノードのタスク入力を次のガイダンスに接続できます。タスク入力には、エージェントがワークスペースで作業しているレコードの参照が保持されます。ケースを他のユーザーに再アサインするには、タスク入力によって提供されるケース番号が必要です。

入力をリンクする特殊なケース

ほとんどの場合、同じタイプのその他の前のノードの入力にのみ入力をリンクできます。たとえば、文字列入力フィールドタイプを別の文字列入力フィールドタイプにリンクできます。

ガイド付きディシジョン Experience アプリケーションは、次のような特殊ケースをサポートしています。

ガイド付きディシジョンでサポートされているケース

入力タイプ	説明
文字列入力フィールドタイプ	リンクされるフィールドのタイプを問わずに受け入れます。たとえば、文字列では、整数、10進数、選択肢などを受け入れます。文字列は、任意の文字を受け入れるテキストフィールドです。
参照入力フィールドタイプ	参照タイプのフィールドのみ受け入れます。 現在の質問ノードの入力テーブルが、同じレベルまたは子レベルで前のノードの入力テーブルと一致する場合にのみ、参照入力タイプをリンクできます。たとえば、タスクテーブルをタスクテーブルにリンクしたり、タスクテーブルをケーステーブル (タスクテーブルの子) にリンクしたりすることができます。
選択入力フィールドタイプ	選択リストの選択肢は文字列であるため、選択肢タイプと文字列タイプを受け入れます。
日付と日付/時刻の入力フィールドタイプ	次のタイプを受け入れます。 • `glide_date_time` • `glide_date` • 日付 • 日付と時刻 • `due_date` • カレンダー

注: ガイド付きディシジョン Experience アプリケーションでは、入力にマッピングする `glide_var` タイプのフィールドはサポートしていません。

意思決定ツリーパス

パスが作成されてノードに関連付けられ、そのノードの可能性がある結果を表します。

パスを作成するときは、名前、優先度、およびパス条件を指定します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
パス名	パス名が意思決定ツリーに表示されます。
パスの優先度	優先度によって、複数のパスがある場合に最初にチェックされるパスとその条件が決まります。ノードには複数のパスを含めることができますが、ノードから一度に実行できるパスは 1 つだけです。たとえば、優先度が 100 のパスは、優先度が 200 のパスよりも優先度値が低いため、優先度が 100 のパスのみが実行されます。
パス条件	パス条件は、ノードからの可能性のある回答または結果を表します。直接の親ノードの入力にアクセスできる条件ビルダーを使用して、パス条件を作成します。これらの入力を使用して、ノードの可能性のある回答または結果を表す有益なパス条件を作成します。パスの宛先ノードに移動するには、パス条件が満たされる必要があります。

- ディシジョンツリービルダー: 意思決定ツリーに表示される次のノードの決定
- コア UI: 意思決定ツリー内の次のノードの決定

意思決定ツリーの構成例

次の例では、ガイド付きディシジョン を使用開始する際に役立つ、意思決定ツリーのエンドツーエンド構成を示します。意思決定ツリーを構成した後、プレイブックに埋め込むか、推奨アクションで推奨事項として使用することができます。

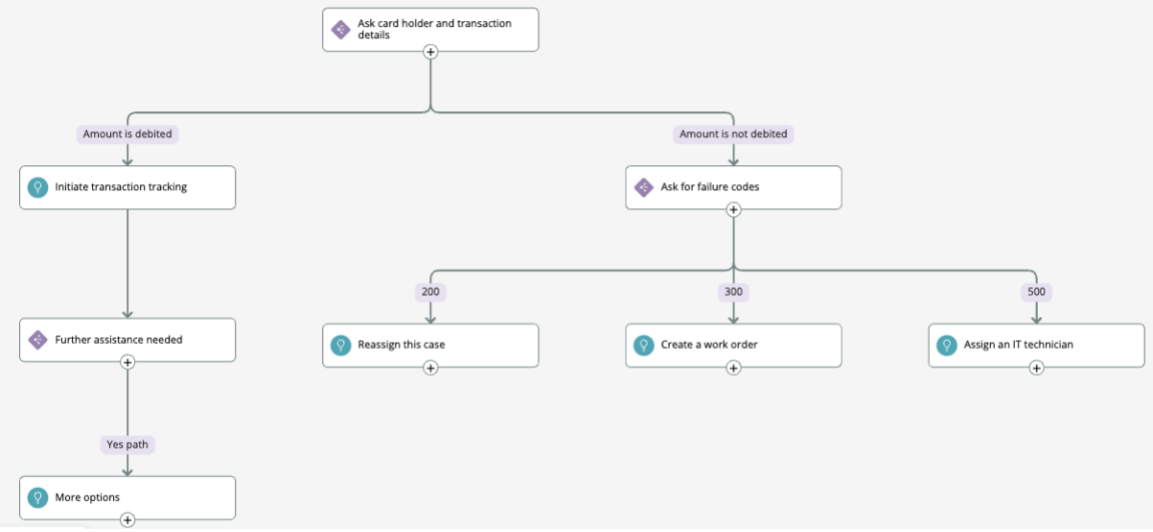
意思決定ツリーの詳細については、「ガイド付きデシジョンの意思決定ツリー」および「ガイダンスと意思決定ツリーの構成」を参照してください。

クレジットカードトランザクションエラーのトラブルシューティング

StellarVest 銀行に口座を持つ Paul は、クレジットカードを使用してスマートウォッチを購入しようとしています。しかし、支払い時にトランザクションエラーが発生しました。Paul は StellarVest 銀行のポータルにケースを作成し、支援を求めました。StellarVest 銀行のエージェントが、顧客が作成したケースを処理して問題を解決します。

このシナリオでは、Paul のケースにアサインされたエージェントが、意思決定ツリーを使用して、クレジットカードトランザクションエラーのトラブルシューティングを行います。意思決定ツリーは、ユーザー、クレジットカード、およびトランザクションの詳細を収集します。お金が引き落とされた場合、トランザクション追跡が開始されます。ただし、お金が引き落とされていない場合、エージェントは提供されるガイダンスを決定するエラーコードを提供します。考えられるガイダンスの例としては、ケースの再アサイン、作業指示書の作成、IT 技術者へのケースのアサインなどがあります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



トランザクションエラーをトラブルシューティングするための意思決定ツリーの作成

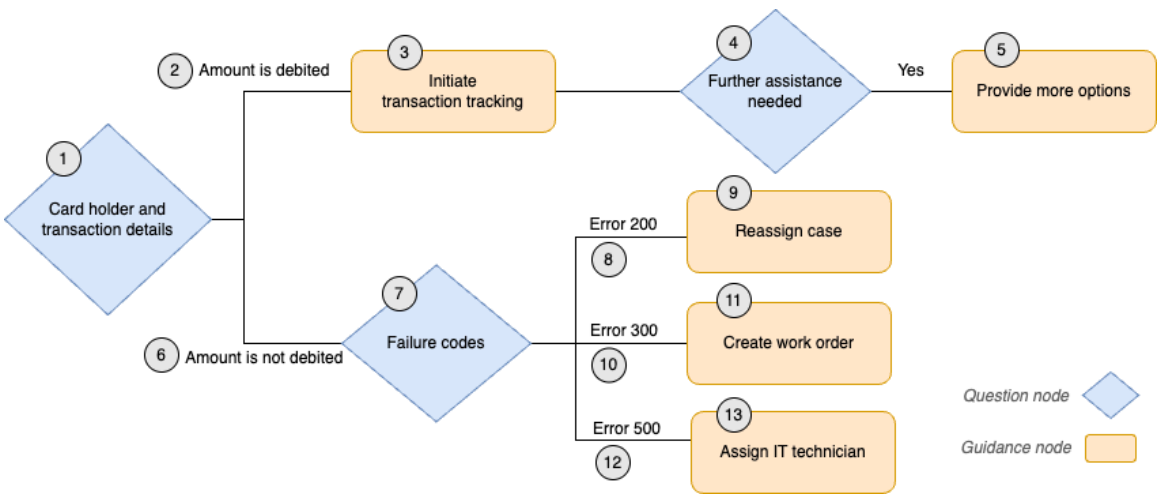
プロセスアナリストまたはビジネスオーナーが意思決定ツリーを作成し、さまざまな意思決定ツリーノードを構成する方法については、次のページで説明します。

意思決定ツリーの作成準備

意思決定ツリーを構成する前に、プロセスアナリストは、質問、回答、関連付けられたパス、およびガイドを含むフローチャートを使用して、意思決定ツリーのフローを文書化することが推奨されます。

StellarVest 銀行のプロセスアナリストである Anita は、エージェントがクレジットカードトランザクションエラーのトラブルシューティングを行えるように意思決定ツリーを作成したいと考えています。

Anita は、まず最初に質問、回答、および構成可能なガイダンスを決定する意思決定ツリーのフローを文書化するために、フローチャートを作成します。



意思決定ツリーのフローチャート

なし。	要素	名前	説明
1	開始ノード	カード名義人とトランザクションの詳細	顧客、クレジットカード、トランザクションの詳細を収集する開始ノード

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

意思決定ツリーのフローチャート (続く)

なし。	要素	名前	説明
2	パス	金額が引き落とされます	条件付きパス：金額が引き落とされます
3	ガイダンスノード	Initiate transaction tracking	金額が引き落とされるとトランザクション追跡を開始するガイダンス
4	質問ノード	さらにサポートが必要です	顧客にさらにサポートが必要かどうかを尋ねます。
5	ガイダンスノード	さらなるオプションを提供します	エージェントとの会話や新しいカードの要求などのさらなるオプションを提供するためのガイダンス
6	パス	金額は引き落とされません	条件付きパス：金額は引き落とされません
7	質問ノード	エラーコード	金額が引き落とされていない場合にトランザクションエラーコードを収集します。
8	パス	エラー 200	受信したエラーコードは 200 です。
9	ガイダンスノード	ケースを再アサイン	ケースを他の人に再アサインするためのガイダンス
10	パス	エラー 300	受信したエラーコードは 300 です。
11	ガイダンスノード	作業指示書の作成	新しいクレジットカードをディスパッチする作業指示書を作成するためのガイダンス
12	パス	エラー 500	受信したエラーコードは 500 です。
13	ガイダンスノード	IT 技術者のアサイン	問題を解決する IT 技術者をアサインするためのガイダンス

トランザクションエラーをトラブルシューティングする意思決定ツリーの作成

Anita がクレジットカードトランザクションエラーをトラブルシューティングするときに使用できる意思決定ツリーを作成するのを支援します。この手順の後、意思決定ツリーを ディシジョンツリービルダーで構成することができます。

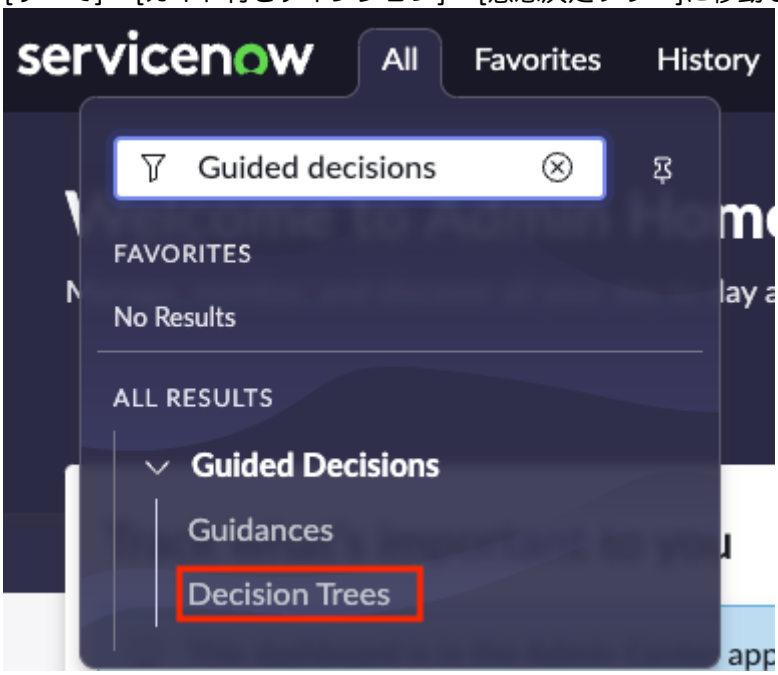
始める前に

必要なロール：admin、sn_gd_core.decision_tree_author

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [すべて] > [ガイド付きディシジョン] > [意思決定ツリー]に移動します。



2. [意思決定ツリー] リストの [新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。
   a. [名前] フィールドに、「`Troubleshoot credit card transaction failure`」と入力します。
   b. [アクションラベル] フィールドに、「`Troubleshooting`」と入力します。
   c. [説明] フィールドに、「`Decision tree to help agents troubleshoot a credit card transaction failure`」と入力します。
   d. [タイトル] フィールドに、「`Troubleshoot credit card transaction failure`」と入力します。

4. [送信] を選択します。
   [ビルダーで開く] ボタンが表示されます。

次のタスク
ユーザー、カード、およびトランザクションの詳細を要求し、金額が引き落とされたかどうかを判断するために、開始ノードを構成します。

トランザクションの追跡を開始するためのガイダンス作成

入力、出力、プレビューエクスペリエンス、および詳細エクスペリエンスを構成して、[トランザクションの追跡を開始 (Initiate transaction tracking)] ガイダンスを作成します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：sn_gd_guidance.guidance_manager

手順

1. [すべて] > [ガイド付きディシジョン] > [ガイダンス]に移動します。
2. ガイダンスを作成します。
   a. [ガイダンス] リストで [新規] を選択します。
   b. [名前] フィールドに「トランザクションの追跡を開始 (Initiate transaction tracking)」と入力します。
   c. [説明] フィールドに、「クレジットカードトランザクションエラーを追跡するためのガイダンス」と入力します。
3. ガイダンスに次の入力を作成します。
   入力は、システムがガイダンスを実行するために必要な変数または情報です。ガイダンスプレビューエクスペリエンスやガイダンスアクションなど、複数の場所で入力を使用できます。

   a. [ガイダンス入力] タブで、各入力の [新規] を選択します。

   b. 次の入力を作成し、[送信] を選択します。

   ガイダンス入力

ラベル	タイプ	参照	順序	フォームフィールドですか
カード名義人名	文字列	-	100	true
タスク	参照	ケース	200	false
クレジットカード番号	整数	-	300	true
トランザクション ID	整数	-	400	true
トランザクションの日時	日付/時刻	-	500	true

4. オプション: ガイダンスの出力を作成します。
   出力は、ガイダンスアクションの目的の結果です。たとえば、ガイダンスアクションがケースタスクを作成する場合、そのアクションの出力は作成されたケースタスクへの参照を返すことができます。
   a. [ガイダンス出力] タブで [新規] を選択します。
   b. [ラベル] フィールドに、トランザクション追跡のケース番号を入力します。
   c. [タイプ] フィールドで、[参照] を選択します。
   d. [参照] フィールドで、[ケース] テーブルを選択します。
   e. [送信] を選択します。
5. プレビューと詳細エクスペリエンスを構成します。
   詳細については、「ガイダンスの詳細エクスペリエンスの構成」を参照してください。
6. [送信] を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のタスク
トランザクションの追跡を開始する際にエージェントが実行できるガイダンスアクションを構成します。

トランザクションの追跡を開始するためのガイダンスアクションの作成

トランザクション追跡を開始するためにエージェントが実行できるアクションを構成します。

始める前に
必要なロール：sn_gd_guidance.guidance_manager

手順

1. [すべて] > [ガイド付きディシジョン] > [ガイダンス]に移動します。
2. ガイダンスリストから、[Initiate transaction tracking] ガイダンスを選択します。
3. [ガイダンスアクション] フォームセクションで [新規] を選択します。
4. [ガイダンスアクション] フォームのフィールドに入力します。

フィールド	説明	値
ガイダンス	このアクションが関連付けられているガイダンス。このフィールドは読み取り専用です。	Initiate transaction tracking
アクションラベル	このガイダンスアクションの名前。	開始
アクションへのコールのラベル (Call to Action Label)	コンテキストサイドパネルの推奨事項カードに表示されるアクションボタンのラベル。たとえば、[記事のレビューと添付 **(Review and attach article)]** や [ソリューションを提案] などです。	開始
アクションの動作 (Action Behavior)	ガイダンスアクションに対して選択された動作： ◦ シングルクリック：シングルクリックでアクションを開始して完了し、カードはサイドパネルの [履歴] タブに移動します。ケースのエスカレーションなどの簡単なアクションに役立ちます。 ◦ コンテキストサイドパネルで開く：サイドパネル内の詳細ビューでアクションが開きます。エージェントは、ナレッジベース記事の内容の確認など、サイドパネルで詳細を確認できます。 ◦ サブタブで開く：アクションが別のタブで開きます。 すべてのアクション動作タイプのプレビューエクスペリエンスを構成し、サブタブまたはコンテキストサイドパネルで開くアクションの詳細ビューを構成できます。詳細については、「ガイダンスの詳細エクスペ	シングルクリック

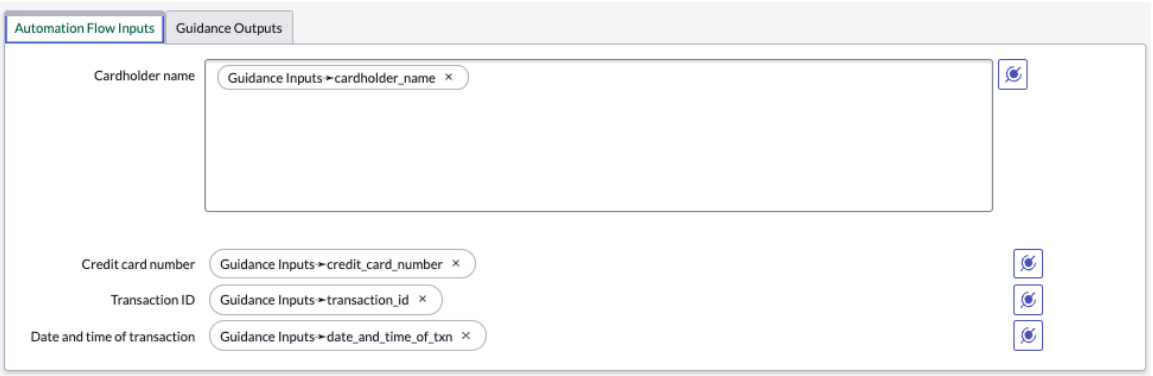
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明	値
	リエンスの構成」を参照してください。 注: コンテキストサイドパネルまたはサブタブで開くアクションは、進行中ステータスに移行しません。アクションは、エージェントが詳細ビューでアクションボタンをクリックした場合にのみ、進行中ステータスまたは完了ステータスに移行します。	
プライマリ	ガイダンスアクションをプライマリアクションとして指定します。このフィールドはデフォルトで有効になっています。 プライマリアクションは、エージェントが実行する必要があるアクションを強調表示し、そのアクションを推奨事項カードでボタンとして使用できるようにします。 注: ガイダンスには、1 つのプライマリガイダンスアクションのみを指定できます。 このフィールドが選択されていない場合、ガイダンスアクションは、推奨事項カードのその他のアクションメニューから使用できるセカンダリアクションになります。	フィールドの選択
アプリケーション	このガイダンスアクションが関連付けられているアプリケーション。このフィールドは読み取り専用です。	グローバル
ガイダンスアクションの自動化	このガイダンスアクションが関連付けられているフロー。	Initiate transaction tracking サブフロー
順序	アクションの順序。	100
完了メッセージ	ガイダンスアクションが完了したときに推奨事項カードの上部に表示されるメッセージ。	トランザクション追跡が開始されました。

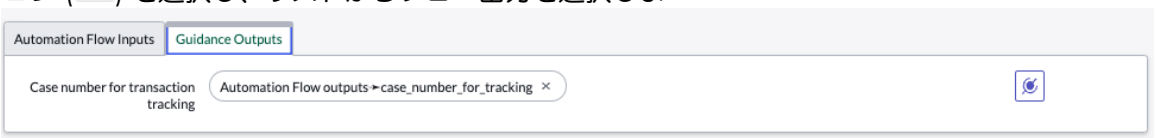
5. フォームヘッダーを右クリックし、[保存] を選択します。
[ガイダンスアクションの自動化] フィールドで選択したフローに応じて、フロー入力と出力が表示されます。
6. フロー入力とガイダンス出力を構成します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- [自動化フロー入力] タブで、フィールドの横にあるピルピッカーアイコン ( ) を選択し、リストからフロー入力を選択します。



- [ガイダンス出力] タブで、フィールドの横にあるピルピッカーアイコン ( ) を選択し、リストからフロー出力を選択します。



7. [送信] を選択します。

カード名義人とトランザクションの詳細の入力を求めるように開始ノードを構成する

クレジットカード名義人の詳細とトランザクションの詳細を尋ねる質問を追加して、ディシジョンツリービルダーで開始ノードの回答タイプを構成します。

始める前に

必要なロール：admin、sn_gd_core.decision_tree_author

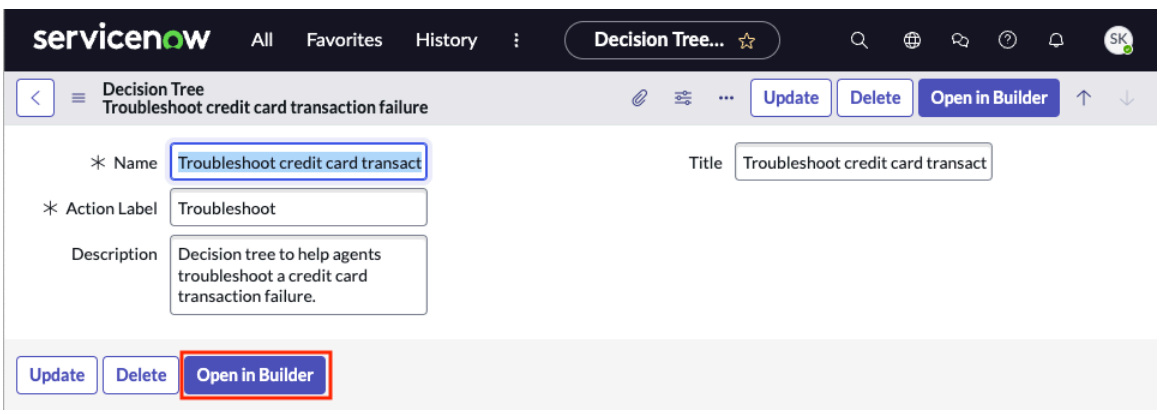
このタスクについて

質問ノードで、顧客に尋ねる質問や収集する詳細を追加できます。たとえば、クレジットカードの種類や、引き落しの有無などを尋ねることができます。回答に基づいて、次の質問ノードやガイダンスノードへのパスが取得されます。

手順

1. [ビルダーで開く] を選択します。

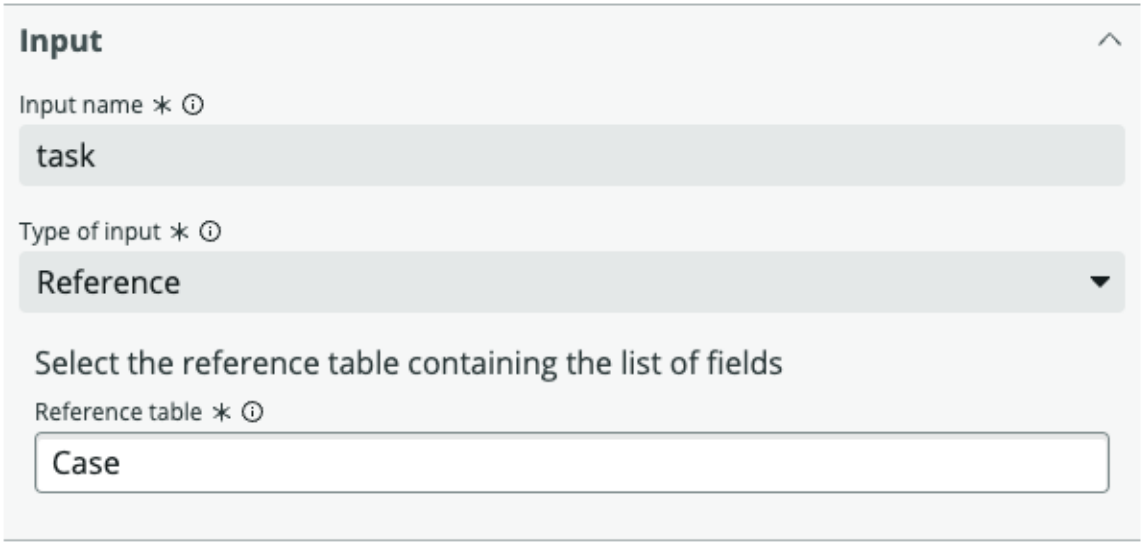
   ディシジョンツリービルダーの新しいタブで新しい意思決定ツリーが開きます。



2. [新しいノード **(New node)**] (意思決定ツリーの開始ノード) を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [ノード名] フィールドに、「`Ask card holder and transaction details`」と入力します。
4. [入力] セクションの [参照テーブル] フィールドで、[ケース] テーブルを選択します。

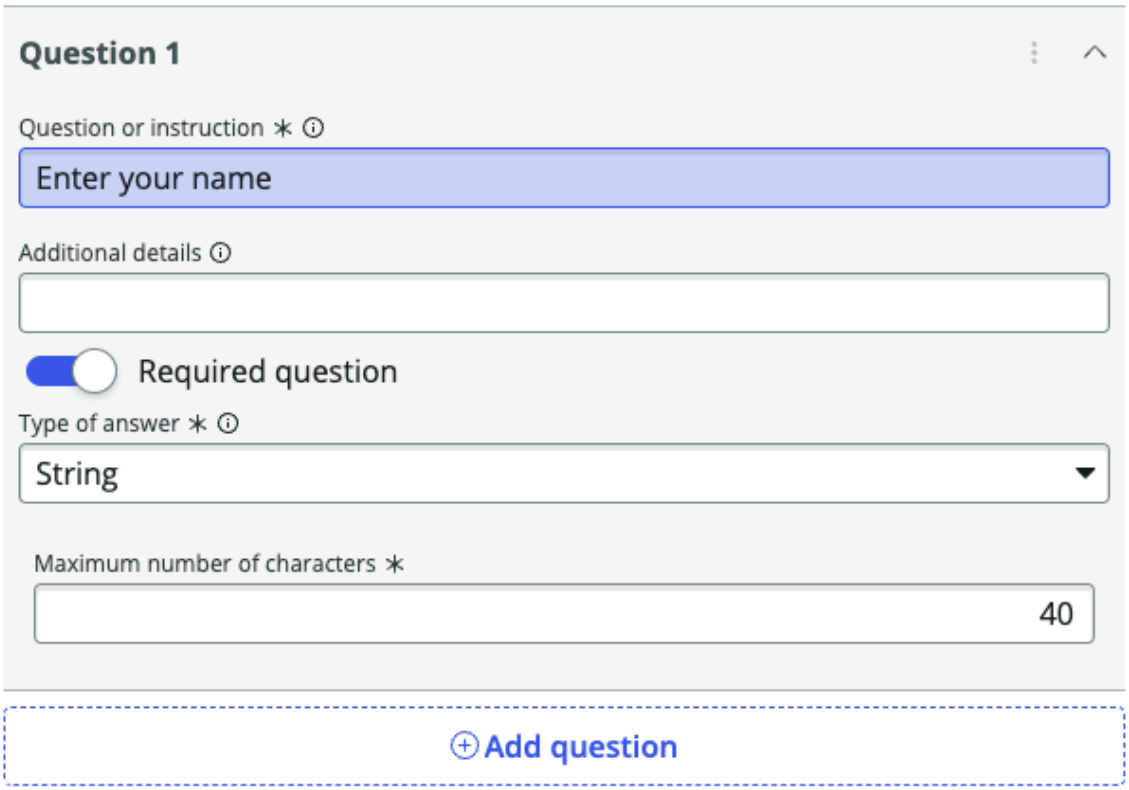


参照テーブルは必ずしもタスクテーブルである必要はありません。たとえば、ワークスペースでこの意思決定ツリーを推奨するには、レコードコンテキストのケーステーブル、インシデントテーブル、またはインタラクションテーブルを選択できます。

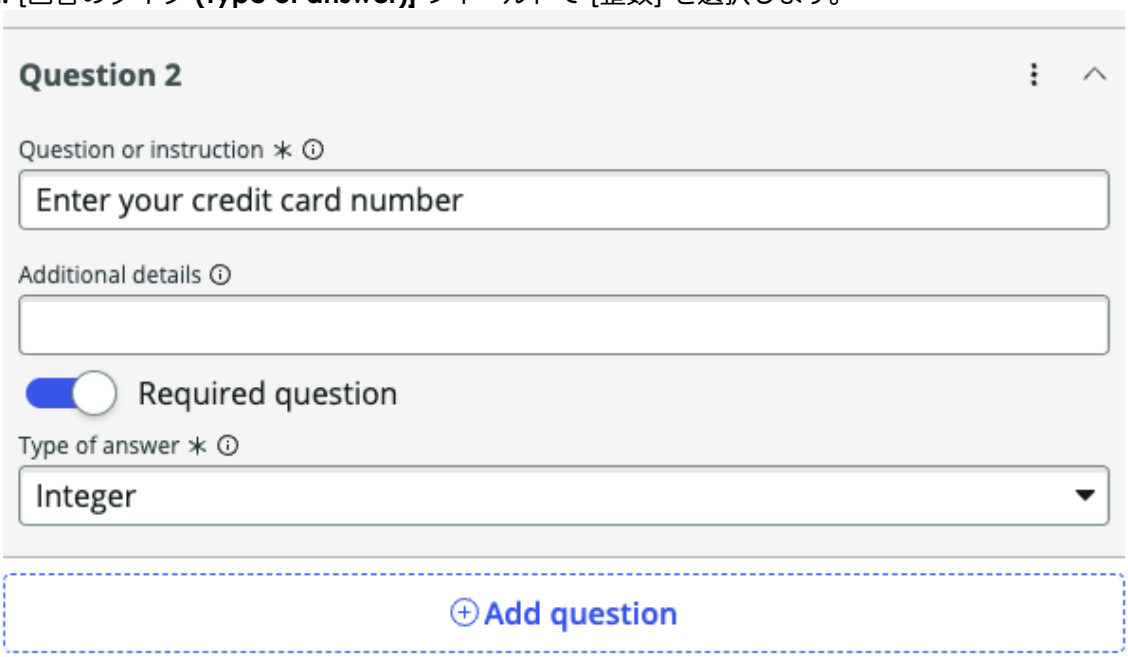
> **注:** 推奨アクションのコンテキストレコードの参照テーブルと同じテーブルを選択する必要があります。

5. 質問 1 を構成します。
   a. [質問または指示 **(Question or instruction)**] フィールドに、「`Enter your name`」と入力します。
   b. [必須の質問 **(Required question)**] フィールドを選択して、この質問を必須の質問にします。
   c. [回答のタイプ **(Type of answer)**] フィールドで [文字列] を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



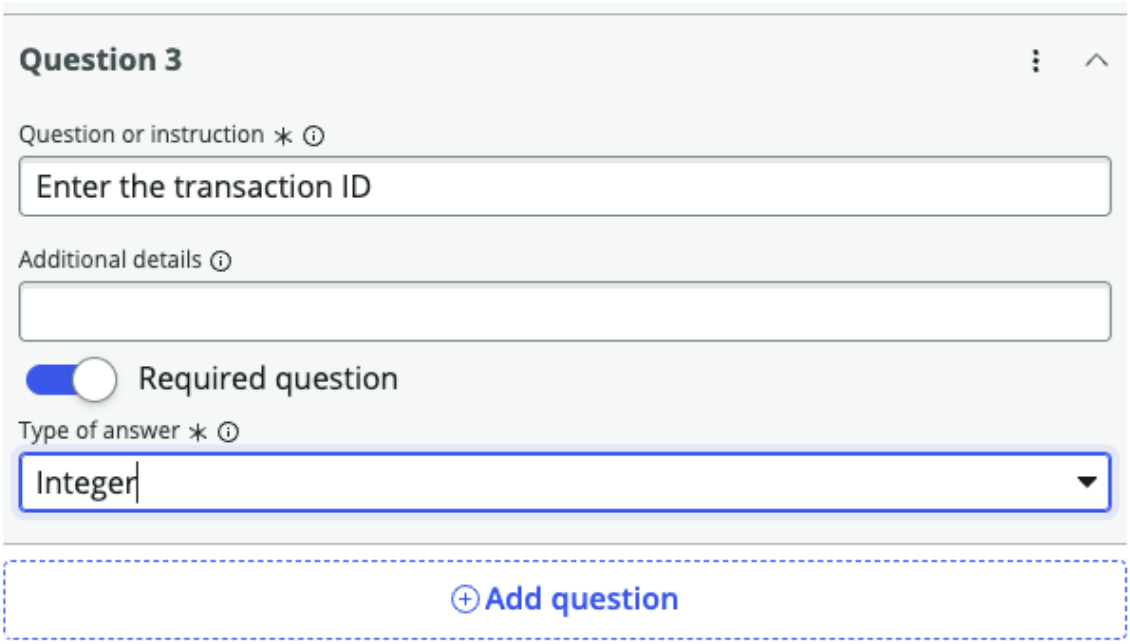
6. 質問 2 を構成します。
   a. [質問を追加] ボタンを選択します。
   b. [質問または指示 **(Question or instruction)**] フィールドに、「`Enter your credit card number`」と入力します。
   c. [必須の質問 **(Required question)**] フィールドを選択して、この質問を必須の質問にします。
   d. [回答のタイプ **(Type of answer)**] フィールドで [整数] を選択します。



7. 質問 3 を構成します。

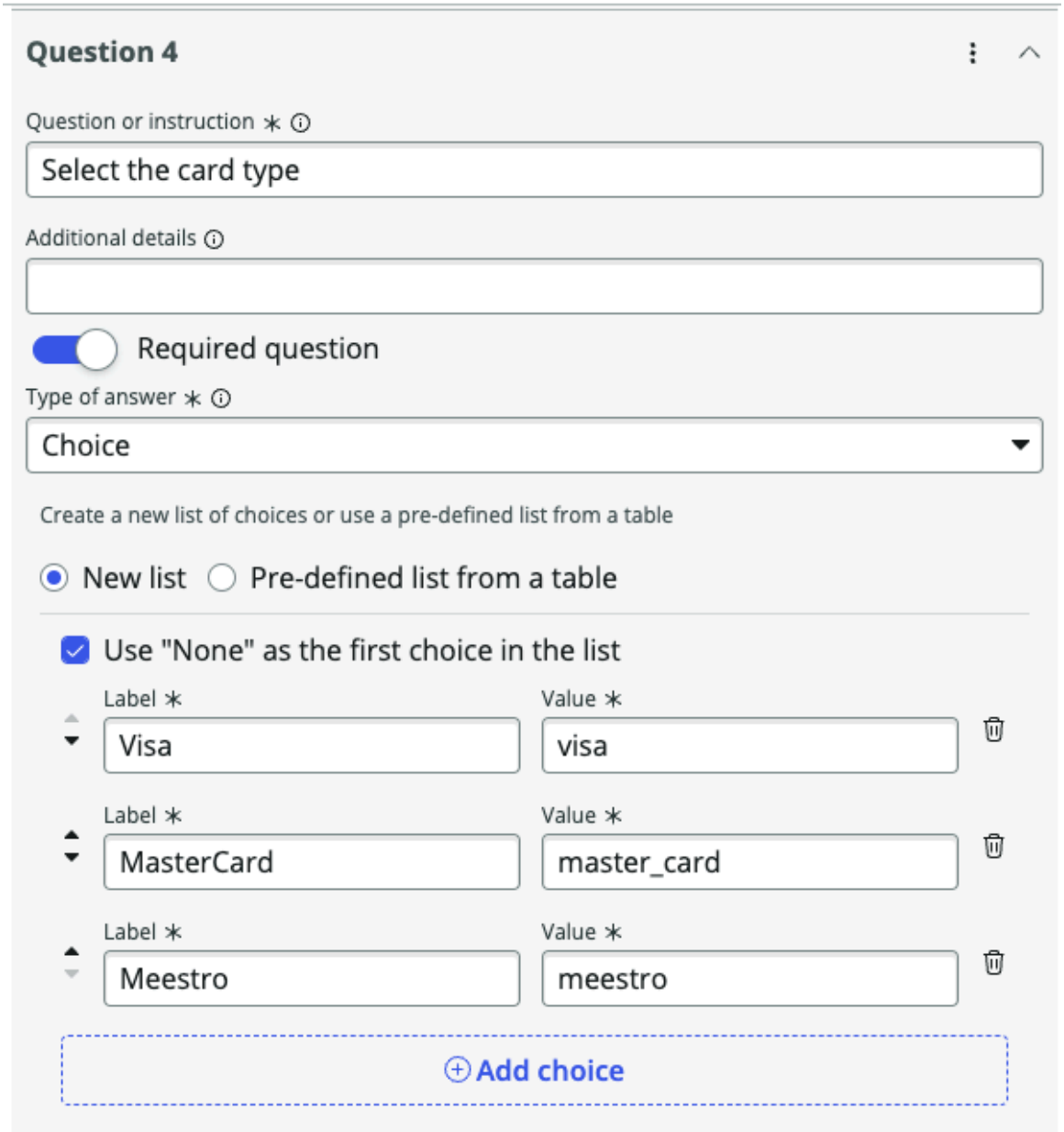
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. [質問を追加] ボタンを選択します。
b. [質問または指示 **(Question or instruction)**] フィールドに、「`Enter the transaction ID`」と入力します。
c. [必須の質問 **(Required question)**] フィールドを選択して、この質問を必須の質問にします。
d. [回答のタイプ **(Type of answer)**] フィールドで [整数] を選択します。



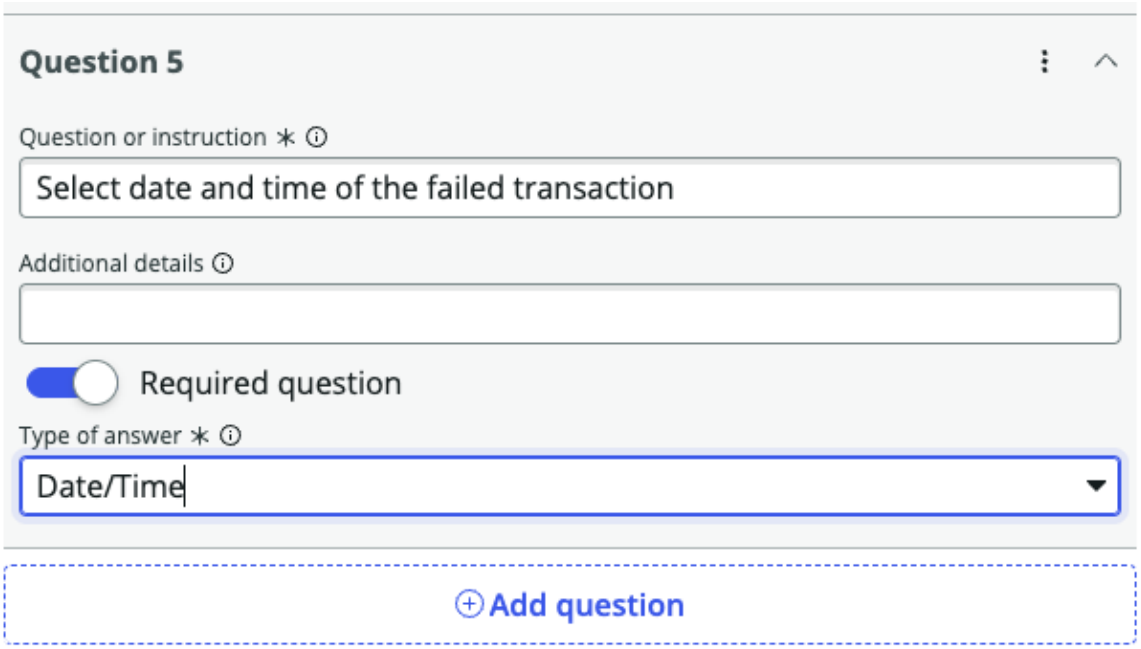
8. 質問 4 を構成します。
a. [質問を追加] ボタンを選択します。
b. [質問または指示 **(Question or instruction)**] フィールドに、「`Select the card type`」と入力します。
c. [必須の質問 **(Required question)**] フィールドを選択して、この質問を必須の質問にします。
d. [回答のタイプ **(Type of answer)**] フィールドで、[選択肢] を選択します。
e. [ラベル] フィールドに、リストの 1 番目のオプションとして「`Visa`」と入力します。
f. [選択肢を追加] を選択します。
g. [ラベル] フィールドに、リストの 2 番目のオプションとして「`MasterCard`」と入力します。
h. [選択肢を追加] を選択します。
i. [ラベル] フィールドに、リストの 3 番目のオプションとして「`Meestro`」と入力します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

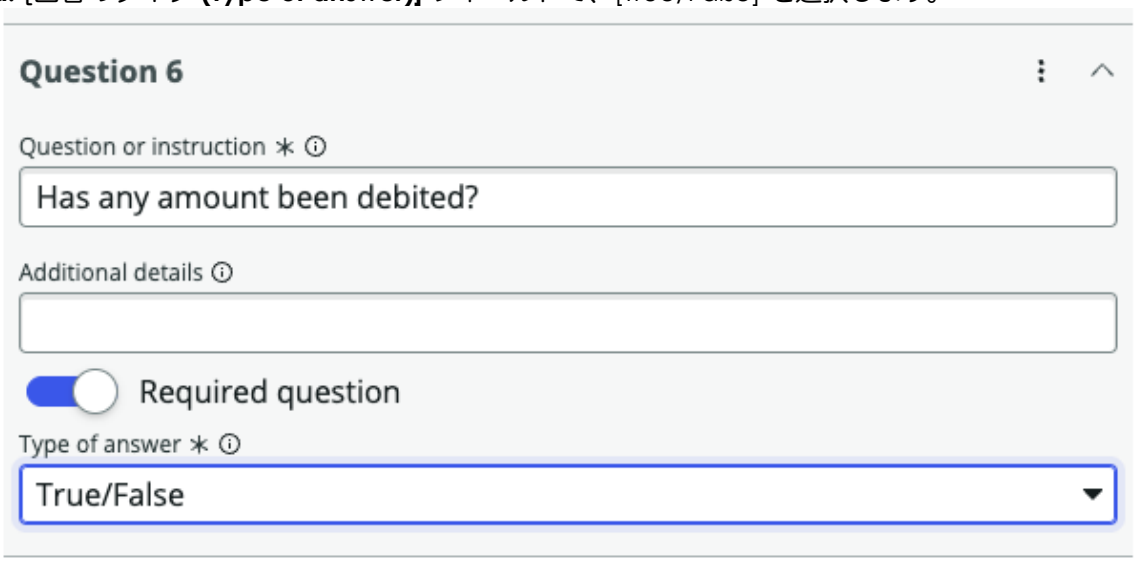


9. 質問 5 を構成します。
   a. [質問を追加] ボタンを選択します。
   b. [質問または指示 **(Question or instruction)**] フィールドに 、「`Select date and time of the failed transaction`」と入力します。
   c. [必須の質問 **(Required question)**] フィールドを選択して、この質問を必須の質問にします。
   d. [回答のタイプ **(Type of answer)**] フィールドで、[日付/時刻] を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



10. 質問 6 を構成します。
    a. [質問を追加] ボタンを選択します。
    b. [質問または指示 **(Question or instruction)**] フィールドに、「`Has any amount been debited?`」と入力します 。
    c. [必須の質問 **(Required question)**] フィールドを選択して、この質問を必須の質問にします。
    d. [回答のタイプ **(Type of answer)**] フィールドで、[True/False] を選択します。



11. [保存して閉じる] を選択します。

次のタスク
意思決定ツリーで次の質問ノードまたはガイダンスノードが表示されるときに、パスを追加してトランザクション条件を構成します。

金額が引き落とされるかどうかの条件付きパスを構成する

意思決定ツリーに表示される次の質問ノードまたはガイダンスノードを決定する条件付きパスを構成します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- トランザクションエラーで金額が引き落とされた場合、[トランザクションの追跡を開始 (Initiate transaction tracking)] ガイダンスにつながるパスが取得されます。
- トランザクションエラーで金額が引き落とされなかった場合、次の質問ノードにつながるパスが取得されます。

金額が引き落とし済みという条件のパスの構成

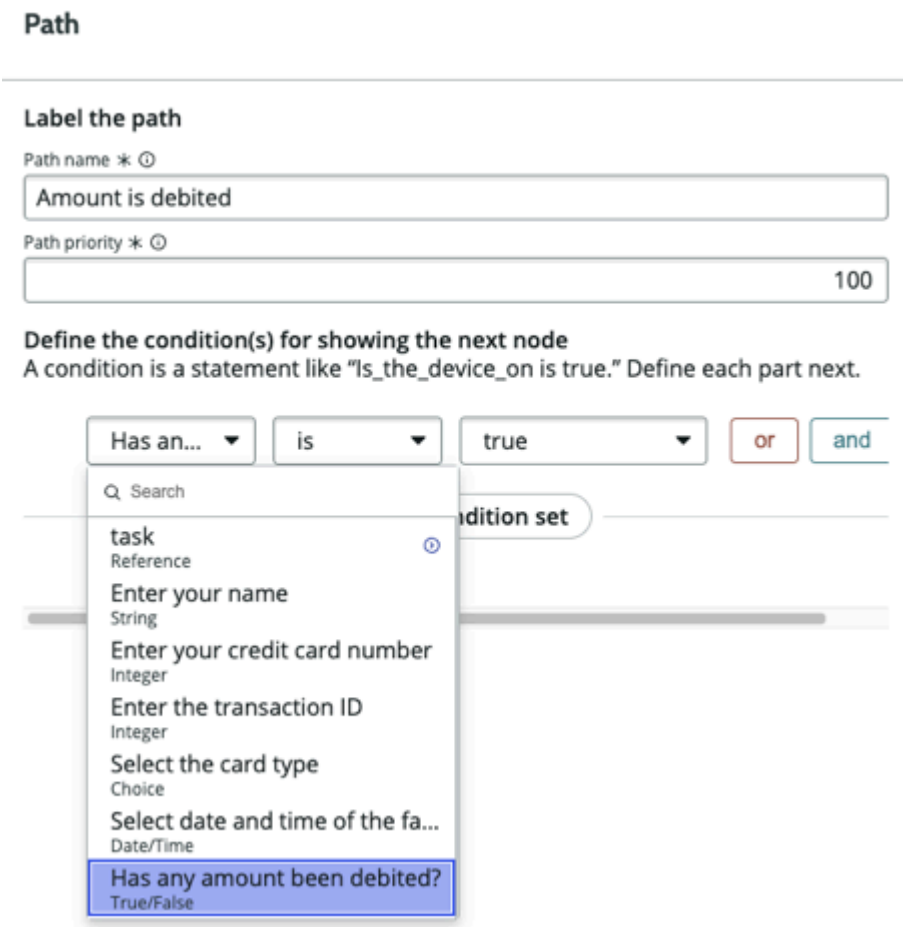
次のガイダンスノードを表示するための金額が引き落とし済みという条件のパスを構成します。

始める前に

必要なロール：admin、sn_gd_core.decision_tree_author

このタスクについて

クレジットカードから金額が引き落とされていると顧客が回答すると、[トランザクションの追跡を開始 (Initiate transaction tracking)] ガイダンスにつながるパスが取られます。



手順

1. ディシジョンツリービルダーで、開始ノードの [パスを追加] アイコン (⊕) を選択します。
   新しいパスと新しいノードがキャンバスに追加されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

2. 新しいパスを選択します。
3. [パス名] フィールドに「`Amount is debited`」と入力します。
4. [パスの優先度 **(Path priority)**] フィールドに、「`100`」と入力します。
5. 該当するフィールドを選択して、条件「Has any amount been debited? | は次の値に等しい (=) | True」を設定します。
6. [保存して閉じる] を選択します。

次のタスク
エージェントが失敗したトランザクションに対するトランザクションの追跡を開始できるようにガイダンスノードを構成します。

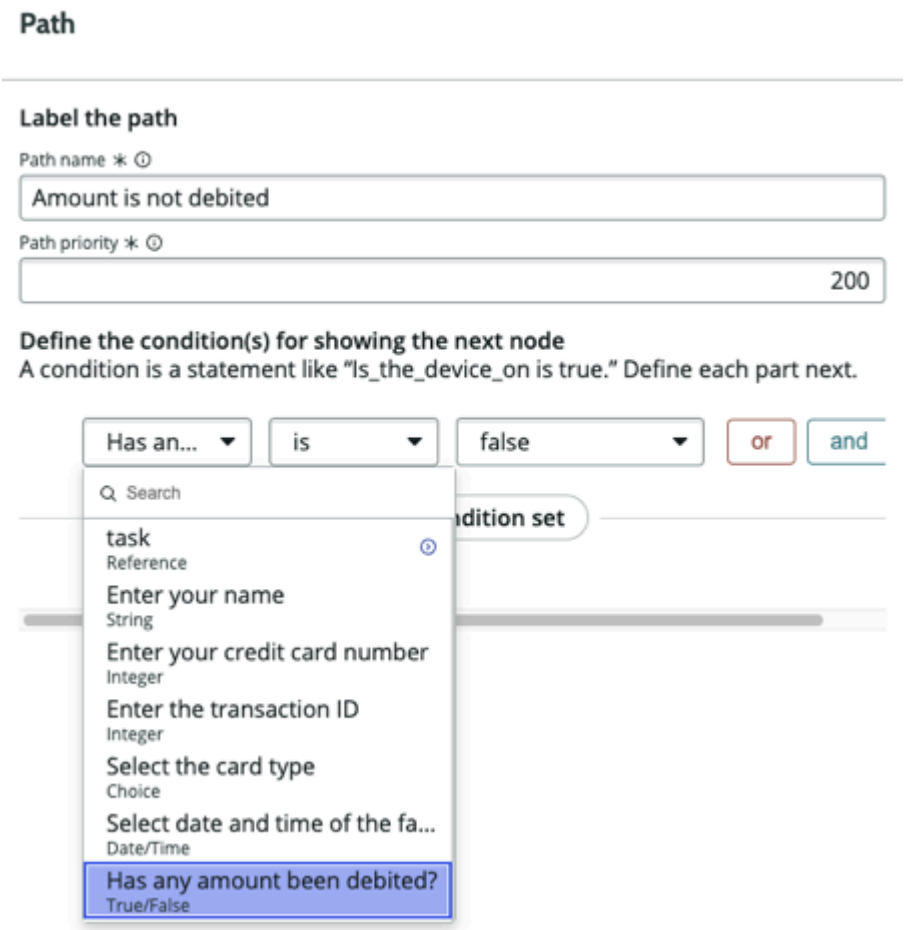
金額が引き落とされていないという条件のパスの構成

次の質問ノードを表示するための金額が引き落とされていないという条件のパスを構成します。

始める前に
必要なロール：admin、sn_gd_core.decision_tree_author

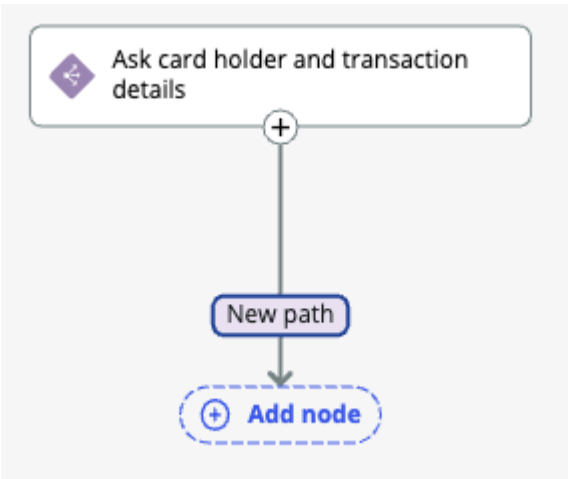
このタスクについて
クレジットカードから金額が引き落とされていないと顧客が回答すると、次の質問ノードにつながるパスが取得されます。この質問ノードは、ユーザーが受け取ったエラーコードを尋ねます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



手順

1. ディシジョンツリービルダーで、開始ノードの [パスを追加] アイコン (⊕) を選択します。
   新しいパスと新しいノードがキャンバスに追加されます。



2. 新しいパスを選択します。
3. [パス名] フィールドに「`Amount is not debited`」と入力します。
4. [パスの優先度 **(Path priority)**] フィールドに、「`200`」と入力します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. 該当するフィールドを選択して、条件「Has any amount been debited? | は次の値に等しい (=) | False」を設定します。
6. [保存して閉じる] を選択します。

次のタスク
失敗したトランザクションの後に顧客が受け取った失敗コードを尋ねるための質問ノードを構成します。

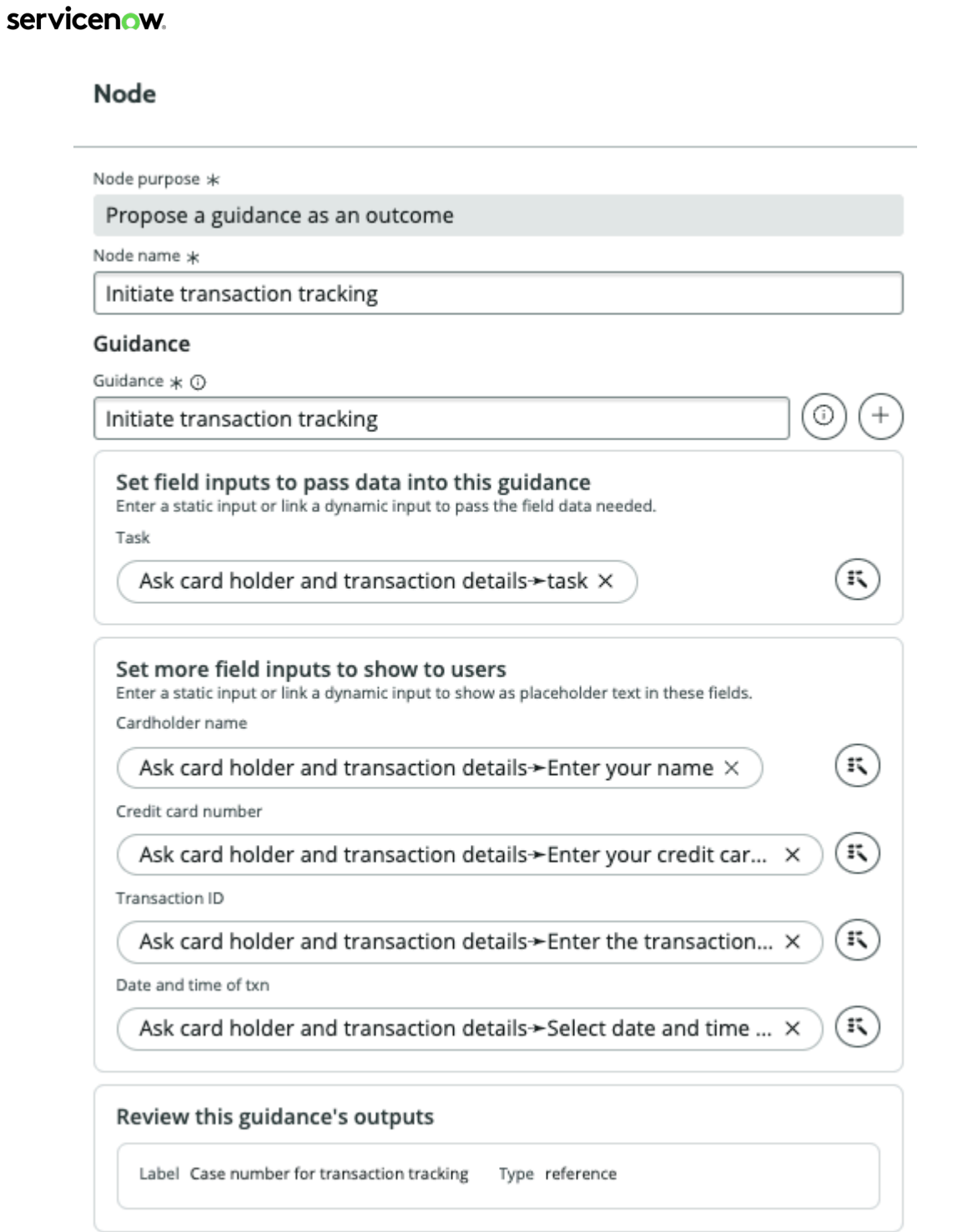
トランザクション追跡を開始するガイダンスノードの構成

エージェントがトランザクション追跡を開始できるようにするため、ディシジョンツリービルダーでガイダンスノードを構成します。

始める前に
必要なロール：admin、sn_gd_core.decision_tree_author

このタスクについて
トランザクションが失敗した後で金額が引き落とされていると顧客が回答した場合、エージェントはトランザクション追跡を開始するケースを作成できます。

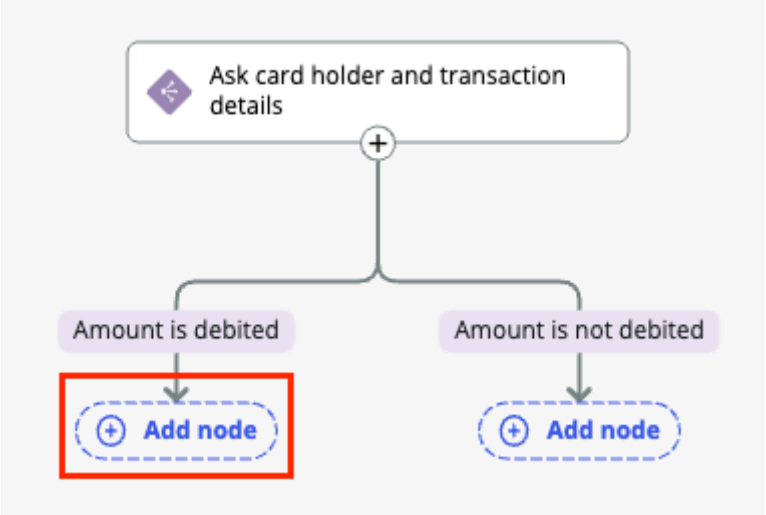
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

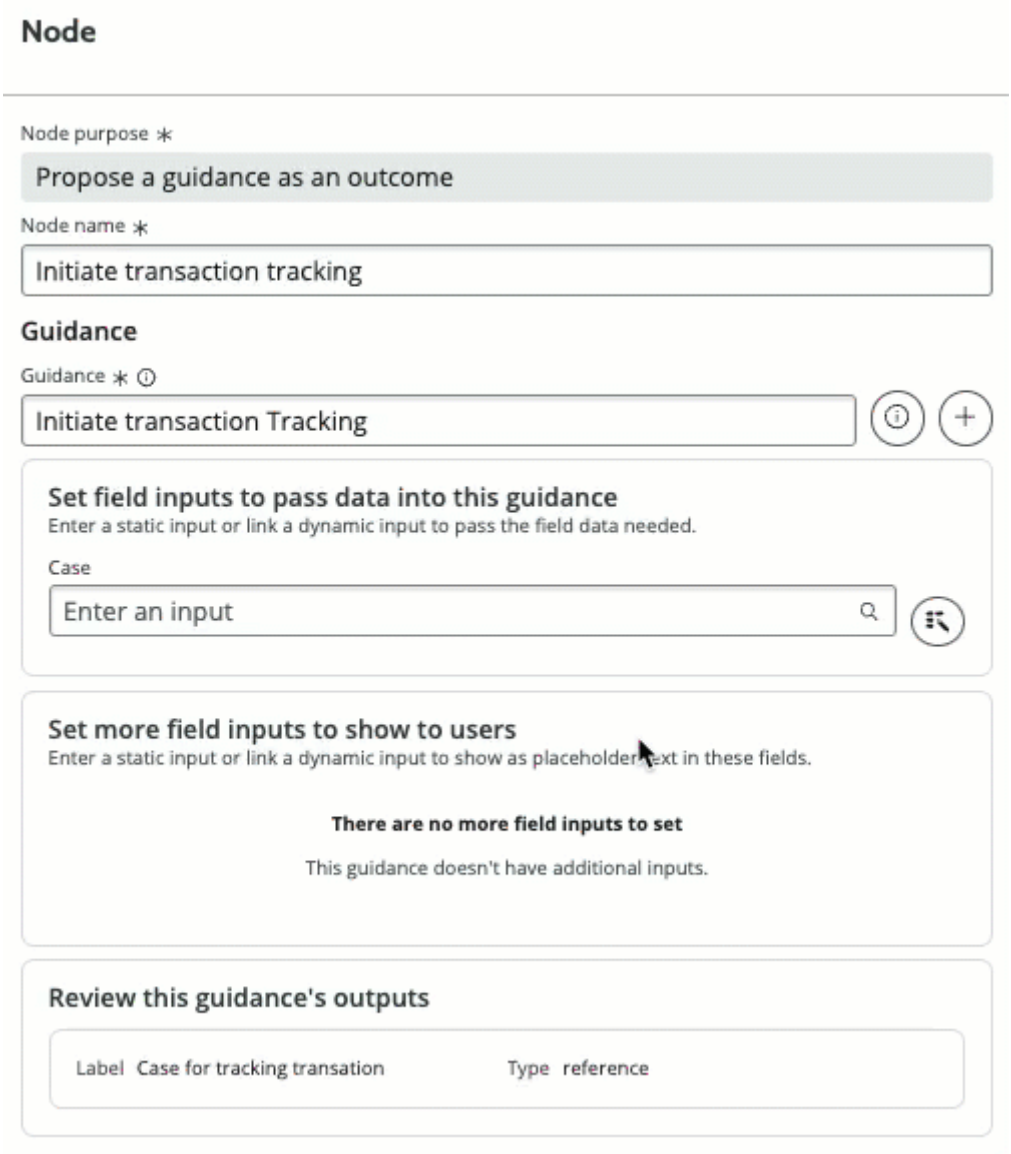
手順

1. 「Amount is debited」パスで [ノードの追加 **(Add node)]** を選択します。



2. ポップアップウィンドウで、[ガイダンスを結果として提案 **(Propose a guidance as an outcome)]** を選択して、ガイダンスノードを構成します。
ガイダンスは、意思決定ツリーの結果です。
3. [ノード名] フィールドに「`Initiate transaction tracking`」と入力します。
4. [ガイダンス] フィールドで、[Initiate transaction tracking] ガイダンスを選択します。
5. [このガイダンスにデータを渡すようにフィールド入力を設定 **(Set field inputs to pass data into this guidance)]** セクションで、前の質問ノードからのタスク入力をリンクします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



6. [ユーザーに表示するフィールド入力をさらに設定 **(Set more field inputs to show to users)]** セクションで、前の質問ノードからの入力にガイダンス入力をリンクします。

   a. フィールドの横にある [入力のリンク (Link input)] アイコン ( ) を選択します。

   b. 前の質問ノードを選択し、リストから質問を選択します。
   質問に対して入力された回答は、実行時にガイダンス入力にマッピングされます。

7. [保存して閉じる] を選択します。

次のタスク
次の質問ノードを追加するには、以下の手順を実行します。

1. [Initiate transaction tracking] ガイダンスノードで [パスを追加] アイコン ( ) を選択して、新しいパスを追加します。

   ガイダンスノードの後に追加できるのは質問ノードのみです。ガイダンスの実行後に、意思決定ツリーの実行が続行されます。ガイダンスノードの後に配置できる質問ノードは 1 つのみであるため、パス構成は必要ありません。

2. サポートがさらに必要かどうかを尋ねる質問ノードの構成。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

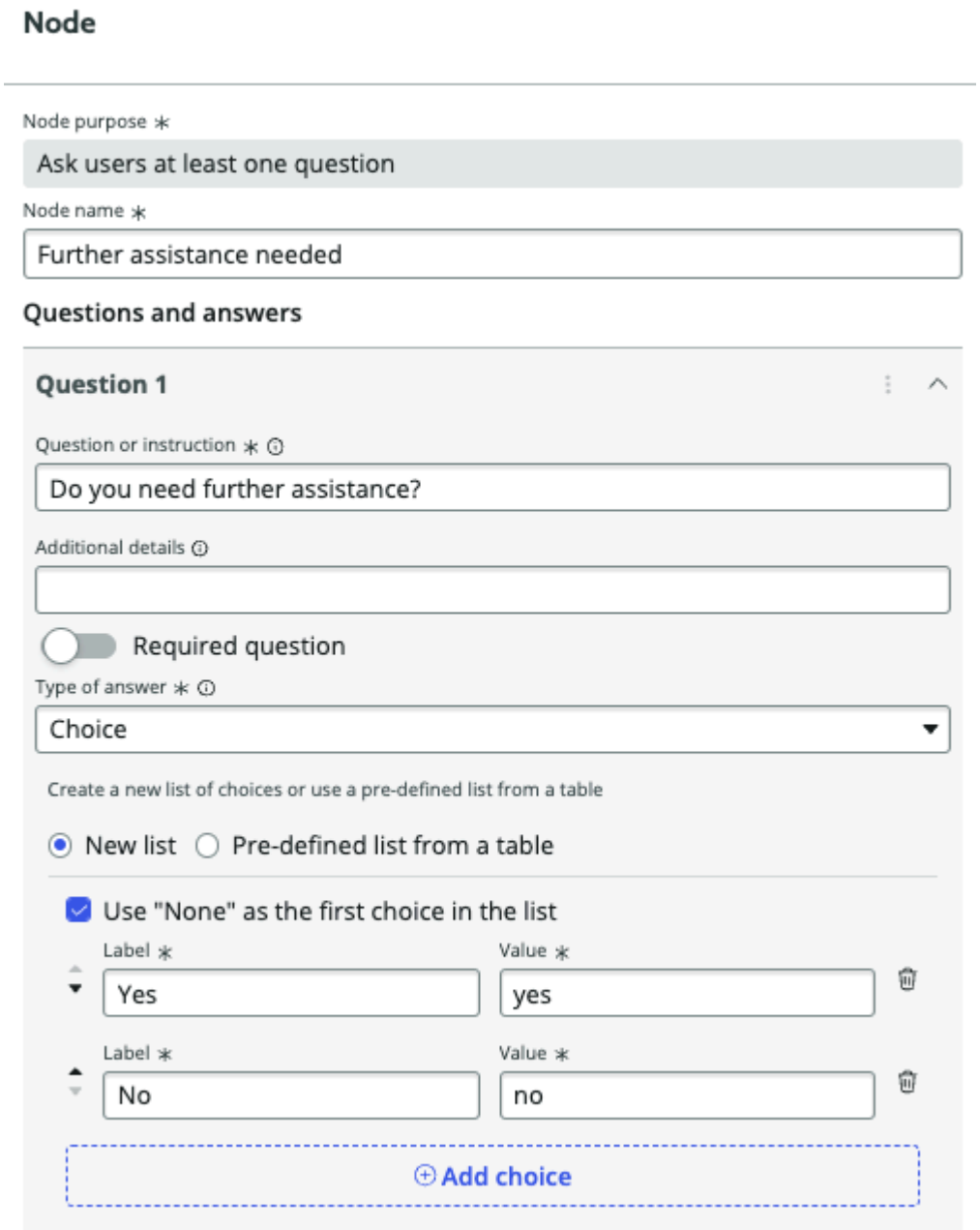
サポートがさらに必要かどうかを尋ねる質問ノードの構成

サポートがさらに必要かどうかをユーザーに尋ねる質問ノードを追加します。

始める前に

必要なロール：admin、sn_gd_core.decision_tree_author

このタスクについて



手順

1. [トランザクションの追跡を開始 (Initiate transaction tracking)] ガイダンスに従ったパスで、[新しいノード **(New node)**] を選択します。
2. [ノード名] フィールドに「`Further assistance needed`」と入力します。
3. [質問または指示 **(Question or instruction)**] フィールドに、「`Do you need further assistance?`」と入力します。
4. [必須の質問 **(Required question)**] フィールドを選択して、この質問を必須の質問にします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. [回答のタイプ **(Type of answer)**] フィールドで、[選択肢] を選択します。
6. [ラベル] フィールドに、リストの 1 番目のオプションとして「`Yes`」と入力します。
7. [選択肢を追加] を選択します。
8. [ラベル] フィールドに、リストの 2 番目のオプションとして「`No`」と入力します。
9. [保存して閉じる] を選択します。

次のタスク
次のガイダンスノードを追加するには、以下の手順を実行します。

1. 「Do you need further assistance? | は次の値に等しい (=) | Yes」という条件でパスを構成します。詳細と例については、「意思決定ツリーに表示される次のノードの決定」および「金額が引き落とされるかどうかの条件付きパスを構成する」を参照してください。
2. ガイダンスノードを追加し、「その他のオプション (More option)」ガイダンスを「Yes」パスに関連付けます。詳細と例については、「意思決定ツリーでのエージェントへのアクションの提供」および「トランザクション追跡を開始するガイダンスノードの構成」を参照してください。

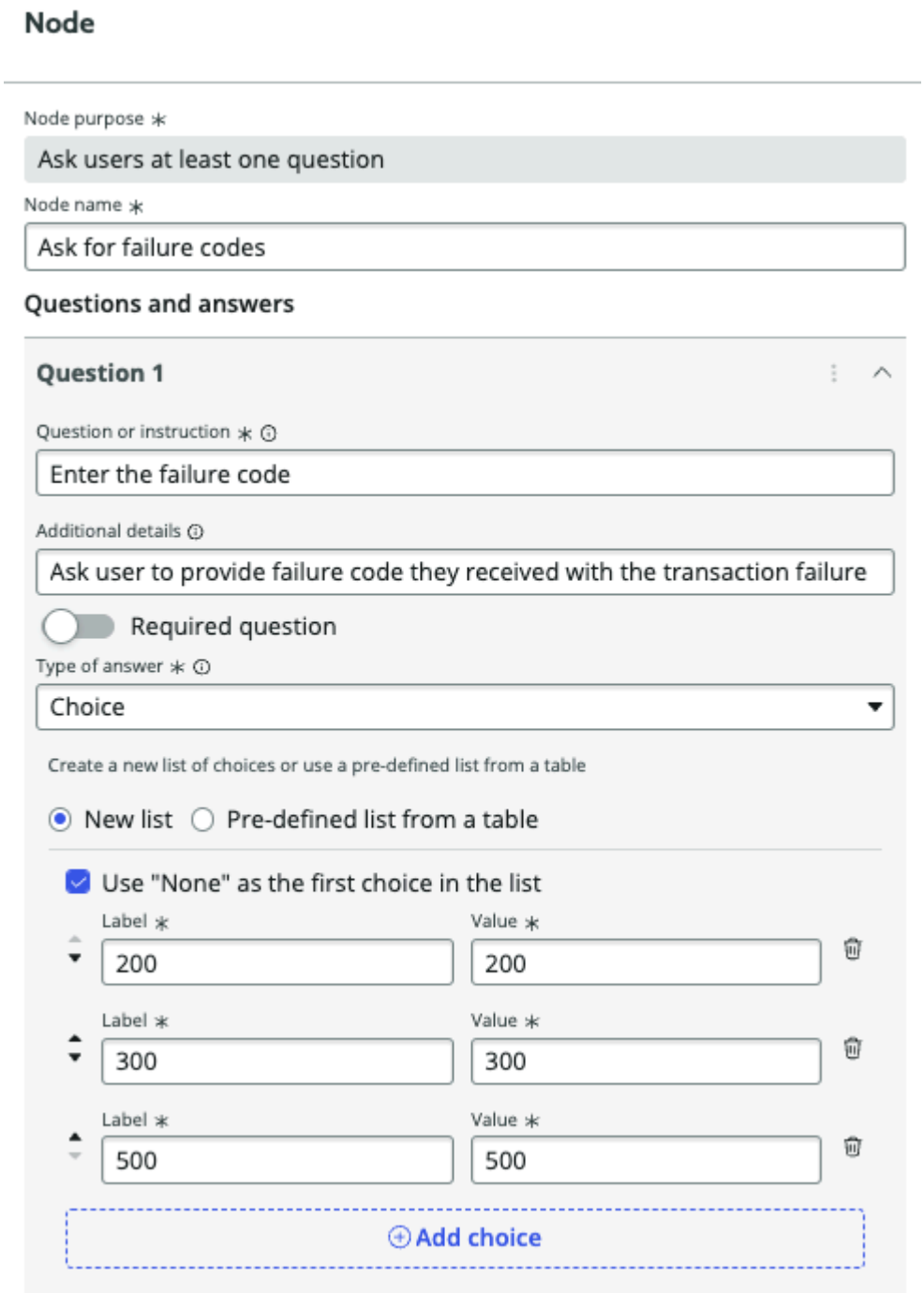
エラーコードを尋ねる質問ノードの構成

クレジットカードトランザクションエラーの後に顧客が受け取ったエラーコードを尋ねる質問を追加します。

始める前に
必要なロール：admin、sn_gd_core.decision_tree_author

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

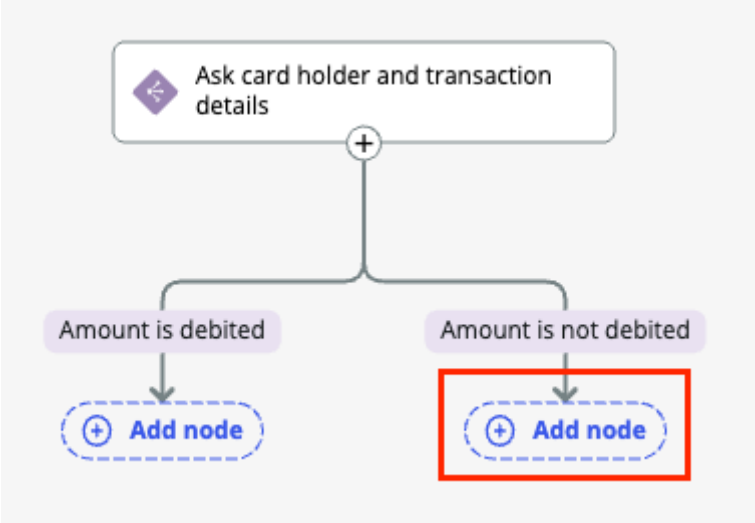
このタスクについて



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 「Amount-not-debited」パスで [ノードの追加 **(Add node)**] 選択します。



2. ポップアップウィンドウで、[ユーザーに少なくとも 1 つ質問をする **(Ask users at least one question)**] を選択して、質問ノードを構成します。
3. [ノード名] フィールドに「`Ask for failure codes`」と入力します。
4. [質問または指示 **(Question or instruction)**] フィールドに、「`Enter the failure code`」と入力します。
5. [必須の質問 **(Required question)**] フィールドを選択して、この質問を必須の質問にします。
6. [回答のタイプ **(Type of answer)**] フィールドで、[選択肢] を選択します。
7. [ラベル] フィールドに、リストの 1 番目のオプションとして「`エラーコード 200`」と入力します。
8. [選択肢を追加] を選択します。
9. [ラベル] フィールドに、リストの 2 番目のオプションとして「`エラーコード 300`」と入力します。
10. [選択肢を追加] を選択します。
11. [ラベル] フィールドに、リストの 3 番目のオプションとして「`エラーコード 500`」と入力します。
12. [保存して閉じる] を選択します。

次のタスク
クレジットカードトランザクションエラーの後に顧客が受け取ることができる各エラーコードのパスを構成します。

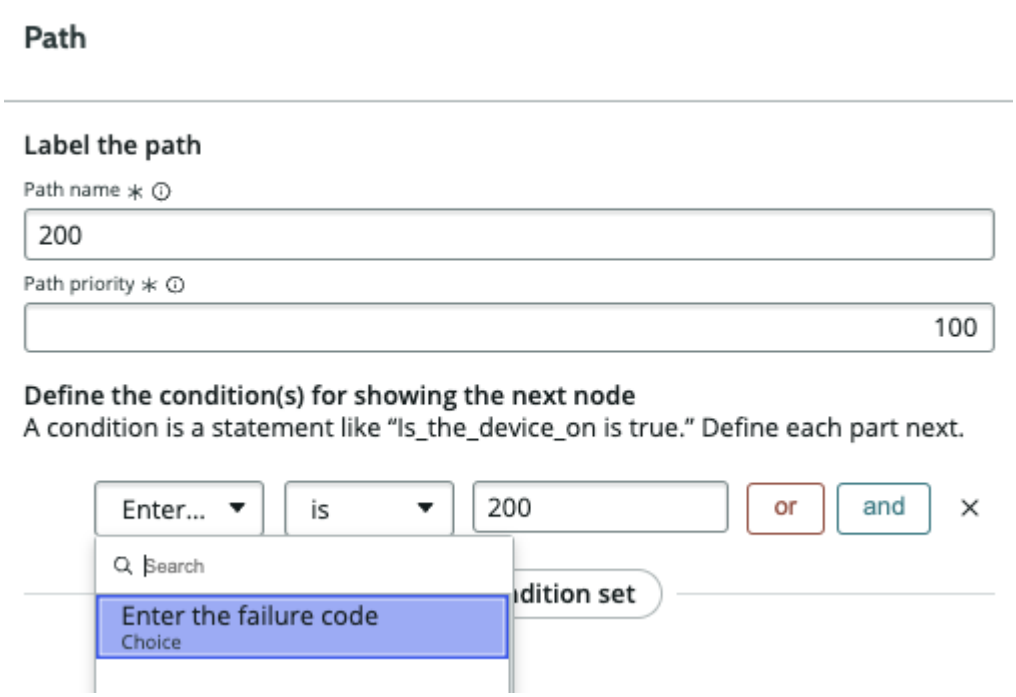
エラーコード条件別のパスの構成

エージェントに適切なガイダンスを提供するために、エラーコード条件ごとにパスを構成します。

始める前に
必要なロール：admin、sn_gd_core.decision_tree_author

このタスクについて
顧客が受信したエラーコードが 200 の場合、[ケースを再アサイン] ガイダンスにつながるパスが取得されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



パスの構成方法の詳細については、「意思決定ツリーに表示される次のノードの決定」を参照してください。

手順

1. ディシジョンツリービルダー で、「Ask for failure codes」質問ノードの [パスを追加] アイコン (⊕) を選択します。
   新しいパスと新しいノードがキャンバスに追加されます。
2. 新しいパスを選択します。
3. [パス名] フィールドに、「`200`」と入力します。
4. [パスの優先度 **(Path priority)**] フィールドに、「`100`」と入力します。
5. 適切なフィールドを選択して、条件「Enter the failure code | は次の値に等しい (=) | True」を設定します。
6. [保存して閉じる] を選択します。

次のタスク

他のエラーコードのパスを構成します。

- 300 エラーコード：このパスは、[作業指示書を作成] ガイダンスに進みます。
- 500 エラーコード：このパスは、[IT 技術者をアサイン (Assign IT technician)] ガイダンスに進みます。

各種エラーコードとガイダンスの関連付け

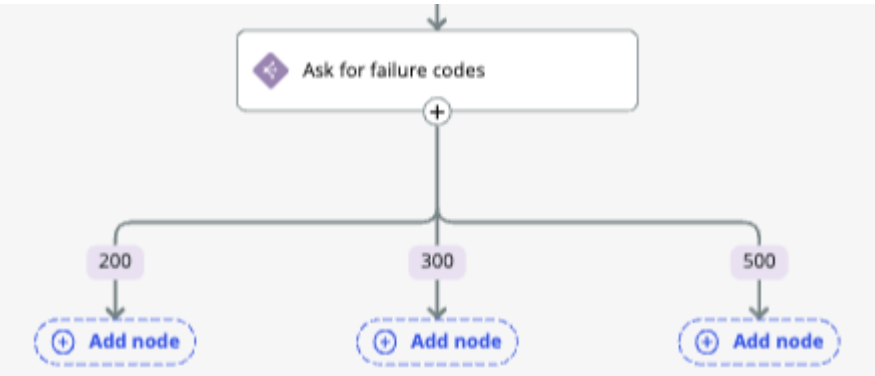
各種エラーコード条件のパスにガイダンスを関連付けます。

始める前に

必要なロール：admin、sn_gd_core.decision_tree_author

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて



手順

1. ガイダンスを「200」パスに関連付けます。

   a. 「200」パスの [ノードの追加 **(Add node)]** を 選択します。

   b. ポップアップウィンドウで、[ガイダンスを結果として提案 **(Propose a guidance as an outcome)]** を選択して、ガイダンスノードを構成します。
   ガイダンスは、意思決定ツリーの結果です。

   c. [ノード名] フィールドに、「`Reassign this case`」と入力します。

   d. [ガイダンス] フィールドで、「ケースを再アサイン」ガイダンスを選択します。

   e. [ユーザーに表示するフィールド入力をさらに設定] セクションで、フィールドの横にある [入力のリンク (Link input)] アイコン ( ) を選択し、リストからガイダンス入力を選択して、入力をマッピングします。

   f. [保存して閉じる] を選択します。

2. ガイダンスを「300」パスに関連付けます。

   a. 「300」パスの [ノードの追加 **(Add node)]** を 選択します。

   b. ポップアップウィンドウで、[ガイダンスを結果として提案 **(Propose a guidance as an outcome)]** を選択して、ガイダンスノードを構成します。
   ガイダンスは、意思決定ツリーの結果です。

   c. [ノード名] フィールドに、「`Create a work order`」と入力します。

   d. [ガイダンス] フィールドで、「作業指示を作成」ガイダンスを選択します。

   e. [ユーザーに表示するフィールド入力をさらに設定] セクションで、フィールドの横にある [入力のリンク (Link input)] アイコン ( ) を選択し、リストからガイダンス入力を選択して、入力をマッピングします。

   f. [保存して閉じる] を選択します。

3. ガイダンスを「500」パスに関連付けます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. 「500」パスの [ノードの追加 **(Add node)]** を 選択します。

b. ポップアップウィンドウで、[ガイダンスを結果として提案 **(Propose a guidance as an outcome)]** を選択して、ガイダンスノードを構成します。
ガイダンスは、意思決定ツリーの結果です。

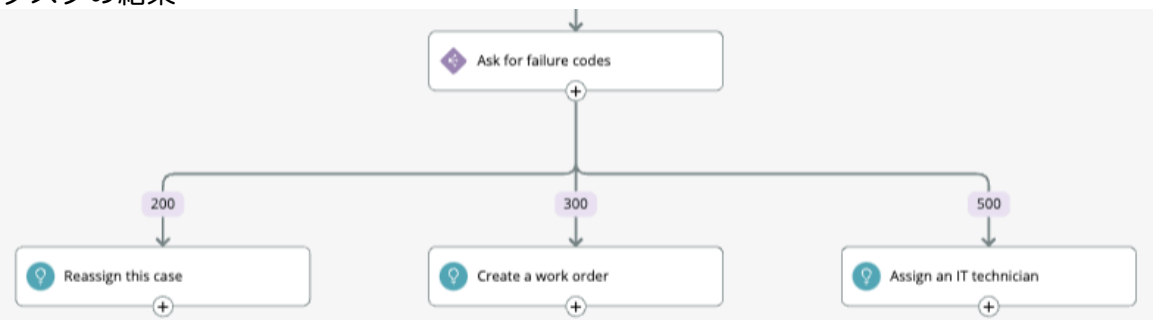
c. [ノード名] フィールドに、 「`Assign an IT technician`」と入力します。

d. [ガイダンス] フィールドで、「IT 技術者をアサイン (Assign IT technician)」ガイダンスを選択します。

e. [ユーザーに表示するフィールド入力をさらに設定] セクションで、フィールドの横にある [入力のリンク (Link input)] アイコン ( ) を選択し、リストからガイダンス入力を選択して、入力をマッピングします。

f. [保存して閉じる] を選択します。

タスクの結果



「Troubleshoot **credit card transaction** failure」意思決定ツリーのアクティブ化

完成した意思決定ツリーを検証してアクティブ化し、ケースレコードのプレイブックや 推奨アクション の推奨事項として使用できるようにします。

始める前に

必要なロール：admin、sn_gd_core.decision_tree_author

このタスクについて

完成した意思決定ツリーをアクティブ化すると、ディシジョンツリービルダー は、情報の欠落、以前のノード入力の変更による無効な入力マッピング、ガイダンス入力の欠落などのエラーがないかをチェックします。すべてのエラーが解決された後、意思決定ツリーを検証してアクティブ化できます。

アクティブ化された意思決定ツリーに変更を加えた場合は、かならず意思決定ツリーを再度アクティブ化して、更新された意思決定ツリーがワークスペースに表示されるようにしてください。

手順

1. ディシジョンツリービルダーで [アクティブ化] を選択します。
   - 意思決定ツリーにエラーがある場合は、エラーアイコンとアラートメッセージが表示されます。意思決定ツリーをアクティブ化する前に、エラーを解決する必要があります。詳細については、「ディシジョンツリービルダー での検証エラー通知」を参照してください。
   - エラーがない場合は、確認ダイアログボックスが表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

2. 確認ダイアログボックスで [今すぐアクティブ化 **(Activate now)**] を選択します。
次に実行するアクションに関する指示を含む成功メッセージが表示されます。

タスクの結果

- 意思決定ツリーのステータスが、[非アクティブ] から [アクティブ] に変わります。
- [アクティブ化] ボタンが無効になります。

次のタスク

- アクティブ化された意思決定ツリーを推奨事項として使用するように推奨アクションを設定します。推奨事項は、ワークスペースのコンテキストサイドパネルにカードとして表示されます。詳細については、「ガイド付きディシジョン を 推奨アクション に追加」を参照してください。
- アクティブ化された意思決定ツリーをレコードタブでプレイブックの一部として使用するように、プロセスオートメーションデザイナー を構成します。詳細については、「ガイド付きディシジョン のプレイブックへの追加」を参照してください。

ガイド付きディシジョン **Experience** アプリケーションのインストール

admin ロールを持っている場合は、ガイド付きディシジョン Experience アプリケーション (sn_ga_exp) をインストールできます。 このアプリケーションには、デモデータが含まれています。まだインストールされていない場合は、関連する ServiceNow® Store アプリケーションとプラグインをインストールします。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、「ServiceNow 製品またはアプリケーションのエンタイトルメントの取得」を参照してください。
- 依存関係、ライセンスやサブスクリプションの要件、およびリリースの互換性については、ServiceNow Store の ガイド付きデシジョンエクスペリエンス アプリケーションリストを確認してください。

必要なロール：admin

このタスクについて

ガイド付きディシジョン Experience とともに次のアイテムがインストールされます。

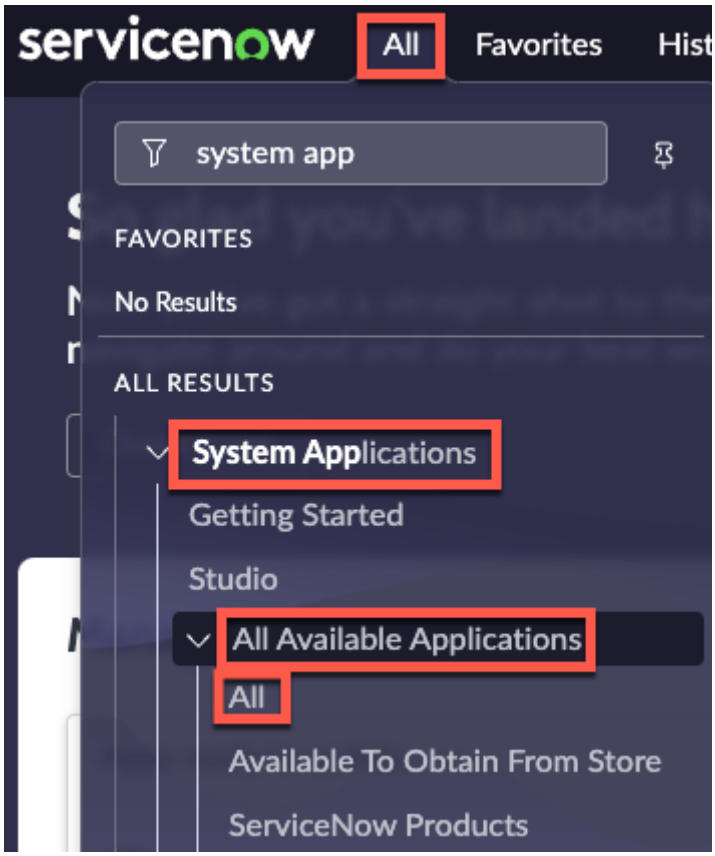
- プラグイン
- テーブル
- ロール
- ガイダンス

詳細については、「ガイド付きディシジョン Experience とともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。



2. フィルター基準と検索バーを使用して ガイド付きディシジョン Experience アプリケーション (sn_ex_sp) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

   [インストール] ボタンの横のリストに、使用可能なバージョンが表示されます。

3. リストからバージョンを選択し、[インストール] を選択します。

   表示されるインストールダイアログボックスには、アプリケーションと併せてインストールされている依存関係が一覧表示されます。

4. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow Store へのリンクに従って、依存関係のエンタイトルメントを取得します。

5. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。
   デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

   > **重要:** インストール時にデモデータを読み込んでおかないと、後から読み込むことはできません。

6. [インストール] を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ガイド付きディシジョン **Experience** とともにインストールされるコンポーネント

ガイド付きディシジョン Experience アプリケーションとともに、数種類のコンポーネント (テーブル、ロール、ガイダンスなど) がインストールされます。

テーブル

ガイド付きディシジョン Experience をアクティブ化すると、次のテーブルがインスタンスに追加されます。

ガイド付きデシジョンエクスペリエンスのアクティブ化で追加されたテーブル

テーブル	説明
意思決定ツリー [ga_decision_tree]	すべての意思決定ツリーの詳細を保存します。
意思決定ツリーノード [ga_decision_tree_node]	各意思決定ツリーのすべての意思決定ツリーノードの詳細を保存します。
意思決定の入力マッピング [ga_decision_input_mapping]	ソースノード、ソース入力、宛先ノード、宛先入力などの入力マッピングの詳細を保存します。
意思決定ツリーのバージョン [ga_decision_tree_version]	意思決定ツリーのバージョンを状況とともに保存します。

ロール

ガイド付きディシジョン、ガイド付きディシジョン Experience および 推奨アクション プラグインをアクティブ化すると、次のロールがインスタンスに追加されます。

ガイド付きディシジョンと推奨アクションとともに追加されたロール

ロール	説明	含んでいるロール
意思決定ツリー作成者 [decision_tree_author]	意思決定ツリーを作成、表示、更新、および削除します。 **注:** このロールは、カスタマーサービスマネージャーに自動的に付与されます。	• decision_table_admin • sn_gd_guidance.guidance_manager • decision_tree_user **注:** ガイド付きディシジョン プラグインに含まれます。
意思決定ツリーユーザー [decision_tree_user]	意思決定ツリーを表示します。 **注:** このロールは、カスタマーサービスエージェントに自動的に付与されます。	• decision_table_reader • sn_gd_guidance guidance_user

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ガイド付きディシジョンと推奨アクションとともに追加されたロール (続く)

ロール	説明	含んでいるロール
		注: ガイド付きディシジョン プラグインに含まれます。
ガイダンスマネージャー [sn_gd_guidance.guidance_manager]	意思決定ツリーの結果であるガイダンスを作成、表示、更新、削除します。 注: このロールは、カスタマーサービスマネージャーに自動的に付与されます。	sn_gd_guidance guidance_user 注: ガイド付きディシジョン - Guidance プラグインに含まれます。
ガイダンスユーザー [sn_gd_guidance.guidance_us	ガイダンスを表示します。 注: このロールは、カスタマーサービスエージェントに自動的に付与されます。	uxframework_user 注: ガイド付きディシジョン - Guidance プラグインに含まれます。
プレイブック作成者 [pd_content_author]	サービスエージェントがワークスペースでアクセスするための意思決定ツリーとガイダンスを新規または既存のプレイブックに追加します。	• sn_gd_core.decision_tree_user • pd_shared.user • pd_trigger_author
リソースジェネレーター作成者 [sn_nb_action.resource_generator_author]	リソースジェネレーターを構成します。	• flow_operator • decision_table_reader • platform_ml_read • sn_nb_action.trend_definition_author 注: 推奨アクション プラグインに含まれます。
傾向定義作成者 [sn_nb_action.trend_definition_author]	傾向定義を構成します。	注: 推奨アクション プラグインに含まれます。

ガイダンス

ガイド付きディシジョン Experience アプリケーションには、次の表で説明されているガイダンスが含まれています。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ガイド付きディシジョンに関連するガイダンス

ガイダンス	説明
解決済みケースから解決策を適用	エージェントは、カードの [ケースを解決] ボタンをクリックすることで解決メモと解決コードを解決済みのケースから現在のケースの [クローズ情報] セクションにコピーして、推奨された解決済みケースから解決策を適用できます。現在のケースのステータスが [解決済み] に変更されます。
ワークアラウンドの連絡	エージェントは、カードの [ワークアラウンドの連絡] ボタンをクリックしてサイドパネルでガイダンスを開き、推奨問題レコードからワークアラウンドを連絡できます。 ガイダンスには、問題レコードのワークアラウンドが表示され、エージェントがメモを追加するためのメモフィールドが提供されます。ワークアラウンドとメモが作業メモに追加され、問題レコードが現在のケースにリンクされます。
ケースタスクを作成	エージェントは、カードの [作成] ボタンをクリックしてサイドパネルでガイダンスを開き、そこに新しいケースタスクの件名を入力し送信して、現在のケースのケースタスクを作成できます。
作業指示書を作成	エージェントは、カードの [作成] ボタンをクリックして、ケースの作業指示書を作成できます。作業指示書タスクを作成し、タスクをサブタブで開きます。
既存の欠陥にリンク	エージェントは、カードの [欠陥にリンク] ボタンをクリックすることで欠陥をケースにリンクさせ、作業メモを更新して、既存の欠陥を現在のケースにリンクさせることができます。
既存の未解決ケースにリンク	エージェントは、カードの [このケースにリンク] ボタンをクリックすることで、オープンケースを現在のケースの親に設定し、現在のケースを既存のオープンケースにリンクさせることができます。
推奨事項を提供	エージェントが、指定された製品モデルへの製品のアップグレードを推奨できるようにします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ガイド付きディシジョンに関連するガイダンス (続く)

ガイダンス	説明
解決を提案	エージェントは、カードの [ソリューションを提案] ボタンをクリックして、ケースの解決メモと解決コードを入力できます。
顧客へのメッセージを読む	エージェントは、カードの [既読としてマーク] ボタンをクリックして作業メモにメッセージを追加することで、メッセージが読まれたことを通話中に顧客に示すことができます。
ケースを再アサイン	エージェントは、カードの [再アサイン] ボタンをクリックして、サイドパネルでガイダンスを開きメモを入力して、現在のケースを推奨アサイン先グループに再アサインすることができます。現在のケースが別のアサイン先グループに再アサインされ、作業メモが更新されます。
記事を確認して添付	エージェントは、カードの [記事を確認して添付] ボタンをクリックしてサイドパネルで記事を開き、推奨されたナレッジ記事をコンテキストサイドパネルで確認できます。 サイドパネルでは、エージェントは次のことを実行できます。 • 記事をレビューする。 • 記事をケースに添付する。 • 記事を役に立つとマークする。 • 記事をサブタブで開く。

ガイダンスと意思決定ツリーの構成

ガイダンスと意思決定ツリーを構成して、顧客の問題をより迅速に解決し、標準化された解決策を提供します。

意思決定ツリーは、サービスエージェントが順を追って作業するための、構造化されたトラブルシューティングプロセスです。詳細については、「ガイド付きディシジョンを設定する」を参照してください。

構成プロセスは、次の表に示すタスクで構成されます。

ガイダンスおよび意思決定ツリーの構成タスク

ステップ	説明
コア UI でのガイダンスの作成	エージェントにアクションを提供するためのガイダンスを構成します。
ディシジョンツリービルダー内での意思決定ツリーの構成	エージェントが顧客の問題をトラブルシューティングするために使用できる意思決定ツリーを構成します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ガイダンスおよび意思決定ツリーの構成タスク (続く)

ステップ	説明
	意思決定ツリーはディシジョンツリービルダーでのみ作成できます。
コア UI での意思決定ツリーの編集	コア UI を使用して作成した意思決定ツリーを編集し、トラブルシューティングプロセスを改善または拡張します。 コア UI では、既存の意思決定ツリーの編集のみがサポートされています。意思決定ツリーはディシジョンツリービルダーでのみ作成できます。
ガイド付きディシジョン を 推奨アクション に追加	意思決定ツリーを推奨アクションに追加して、エージェントがレコードコンテキストに基づいてトラブルシューティングプロセスで関連するアクションを実行できるようにします。
ガイド付きディシジョン のプレイブックへの追加	意思決定ツリーをプレイブックに追加して、エージェントがケースのトラブルシューティングプロセスで解決策を提供できるようにします。
ガイド付きディシジョン を サービスポータル に追加	内部ユーザーがセルフサービスを活用したり、問題のトラブルシューティングを行えるように、サービスポータル にディシジョンツリーを追加します。

コア UI でのガイダンスの作成

コア UI でガイダンスを作成して、ガイダンスを意思決定ツリーのガイダンスノードにリンクできるようにします。たとえば、エージェントは、ナレッジ記事を添付したり、問題の解決を支援するソリューションを顧客に提案したりできます。

始める前に
必要なロール：sn_gd_guidance.guidance_manager

このタスクについて
プレビュー情報は、コンテキストサイドパネルの推奨アクションカードに表示されます。プレビューエクスペリエンスは 推奨アクション にのみ適用され、エージェントは推奨事項を起動する前にプレビューできます。

プレイブックにプレビューエクスペリエンスはありません。意思決定ツリーが埋め込まれており、プレイブック で既に起動されていると見なされるためです。

手順

1. [すべて] > [ガイド付きディシジョン] > [ガイダンス]に移動します。
2. ガイダンスを作成します。
   a. [ガイダンス] リストで [新規] を選択します。
   b. [名前] フィールドに、ガイダンスの名前を入力します。
   c. [説明]フィールドに、ガイダンスの簡単な説明を入力します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

d. オプション: [複数のユーザーが使用できるアクション] チェックボックスをオンにして、ケースの作業を行っている複数のエージェントがガイダンスを利用できるようにします。
このオプションが選択されていない場合、1 人のエージェントのみがガイダンスを使用できます。最初のエージェントがガイダンスを使用していて、ステータスが [進行中]、[完了]、または [エラー] の場合、他のエージェントはこのガイダンスを表示できません。

e. オプション: [ガイダンスの再実行を許可する **(Allow users to re-run the guidance)]** を選択して、エージェントが意思決定ツリーのランタイムエクスペリエンスで、前のノードに戻ったり、前のノードを編集したり、ガイダンスを再実行したりできるようにします。

3. ガイダンスの入力を 1 つ以上作成します。
入力は、システムがガイダンスを実行するために必要な変数または情報です。ガイダンスプレビューエクスペリエンスやガイダンスアクションなど、複数の場所で入力を使用できます。

a. [ガイダンス入力] タブで [新規] を選択します。

b. [ラベル] フィールドに、入力の名前を入力します。

c. [タイプ] フィールドで入力のフィールドタイプを選択します。
選択したフィールドタイプによっては、追加設定の構成が必要になる場合があります。たとえば、フィールドタイプとして [参照] を選択した場合は、参照テーブルを選択する必要があります。

d. ガイダンス入力でエージェントがフィールドへの情報の追加などのアクションを実行する必要がある場合は、[フォームフィールドですか] チェックボックスをオンにします。

e. オプション: [デフォルト値] に入力します。

f. [送信] を選択します。

4. オプション: ガイダンスの出力を 1 つ以上作成します。
出力は、ガイダンスアクションの目的の結果です。たとえば、ガイダンスアクションがケースタスクを作成する場合、そのアクションの出力は作成されたケースタスクへの参照を返すことができます。

a. [ガイダンス出力] タブで [新規] を選択します。

b. [ラベル] フィールドに、出力の名前を入力します。

c. [タイプ] フィールドで出力のフィールドタイプを選択します。
選択したフィールドタイプによっては、追加設定の構成が必要になる場合があります。たとえば、フィールドタイプとして [参照] を選択した場合は、参照テーブルを選択する必要があります。

d. オプション: [デフォルト値] に入力します。

e. [送信] を選択します。

5. プレビューエクスペリエンスの構成

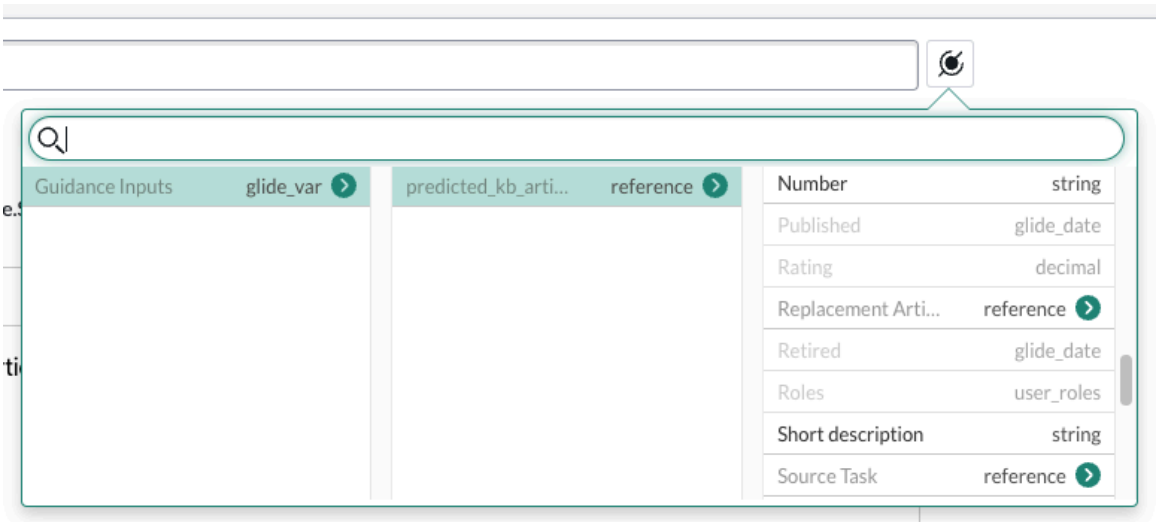
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. [プレビューエクスペリエンス **(Preview Experience)**] タブを選択します。

b. [プレビュータイトル] フィールドに、静的テキスト、動的コンテンツ (ガイダンス入力からのフィールド値)、または静的テキストと動的コンテンツの組み合わせとして、ガイダンスプレビューのタイトルを追加します。

- 静的テキストを入力するには、フィールドにテキストを入力します。
- 動的コンテンツを入力するには、フィールドの横にあるピルピッカーアイコン ( ) を選択し、リストからガイダンス入力を選択します。

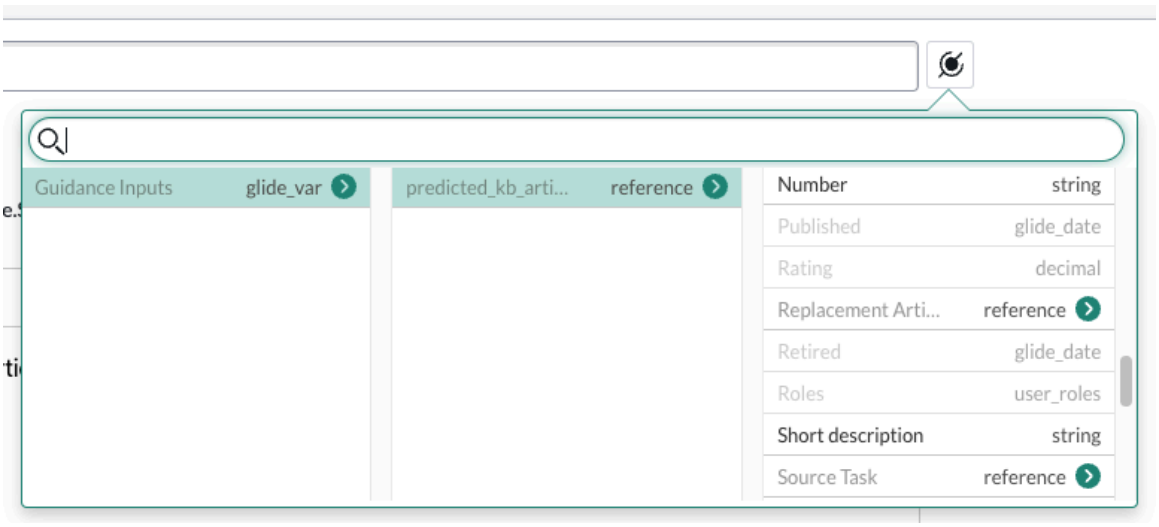
ドリルダウンして特定の入力を見つけることができます。



このフィールドには、静的テキスト、動的コンテンツ、または静的テキストと動的コンテンツの組み合わせを含めることができます。動的コンテンツをフィールド値として選択するには：

i. [プレビュータイトル] フィールドの横にあるピルピッカーアイコン ( ) を選択します。

ii. リストからガイダンス入力を選択します。必要な入力を見つけるために、別のレベルにドリルダウンできます。



c. [表示するフィールド] フィールドで、ガイダンスプレビューに表示するフィールドを選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

d. [メッセージ] フィールドで、ガイダンスプレビューのメッセージを作成します。
リッチテキストエディターで利用可能なツールを使用して、メッセージを作成し、書式設定します。このフィールドには、テキストと HTML コンテンツ (画像、ビデオ、リンクなど) を含めることができます。

6. [送信] を選択します。

次のタスク
ガイダンスの詳細エクスペリエンスの構成 (推奨アクションカード用)。

ガイダンスの詳細エクスペリエンスの構成

推奨アクションまたはプレイブックでユーザーに表示されるガイダンスのタイトルと説明を構成します。

始める前に
必要なロール：sn_gd_guidance.guidance_manager

このタスクについて
詳細情報は、プレイブック、コンテキストサイドパネル、または カスタマーサービスの推奨アクション のサブタブに表示されます。

手順

1. [すべて] > [ガイド付きディシジョン] > [ガイダンス]に移動します。
2. [ガイダンス] リストからガイダンスを選択します。
3. [詳細エクスペリエンス (Detail Experience)] タブで、ガイダンスの詳細エクスペリエンスを構成します。
詳細エクスペリエンスは、コンテキストサイドパネルまたはサブタブで開いたガイダンスに表示されるメッセージです。
   a. [タイトル] フィールドに、詳細ビューのガイダンスのタイトルを追加します。
   b. [ガイダンスメッセージ] フィールドに、詳細ビューのメッセージを入力します。
4. [送信] を選択します。

次のタスク
- UI ビルダー でのガイダンスプレビューエクスペリエンスのカスタマイズ
- UI ビルダー でのガイダンス詳細エクスペリエンスのカスタマイズ

ガイド付きディシジョン Experience アプリケーションと カスタマーサービスの推奨アクション アプリケーションのどちらを使用している場合でも、ガイダンスを構成するプロセスは同じです。

ガイダンスのガイダンスアクションの作成

ケースまたは問題を解決するためにエージェントが実行できるアクションを設定します。

始める前に
必要なロール：sn_gd_guidance.guidance_manager

手順

1. [すべて] > [ガイド付きディシジョン] > [ガイダンス]に移動します。
2. [ガイダンス] リストからガイダンスを選択します。
3. [ガイダンスアクション] フォームセクションで [新規] をクリックします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. [ガイダンスアクション] フォームのフィールドに入力します。

フィールド	説明
ガイダンス	このアクションが関連付けられているガイダンス。このフィールドは読み取り専用です。
アクションラベル	このガイダンスアクションの名前。
アクションへのコールのラベル (Call to Action Label)	コンテキストサイドパネルの推奨事項カードに表示されるアクションボタンのラベル。たとえば、[記事のレビューと添付 **(Review and attach article)]** や [ソリューションを提案] などです。
アクションの動作 (Action Behavior)	ガイダンスアクションに対して選択された動作： ◦ シングルクリック：シングルクリックでアクションを開始して完了し、カードはサイドパネルの [履歴] タブに移動します。ケースのエスカレーションなどの簡単なアクションに役立ちます。 ◦ コンテキストサイドパネルで開く：サイドパネル内の詳細ビューでアクションが開きます。エージェントは、ナレッジベース記事の内容の確認など、サイドパネルで詳細を確認できます。 ◦ サブタブで開く：アクションが別のタブで開きます。 すべてのアクション動作タイプのプレビューエクスペリエンスを構成し、サブタブまたはコンテキストサイドパネルで開くアクションの詳細ビューを構成できます。詳細については、「ガイダンスの詳細エクスペリエンスの構成」を参照してください。 **注:** コンテキストサイドパネルまたはサブタブで開くアクションは、進行中ステータスに移行しません。アクションは、エージェントが詳細ビューでアクションボタンをクリックした場合にのみ、進行中ステータスまたは完了ステータスに移行します。
プライマリ	ガイダンスアクションをプライマリアクションとして指定します。このフィールドはデフォルトで有効になっています。 プライマリアクションは、エージェントが実行する必要があるアクションを強調表示し、そのアクションを推奨事項カードでボタンとして使用できるようにします。 **注:** ガイダンスには、1 つのプライマリガイダンスアクションのみを指定できます。 このフィールドが選択されていない場合、ガイダンスアクションは、推奨事項カードのその他のアクションメニューから使用できるセカンダリアクションになります。
アプリケーション	このガイダンスアクションが関連付けられているアプリケーション。このフィールドは読み取り専用です。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
ガイダンスアクションの自動化	このガイダンスアクションが関連付けられているフロー。
順序	アクションの順序。
完了メッセージ	ガイダンスアクションが完了したときに推奨事項カードの上部に表示されるメッセージ。「**KB** 記事が共有されました **(KB article was shared)**」など。

5. [ガイダンスアクションの自動化] フィールドで選択したフローに応じて、フロー入力とガイダンス出力を設定できます。
   - [自動化フロー入力] タブで、フロー入力を構成します。
   - [ガイダンス出力] タブで、出力を構成します。

   これらのフィールドには、静的テキスト、動的コンテンツ (ガイダンス入力からのフィールド値)、または静的テキストと動的コンテンツの組み合わせを含めることができます。動的コンテンツを使用するには、フィールドの横にあるピルピッカーアイコン ( ) を選択し、リストからガイダンス入力を選択します。
6. [送信] を選択します。

次のタスク
ガイダンスノードを構成し、作成したガイダンスをこのノードにリンクして、 エージェントにアクションを提供します。

コア UI で意思決定ツリーを作成する

エージェントが顧客の問題をトラブルシューティングするために使用できる意思決定ツリーを作成します。

始める前に
必要なロール：admin、sn_gd_core.decision_tree_author

このタスクについて
意思決定ツリーは最初に コア UI で作成されます。その後、ディシジョンツリービルダー を使用して開始ノードを構成し、ノードとパスを追加して意思決定ツリーをビルドします。

手順
1. [すべて] > [ガイド付きディシジョン] > [意思決定ツリー]に移動します。
2. [意思決定ツリー] ページで [新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

意思決定ツリーフォーム

フィールド	説明
名前	意思決定ツリーの内部名。
アクションラベル	推奨アクションカードのアクションへのコールボタンのラベル。
説明	推奨アクションカードに表示する意思決定ツリーの説明。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
タイトル	エンドユーザーまたはエージェントのワークスペースに表示される意思決定ツリーの外部名です。 [タイトル] フィールドが空の場合、内部名は 推奨アクション カードに外部名として表示されます。
却下ボタンの表示 (Show a dismiss button)	意思決定ツリーのフローをキャンセルする [却下] ボタンを表示または非表示にします。このフィールドはデフォルトでオンになっています。

4. [送信] を選択します。

タスクの結果
意思決定ツリーレコードと開始ノードが作成されます。

次のタスク
ディシジョンツリービルダー の意思決定ツリーに質問または指示の初期セットを追加するための開始ノードを構成します。

ディシジョンツリービルダー内での意思決定ツリーの構成

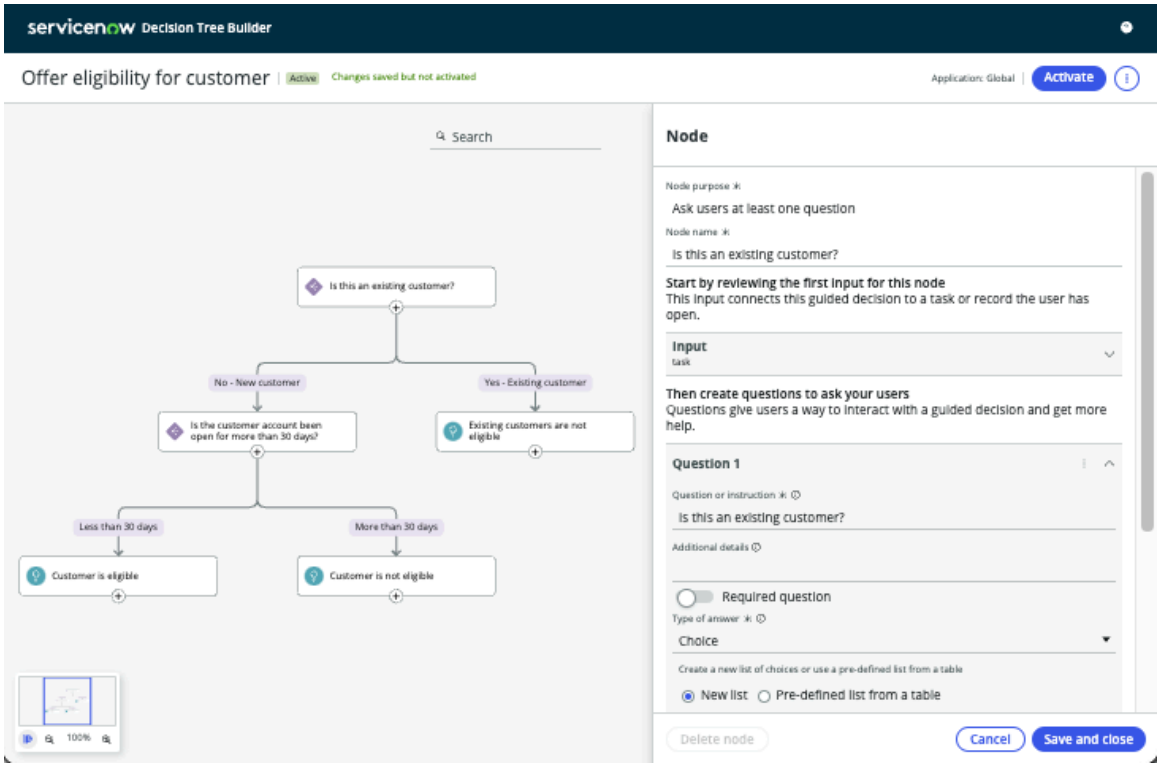
ノーコードビジュアル ディシジョンツリービルダー を使用して意思決定ツリーを構成します。このツールで提供されるキャンバスを使用すると、トラブルシューティングプロセス内のノードとそのパスを示す図を作成できます。

プロセスオーナーまたはビジネスアナリストは、ノードを追加し、パスを定義し、ディシジョンツリービルダーを介してガイダンスを添付することで、ディシジョンツリーを構成できます。詳細については、「意思決定ツリーノード」を参照してください。

ディシジョンツリーは、1 回のアクションだけで検証してアクティブ化できます。詳細については、「意思決定ツリーのアクティブ化」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ディシジョンツリービルダーのキャンバス



ディシジョンツリービルダー へのアクセス

ディシジョンツリーレコードの [ビルダーで開く] ボタンを選択することで、ディシジョンツリービルダー にアクセスできます。

質問ノードとガイダンスノードの構成

新規ノードは、質問ノードまたはガイダンスノードとして構成できます。開始ノードまたは質問ノードに複数の質問がある場合は、質問を削除したり、質問の順序を変更したりできます。詳細については、「意思決定ツリーへの質問または指示の追加」を参照してください。

ガイダンスノードは、顧客の問題を解決またはエスカレーションするためのアクションをエージェントに提供します。利用可能なガイダンスのリストからガイダンスを選択するか、コア UI でガイダンスを作成できます。その後、静的な値を入力してガイダンス入力を構成するか、前のノードからの入力を再利用できます。詳細については、「意思決定ツリーでのエージェントへのアクションの提供」を参照してください。

リンクノード

新しいノードをリンクノードとして構成し、子ディシジョンツリーを現在のディシジョンツリーにリンクすることができます。このリンクは、特定の条件が満たされたときに、プライマリディシジョンツリーの実行を別のディシジョンツリーに接続します。詳細については、「意思決定ツリーへのアクティブ化された意思決定ツリーのリンク」を参照してください。

次のノードのパスの作成

ディシジョンツリー内のパスは、あるノードを別のノードに接続します。各パスをいつ取る必要があるかを定義する条件を設定できます。特定の回答を選択して、パスの条件にすることができます。パスの優先順位は、パスとパスの間の優先順位を設定します。

詳細については、「意思決定ツリーに表示される次のノードの決定」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ノードまたはパスの編集

ノードとそのパスの入力を編集する場合は、これらの入力からのデータを再利用している可能性があるため、その後のノードもかならず更新してください。

ノードまたはパスの削除

ノードまたはパスの削除については、次の点に注意してください。

- パスまたはノードに接続されていないリーフノードは削除できます。
- リーフノードを削除すると、そのノードはディシジョンツリーから削除されますが、削除されたノードの前のパスの構成はそのまま残ります。
- 中間ノードやパスは削除できません。
- ガイダンスノードの後に質問ノードを削除すると、質問ノードとパスの両方が削除されます。

入力のリンク

あるノードから別のノードに入力をリンクして、前のノードからの入力値を再利用できます。リンクされた入力を使用してパス条件を作成できます。質問ノードまたはガイダンスノードの入力マッピングの詳細については、「意思決定ツリーノードの入力のリンク」を参照してください。

詳細については、「意思決定ポイントでの回答の再利用」を参照してください。

関連情報

ディシジョンツリービルダー での検証エラー通知

意思決定ツリーのアクティブ化

以前にアクティブ化されていた意思決定ツリーのバージョンに戻す

意思決定ツリーへの質問または指示の追加

顧客に尋ねる質問または顧客に伝える指示を追加し、ディシジョンツリービルダーの開始ノードで回答タイプを設定します。

始める前に

必要なロール：admin、sn_gd_core.decision_tree_author

このタスクについて

開始ノードは、意思決定ツリーの最初のノードです。タスク入力と少なくとも 1 つの質問または指示が含まれています。顧客に尋ねる 1 つ以上の質問、または顧客に伝える指示を設定できます。

手順

1. [すべて] > [ガイド付きデシジョン] > [意思決定ツリー]に移動します。
2. 意思決定ツリーをリストから選択します。
3. [ビルダーで開く] を選択します。
4. ディシジョンツリービルダーで [新しいノード **(New node)**] を選択します。
5. [ノード名] フィールドに、開始ノードの名前を入力します。
6. オプション: [参照テーブル] フィールドで、レコードタイプのテーブルを選択します。

   (Optional) タスク入力用に選択するテーブルは、必ずしもタスクテーブルである必要はありません。たとえば、ワークスペースでこの意思決定ツリーを推奨するには、レコードコンテキストのケーステーブル、インシデントテーブル、またはインタラクションテーブルを選択できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:** 推奨アクション のコンテキストレコードの参照テーブルと同じテーブルを選択する必要があります。

7. [質問 1] セクションに、顧客への質問または指示を入力します。
   [質問 1] セクションの上部にあるコントロールを使用して、テキストの書式設定、画像、またはリンクを追加できます。
8. オプション: [必須の質問 **(Required question)**] フィールドを選択して、この質問を必須の質問にします。
9. 質問に対する回答のタイプを選択します。

   回答タイプの説明については、「質問の応答タイプ」を参照してください。

   質問に対する顧客からの回答は、入力マッピングを介して他のノードやパスに渡すことができます。
10. オプション: 入力をリンクして、前のノードからの回答を再利用します。
    詳細については、「意思決定ポイントでの回答の再利用」を参照してください。
11. オプション: 質問または指示をさらに追加します。
12. [保存して閉じる] を選択します。

次のタスク

意思決定ツリーに表示される次のノードの決定

質問の応答タイプ

エージェントが意思決定ツリー内の質問に対する回答を提供するために利用できる回答タイプは複数あります。

回答のタイプ

選択肢	説明
選択肢	選択肢のリスト。リストタイプは次のとおりです。 • 新規リスト：新しい選択リスト • テーブルの事前定義されたリスト **(Pre-defined list from a table)**：選択したテーブルの既存の選択リスト リストの最初の選択肢として「なし」を使用します **(Use "None" as the first choice in the list)**：リストのデフォルト値として [なし] を追加するオプション。
日付	「YYYY-MM-DD」形式の日付
日付/時刻	「YYYY-MM-DD HH:MM:SS」形式の日時
10 進数	小数点を含む数値。
整数	小数点を含まない数値。
参照	別のテーブルからフィールドへの参照。この回答タイプを選択すると、次のフィールドが表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

回答のタイプ (続く)

選択肢	説明
	• 参照テーブル：フィールドを選択するためのテーブル。 • フィルターを適用 **(Apply a filter)**：検索結果をフィルタリングする条件。 たとえば、インシデントテーブルの [発信者] フィールドは、ユーザー [sys_user] テーブルへの参照です。
文字列	テキストの行。この回答タイプを選択すると、次のフィールドが表示されます。 最大文字数：テキスト文字列の長さの制限。
True/False	条件が true か false かをユーザーが示すことができるチェックボックス。選択すると、値 true が返されます。

意思決定ツリーに表示される次のノードの決定

意思決定ツリーで次の質問またはガイダンスをいつ表示するかの条件を設定するパスをディシジョンツリービルダーで構成します。

始める前に

必要なロール：admin、sn_gd_core.decision_tree_author

このタスクについて

任意の質問ノードから 2 つ以上のパスを作成できます。

ガイダンスノードの後に配置できる質問ノードは 1 つのみであるため、パス構成は必要ありません。

手順

1. [すべて] > [ガイド付きデシジョン] > [意思決定ツリー]に移動します。
2. 意思決定ツリーをリストから選択します。
3. [ビルダーで開く] を選択します。
4. ディシジョンツリービルダーで、[パスを追加] アイコン (⊕) をノード上で選択します。
   新しいパスと新しいノードがキャンバスに追加されます。
5. 新しいパスを選択します。
6. パスの名前を入力します。
7. [パスの優先度 **(Path priority)**] フィールドに、このパスの優先順位を入力します。
   優先順位の値が最も小さいパスが最初に実行されます。
8. 前のノードからの質問、演算子、および入力値を選択して、1 つ以上の条件を設定します。
   たとえば、回答タイプが整数の場合、顧客が提供する値が条件で指定した値より大きい場合に、このパスを使用する必要があるという条件を設定できます。

   直接の親ノードの入力にアクセスできるのは、パスの条件を設定しているときのみです。
9. オプション: 質問ノードに複数の質問がある場合は、[新しい条件セット] を使用して、回答の組み合わせに対して複雑な条件を定義します。
10. [保存して閉じる] を選択します。

次のタスク

意思決定ツリーのビルドを続行します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 次の質問を追加します。詳細については、「意思決定ツリーへの一連のフォローアップ質問または指示の追加」を参照してください。
- エージェントにガイダンスを提供します。詳細については、「意思決定ツリーでのエージェントへのアクションの提供」を参照してください。

意思決定ツリーへの一連のフォローアップ質問または指示の追加

ディシジョンツリービルダー で質問ノードを構成して、フォローアップの質問または指示を追加します。これらの質問に回答すると、ガイダンスまたは追加の質問セットが表示されます。

始める前に

必要なロール：admin、sn_gd_core.decision_tree_author

手順

1. [すべて] > [ガイド付きデシジョン] > [意思決定ツリー]に移動します。
2. 意思決定ツリーをリストから選択します。
3. [ビルダーで開く] を選択します。
4. ディシジョンツリービルダーで、ノードの [パスを追加] アイコン (⊕) を選択して、新しいノードを追加します。
5. [ノードの追加 **(Add node)**] を選択します。
6. ポップアップウィンドウで、[ユーザーに少なくとも 1 つ質問をする **(Ask users at least one question)**] を選択して、質問ノードを構成します。
7. ノードの名前を入力します。
8. [質問 1] セクションに、顧客への質問または指示を入力します。
9. オプション: [必須の質問 **(Required question)**] フィールドを有効にして、この質問を必須の質問にします。
10. オプション: [その他詳細 **(Additional details)**] フィールドに、質問または指示に関連する詳細を入力します。
11. 回答のタイプを選択します。

    回答タイプの説明については、「質問の応答タイプ」を参照してください。

    顧客からの回答は、入力マッピングを介して他のノードやパスに渡されます。
12. オプション: 入力をリンクして、前のノードからの回答を再利用します。
    詳細については、「意思決定ポイントでの回答の再利用」を参照してください。
13. オプション: 質問または指示をさらに追加します。
14. [保存して閉じる] を選択します。

次のタスク

意思決定ツリーのビルドを続行します。

- 次の質問を追加します。詳細については、「意思決定ツリーへの一連のフォローアップ質問または指示の追加」を参照してください。
- エージェントにガイダンスを提供します。詳細については、「意思決定ツリーでのエージェントへのアクションの提供」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

意思決定ツリーでのエージェントへのアクションの提供

ディシジョンツリービルダーでガイダンスノードを構成して、エージェントが次に何をすべきかについて推奨事項を表示できるようにします。

始める前に

使用するガイダンスが存在することを確認するか、ガイダンスを作成します。詳細については、「コア UI でのガイダンスの作成」を参照してください。

必要なロール：admin、sn_gd_core.decision_tree_author

このタスクについて

注: ガイダンスの作成時に [ガイダンスの再実行を許可する **(Allow users to re-run the guidance)]** フィールドが選択されている場合、ユーザーはガイダンスを再実行したり、ランタイムエクスペリエンスで前の質問ノードの回答に戻って変更したりできます。

ガイダンスの入力と出力を次の質問ノードにリンクできます。

利用可能なガイダンスのリストからガイダンスを選択してガイダンスノードにリンクするか、コア UI で新しく作成できます。

手順

1. [すべて] > [ガイド付きディシジョン] > [意思決定ツリー]に移動します。
2. 意思決定ツリーをリストから選択します。
3. [ビルダーで開く] を選択します。
4. ディシジョンツリービルダーで、ノードの [パスを追加] アイコン (⊕) を選択して、新しいノードを追加します。
5. [ノードの追加 **(Add node)]** を選択します。
6. ポップアップウィンドウで、[ガイダンスを結果として提案 **(Propose a guidance as an outcome)]** を選択して、ガイダンスノードを構成します。
   ガイダンスは、意思決定ツリーの結果です。
7. ノードの名前を入力します。
8. [ガイダンス] フィールドで、ガイダンス名を入力してリストから選択します。
9. [このガイダンスにデータを渡すようにフィールド入力を設定 **(Set field inputs to pass data into this guidance)]** セクションのガイダンス入力に特定の値を入力します。
   これらのフィールドには、静的テキスト、動的コンテンツ (ガイダンス入力からのフィールド値など)、または静的テキストと動的コンテンツの組み合わせを含めることができます。動的コンテンツを使用するには、フィールドの横にある [入力のリンク (Link input)] アイコン (⇇) を選択し、リストからガイダンス入力を選択します。
10. オプション: [ユーザーに表示するフィールドの入力をさらに設定 **(Set more field inputs to show to users)]** セクションで、ガイダンス入力のプレースホルダー値を入力します。
    エージェントは、プレースホルダー値の代わりに自分の情報を使用できます。これらのフィールドには、静的テキスト、動的コンテンツ (ガイダンス入力からのフィールド値など)、または静的テキストと動的コンテンツの組み合わせを含めることができます。動的コンテンツを使用するには、フィールドの横にある [入力のリンク (Link input)] アイコン (⇇) を選択し、リストからガイダンス入力を選択します。
11. [保存して閉じる] を選択します。

次のタスク

ガイダンスノードの後に、次のノードとして質問ノードを追加できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

意思決定ツリーへのアクティブ化された意思決定ツリーのリンク

ディシジョンツリービルダー で特定の条件が満たされたときに、リンクノードで意思決定ツリーをネストしたり呼び出したりします。ネストされたツリーを使用して複雑なトラブルシューティングを実行し、既存の意思決定ツリーを再利用します。

始める前に
必要なロール：admin、sn_gd_core.decision_tree_author

手順

1. [すべて] > [ガイド付きデシジョン] > [意思決定ツリー]に移動します。
2. 意思決定ツリーをリストから選択します。
3. [ビルダーで開く] を選択します。
4. ディシジョンツリービルダーで、ノードの [パスを追加] アイコン (⊕) を選択して、新しいノードを追加します。
5. [ノードの追加 **(Add node)**] を選択します。
6. ポップアップウィンドウで、[意思決定ツリーをリンク **(Link decision tree)**] を選択してリンクノードを構成します。
7. ノードの名前を入力します。
8. [子意思決定ツリー **(Child decision tree)**] フィールドで、アクティブ化された意思決定ツリーを選択します。
9. 値を入力するか、入力をリンクして、前のノードからの回答を再利用します。
   詳細については、「意思決定ポイントでの回答の再利用」を参照してください。
10. [保存して閉じる] を選択します。

意思決定ポイントでの回答の再利用

ディシジョンツリービルダーで入力をリンクして、前のノードからの回答を再利用します。たとえば、ローン申請を処理する意思決定ツリーでは、複数の意思決定ポイントで顧客の給与に関連する入力を再利用して、ローンの適格性を判断できます。

始める前に
必要なロール：admin、sn_gd_core.decision_tree_author

このタスクについて
リンクされた入力を使用してパス条件を作成できます。

入力マッピングと入力マッピングに関連する例外の詳細については、「意思決定ツリーノードの入力のリンク」を参照してください。

手順

1. [すべて] > [ガイド付きデシジョン] > [意思決定ツリー]に移動します。
2. 意思決定ツリーをリストから選択します。
3. [ビルダーで開く] を選択します。
4. ディシジョンツリービルダー で、入力をマッピングするノードを選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

さまざまなノードとアクション

ノードタイプ	アクション
質問ノード	**a.** 質問を入力し、回答のタイプを選択します。 **b.** [以前のデータを再利用するために入力をリンク **(Link inputs to reuse prior data)]** を選択します。 **c.** [入力のリンク (Link input)]アイコン ( ) を使用して、この質問で再利用したい前のノードと入力を選択します。 注: 回答が再利用される質問は、実行時に自動的に回答されます。
ガイダンスノード	**a.** リストからガイダンスを選択します。 **b.** [入力のリンク (Link input)]アイコン ( ) を使用して、ガイダンスで再利用したい前のノードと入力を選択します。
リンクノード	**a.** リストから子ツリーを選択します。 **b.** [入力のリンク (Link input)]アイコン ( ) を使用して、前のノード、および子ツリーの開始ノードで再利用したい入力を選択します。

5. [保存して閉じる] を選択します。

意思決定ツリーのアクティブ化

完成した意思決定ツリーをアクティブ化し、プロセスオートメーションデザイナー を使用して作成されたプレイブック、カスタマーサービスの推奨アクション を使用して作成された推奨事項、または サービスポータル で使用できるようにします。

始める前に

必要なロール：admin、sn_gd_core.decision_tree_author

このタスクについて

意思決定ツリーをアクティブにすると、ディシジョンツリービルダーは、情報の欠落、以前のノード入力の変更による無効な入力マッピング、ガイダンス入力の欠落などのエラーをチェックします。すべてのエラーが解決されたら、意思決定ツリーをアクティブ化できます。

アクティブ化された意思決定ツリーに変更を加えた場合は、かならず意思決定ツリーを再度アクティブ化して、更新された意思決定ツリーがワークスペースに表示されるようにしてください。

手順

1. [すべて] > [ガイド付きディシジョン] > [意思決定ツリー]に移動します。

2. アクティブ化する意思決定ツリーを選択します。

3. [ビルダーで開く] を選択します。

4. ディシジョンツリービルダーで [アクティブ化] を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 意思決定ツリーにエラーがある場合は、エラーアイコンとアラートメッセージが表示されます。意思決定ツリーをアクティブ化する前に、エラーを解決する必要があります。詳細については、「ディシジョンツリービルダー での検証エラー通知」を参照してください。
- エラーがない場合は、意思決定ツリーをアクティブ化するための確認ダイアログボックスが表示されます。

5. 確認ダイアログボックスで [今すぐ有効化 **(Activate now)**] を選択します。
次に実行するアクションに関する指示を含む成功メッセージが表示されます。

タスクの結果

- 意思決定ツリーのステータスが、非アクティブからアクティブに変わります。
- [アクティブ化] ボタンが無効になります。

次のタスク

- アクティブ化された意思決定ツリーを推奨事項として使用するように推奨アクションを設定します。推奨事項は、ワークスペースのコンテキストサイドパネルにカードとして表示されます。詳細については、「ガイド付きディシジョン を 推奨アクション に追加」を参照してください。
- アクティブ化された意思決定ツリーをレコードタブでプレイブックの一部として使用するように、プロセスオートメーションデザイナー を構成します。詳細については、「ガイド付きディシジョン のプレイブックへの追加」を参照してください。
- アクティブ化された意思決定ツリーを使用して内部ユーザーにトラブルシューティングプロセスを提供するために、サービスポータル ページを構成します。詳細については、「ガイド付きディシジョン を サービスポータル に追加」を参照してください。

以前にアクティブ化されていた意思決定ツリーのバージョンに戻す

アクティブ化されていない意思決定ツリーの変更を破棄し、意思決定ツリーを最後にアクティブ化したバージョンに戻します。

始める前に

必要なロール：admin、sn_gd_core.decision_tree_author

手順

1. [すべて] > [ガイド付きデシジョン] > [意思決定ツリー]に移動します。
2. 意思決定ツリーをリストから選択します。
3. [ビルダーで開く] を選択します。
4. その他のオプションアイコン (⋮) を選択し、[最新バージョンを破棄 **(Discard latest version)**] を選択します。

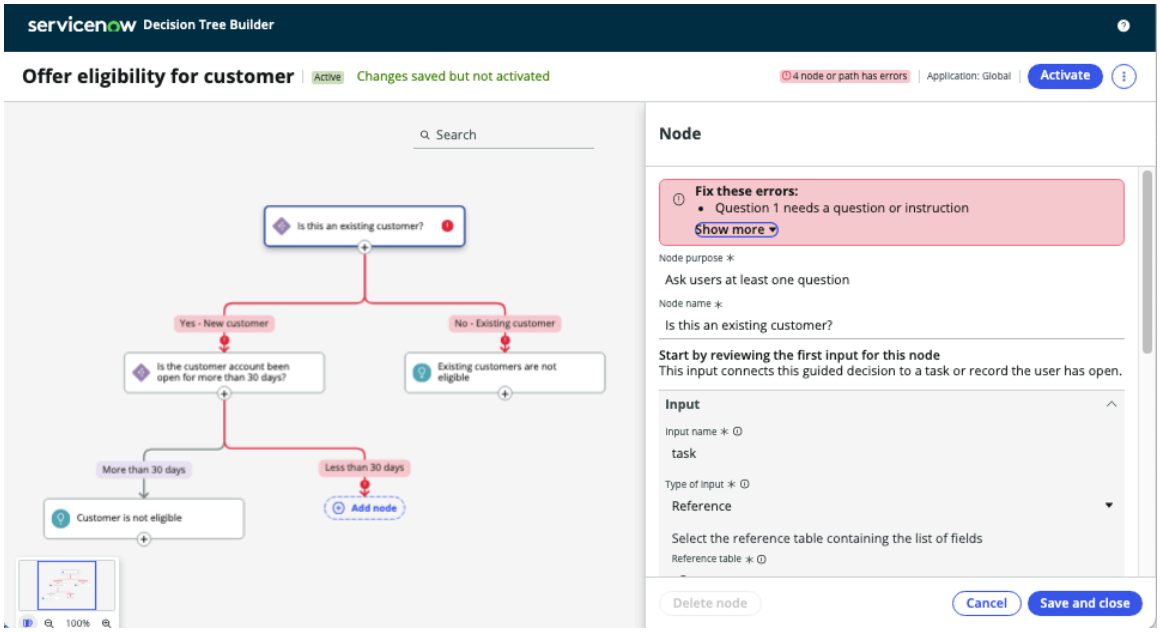
タスクの結果

意思決定ツリーは、最後にアクティブ化されたバージョンに戻ります。

ディシジョンツリービルダー での検証エラー通知

ディシジョンツリービルダー で意思決定ツリーをビルドしてアクティブ化する際に発生する可能性のあるエラーを通知することで、エラーから簡単に復旧することができます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



エラー表示

ノードまたはパスに欠損値または誤った構成がある場合、ノードまたはパスを保存するときや意思決定ツリーをアクティブ化するときに、検証でエラーが表示されることがあります。

エラーは次の方法で示されます。

- エラーのあるノードとパス上のエラーアイコン
- エラーが発生したノードとパスの数を右上隅に示しているラベル
- 選択したノードまたはパスのエラーリストを表示するサイドパネルのアラートメッセージ

さまざまなノードとパスのエラー、およびエラーからの復旧方法の詳細については、「妥当性検証エラー」を参照してください。

妥当性検証エラー

要素の保存中または意思決定ツリーのアクティブ化中に、ノードとパスの情報の欠落や不正確な情報があると、いくつかのタイプのエラーが表示されます。

質問ノードエラー

質問ノードのエラーの解決

エラーメッセージ	解決
このノードには一意の名前が必要です	[ノード名] フィールドに名前を入力します。
このノードの質問は一意である必要があります	[質問または指示 **(Question or instruction)**] フィールドに一意の質問または指示を入力します。
このノードには、ユーザーに尋ねる質問が必要です	[質問または指示 **(Question or instruction)**] フィールドに一意の質問または指示を入力します。
タスク入力には、レコードに関するデータを渡すための参照テーブルが必要です	タスク入力の [参照テーブル] フィールドでテーブルを選択して、この意思決定ツリーが実行されるレコードに関するデータを渡します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

質問ノードのエラーの解決 (続く)

エラーメッセージ	解決
質問 {番号} には質問または指示が必要です (Question {number} needs a question or instruction)	[質問または指示 **(Question or instruction)**] フィールドに質問または指示を入力します。
質問 {番号} には回答タイプが必要です (Question {number} needs an answer type)	[回答のタイプ **(Type of answer)**] フィールドで、予想される回答の入力タイプを選択します。
質問 {番号} には回答の選択肢が必要です (Question {number} needs answer choices)	選択肢の回答タイプには、選択リストが必要です。[ラベル] フィールドと [値] フィールドに値を入力してリストを構成します。選択肢はいくつでも追加できます。
質問 {番号} には回答文字列の文字数制限が必要です (Question {number} needs an answer-string character limit)	[最大文字数 **(Maximum number of characters)**] フィールドに文字数制限を入力します。
質問 {番号} の回答のタイプが存在しません (Type of answer in Question {number} doesn't exist)	[回答のタイプ **(Type of answer)**] フィールドに入力した回答タイプが有効ではありません。リストから回答のタイプを選択します。詳細については、「質問の応答タイプ」を参照してください。
質問 {番号} には、回答の選択肢テーブルと選択肢フィールドが必要です (Question {number} needs a choice table and choice fields for the answer(s))	選択肢回答タイプの [テーブルから事前定義されたリスト **(Pre-defined list from a table)**] オプションでは、選択肢を再利用するための選択肢テーブルと選択フィールドを指定する必要があります。[選択肢テーブル] フィールドおよび [選択肢フィールド] フィールドで、テーブルフィールドとリストフィールドをそれぞれ選択します。
質問 {番号} の選択肢テーブルが存在しません (Choice table in Question {number} doesn't exist)	[選択肢テーブル] フィールドに有効なテーブル名を入力します。
質問 {番号} には、回答の参照テーブルが必要です (Question {number} needs a reference table for the answer(s))	参照入力タイプでは、参照テーブルを選択する必要があります。[参照テーブル] フィールドでテーブルを選択し、別のテーブルのフィールドへの参照を格納する参照フィールドを回答タイプとして追加します。
質問 {番号} の参照テーブルが存在しません (Reference table in Question {number} doesn't exist)	[参照テーブル] フィールドに有効なテーブル名を入力します。
このノードの後にパスを追加する必要があります	質問ノードには、次の質問またはガイダンスノードを追加するためのパスが必要です。キャンバスで質問ノードに [パスを追加] アイコン⊕を選択して、新しいパスを追加します。
回答タイプが一致しないため、質問 {番号} でリンクした入力は有効ではありません。(The input you linked in Question {number} isn't valid because of mismatched answer types.) この入力のリンクを解除したり、新	前のノードで質問の回答タイプを変更すると、現在のノードの質問からの入力マッピングは無効になります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

質問ノードのエラーの解決 (続く)

エラーメッセージ	解決
しい入力をリンクしたり、この質問の回答タイプを変更したりすることができます。	1. リンクを削除して入力のリンクを解除します。 2. 前のノードで変更された回答タイプと一致するようにこの質問の回答タイプを変更するか、一致する質問を追加します。 3. [入力のリンク (Link input)] アイコン ( ) を選択して、入力をリンクします。
質問 {番号} にリンクした入力は、最近のノードの変更後、存在しなくなりました。(The input you linked to Question {number} no longer exists after recent node changes.) このエラーを修正するには、この入力のリンクを解除してください。	リンクを削除して入力のリンクを解除します。
質問 {番号} にリンクした入力は、前のノードとの参照テーブルが一致しないため、有効ではありません。(The input you linked in Question {number} isn't valid because of mismatched reference tables with a prior node.) テーブルは同じレベルまたは子レベルで一致する必要があります。	現在の質問ノードの入力テーブルが、同じレベルまたは子レベルで前のノードの入力テーブルと一致する場合にのみ、参照入力タイプをリンクできます。たとえば、タスクテーブルをタスクテーブルにリンクしたり、タスクテーブルをケーステーブル (タスクテーブルの子) にリンクしたりすることができます。 1. リンクを削除して入力のリンクを解除します。 2. 必要に応じて、同じレベルまたは子レベルで一致する参照テーブルを選択します。 3. [入力のリンク (Link input)] アイコン ( ) を選択して、参照入力を再度リンクします。

ガイダンスノードエラー

ガイダンスノードのエラーの解決

エラーメッセージ	解決
このノードには一意の名前が必要です	[ノード名] フィールドに名前を入力します。
このノードにはガイダンスが必要です (This node needs a guidance)	ガイダンスノードはガイダンスにリンクする必要があります。既存のガイダンスを選択するか、またはガイダンスを作成します。 • [ガイダンス] フィールドのリストから使用可能なガイダンスを選択します。 • [ガイダンス] フィールドで [ガイダンスを追加] アイコン ⊕ を選択して、コア UI にガイダンスを作成します。詳細については、「コア UI でのガイダンスの作成」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ガイダンスノードのエラーの解決 (続く)

エラーメッセージ	解決
このガイダンスの入力を設定する必要があります	選択したガイダンスのガイダンス入力を構成します。詳細については、「意思決定ツリーでのエージェントへのアクションの提供」を参照してください。
{ガイダンス入力名} の入力は、前のノードとの参照テーブルが一致しないため、有効ではありません。({Guidance input name} input isn't valid because of mismatched reference tables with a prior node.) テーブルは同じレベルまたは子レベルで一致する必要があります。	現在のガイダンスノードの入力テーブルが、同じレベルまたは子レベルで前のノードの入力テーブルと一致する場合にのみ、参照入力タイプをリンクできます。たとえば、タスクテーブルをタスクテーブルにリンクしたり、タスクテーブルをケーステーブル (タスクテーブルの子) にリンクしたりすることができます。 1. リンクを削除して入力のリンクを解除します。 2. (🔗) アイコンを選択して入力を再度リンクするか、静的な値を入力します。
{ガイダンス入力名} にリンクした入力は、最近のノードの変更後、存在しなくなりました。(The input you linked to {Guidance input name} no longer exists after recent node changes.) このエラーを修正するには、この入力のリンクを解除してください。	1. リンクを削除して入力のリンクを解除します。 2. [入力のリンク (Link input)] アイコン (🔗) を選択して、入力を再度リンクするか、静的な値を入力します。
以前のノードが変更されたため、このガイダンスの入力をリセットする必要があります	1. リンクを削除して入力のリンクを解除します。 2. 必要に応じて、[入力のリンク (Link input)] アイコン (🔗) を選択して、前のノードから新しい回答タイプをリンクするか、静的な値を入力します。

ノードのエラーと警告をリンクする

リンクノードのエラーの解決

エラーメッセージ	解決
このノードには一意の名前が必要です	[ノード名] フィールドに名前を入力します。
このノードには子ツリーが必要です。	リンクノードは子ツリーにリンクする必要があります。アクティブ化された意思決定ツリーを選択するか、意思決定ツリーを作成します。 • [子意思決定ツリー **(Child decision tree)**] フィールドのリストから、アクティブ化された意思決定ツリーを選択します。 • [子意思決定ツリー **(Child decision tree)**] フィールドで [意思決定ツリーを作成 (Create a decision tree)] アイコン ⊕ を選択して、コア

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

リンクノードのエラーの解決 (続く)

エラーメッセージ	解決
	UI に意思決定ツリーを作成します。詳細については、「コア UI で意思決定ツリーを作成する」を参照してください。
子意思決定ツリーの入力をこの意思決定ツリーに正しくマッピングする必要があります。	子意思決定ツリーの開始ノード入力を構成するか、[リンク入力] アイコン ( ) を選択して入力をリンクします。
{入力名} の入力は、前のノードとの参照テーブルが一致しないため、有効ではありません。テーブルは同じレベルまたは子レベルで一致する必要があります。	現在のガイダンスノードの入力テーブルが、同じレベルまたは子レベルで前のノードの入力テーブルと一致する場合にのみ、参照入力タイプをリンクできます。たとえば、タスクテーブルをタスクテーブルにリンクしたり、タスクテーブルをケーステーブル (タスクテーブルの子) にリンクしたりすることができます。 1. リンクを削除して入力のリンクを解除します。 2. ( ) アイコンを選択して入力を再度リンクするか、静的な値を入力します。

リンクノードの警告の解決

警告メッセージ	解決
以前にリンクした子意思決定ツリーが変更されました。マッピングされた入力を再確認します。	1. リンクを削除して入力のリンクを解除します。 2. 必要に応じて、[入力のリンク (Link input)] アイコン ( ) を選択して、前のノードから入力をリンクするか、静的な値を入力します。
これらのリンクされた意思決定ツリーが {子意思決定ツリー} を使用できることを確認してください。 • {親ツリーの名前 1} • {親ツリーの名前 2} • {親ツリーの名前 3}	意思決定ツリーを更新してアクティブ化する場合は、この意思決定ツリーを子ツリーとして使用する親意思決定ツリーも更新する必要があります。 1. 親意思決定ツリーを選択します。 2. 変更された子意思決定ツリーを参照するリンクノードを選択します。 3. リンクを削除して入力のリンクを解除します。 4. 必要に応じて、[入力のリンク (Link input)] アイコン ( ) を選択して、前のノードから入力をリンクするか、静的な値を入力します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

パスエラー

パスのエラーの解決

エラーメッセージ	解決
このパスには名前が必要です	[パス名] フィールドに名前を入力します。
このパスには一意のパスの優先度が必要です	[パスの優先度 **(Path priority)**] フィールドに一意の値を入力します。
このパスには、次のノードを表示するための条件が必要です	前のノードからの入力、演算子、および入力値を選択して、1 つ以上の条件を設定します。
このパスのすべての条件を完了する必要があります	前のノードからの入力、演算子、および入力値を選択して、パス内の条件を完了します。
このパスの後にノードを追加する必要があります	パスはノードにつながる必要があります。[ノードを追加] を選択して、プレースホルダーノードを質問ノードまたはガイダンスノードとして構成します。
以前のノードが変更されたため、パス条件に新しい値が必要です (The path condition needs new values because of changes in prior nodes)	前のノードからの新しい入力、演算子、および新しい入力値を選択して、パス条件を再構成します。
パス条件は前のノードで質問と回答が得られるまで定義できません	パスの親ノードで質問と回答タイプを構成します。

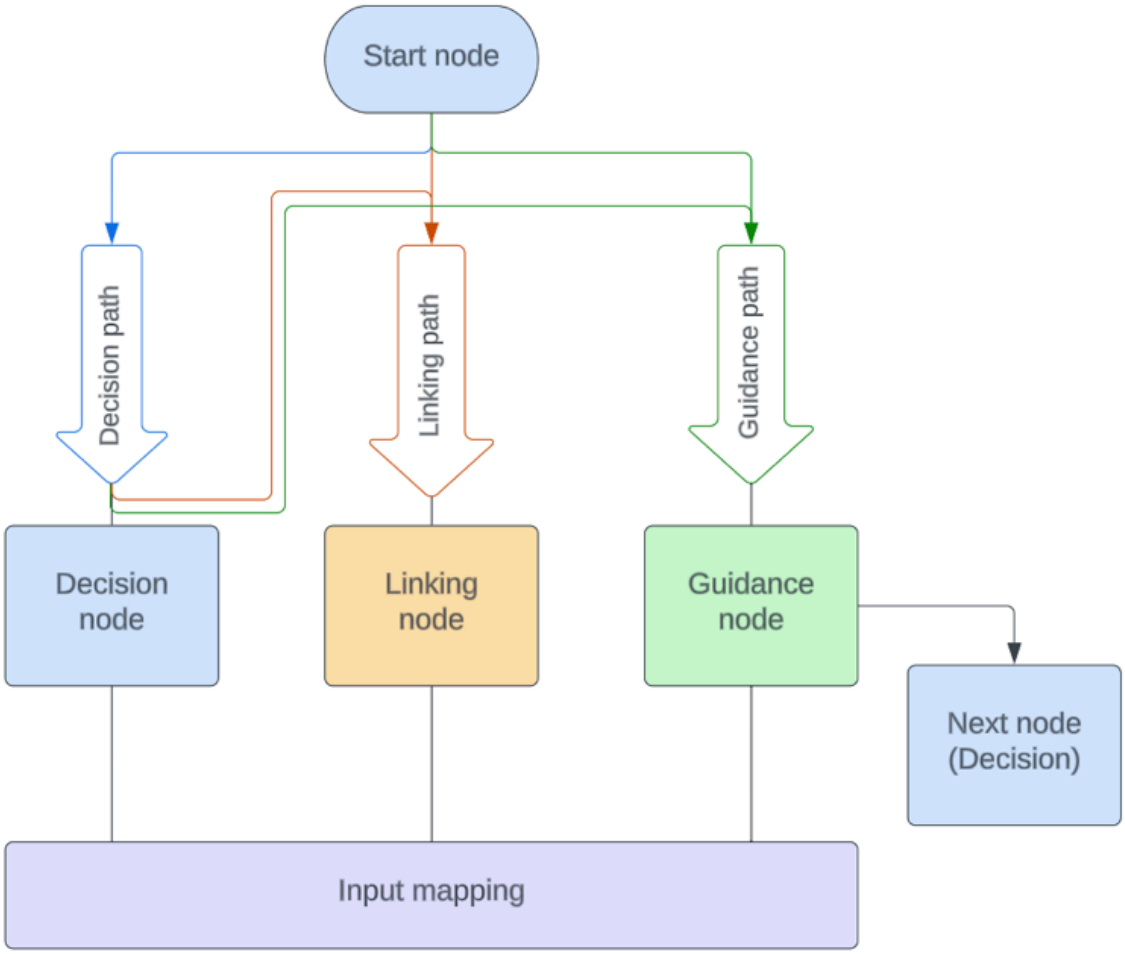
コア **UI** での意思決定ツリーの編集

コア UI で作成された意思決定ツリーを編集し、トラブルシューティングプロセスを改善または拡張できます。

注: コア UI で既存の意思決定ツリーの編集や拡張はできますが、作成はできなくなりました。新しい意思決定ツリーを作成するには、ディシジョンツリービルダーを使用します。詳細については、「ディシジョンツリービルダー内での意思決定ツリーの構成」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コア UI での意思決定ツリーの構成フロー



次の表には、コア UI で意思決定ツリーを編集するための高度な情報を示しています。

意思決定ツリーの構成ステップ

意思決定ツリーのステップ	説明
開始ノードとタスク入力の構成	各意思決定ツリーには、意思決定タイプの開始ノードとタスク入力が含まれています。タスク入力には、エージェントが作業しているレコードの参照が保存されます。詳細については、「意思決定ツリーの編集」を参照してください。 [意思決定ツリーノード] 関連リストから開始ノードを選択します。顧客に尋ねる最初の質問を追加するための入力を作成します。予想される回答の入力タイプを選択し、関連リストで回答を設定します。詳細については、「意思決定入力への質問または指示の追加」を参照してください。
意思決定パスの作成	意思決定パスを作成し、次の意思決定ノードの条件を設定します。たとえば、開始ノードの質問に対する回答を選択する条件を設定できます。ユーザーがこの回答を選択すると、意思決

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

意思決定ツリーの構成ステップ (続く)

意思決定ツリーのステップ	説明
	定ノードにつながるこのパスが使用されます。詳細については、「意思決定ツリー内の次のノードの決定」を参照してください。 意思決定ノードが自動的に作成されます。
意思決定ノードにフォローアップの質問を追加するための入力の作成	予想される回答の入力タイプを選択し、関連リストで回答を設定します。詳細については、「意思決定入力への質問または指示の追加」を参照してください。
ガイダンスパスの作成	ガイダンスパスを作成し、次のガイダンスノードの条件を設定します。たとえば、開始ノードまたは意思決定ノードの質問に対する回答を選択する条件を設定できます。ユーザーがこの回答を選択すると、このパスはガインダンスノードにつながります。詳細については、「意思決定ツリー内の次のノードの決定」を参照してください。 ガイダンスノードが自動的に作成されます。
作成したガイダンスノードの構成	顧客に解決策を示すためのガイダンスノードを構成します。ガイダンスをガイダンスノードに関連付け、ガイダンス入力を構成します。詳細については、「意思決定ツリーでのエージェントへのアクションの提供」を参照してください。
リンクパスの作成	リンクパスを作成し、その次の意思決定ツリーの条件を設定します。たとえば、意思決定ノードの質問に対する回答を選択する条件を設定できます。ユーザーがこの回答を選択すると、このパスは次の意思決定ツリーにつながります。詳細については、「意思決定ツリー内の次のノードの決定」を参照してください。 リンクノードが自動的に作成されます。
作成したリンクノードの構成	別の意思決定ツリーをこの意思決定ツリーにリンクするようにリンクノードを構成します。詳細については、「この意思決定ツリーへの別の意思決定ツリーのリンク」を参照してください。
次のノードの構成	次のノード (意思決定ノード) を構成します。 **注:** ガイダンスノードの後に別のガイダンスノードを追加することはできません。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

意思決定ツリーの構成ステップ (続く)

意思決定ツリーのステップ	説明
	• 別のガイダンスノードを追加するために、中間意思決定ノードを追加することはできます。 • この意思決定ノードの後にリンクノードを構成して、別の意思決定ツリーをリンクすることができます。 詳細については、「ガイダンスノード後の次のノードの追加」を参照してください。
あるノードから別のノードへの入力のマッピング	ソースノードとソース入力および宛先入力を選択することで、あるノードから別のノードに入力をマッピングして回答を再利用します。 ガイダンスノードで、ピルピッカーアイコン ( ) を使用して、前のノードからガイダンス入力に入力を渡して回答を再利用できます。 詳細については、「意思決定ポイントでの回答の再利用」を参照してください。

注: 任意のノードから意思決定ツリーに戻るには、[意思決定ツリ] フィールドの横にある [このレコードをプレビュー] アイコン (ⓘ) を選択し、次に[レコードを開く **(Open Record)]** を選択します。作成したすべてのノードが関連リストに表示されます。

意思決定ツリーの編集

コア UI を使用して作成した意思決定ツリーを編集し、トラブルシューティングプロセスを改善または拡張します。

始める前に

必要なロール：admin、sn_gd_core.decision_tree_author

このタスクについて

コア UI で既存の意思決定ツリーの編集や拡張はできますが、作成はできなくなりました。新しい意思決定ツリーを作成するには、ディシジョンツリービルダーを使用します。詳細については、「ディシジョンツリービルダー内での意思決定ツリーの構成」を参照してください。

手順

1. [すべて] > [ガイド付きデシジョン] > [意思決定ツリー]に移動します。
2. 意思決定ツリーをリストから選択します。
3. フォームで、必要に応じてフィールドを編集します。

意思決定ツリーフォーム

フィールド	説明
名前	意思決定ツリーの内部名。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: この名前の意思決定ツリーの開始ノードが作成されます。
アクションラベル	推奨アクションカードのアクションへのコールボタンのラベル。
説明	推奨アクションカードに表示する意思決定ツリーの説明。
開始ノード	開始ノードの参照
タイトル	エンドユーザーまたはエージェントのワークスペースに表示される意思決定ツリーの外部名。 [タイトル] フィールドが空の場合、内部名は 推奨アクション カードに外部名として表示されます。
却下ボタンの表示 (Show a dismiss button)	意思決定ツリーのフローをキャンセルする [却下] ボタンを表示または非表示にします。このフィールドはデフォルトでオンになっています。

4. [更新] を選択します。

次のタスク
意思決定入力への質問または指示の追加

意思決定入力への質問または指示の追加

意思決定ノードごとに意思決定入力を作成します。意思決定入力は質問の形式でワークスペースに表示され、サービスエージェントがそれに回答します。

始める前に
必要なロール：admin、sn_gd_core.decision_tree_author

意思決定パスを最初に作成します。意思決定ノードは、意思決定パスと同じ名前で自動的に作成されます。

このタスクについて
意思決定ノードには、回答タイプが異なる 1 つまたは複数の質問を含めることができます。

コア UI で既存の意思決定ツリーの編集や拡張はできますが、作成はできなくなりました。新しい意思決定ツリーを作成するには、ディシジョンツリービルダーを使用します。詳細については、「ディシジョンツリービルダー内での意思決定ツリーの構成」を参照してください。

手順

1. [すべて] > [ガイド付きデシジョン] > [意思決定ツリー]に移動します。
2. 意思決定ツリーをリストから選択します。
3. 開始ノードまたは任意の意思決定ノードを選択します。
4. [入力の作成] を選択します。
5. [タイプ] フィールドで意思決定入力のタイプを選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注: [タイプ] フィールドでは、多くの入力タイプにアクセスできます。次の表に記載されている推奨入力タイプを 1 つだけ選択してください。

入力タイプ

フィールド	説明
選択肢	選択肢のリスト 選択リストの仕様：選択リストのタイプ。 選択リストを作成するには、[選択肢] 関連リストで [新規] をクリックします。
日付	「YYYY-MM-DD」形式の日付
日付/時刻	「YYYY-MM-DD HH:MM:SS」形式の日時
10 進数	小数点以下の桁がある数値
整数	小数点以下の桁がない数値
参照	別のテーブルからフィールドへの参照 ◦ 参照：フィールドを選択するための参照テーブル。 ◦ 参照修飾の条件：検索結果をフィルタリングする条件。 たとえば、インシデントテーブルの [発信者] フィールドは、ユーザー [sys_user] テーブルへの参照です。
文字列	テキストの行 最大文字数 **(Maximum number of characters)**：文字列の長さを指定するオプション
True/False	チェックボックスフィールド

6. [ラベル] フィールドに、顧客への質問または指示を入力します。
7. [送信] を選択します。

次のタスク
意思決定ツリー内の次のノードの決定

意思決定ツリー内の次のノードの決定

意思決定ツリー内の次のノードの条件と優先順位を設定するパスを作成します。

始める前に
必要なロール：admin、sn_gd_core.decision_tree_author

このタスクについて
サービスエージェントによる質問への回答に基づいて、意思決定パスはエージェントを次の意思決定ノードにガイドし、ガイダンスパスはエージェントを次のガイダンスノードにガイドし、リンクパスはエージェントを次のリンクノードにガイドします。

コア UI で既存の意思決定ツリーの編集や拡張はできますが、作成はできなくなりました。新しい意思決定ツリーを作成するには、ディシジョンツリービルダーを使用します。詳細については、「ディシジョンツリービルダー内での意思決定ツリーの構成」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [すべて] > [ガイド付きデシジョン] > [意思決定ツリー]に移動します。
2. 意思決定ツリーをリストから選択します。
3. 開始ノードまたは意思決定ノードを選択します。
4. 次のアクションのいずれかを選択します。

アクション	説明
意思決定パスの作成	このノードを次の意思決定ノードにリンクする意思決定パスを作成します。意思決定ノードが自動的に作成されます。
ガイダンスパスの作成	このノードを次のガイダンスノードにリンクするガイダンスパスを作成します。ガイダンスノードが自動的に作成されます。
リンクパスを作成	このノードを次のリンクノードにリンクする意思決定パスを作成します。リンクノードが自動的に作成されます。

5. [ラベル] フィールドに、パスのラベルを入力します。
6. [順序] フィールドに、このパスの優先順位を入力します。
   優先順位の値が最も小さいパスが最初に実行されます。
7. このパスに、次のノードを表示する条件を設定します。

   パスのタイプと説明

パス	説明
意思決定パス	意思決定パスには、エージェントに対して次の質問をいつ表示するかという条件が含まれています。
ガイダンスパス	ガイダンスパスには、問題の解決策を提供するガイダンスをエージェントに対していつ表示するかという条件が含まれています。
リンクパス	リンクパスには、次の意思決定ツリーをいつ実行するかという条件が含まれています。

   直接の親ノードの入力にアクセスできるのは、パスの条件を設定しているときのみです。

8. [更新] を選択します。

   注: 意思決定、ガイダンスパス、またはリンクパスは必要なだけいくつでも作成できます。

次のタスク
意思決定ツリーのビルドを続行します。

- 意思決定入力への質問または指示の追加
- 意思決定ツリーでのエージェントへのアクションの提供
- この意思決定ツリーへの別の意思決定ツリーのリンク

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

意思決定ツリーでのエージェントへのアクションの提供

サービスエージェントが顧客の問題を解決またはエスカレートするためのアクションを実行できるように、ガイダンスをガイダンスノードに関連付けます。

始める前に
必要なロール：admin、sn_gd_core.decision_tree_author

最初にガイダンスパスを作成します。ガイダンスノードは、ガイダンスパスと同じ名前で自動的に作成されます。

このタスクについて
ガイダンスは、意思決定ツリーの結果です。

新しいガイダンスを作成するか、リストからガイダンスを選択することができます。デフォルトで使用可能なガイダンスの完全なリストについては、「ガイド付きディシジョン Experience とともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。必要に応じて、ガイダンス入力を入力できます。

コア UI で既存の意思決定ツリーの編集や拡張はできますが、作成はできなくなりました。新しい意思決定ツリーを作成するには、ディシジョンツリービルダーを使用します。詳細については、「ディシジョンツリービルダー内での意思決定ツリーの構成」を参照してください。

手順

1. [すべて] > [ガイド付きデシジョン] > [意思決定ツリー]に移動します。
2. 意思決定ツリーをリストから選択します。
3. 作成されたガイダンスノードを選択します。
4. [ガイダンス] フィールドで、ガイダンスノードに関連付けるガイダンスを選択します。
5. 選択したガイダンスに応じて、必要に応じてガイダンス入力を入力します。

   注: [ナレッジ記事を添付] ガイダンスを選択した場合は、リンクするナレッジ記事を入力します。

   [解決策の提供 (Provide Resolution)] ガイダンスを選択した場合は、ケース、解決メモ、および解決コードを入力します。

   [作業指示書を作成] ガイダンスを選択した場合は、リンクするタスクを入力します。

6. [更新] を選択します。

次のタスク
開始ノードのタスク入力のガイダンスへのリンク

開始ノードのタスク入力のガイダンスへのリンク

レコード情報を渡すために、開始ノードのタスク入力をガイダンスのタスク入力にリンクします。

始める前に
必要なロール：admin、sn_gd_core.decision_tree_author

このタスクについて
開始ノードのタスク入力には、エージェントがワークスペースで作業しているレコードの参照が保持されます。たとえば、KB 記事をケースに関連付ける場合はケース番号が必要です。

コア UI で既存の意思決定ツリーの編集や拡張はできますが、作成はできなくなりました。新しい意思決定ツリーを作成するには、ディシジョンツリービルダーを使用します。詳細については、「ディシジョンツリービルダー内での意思決定ツリーの構成」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [すべて] > [ガイド付きデシジョン] > [意思決定ツリー]に移動します。
2. 意思決定ツリーをリストから選択します。
3. 作成されたガイダンスノードを選択します。
4. [決定入力マッピングを作成] を選択します。
5. [ソースノード] フィールドで、意思決定ツリーの開始ノードを選択します。
6. [ソース入力] フィールドで、タスク入力を選択します。
7. [宛先入力] フィールドで、ガイダンスに関連付けられているタスク入力を選択します。

   注: [宛先ノード] には、入力マッピングのコピー元にした意思決定ノードの値が自動的に入力されます。

8. [送信] を選択します。

この意思決定ツリーへの別の意思決定ツリーのリンク

特定の条件が満たされたときに、リンクノードで意思決定ツリーをネストしたり呼び出したりします。複雑なトラブルシューティングを実行する場合、ガイダンス出力とネストされたツリーを使用します。

始める前に
必要なロール：admin、sn_gd_core.decision_tree_author

最初にリンクパスを作成します。リンクノードは、リンクパスと同じ名前で自動的に作成されます。

このタスクについて
リンクパスで指定された特定の条件が満たされると、リンクされた意思決定ツリーの実行が開始されます。リンクノードは、次の意思決定ツリーの開始ノードへの参照を保持します。

コア UI で既存の意思決定ツリーの編集や拡張はできますが、作成はできなくなりました。新しい意思決定ツリーを作成するには、ディシジョンツリービルダーを使用します。詳細については、「ディシジョンツリービルダー内での意思決定ツリーの構成」を参照してください。

手順

1. [すべて] > [ガイド付きデシジョン] > [意思決定ツリー]に移動します。
2. 意思決定ツリーをリストから選択します。
3. リンクノードを選択します。
4. [リンクされた意思決定ツリー] フィールドのリストから、利用可能な意思決定ツリーを選択します。
5. [更新] を選択します。

ガイダンスノード後の次のノードの追加

ガイダンスノード後の次のノード (意思決定ノード) を追加します。次のノードが構成されている場合、エージェントがガイダンスを実行し、ガイダンス履歴が完了として記録された後に、デシジョンツリーの実行が継続されます。

始める前に
必要なロール：admin、sn_gd_core.decision_tree_author

このタスクについて
ガイダンスノードの後に追加できるのは意思決定ノードのみです。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 別のガイダンスノードを追加するために、中間意思決定ノードを追加することはできます。
- この意思決定ノードの後にリンクノードを構成して、別の意思決定ツリーをリンクすることができます。

コア UI で既存の意思決定ツリーの編集や拡張はできますが、作成はできなくなりました。新しい意思決定ツリーを作成するには、ディシジョンツリービルダーを使用します。詳細については、「ディシジョンツリービルダー内での意思決定ツリーの構成」を参照してください。

手順

1. [すべて] > [ガイド付きデシジョン] > [意思決定ツリー]に移動します。
2. 意思決定ツリーをリストから選択します。
3. ガイダンスノードを選択します。
4. [次のノードを設定] を選択します。
5. [ラベル] フィールドに、次の決定ノードの名前を入力します。
6. [更新] を選択します。

次のタスク

意思決定ツリーのビルドを続行します。

- 意思決定入力への質問または指示の追加
- 意思決定ツリー内の次のノードの決定

意思決定ポイントでの回答の再利用

前のノードからの回答を再利用するため、入力マッピングを作成します。たとえば、ローン申請を処理する意思決定ツリーでは、複数の意思決定ポイントで顧客の給与に関連する入力を再利用して、ローンの適格性を判断できます。

始める前に

必要なロール：admin、sn_gd_core.decision_tree_author

このタスクについて

意思決定ノードまたはガイダンスノードの入力マッピングの詳細については、「意思決定ツリーノードの入力のリンク」を参照してください。

マッピングされた入力を使用してパス条件を作成できます。

コア UI で既存の意思決定ツリーの編集や拡張はできますが、作成はできなくなりました。新しい意思決定ツリーを作成するには、ディシジョンツリービルダーを使用します。詳細については、「ディシジョンツリービルダー内での意思決定ツリーの構成」を参照してください。

手順

1. [すべて] > [ガイド付きデシジョン] > [意思決定ツリー]に移動します。
2. 入力を再利用する必要がある意思決定ノードまたはガイダンスノードを選択します。
3. [決定入力マッピングを作成] をクリックします。
4. [ソースノード] フィールドで、コピー元のノードを選択します。
5. [ソース入力] フィールドで、コピーするノード入力を選択します。
6. [宛先入力] フィールドで、値をコピーするノード入力を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注: [宛先ノード] には、入力マッピングの作成対象のノードの値が自動的に入力されます。

7. [送信] を選択します。

意思決定ツリーの削除

意思決定ツリーとすべての関連バージョンレコードを削除します。意思決定ツリーのバージョン、ノード、パスなどの関連レコードがすべて削除されます。

始める前に
必要なロール：admin、sn_gd_core.decision_tree_author

手順

1. [すべて] > [ガイド付きデシジョン] > [意思決定ツリー]に移動します。
2. 意思決定ツリーをリストから選択します。
3. [削除] を選択します。

ガイド付きディシジョン を 推奨アクション に追加

ガイド付きディシジョン Experience アプリケーションを使用してディシジョンツリーを 推奨アクション に追加し、カスタマーサービスエージェントがそのディシジョンツリーを操作しながらケースを効率的に解決できるようにします。

始める前に
推奨アクション アプリケーション (sn_nb_action) がインストールされていることを確認します。

必要なロール：sn_nb_action.next_best_action_author、admin

手順

1. [すべて] > [推奨アクション] > [コンテキスト]に移動します。
2. テーブルのコンテキストを作成します。
   コンテキストを使用して、エージェントはそのテーブルのレコードの推奨アクションを表示できます。
3. コンテキストのルールを作成します。
   ルールは、コンテキストに適用される一連の条件であり、コンテキストテーブルのレコードの推奨アクションがいつ表示されるかを決定します。
4. ディシジョンツリータイプの推奨事項を作成します。
   推奨事項は、エージェントにアクションを提案する方法です。

関連情報

ガイド付きディシジョン の構成

ガイダンスと意思決定ツリーの構成

ガイド付きディシジョン のプレイブックへの追加

ガイド付きディシジョン Experience アプリケーションを使用してディシジョンツリーをプレイブックに追加し、カスタマーサービスエージェントがそのディシジョンツリーを操作しながらケースを効率的に解決できるようにします。

始める前に
必要なロール：admin、pd_content_author

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
Playbook は、プロセスを定義する一連のステップです。ディシジョンツリーは、プレイブック内のステップの 1 つとして追加できます。

プレイブックは、プロセスオートメーションデザイナーの各プレイブックに定義されているトリガー定義に基づいて、エージェントワークスペースのケースに表示されます。詳細については、「プロセスオートメーションデザイナー」を参照してください。カスタマーサービスエージェントが作業しているケースのコンテキストに基づいて、プレイブックと関連するディシジョンツリーが表示されます。

カスタマーサービス管理 (CSM) 用プレイブックの詳細については、「カスタマーサービス管理向けプレイブック」を参照してください。

手順

1. [すべて] > [プロセス自動化] > [プロセスオートメーションデザイナー]に移動します。
   プロセスオートメーションデザイナー が新しいタブで開きます。
2. ディシジョンツリーを追加するプロセスを選択します。
3. [アクティビティを追加] を選択します。
4. [ガイド付きデシジョンエクスペリエンス] > [ガイド付きデシジョン]を選択します。
5. [詳細] タブで、アクティビティの基本的な詳細を入力します。

オプション	説明
ラベル	アクティビティの一意の名前です。この名前は、プレイブックのユーザー向けビューに表示されます。
説明	アクティビティの説明です。
実行条件	アクティビティの開始後、アクティビティは特定の条件が満たされた場合にのみ実行されます。
開始時期	アクティビティを開始する必要がある時点のオプションです。 ◦前回の後：直前のアクティビティのステータスが [スキップ] または [完了] になると、このアクティビティが開始されます。 ◦即時：ステージの実行が開始されると、このアクティビティが開始されます。アクティビティは、先行するアクティビティのステータスの影響を受けません。 ◦前回を含む：直前のアクティビティが実行を開始すると、このアクティビティが開始されます。

6. [すべてのプロパティを表示] を選択します。
7. [自動化] タブの [ディシジョンツリー] フィールドで、ガイド付きデシジョンに追加するディシジョンツリーを選択します。
8. [完了] を選択します。
9. メインヘッダーで [アクティブ化]を選択します。
   トリガーされたときに実行されるように、プロセスを有効化して公開します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果
ディシジョンツリーがプレイブックに追加されます。ケースのコンテキストに応じて、カスタマーサービスエージェントは、エージェントワークスペース のケースからディシジョンツリーにアクセスできます。

関連情報
- ガイド付きディシジョン の構成
- ガイダンスと意思決定ツリーの構成

ガイド付きディシジョン を サービスポータル に追加
内部ユーザーが問題のトラブルシューティングを行えるように、サービスポータル にディシジョンツリーを追加するページを作成または編集します。

始める前に
サービスポータル ページに追加するディシジョンツリーが存在している必要があります。詳細については、「ディシジョンツリービルダー内での意思決定ツリーの構成」を参照してください。

必要なロール：sp_admin または admin

このタスクについて
これらの手順は、コーディング経験がほとんどまたはまったくないユーザーを対象としています。

手順
1. [すべて] > [サービスポータル] > [サービスポータル設定]に移動します。
2. [デザイナー] を選択します。
3. サービスポータル デザイナーから、既存ページを選択するか、新しいページを追加します。

オプション	アクション
既存ページの使用	ページを選択します。
ページを追加	a. [新規ページを追加する] を選択します。 b. ページタイトルと ID を入力します。 c. [送信] を選択します。

4. [レイアウト] の [コンテナ] を選択してページ上にドラッグし、ウィジェットを追加する領域を作成します。
5. [ウィジェット] タブの [フィルターウィジェット] フィールドで、ディシジョンツリー：ビジュアライザーウィジェットを探し、そのウィジェットをレイアウトにドラッグします。
6. 編集アイコン ( ) を選択します。
7. ディシジョンツリー ID を入力します。
   a. ディシジョンツリーレコードで、[他のアクション] アイコン ( ) を選択します。
   b. メニューで **[Copy sys_id]** を選択します。
8. [保存] を選択します。

次のタスク
ディシジョンツリーのテーマを サービスポータル に一致させる場合は、UX テーマを適用して既存のテーマを変更できます。詳細については、「意思決定ツリーコンポーネントのテーマを サービスポータル ページに合わせる」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関連情報

ガイド付きディシジョン の構成

ガイダンスと意思決定ツリーの構成

意思決定ツリーコンポーネントのテーマを サービスポータル ページに合わせる

サービスポータル のテーマに合わせて、意思決定ツリーコンポーネントのテーマをカスタマイズします。

始める前に

意思決定ツリーコンポーネントのテーマを サービスポータル のテーマに合わせるためには、バリアント UX のテーマが存在している必要があります。詳細については、「UI ビルダーエクスペリエンスの表示スタイルの管理」を参照してください。

必要なロール：sp_admin または admin

手順

1. [すべて] > [システムプロパティ] > [すべてのプロパティ]に移動します。
2. [検索] フィールドに「`ux_portal_theme_to_uib_theme_mapping`」と入力し、レコードを選択します。
3. ux_portal_theme_to_uib_theme_mapping レコードから [名前] フィールドの値をコピーします。
   [名前] フィールドには、既存のポータルテーマ ID が追加されたシステムプロパティ名が含まれます
   (例：`ux_portal_theme_to_uib_theme_mapping.f548bd34845a1110f87767389929c667`)。
4. [新規] を選択して、システムプロパティを作成します。
5. [サフィックス **(Suffix)]** フィールドに、コピーした値を貼り付けます。
6. 適用するテーマの UX テーマ ID を [値] フィールドに入力します。
   a. UX テーマのレコードで、[他のアクション] アイコン ( ) を選択します。
   b. メニューで **[Copy sys_id]** を選択します。
7. [更新] を選択します。

タスクの結果

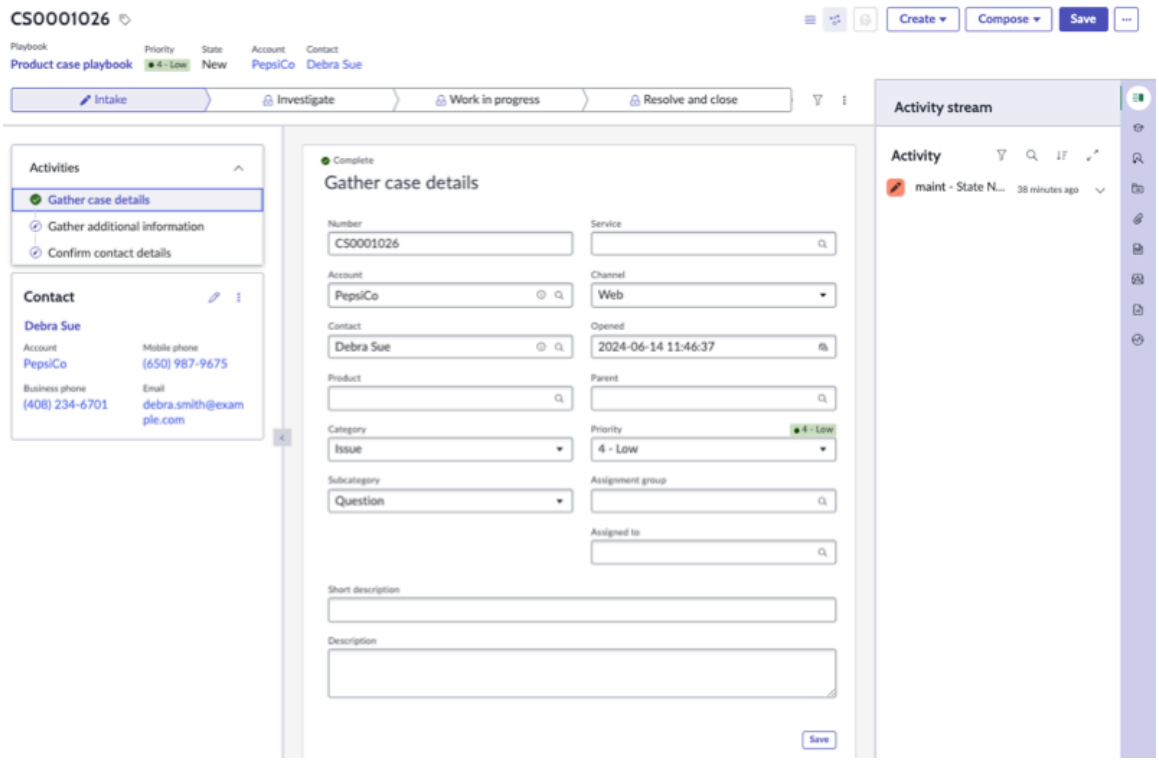
サービスポータル のテーマが意思決定ツリーコンポーネントに適用されます。

カスタマーサービス管理 **(CSM)**のプレイブック

プレイブックは、特定のタイプのケースを解決するためのステップバイステップのガイダンスを提供します。エージェントは、CSM 構成可能ワークスペースのプレイブックに従い、ガイド付きアクティビティを完了して顧客の問題を解決できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

水平ステージを備えたプレイブック



概要

プレイブック は、ビジネスプロセスを通じてユーザーを導くための手順、戦略、およびガイダンスを含むエンドツーエンドのワークフローです。プレイブックは、タスク指向のビューでワークフローを視覚化し、一連のタスクを通じてユーザーをガイドします。

プレイブックはワークフローを取得し、複数のステージに分割します。プレイブックの各ステージには、エージェントが完了する一連のアクティビティの論理グループが含まれています。ステージには、ステージまたはアクティビティが完了したときに顧客にメールを送信するなど、自動化されたアクティビティを含めることもできます。

プレイブックには次が含まれます。

- ユーザーが特定の目標を達成するために完了する必要がある一連の手順と、それらの手順を完了するために必要なガイダンス。
- 1 つ以上のステージ、またはタスクのグループ、および各ステージ内の一連のアクティビティ。

プレイブックは、ワークフロースタジオ アプリケーションで作成されます。ワークスペースにプレイブックを表示するページは、UI ビルダー アプリケーションで作成されます。エージェントは、CSM 構成可能ワークスペースのプレイブックを使用してアクティビティを完了します。エンドユーザーは、サービスポータルからプレイブックを使用して要求を作成したり、情報を提供したりすることもできます。詳細については、このトピックの次のセクションを参照してください。

- 「プレイブックのユーザーとツール」
- 「プレイブックの作成と構成」

プレイブックのユーザーとツール

次の表では、プレイブックの作成、構成、および使用に関連するさまざまなユーザーロールについて説明します。また、これらの各ロールで使用されるツールとアプリケーションについても説明します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プレイブックのユーザーロールとツール

ユーザーロール	ツール/アプリケーション
プレイブック管理者 [playbook.admin]	ワークフロースタジオ アプリケーションを使用して、プレイブックを作成、構成、および監視します。 ワークフロースタジオは、プレイブックオーナーがプレイブックをビルドするための設計環境です。
プレイブックエクスペリエンス管理者 [playbook_experience.admin]	プレイブックエクスペリエンス アプリケーションを使用して、プレイブックエクスペリエンスレコードを作成します。これらのレコードは、プレイブック内でプレイブックアクティビティがどのように表示されるかを定義します。
UI ビルダー管理者 [ui_builder_admin]	UI ビルダー アプリケーションを使用して、CSM 構成可能ワークスペースでプレイブックを表示するページを作成またはカスタマイズします。 UI ビルダーは、Web ユーザーインターフェイスビルダーです。UI ビルダー管理者ロールを持つユーザーは、このツールを使用してページを作成します。これらのページは、ワークスペースユーザーインターフェイスを構成するコンポーネントのコレクションです。 **注:** UI ビルダー管理者は、プレイブックページテンプレートをプレイブックページ作成の開始点として使用できます。
カスタマーサービスエージェント [sn_customerservice_agent]	CSM 構成可能ワークスペースのプレイブックを使用して、アクティビティを完了し、ケースを解決します。 プレイブックランタイムエクスペリエンスでは、エージェントなどのエンドユーザーがプレイブックに従ってビジネスプロセスを完成させます。
エンドユーザー [sn_customerservice.customer]	プレイブックを使用して、ケースを作成し、要求された情報を提供し、アサインされたタスクを完了します。詳細については、「Playbooks for portals (ポータル向けプレイブック)」を参照してください。

プレイブックの作成と構成

プレイブックの作成と構成には、さまざまなツールとアプリケーションが使用されます。プレイブックは、ワークフロースタジオアプリケーションを使用して作成されます。プレイブックの構成の一部は、プレイブックコンポーネント構成の一部として UI ビルダーで実行されます。追加設定は、コア UI のプレイブックエクスペリエンスレコードで構成できます。このような設定として、プレイブックアクティビティビューの選択や、プレイブックのステージとアクティビティのヴィジビリティに関する構成が挙げられます。詳細については、「Configure Playbooks for Customer Service Management (カスタマーサービス管理向けプレイブックの構成)」を参照してください。

構成タスクとツール

ツール	タスク
ワークフロースタジオ	ワークフロースタジオは、プレイブックオーナー (playbook.admin ロールを持つユーザー) がプレイブックをビル

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

構成タスクとツール (続く)

ツール	タスク
	ドするための設計環境です。詳細は、以下のトピックを参照してください。 • 「Exploring Workflow Studio (ワークフロースタジオの詳細)」 • 「Getting started with Playbooks (プレイブックの概要)」
プレイブックエクスペリエンス	プレイブックエクスペリエンスレコードは、プレイブック内でプレイブックアクティビティがどのように表示されるかを定義します。 • playbook_experience.admin ロールを持つユーザーは、プレイブックエクスペリエンスレコードを作成できます。 • ui_builder_admin ロールを持つユーザーは、UI ビルダーでプレイブックをページに追加するときにプレイブックエクスペリエンスを選択できます。 プレイブックエクスペリエンスレコードには、ユーザーロールやアクティビティステータスに基づいたプレイブックアクティビティの非表示や表示など、プレイブックのステージとアクティビティのヴィジビリティに関する設定が含まれます。
UI ビルダー	ui_builder_admin ロールを持つユーザーは、UI ビルダーを使用してページを作成またはカスタマイズできます。これらのページは、ワークスペースユーザーインターフェイスを構成するコンポーネントのコレクションです。UI ビルダーのプレイブック構成タスクには、次のようなものがあります。 • プレイブックアクティビティビューの選択：アクティビティビューは、ステージとアクティビティがプレイブックにどのように表示されるかを決定します。UI ビルダーのプレイブックコンポーネント構成でプレイブックアクティビティビューを選択します。 • プレイブックエクスペリエンスの選択：プレイブックエクスペリエンスによって、ワークスペースでプレイブックがレンダリングされる方法が決まります。プレイブックエクスペリエンスを使用すると、プレイブックのルックアンドフィールをカスタマイズしたり、ユーザーアクションをマップしたり、アクティビティを上書きしたりできます。UI ビルダーでプレイブックをページに追加するときにプレイブックエクスペリエンスを選択します。 • コンパクトモードを使用するようにプレイブックを構成：コンパクトモードでは、プレイブックはコンテキストサイドパネルに表示されます。エージェントは、レコードページの他の情報を表示しながら、サイドパネルでプレイブックアクティビティを完了できます。UI ビルダーのプレイブックコンポーネント構成でコンパクトモードを使用するようにプレイブックを構成します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プレイブックの使用

カスタマーサービスエージェントは、プレイブックのガイダンスに従って、特定のタイプのケースを解決するために必要なタスクとアクティビティを完了することができます。

プレイブックは複数のステージで構成され、各ステージは、エージェントが完了する 1 つ以上のアクティビティで構成されています。プレイブックを使用すると、エージェントは次のことができます。

- ステージとアクティビティを表示する。
- アクティビティを選択し、そのアクティビティを完了するために必要な作業を実行する。
- アクティビティを完了としてマークし、次のアクティビティまたはステージに移動する。
- ケースを解決するために必要なステージとアクティビティを完了する。

詳細については、「Using Playbooks for Customer Service Management (カスタマーサービス管理向けプレイブックの使用)」を参照してください。

プレイブックアプリケーション

カスタマーサービス管理 (CSM)でプレイブックを作成して使用できるように、複数のアプリケーションが用意されています。プラグインと依存関係の詳細については、以下の「プレイブックプラグイン」を参照してください。

カスタマーサービス管理 **(CSM)** プレイブックアプリケーション

アプリケーション	説明
カスタマーサービス管理 (CSM)向けプレイブック	このアプリケーションを使用して、個々のビジネスニーズに基づいてプレイブックを作成またはカスタマイズします。ケースタイプまたは基本的なカスタマーサービスケースをサポートするプレイブックを作成します。
Case Playbook for Onboarding	このアプリケーションを使用して、新規顧客を引き受けたり、新規製品の顧客を登録したりするためのプロセスを管理します。オンボーディングケースは、製品やサービスの選択など、新しい顧客の詳細をキャプチャします。
Case Playbook for Complaints	このアプリケーションを使用して、顧客からの苦情を処理するプロセスを管理します。苦情ケースは、顧客から報告された問題の詳細と予期される解決策をキャプチャします。
製品サポートのケースプレイブック	このアプリケーションを使用して、製品の問題を解決するために必要な手順に沿ってエージェントをガイドします。製品サポートケースは、顧客、製品、および報告された問題に関する情報をキャプチャします。

プレイブックプラグイン

カスタマーサービス管理 (CSM) 用プレイブックプラグイン (sn_csm_playbook) は、ServiceNow Store から入手できます。このプラグインには次のプラグインが必要です。

- カスタマーサービス (com.sn_customerservice)
- 動的関連レコード (com.snc.uib.sn_dyn_rel_rec)
- プレイブックエクスペリエンス (com.playbook_experience)

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のプレイブックアプリケーションは、カスタマーサービス管理 (CSM)で使用できます。これらは、ServiceNow Store から入手可能です。

- Case Playbook for Onboarding
- Case Playbook for Complaints
- 製品サポートのケースプレイブック

これらのプレイブックには次のプラグインが必要です。

- カスタマーサービス管理 (CSM) 用プレイブック (com.sn_csm_playbook)
- カスタマーサービスケースタイプ (com.snc.csm_case_types)

ServiceNow Store からアプリを要求

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

関連情報

- カスタムプレイブックユーザーエクスペリエンスの設定
- プレイブックとやり取りする
- カスタマーサービス管理 (CSM) 用 Playbook の構成
- カスタマーサービス管理 (CSM) 用 Playbook の使用

プレイブックのレイアウトと機能

プレイブックには、プレイブックステージピッカー、アクティビティピッカー、アクティビティビューアーなど、エージェントがアクティビティを完了してケースを解決するために使用するいくつかの機能が含まれています。UI ビルダーで作成されたレコードページによって、これらのプレイブック機能が CSM 構成可能ワークスペースでどのように表示されるかが決まります。

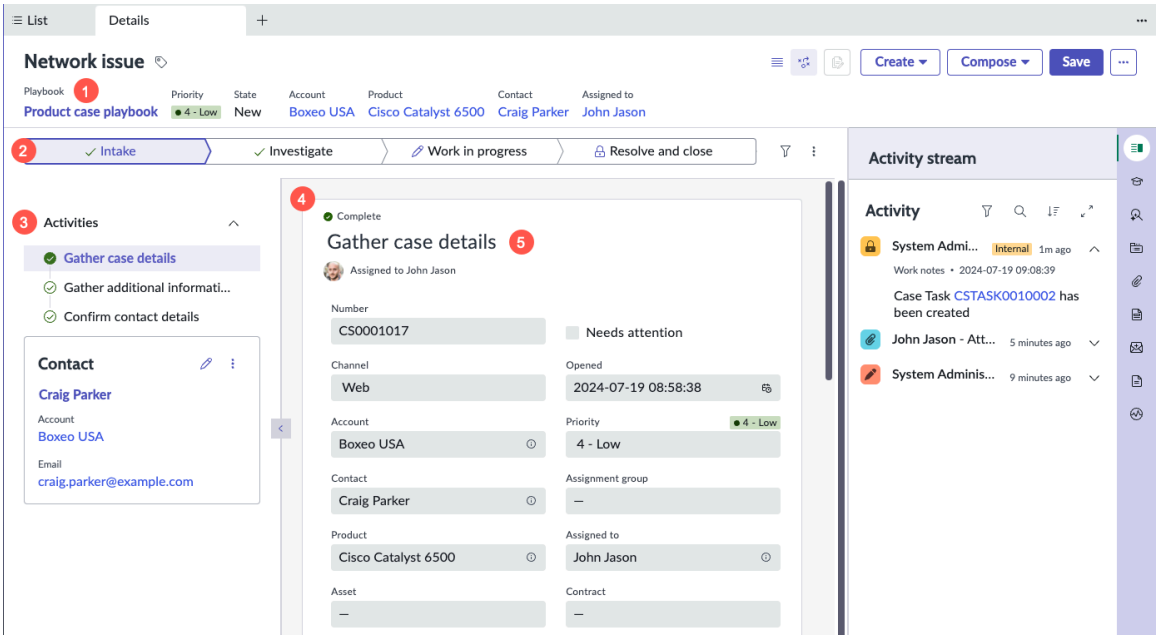
水平方向および垂直方向のプレイブックを含む UI ビルダーのページテンプレートとレコードページは、カスタマーサービス管理向けプレイブックアプリケーション [com.sn_csm_playbook] で利用できます。

レコードページを使用する方法の詳細については、次のトピックを参照してください。

- ケースプレイブック：水平ステージレコードページ
- ケースプレイブック：垂直ステージレコードページ

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

水平ステージピッカーを備えたプレイブック



プレイブックのレイアウトと機能

吹き出し	プレイブックの機能	説明
1	プレイブック名	プレイブックの名前がページヘッダーに表示されます。
2	ステージピッカー	プレイブックには、水平または垂直のステージピッカーが含まれており、エージェントはプレイブックの内容とプレイブック内のどこにいるかを完全に把握できます。 • 水平ステージピッカーでは、ページヘッダー下のレコードページ上部にプレイブックステージが表示されます。ステージを選択すると、アクティビティピッカーにアクティビティが表示されます。 • 垂直ステージピッカーでは、レコードページの横にプレイブックのステージとアクティビティが表示されます。ステージを選択して展開し、含まれているアクティビティを表示します。
3	アクティビティピッカー	アクティビティピッカーには、現在のステージのアクティビティが表示されます。各アクティビティには、アクティビティのステータスを示すインジケーターがあります。 • 完了 • 対応中 • 残り 水平ステージピッカーでは、現在のステージのアクティビティのリストを展開または折りたたむことができます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プレイブックのレイアウトと機能 (続く)

吹き出し	プレイブックの機能	説明
		垂直ステージピッカーでは、各ステージを展開してそのステージ内のアクティビティを表示できます。 アクティビティを選択すると、アクティビティビューアーに詳細が表示されます。
4	アクティビティビューアー	アクティビティビューアーには、選択したアクティビティが表示されます。これは、エージェントが現在のアクティビティを完了するために必要な作業を実行するメイン作業領域です。
5	アクティビティカード	アクティビティカードでは、アクティビティビューアーに現在のアクティビティに関する詳細が表示されます。アクティビティのタイプに応じて、アクティビティカードには、フォームデータ、タスクステータス、SLA タイマー、添付ファイルなどの情報が表示されます。 エージェントはこのカードを使用して、フォームへの入力、チェックリストの記入、添付ファイルの追加など、各アクティビティの作業を完了できます。

プレイブックアクティビティビュー

アクティビティビューは、ステージとアクティビティがプレイブックでどのように表示されるかを決定します。

- 集中 **(Focused)**：プレイブックライフサイクルパネルのステージとアクティビティ、およびプレイブック作業領域の現在のアクティビティを表示します。
- 積み重ね **(Stacked)**：プレイブックライフサイクルパネルのステージ、およびプレイブック作業領域の現在のステージの各アクティビティのカードを表示します。

システムアドミニストレーターは、UI ビルダーで レイブックアクティビティビューを構成できます。詳細については、「 プレイブックアクティビティビューの選択」を参照してください。

プレイブックのステージ

プレイブックには、1 つ以上のステージが含まれ、ステージには 1 つ以上のアクティビティが含まれます。プレイブックの現在のステージが強調表示され、そのステージ内のアクティビティがアクティビティピッカーに表示されます。

ステージピッカーのステージには、ステージのステータスを示すアイコンが含まれています。

- チェックマーク ( ) は、ステージが完了していることを示します。
- ペンアイコン ( ) は、現在のステージを示します。
- ロックアイコン ( ) は、前のステージが完了するまでステージがロックされ開始できないことを示します。

ステージピッカーには、水平と垂直の 2 つのバージョンがあります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 水平ステージピッカーは、UI の上部に表示され、左側のパネルに永続的な情報が表示されます。水平ステージピッカーでは、現在のステージのアクティビティのリストを展開または折りたたむことができます。
- 垂直ステージピッカーは、左パネルに表示されます。垂直ステージピッカーでは、各ステージを展開してそのステージ内のアクティビティを表示できます。

プレイブックアクティビティ

アクティビティは、エージェントがプレイブックステージを完了するために完了する必要がある個々のタスクです。アクティビティピッカーには、現在のプレイブックステージのアクティビティが表示されます。アクティビティピッカーの各アクティビティには、アクティビティのステータスを示すインジケーターがあります。

- 完了 ( )
- 対応中 ( )
- 保留中 ( )
- スキップ

アクティビティを選択すると、アクティビティビューアーにそのアクティビティの詳細が表示されます。

プレイブックステージとアクティビティの操作

エージェントは、ステージピッカーとアクティビティピッカーを使用して、アサインされたロールまたはアクティビティセキュリティ構成での許可に従い、ステージとアクティビティ間を移動できます。たとえば、ケースタスクなどのアクティビティは、ユーザーごとに個別に割り当てることができます。ケースタスクエージェントロールを持つユーザーは、自分に割り当てられているケースタスクのみを表示できます。

エージェントがプレイブックを使用するレコードを開くと、現在のステージが開き、現在のアクティビティが強調表示されます。複数のアクティビティを持つステージの場合、現在のアクティビティが最初に利用可能なアクティビティになります。利用可能なアクティビティとは、完了以外のステータスのアクティビティです。

エージェントが利用可能なアクティビティを選択すると、現在のアクティビティになります。エージェントは、選択できるアクティビティが少なくとも 1 つある限り、ステージとアクティビティを任意の順序で移動できます。

注: 保留中のステージとアクティビティの可視化およびアクセシビリティは、Playbook の構成によって決まります。詳細については、「Playbook ステージとアクティビティの可視化の構成」を参照してください。

プレイブックでのキーボードナビゲーションの使用

プレイブックのステージとアクティビティを移動するには、次のキーボードキーを使用します。

- タブ キー：タブ キーを使用するとナビゲーションが開始され、ステージ、アクティビティ、およびプレイブックの作業領域間を移動できます。
- 矢印 キー：左、右、上、下の矢印キーを使用すると、プレイブックアクティビティカードのフィールドを移動できます。
- **Enter** キー：**Enter** キーを使用すると、プレイブックアクティビティカードのボタンを選択できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プレイブックアクティビティのフィルタリング

エージェントはプレイブックアクティビティをフィルタリングし、フィルター条件に一致するアクティビティを表示できます。

- プレイブックアクティビティをフィルタリングするには、フィルターアイコン ( ) を選択し、次のステータスから 1 つ以上を選択します。
  - 完了
  - 進行中
  - 保留中
  - スキップ
- フィルターをクリアするには、フィルターアイコンをもう一度選択して選択を解除します。

ステージとアクティビティのヴィジビリティの構成

admin ロールを持つユーザーは、次のようなプレイブックステージとアクティビティのヴィジビリティを構成できます。

- 保留中のステージとアクティビティの表示または非表示
- ユーザーがアクセスできないステージとアクティビティの表示または非表示

アドミニストレーターは、これらの設定をプレイブックエクスペリエンスレコードで構成します。詳細については、「プレイブックステージとアクティビティのヴィジビリティの構成」を参照してください。

プレイブックの機能

プレイブックの機能により、エージェントは顧客の問題を迅速に解決できます。これらの機能は連携して動作するため、プレイブックを使用して顧客の問題を解決することで、エージェントの全体的なエクスペリエンスが向上します。

プレイブックの機能

機能	説明
プレイブックを使用してレコードを作成する	カスタマーサービスエージェントは、レコードフォームの代わりにプレイブックを使用してレコードを作成できます。プレイブックを使用してレコードを作成すると、プレイブックが開き、最初のアクティビティが開始されます。エージェントは、レコード作成の一環としてこのアクティビティを完了します。 たとえば、エージェントはケースを作成し、プレイブックの最初のアクティビティとして顧客と問題に関する必要な情報を収集できます。 この機能の構成の詳細については、「Workspace Playbook setup (ワークスペースプレイブックのセットアップ)」ドキュメントの「Playbook record generator (プレイブックレコードジェネレーター)」を参照してください。
ステージピッカーとアクティビティピッカーを使用してエンドツーエンドのワークフロー全体を表示する	ステージピッカーとアクティビティピッカーを使用して、エージェントは次の情報を表示できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プレイブックの機能 (続く)

機能	説明
	• エンドツーエンドのワークフロー • プレイブックのステージ • 現在のステージのアクティビティ • ステージとアクティビティの進歩状況インジケーター • アクティブティビューアーに表示された現在のアクティビティの詳細
コンテキストサイドパネルを使用して追加情報を表示する	プレイブックでは、コンテキストサイドパネルに次の情報を表示できます。 • アクティビティストリーム • ケースの概要、顧客の詳細、タイムライン、SLA などのリボン情報 • 動的関連レコード (詳細については、以下を参照) • [関連アイテム] タブ 詳細については、以下を参照してください。 • コンテキストサイドパネルでのアクティビティストリームの使用 • コンテキストサイドパネルでのリボン情報の表示 • コンテキストサイドパネルでの関連レコードの表示 • 関連アイテム
コンテキストサイドパネルを使用して動的関連レコードを表示する	現在のレコードまたは Playbook アクティビティのコンテキストに基づいて動的に変化するレコードをコンテキストサイドパネルに表示します。 詳細については、「動的関連レコード」を参照してください。
コンパクトモードでプレイブックを使用する	コンパクトモードでは、プレイブックがコンテキストサイドパネルに表示されます。エージェントは、レコードページの他の情報を表示しながら、コンテキストサイドパネルでプレイブックアクティビティを完了できます。 この機能の構成の詳細については、「Integrate Playbook with Workspace (プレイブックとワークスペースの統合)」を参照してください。
プレイブックアクティビティカードで SLA ウィジェットを表示する	プレイブックアクティビティビューアーのアクティビティカードでは、右上隅に SLA ウィジェットを表示できます。プレイブックアクティビティに SLA がある場合、ウィジェットはアクティビティカードに表示されます。これには、次のステージのアクティビティが含まれます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プレイブックの機能 (続く)

機能	説明
	• トリアージ • 調査 • 応答 ウィジェットの色は、SLA の残り時間を示しています。 • 緑色：0 ～ 50% • 黄色：50 ～ 75% • オレンジ色：75 ～ 99% • 赤色：100% または違反

プレイブックの用語

次の用語リストを使用して、プレイブックの構造、ツール、および構成について理解します。

プレイブックは、ビジネスプロセスを通じてユーザーを導くための手順、戦略、およびガイダンスを含むエンドツーエンドのワークフローです。プレイブックの概要は次のとおりです。

- タスク指向のビューでワークフローを可視化し、一連のタスクを通じてユーザーをガイドします。
- ユーザーが特定の目標を達成するために完了する必要がある一連の手順を含みます。
- これらの手順を完了するためのガイダンスを提供します。

プレイブックの構造

プレイブックには、1 つ以上のステージ、またはタスクのグループと、各ステージ内の一連のアクティビティが含まれています。またプレイブックには、トリガーも含まれています。プレイブックの構造は、ワークフロースタジオ で作成されます。

プレイブックの構造

用語	定義
トリガー	トリガーは、プレイブックがいつ実行を開始するかを決定します。各トリガーには、タイプと、アクティブ化されたプレイブックの実行を開始する条件が含まれます。 トリガータイプは、レコードが作成または更新された場合など、レコード操作を表します。 トリガー条件は、トリガーをいつどのように起動するかを決定します。 トリガー は、ワークフロースタジオ で作成されます。
ステージ	ステージは、論理的な方法でグループ化された、プレイブック内の一連のアクティビティです。プレイブックは複数のステージで構成され、各ステージにはユーザーが完了する必要がある 1 つ以上のアクティビティが含まれます。ステージには、自動化されたアクティビティを含めることもできます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プレイブックの構造 (続く)

用語	定義
	ステージ は、ワークフロースタジオ でプレイブックに追加されます。
アクティビティ	アクティビティは、プレイブック内にあるビジネスプロセス全体の中の 1 つの手順です。アクティビティは、ユーザーがプレイブックを完了するために実行するタスク、手順、またはアクションです。アクティビティはステージにグループ化され、論理的な順序で並んでいます。ユーザーは手動アクティビティを完了またはスキップできます。アクティビティは自動的に完了することもできます。 アクティビティ は、ワークフロースタジオ でプレイブックステージに追加されます。

プレイブック UI コンポーネント

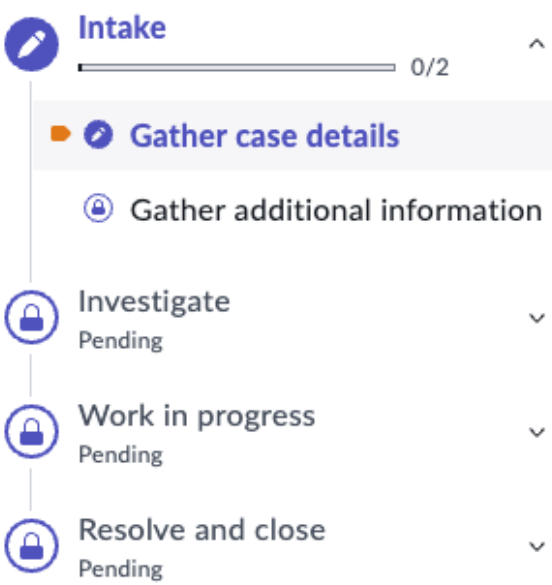
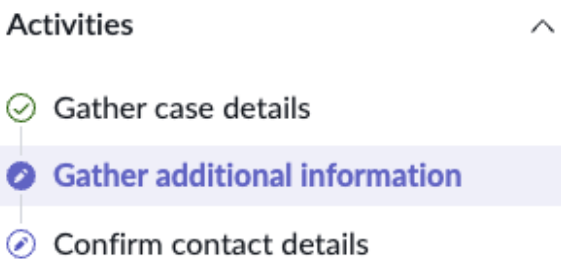
カスタマーサービスエージェントは、CSM 構成可能ワークスペースでプレイブックを操作します。ワークスペースにプレイブックを表示するレコードページは、UI ビルダー で作成またはカスタマイズされます。プレイブックレコードページはさまざまなコンポーネントで構成されています。

プレイブック UI コンポーネント

用語	定義
プレイブックピッカー	プレイブックピッカーを使用して、ユーザーインターフェイスでプレイブックを選択できます。プレイブックピッカーは、レコードに複数のプレイブックがある場合に使用できます。
ステージピッカー	ステージピッカーは、プレイブックのステージを表示します。これにより、ユーザーはプレイブックの内容とプレイブック内のどこにいるかを完全に把握できます。ステージピッカーは、水平方向または垂直方向に配置でき、ステージのステータスを示すアイコンが含まれています。
水平ステージピッカー	水平ステージピッカーでは、レコードページの上部にプレイブックステージが水平に表示され、現在のステージが強調表示されます。アクティビティピッカーに現在のステージ内のアクティビティが表示されます。
垂直ステージピッカー	垂直ステージピッカーでは、レコードページの横にプレイブックのステージとアクティビティが垂直に表示されます。現在のステージが強調表示されて展開され、そのステージ内のアクティビティが表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プレイブック UI コンポーネント (続く)

用語	定義
	
アクティビティピッカー	アクティビティピッカーには、現在のステージのアクティビティが表示されます。これには、アクティビティのステータスを示すインジケーターが含まれています。 
アクティビティビューアー	アクティビティビューアーには、現在のアクティビティの詳細が表示されます。これは、ユーザーが現在のアクティビティを完了するために必要な作業を実行する場所です。
アクティビティカード	アクティビティカードには、現在のアクティビティの詳細が表示されます。ユーザーはこのカードを使用して、各アクティビティの作業を完了します。

プレイブックページテンプレート

プレイブックページテンプレートを使用して、CSM 構成可能ワークスペースで使用するページとページバリアントを作成します。これらのページとページバリアントは、エージェントがタスクを完了してケースを解決するために使用できる水平または垂直のプレイブックを提供します。

以下のページテンプレートは、カスタマーサービス管理向けプレイブック [com.sn_csm_playbook] アプリケーションで利用可能です。詳細については、「プレイブックプラグイン」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プレイブックページテンプレート

ページテンプレート	説明
ケースプレイブック：水平ステージ	UI の上部に水平ステージピッカーが表示され、左側のパネルに永続的な情報が表示されます。
ケースプレイブック：垂直ステージ	左側のパネルに垂直ステージピッカーが表示されます。このステージピッカーは、垂直ビューの UI で全体的な進行状況を追跡できます。

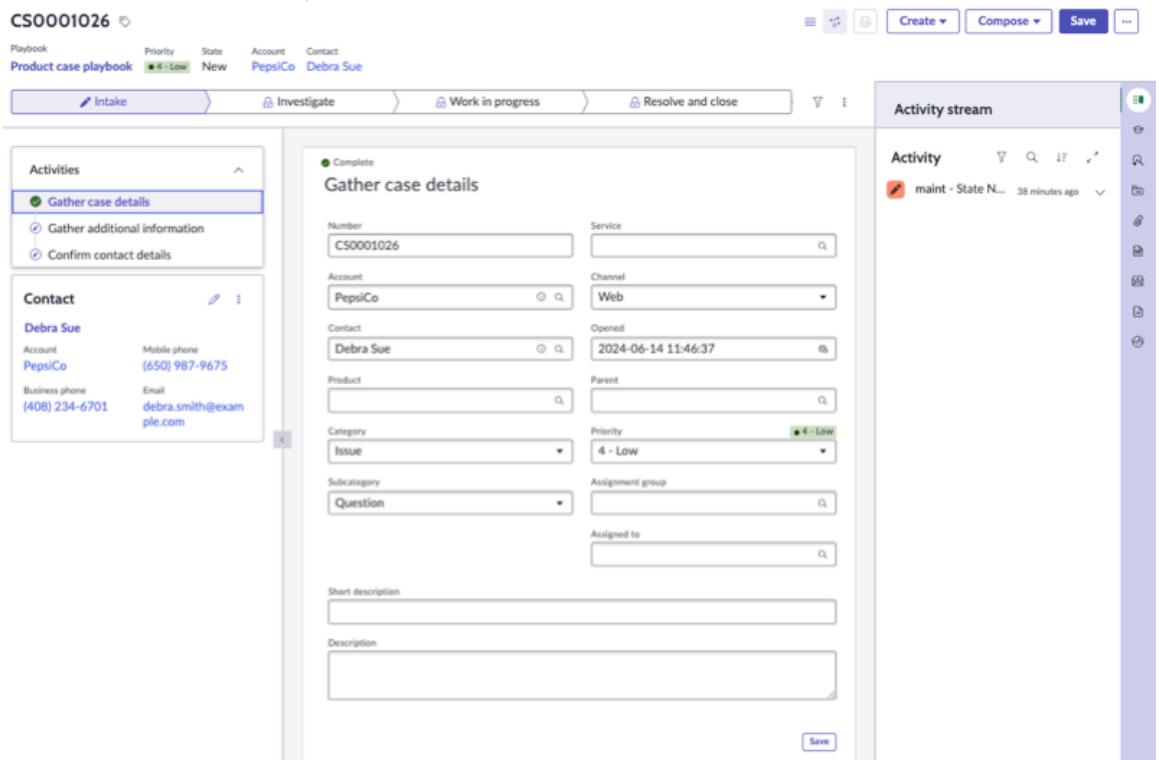
これらのページテンプレートを使用する際の考慮事項には、ピッカーに表示されるステージの数とステージ名の長さが含まれます。たとえば、水平プレイブックの長いステージ名は切り捨てられる場合があります。

注: プレイブックページテンプレートは、デフォルトでアクティブではありません。ページテンプレートを有効にするには、「プレイブックページまたはページバリアントのアクティブ化」を参照してください。

ケースプレイブック：水平ステージページテンプレート

ケースプレイブック：水平ステージページテンプレートには、ページの上部に水平ステージピッカー、ページの左側にアクティビティピッカーが含まれています。このテンプレートに含まれるコンポーネントの詳細については、「プレイブックページテンプレートのコンポーネント」を参照してください。

ケースプレイブック：水平ステージページテンプレート

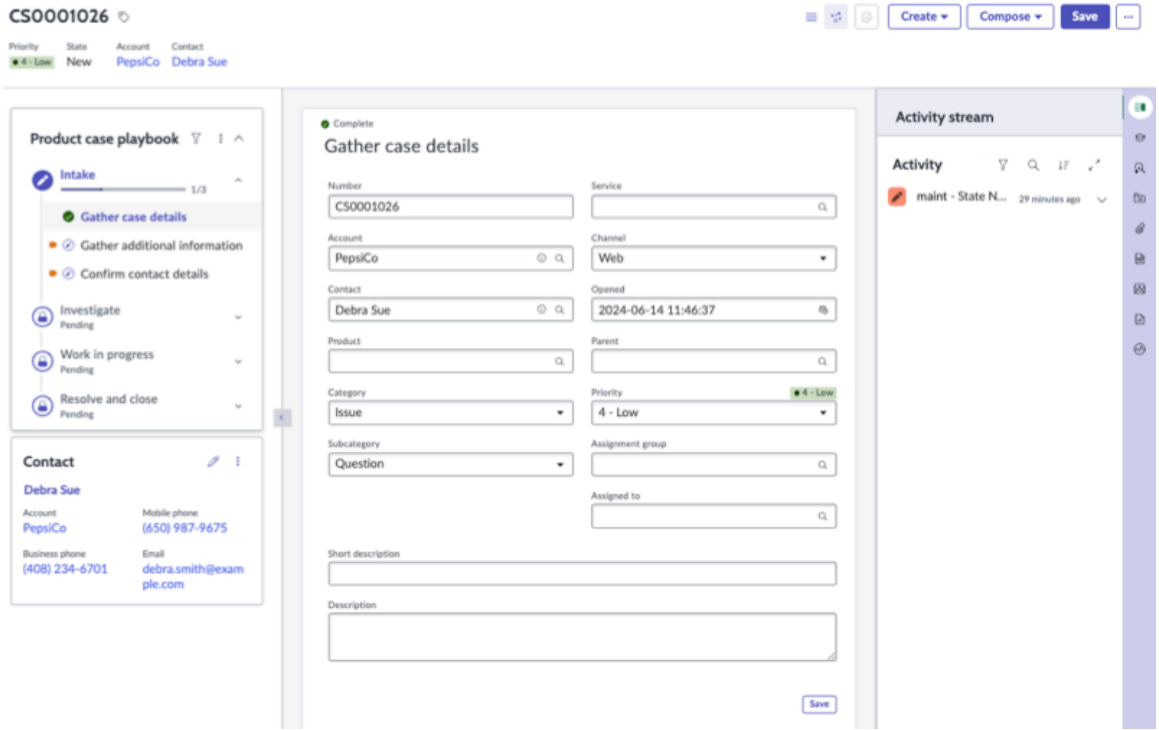


ケースプレイブック：垂直ステージページテンプレート

ケースプレイブック：垂直ステージページテンプレートには、ページの左側に垂直ステージピッカーが含まれています。このテンプレートに含まれるコンポーネントの詳細については、「プレイブックページテンプレートのコンポーネント」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ケースプレイブック：垂直ステージページテンプレート



プレイブックページテンプレートのコンポーネント

プレイブックページテンプレートには、UI ビルダー でプレイブックページをすばやくビルドできるモジュール式コンポーネントが含まれています。

ケースプレイブックページテンプレートのコンポーネント

コンポーネント	説明
ページヘッダー	ページヘッダーには、プライマリフィールドとセカンダリフィールドに表示されるレコード情報が含まれます。 • プライマリフィールドには、レコードの簡単な説明が表示されます。 • セカンダリフィールドには、優先度、ステータス、連絡先、またはコンシューマーの詳細など、追加のレコード情報が表示されます。 ページヘッダーに表示されるフィールドを構成できます。詳細については、「プレイブックページのページヘッダーのカスタマイズ」を参照してください。
アクションバー	アクションバーには、ケースレコードの操作中にユーザーが使用できるアクションが含まれています。使用可能なアクションは、ユーザーロール、ケースステータス、その他の属性などの要素によって決まります。 • レコードの詳細：レコードの詳細を表示します。 • プレイブックの詳細：プレイブックの詳細を表示します。 • 進行中のアクション **(In-progress Actions)**：最小化されたモードレスダイアログのリストを提供し、リスト内のアイテムの数を表示するバッジが含まれます。エージェントは、この

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ケースプレイブックページテンプレートのコンポーネント (続く)

コンポーネント	説明
	リストからアイテムを選択して、最小化されたコメント、作業メモ、またはメールを開くことができます。 • 作成：要求、インシデント、作業指示などのレコードを作成します。 • 作成 **(Compose)**：コメント、作業メモ、およびメールをモードレスダイアログで作成します。 • 保存：ケースレコードへの変更を保存します。 • その他のアクション：重大なケースの提案やナレッジギャップの報告などの追加のアクションを実行します。 アクションバーに含まれるアクションを構成できます。詳細については、「プレイブックページの UI アクションのカスタマイズ」を参照してください。
プレイブック名	ケースプレイブック：水平ステージテンプレートでは、水平ステージピッカーの上のフォームヘッダーにプレイブック名が表示されます。 ケースプレイブック：垂直ステージテンプレートでは、垂直ステージピッカーの上部にプレイブック名が表示されます。
ステージピッカー	プレイブックテンプレートには、水平または垂直のステージピッカーが含まれており、エージェントはプレイブックの内容とプレイブック内のどこにいるかを完全に把握できます。 • 水平ステージピッカーでは、ページヘッダー下のレコードページ上部にプレイブックステージが表示されます。ステージを選択すると、アクティビティピッカーにアクティビティが表示されます。 • 垂直ステージピッカーでは、レコードページの横にプレイブックのステージとアクティビティが表示されます。ステージを選択して展開し、含まれているアクティビティを表示します。 ステージピッカーのステージには、ステージのステータスを示すアイコンが含まれています。 • チェックマーク ( ) は、ステージが完了していることを示します。 • ペンアイコン ( ) は、現在のステージを示します。 • ロックアイコン ( ) は、前のステージが完了するまでステージがロックされ開始できないことを示します。
アクティビティピッカー	アクティビティピッカーには、現在のステージのアクティビティが表示されます。各アクティビティには、アクティビティのステータスを示すインジケーターがあります。 • 完了 • 対応中 • 残り

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ケースプレイブックページテンプレートのコンポーネント (続く)

コンポーネント	説明
	水平ステージピッカーでは、現在のステージのアクティビティのリストを展開または折りたたむことができます。 垂直ステージピッカーでは、各ステージを展開してそのステージ内のアクティビティを表示できます。 アクティビティを選択すると、アクティビティビューアーに詳細が表示されます。
アクティビティビューアー	アクティビティビューアーには、選択したアクティビティが表示されます。これは、エージェントが現在のアクティビティを完了するために必要な作業を実行するメイン作業領域です。
アクティビティカード	アクティビティカードでは、アクティビティビューアーに現在のアクティビティに関する詳細が表示されます。アクティビティのタイプに応じて、アクティビティカードには、フォームデータ、タスクステータス、SLA タイマー、添付ファイルなどの情報が表示されます。 エージェントはこのカードを使用して、フォームへの入力、チェックリストの記入、添付ファイルの追加など、各アクティビティの作業を完了できます。
連絡先またはコンシューマーの検索	ルックアップコンポーネントを使用すると、エージェントは連絡先またはコンシューマーの情報を検索し、その情報をレコードカードに表示できます。これらのカードには顧客情報が表示され、名前、メール、電話番号などの詳細にすばやくアクセスできます。連絡先レコードカードには、アカウント情報も含まれています。 エージェントは、ルックアップコンポーネントを使用して次のことを実行できます。 • 連絡先またはコンシューマーを検索する • 連絡先またはコンシューマーレコードをリンクまたはリンク解除する • リンクされた連絡先またはコンシューマーレコードの情報を編集して保存する • 連絡先またはコンシューマー名などのレコードカードの参照フィールドを選択して、サブタブで参照を開く • ルックアップカードのメールアドレスを選択して、サブタブのメールコンポーザーでドラフトメールを開く • ルックアップカードで電話番号を選択して電話をかける 詳細については、「Playbook lookup component (プレイブックのルックアップコンポーネント)」を参照してください。
ケースの要約	ケースの要約コンポーネントは、ルックアップコンポーネントの下に表示されます。エージェントがケースレコードを開くと、コンポーネントは折りたたまれており、デフォルトの状態になっています。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ケースプレイブックページテンプレートのコンポーネント (続く)

コンポーネント	説明
	エージェントはこのコンポーネントを使用して、次のことを実行できます。 • ケースの詳細を要約する。 • アクティビティストリームに要約を投稿する。 • 要約を更新する。 ケースの要約コンポーネントを使用するには、 CSM の Now Assist アプリケーションを有効にして構成する必要があります。詳細については、「Playbook case summarization component (プレイブックのケースの要約コンポーネント)」を参照してください。
レコードの詳細	ケース詳細コンポーネントには、次の折りたたみ可能なセクションが含まれています。 • ケース • メモ • クローズ情報 • 関連レコード このコンポーネントには、フォームのカスタマイズ、データのエクスポート、URL のコピーなどの追加のフォームアクションを含むメニューもあります。 エージェントは、アクションバーの [レコードの詳細] ボタンを選択して、ケースの詳細を表示できます。
コンテキストサイドパネル	コンテキストサイドパネルコンポーネントには、エージェントが顧客の問題を調査して解決するために使用できるさまざまなツールが含まれています。ケースプレイブック：水平ステージページのコンテキストサイドパネルには、次のタブが含まれています。 • アクティビティストリーム • エージェントアシスト • 検索 • 関連アイテム • 添付ファイル • 応答テンプレート • メールテンプレート • テンプレート • レコード情報 コンテキストサイドパネルのタブに関する詳細については、「Playbook contextual side panel component (プレイブックのコンテキストサイドパネルコンポーネント)」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ケースプレイブックページテンプレートのコンポーネント (続く)

コンポーネント	説明
アクティビティストリーム	アクティビティストリームコンポーネントには、ケースレコードで発生しているアクティビティのリストが表示されます。このリストは、折りたたんでケースアクティビティのクイックビューを表示することも、展開して個々のアクティビティの詳細を表示することもできます。 詳細については、「Playbook activity stream component (プレイブックのアクティビティストリームコンポーネント)」を参照してください。 **注:** ケースプレイブック：水平ステージページでは、モードレスダイアログを使用して、コメント、作業メモ、およびメールを作成します。
[メールの作成] と [コメントを作成] モードレスダイアログ	モードレスダイアログは、メインウィンドウのコンテンツをオーバーレイするウィンドウです。モードレスダイアログを使用して、プレイブックのステージとアクティビティを進めながら、コメントと作業メモを作成してアクティビティストリームに投稿したり、メールを作成して送信したりできます。詳細については、「Playbook modeless dialogs (プレイブックのモードレスダイアログ)」を参照してください。

複数のフォームコントローラーの使用

複数のフォームコントローラー機能を使用すると、ページ作成者は複数のフォームコンポーネントを UI ビルダーテンプレートに追加できます。この機能は、次のプレイブックページテンプレートで使用できます。

- ケースプレイブック：水平ステージ
- ケースプレイブック：垂直ステージ

この機能を使用すると、ページ作成者は次のことができます。

- 専用のフォームコントローラーインスタンスを使用するフォームとインラインタブを統合することで、ページコレクションの必要性がなくなり、UI ビルダーの使いやすさと実行時のパフォーマンスが向上します。
- フォームコントローラーを含むカスタムコンポーネントバンドルにより、レコードページを拡張します。
- フォームを含むモーダルをレコードページに組み込んで、通知の送信とフォームの更新をメインページに戻せるようにします。

複数のフォームコントローラーを使用する方法の詳細については、「Add forms to UI Builder pages (UI ビルダーページへのフォームの追加)」を参照してください。

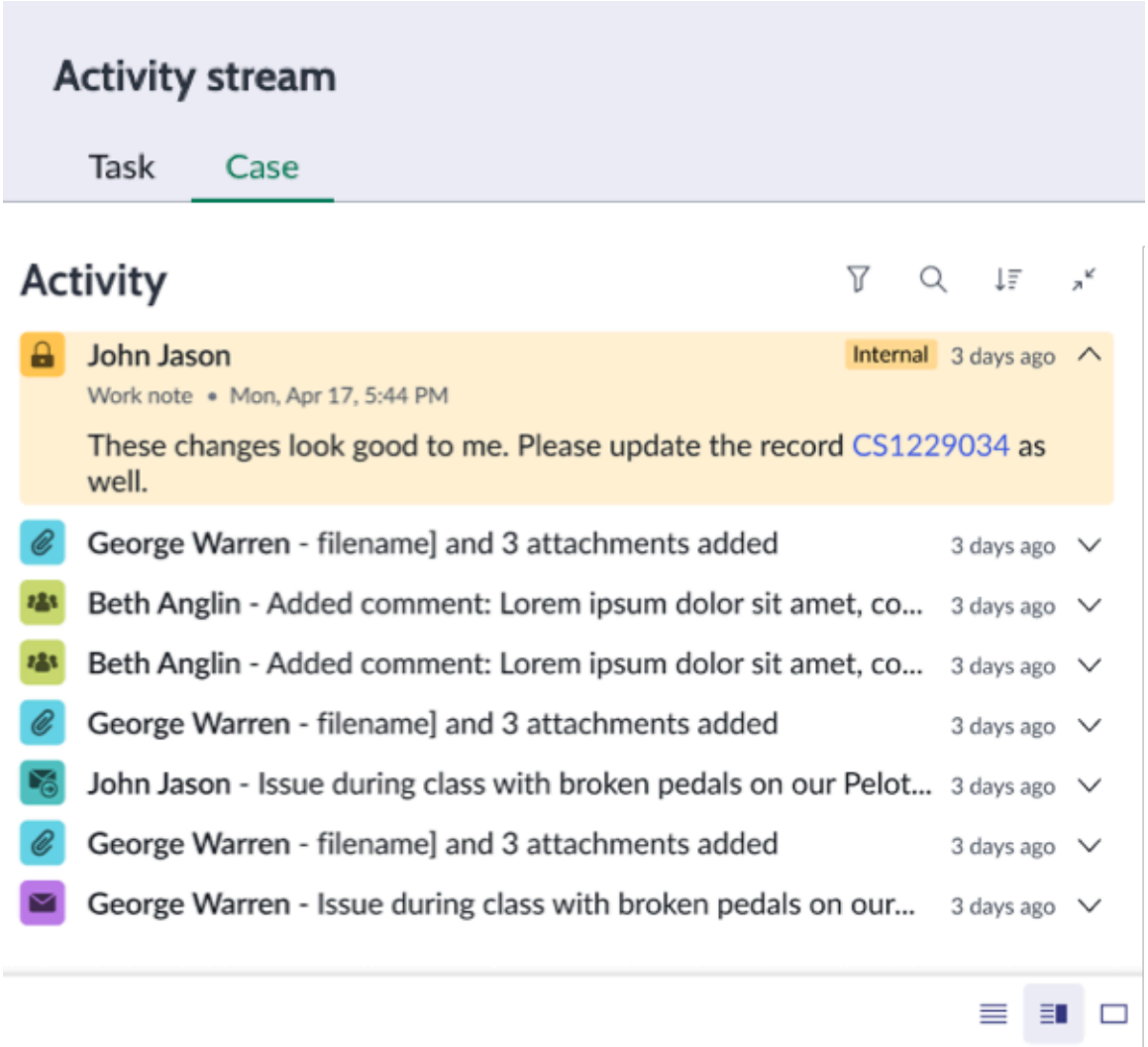
プレイブックのアクティビティストリームコンポーネント

アクティビティストリームコンポーネントには、ケースレコードで発生しているアクティビティのリストが表示されます。

リスト内のアクティビティは折りたたんだり展開したりできます。折りたたむと、エージェントはリストをすばやくスキャンしてケースアクティビティの概要を把握できます。展開すると、エージェントは個々のアクティビティの詳細情報を表示できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プレイブックのアクティビティストリームコンポーネント



注: アクティビティストリームでは、モードレスダイアログを使用して、コメント、作業メモ、およびメールを作成します。

アクティビティストリームの [ケース] タブと [タスク] タブ

アクティビティストリームコンポーネントには、タスクとケースのタブが含まれています。[タスク] タブは、関連付けられたレコードがケースタスクであるプレイブックアクティビティをエージェントが処理している場合に表示されます。

アクティビティストリームタイル

アクティビティストリームのアクティビティは、アイコンと色を使用してアクティビティタイプを示すタイルで表されます。これらのアクティビティタイプには、次のものが含まれます。

- コメント
- 作業メモ
- 添付ファイル
- フィールドの変更
- 送信メールまたは受信メール
- チャットの会話
- カスタムアイコン

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

折りたたむと、リスト内の各アクティビティには次のものが含まれます。

- アクティビティタイプを表すタイル。
- アクティビティを担当するユーザーの名前。
- アクティビティの簡単な 1 行のサマリー。
- アクティビティが内部か外部かを示すバッジ。
- 相対タイムスタンプ。
- エージェントがアクティビティの詳細なサマリーを表示するために使用できる展開ボタン。

展開すると、各アクティビティには次のものも含まれます。

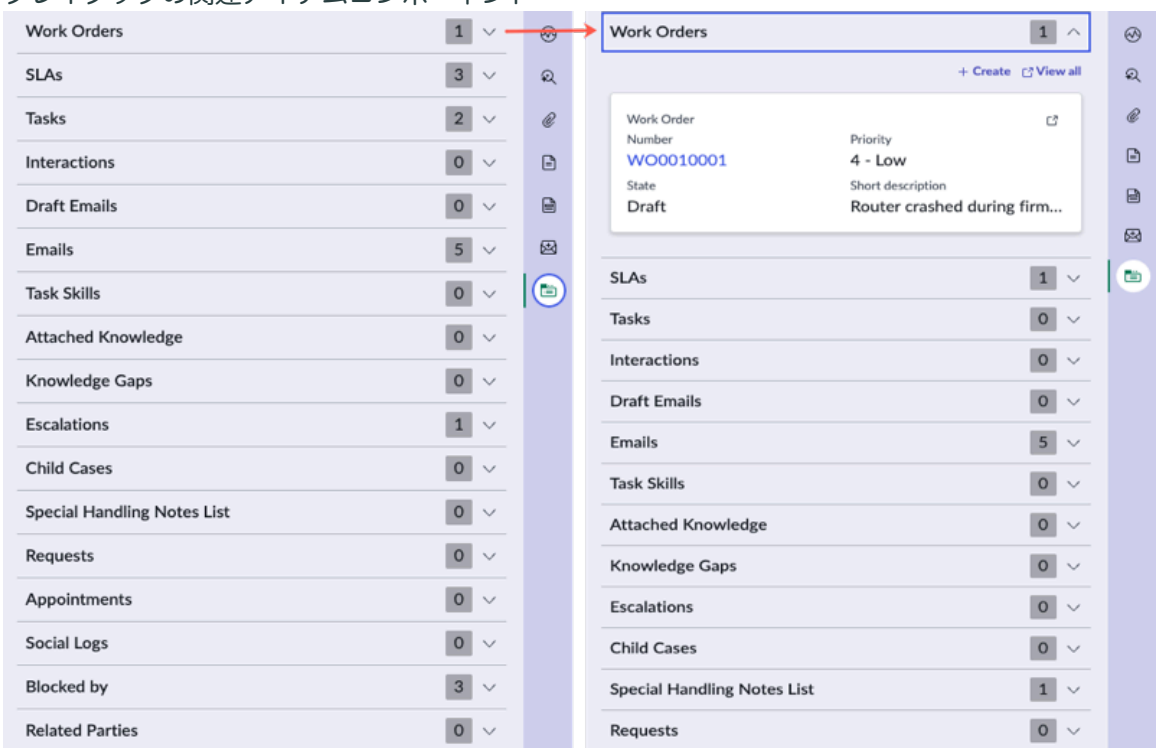
- 完全な日付と時刻のスタンプ。
- アクティビティのタイプを説明するアクションラベル。
- コメントおよび作業メモの場合は、コメントまたは作業メモの全文。
- フィールド更新の場合は、フィールド名と更新されたフィールド値。
- メールの場合は、詳細なメッセージ情報。
- 添付ファイルの場合は、添付ファイルの小さなプレビュー。
- チャットの場合は、サイドバーチャットカード。

プレイブックの関連アイテムコンポーネント

関連アイテムコンポーネントは、ケース関連リストへのアクセスを提供します。

関連アイテムコンポーネントは、拡張可能なアコーディオン形式を使用します。エージェントは、目的のリストを展開して関連アイテムを表示できます。このコンポーネントには、リスト内のアイテム数を示すアイコンも表示されます。

プレイブックの関連アイテムコンポーネント



関連リストには、以下のアクションが含まれます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 作成：サブタブに空白のレコードが開き、エージェントはこれを使用して新しいアイテムを作成できます。
- すべて表示：サブタブにレコードリストが開きます。
- さらに表示：5 個を超えるアイテムを持つリストに表示されます。

展開されたリスト内のアイテムはカードとして表示されます。展開されたリストには、リスト内の各アイテムごとに 1 枚のカードが表示されます。

- エージェントはサブタブでアイテムを開くことができます。
- リストに 5 つ以上のアイテムがある場合は、[さらに表示] オプションが含まれます。

プレイブックのルックアップコンポーネント

プレイブックのルックアップコンポーネントを使用すると、エージェントは連絡先とコンシューマーレコードを検索できます。

ルックアップコンポーネントを使用すると、エージェントは次のことができます。

- 連絡先またはコンシューマーを名前、電話番号、またはメールアドレスで検索します。エージェントが検索ボックスに文字を入力すると、一致する情報が検索ボックスの下のレコードカードに表示されます。
- 検索後に、目的のレコードカードにあるリンクアイコンを選択して、連絡先またはコンシューマーを選択します。ルックアップコンポーネントが選択したレコードカードに置き換わります。

エージェントはレコードカードから次のアクションを実行できます。

- リンクされた連絡先またはコンシューマーをケースレコードから削除するには、その他のアクションアイコンを選択し、[リンクを解除] を選択します。
- リンクされた連絡先レコードを編集して保存するには、鉛筆アイコンを選択し、連絡先の情報を編集して [保存] を選択します。
- ルックアップカードの参照フィールドを選択して、参照レコードをサブタブで開きます。
- ルックアップカードでメールアドレスを選択して開き、サブタブでメールコンポーザーを開きます。
- ルックアップカードで電話番号を選択して電話をかけます。

注: アカウントルックアップコンポーネントも利用できます。このコンポーネントを表示するには、UI ビルダー でこのコンポーネントの [コンポーネントを非表示] 設定をオフにします。この設定は、[構成] タブの [コンポーネントヴィジビリティ] セクションにあります。

プレイブックのコンテキストサイドパネルコンポーネント

プレイブックのコンテキストサイドパネルコンポーネントを使用すると、エージェントはアクティビティストリーム、テンプレート、添付ファイルなどのツールや情報にアクセスできます。

コンテキストサイドパネルコンポーネントは、エージェントに次の機能を提供します。

コンテキストサイドパネルのタブ

タブ	説明
アクティビティストリーム	アクティビティストリームには、ケースレコードで発生しているアクティビティのリストが表示されます。詳細については、「Playbook activity stream component (プレイブックのアクティビティストリームコンポーネント)」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コンテキストサイドパネルのタブ (続く)

タブ	説明
エージェントアシスト	エージェントアシストは、現在のレコードで考えられるソリューションを示すリソースのリストをエージェントに提供します。このリストは、レコードの簡単な説明に基づいています。
検索	[検索] タブには AI 検索機能が含まれています。エージェントは AI 検索を使用して、顧客の問題に関連するリソースまたは解決策を検索できます。 検索機能では、ケースの簡単な説明のテキストに基づいて、検索結果の最初のセットが表示されます。この最初の結果セットには、ナレッジ記事が含まれます。エージェントは、別の検索キーワードを入力して検索を繰り返すこともできます。 検索結果のリストから、エージェントは次のことを実行できます。 • ソースを選択して、そのタイプの検索結果を表示します。 • 検索結果のリストをフィルタリングします。 • 検索結果のリストを並び替えます。 • レコードサブタブで検索結果を全画面表示で開きます。 • 次のアクションを実行します。 ◦ 記事を表示して添付 ◦ 記事の全画面表示、記事のフラグ設定、役に立つまたは役に立たない記事のマークなど、その他のアクションを実行します。 • [アクション履歴] アイコンを選択して、成功したアクションを表示します。 詳細については、「推奨アクションの AI 検索を使用したケースの解決 (Use AI search in Recommended Actions to resolve cases)」を参照してください。 **注:** コンテキストサイドパネルで推奨アクションを使用するには、CSM 構成可能ワークスペースアプリケーションに含まれている推奨アクションアプリケーション (sn_cs_nb_action) が必要です。
関連アイテム	[関連アイテム] タブは、ケース関連リストへのアクセスを提供します。 ケースプレイブック：水平ステージページでは、関連リスト機能がコンテキストサイドパネルに組み込まれています。これらのリストはアコーディオン形式で表示され、エージェントは必要に応じて展開したり折りたたんだりできます。 インジケーターには、関連リストで使用可能なレコードの数が表示されます。展開すると、関連リストのレコードがカード形式で表示されます。 詳細については、「Playbook related items component (プレイブックの関連アイテムコンポーネント)」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コンテキストサイドパネルのタブ (続く)

タブ	説明
添付ファイル	[添付ファイル] タブでは、ケース関連の添付ファイルにアクセスできます。このタブから、エージェントは添付ファイルを表示してダウンロードできます。
応答テンプレート	[応答テンプレート] タブでは、利用可能な応答テンプレートにアクセスできます。これらのテンプレートには再利用可能なメッセージが含まれており、エージェントはこれをコピーして、顧客に一貫性のあるメッセージを迅速に提供できます。
メールテンプレート	[メールテンプレート] タブでは、利用可能なメールテンプレートにアクセスできます。これらのテンプレートには、エージェントがメールメッセージに追加できるフィールドのデフォルト値が含まれています。これらのデフォルト値には、受信者 ([宛先]、[CC]、および [BCC] フィールドのメールアドレス)、送信者、メールの件名、およびメッセージ本文に含めるテキストを含めることができます。 詳細については、「Email templates (メールテンプレート)」を参照してください。
テンプレート	[テンプレート] タブでは、エージェントが新しいレコードのフィールドに自動的に入力するために利用可能なフォームテンプレートにアクセスできます。エージェントは、インシデントや変更などの新しいレコードを作成するときに、テンプレートを手動で適用できます。
Record Information (レコード情報)	[レコード情報] タブには、次のカードが含まれています。 • 概要：アカウントと連絡先、ケースの優先度、ステータスなど、ケースの関連情報が表示されます。 • 連絡先：名前、役職、電話番号、メールアドレスなどの顧客情報が表示されます。 • タイムライン：ケースのステータスの変更や、エージェントと要求者間のやり取りなど、ケースアクティビティの時系列順の概要が表示されます。 • 有効な **SLA**：残り時間、SLA ステータス、違反を含む、ケースのアクティブな SLA が表示されます。

プレイブックのモードレスダイアログ

モードレスダイアログ (メインウィンドウのコンテンツをオーバーレイするウィンドウ) を使用して、コメントと作業メモを作成してアクティビティストリームに投稿したり、メールを作成して送信したりします。

モードレスダイアログは、ワークスペースのメインウィンドウのコンテンツの上にオーバーレイとして表示されるウィンドウです。このオーバーレイにより、ユーザーはウィンドウコンテンツとオーバーレイコンテンツを同時に操作できます。エージェントは、プレイブックで作業をしながら、モードレスダイアログを使用して次の操作を実行できます。

- アクティビティストリームに投稿するコメントと作業メモを作成する。
- メールを作成して送信し、メールに返信または転送する。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エージェントは、モードレスダイアログを開いた後、それを画面上で移動して必要な場所に配置できます。この機能を使用すると、エージェントは、メインウィンドウから情報を参照しながら、オーバーレイウィンドウでテキストの下書きを作成できます。

プレイブックページテンプレートには、次のモードレスダイアログが含まれています。

- [アクティビティの作成] - コメントと作業メモを作成および投稿する場合
- [メールの作成] - メールを作成および送信する場合

モードレスダイアログにアクセスするには、アクションバーの [作成 **(Compose)]** ボタンを選択し、次のいずれかのアクションを選択します。

- コメントを作成
- メールの作成
- 作業メモ (プライベート) の作成

コメントと作業メモの作成

エージェントは、[アクティビティの作成] モードレスダイアログを使用して、コメントと作業メモを作成し、アクティビティストリームに投稿できます。これらのアクティビティの作成に関する詳細については、次の表を参照してください。

[アクティビティの作成] モードレスダイアログを使用したコメントと作業メモの作成

タスク	説明
コメントまたは作業メモの作成	コメントまたは作業メモを作成するには、次の手順に従います。 **1.** アクションバーから次のいずれかのアクションを選択して、[作成 (Compose)] ウィンドウを開きます。 ◦ [作成 **(Compose)]** > [コメントを作成] ◦ [作成 **(Compose)]** > [作業メモ (プライベート) を作成 **(Compose Work notes (Private))]** **2.** [作成 (Compose)] ウィンドウにテキストを追加します。 コメントと作業メモを作成する場合： • エージェントは、アクティビティストリームにテキストを投稿する前に、一度に 1 つのドラフトコメントと 1 つのドラフト作業メモを作成できます。 • エージェントは、一度に 1 つの [作成 (Compose)] ウィンドウを開くことができます。エージェントが 2 番目のウィンドウを開くと、前に開いたウィンドウが最小化されます。
コメントまたは作業メモのアクティビティストリームへの投稿	コメントまたは作業メモを投稿するには、[作成 (Compose)] ウィンドウから次のいずれかのアクションを選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[アクティビティの作成] モードレスダイアログを使用したコメントと作業メモの作成 (続く)

タスク	説明
	• [コメントを投稿 **(Post Comment)**] • [作業メモ (プライベート) を投稿 **(Post Work Notes (Private))**] テキストがアクティビティストリームに投稿されると、[作成 (Compose)] ウィンドウが自動的に閉じます。 ケースレコードを保存すると、コメントまたは作業メモがアクティビティストリームに投稿され、[作成 (Compose)] ウィンドウが閉じます。
作成ウィンドウの最小化	構成されたウィンドウを最小化して、アクションバーの [進行中のアクション (In-process Actions)] メニューに移動できます。最小化されたコメントと作業メモは、[進行中のアクション (In-process Actions)] メニューのリストに表示されます。 [作成 (Compose)] ウィンドウは、次の方法で最小化できます。 • [作成 (Compose)] ウィンドウヘッダーの [最小化] ボタンを選択します。 • 一度に 1 つの [作成 (Compose)] ウィンドウを開くことができます。エージェントが別の [作成 (Compose)] ウィンドウを開くと、最初のウィンドウが最小化されます。
最小化された作成ウィンドウを開く	アクションバーの [進行中のアクション (In-process Actions)] メニューを選択し、リストからアイテムを選択してウィンドウを開きます。 [進行中のアクション (In-process Actions)] メニューのアイテムは、アクションタイプ (メール、コメント、または作業メモ) と省略されたタイトルとともにリストに表示されます。 • メールの場合、タイトルはメールの件名です。 • コメントと作業メモの場合、タイトルはテキストの最初の行です。
コメントまたは作業メモの破棄	コメントまたは作業メモを破棄するには、次の手順に従います。 1. [作成 (Compose)] ウィンドウ ヘッダーの [閉じる] ボタンを選択します。 2. 確認ポップアップウィンドウで [破棄] を選択して、破棄アクションを確定します。 [作成 (Compose)] ウィンドウが閉じられ、コメントまたは作業メモが破棄されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[作成 (Compose)] ウィンドウには、次のガイドラインが適用されます。

- ドラフトコメントと作業メモはブラウザーに対してローカルであり、ブラウザーページが再ロードされるとクリアされます。
- コメントと作業メモは、フォームとモードレスダイアログで常に同期されます。
- [作成 (Compose)] ウィンドウのサイズは固定されています。

メールの作成

エージェントは、[メールの作成] モードレスダイアログを使用して、メールドラフトを作成および保存し、メールを送信できます。この機能により、レコード情報を参照しながらメールの下書きを作成する速度が向上します。

[メールの作成] ウィンドウから送信されたメールは、アクティビティストリームに投稿されます。エージェントは、アクティビティストリームからメールに返信したり、メールを転送したりできます。メールの作成と送信に関する詳細については、次の表を参照してください。

[メールの作成] モードレスダイアログを使用したメールの作成と送信

タスク	説明
メールの作成と送信	メールを作成して送信するには、次の手順に従います。 **1.** アクションバーから [作成 **(Compose)]** > [メールの作成] を選択して、[メールの作成] ウィンドウを開きます。 順序値が最も小さいメールテンプレートが新しいメールに自動的に適用されます。 **2.** 次のフィールドに入力します： **a.** [宛先]、[CC]、[BCC] **b.** [件名] **c.** [メール本文] **3.** [メール送信] を選択します。 メールを作成して送信する場合： • [メールの作成] ウィンドウは、メールの送信後に自動的に閉じます。 • メールがアクティビティストリームに投稿されます。
メールの返信または転送	メールに返信または転送するには、次の手順に従います。 **1.** アクティビティストリームでメールを展開します。 **2.** 次のいずれかのボタンを選択して、[メールの作成] ウィンドウを開きます。 ◦ [返信] ◦ [全員に返信] ◦ [転送]

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[メールの作成] モードレスダイアログを使用したメールの作成と送信 (続く)

タスク	説明
	3. 目的のテキストを追加します。 **4.** [メール送信] を選択します。 メールがアクティビティストリームに投稿されると、[メールの作成] ウィンドウが自動的に閉じます。
ナレッジ記事へのリンクの追加	ナレッジ記事へのリンクを追加するには、次の手順に従います。 **1.** コンテキストサイドパネルで [エージェントアシスト] タブを選択します。 **2.** ナレッジ記事のリストを表示するか、記事を検索します。 **3.** ナレッジ記事カードの [その他のアクション] メニューを選択します。 **4.** [メールにリンクを追加] を選択します。 メール本文に、記事のタイトルとリンクが追加されます。
メールへのテンプレートの適用	メールにテンプレートを適用するには、次の手順に従います。 **1.** コンテキストサイドパネルで [メールテンプレート] タブを開きます。 **2.** 目的のメールテンプレートで [その他のアクション] メニューを選択します。 **3.** [テンプレートを適用] を選択します。 テンプレートの内容がメールの本文に追加されます。 **注:** 新しいメールを作成すると、順序値が最も小さいメールテンプレートが自動的に適用されます。
[メールの作成] ウィンドウの最小化	最小化されたメールは、アクションバーの [進行中のアクション (In-process Actions)] メニューのリストに表示されます。 [メールの作成] ウィンドウヘッダーで最小化アイコン ( ) を選択して、メールドラフトを [進行中のアクション (In-process Actions)] メニューに移動します。
最小化された [メールの作成] ウィンドウを開く	[進行中のアクション (In-process Actions)] メニューからアイテムを選択して、[メールの作成] ウィンドウを開きます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[メールの作成] モードレスダイアログを使用したメールの作成と送信 (続く)

タスク	説明
	[進行中のアクション (In-process Actions)] メニューのアイテムは、アクションタイプ (メール、コメント、または作業メモ) と省略されたタイトルとともにリストに表示されます。 • メールの場合、タイトルはメールの件名です。 • コメントと作業メモの場合、タイトルはテキストの最初の行です。
[メールの作成] ウィンドウの最大化	[メールの作成] ウィンドウヘッダーの最大化アイコン ( ) を選択して、[メールの作成] ウィンドウを全画面に展開します。 [最大化] アイコンをもう一度選択して、最大化モードを終了します。
サブタブでドラフトメールを開く	[メールの作成] ウィンドウヘッダーでポップアウトアイコン ( ) を選択して、サブタブでドラフトメールを開きます。 サブタブでメールが開くと、[メールの作成] ウィンドウが閉じます。
[メールの作成] ウィンドウを閉じる	[メールの作成] ウィンドウヘッダーで、閉じるアイコン ( ) を選択します。 テキストがドラフトメールとして保存され、[メールの作成] ウィンドウが閉じます。
[ドラフトメール] 関連リストからメールドラフトを選択	1. コンテキストサイドパネルで [関連リスト] タブを選択します。 2. [ドラフトメール] 関連リストを展開します。 3. 目的のドラフトメールカードで [ドラフトを開く] アイコンを選択します。 選択したドラフトメールがサブタブで開きます。

モードレスダイアログのガイドライン

[メールの作成] ウィンドウには、次のガイドラインが適用されます。

- エージェントは複数のメールドラフトを作成できます。
- エージェントは、一度に 1 つの [メールの作成] ウィンドウを開くことができます。最初の [メールの作成] ウィンドウが開いている間に、エージェントが別の [メールの作成] ウィンドウを開こうとすると、メッセージが表示されます。
- エージェントは、新しいウィンドウを開く前に、[メールの作成] ウィンドウを手動で閉じる必要があります。
- [メールの作成] ウィンドウのサイズは変更できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プレイブックのケースの要約コンポーネント

プレイブックのケースの要約コンポーネントは、問題や実行されたアクションを含む、カスタマーサービスケースの要約をエージェントに提供します。エージェントは、要約を生成してケースのコンテキストを理解し、ケース作業メモに要約を投稿できます。

ケースの要約コンポーネントは、プレイブックページテンプレートのルックアップコンポーネントの下に表示されます。エージェントがケースを開くと、コンポーネントは折りたたまれており、デフォルトの状態になっています。

このコンポーネントを使用して、エージェントは次のことができます。

- [要約を作成] を選択して、ケース詳細の要約を作成します。
- [作業メモに共有] を選択して、要約テキストをアクティビティストリームにコピーします。
  - [作業メモに共有] ポップアップウィンドウの要約テキストを確認し、必要に応じてテキストを変更します。
  - ポップアップウィンドウで [作業メモに保存] を選択して、アクティビティストリームにテキストを追加します。
- コンポーネントフッターのリフレッシュアイコンを選択してテキストを更新し、最新の要約を取得します。

> **注:** ケースに要約するのに十分なテキストが含まれていない場合、「このケースには要約に必要な最小単語数がまだありません (This case doesn't have the minimum number of words required for summarization yet)」というメッセージが表示されます。

プレイブックページテンプレートでケースの要約コンポーネントを使用するには、CSM の Now Assist アプリケーションをアクティブ化し、Now Assist アドミンコンソールでケースの要約スキルを構成します。詳細については、以下を参照してください。

- 「Activate Now Assist for Customer Service Management (CSM) (CSM の Now Assist のアクティブ化)」
- 「Configure the case summarization skill in the Now Assist Admin console (Now Assist アドミンコンソールでのケースの要約スキルの構成)」

プレイブックページ

CSM 構成可能ワークスペースでプレイブックページを使用すると、エージェントはプレイブックのステージとアクティビティを表示し、アクティビティを処理して、コンテキスト内の情報にすばやくアクセスできます。

テンプレート、ページ、およびページバリアントの概要

ページは、システムが CSM 構成可能ワークスペースにレコード情報を表示する方法の基本構造を提供します。UI ビルダー (Web ユーザーインターフェイスビルダー) を使用してページを作成およびカスタマイズできます。

ページテンプレートは、事前定義されたページ構成です。UI ビルダー でページを作成する際には、開始点としてページテンプレートを選択できます。ページを最初から作成することも、別のページをコピーしてニーズに合わせてページをカスタマイズすることもできます。

ページバリアントは、対象者、条件、ページ順序などの一意の設定を含むページのバージョンです。テンプレート、ページ、およびページバリアントの詳細については、「Creating pages and page variants (ページおよびページバリアントの作成)」を参照してください。

ページとページバリアントには、ワークフロースタジオで作成されたプレイブックを含めることもできます。プレイブックは、特定のタイプのケースを解決するためのステップバイステップのガイダンスを提供します。特定のケースタイプに関連付けられているワークフローと、このタイプのケースを

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

解決するために完了する必要があるアクティビティについては、プレイブックに詳細が記載されています。

プレイブックページ

カスタマーサービス管理向けプレイブックプラグインは、次のプレイブックページを提供します。

- ケースプレイブック：水平ステージページ
- ケースプレイブック：垂直ステージページ

追加の CSM 向けプレイブックアプリケーションには、CSM 構成可能ワークスペースでアクティブ化してケースタイプに応じて利用できるプレイブックページが用意されています。

プレイブックアプリケーションとプレイブックページ

アプリケーション	ページバリアント	説明
Case Playbook for Complaints v5.0	苦情ケースプロセスページ	苦情プロセスのエンドツーエンドのビューを提供する水平ステージピッカーが含まれます。
Case Playbook for Onboarding v5.0	オンボーディングケースプロセスページ	このプレイブックページには、レコードの先頭に水平ステージピッカーが含まれ、オンボーディングプロセスをエンドツーエンドで表示します。
製品サポートのケースプレイブック v4.0	製品サポートプロセスページ	このプレイブックページには、レコードの先頭に水平ステージピッカーが含まれ、製品サポートプロセスをエンドツーエンドで表示します。

詳細については、「プレイブックプラグイン」を参照してください。

注: デフォルトでは、プレイブックページは読み取り専用です。プレイブックページを使用するには、ページをアクティブ化してページの順序を設定します。

プレイブックページを使用するメリット

顧客の問題または要求を解決する際に、複数のユーザー、部門、およびシステムにわたってタスクを実行することがよくあります。解決プロセス内では、全体でさまざまなユーザーがさまざまなタスクを担当します。プレイブックを使用すると、次のメリットがあります。

- カスタマーサービスエージェントや他のユーザーに合わせて調整されたエクスペリエンスを提供する。
- 解決プロセス全体、プロセスの現在のステージ、およびそのステージ内で完了する必要があるアクティビティに対する可視性を提供する。
- コンテキスト内の情報へのアクセスを提供する。

プレイブックページの構成

次の表には、プレイブックページの構成タスクが含まれます。

プレイブックページ構成タスク

タスク	説明
プレイブックページまたはページバリアントのアクティブ化	プレイブックページまたはページバリアントをアクティブ化して、ページ順序を設定します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プレイブックページ構成タスク (続く)

タスク	説明
	注: 一部のプレイブックページとページバリアントは、デフォルトでアクティブではありません。
プレイブックページのページヘッダーのカスタマイズ	プレイブックページのページヘッダーを構成します。ページヘッダーには、1 つのプライマリ値と複数のセカンダリ値があります。これらのフィールドでは、ケース、アカウント、および連絡先情報を一目で確認できます。
プレイブックページの UI アクションのカスタマイズ	プレイブックページのアクションバーに表示する UI アクションを構成します。
プレイブックページの左側パネルのコンテンツのカスタマイズ	サイドパネルでカスタムコンポーネントを追加します。デフォルトでは、このパネルには Customer 360、タイムライン、およびアクティブ SLA コンポーネントが含まれています。
プレイブックページのコンテキストサイドパネルのタブのカスタマイズ	コンテキストサイドパネルのタブを追加または削除します。エージェントはこれらのタブを使用して、添付ファイルの追加や推奨事項の表示などのタスクを実行できます。
プレイブックページの動的関連レコードのカスタマイズ	関連するレコードをコンテキストサイドパネルに表示するように動的関連レコード機能を構成します。
既存のサブページを使用するようにアプリルートを構成する	アプリルートを作成して、既存のページをページコレクションの一部にします。
プレイブックのオプションアクティビティの構成	プレイブックのさまざまなステージで、ワークフロースタジオでオプションのアクティビティを構成し、エージェントと履行者がプレイブックの使用中にアクティビティを挿入できるようにします。
ケースタイプのレコードジェネレーターの設定	プレイブックレコードジェネレーターを使用して、プレイブックの最初の手順としてケースタイプに応じたレコードを作成します。
メールテンプレートの構成	エージェントが一般的な問題に対するメールを作成できるように、新しいメールテンプレートを構成します。

プレイブックページの使用

プレイブックを使用すると、エージェントはタスクをより効率的に表示して完了できます。

プレイブックのユーザータスク

ユーザータスク	説明
プレイブックを使用したレコードの作成	プレイブックが プレイブックレコードジェネレーター 機能を使用するように構成されている場合、エージェントはプレイブックアクティ

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プレイブックのユーザータスク (続く)

ユーザータスク	説明
	ビティを使用してレコードを作成できます。レコードを作成するとプレイブックが開き、最初のアクティビティが開始されます。これは、レコード作成プロセスを通じたエージェントのガイドです。 ケースを保存した後、エージェントは現在のステージの次のアクティビティまたは次のステージの最初のアクティビティに移動します。
プレイブックを使用したケースの解決	ケースを開くと、エージェントはアサインされた最初のオープンなアクティビティに移動します。エージェントは、プレイブックのアクティビティの作業中に次のアクションを実行できます。 • 水平ステージピッカーでプレイブックプロセス全体を表示します。 • スタックしたプレイブックアクティビティビューに各ステージのアクティビティを表示します。 • コンテキストサイドパネルでアクティビティストリームを使用します。 • アクティビティカードをフィルタリングします。 • アクティビティを選択し、メイン作業領域で必要な作業を実行します。 • [詳細を表示] ボタンを使用して、ケースの詳細を表示および更新します。 • 左側のパネルに、アカウントや連絡先など継続して使用されるコンテキスト情報を表示します。 • コンテキストサイドパネルの動的関連レコードコンポーネントに関連リストタブを表示します。 • アクティビティストリーム、フォームリボン、エージェントアシスト、動的関連レコード、添付ファイル、テンプレートなど、コンテキストサイドパネルの情報にアクセスします。 • タスクを作成し、メールを作成し、作業メモを追加します。 • [セッション] タブのサブタブで参照フィールドを開きます。
プレイブックへのアクティビティの追加	必要に応じて、プレイブックのステージにオプションのアクティビティを追加します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プレイブックのユーザータスク (続く)

ユーザータスク	説明
ケースの詳細を要約	CSM の Now Assist のケースの要約スキルを使用して、ケースの詳細を要約し、この情報をケースレコードに表示します。
メールテンプレートからのメールの作成	メールを手動で作成するのではなく、[メールの作成] ページでメールテンプレートを選択することで、一般的な問題に対するメールをすばやく作成します。

注: エージェントがプレイブックの外部で完了したタスクについては、プレイブックアクティビティが自動的に更新されます。

ケースプレイブック：水平ステージレコードページ

ケースプレイブック：水平ステージページは、CSM 構成可能ワークスペースで使用できるレコードページです。このページには、ユーザーインターフェイスの上部に水平ステージピッカー、左側のパネルに永続的な情報を表示するプレイブックが含まれています。

ケースプレイブック：水平ステージレコードページは、ケースプレイブック：水平ステージテンプレートから作成されます。

ケースプレイブック：水平ステージレコードページは、カスタマーサービス管理向けプレイブック v6.0 ストアアプリケーションで利用できます。詳細については、「プレイブックプラグイン」を参照してください。

ケースプレイブック：水平ステージページのバリアント

ケースプレイブック：水平ステージページのバリアントは、カスタマーサービス管理向けプレイブック v6.0 ストアアプリケーションに含まれています。このバリアントには、次の設定が含まれます。

ケースプレイブック：水平ステージページのバリアント設定

設定	説明
アクティブ	ケースプレイブック：水平ステージページのバリアントは、デフォルトではアクティブ化されていません。[アクティブ] チェックボックスを有効にすると、選択した対象者がページバリアントを使用できるようになります。 [アクティブ] 設定とページ順序の組み合わせによって、CSM 構成可能ワークスペースがレコード情報の表示に使用するページが決まります。詳細については、「Set record page order (レコードページの順序の設定)」を参照してください。
順序	各レコードページには、ページの優先度を示す順序があります。数値が小さいほど、優先度は高くなります。 ケースプレイブック：水平ステージページバリアントのデフォルトの順序は -1 です。
条件	条件の設定により、ページバリアントが表示されるタイミングが決まります。ケースプレイブック：水平ステージページのバリアントには、次の条件があります：**table=sn_customerservice_case**

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ケースプレイブック：水平ステージページのバリアント設定 (続く)

設定	説明
	この条件では、ケースプレイブック：水平ステージページバリアントの使用が、ケース [sn_customerservice_case] テーブルおよびケーステーブルを拡張するテーブルのレコードに制限されます。
対象者	対象者の設定により、ページバリアントを表示できるユーザーが決まります。ケースプレイブック：水平ステージページのバリアントには対象者がいません。つまり、エクスペリエンスへのアクセス権を持つすべてのユーザーがこのページバリアントを表示できます。 詳細については、「Learn about audiences (対象者の詳細)」を参照してください。

このページバリアントの設定にアクセスするには、次の手順に従います。

1. [すべて] > **[Now Experience** フレームワーク] > **[UI** ビルダー]に移動します。
2. **[CSM/FSM** 構成可能ワークスペース] エクスペリエンスを選択します。
3. [ページとバリアント] リストの [レコード] セクションで、[ケースプレイブック：水平ステージ **(Case playbook: horizontal stages)]** を選択します。
4. ページの上部にある [設定] を選択します。

ケースプレイブック：水平ステージページのコンポーネント

ケースプレイブック：水平ステージページには、次のコンポーネントが含まれています。

コンポーネント	説明
ページヘッダー	ページヘッダーには、プライマリフィールドとセカンダリフィールドに表示されるレコード情報が含まれます。 • プライマリフィールドには、レコードの簡単な説明が表示されます。 • セカンダリフィールドには、優先度、ステータス、連絡先、またはコンシューマーの詳細など、追加のレコード情報が表示されます。 ページヘッダーに表示されるフィールドを構成できます。詳細については、「プレイブックページのページヘッダーのカスタマイズ」を参照してください。
レコードタグ	エージェントは、レコードに対して複数のタグを作成し、そのタグを使用してレコードをグループ化および整理できます。 詳細については、「Group and find records using tags in workspace (ワークスペースでタグを使用してレコードをグループ化および検索する)」を参照してください。
アクションバー	アクションバーには、ケースレコードの操作中にユーザーが使用できるアクションが含まれています。特定のアクションは、ユー

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コンポーネント	説明
	ザーロール、ケースステータス、その他の属性などの要素によって決定されます。 • レコードの詳細：レコードの詳細を表示します。 • プレイブックの詳細：プレイブックの詳細を表示します。 • 進行中のアクション **(In-progress Actions)**：最小化されたモードレスダイアログのリストを提供し、リスト内のアイテムの数を表示するバッジが含まれます。エージェントは、このリストからアイテムを選択して、最小化されたコメント、作業メモ、またはメールを開くことができます。 • 作成：作業指示、インシデント、要求などのレコードを作成します。 • 作成 **(Compose)**：コメント、作業メモ、およびメールをモードレスダイアログで作成します。 • 保存：ケースレコードへの変更を保存します。 • その他のアクション：重大なケースの提案やナレッジギャップの報告などの追加のアクションを実行します。 アクションバーに含まれるアクションを構成できます。詳細については、「プレイブックページの UI アクションのカスタマイズ」を参照してください。
プレイブック名	ケースプレイブック：水平ステージページバリアントでは、水平ステージピッカーの上のフォームヘッダーにプレイブック名が表示されます。
ステージピッカー	ケースプレイブック：水平ステージページバリアントには、水平ステージピッカーが含まれており、エージェントはプレイブックの内容とプレイブック内のどこにいるかを完全に把握できます。 水平ステージピッカーでは、ページヘッダー下のレコードページ上部にプレイブックステージが表示されます。ステージを選択すると、アクティビティピッカーにアクティビティが表示されます。 ステージピッカーのステージには、ステージのステータスを示すアイコンが含まれています。 • チェックマーク ( ) は、ステージが完了していることを示します。 • ペンアイコン ( ) は、現在のステージを示します。 • ロックアイコン ( ) は、前のステージが完了するまでステージがロックされ開始できないことを示します。
アクティビティピッカー	アクティビティピッカーには、現在のステージのアクティビティが表示されます。各アクティビティには、アクティビティのステータスを示すインジケーターがあります。 • 完了 • 対応中 • 残り

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コンポーネント	説明
	水平ステージピッカーでは、現在のステージのアクティビティのリストを展開または折りたたむことができます。 ステージのアクティビティを選択すると、アクティビティビューアーに詳細が表示されます。
アクティビティビューアー	アクティビティビューアーには、選択したアクティビティが表示されます。これは、エージェントが現在のアクティビティを完了するために必要な作業を実行するメイン作業領域です。 アクティビティカードには、アクティビティビューアーの現在のアクティビティに関する詳細が表示されます。アクティビティのタイプに応じて、アクティビティカードには、フォームデータ、タスクステータス、SLA タイマー、添付ファイルなどの情報が表示されます。 エージェントはこのカードを使用して、フォームへの入力、チェックリストの記入、添付ファイルの追加など、各アクティビティの作業を完了できます。
連絡先またはコンシューマーの検索	ルックアップコンポーネントを使用すると、エージェントは連絡先またはコンシューマーの情報を検索し、その情報をレコードカードに表示できます。これらのカードには顧客情報が表示され、名前、メール、電話番号などの詳細にすばやくアクセスできます。連絡先レコードカードには、アカウント情報も含まれています。 エージェントは、連絡先ルックアップコンポーネントを使用して次のことを実行できます。 • 連絡先またはコンシューマーを検索する • 連絡先またはコンシューマーレコードをリンクまたはリンク解除する • リンクされた連絡先またはコンシューマーレコードの情報を編集して保存する • 連絡先またはコンシューマー名などのレコードカードの参照フィールドを選択して、サブタブで参照を開く • ルックアップカードのメールアドレスを選択して、サブタブのメールコンポーザーでドラフトメールを開く • ルックアップカードで電話番号を選択して電話をかける 詳細については、「Playbook lookup component (プレイブックのルックアップコンポーネント)」を参照してください。
ケースの要約	ケースの要約コンポーネントは、ルックアップコンポーネントの下に表示されます。エージェントがケースレコードを開くと、コンポーネントは折りたたまれており、デフォルトの状態になっています。 エージェントはこのコンポーネントを使用して、次のことを実行できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コンポーネント	説明
	• ケースの詳細を要約する。 • アクティビティストリームに要約を投稿する。 • 要約を更新する。 ケースの要約コンポーネントを使用するには、 CSM の Now Assist アプリケーションを有効にして構成する必要があります。詳細については、「Playbook case summarization component (プレイブックのケースの要約コンポーネント)」を参照してください。
レコードの詳細	ケース詳細コンポーネントには、次の折りたたみ可能なセクションが含まれています。 • ケース • メモ • クローズ情報 • 関連レコード このコンポーネントには、フォームのカスタマイズ、データのエクスポート、URL のコピーなどの追加のフォームアクションを含むメニューもあります。 エージェントは、アクションバーの [レコードの詳細] ボタンを選択して、ケースの詳細を表示できます。
コンテキストサイドパネル	コンテキストサイドパネルコンポーネントには、エージェントが顧客の問題を調査して解決するために使用できるさまざまなツールが含まれています。ケースプレイブック：水平ステージページのコンテキストサイドパネルには、次のタブが含まれています。 • アクティビティストリーム • エージェントアシスト • 推奨アクション • 関連アイテム • 添付ファイル • 応答テンプレート • メールテンプレート • テンプレート • レコード情報 コンテキストサイドパネルのタブに関する詳細については、「Playbook contextual side panel component (プレイブックのコンテキストサイドパネルコンポーネント)」を参照してください。
アクティビティストリーム	アクティビティストリームコンポーネントには、ケースレコードで発生しているアクティビティのリストが表示されます。このリストは、折りたたんでケースアクティビティのクイックビューを表示することも、展開して個々のアクティビティの詳細を表示することもできます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コンポーネント	説明
	詳細については、「Playbook activity stream component (プレイブックのアクティビティストリームコンポーネント)」を参照してください。 注: ケースプレイブック：水平ステージページでは、モードレスダイアログを使用して、コメント、作業メモ、およびメールを作成します。
[メールの作成] と [コメントを作成] モードレスダイアログ	モードレスダイアログは、メインウィンドウのコンテンツをオーバーレイするウィンドウです。モードレスダイアログを使用して、プレイブックのステージとアクティビティを進めながら、コメントと作業メモを作成してアクティビティストリームに投稿したり、メールを作成して送信したりできます。詳細については、「Playbook modeless dialogs (プレイブックのモードレスダイアログ)」を参照してください。

ケースプレイブック：垂直ステージレコードページ

ケースプレイブック：垂直ステージページは、CSM 構成可能ワークスペースで使用できるレコードページです。このページには、左側のパネルに垂直ステージピッカーを備えたプレイブックが含まれ、垂直ビューの UI で全体的な進行状況を追跡できます。

ケースプレイブック：垂直ステージレコードページは、ケースプレイブック：垂直ステージテンプレートから作成されます。

ケースプレイブック：垂直ステージレコードページは、カスタマーサービス管理向けプレイブック v6.0 ストアアプリケーションで利用できます。詳細については、「プレイブックプラグイン」を参照してください。

ケースプレイブック：垂直ステージページのバリアント

ケースプレイブック：垂直ステージページのバリアントは、カスタマーサービス管理向けプレイブック v6.0 ストアアプリケーションに含まれています。このバリアントには、次の設定が含まれます。

ケースプレイブック：垂直ステージページのバリアント設定

設定	説明
アクティブ	ケースプレイブック：垂直ステージページのバリアントは、デフォルトではアクティブ化されていません。[アクティブ] チェックボックスを有効にすると、選択した対象者がページバリアントを使用できるようになります。 [アクティブ] 設定とページ順序の組み合わせによって、CSM 構成可能ワークスペースがレコード情報の表示に使用するページが決まります。詳細については、「Set record page order (レコードページの順序の設定)」を参照してください。
順序	各レコードページには、ページの優先度を示す順序があります。数値が小さいほど、優先度は高くなります。 ケースプレイブック：垂直ステージページバリアントのデフォルトの順序は -1 です。
条件	条件の設定により、ページバリアントが表示されるタイミングが決まります。ケースプレイブック：垂直

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ケースプレイブック：垂直ステージページのバリアント設定 (続く)

設定	説明
	ステージページのバリアントには、次の条件があります：**table=sn_customerservice_case** この条件では、ケースプレイブック：垂直ステージページバリアントの使用が、ケース [sn_customerservice_case] テーブルおよびケーステーブルを拡張するテーブルのレコードに制限されます。
対象者	対象者の設定により、ページバリアントを表示できるユーザーが決まります。ケースプレイブック：垂直ステージページのバリアントには対象者がいません。つまり、エクスペリエンスへのアクセス権を持つすべてのユーザーがこのページバリアントを表示できます。 詳細については、「Learn about audiences (対象者の詳細)」を参照してください。

このページバリアントの設定にアクセスするには、次の手順に従います。

1. [すべて] > **[Now Experience** フレームワーク] > **[UI** ビルダー]に移動します。
2. **[CSM/FSM** 構成可能ワークスペース] エクスペリエンスを選択します。
3. [ページとバリアント] リストの [レコード] セクションで、[ケースプレイブック：垂直ステージ **(Case playbook: vertical stages)]** を選択します。
4. ページの上部にある [設定] を選択します。

ケースプレイブック：垂直ステージページのコンポーネント

ケースプレイブック：垂直ステージページには、次のコンポーネントが含まれています。

コンポーネント	説明
フォーム見出し	ページヘッダーには、プライマリフィールドとセカンダリフィールドに表示されるレコード情報が含まれます。 • プライマリフィールドには、レコードの簡単な説明が表示されます。 • セカンダリフィールドには、優先度、ステータス、連絡先、またはコンシューマーの詳細など、追加のレコード情報が表示されます。 ページヘッダーに表示されるフィールドを構成できます。詳細については、「プレイブックページのページヘッダーのカスタマイズ」を参照してください。
レコードタグ	エージェントは、レコードに対して複数のタグを作成し、そのタグを使用してレコードをグループ化および整理できます。 詳細については、「Group and find records using tags in workspace (ワークスペースでタグを使用してレコードをグループ化および検索する)」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コンポーネント	説明
アクションバー	アクションバーには、ケースレコードの操作中にユーザーが使用できるアクションが含まれています。特定のアクションは、ユーザーロール、ケースステータス、その他の属性などの要素によって決定されます。 • レコードの詳細：レコードの詳細を表示します。 • プレイブックの詳細：プレイブックの詳細を表示します。 • 進行中のアクション **(In-progress Actions)**：最小化されたモードレスダイアログのリストを提供し、リスト内のアイテムの数を表示するバッジが含まれます。エージェントは、このリストからアイテムを選択して、最小化されたコメント、作業メモ、またはメールを開くことができます。 • 作成：作業指示、インシデント、要求などのレコードを作成します。 • 作成 **(Compose)**：コメント、作業メモ、およびメールをモードレスダイアログで作成します。 • 保存：ケースレコードへの変更を保存します。 • その他のアクション：重大なケースの提案やナレッジギャップの報告などの追加のアクションを実行します。
プレイブック名	ケースプレイブック：垂直ステージページバリアントでは、垂直ステージピッカーの上部にプレイブック名が表示されます。
ステージピッカー	ケースプレイブック：垂直ステージページバリアントには、垂直ステージピッカーが含まれており、エージェントはプレイブックの内容とプレイブック内のどこにいるかを完全に把握できます。 垂直ステージピッカーでは、レコードページの横にプレイブックのステージとアクティビティが表示されます。ステージを選択して展開し、含まれているアクティビティを表示します。 ステージピッカーのステージには、ステージのステータスを示すアイコンが含まれています。 • チェックマーク ( ) は、ステージが完了していることを示します。 • ペンアイコン ( ) は、現在のステージを示します。 • ロックアイコン ( ) は、前のステージが完了するまでステージがロックされ開始できないことを示します。
アクティビティピッカー	アクティビティピッカーには、現在のステージのアクティビティが表示されます。各アクティビティには、アクティビティのステータスを示すインジケーターがあります。 • 完了 • 対応中 • 残り 垂直ステージピッカーでは、各ステージを展開してそのステージ内のアクティビティを表示できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コンポーネント	説明
	ステージのアクティビティを選択すると、アクティビティビューアーに詳細が表示されます。
アクティビティビューアー	アクティビティビューアーには、選択したアクティビティが表示されます。これは、エージェントが現在のアクティビティを完了するために必要な作業を実行するメイン作業領域です。 アクティビティカードには、アクティビティビューアーの現在のアクティビティに関する詳細が表示されます。アクティビティのタイプに応じて、アクティビティカードには、フォームデータ、タスクステータス、SLA タイマー、添付ファイルなどの情報が表示されます。 エージェントはこのカードを使用して、フォームへの入力、チェックリストの記入、添付ファイルの追加など、各アクティビティの作業を完了できます。
連絡先またはコンシューマーの検索	ルックアップコンポーネントを使用すると、エージェントは連絡先またはコンシューマーの情報を検索し、その情報をレコードカードに表示できます。これらのカードには顧客情報が表示され、名前、メール、電話番号などの詳細にすばやくアクセスできます。連絡先レコードカードには、アカウント情報も含まれています。 エージェントは、連絡先ルックアップコンポーネントを使用して次のことを実行できます。 • 連絡先またはコンシューマーを検索する • 連絡先またはコンシューマーレコードをリンクまたはリンク解除する • リンクされた連絡先またはコンシューマーレコードの情報を編集して保存する • 連絡先またはコンシューマー名などのレコードカードの参照フィールドを選択して、サブタブで参照を開く • ルックアップカードのメールアドレスを選択して、サブタブのメールコンポーザーでドラフトメールを開く • ルックアップカードで電話番号を選択して電話をかける 詳細については、「Playbook lookup component (プレイブックのルックアップコンポーネント)」を参照してください。
ケースの要約	ケースの要約コンポーネントは、ルックアップコンポーネントの下に表示されます。エージェントがケースレコードを開くと、コンポーネントは折りたたまれており、デフォルトの状態になっています。 エージェントはこのコンポーネントを使用して、次のことを実行できます。 • ケースの詳細を要約する。 • アクティビティストリームに要約を投稿する。 • 要約を更新する。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コンポーネント	説明
	ケースの要約コンポーネントを使用するには、 CSM の Now Assist アプリケーションを有効にして構成する必要があります。詳細については、「Playbook case summarization component (プレイブックのケースの要約コンポーネント)」を参照してください。
レコードの詳細	ケース詳細コンポーネントには、次の折りたたみ可能なセクションが含まれています。 • ケース • メモ • クローズ情報 • 関連レコード このコンポーネントには、フォームのカスタマイズ、データのエクスポート、URL のコピーなどの追加のフォームアクションを含むメニューもあります。 エージェントは、アクションバーの [レコードの詳細] ボタンを選択して、ケースの詳細を表示できます。
コンテキストサイドパネル	コンテキストサイドパネルコンポーネントには、エージェントが顧客の問題を調査して解決するために使用できるさまざまなツールが含まれています。ケースプレイブック：水平ステージページのコンテキストサイドパネルには、次のタブが含まれています。 • アクティビティストリーム • エージェントアシスト • 推奨アクション • 関連アイテム • 添付ファイル • 応答テンプレート • メールテンプレート • テンプレート • レコード情報 コンテキストサイドパネルのタブに関する詳細については、「Playbook contextual side panel component (プレイブックのコンテキストサイドパネルコンポーネント)」を参照してください。
アクティビティストリーム	アクティビティストリームコンポーネントには、ケースレコードで発生しているアクティビティのリストが表示されます。このリストは、折りたたんでケースアクティビティのクイックビューを表示することも、展開して個々のアクティビティの詳細を表示することもできます。 詳細については、「Playbook activity stream component (プレイブックのアクティビティストリームコンポーネント)」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コンポーネント	説明
	注: ケースプレイブック：垂直ステージページでは、モードレスダイアログを使用して、コメント、作業メモ、およびメールを作成します。
[メールの作成] と [コメントを作成] モードレスダイアログ	モードレスダイアログは、メインウィンドウのコンテンツをオーバーレイするウィンドウです。モードレスダイアログを使用して、プレイブックのステージとアクティビティを進めながら、コメントと作業メモを作成してアクティビティストリームに投稿したり、メールを作成して送信したりできます。詳細については、「Playbook modeless dialogs (プレイブックのモードレスダイアログ)」を参照してください。

プレイブックページまたはページバリアントのアクティブ化

プレイブックページまたはページバリアントをアクティブ化して、ページ順序を設定します。最も低い順序番号のアクティブなページを使用して、CSM 構成可能ワークスペースにレコードが表示されます。

始める前に

必要なロール：ui_builder_admin、admin

一部のプレイブックページとページバリアントは、デフォルトでアクティブではありません。CSM 構成可能ワークスペースのページを使用する前に、ページを有効にしてページの順序を設定する必要があります。

手順

1. [すべて] > **[Now Experience** フレームワーク] > **[UI** ビルダー]に移動します。
2. エクスペリエンスリストで、**[CSM/FSM** 構成可能ワークスペース] を選択します。
3. [ページとバリアント] リストを [レコード] セクションまでスクロールして、次のいずれかのページを見つけます。
   - ケースプレイブック：水平ステージ
   - ケースプレイブック：垂直ステージ
   - 苦情ケースプロセスページ
   - オンボーディングケースプロセスページ
   - 製品サポートプロセスページ

   注: これらのページは [非アクティブ]のマークが付けられる場合があります。
4. 目的のページまたはページバリアントの [設定] を選択して、ページ設定を表示します。
5. [アクティブ] チェックボックスをオンにして、ページをアクティブ化します。
6. [順序] フィールドで、ページの順序番号を設定します。
   ページには、それぞれ順序番号があります。最も低い番号のページがデフォルトページになります。CSM 構成可能ワークスペースにレコードが表示されると、このデフォルトページを使用してレコード情報が表示されます。詳細については、「レコードページの順序の設定」を参照してください。
7. [バリアント条件] フィールドで、テーブル値を指定します。
   このページバリアントを表示するケースタイプのテーブル値を追加します。
8. [保存] を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関連情報

テンプレートからのページの作成

ページの編集

ページバリアントの作成

ページバリアントの設定を編集

プレイブックページのページヘッダーのカスタマイズ

CSM 構成可能ワークスペースに表示されるプライマリフィールドとセカンダリフィールドを定義して、ページヘッダーをカスタマイズします。

始める前に

必要なロール：workspace_admin、ui_builder_admin、admin

このタスクについて

レコードの概要情報はページヘッダーで入手できます。

手順

1. [すべて] > **[Now Experience** フレームワーク] > [構成設定] > **[UX** ヘッダー構成] に移動します。
2. ヘッダー構成 **[CSM/FSM** 構成可能ワークスペースヘッダーの構成 **(CSM/FSM Configurable Workspace Header Config)**] を選択します。
3. [UX フォームヘッダー] リストからテーブルを選択します。
   UX フォームヘッダーレコードを作成することもできます。詳細については、「CSM 構成可能ワークスペースでのフォームヘッダーの設定」を参照してください。
4. フォームヘッダーに表示する [プライマリフィールド] を選択します。
5. [セカンダリ値] 関連リストで、フォームヘッダーに表示するセカンダリ値を選択します。
   a. [順序] フィールドで、セカンダリ値を表示する順序を設定します。
   b. [更新] を選択して、フォームヘッダーレコードを保存します。
6. [順序] フィールドで、セカンダリ値を表示する順序を設定します。
7. [更新] を選択して、UX ヘッダー構成レコードを保存します。

関連情報

CSM 構成可能ワークスペースでのフォームヘッダーの設定

コンテキストサイドパネルにフォームリボンとフォームヘッダーのセカンダリ値を表示する

プレイブックページの **UI** アクションのカスタマイズ

プレイブックページまたはページバリアントのアクションバーに表示される UI アクションをカスタマイズできます。

始める前に

必要なロール：workspace_admin、ui_builder_admin、admin

注: 構成への変更はいずれも、アクションバーコンポーネントを使用する他のレコードページおよびページバリアントに影響を与えます。

手順

1. [すべて] > **[Now Experience** フレームワーク] > [アクションとイベント] > [アクションバー宣言アクション]に移動します。
2. [アクションラベル **(Action label)]** を選択して、アクションのアサインフォームを表示します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [編集] をクリックして、UI の特定のアクションを含めるか、または除外します。
4. [更新] をクリックします。

関連情報

UI アクションバー

でフォームアクションを設定CSM 構成可能ワークスペース

プレイブックページの左側パネルのコンテンツのカスタマイズ

Customer360、タイムライン、アクティブな SLA、またはカスタムリボンコンポーネントなどのコンポーネントを左側のパネルに追加できます。プレイブックページの左パネルに表示するフィールドに基づいて、リボンコンポーネント属性を更新できます。

始める前に
必要なロール：workspace_admin、ui_builder_admin、admin

注:

構成に対する変更はいずれも、このリボン設定を使用する他のレコードページおよびページバリアントに影響を与えます。

手順

1. [すべて] > **[Now Experience** フレームワーク] > [構成設定] > **[UX** リボン設定] に移動します。
2. テーブルのリボン設定を選択します。
   テーブルにリボン設定が存在しない場合は作成できます。詳細については、「Set up a ribbon configuration in CSM Configurable Workspace (CSM 構成可能ワークスペースでのリボン構成の設定)」を参照してください。
3. [リボンコンポーネント] と [リボンコンポーネント属性] の値を選択します。
4. [更新] を選択します。

関連情報

CSM 構成可能ワークスペースでのリボンの構成の設定

ワークスペースでのリボンの設定

プレイブックページのコンテキストサイドパネルのタブのカスタマイズ

コンテキストサイドパネルにカスタマイズされたタブを追加します。エージェントはこれらのタブを使用して、ケース情報の表示、添付ファイルの追加、推奨事項の表示、およびその他のケース関連のアクションを実行できます。

始める前に
必要なロール：workspace_admin、ui_builder_admin、admin

手順

1. [すべて] > **[Now Experience** フレームワーク] > **[UI** ビルダー]に移動します。
2. UI ビルダーのホームページで、[ページコレクション] タブを選択します。
3. 目的のページコレクションを選択します。
   ページコレクション とは、複数のエクスペリエンスで使用できるページのグループです。
4. [ページとバリアント] セクションで、「新規ページの作成」アイコン (**+**) を選択して、新しいページを作成するか、新しいバリアントをページに追加します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. [ページの詳細設定 (Set up your page details)] ポップアップウィンドウで、ページの名前を入力して、[続行] を選択します。
6. バリアントの名前を入力し、[作成] を選択してデフォルトページを作成します。
   新しいページが [ページとバリアント] リストの下に表示されます。
7. 新しく作成したページ名を選択します。
8. **[+** コンポーネントを追加] を選択して、ページコレクションにコンポーネントを追加します。
   コンテキストサイドパネルに表示されるサブページを作成できます。

タスクの結果
追加されたコンポーネントが UI に表示されます。場所は、ページ上のカスタムコンテンツを作成する場所によって異なります。

関連情報
- コンテキストサイドパネルのタブの構成
- コンテキストサイドパネルへのカスタムコンポーネントの追加
- レコードページのカスタマイズ
- レコードページの順序の設定
- コンポーネントを使用した UI ビルダー ページのカスタマイズ

プレイブックページの動的関連レコードのカスタマイズ

プレイブックページの動的関連レコードをカスタマイズして、CSM 構成可能ワークスペースのコンテキストサイドパネルに表示されるようにします。これらのレコードは、現在のレコードまたはプレイブックアクティビティのコンテキストに応じて動的に変更されます。

始める前に
必要なロール：workspace_admin、ui_builder_admin、admin

このタスクについて
関連レコードの定義は、デフォルトではアクティブではありません。これらの定義を関連レコードに表示する場合は、これらの定義をアクティブ化する必要があります。

カスタマーサービスケースの動的関連レコードコンテキストに加えられた変更は、カスタマーサービスケースのすべての拡張にも適用できます。カスタムコンテキストの作成については、「関連レコードコンテキストの構成」を参照してください。

動的関連レコードの設定に加えて、テーブルの EVAM ビュー構成を定義する必要があります。詳細については、「Define an EVAM view configuration (EVAM ビュー構成の定義)」を参照してください。

手順
1. [すべて] > [動的な関連レコード] > [関連レコードのコンテキスト]に移動します。
2. [オンボーディング]、[苦情]、または [製品サポート] テーブルのいずれかの [関連レコードのコンテキスト] を選択します。
3. オンボーディング、苦情、または製品サポートケースのすべての関連レコード定義を有効にします。
   詳細については、「動的関連レコード」を参照してください。
4. [更新] を選択します。

   次の表は、ケースタイプごとの動的関連レコードリストを示しています。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

さまざまなケースタイプの動的関連レコードリスト

ケースタイプ	動的な関連レコード
カスタマーサービスケース	◦ ブロック元 ◦ 関係者 ◦ ソーシャルログ ◦ 予約 ◦ 要求 ◦ 特記事項 ◦ 子ケース ◦ ナレッジギャップ ◦ 添付されたナレッジ ◦ タスクスキル ◦ メール ◦ ドラフトメール ◦ インタラクション ◦ タスク ◦ 作業指示 ◦ インストールベース ◦ エスカレーション ◦ Service Level Agreement (SLA)
苦情ケース	◦ メール ◦ ブロック元 ◦ 関係者 ◦ タスク ◦ 販売済み製品 ◦ アクティブな契約 ◦ アクティブなエンタイトルメント ◦ 関連ケース
オンボーディングケース	◦ メール ◦ ブロック元 ◦ 関連ケース ◦ 追加メンバー ◦ タスク ◦ 販売済み製品 ◦ アクティブな契約 ◦ 承認者

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関連情報

動的関連レコードの構成

関連レコード定義の構成

EVAM ビュー構成の定義

ビュー構成を作成して、条件、データベースフィールド、および宣言アクションを関連するビューテンプレートと組み合わせます。

始める前に
必要なロール：admin または evam_admin

手順

1. [すべて] > **[EVAM 定義]** > [構成バンドル] > [動的関連レコードバンドル **(dynamic related records bundle)]**に移動し、[新規] を選択します。
2. フォームのフィールドに入力します。

フィールド	説明
名前	EVAM ビュー構成の名前
アクティブ	EVAM ビュー構成を有効にするオプション
ビューテンプレート	EVAM ビュー構成に関連付けるテンプレートテンプレートを作成することもできれば、既存のテンプレートを使用することもできます。
アプリケーション	EVAM ビュー構成のアプリケーションスコープです。
順番	EVAM ビュー構成が他のビュー構成より優先する優先度あるビュー構成の優先度を高くするには、低い数値を入力します。
テーブル	EVAM ビュー構成に関連付けるテーブル
条件	EVAM ビュー構成を使用する時期の条件
テーブルフィールド	EVAM ビュー構成に表示するテーブルフィールド
カスタムフィールド	EVAM ビュー構成に表示するカスタムフィールドです。

3. [保存] を選択します。
4. M2M アクションアサインを作成するか、[既存をリンク **(Link Existing)]** を選択して、[宣言アクション] ナビゲーションを選択します。
詳細については、「 EVAM のビュー構成、ビューテンプレート、および構成バンドル 」を参照してください。

関連情報

動的関連レコードの構成

関連レコード定義の構成

既存のサブページを使用するようにアプリルートを構成する

アプリルートを作成して、既存のページをページコレクションの一部にします。既存のサブページには、たとえば任意のアプリケーションレベルで使用できるグローバルサブページである動的関連レコードがあります。

始める前に
必要なロール：admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:

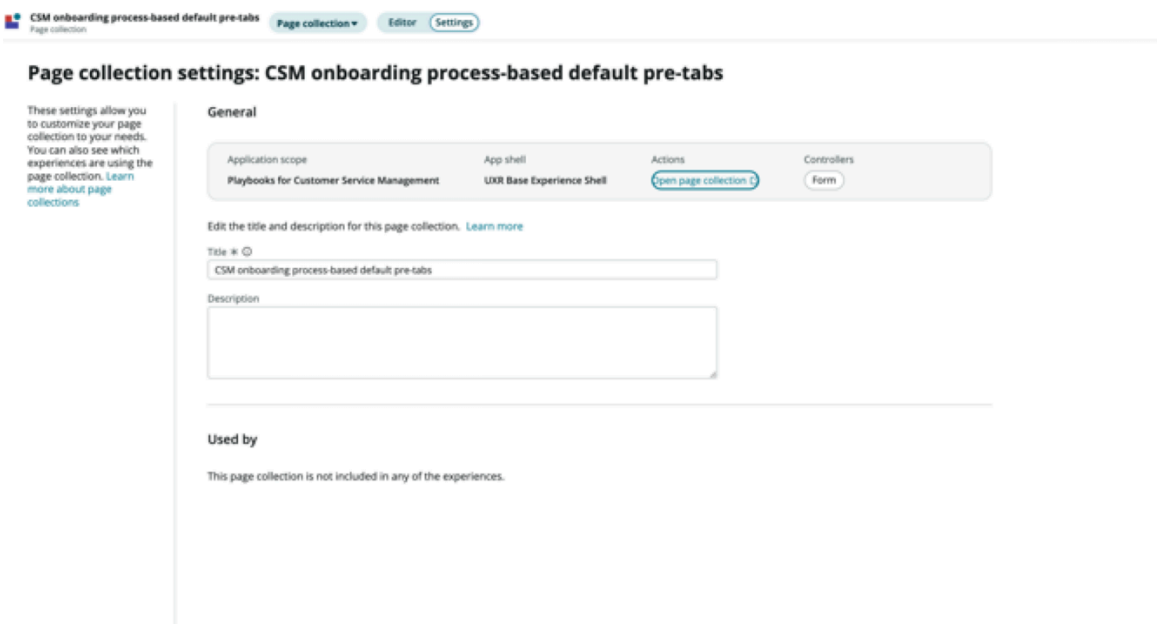
アプリルートの構成では、ページコレクション内の既存のページを利用します。テンプレートとバリアントの両方に適用できます。

手順

1. [すべて] > **[Now Experience** フレームワーク] > **[UI** ビルダー]に移動します。
2. [ページコレクション] まで下にスクロールし、リストから **[CSM** デフォルトレコードの事前タブ] を選択します。
3. 開いた新しいウィンドウで、[ページコレクション設定を表示] を選択します。
4. ページコレクション設定ページで、[ページコレクションを開く] を選択します。

   次の例に示すように、コンポーネントタイプがタブであることを確認します。

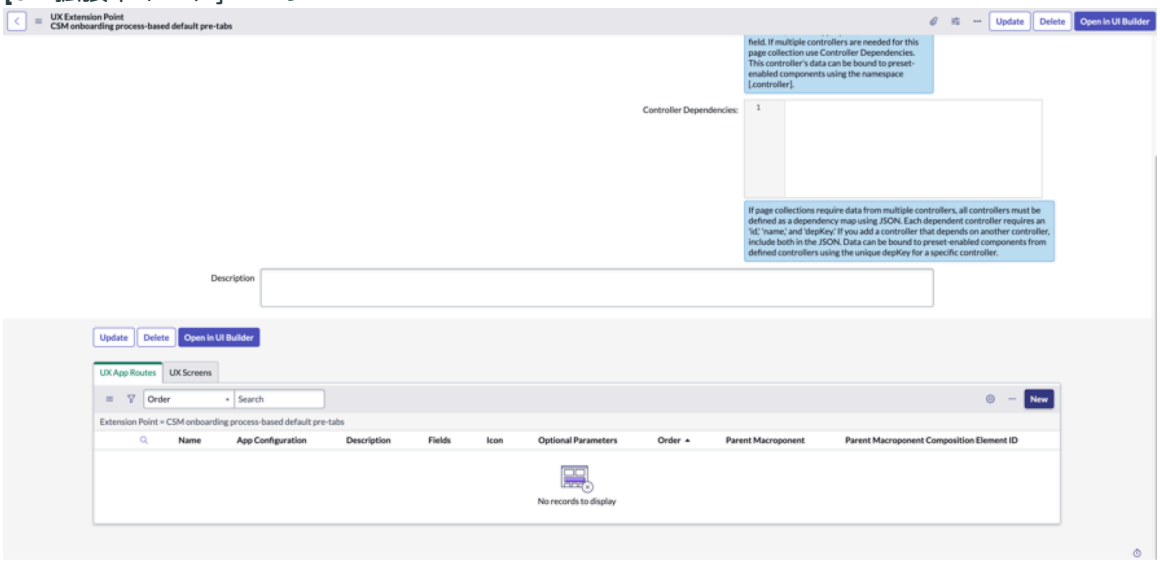
   ページコレクション設定インターフェイス



5. 次の例に示すように、**[UX** アプリルート] タブに移動します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

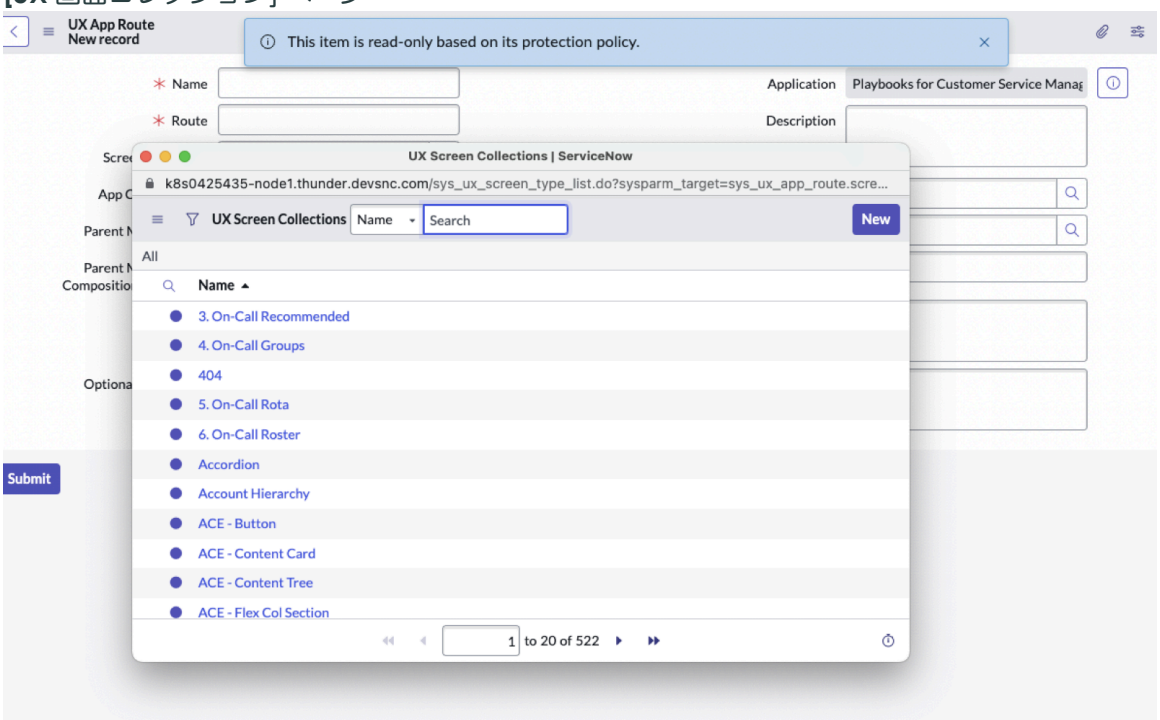
[UX 拡張ポイント] ページ



6. [新規] を選択して、アプリルートを作成します。
7. [名前] フィールドに名前を入力し、[ルート] フィールドにルートを入力した後、再利用したい [画面コレクション] フィールドを選択します。

   次の例に示すように、画面コレクションを作成し、名前、ルート、および画面コレクションを入力することもできます。

[UX 画面コレクション] ページ



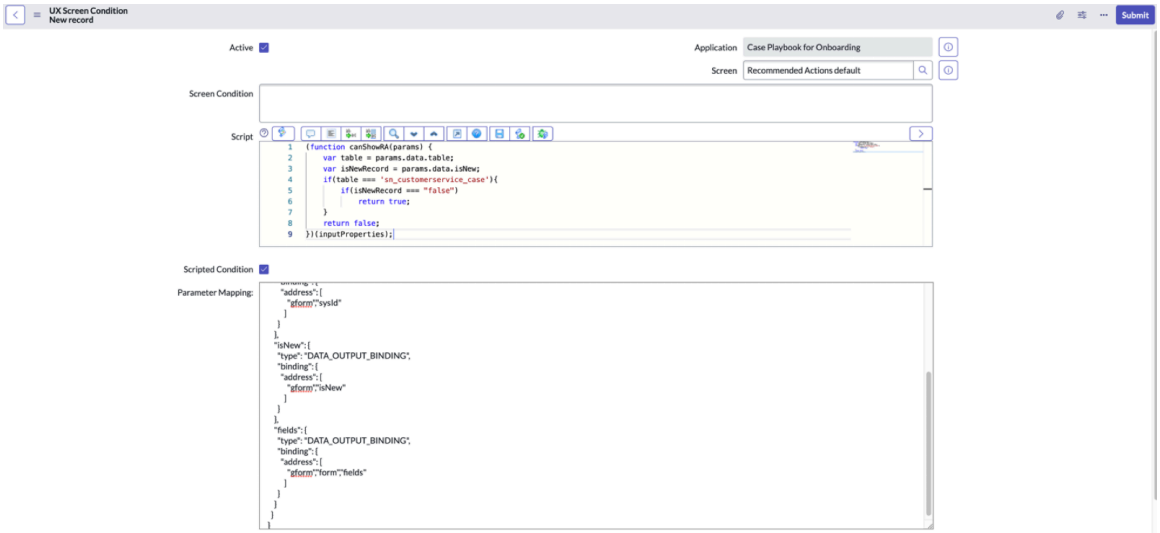
8. [送信] を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

9. オプション: さらにカスタマイズする場合は、**[UX** 画面] タブでそのサブページの画面条件を入力して、新しい画面条件を追加します。

   [UX 画面条件] ページ

   次の例は、サブページに画面条件を適用する方法を示しています。



タスクの結果
新しいページコレクションにサブページが追加されます。

プレイブックアプリケーション

顧客のオンボーディング、顧客の苦情の管理、問題の解決を行うためのプレイブックを提供する、いくつかのプレイブックアプリケーションが利用可能です。

カスタマーサービス管理 **(CSM)** プレイブックアプリケーション

アプリケーション	説明
Case Playbook for Onboarding	このアプリケーションを使用して、新規顧客を引き受けたり、新規製品の顧客を登録したりするためのプロセスを管理します。オンボーディングケースは、製品やサービスの選択など、新しい顧客の詳細をキャプチャします。
Case Playbook for Complaints	このアプリケーションを使用して、顧客からの苦情を処理するプロセスを管理します。苦情ケースは、顧客から報告された問題の詳細と予期される解決策をキャプチャします。
製品サポートのケースプレイブック	このアプリケーションを使用して、製品の問題を解決するために必要な手順に沿ってエージェントをガイドします。製品サポートケースは、顧客、製品、および報告された問題に関する情報をキャプチャします。

Case Playbook for Onboarding

Case Playbook for Onboarding を使用して、新規顧客を引き受けたり、新規製品の顧客を登録したりするためのプロセスを管理します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オンボーディングプレイブックは、エージェントがオンボーディングプロセス中に実行できるアクティビティとタスクを提供します。エージェントは、必要に応じてタスクを作成してアサインし、プレイブックを使用して顧客とやり取りすることもできます。

オンボーディングケースタイプを使用して作成されたケースに Case Playbook for Onboarding を使用します。このプレイブックは CSM 構成可能ワークスペース と CSM エージェントワークスペース の両方で利用できます。CSM ワークスペースでは、プレイブックがケースレコードの [プレイブック] タブに表示されます。

注: admin ロールを持っている場合は、CSM 構成可能ワークスペースでコンパクトモードを使用するようにプレイブックを構成できます。コンパクトモードでは、プレイブックがワークスペースのタブからコンテキストサイドパネルのタブに移動します。

Case Playbook for Onboarding アプリケーション

Case Playbook for Onboarding アプリケーション (com.sn_csm_onboarding_caseflow) は ServiceNow® Store で入手できます。詳細については、「プレイブックプラグイン」を参照してください。

Case Playbook for Onboarding の PAD プロセス定義

Case Playbook for Onboarding 3.0 には、新しいプロセスオートメーションデザイナー (PAD) プロセス定義である **onboarding_playbook_v1** が含まれています。このプロセス定義には、オンボーディングプレイブックの最適化されたステージとアクティビティが含まれています。

プロセス定義は、プロセス定義テーブル (sys_pd_process_definition) に格納されます。アドミニストレーターは、次のタスクを実行してプロセスのリストを表示できます。

1. アプリケーションナビゲーターで「**sys_pd_process_definition.list**」と入力します。
2. [名前] フィールドを表示するようにリストを構成 します。

一度にアクティブ化できる PAD プロセスは、プレイブックごとに 1 つだけです。詳細については、「プロセス定義 」を参照してください。

Case Playbook for Onboarding の機能

Case Playbook for Onboarding 3.0 には、以下のテーブルにリストされたケース機能とワークスペースの機能拡張が含まれています。

Onboarding Case Playbook 3.0 の機能

機能	説明
Case Playbook for Onboarding を使用してオンボーディングケースを作成する	オンボーディングプレイブックを開き、顧客情報を収集する [開始] ステージの最初のアクティビティを開始する機能です。エージェントは、このアクティビティを完了して保存し、レコードを作成することができます。 詳細については、「プレイブックを使用してレコードを作成する」を参照してください。
集中アクティビティビュー	プレイブックでのステージとアクティビティの表示方法を決定する機能です。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Onboarding Case Playbook 3.0 の機能 (続く)

機能	説明
	Case Playbook for Onboarding では、集中アクティビティビューを使用します。ここでは、エージェントが以下の項目を確認できます。 • プレイブックのライフサイクルパネルにある、オンボーディングワークフローのエンドツーエンドのライフサイクル • 展開されている現在のステージ、およびプレイブックのライフサイクルパネル内で強調表示されている現在のアクティビティ • プレイブックの作業領域に表示されている現在のアクティビティ
コンテキストサイドパネル	次の情報を表示する機能です。 • アクティビティストリーム • ケースの概要、顧客の詳細、タイムライン、SLA などのリボン情報 • 動的関連レコード アクティビティストリームとリボン情報は、CSM 構成可能ワークスペース でのみ利用できます。 コンテキストサイドパネルの使用の詳細については、以下のトピックを参照してください。 • コンテキストサイドパネルでのアクティビティストリームの使用 • コンテキストサイドパネルでのリボン情報の表示 • コンテキストサイドパネルでの動的関連レコードの表示
アクティビティのヴィジビリティ	アクティビティのヴィジビリティを制御できる機能です。 • ログインしているユーザーがアクセスできないステージのアクティビティを非表示にする。 • ステージで処理待ちのアクティビティを非表示にする。 この機能の設定に関する詳細については、「Playbook ステージとアクティビティの可視化の構成 」を参照してください。
コンパクトモード	プレイブックがワークスペースのタブからコンテキストサイドパネルに移動するモードです。エージェントは、レコードページの他のタブを

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Onboarding Case Playbook 3.0 の機能 (続く)

機能	説明
	表示しながら、サイドパネルでプレイブックアクティビティを完了できます。 このモードは CSM 構成可能ワークスペース でのみ使用できます。 admin ロールを持つユーザーは、UI ビルダーのプレイブックコンポーネント構成でコンパクトモードを使用するようにプレイブックを構成できます。この機能の構成の詳細については、「Integrate Playbook with Workspace (プレイブックとワークスペースの統合)」を参照してください。
動的関連レコード	コンテキストサイドパネルにレコードを表示する機能です。これらのレコードは、現在のレコードまたはプレイブックアクティビティのコンテキストに基づいて動的に変更されます。 エージェントは、コンテキストサイドパネルの [関連レコード] タブから、次の操作を実行できます。 • 関連レコードリストをフィルタリングする • リストを新しいタブで開く • 新しいレコードを作成する 動的関連レコード機能は、 CSM 構成可能ワークスペース でのみ使用できます。 詳細については、「コンテキストサイドパネルでの関連レコードの表示」を参照してください。
SLA ウィジェット	SLA ウィジェットを表示できるプレイブック作業領域のアクティビティカードです。プレイブックアクティビティに SLA がある場合、ウィジェットはアクティビティカードに表示されます。ウィジェットには、次のステージのアクティビティが含まれます。 • 事前承認 (期間は 3 日間) • データキャプチャ (期間は 5 日間) • デューデリジェンス (期間は 15 日間) • 解決 (期間は 20 日間) ウィジェットの色は、SLA の残り時間を示しています。 • 緑色：0 ～ 50% • 黄色：50 ～ 75%

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Onboarding Case Playbook 3.0 の機能 (続く)

機能	説明
	• オレンジ色：75 ～ 99% • 赤色：100% または違反

プレイブックのステージピッカーとアクティビティピッカーを使用したステージとアクティビティの操作

プレイブックのステージピッカーを使用すると、エージェントはオンボーディングワークフロー全体を確認できます。エージェントは、次のタスクを実行して、プレイブックのステージとアクティビティを操作することができます。

- ステージを展開するか折りたたんで、アクティビティを表示または非表示にします。
- ステージピッカーのフィルターを使用し、アサインされたユーザーまたはアクティビティのステータスでアクティビティをフィルタリングします。
- アクティビティをクリックして、プレイブック作業領域に詳細を表示します。

プレイブックアクションメニューの使用

プレイブックヘッダーの [プレイブックアクション] メニューには、エージェントがプレイブックレベルとアクティビティレベルで実行できるアクションが含まれています。このメニューには、[プレイブックアクション] アイコン (⋮) を選択してアクセスできます。

[プレイブックアクション] メニューには、次のプレイブックレベルのアクションが含まれています。

- [すべてのステージを展開 **(Expand All Stages)**]：プレイブックのすべてのステージを展開します。
- [すべてのステージを折りたたむ **(Collapse All Stages)**]：プレイブックのすべてのステージを折りたたみます。
- [情報を要求]：エージェントが顧客とやり取りし、ケースまたはケースタスクに関する情報を要求するために使用できるポップアップウィンドウを表示します。このアクションは、ケースまたはケースタスクのアクティビティストリームにも詳細を保存します。このアクションを使用すると、ケースまたはケースタスクのステータスが [情報待ち] に変わり、SLA とタイマーが一時停止します。
- 受信情報：ケースまたはケースタスクを前のステータスに戻し、SLA とタイマーを再起動します。

注: [情報を要求] および [受信情報] アクションは、ケースタスクアクティビティカードに表示されるように構成することもできます。

アクティビティレベルのアクションは、アクティビティのタイプと表示されるステージによって異なります。たとえば、ケースの受け入れ、関連ケースの作成、ケースタスクの作成、ソリューションの提案などのアクションを利用できます。

オンボーディングプレイブックのステージとアクティビティ

次の表には、エージェントが新しい顧客または製品のオンボーディングに使用できる Case Playbook for Onboarding のステージとアクティビティがリストされています。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オンボーディングステージごとのプレイブックアクティビティ

ステージ	アクティビティ	アクティビティの詳細
開始 顧客とケースの情報を収集し、事前承認のためにケースを送信するようにエージェントをガイドします。	顧客情報を収集	エージェントがオンボーディングケースを作成すると、ワークスペースでは [新規オンボーディングケースの作成 (Create New Onboarding Case)] フォームが開かれてオンボーディングプレイブックが起動され、最初のアクティビティを使用して顧客情報が収集されます。 エージェントは、チャネル、アカウント、連絡先、コンシューマー、製品、サービスに関する情報を入力します。 製品とサービスの詳細については、「サービス定義」を参照してください。 エージェントのアクション： [続行]：オンボーディングケースが作成され、ケース番号がレコードタブに追加されます。また、最初のアクティビティが完了としてマークされ、2 番目のアクティビティに移動します。
	追加メンバーを追加	エージェントがオンボーディングケースに他のメンバーを追加するために使用できるアクティビティです。 1. [新しく追加] を選択して、新しいタブで [新しい関係者の作成 (Create New Related Party)] フォームを開きます。 2. [タイプ] フィールドで、顧客連絡先である受益者など、正しいエンティティタイプの関係者を選択します。 3. [ユーザー] を選択します。 4. [保存] を選択して、アクティビティカードの [メンバー情報] リストにユーザーを追加します。 エージェントのアクション： • 自分にアサイン：ケースがまだアサインされていない場合に利用可能です。ログインしているユーザーにケースをアサインします。 • [新しく追加]：[メンバー情報] リストにユーザーを追加します。 • 事前承認用に送信：[開始] ステージを完了し、[事前承認] ステージに移動します。
	顧客に通知	[開始] ステージの完了時に顧客に自動的に送信されたメールの詳細を表示するアクティビティです。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オンボーディングステージごとのプレイブックアクティビティ (続く)

ステージ	アクティビティ	アクティビティの詳細
事前承認 顧客の事前承認プロセスを自動化します。	承認ステータスを確認	承認と承認者のリストが含まれるアクティビティです。 注: オンボーディングケースに対して承認ワークフローが手動で構成されている場合は、このアクティビティによって承認リストが表示されます。承認ワークフロー構成は、ベースシステムでは提供されません。承認ワークフローが構成されていない場合、このアクティビティは自動的に完了します。
	顧客情報を更新	エージェントはこのアクティビティを使用して、オンボーディングケースのアカウント、連絡先、コンシューマー情報を確認できます。 エージェントのアクション： 保存：顧客情報に加えられた変更を保存します。
	事前承認を完了	エージェントは、このアクティビティを使用して追加情報を提供し、メモまたは添付ファイルを追加できます。 エージェントのアクション： • [情報を要求]：顧客に追加情報を要求します。このアクションにより、ケースタスクの状況が [情報待ち] に変更されます。 • 投稿：コメントまたは作業メモをケースタスクレコードのアクティビティストリームに投稿します。 • データキャプチャを開始：アクティビティと事前承認ステージを完了としてマークします。
	顧客に通知	このアクティビティでは、[事前承認] ステージの完了時に顧客に自動的に送信されたメールの詳細を表示します。
データキャプチャ 収集した顧客情報を整理します。	ドキュメントチェックリストを検証	このアクティビティでは、ドキュメントチェックリストを表示します。エージェントは、必要なドキュメントを確認し、コメントまたは作業メモを提供できます。 ケースの作成後に顧客タイプが変更された場合、適切なタイプの新しいチェックリストにより、元のチェックリストが置き換えられます。 エージェントのアクション：

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オンボーディングステージごとのプレイブックアクティビティ (続く)

ステージ	アクティビティ	アクティビティの詳細
		• 情報を要求：顧客に追加情報を要求します。このアクションにより、ケースタスクのステータスが [情報待ち] に変更されます。 • 投稿：コメントまたは作業メモをケースタスクレコードのアクティビティストリームに投稿します。 • レビューのため送信：アクティビティとデータキャプチャステージを完了としてマークします。
	顧客に通知	このアクティビティでは、[データキャプチャ] ステージの完了時に顧客に自動的に送信されたメールの詳細を表示します。
デューデリジェンス デューデリジェンスを完了するためのケースタスクを表示します。	バックグラウンドチェックを実行	エージェントはこのアクティビティを使用して、顧客のバックグラウンドチェックを実行できます。 エージェントのアクション： • 情報を要求：顧客に追加情報を要求します。このアクションにより、ケースタスクのステータスが [情報待ち] に変更されます。 • 投稿：コメントまたは作業メモをケースタスクレコードのアクティビティストリームに投稿します。 • レビュー完了：アクティビティを完了としてマークします。
	法的検証を開始	エージェントはこのアクティビティを使用して、顧客の法的検証プロセスを開始できます。 エージェントのアクション： • 情報を要求：顧客に追加情報を要求します。このアクションにより、ケースタスクのステータスが [情報待ち] に変更されます。 • 投稿：コメントまたは作業メモをケースタスクレコードのアクティビティストリームに投稿します。 • レビュー完了：アクティビティを完了としてマークします。
	クレジット履歴をレビュー	エージェントが顧客のクレジット履歴のレビューに使用できるアクティビティです。 エージェントのアクション：

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オンボーディングステージごとのプレイブックアクティビティ (続く)

ステージ	アクティビティ	アクティビティの詳細
		• 情報を要求：顧客に追加情報を要求します。このアクションにより、ケースタスクのステータスが [情報待ち] に変更されます。 • 投稿：コメントまたは作業メモをケースタスクレコードのアクティビティストリームに投稿します。 • レビュー完了：アクティビティとデューデリジェンスステージを完了としてマークします。
	顧客に通知	このアクティビティでは、[デューデリジェンス] ステージの完了時に顧客に自動的に送信されたメールの詳細を表示します。
解決 ケース解決アクティビティを管理します。	解決を提案	[ケース] フォームの [解決メモ] セクションのフィールドを表示するアクティビティです。解決策の詳細を追加し、[ソリューションを提案] を選択します。 顧客が解決策を却下した場合、エージェントは [解決] ステージに戻り、別のソリューションを提案できます。 エージェントのアクション： • [ソリューションを提案]：顧客にソリューションを提案し、[解決] ステージを完了としてマークします。 • ソリューションを変更：このアクションは、エージェントがソリューションを提案した後に表示されます。
	顧客に通知	このアクティビティでは、[解決] ステージの完了時に顧客に自動的に送信されたメールの詳細を表示します。
クローズ ケースクローズアクティビティを管理します。	顧客に通知	[クローズ] ステージの完了時に顧客に自動的に送信されたメールの詳細を表示するアクティビティです。
	ケースをクローズ	顧客が解決策を承認すると、[解決] ステージが完了し、[クローズ] ステージも完了としてマークされます。

オンボーディングケースタイプのプロセスベースのページバリアント

Case Playbook for Onboarding v5.0 アプリケーションには、CSM 構成可能ワークスペースのオンボーディングケースタイプでアクティブ化して使用できるプロセスベースのページバリアントが含まれています。このページには次の機能が含まれています。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- オンボーディングプロセスのエンドツーエンドのビューを提供するレコード内の水平ステージピッカー
- コンテキストサイドパネルの [動的な関連レコード] コンポーネントに表示される関連リストタブ
- パネルに表示される永続的なアカウントと連絡先情報
- [アクティビティストリーム] に [メール] を表示する
- コンテキストサイドパネルに表示されるメールテンプレート
- 承認要求アクティビティのフィールドとしての承認フローの開始状況と終了状況のカスタマイズ

エージェントは、必要に応じてタスクを作成したり、ケースの詳細を表示および更新したりできます。詳細については、「プレイブックページ」を参照してください。

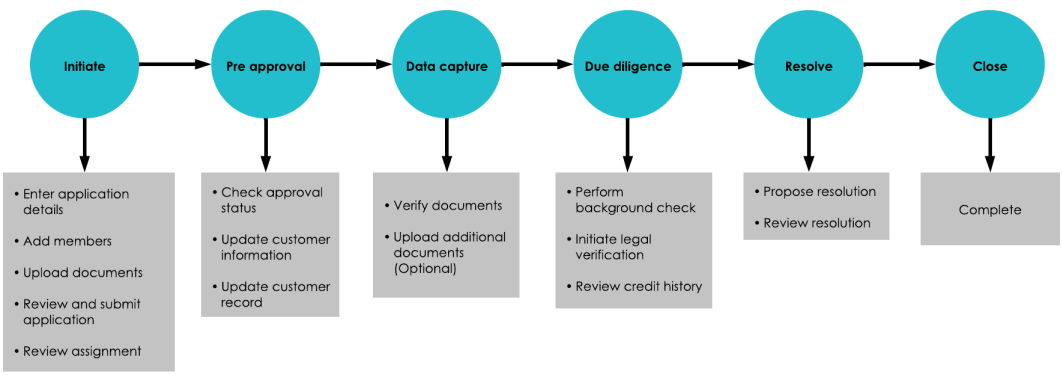
オンボーディング要求のためのガイド付きプレイブック

Case Playbook for Onboarding は Playbooks for Portals で、セルフサービスの開始ステージを公開するための変更を行いました。この変更により、これまでエージェントだけが利用できたガイド付きプレイブックの取り込みプロセスがエンドカスタマーにも提供されるようになります。このエクスペリエンスは、最初は顧客に対して非アクティブな状態で出荷されます。

エンドカスタマーは、ケースアプリケーションを表示するときに、オンボーディングアプリケーションのライフサイクル全体を可視化できるようになりました。エンドカスタマーは、ケースライフサイクルの特定のステージに基づいて、さまざまなタスクを実行できます。これには、新しいケースの送信、既存のケースのステータスの確認、ケースの進捗に応じて顧客の入力が必要なタスクに対するアクションの実行が含まれます。

一方、貢献者ユーザーは、顧客の代わりにケースを送信し、タスクを処理することができます。オンボーディングケースタイプの開始ステージでは、エンドカスタマーには進捗状況を保存するオプションがあります。さらに、オンボーディングケース専用に設計されたケースチケットページでケースプロセスを確認することができます。システム内のフローにより、単純なプロセスと複雑なプロセスの両方を段階的に完了し、スムーズで効率的なエクスペリエンスを実現できます。

オンボーディング要求のためのガイド付きプレイブック



顧客は次のことが可能です。

- サービスカタログの「サポート」カテゴリにあるカタログコンテンツアイテム「新しいガイド付きオンボーディング要求 (New Guided Onboarding Request)」を検索する。
- 選択したコンテンツアイテムに関連付けられているプレイブックレコードジェネレーターを起動する。
- 残りのステップ数や、プレイブックを表示しているときに前のステップに戻るナビゲート機能など、送信プロセスの進捗状況を監視する。
- 提供されているオプションと入力コントロールを必須フィールドに簡単に入力する。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 送信準備が整う前にアプリケーションやフォームを保存し、後で作業を再開する。
- ケースリストビューからドラフトケースを見つけて、中断したところから続行する。
- [アプリケーションのレビュー **(Review Application)**] ステップで、[送信] をクリックして開始ステージを完了する。
- 書類の不備が原因で処理待ちのタスクがある場合は通知を受信する。
- プロセスタブを開いて、[データキャプチャ **(Data Capture)**] ステージと [文書をアップロード] アクティビティを表示した状態で、メール通知からケースチケットページに直接アクセスする。

既知の制限事項：

- 既存のサービス定義と古いレコードジェネレーターを使用して新しいプロセスオートメーションデザイナー (PAD) に切り替えた場合、ケースタイプセレクターからオンボーディングを作成しようとすると、構成エラーページが表示されることがあります。サービス定義の参照も新しいレコードジェネレーターに更新する必要があります。
- ポータルのプレイブックエクスペリエンスは、新しい PAD のみをサポートしています。古い PAD を使用しようとすると問題が発生する可能性があるため、使用しないことをお勧めします。一度に 1 つの PAD だけがアクティブであることを確認してください。

Case Playbook for Complaints

Case Playbook for Complaints を使用して、顧客の苦情の解決に必要な手順に沿ってエージェントをガイドします。

苦情ケースは、顧客と製品に関する情報のほか、苦情に関する詳細をキャプチャします。苦情プレイブックには、エージェントが苦情を調査して解決するために実行できるアクティビティとタスクが記載されています。エージェントは、必要に応じてタスクを作成してアサインし、プレイブックを使用して顧客とやり取りすることもできます。

Case Playbook for Complaints は、苦情ケースタイプを使用して作成されたケースで使用できます。このプレイブックは CSM 構成可能ワークスペース と CSM エージェントワークスペース の両方で利用できます。CSM ワークスペースでは、プレイブックがケースレコードの [プレイブック] タブに表示されます。

> **注:** admin ロールを持っている場合は、CSM 構成可能ワークスペース でコンパクトモードを使用するようにプレイブックを構成できます。コンパクトモードでは、プレイブックがワークスペースのタブからコンテキストサイドパネルのタブに移動します。

Case Playbook for Complaints アプリケーション

Case Playbook for Complaints 3.0 アプリケーション (com.sn_csm_complaint_caseflow) は ServiceNow® Store で入手できます。詳細については、「プレイブックプラグイン」を参照してください。

Case Playbook for Complaints PAD プロセス定義

Case Playbook for Complaints 3.0 には、新しいプロセスオートメーションデザイナー (PAD) プロセス定義である **ocomplaint_playbook_v1** が含まれています。このプロセス定義には、苦情プレイブックの最適化されたステージとアクティビティが含まれています。

プロセス定義は、プロセス定義テーブル (sys_pd_process_definition) に格納されます。プロセスのリストを表示するには、次のタスクを実行します。

1. アプリケーションナビゲーターで「**sys_pd_process_definition.list**」と入力します。
2. [名前] フィールドを表示するようにリストを構成 します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

一度にアクティブ化できる PAD プロセスは、プレイブックごとに 1 つだけです。詳細については、「プロセス定義」を参照してください。

Case Playbook for Complaints の機能

Case Playbook for Complaints 3.0 には、以下のテーブルにリストされたケースの機能と機能拡張が含まれています。

Case Playbook for Complaints 3.0 の機能

機能	説明
Case Playbook for Complaints を使用して苦情ケースを作成する	苦情プレイブックを開き、苦情の詳細を収集する [取り込み] ステージの最初のアクティビティを開始する機能です。エージェントは、このアクティビティを完了して保存し、レコードを作成することができます。 詳細については、「プレイブックを使用してレコードを作成する」を参照してください。
集中アクティビティビュー	プレイブックでのステージとアクティビティの表示方法を決定する機能です。 Case Playbook for Complaints では、集中アクティビティビューを使用します。ここでは、エージェントが以下の項目を表示できます。 • プレイブックのライフサイクルパネルにある、苦情ワークフローのエンドツーエンドのライフサイクル • 展開されている現在のステージ、およびプレイブックのライフサイクルパネル内で強調表示されている現在のアクティビティ • プレイブックの作業領域に表示されている現在のアクティビティの詳細
コンテキストサイドパネル	コンテキストサイドパネルに次の情報を表示する機能です。 • アクティビティストリーム • ケースの概要、顧客の詳細、タイムライン、SLA などのリボン情報 • 動的関連レコード 注: アクティビティストリームとリボン情報は、CSM 構成可能ワークスペース でのみ利用できます。 コンテキストサイドパネルの使用の詳細については、以下を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Case Playbook for Complaints 3.0 の機能 (続く)

機能	説明
	• コンテキストサイドパネルでのアクティビティストリームの使用 • コンテキストサイドパネルでのリボン情報の表示 • コンテキストサイドパネルでの動的関連レコードの表示
アクティビティのヴィジビリティ	次の設定を使用してアクティビティのヴィジビリティを制御する機能です。 • ログインしているユーザーがアクセスできないステージのアクティビティを非表示にする。 • ステージで処理待ちのアクティビティを非表示にする。 この機能の設定に関する詳細については、「Playbook ステージとアクティビティの可視化の構成 」を参照してください。
コンパクトモード	プレイブックがワークスペースのタブからコンテキストサイドパネルに移動するモードです。エージェントは、レコードページの他のタブを表示しながら、サイドパネルでプレイブックアクティビティを完了できます。 注: このモードは CSM 構成可能ワークスペース でのみ使用できます。 admin ロールを持つユーザーは、UI ビルダーのプレイブックコンポーネント構成でコンパクトモードを使用するようにプレイブックを構成できます。この機能の構成の詳細については、「Integrate Playbook with Workspace (プレイブックとワークスペースの統合) 」を参照してください。
動的関連レコード	コンテキストサイドパネルにレコードを表示する機能です。これらのレコードは、現在のレコードまたはプレイブックアクティビティのコンテキストに基づいて動的に変更されます。 エージェントは、コンテキストサイドパネルの [関連レコード] タブから、次の操作を実行できます。 • 関連レコードリストをフィルタリングする • リストを新しいタブで開く • レコードを作成

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Case Playbook for Complaints 3.0 の機能 (続く)

機能	説明
	注: 動的関連レコード機能は、 CSM 構成可能ワークスペース でのみ使用できます。 詳細については、「コンテキストサイドパネルでの関連レコードの表示」を参照してください。
SLA ウィジェット	SLA ウィジェットを表示できるプレイブック作業領域のアクティビティカードです。プレイブックアクティビティに SLA がある場合、ウィジェットはアクティビティカードに表示されます。このウィジェットには、次のステージのアクティビティが含まれます。 • トリアージ • 調査 • 応答 ウィジェットの色は、SLA の残り時間を示しています。 • 緑色：0 ～ 50% • 黄色：50 ～ 75% • オレンジ色：75 ～ 99% • 赤色：100% または違反

プレイブックのステージピッカーとアクティビティピッカーを使用したステージとアクティビティの操作

プレイブックのステージピッカーを使用すると、エージェントは苦情ワークフロー全体を確認できます。エージェントは、次のタスクを実行して、プレイブックのステージとアクティビティを操作することができます。

- ステージを展開するか折りたたんで、アクティビティを表示または非表示にします。
- ステージピッカーのフィルターを使用し、アサインされたユーザーまたはアクティビティのステータスでアクティビティをフィルタリングします。
- アクティビティを選択すると、アクティビティビューアーに詳細が表示されます。

プレイブックアクションメニューの使用

プレイブックヘッダーの [プレイブックアクション] メニューには、エージェントがプレイブックレベルとアクティビティレベルで実行できるアクションが含まれています。このメニューには、[プレイブックアクション] アイコン (⋮) を選択してアクセスできます。

[プレイブックアクション] メニューには、次のプレイブックレベルのアクションが含まれています。

- [すべてのステージを展開 **(Expand All Stages)**]：プレイブックのすべてのステージを展開します。
- [すべてのステージを折りたたむ **(Collapse All Stages)**]：プレイブックのすべてのステージを折りたたみます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- [情報を要求]：エージェントが顧客とやり取りし、ケースまたはケースタスクに関する情報を要求するために使用できるポップアップウィンドウを表示します。このアクションは、ケースまたはケースタスクのアクティビティストリームにも詳細を保存します。このアクションを使用すると、ケースまたはケースタスクのステータスが [情報待ち] に変わり、SLA とタイマーが一時停止します。
- 受信情報：ケースまたはケースタスクを前のステータスに戻し、SLA とタイマーを再起動します。

注: [情報を要求] および [受信情報] アクションは、ケースタスクアクティビティカードに表示されるように構成することもできます。

アクティビティレベルのアクションは、アクティビティのタイプと表示されるステージによって異なります。たとえば、ケースの受け入れ、関連ケースの作成、ケースタスクの作成、ソリューションの提案などのアクションを利用できます。

苦情プレイブックのステージとアクティビティ

次の表には、エージェントが顧客の問題を解決するために使用できる Case Playbook for Complaints のステージとアクティビティをリストしています。

Case Playbook for Complaints のステージとアクティビティ

ステージ	アクティビティ	アクティビティの詳細
取り込み 苦情ケースの作成に必要な情報を収集するためにエージェントをガイドします。	苦情の詳細を収集	エージェントが苦情ケースを作成すると、ワークスペースでは [新しい苦情ケースの作成 (Create New Complaint Case)] フォームが開かれて苦情プレイブックが起動し、最初のアクティビティを使用して苦情の詳細が収集されます。 エージェントは、顧客、サービス、苦情、およびケースの予想される結果に関する情報を入力できます。エージェントが苦情の詳細を入力すると、[カテゴリ] フィールドや [サブカテゴリ] フィールドなどの追加フィールドがアクティビティカードに表示されます。 注: サービスの詳細については「サービス定義」を参照してください。 エージェントのアクション： [続行]：苦情ケースが作成され、ケース番号が [レコード] タブに追加されます。また、最初のアクティビティが完了としてマークされ、2 番目のアクティビティに移動します。
	関係者を追加	エージェントが使用して関係者を苦情ケースに追加できるアクティビティです。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Case Playbook for Complaints のステージとアクティビティ (続く)

ステージ	アクティビティ	アクティビティの詳細
		1. [新しく追加] を選択して、新しいタブで [新しい関係者の作成 (Create New Related Party)] フォームを開きます。 **2.** [タイプ] フィールドで、顧客連絡先である共同苦情者など、正しいエンティティタイプの関係者を選択します。 **3.** [ユーザー] を選択します。 **4.** [保存] を選択して、アクティビティカードの関係者リストにユーザーを追加します。 エージェントのアクション： • [自分にアサイン]：ケースがまだアサインされていない場合に利用可能です。ログインしているユーザーにケースをアサインします。 • [新しく追加]： [関係者] リストにユーザーを追加します (上記手順を参照)。
	プライマリーアドレスを検証	[詳細] タブの [主な連絡先住所] フォームセクションのフィールドを表示するアクティビティです。エージェントはこのアドレスを承認するか、別のアドレスを選択することができます。 エージェントのアクション： • [保存]：[主な連絡先住所] フィールドへの更新を保存します。 • トリアージに移動：[取り込み] ステージを完了し、ステージ内のアクティビティを完了としてマークし、苦情プレイブックの次のステージに移動します。
	顧客に通知	[取り込み] ステージの完了時に顧客に自動的に送信されたメールの詳細を表示するアクティビティです。
トリアージ エージェントがケースの最初のトラブルシューティングを実行できるようにします。	苦情を確認する	エージェントがコンテキストサイドパネルで利用可能な関連する検索結果を確認し、メモまたは添付ファイルを追加するために使用できるケースタスクです。 エージェントのアクション： • [情報を要求]：顧客に追加情報を要求します。このアクションにより、ケースタスクの状況が [情報待ち] に変更されます。 • 投稿：コメントまたは作業メモをケースタスクレコードのアクティビティストリームに投稿します。 • レビューのため送信：ケースタスクと [トリアージ] ステージを完了としてマークします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Case Playbook for Complaints のステージとアクティビティ (続く)

ステージ	アクティビティ	アクティビティの詳細
	顧客に通知	[トリアージ] ステージの完了時に顧客に自動的に送信されたメールの詳細を表示するアクティビティです。
調査 フォローアップのためにケースを別のバックオフィスチームに送信します。	法的影響のレビュー	エージェントが法務レビューのために別のユーザーにアサインできるケースタスクです。 タスクを割り当てるには： 1. アクティビティカードの [タスクを表示] アイコンを選択します。このアクションによって、ケースタスクが新しいタブに表示されます。 2. [アサイン先] フィールドでユーザーを選択します。 3. 必要に応じて [ケースタスク] フォームの他のフィールドに情報を追加し、[保存] を選択します。 エージェントのアクション： • [情報を要求]：顧客に追加情報を要求します。このアクションにより、ケースタスクの状況が [情報待ち] に変更されます。 • 投稿：コメントまたは作業メモをケースタスクレコードのアクティビティストリームに投稿します。 • レビュー完了：ケースタスクを完了としてマークします。
	他の同様の問題の製品所有者レビュー	エージェントが同様の問題のレビューのために別のユーザーにアサインすることができるケースタスクです。 タスクを割り当てるには： 1. アクティビティカードで [タスクを表示] アイコン ( ) を選択して、新しいタブでケースタスクを開きます。 2. [アサイン先] フィールドでユーザーを選択します。 3. 必要に応じて [ケースタスク] フォームの他のフィールドに情報を追加し、[保存] をクリックします。 エージェントのアクション：

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Case Playbook for Complaints のステージとアクティビティ (続く)

ステージ	アクティビティ	アクティビティの詳細
		• [情報を要求]：顧客に追加情報を要求します。このアクションにより、ケースタスクの状況が [情報待ち] に変更されます。 • 投稿：コメントまたは作業メモをケースタスクレコードのアクティビティストリームに投稿します。 • レビュー完了：ケースタスクを完了としてマークします。
	エンタイトルメントチェックを検証	エージェントがエンタイトルメントレビューのために別のユーザーにアサインすることができるケースタスクです。 タスクを割り当てるには： 1. アクティビティカードで [タスクを表示] アイコン ( ) を選択して、新しいタブでケースタスクを開きます。 2. [アサイン先] フィールドでユーザーを選択します。 3. 必要に応じて [ケースタスク] フォームの他のフィールドに情報を追加し、[保存] を選択します。 エージェントのアクション： • [情報を要求]：顧客に追加情報を要求します。このアクションにより、ケースタスクの状況が [情報待ち] に変更されます。 • 投稿：コメントまたは作業メモをケースタスクレコードのアクティビティストリームに投稿します。 • レビュー完了：ケースタスクを完了としてマークします。
	払い戻しの請求レビュー	エージェントが請求レビューのために別のユーザーにアサインすることができるケースタスクです。 タスクを割り当てるには：

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Case Playbook for Complaints のステージとアクティビティ (続く)

ステージ	アクティビティ	アクティビティの詳細
		1. アクティビティカードで [タスクを表示] アイコン ( ) を選択して、新しいタブでケースタスクを開きます。 **2.** [アサイン先] フィールドでユーザーを選択します。 **3.** 必要に応じて [ケースタスク] フォームの他のフィールドに情報を追加し、[保存] を選択します。 エージェントのアクション： • [情報を要求]：顧客に追加情報を要求します。このアクションにより、ケースタスクの状況が [情報待ち] に変更されます。 • 投稿：コメントまたは作業メモをケースタスクレコードのアクティビティストリームに投稿します。 • レビュー完了：ケースタスクと [調査] ステージを完了としてマークします。
	顧客に通知	[調査] ステージの完了時に顧客に自動的に送信されたメールの詳細を表示するアクティビティです。
応答 エージェントがケースへのドラフトを作成できるようガイドします。	メールの作成	エージェントが顧客とやり取りするために使用できるアクティビティです。 エージェントのアクション： • [情報を要求]：顧客に追加情報を要求します。このアクションにより、ケースタスクの状況が [情報待ち] に変更されます。 • 投稿：コメントまたは作業メモをケースタスクレコードのアクティビティストリームに投稿します。 • レビュー完了：ケースタスクと [応答] ステージを完了としてマークします。
解決 ケース解決のアクティビティを管理します。	解決を提案	[ケース] フォームの [解決メモ] セクションのフィールドを表示するアクティビティです。エージェントは解決策の詳細を追加し、[ソリューションを提案] を選択できます。 顧客がソリューションを却下した場合、エージェントは [解決] ステージに戻り、別のソリューションを提案できます。 エージェントのアクション：

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Case Playbook for Complaints のステージとアクティビティ (続く)

ステージ	アクティビティ	アクティビティの詳細
		• ソリューションを提案：顧客にソリューションを提案し、[解決] ステージを完了としてマークします。 • ソリューションを変更：このアクションは、エージェントがソリューションを提案した後に表示されます。
	顧客に通知	[解決] ステージの完了時に顧客に自動的に送信されたメールの詳細を表示するアクティビティです。
クローズ ケースをクローズし、顧客にサーベイを送信するためのアクティビティを管理します。	ケースをクローズ	顧客が解決策を承認すると、[解決] ステージが完了し、[クローズ] ステージも完了としてマークされます。
	顧客に通知	[クローズ] ステージの完了時に顧客に自動的に送信されたメールの詳細を表示するアクティビティです。

苦情ケースタイプのプロセスベースのページバリアント

Case Playbook for Complaints v5.0 アプリケーションには、CSM 構成可能ワークスペースの苦情ケースタイプでアクティブ化して使用できるプロセスベースのページバリアントが含まれています。このページには次の機能が含まれています。

- 苦情プロセスのエンドツーエンドのビューを提供するレコード内の水平ステージピッカー
- コンテキストサイドパネルの [動的な関連レコード] コンポーネントに表示される関連リストタブ
- パネルに表示される永続的なアカウントと連絡先情報
- [アクティビティストリーム] に表示される [メール] タブ
- コンテキストサイドパネルに表示されるメールテンプレート
- 承認要求アクティビティのフィールドとしての承認フローの開始状況と終了状況のカスタマイズ

エージェントは、必要に応じてタスクを作成したり、ケースの詳細を表示および更新したりすることができます。詳細については、「プレイブックページ」を参照してください。

製品サポートのケースプレイブック

製品サポートのケースプレイブックを使用して、製品の問題の解決に必要な手順に沿ってカスタマーサービスエージェントをガイドします。

製品サポートケースは、顧客、製品、および報告された問題に関する情報をキャプチャします。製品サポートプレイブックには、エージェントが問題を調査して解決するために実行できるアクティビティとタスクが記載されています。エージェントは、必要に応じてタスクを作成してアサインし、プレイブックを使用して顧客とやり取りすることもできます。

製品サポートのケースプレイブックは、 CSM 構成可能ワークスペースと CSM エージェントワークスペース の両方で利用できます。CSM ワークスペースでは、プレイブックがケースレコードの [プレイブック] タブに表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注: admin ロールを持っている場合は、CSM 構成可能ワークスペース でコンパクトモードを使用するようにプレイブックを構成できます。コンパクトモードでは、プレイブックがワークスペースのタブからコンテキストサイドパネルのタブに移動します。

製品サポートのケースプレイブックアプリケーション

製品サポートのケースプレイブック 3.0 アプリケーション (com.sn_csm_product_caseflow) は ServiceNow® Storeで入手できます。詳細については、「プレイブックプラグイン」を参照してください。

製品サポートのケースプレイブック PAD プロセス定義

製品サポートのケースプレイブック 3.0 には、新しいプロセスオートメーションデザイナー (PAD) プロセス定義である **oproduct_playbook_v1** が含まれています。このプロセス定義には、製品サポートプレイブックの最適化されたステージとアクティビティが含まれています。

プロセス定義は、プロセス定義テーブル (sys_pd_process_definition) に格納されます。プロセスのリストを表示するには、次のタスクを実行します。

1. アプリケーションナビゲーターで「**sys_pd_process_definition.list**」と入力します。
2. [名前] フィールドを表示するようにリストを構成 します。

一度にアクティブ化できる PAD プロセスは、プレイブックごとに 1 つだけです。詳細については、「プロセス定義 」を参照してください。

製品サポートのケースプレイブックの機能

製品サポートのケースプレイブック 3.0 には、以下のテーブルにリストされたケースの機能と機能拡張が含まれています。

製品サポートのケースプレイブックの機能

機能	説明
集中アクティビティビュー	プレイブックでのステージとアクティビティの表示方法を決定する機能です。 製品サポートのケースプレイブックでは、集中アクティビティビューを使用します。ここでは、エージェントが以下の項目を表示できます。 • プレイブックのライフサイクルパネルにある、製品サポートワークフローのエンドツーエンドのライフサイクル • 展開されている現在のステージ、およびプレイブックのライフサイクルパネル内で強調表示されている現在のアクティビティ • プレイブックの作業領域に表示されている現在のアクティビティの詳細
コンテキストサイドパネル	コンテキストサイドパネルに次の情報を表示する機能です。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

製品サポートのケースプレイブックの機能 (続く)

機能	説明
	• アクティビティストリーム • ケースの概要、顧客の詳細、タイムライン、SLA などのリボン情報 • 動的関連レコード 注: アクティビティストリームとリボン情報は、CSM 構成可能ワークスペース でのみ利用できます。 コンテキストサイドパネルの使用の詳細については、以下を参照してください。 • コンテキストサイドパネルでのアクティビティストリームの使用 • コンテキストサイドパネルでのリボン情報の表示 • コンテキストサイドパネルでの動的関連レコードの表示 この機能の設定に関する詳細については、「Playbook ステージとアクティビティの可視化の構成 」を参照してください。
アクティビティのヴィジビリティ	次の設定を使用してアクティビティのヴィジビリティを制御する機能です。 • ログインしているユーザーがアクセスできないステージのアクティビティを非表示にする。 • ステージで処理待ちのアクティビティを非表示にする。
コンパクトモード	プレイブックがワークスペースのタブからコンテキストサイドパネルに移動するモードです。エージェントは、レコードページの他のタブを表示しながら、サイドパネルでプレイブックアクティビティを完了できます。 注: このモードは CSM 構成可能ワークスペース でのみ使用できます。 admin ロールを持つユーザーは、UI ビルダーのプレイブックコンポーネント構成でコンパクトモードを使用するようにプレイブックを構成できます。この機能の構成の詳細については、「Integrate Playbook with Workspace (プレイブックとワークスペースの統合) 」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

製品サポートのケースプレイブックの機能 (続く)

機能	説明
動的関連レコード	コンテキストサイドパネルにレコードを表示する機能です。これらのレコードは、現在のレコードまたはプレイブックアクティビティのコンテキストに基づいて動的に変更されます。 エージェントは、コンテキストサイドパネルの [関連レコード] タブから、次の操作を実行できます。 • 関連レコードリストをフィルタリングする • リストを新しいタブで開く • 新しいレコードを作成する 注: 動的関連レコード機能は、 CSM 構成可能ワークスペース でのみ使用できます。 詳細については、「コンテキストサイドパネルでの関連レコードの表示」を参照してください。
SLA ウィジェット	プレイブック作業領域のアクティビティカードは SLA ウィジェットを表示できます。プレイブックアクティビティに SLA がある場合、ウィジェットはアクティビティカードに表示されます。 ウィジェットの色は、SLA の残り時間を示しています。 • 緑色：0 ～ 50% • 黄色：50 ～ 75% • オレンジ色：75 ～ 99% • 赤色：100% または違反

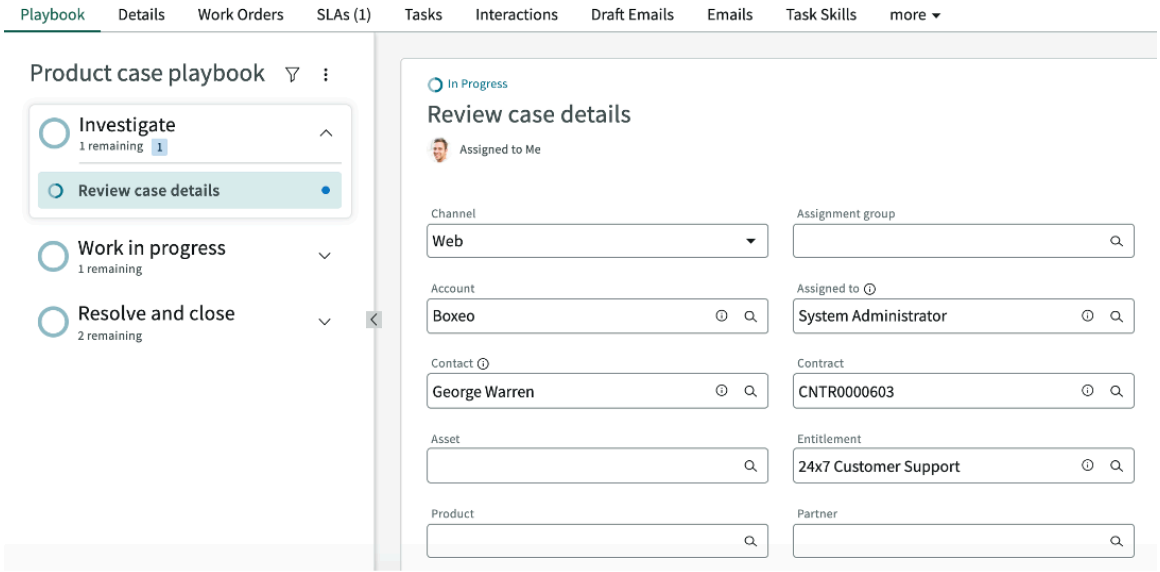
プレイブックのステージピッカーとアクティビティピッカーを使用したステージとアクティビティの操作

プレイブックのステージピッカーを使用すると、エージェントは製品サポートワークフロー全体を確認できます。エージェントは、次のタスクを実行して、プレイブックのステージとアクティビティを操作することができます。

- ステージを展開するか折りたたんで、アクティビティを表示または非表示にします。
- ステージピッカーのフィルターを使用し、アサインされたユーザーまたはアクティビティのステータスでアクティビティをフィルタリングします。
- アクティビティを選択して、プレイブックの作業領域に詳細を表示します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次の例は、プレイブックのさまざまなステージとアクティビティを示していま



す。

プレイブックアクションメニューの使用

プレイブックヘッダーの [プレイブックアクション] メニューには、エージェントがプレイブックレベルで実行できるアクションが含まれています。このメニューには、[プレイブックアクション] アイコン (⋮) を選択してアクセスできます。

[プレイブックアクション] メニューには、次のプレイブックレベルのアクションが含まれています。

- [すべてのステージを展開 **(Expand All Stages)**]：プレイブックのすべてのステージを展開します。
- [すべてのステージを折りたたむ **(Collapse All Stages)**]：プレイブックのすべてのステージを折りたたみます。
- 情報を要求：エージェントが顧客とやり取りするために使用できるポップアップウィンドウを表示します。このアクションは、ケースのアクティビティストリームにも詳細を保存します。このアクションを使用すると、ケースのステータスが [情報待ち] に変更され、ケースの SLA とタイマーが一時停止します。
- 受信情報：ケースを前のステータスに戻し、ケースの SLA とタイマーを再起動します。

アクティビティレベルのアクションは、[プレイブックアクション] メニューにも表示できます。これらのアクションは、アクティビティのタイプと表示されるステージによって異なります。たとえば、ケースの受け入れ、関連ケースの作成、ケースタスクの作成、ソリューションの提案などのアクションを利用できます。

製品サポートのケースプレイブックの機能とアクティビティ

次の表には、エージェントが顧客の問題を解決するために使用できる、製品サポートのケースプレイブックのステージとアクティビティをリストしています。

製品サポートのケースプレイブックの機能とアクティビティ

ステージ	アクティビティ	詳細
調査 顧客情報の収集および製品の問題に関するい	ケースの詳細の確認	ケースステータスが [新規] または [オープン] の場合、ケースは [調査] ステージにあります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

製品サポートのケースプレイブックの機能とアクティビティ (続く)

ステージ	アクティビティ	詳細
くつかの初期調査について、エージェントをガイドします。		このアクティビティでは、顧客と製品の詳細、契約またはエンタイトルメントなど、ケースに関する情報を表示します。 エージェントは、問題についての詳細情報を追加し、情報および関連する検索結果 (ナレッジ記事や類似のケースなど) をレビューすることができます。 エージェントのアクション： • 自分にアサイン：現在のエージェントにケースをアサインします。 • 承認：エージェントがケースを受け入れることができるようにします。 • 保存：ケースの詳細に加えられた変更を保存します。 • 完了としてマーク：情報を保存し、アクティビティを完了としてマークして、次のアクティビティまたはステージに移動します。
対応中 必要に応じてケースタスクを作成し、ユーザーにタスクをアサインします。	ケースタスクの作成	ケースは、エージェントが最初の調査を完了し、問題の作業を開始する際、作業中のステージにあります。 このアクティビティには、ケースタスクのリストが含まれています。エージェントは、ケースの作業を完了するために必要に応じてタスクを作成できます。 エージェントのアクション： • 新しく追加：ケースタスクを作成します。タスクに情報を追加し、[保存] を選択して、[ケースタスク (Case Tasks)] リストにタスクを追加します。 • 完了としてマーク：アクティビティを完了としてマークして、次のアクティビティまたはステージに移動します。
解決してクローズ ケースタスクが完了し、エージェントが顧客にソリューションを提案する準備ができました。	解決	アクティビティカードの [解決コード] および [解決メモ] フィールドに詳細情報を追加し、[保存] を選択します。この情報はケースレコードに追加されます。 エージェントのアクション： • ソリューションを提案：提案されたソリューションを顧客に通知します。 • ソリューションを変更：エージェントがソリューションを提案した後に表示されます。このアクションを使用して、ケース解決フィールドに情報を追加します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

製品サポートのケースプレイブックの機能とアクティビティ (続く)

ステージ	アクティビティ	詳細
	ケースをクローズ	このアクティビティでは、次の読み込み専用フィールドが表示されます。 • クローズ担当者：ケースをクローズしたエージェント • クローズ済み：ケースがクローズされた日時 顧客が解決策を受け入れるか、エージェントが [ケースをクローズ] を選択すると、ケースがクローズされます。

ケースのプロセスベースのページバリアント

製品サポートのケースプレイブック v5.0 アプリケーションには、CSM 構成可能ワークスペースのケースでアクティブ化して使用できるプロセスベースのページバリアントが含まれています。このページには次の機能が含まれています。

- レコードの先頭にある水平ステージピッカーは、苦情プロセスをエンドツーエンドで表示します。各ステージ内のアクティビティは、アクティビティビューアーにスタックされます。
- コンテキストサイドパネルの動的関連レコードコンポーネントに関連リストタブを表示します。
- 左側のパネルに永続的なアカウントと連絡先情報を表示します。
- [アクティビティストリーム] に [メール] を表示する
- コンテキストサイドパネルにメールテンプレートを表示します。
- 左パネルのケースの要約カードに対応します。

エージェントは、必要に応じてタスクを作成したり、ケースの詳細を表示および更新したりすることができます。詳細については、「プレイブックページ」を参照してください。

カスタマーサービス管理 (CSM) 用 Playbook の構成

アクティビティビューの選択やアクティビティの可視化の決定など、さまざまなプレイブック設定を構成します。

プレイブックの構成の一部は、プレイブックコンポーネント構成の一部として UI ビルダーで実行されます。追加設定は、プレイブックエクスペリエンス設定レコードで構成できます。このような設定として、プレイブックアクティビティビューの選択や、プレイブックのステージとアクティビティのヴィジビリティに関する構成が挙げられます。

プレイブック構成タスク

構成タスク	説明
プレイブックレコードページの作成またはカスタマイズ	レコードページは、CSM 構成可能ワークスペースでのレコードの表示方法の基本構造を提供します。カスタマーサービス管理向けプレイブックアプリケーション [com.sn_csm_playbook] では、次のプレイブックレコードページを使用できます。 • ケースプレイブック：水平ステージページ • ケースプレイブック：垂直ステージページ

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プレイブック構成タスク (続く)

構成タスク	説明
	詳細については、「Manage UI Builder pages and page variants (UI ビルダーページとページバリアントの管理)」を参照してください。
プレイブックレコードページ設定の構成	UI ビルダーの各レコードページには、次の設定が含まれています。 • [アクティブ]：このチェックボックスを有効にすると、選択した対象者がページを利用できるようになります。 • [順序]：この値は、ページの優先度を示します。最も低い順序値のページがデフォルトページになります。 • [条件]：この設定により、ページバリアントが表示されるタイミングが決まります。 • [対象者]：この設定により、ページを表示できるユーザーが決まります。 詳細は、以下のトピックを参照してください。 • 「ケースプレイブック：水平ステージページのバリアント設定」 • 「ケースプレイブック：垂直ステージページのバリアント設定」
プレイブックアクティビティビューの選択	アクティビティビューは、ステージとアクティビティがプレイブックでどのように表示されるかを決定します。 • [スタック]：<説明を追加> • [集中]：<説明を追加> システムアドミニストレーターロールを持つユーザーは、UI ビルダーのプレイブックコンポーネント構成でプレイブックアクティビティビューを選択できます。
プレイブックステージとアクティビティのヴィジビリティの構成	次のフィールドは、プレイブックのステージとアクティビティのヴィジビリティを制御します。 • アクセス不可能なアクティビティを非表示 **(Hide Inaccessible Activity)**：アクセシビリティは、ユーザー権限によって決定されます。有効にすると、アクティビティに関連付けられたデータを表示する権限がない場合、ユーザーはアクティビティを表示できません。ステージ内のすべてのアクティビティにユーザーがアクセスできない場合、そのステージも非表示になります。 • アクティビティの表示を制御 **(Control Activity Display)**：保留中のアクティビティとは、まだトリガーされていないアクティビティを指します。このフィールドのいずれかのオプションを選択して、保留中のアクティビティを表示または非表示にします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プレイブック構成タスク (続く)

構成タスク	説明
	システムアドミニストレーターロールを持つユーザーは、プレイブックエクスペリエンス構成情報レコードで、プレイブックステージとアクティビティのヴィジビリティを構成できます。
コンパクトモードを使用するようにプレイブックを構成する	コンパクトモードでは、プレイブックがワークスペースのタブからコンテキストサイドパネルに移動します。エージェントは、レコードページの他のタブを表示しながら、サイドパネルでプレイブックアクティビティを完了できます。 システムアドミニストレーターロールを持つユーザーは、UI ビルダーのプレイブックコンポーネント構成でコンパクトモードを使用するようにプレイブックを構成できます。この機能の構成の詳細については、「Integrate Playbook with Workspace (プレイブックとワークスペースの統合)」を参照してください。
プレイブックのプレビュー	プレイブックエクスペリエンスアドミンロール (playbook_experience.admin) を持つユーザーは、非本番環境内でリアルタイムにプレイブックをプレビューできます。この機能を使用することで、プレイブックエクスペリエンスアドミニストレーターはさまざまなプレイブック設定を簡単に確認してテストできます。
プレイブックエクスペリエンスの選択	プレイブックエクスペリエンスは、システムがワークスペースでプレイブックをどのようにレンダリングするかを決定する定義済みの構成セットです。プレイブックエクスペリエンスを使用すると、プレイブックのルックアンドフィールをカスタマイズしたり、ユーザーアクションをマップしたり、アクティビティを上書きしたりできます。 プレイブックエクスペリエンスプラグイン (com.playbook_experience) には、デフォルトのプレイブック構成を定義するグローバルプレイブックエクスペリエンスレコードが含まれています。 カスタマーサービス管理 (CSM) 用プレイブックプラグイン (com.sn_csm_playbook) には、次の追加のプレイブックエクスペリエンスレコードが含まれています。 • CSM 構成可能ワークスペースプレイブック • CSM エージェントワークスペースプレイブック システムアドミニストレーターロールを持つユーザーは、UI ビルダーでプレイブックをページに追加するときにプレイブックエクスペリエンスを選択できます。 レコードタイプが同じでもプレイブックが異なる場合は、それぞれで異なるプレイブックエクスペリエンスを使用できます。たとえば、苦情ケースで 2 つのプレイブックを使用している場合は、各プレイブックで異なるプレイブックエクスペリエンスを使用できます。 詳細については、ワークスペースアドミニストレーター ドキュメントの次のトピックを参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プレイブック構成タスク (続く)

構成タスク	説明
	• プレイブックエクスペリエンス構成の作成 • プレイブックのプレビュー
ケースタイプに応じたレコードジェネレーターの設定	プレイブックレコードジェネレーターを使用して、ケースタイプに応じたレコードを作成します。レコードジェネレーターにより、プレイブックの最初のステップとしてレコードが作成されます。
プレイブックのオプションアクティビティの構成	プレイブックの実行中にエージェントと履行者が挿入できるオプションのプレイブックアクティビティを構成します。たとえば、顧客が訪問予約などのオプションのアクティビティをスケジュール設定したい場合があります。

プレイブックエクスペリエンス

プレイブックエクスペリエンスは、プレイブックの外観をカスタマイズするために使用します。UI ビルダーが CSM ワークスペースでプレイブックをレンダリングする方法は、プレイブックエクスペリエンスの設定によって制御されます。システムアドミニストレーターは、プレイブックステージとアクティビティの可視化を決定するプレイブックエクスペリエンスレコードの設定を構成できます。

UI ビルダーでは、システムアドミニストレーターは次のようなプレイブックコンポーネント設定を構成できます。

- プレイブックエクスペリエンスの選択
- アクティビティビューの選択
- コンパクトモードの有効化

詳細については、「カスタマーサービス管理 (CSM) 用プレイブックの構成 (Configuring playbooks for Customer Service Management)」を参照してください。

プレイブックアクティビティビューの選択

アクティビティビューは、ステージとアクティビティがプレイブックでどのように表示されるかを決定します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
システムアドミニストレーターロールを持つユーザーは、UI ビルダーのプレイブックコンポーネント構成で プレイブックアクティビティビューを選択できます。

手順

1. UI ビルダーに移動し、プレイブックコンポーネントを開きます。
2. プレイブックコンポーネントをクリックします。
3. [構成] タブの [アクティビティビュー] フィールドでビューを選択します。

選択肢	説明
積み重ね	プレイブックライフサイクルパネルのステージ、およびプレイブック作業領域の現在のス

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

選択肢	説明
	テージの各アクティビティのカードを表示します。
集中	プレイブックライフサイクルパネルのステージとアクティビティ、およびプレイブック作業領域の現在のアクティビティを表示します。

4. [保存] をクリックします。

Playbook ステージとアクティビティの可視化の構成

保留中またはユーザーがアクセスできない Playbook ステージとアクティビティの可視化を構成します。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

プレイブックエクスペリエンス設定レコードの次のフィールドを使用して、プレイブックのステージとアクティビティのヴィジビリティを制御します。

- [アクセスできないデータのヴィジビリティ] : アクセシビリティは、ユーザー権限によって決定されます。有効にすると、アクティビティに関連付けられたデータを表示する権限がない場合、ユーザーはアクティビティを表示できません。ステージ内のすべてのアクティビティにユーザーがアクセスできない場合、そのステージも非表示になります。
- [処理待ちのアイテムのヴィジビリティ] : 処理待ちのアクティビティとは、まだトリガーされていないアクティビティを指します。このフィールドのいずれかのオプションを選択して、処理待ちのアクティビティを表示または非表示にします。

手順

1. [すべて] > [プレイブックエクスペリエンス] > [プレイブックエクスペリエンス]に移動します。
2. [プレイブックエクスペリエンス] を選択します。
3. [構成] 関連リストで、目的の構成をクリックします。
4. [アクセスできないデータのヴィジビリティ] フィールドのドロップダウンリストから [アクセスできないアクティビティを非表示 **(Hide Inaccessible Activity)]** を選択し、ログインしているユーザーがアクセスできないステージのアクティビティを非表示にします。

   このフィールドのデフォルト値は false です。

5. [処理待ちのアイテムのヴィジビリティ] フィールドで、次のいずれかのオプションを選択します。

オプション	説明
処理待ちのステージとアクティビティを表示します	◦ ステージ内のすべてのアクティビティを表示します。 ◦ 処理待ちのアクティビティはグレー表示されます。 ◦ デフォルト設定です。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オプション	説明
処理待ちのアクティビティを非表示 (Hide pending activity)	◦ ステージ内の処理待ちのアクティビティを非表示にします。 ◦ すべてのアクティビティが処理待ちで非表示になっている場合、ステージはグレー表示されます。
処理待ちのアクティビティとステージを非表示にします	◦ ステージ内の処理待ちのアクティビティを非表示にします。 ◦ すべてのアクティビティが処理待ちで非表示になっている場合、ステージはグレー表示されます。

6. [更新] をクリックします。

関連情報

プレイブックエクスペリエンス構成の作成

プレイブックのオプションアクティビティの構成

ケースタイプのレコードジェネレーターの設定

プレイブックレコードジェネレーターを使用して、ケースタイプに応じたレコードを作成します。レコードジェネレーターにより、プレイブックの最初のステップとしてレコードが作成されます。

始める前に

必要なロール：playbook_experience.admin

このタスクについて

レコードジェネレーターは特定のテーブルに対して設定されます。レコードジェネレーターアクティビティの名前、フォームビュー、およびレコードが作成される前にユーザーに表示されるプレイブックを指定できます。また、フォームの送信に使用する宣言アクションを構成することもできます。宣言アクションの詳細については、「宣言アクション」を参照してください。

手順

1. [すべて] > [プレイブックエクスペリエンス] > [レコードジェネレーター]に移動します。
2. [新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

プレイブックエクスペリエンスの [レコードジェネレーター] フォームのフィールド

フィールド	説明
テーブル	新しいレコードページが、レコードジェネレーターエントリに使用するテーブル。
プロセス定義	レコードが作成される前に表示するプロセス定義。すべてのアクティビティが保留中としてマークされます。レコードの作成後にプロセスが実行されない場合、プレイブックはこのプロセス定義を手動でトリガーします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
レコードアクティビティ名の作成	レコードジェネレーターアクティビティに表示する名前。指定されたプロセス定義内部の最初のステップとして挿入されます。
アクティブ	レコードジェネレーターをアクティブ化するオプション。
順序	プレイブックエクスペリエンス内の他のアクティビティとの関連でこの構成の優先順位を決定する整数。数値が小さいほど、他の構成よりも選択される可能性が高くなります。100 を単位とする数値を使用します。例：100、200、300、400。
レコードフォームビューの作成	挿入されたアクティビティ内に埋め込まれた新しいレコードフォームのフォームビュー。
テンプレートフィールド	新規レコードフォームに事前入力できるオプションのフィールド値。

4. [送信] を選択します。

プレイブックのオプションアクティビティの構成

プレイブックの実行中にエージェントと履行者が挿入できるオプションのプレイブックアクティビティを構成します。たとえば、顧客が訪問予約などのオプションのアクティビティをスケジュール設定したい場合があります。

始める前に

必要なロール：playbook_experience.admin

このタスクについて

プロセスオートメーションデザイナー (PAD) でオプションのプレイブックアクティビティを構成します。

グローバルなオプションのアクティビティはプレイブックのどこにでも挿入できますが、ステージ固有のオプションのアクティビティは、指定されたステージがプレイブックでアクティブな場合にのみ挿入できます。類似のレコード、類似のドキュメント、ドキュメント管理など、他のグローバルなオプションのアクティビティを追加することもできます。

注: オプションのアクティビティには、追加プラグインが必要になるものがあります。たとえば、承認要求アクティビティで、承認アクションをサービスポータルを介して顧客に公開する必要がある場合は、**plugin** portal store アプリ (com.snc:app-customer-service-portal) リリースバージョン 23.2.4 をインストールする必要があります。PAD で類似ドキュメントと管理ドキュメントのアクティビティを表示するには、ドキュメント管理プラグイン (com.snc.platform_document_management) をインストールする必要があります。

手順

1. オプションのアクティビティを追加するプレイブックのコンテキストで、[すべて] > [プロセスオートメーションデザイナー]に移動します。
2. 新しいタブで [マルチフロープロセス] の下のプレイブック名を選択します。
3. [オプションのアクティビティを表示] のトグルをオンにすると、すべてのステージの下にオプションのアクティビティが表示されます。
4. 任意のステージまたはグローバルで [オプションのアクティビティを表示] を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. [アクティビティを追加] の下で、[カスタマーサービス管理 **(CSM)** 用プレイブック] > [承認要求]を選択します。
   新しい承認要求のオプションアクティビティが作成されます。
6. [承認要求] オプションのアクティビティを選択します。
7. [アクティビティのプロパティの編集 **(Edit activity properties)]** の [詳細] タブで、[ラベル]、[説明]、[アクティビティ定義] を追加し、[開始ルール] を [手動] に設定します。
   この設定は、[オプションのアクティビティ] インジケーターです。
8. 新しいアクティビティレコードを保存します。
9. [すべてのプロパティを表示] を選択します。
10. [自動化タブ **(Automation tab)]** > [親レコード]に移動し、親レコードを選択します。
11. オプション: [自動化] タブに移動し、開始状況と終了状況の値を設定します。
    開始状況と終了状況の値は、sys_choice テーブルの [値] フィールドから取得されます。

    (Optional) カスタムの状況フローを作成するには、「状況フローの作成」を参照してください。状況フローのクラスが「カスタマーサービスケースフロー」であることを確認します。オプションのアクティビティに対して、さらに多くの宣言アクションを構成することもできます。詳細については、「新しい宣言アクションのアサインの作成 (Creating new declarative action assignments)」を参照してください。

12. [完了] を選択します。
13. [アクティブ化] を選択します。

ポータル向けプレイブック

サービスポータルの カスタマーサービス管理 (CSM) (CSM) プレイブックを使用すると、ケースフロープロセスのステップバイステップガイダンスと、フローの各ステージとそれに関連するアクティビティを正常に完了するために必要なコンテキスト情報を取得できます。

プレイブックを使用したガイド付き取り込みにより、フォームへの入力やケースに関する情報の入力が簡単になります。プレイブックは、送信プロセスの進捗状況と、完了する必要がある残りの手順を示す明確なロードマップを提供するものです。必要に応じて、前のステップに戻ることもできます。また、迅速かつ正確に情報を入力するためのオプションや入力コントロールも表示されます。さらに、まだ送信準備ができていないアプリケーションやフォームを保存して、後で作業を再開することもできます。

開始するには

タイルを選択すると、プレイブックをアクティブ化する方法と使用方法が表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ポータル向けプレイブックのアクティブ化	ポータル向けプレイブックの使用	新しい [UI ビルダー] ページのリフローを有効にする
ポータル向けプレイブックをアクティブにする方法を説明します。	プレイブックを使用して、ステップバイステップのガイダンスに従って必要なすべてのステージとアクティビティを正常に終了します。	ウィンドウのサイズを変更したり、ブラウザーのズーム機能を利用したりする際に、コンポーネントのプロパティを調整します。

ストアでアプリを要求する

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

ポータル向けプレイブック **(Playbooks for Portals)** のアクティブ化

ポータル向けプレイブック (Playbooks for Portals) をアクティブ化し、顧客がステップバイステップのガイダンスを使用してケースフロープロセスに従うことができるようにします。また、サービスポータルの カスタマーサービス管理 (CSM) (CSM) プレイブックを使用して、フローの各ステージとそれに関連するアクティビティに必要な情報を取得することもできます。

概要

admin ロールを持っている場合は、ポータル向けプレイブック (Playbooks for Portals) をアクティブ化することができます。ベースシステムは非アクティブな状態で提供されます。ユーザーが表示するには、プロセスオートメーションデザイナー (PAD) でアクティブ化する必要があります。

> **注:** 前提条件として、Case Playbook for Onboarding アプリケーション (com.sn_csm_onboarding_caseflow) をインストールします。このアプリケーションは、ServiceNow® Store から入手できます。詳細については、「プレイブックプラグイン」を参照してください。

ポータル向けプレイブック **(Playbooks for Portals)** をアクティブ化するステップの概要

ポータル向けプレイブック (Playbooks for Portals) は 4 つのステップで構成できます。ポータル向けプレイブック (Playbooks for Portals) は、顧客向けのサービスポータル上でガイド付き取り込みプロセスを提供します。

1. オンボーディングケースタイプのステータスでドラフト状況をアクティブ化します。詳細については、「オンボーディングケースタイプのステータスでドラフト状況をアクティブ化する」を参照してください。
2. レコードジェネレーターをアクティブ化します。詳細については、「レコードジェネレーターのアクティブ化」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. プロセスオートメーションデザイナー (PDA) のセルフサービスで新しいオンボーディングプレイブックをアクティブ化します。詳細については、「セルフサービスで新しいオンボーディングプレイブックをアクティブ化する」を参照してください。
4. プレイブックコンテンツアイテムでガイド付きオンボーディングをアクティブ化します。詳細については、「プレイブックコンテンツアイテムでガイド付きオンボーディングをアクティブ化する」を参照してください。

オンボーディングケースタイプのステータスでドラフト状況をアクティブ化する

ポータルユーザーは、取り込みプロセス中にケースを保存し、後でドラフト状況で続行できます。

このタスクについて
オンボーディングケースタイプのドラフト状況をアクティブ化し、ケースが送信されるまで、取り込みステージ中にケースがドラフト状況のままになるようにします。

始める前に
必要なロール：admin

手順
1. [すべて] > **[sys_choice.list]**に移動します。
2. [テーブル名] - **[sn_onboarding_case]**、[要素 **(Element)]** フィールド値 [ステータス **(state)]**、[ラベル]フィールド名 [ドラフト] のレコードを選択します。
3. [編集] を選択します。
4. [非アクティブ **(Inactive)]** チェックボックスをオフにします。
5. [更新] を選択します。
6. [システム定義] > [スケジュール済みジョブ **(Scheduled Job)]** に移動し、**[sys_id]** - **[ba5ba3d8944e7110f87759453e4c7084]** または [名前] - [ドラフトケースのマイリスト **URL** を更新 **(Update My Lists URL for draft cases)]** を検索します。
7. [今すぐ実行] を選択します。
   このアクションでは、最初のページのロード時に、[自分のリスト] タブのリストフィルターからドラフトケースが除外されます。

レコードジェネレーターのアクティブ化

ポータルケースに対するレコードジェネレーターをアクティブ化し、新しいガイド付きプレイブックをユーザーに表示します。ポータルユーザーは、プレイブックの各ステップを進んで、ケースの取り込みを完了できます。

始める前に
必要なロール：admin

手順
1. [すべて] > [プレイブックエクスペリエンス] > [レコードジェネレーター **(Recorder Generators)]**に移動します。
2. リストで、[テーブル名] - **[sn_onboarding_case]**、[プロセス定義] 名 - [セルフサービスによるオンボーディング **(Onboarding with Self-Service)]** を選択します。
3. [編集] を選択します。
4. [アクティブ] チェックボックスをオンにします。
5. [更新] を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

セルフサービスで新しいオンボーディングプレイブックをアクティブ化する

プロセスオートメーションデザイナー (PAD) のセルフサービスを使用して新しいオンボーディングプレイブックをアクティブ化し、新しいプレイブックが表示されるようにします。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [プロセスオートメーションデザイナー]に移動します。
2. [プロセス] タブで、[セルフサービスによるオンボーディング **(Onboarding with Self-Service)]** ラベルを選択します。
3. [その他のアクション] メニューから [アクティブ化 **(Activate)]** を選択します。
   前の PAD プロセスが非アクティブ化されていることを確認します。

プレイブックコンテンツアイテムでガイド付きオンボーディングをアクティブ化する

プレイブックコンテンツアイテムでガイド付きオンボーディングをアクティブ化し、新しいコンテンツアイテムがそれに関連付けられたプレイブックレコードジェネレーターを起動することを確認します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [プレイブックエクスペリエンス] > [プレイブックコンテンツアイテム]に移動します。
2. [新規ガイド付きオンボーディングの要求 **(New Guided Onboarding Request)]** を選択します。
3. [編集] を選択します。
4. [アクティブ] チェックボックスをオンにします。
5. [更新] を選択します。

UI ビルダー ページのリフローを有効にする

UI ビルダー ページのリフローを有効にします。これによって、ウィンドウのサイズを変更するときに水平方向にスクロールする必要がなくなります。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
リフロー機能によって、ウィンドウのサイズを変更するときにコンポーネントのプロパティが調整されます。より小さな画面サイズに対応し、さまざまな画面サイズに合わせてコンポーネントのプロパティが変更されます。

手順

1. [すべて] > *UI ビルダー* に移動します。
2. [エクスペリエンス] で [プレイブックエクスペリエンスポータル] を選択します。
3. リフローを調整する特定のページまたはバリアント (**CSM** ケースプロセスまたは **CSM** ケースプロセス) を開きます。
4. [プレイブックアクティビティビューアー] コンポーネントの設定を編集します。
5. UI ビルダー の [スタイル] タブで、アクティビティビューアーの高さを 100vh に設定します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

6. コンポーネントの[サイズ変更可能なペイン **(Resizeable Panes)]** > [ペインの構成 **(Panes configuration)]**に移動し、スクリプト化されたプロパティ値を編集して、デフォルトで表示されているペインにコードをコピーします。

```
// Resizable Panes default displayed pane scripted value
// when in left/right pane position
function evaluateProperty({api, helpers}) {
    if(!api.data.playbook_custom_layout.compactMode) return "both";
  return (api.data.playbook_custom_layout.selectedItem ||
 {}).stageContextId ? "right" : "left";
}
// when in top/bottom pane position
function evaluateProperty({api, helpers}) {
    if (!api.data.playbook_custom_layout.compactMode) return "both";

  return (api.data.playbook_custom_layout.selectedItem ||
 {}).stageContextId ? "bottom" : "top";
}
```

7. [完了] を選択します。
詳細については、 プレイブック コンポーネントのリフロー を参照してください。

動的関連レコードの構成

システムアドミニストレーターは、関連するレコードを CSM 構成可能ワークスペースのコンテキストサイドパネルに表示するように動的関連レコード機能を構成できます。これらのレコードは、現在のレコードまたはプレイブックアクティビティのコンテキストに基づいて動的に変更されます。

動的関連レコード機能の構成には、いくつかのタイプのレコードが関連しています。これらのレコードタイプの詳細については、次の表を参照してください。

- 関連レコードのコンテキスト
- 関連レコードの定義
- コンテキスト関連レコードの定義

動的関連レコードタイプ

レコード タイプ	説明
関連レコードのコンテキスト	関連レコードが [関連レコード] タブに表示されるコンテキストを定義します。次のタイプのレコードの関連レコードコンテキストを作成できます。 • カスタマーサービスケースなどのソースレコード • オンボーディングケースへのメンバーの追加といったプレイブックアクティビティ コンテキストレコードは、次の情報を識別します。 • 関連レコードが構成されているレコードのタイプを含むテーブル • 選択したテーブルに適用される追加の条件。これらの条件によって、選択したテーブルの

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

動的関連レコードタイプ (続く)

レコード タイプ	説明
	関連レコード定義が実行時に実行されるかどうかが決まります。 • SLA やメールなど、表示する関連レコードのタイプ
関連レコード定義	SLA やアクティブな契約など、取得する特定のタイプのデータを識別します。 各タイプのデータの関連レコード定義を作成して [関連レコード] タブに含め、 1 つ以上の定義を 1 つのコンテキストレコードに関連付けることができます。
コンテキスト関連レコードの定義	コンテキストレコードとそれに関連する定義レコードとの関係を定義します。 コンテキストレコードを開くと、関連する定義レコードが [コンテキスト関連レコードの定義] 関連リストに表示されます。

フィールドの説明など、これらのテーブルの詳細については、「動的関連レコードテーブル」を参照してください。

コンテキストと定義レコードの仕組み

コンテキストレコードは、関連レコードが [関連レコード] タブに表示されるコンテキストを定義します。これには、選択したレコードタイプに適用する条件が含まれます。たとえば、オンボーディングプレイブックアクティビティのコンテキストレコードを作成するには、次のようにします。

1. アクティビティを格納するテーブル (アクティビティの実行 **[sys_pd_activity_context]**) を選択します。
2. 選択したテーブルに適用される追加の条件を定義します。
   - **[Activity.Process** 定義] **[is]** [オンボーディングプレイブック]
   - **[Activity] [is]** [追加メンバーを追加]

   これらの条件によって、選択したテーブルの関連レコード定義が実行時に実行されるかどうかが決まります。条件が true と評価された場合、定義が実行されます。false の場合、定義は無視されます。コンテキストに条件がない場合は、true と評価されます。
3. 実行する関連レコード定義 (追加メンバー) を選択します。

実行時に、現在のレコードまたはプレイブックアクティビティに一致する関連レコードコンテキストがあるかどうかが確認されます。

- 一致が見つかると、コンテキストで定義された条件が評価されます。
- 条件が true と評価された場合、コンテキストの関連レコード定義が実行されます。

上記の例を続行するために、Case Playbook for Onboarding を使用しているエージェントが、メンバーを追加するアクティビティに取り組んでいるとします。この場合、システムは次のアクションを実行して、正しい関連レコードを表示します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- アクティブなコンテキストを確認し、 オンボーディングの追加メンバーを見つけます。
- コンテキストの条件を評価し、true と評価することを決定します。
- [追加メンバー] 関連レコード定義を実行します。
- [追加メンバー] 関連レコード定義で識別されたテーブルから正しいレコードセットを取得して表示します。この場合は、関係者 [sn_customerservice_related_party] テーブルです。

定義レコードは、コンテキストに基づいて取得する関連レコードを定義するスクリプトを使用します。このレコードには、関連するレコードデータが格納されているテーブルも含まれます。実行時に、スクリプトは現在のレコードまたはプレイブックアクティビティのコンテキストを条件とともに評価し、関連するレコードデータを動的に表示します。

動的関連レコード構成タスク

動的関連レコード機能の構成は、次のタスクで構成されます。

- 関連レコードのコンテキストと定義を構成して、[関連レコード] タブに表示する関連レコードを識別する。
- [関連レコード] タブに表示されるレコードのカードレイアウトを構成する。
- 表示する関連レコードの最大数を構成する。

関連レコードリストカードのレイアウト

レコードは、カード形式で [関連レコード] タブに表示されます。この形式は、エンティティビューアクションマッパー (EVAM) で作成されます。これは、さまざまなデータソースのカードとリストでの表示方法を標準化する Now Platform アプリケーションです。

EVAM は、ビュー構成とビューテンプレートを使用して、関連するレコードの各タイプの情報の表示方法を決定します。

- EVAM ビュー構成：条件、テーブルとテーブルフィールド、および宣言アクションを関連するビューテンプレートと組み合わせます。
- EVAM ビューテンプレート：カードの表示と使用に必要な情報を提供するために使用される JSON が含まれています。

EVAM ビュー構成をグループ化して、構成バンドルを作成できます。構成可能ワークスペース用動的関連レコードプラグインには、動的関連レコード機能のビュー構成とビューテンプレートを含む *dynamic_related_records_bundle* 構成バンドルが含まれています。

システムアドミニストレーターは、 *dynamic_related_records_bundle* のビュー構成を変更するか、新しいビュー構成を作成できます。これには、各タイプのレコードのカードに表示されるフィールドの選択が含まれます。詳細については、以下を参照してください。

- EVAM ビュー構成の定義
- EVAM ビューテンプレートの定義

プラグインに含まれる関連レコード定義

構成可能ワークスペース用動的関連レコードプラグインには、ケースレコードの関連レコード定義がいくつか含まれています。定義のリストを表示するには、[動的な関連レコード] > [関連レコードの定義]に移動します。

システムアドミニストレーターは、UI ビルダーの関連レコード共有ページにこれらの定義を追加することで、エージェントがこれらの定義を利用できるようにすることができます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関連レコード定義テーブル

関連レコード定義	説明
SLA	次のフィールドの情報を含む、ケースの SLA を表示します。 • ステージ • SLA 定義 • 開始時間 • 残りビジネス時間
メール	次のフィールドの情報を含む、ケースのメールを表示します。 • 通知タイプ • 件名 • 受信者 • 作成日
エスカレーション	次のフィールドの情報を含む、ケースまたはアカウントと連絡先またはコンシューマーのエスカレーションを表示します。 • 状況 • 番号 • エスカレーションの重大度 • ソースレコード
ブロック元	次のフィールドの情報を含む、ケースのブロッキングタスクを表示します。 • ブロッキングタスク • ブロック理由
子ケース	次のフィールドの情報を含む、ケースに関連する子ケースを表示します。 • 番号 • 簡単な説明 • アカウントと連絡先 • コンシューマー

動的関連レコード

現在のレコードまたはプレイブックアクティビティのコンテキストに基づいて動的に変化する関連レコードを CSM 構成可能ワークスペース のコンテキストサイドパネルに表示します。

動的関連レコード機能により、カスタマーサービスエージェントは、必要なときに必要な情報に簡単にアクセスできます。エージェントは、現在のタブから移動したり、他の関連リストで情報を検索し

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

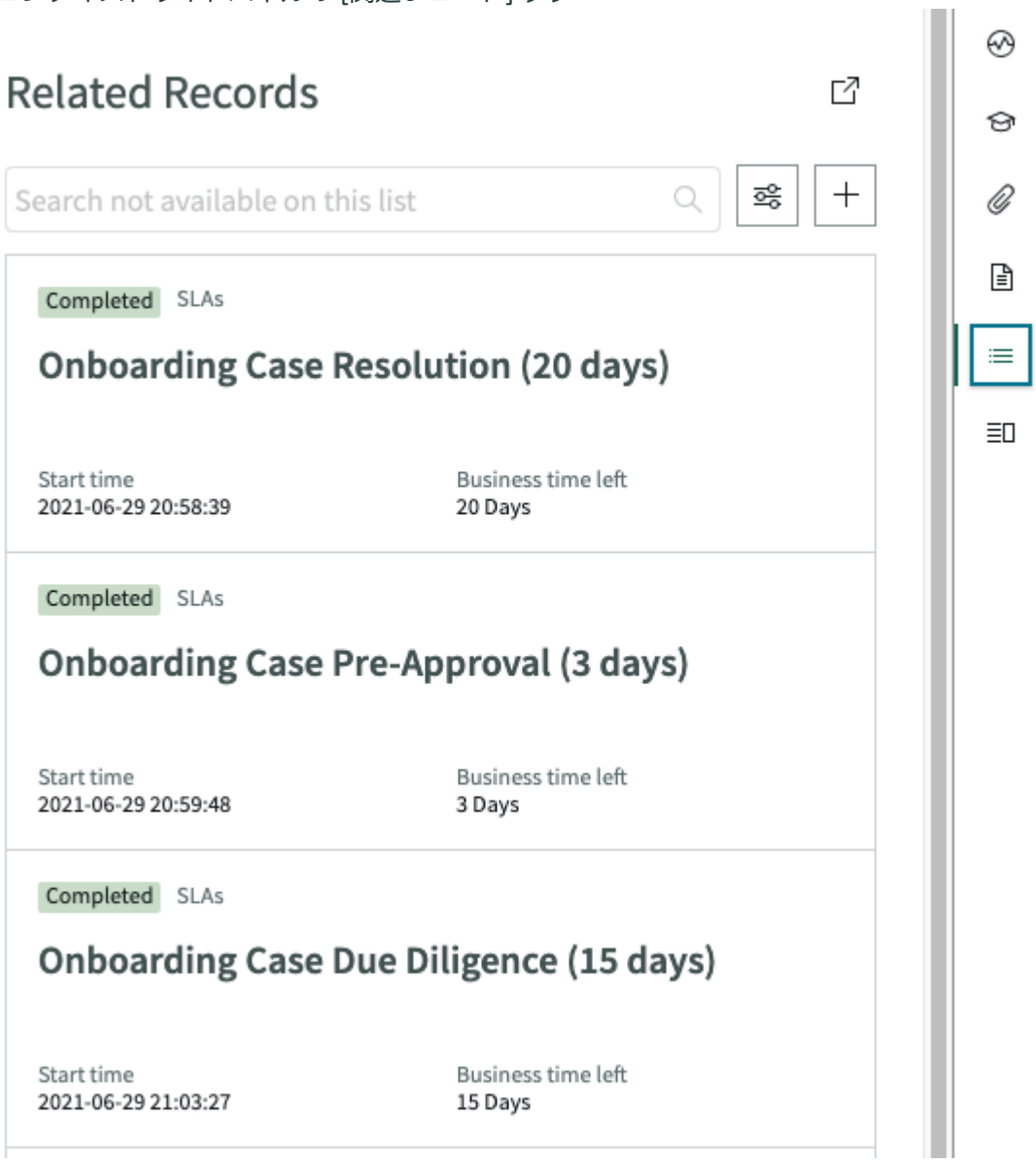
たりすることなく、コンテキストサイドパネルで関連レコードを表示できます。また、この機能により、ユーザーは参照や親子関係のタイプを必要とせずに関連レコードを表示できます。

動的関連レコードを使用して表示できる情報は、エージェントのタイプによって異なります。例を次に示します。

- 新しいケースを作成する最前線のエージェントは、最近オープンされた同様のケースを表示できます。
- 苦情ケースをレビューするミドルオフィスエージェントは、顧客のアクティブな契約を確認できます。
- バックオフィスエージェントは、選択した レイブックアクティビティのメールを表示できます。

関連レコードを表示するには、CSM 構成可能ワークスペースのコンテキストサイドパネルで [関連レコード] タブをクリックします。レコードは、[関連レコード] リストに読み取り専用カードとして表示されます。

コンテキストサイドパネルの [関連レコード] タブ



動的関連レコードの構成

システムアドミニストレーターは、動的関連レコード機能を構成し、次の情報を定義できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ケースレコードやプレイブックアクティビティなど、関連するレコードが表示されるレコードのタイプを指定するコンテキストレコード。コンテキストでは、関連するレコードを表示するために満たす必要があるレコードタイプの条件を指定することもできます。
- SLA や契約など、表示する関連レコードの特定のタイプごとの定義
- コンテキストレコードとそれに関連する定義レコードとの関係

システムアドミニストレーターは、関連するレコードカードの形式も構成できます。詳細については、「動的関連レコードの構成」を参照してください。

動的関連レコードの使用

エージェントは、検索フィールドにテキストを入力して関連レコードリストを検索したり、リストをフィルタリングして SLA やアクティブな顧客契約などの特定のタイプのレコードを表示したりできます。また、カードを展開して詳細なビューを表示したり、サブタブでリストを開いたりすることができます。エージェントに作成権限がある場合は、選択したタイプの新しい関連レコードを作成することもできます。

これらのエージェントアクションの詳細については、「 コンテキストサイドパネルの [関連レコード] タブの使用」を参照してください。

動的関連レコードプラグイン

Dynamic Related Records for Configurable Workspace プラグイン (Dynamic Related Records for Configurable Workspace) (com.snc.uib.sn_dyn_rel_rec) は、ServiceNow Store から利用できます。

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

このプラグインは、現在のレコードまたはプレイブックのアクティビティのコンテキストに基づいて、エージェントに関連情報へのアクセスを提供します。システムアドミニストレーターは、エージェントが実行しているアクションのコンテキストでデータを利用可能にする関連レコード定義を構成できます。

このプラグインは、動的関連レコードメニューと次のモジュールをアプリケーションナビゲーターに追加します。

- 関連レコードのコンテキスト
- 関連レコードの定義

このプラグインは、複数の関連レコード定義も追加します。詳細については、「プラグインに含まれる関連レコード定義 」を参照してください。

カスタマーサービス管理 (CSM) 用プレイブックでの動的関連レコードの使用

カスタマーサービス管理 (CSM) 用 プレイブックプラグイン (sn_csm_playbook) は、動的関連レコード機能を CSM 構成可能ワークスペース に追加します。これには、ケースコンテキストレコードと複数の関連レコード定義も含まれています。

Case Playbook for Onboarding、Case Playbook for Complaints、および製品サポートのケースプレイブックアプリケーションには、追加のコンテキストレコードと関連レコード定義が含まれています。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関連情報

動的関連レコードの構成

コンテキストサイドパネルの [関連レコード] タブの使用

コンテキストサイドパネルの [関連レコード] タブの使用

エージェントは、コンテキストサイドパネルの [関連レコード] タブでレコードを表示、検索、およびソートできます。

[関連レコード] タブには、現在のレコードまたは プレイブックアクティビティのコンテキストに基づいて動的に変化する関連レコードが表示されます。[関連レコード] タブに表示されるレコードは、次の設定によって異なります。

- レコードまたはプレイブックアクティビティ用に構成された関連レコードコンテキストと定義
- エージェントが持つデータへのアクセス権限

コンテキストサイドパネルの [関連レコード] タブ

タスク	ステップ
コンテキストサイドパネルで関連レコードを表示する	関連レコードリストを表示するには、[関連レコード] タブ ( ) をクリックします。 関連レコードは、カード形式でリストに表示されます。リストに表示される最初のレコードセットは、リストの上部にあるフィルターで選択されたレコードタイプによって決まります。
表示する関連レコードのタイプを選択する	関連レコードリストの上部にあるフィルターを使用して、表示する関連レコードのタイプを選択します。エージェントは、フィルターを使用して現在の選択を表示することもできます。 1. フィルターアイコン ( ) をクリックします。 2. ドロップダウンメニューからレコードタイプを選択します。 ドロップダウンメニューには、親レコード用に構成された関連リストが含まれています。
関連レコードリストを検索する	関連レコードリストの上部にある検索フィールドを使用して、テキスト検索を実行します。検索テキストに一致するレコードが強調表示されます。 1. 関連レコードリストの上部にある検索フィールドに検索テキストを入力します。 2. 検索アイコンをクリックします。 注: 選択したタイプの関連レコードで検索が利用できない場合、検索フィールドはグレー表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コンテキストサイドパネルの [関連レコード] タブ (続く)

タスク	ステップ
サブタブで関連レコードを開く	関連レコードリストのカードをクリックして、親レコードの下のサブタブでレコードを開きます。サブタブでは、エージェントはレコードの詳細を表示し、利用可能なアクションを実行できます。
サブタブのリストビューで関連レコードリストを開く	リストビューアイコン ( ) をクリックして、親レコード下のサブタブのリストビューに関連レコードを表示します。
選択した関連リストの新しいレコードを作成する	関連レコードリストで現在選択されているレコードタイプの新しいレコードを作成します。このアクションにより、親レコード下のサブタブに新しいレコードフォームが開きます。 1. 関連レコードリストの上部にあるレコードの作成アイコン ( ) をクリックします。 2. レコードフォームのフィールドに入力し、[保存] をクリックします。

関連レコード共有ページ

関連レコード共有ページを使用すると、現在のレコードまたはプレイブックアクティビティに関連するレコードをコンテキストサイドパネルに表示できます。

ui_builder_admin ロールまたはシステムアドミニストレーターロールを持つユーザーは、UI ビルダーでレコードページを構成し、関連レコード共有ページを使用してコンテキストサイドパネルに [関連レコード] タブを追加できます。[関連レコード] タブには、関連レコードリストがカード形式で表示されます。

関連レコード共有ページを使用して、メインレコードとの関係が構成されているテーブルのレコードを表示します。これには、SLA、アクティブな契約、メールなど、複数のタイプの関連レコードを含めることができます。

関連レコード共有ページ：

- ベースエージェントワークスペースアプリシェルの一部です。
- ページテンプレートで利用可能な公開ページです。
- 任意のページのコンテキストサイドパネルに埋め込むことができる汎用ページです。

関連レコード共有ページの詳細については、ServiceNow 開発者サイト で、関連レコードコンポーネント の情報を参照してください。

動的関連レコードテーブル

動的関連レコード機能は、さまざまなテーブルを使用してコンテキストと定義情報を格納します。

次のテーブルは、動的関連レコード機能の構成をサポートしています。これらのテーブルは sys_metadata テーブルを拡張します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関連レコードコンテキストテーブル

関連レコードが [関連レコード] タブに表示されるコンテキストは、関連レコードコンテキスト [sn_related_record_context] テーブルのレコードによって定義されます。これには次の情報が含まれます。

- 選択したテーブル。ソースレコード (カスタマーサービスケースなど) またはプレイブックアクティビティ (オンボーディングケースへのメンバーの追加など) のコンテキストレコードを作成できます。
- 選択したテーブルに適用される追加の条件。これらの条件によって、選択したテーブルの関連レコード定義が実行される時期が決まります。
- 実行する関連レコード定義。これらの定義により、SLA やメールなど、取得するデータを識別します。

関連レコードコンテキストテーブルのフィールド

フィールド	説明
名前	コンテキストレコードの一意の名前。
テーブルに適用	コンテキストレコードのレコードタイプを格納するテーブル。 ソースレコードの関連レコードを表示するには、ソースレコードを格納するテーブルを選択します。たとえば、ケース [sn_customerservice_case] などです。 プレイブックアクティビティの関連レコードを表示するには、アクティビティを格納するテーブル (アクティビティの実行 [sys_pd_activity_context]) を選択します。
プライマリ参照フィールド	評価のためにコンテキスト関連レコード定義に渡される [テーブルに適用] のプライマリフィールド。この値は、定義内のスクリプト化されたクエリーで使用されます。 次のデータタイプがサポートされています。 • システム ID • ドキュメント ID • 参照
セカンダリ参照フィールド	評価のためにコンテキスト関連レコード定義に渡される [テーブルに適用] のセカンダリフィールド。この値は、定義内のスクリプト化されたクエリーで使用されます。 次のデータタイプがサポートされています。 • システム ID • ドキュメント ID • 参照
アプリケーション	コンテキストレコードが適用されるアプリケーション。これは読み込み専用フィールドです。
アクティブ	コンテキストレコードを有効にします。
継承	有効にすると、コンテキストレコードには [テーブルに適用] から拡張されたテーブルも反映されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関連レコードコンテキストテーブルのフィールド (続く)

フィールド	説明
条件	[テーブルに適用] のレコードに適用される条件。

関連レコード定義テーブル

関連レコード定義 [sn_related_record_definition] テーブルのレコードは、アクティブな契約、ケースタスク、SLA など、取得するデータの 1 つのタイプを識別します。定義レコードには次のものが含まれます。

- [関連レコード] タブのフィルタードロップダウンリストに表示される表示ラベル
- クエリーされるテーブル。たとえば、メール [sys_email] テーブルなどです。
- 必要に応じて、プライマリおよびセカンダリ参照テーブル
- クエリー元のフィールドを細かく指定するスクリプト化された条件

各タイプのデータに対応した定義レコードを作成して [関連レコード] タブに含め、その定義を 1 つ以上のコンテキストレコードに関連付けることができます。

関連レコード定義テーブルのフィールド

フィールド	説明
ラベルの表示	関連レコード定義の一意の名前。このラベルは、[関連レコード] タブのフィルターリストに表示されます。
プライマリー参照テーブル	定義スクリプトで使用されるプライマリテーブル。実行時に、スクリプトはこのタイプのレコードが渡されることを予期します。 関連レコードコンテキストの [プライマリ参照フィールド] にデータタイプを入力した場合は、そのデータタイプのテーブルを入力します。
セカンダリ参照テーブル	定義スクリプトで使用されるセカンダリテーブル。実行時に、スクリプトはこのタイプのレコードが渡されることを予期します。 関連レコードコンテキストの [セカンダリ参照フィールド] にデータタイプを入力した場合は、そのデータタイプのテーブルを入力します。
アプリケーション	定義レコードが適用されるアプリケーション。これは読み込み専用フィールドです。
クエリー元	取得する関連レコードデータを格納するテーブル。
アクティブ	定義レコードを有効にします。そのタイプの関連レコードを [関連レコード] タブに表示するには、定義がアクティブである必要があります。
スクリプト	コンテキストに基づいて取得するレコードを定義するスクリプトを作成します。

コンテキスト関連レコード定義テーブル

コンテキスト関連レコード定義 [sn_m2m_context_related_record_defn] テーブルは、コンテキストレコードとそれに関連する定義レコードとの関係を定義します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コンテキストレコードを開くと、関連する定義レコードが [コンテキスト関連レコードの定義] 関連リストに表示されます。

コンテキストおよび関連する定義レコード

フィールド	説明
関連レコードのコンテキスト	コンテキストレコード。
関連レコード定義	コンテキストレコードに関連付けられた関連レコード定義の名前。システムはこの定義を使用して、取得するレコードを決定します。
アプリケーション	コンテキストレコードが適用されるアプリケーション。これは読み込み専用フィールドです。
順番	順序によって、[関連レコード] タブのフィルターリストで関連レコードタイプが表示される位置が決まります。 この関連レコード定義の順序は、[関連レコードのコンテキスト] に関連付けられた他の定義の順序と比較され、フィルターリスト内の表示順序が決定されます。 1 つのレコードに複数のコンテキストが適用される場合、システムはすべての関連レコードタイプの順序を評価します。重複する関連レコードタイプがある場合、システムは最小の順序値を持つレコードタイプを取得します。
アクティブ	このコンテキストレコードの [関連レコードの定義] を有効にします。

関連レコードコンテキストの構成

このタイプの設定レコードは、関連レコードが [関連レコード] タブに表示されるコンテキストを定義します。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

関連レコードコンテキストでは、システムアドミニストレーターは次の情報を構成します。

- コンテキストのレコードタイプを格納するテーブル。ケースなどのソースレコードまた プレイブックアクティビティのコンテキストを作成できます。
- 選択したテーブルに適用される条件。これらの条件によって、このコンテキストに関連付けられている関連レコード定義が実行時に実行されるかどうかが決まります。
  - 条件が true と評価された場合、関連レコード定義が実行されます。
  - 条件が false と評価された場合、これらの定義は無視されます。

    注: コンテキストに条件がない場合は、true と評価されます。

- 実行する関連レコード定義。このコンテキストで表示する関連レコードのタイプごとに定義を関連付けます。

手順

1. [すべて] > [動的な関連レコード] > [関連レコードのコンテキスト]に移動します。
2. [新規] をクリックします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. コンテキストレコードの名前を入力します。
4. [テーブルに適用] フィールドで、コンテキストのレコードタイプを格納するテーブルを選択します。
5. [プライマリ参照フィールド] で、評価のためにコンテキスト関連レコード定義に渡されるフィールドを [テーブルに適用] から選択します。
   次のデータタイプがサポートされています。
   - システム ID
   - ドキュメント ID
   - 参照
6. オプション: 必要に応じて、[セカンダリ参照フィールド] の [テーブルに適用] から別の参照フィールドを選択します。
7. [テーブルに適用] から拡張されたテーブルも反映されるようにする場合は、[継承]フィールドを有効にします。
8. 条件ビルダーを使用して、[テーブルに適用] のレコードに適用される条件を選択します。
   たとえば、プレイブックアクティビティのコンテキストを作成する場合は、条件ビルダーを使用してプレイブックを識別してから、そのプレイブック内の特定のアクティビティを識別できます。
9. [送信] をクリックします。
   コンテキストが [関連レコードのコンテキスト] リストに追加されます。

関連レコード定義を関連レコードコンテキストに関連付ける

目的の関連レコード定義をコンテキストレコードに関連付けて、選択したレコードタイプに表示される関連レコードを決定します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
関連レコードコンテキストには、次の情報が含まれています。

- コンテキストのレコードタイプ (ソースレコードや レイブックアクティビティ) を格納するテーブル
- 関連付けられている関連レコード定義が実行時に実行されるかどうかを決定する、選択したテーブルに適用される条件
- 実行する関連レコード定義

手順

1. [すべて] > [動的な関連レコード] > [関連レコードのコンテキスト]に移動します。
2. 目的のコンテキストをクリックします。
3. [コンテキスト関連レコードの定義] 関連リストで、[新規] をクリックします。
   [新規] ボタンを表示するには、アプリケーションを変更する必要がある場合があります。
   a. 右上隅のシステム設定アイコンをクリックします。
   b. [開発者] をクリック
   c. アプリケーションを選択し、ポップアップウィンドウを閉じます。
4. [関連レコードの定義] リストのルックアップアイコンをクリックします。
5. [関連レコードの定義] リストから定義を選択します。
6. [順序] フィールドで順序の番号を割り当てます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

順序によって、[関連レコード] タブのフィルターリストで関連レコードタイプが表示される位置が決まります。

7. [送信] をクリックします。

関連レコード定義の構成

関連レコード定義では、動的関連レコード機能が [関連レコード] タブに表示できるレコードのタイプを識別します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
システムアドミニストレーターは、関連定義を作成し、目的の定義を関連レコードのコンテキストに関連付けることができます。たとえば、アドミニストレーターは SLA およびエスカレーション定義をケース関連レコードのコンテキストに関連付けることができます。定義は複数のコンテキストに関連付けることができます。

構成可能ワークスペース用動的関連レコードプラグインには、ケースレコードの関連レコード定義がいくつか含まれています。詳細については、「プラグインに含まれる関連レコード定義 」を参照してください。

手順

1. [すべて] > [動的な関連レコード] > [関連レコードの定義]に移動します。
2. [新規] をクリックします。
3. [ラベルの表示] フィールドに定義の名前を入力します。
   このラベルは、[関連レコード] タブのフィルタードロップダウンリストに表示されます。エージェントはフィルターアイコンをクリックし、関連レコードリストで表示する関連レコードのタイプを選択します。
4. [クエリー元] フィールドで、取得する関連レコードデータを格納するテーブルを選択します。
5. [プライマリ参照テーブル] フィールドでテーブルを選択します。
   定義スクリプトで使用されるプライマリテーブル。実行時に、スクリプトはこのタイプのレコードが渡されることを予期します。関連レコードコンテキストの [プライマリ参照フィールド] にデータタイプを入力した場合は、そのデータタイプのテーブルを入力します。
6. オプション: 必要に応じて、[セカンダリ参照テーブル] フィールドでテーブルを選択します。
   定義スクリプトで使用されるセカンダリテーブル。実行時に、スクリプトはこのタイプのレコードが渡されることを予期します。関連レコードコンテキストの [セカンダリ参照フィールド] にデータタイプを入力した場合は、そのデータタイプのテーブルを入力します。
7. [スクリプト] フィールドを使用して、コンテキストに基づいて取得されるレコードを定義します。

   実行時に、スクリプトは現在のレコードのコンテキストを選択した条件とともに評価し、関連するレコードを動的に表示します。

8. [送信] をクリックします。

表示する関連レコードの最大数の構成

CSM 構成可能ワークスペースのコンテキストサイドパネルの [関連レコード] タブに表示する関連レコードの最大数を構成します。

始める前に
必要なロール：ui_builder_admin、admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて

関連レコード共有ページの構成の一環として、アドミニストレーターはコンテキストサイドパネルの [関連レコード] タブに表示される関連レコードの最大数を定義できます。これは、UI ビルダーのデータ変換構成の一部として定義されます。デフォルト値は 100 レコードです。

手順

1. [すべて] > **[Now Experience** フレームワーク] > **[UI** ビルダー]に移動します。
2. [自分のエクスペリエンス] リストで、目的のワークスペースをクリックします。
3. [ページ] メニューで、[レコード] を選択します。
   [ページ] メニューは、UI ビルダーインターフェイスの左上隅にあります。
4. [元のスコープで編集 **(Edit in original scope)]** をクリックします。
5. [ページ] メニューの下の [コンテンツ] リストで、 [コンテキストサイドバー] コンポーネントをクリックします。
6. UI ビルダーインターフェイスの右側にあるコンテキストサイドバー構成パネルで、[構成] タブをクリックします。
7. タブリストで、[関連レコード] をクリックします。
8. [コンテンツの編集] をクリックします。
9. UI ビルダーインターフェイスの左側にあるバーの [データ] アイコンをクリックします。
10. [ローカルデータリソースインスタンス] で、[関連レコードを検索] をクリックします。
11. データリソースの [構成] タブで、[結果の最大数] フィールドに値を入力します。
12. [保存] をクリックします。

顧客セントラルの構成

顧客セントラルの [顧客情報] ビューおよび [顧客アクティビティ] ビューを構成することで、顧客に関するすべての情報を一元的にカスタマーサービスエージェントに提供できます。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

顧客セントラルでは、顧客に関するすべての情報を 1 か所に集約して、カスタマーサービスエージェントに提供します。顧客の問題点をすばやく特定し、顧客に効率的で親身なサービスを提供します。

顧客セントラルは、[顧客情報] ビューと [顧客アクティビティ] ビューの 2 つのビューから構成されます。

> **注:** CSM エージェントワークスペース を使用している場合、顧客セントラルがインタラクションレコードに表示されます。CSM 構成可能ワークスペース を使用している場合、顧客セントラルがインタラクション、アカウント、連絡先、またはコンシューマーのレコードに表示されます。どちらのビューも細かい構成が可能で、ビジネスのニーズに合わせてカスタマイズできます。

詳細については、「顧客セントラル」を参照してください。

手順

1. [すべて] > [カスタマーサービス] > [管理] > [ガイド付きセットアップ]の順に移動します。
2. ガイド付きセットアップの [はじめに] ページで、[ようこそ] を選択します。
3. [顧客セントラル：顧客情報] または [顧客セントラル：顧客アクティビティ] カテゴリで、機能を構成するタスクのリストを表示します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

顧客セントラルの構成タスク

タスク	説明
顧客セントラルの有効化	顧客セントラルを使用するには、Customer Central プラグインをアクティブ化します。
CSM エージェントワークスペースを使用した顧客情報ビューの作成	CSM エージェントワークスペース を使用して、[顧客情報] ビューの表示を構成します。
CSM 構成可能ワークスペースを使用した顧客情報ビューの作成	CSM 構成可能ワークスペース を使用して、[顧客情報] ビューの表示を構成します。
[顧客アクティビティ] ビューの構成	[顧客アクティビティ] ビューの表示を構成します。

4. タスクを実行するには、[構成] を選択します。

   このボタンをクリックすると、構成が完了したインスタンスのページが開きます。

顧客セントラルの有効化

顧客セントラルを使用するには、Customer Central プラグインを有効化します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [システム定義] > [プラグイン]に移動します。
2. プラグイン com.sn_csm_customer_central を検索します。
3. **[Activate** (アクティブ化)] を選択します。

   注: 顧客セントラルのデモデータを使用するには、 カスタマーサービス管理 (CSM) Demo Data (com.snc.customerservice.demo) プラグインを有効にします。

顧客セントラルのデータの作成

既存のリリースからアップグレードする場合、顧客セントラル (Customer Central) のデータを作成するには、修正スクリプトを実行する必要があります。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
このタスクは、リリースバージョンをアップグレードして Customer Central を初めてインストールする顧客に適用されます。修正スクリプトを実行すると、顧客セントラル (Customer Central) のアクティビティテーブルにデータが作成されます。

手順

1. [すべて] > [システム定義] > [修復スクリプト]に移動します。
2. [過去 **N** 日間のデータのアクティビティを作成 **(Create activities for last N days data)]** 修正スクリプトを選択します。
3. [修正スクリプトの実行] を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

顧客セントラルのプロパティの構成

顧客セントラルに何日分のデータを表示するかを設定します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
このプロパティは、[顧客情報] ビューと [顧客アクティビティ] ビューの両方に適用されます。

手順

1. [すべて] > [顧客セントラル] > [管理] > [プロパティ]に移動します。
2. 顧客セントラルに表示するデータの日数を入力します。
   デフォルトは 30 です。

CSM エージェントワークスペースを使用した顧客情報ビューの作成

CSM エージェントワークスペース を使用して、[顧客情報] ビューの表示を構成します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
[顧客情報] ビューには、顧客が連絡先センターとの関係で得たすべてのタッチポイントが情報カードの形式で表示されます。

> **注:** 次の手順を使用して、CSM エージェントワークスペースで顧客情報ビューを設定できます。これは、Now Platform インターフェイスを使用して構成されたワークスペースです。

手順

1. [すべて] > [カスタマーサービス] > [管理] > [ガイド付きセットアップ]の順に移動します。
2. ガイド付きセットアップの [はじめに] ページで、[ようこそ] を選択します。
3. [顧客セントラル：顧客情報] カテゴリで、機能を設定するタスクのリストを表示します。

[顧客セントラル：顧客情報] 構成タスク

タスク	説明
[顧客情報] ビューの設定の構成	必要に応じて顧客セントラルのプロパティを設定します。
顧客情報リストの構成	[顧客情報] ビューに表示するリストを構成します。たとえば、リストを最近のケースや最近のチャットインタラクションにすることができます。
顧客情報レポートの構成	[顧客情報] ビューに表示するレポートを構成します。
顧客情報レコードの構成	[顧客情報] ビューに表示するレコードを構成します。たとえば、レコードが連絡先やコンシューマーに関する情報を提供するように設定できます。
顧客情報レポートグループの構成	[顧客情報] ビューの 1 つのセクションに表示するレポートのグループを構成します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスク	説明
顧客情報コンテキストの構成	誰の情報を表示するかに応じて、作成した各リスト、レコード、レポート、およびレポートグループ構成を、コンシューマーまたは連絡先コンテキストに関連付けます。

4. タスクを実行するには、[構成] を選択します。

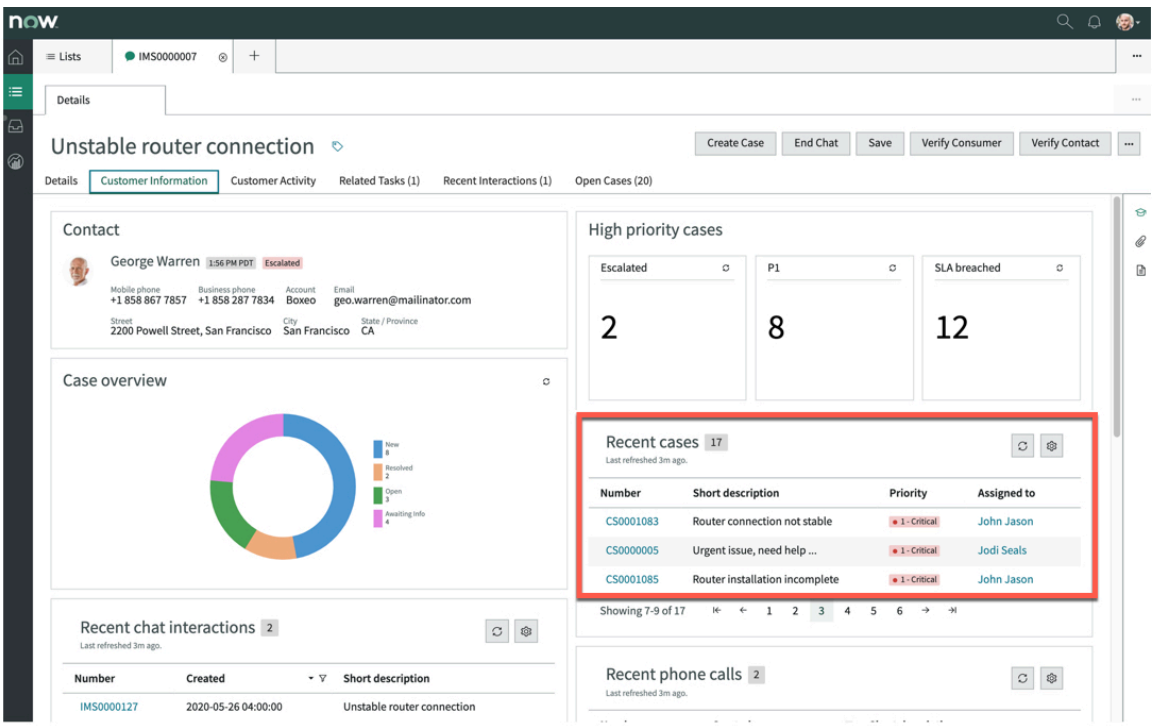
   このボタンをクリックすると、構成が完了したインスタンスのページが開きます。

[顧客情報] ビューのリストの構成

[顧客情報] ビューのリストを構成します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
リストは、エージェントワークスペースの [顧客情報] ビューに表示されます。



手順

1. [すべて] > [顧客セントラル] > [顧客情報] > [リスト構成]に移動します。
2. [新規] を選択します。
3. 必要に応じてフィールドに入力します。

新規リスト構成フィールドの説明

フィールド	説明
役職	リスト構成のタイトルを入力します。
コンテキストテーブル	コンテキストテーブルを選択します。
関係	コンテキストとリストの関係を入力します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明

	a. 新しい関係を作成するには、ルックアップアイコンをクリックしてから [新規] を選択します。
	b. 関係の名前を入力します。
	c. [適用先] テーブルで、連絡先テーブルまたはコンシューマーコンテキストテーブルを選択します。
	d. [クエリー元] テーブルで、このリストのデータの取得元にするテーブルを選択します。
	e. [クエリー条件] で、テーブルから取得して関係クエリーに含めるレコードを指定するスクリプトを入力します。例を次に示します。
	`current.addQuery("contact", parent.sys_id);`
	`"contact" => is the name of the column in the list table that stores the context ID, for example, contact ID.`
	`"parent.sys_id" => is the unique key in the contact table that holds the contact record.`
	`Note: If building a new relationship, ensure that the exact column name from the list table that stores the context ID is specified here.`

表示	このリストに表示する列のセットを含むビューの名前を選択します。ビューの作成方法については、「リストのレイアウトの構成」を参照してください。
リストの制限	リストに表示するレコードの数を入力します。残りのレコードには、ページネーションを使用してアクセスできます。

4. [送信] を選択します。

[顧客情報] ビューのレポートの構成

[顧客情報] ビューに表示するレポートを構成します。

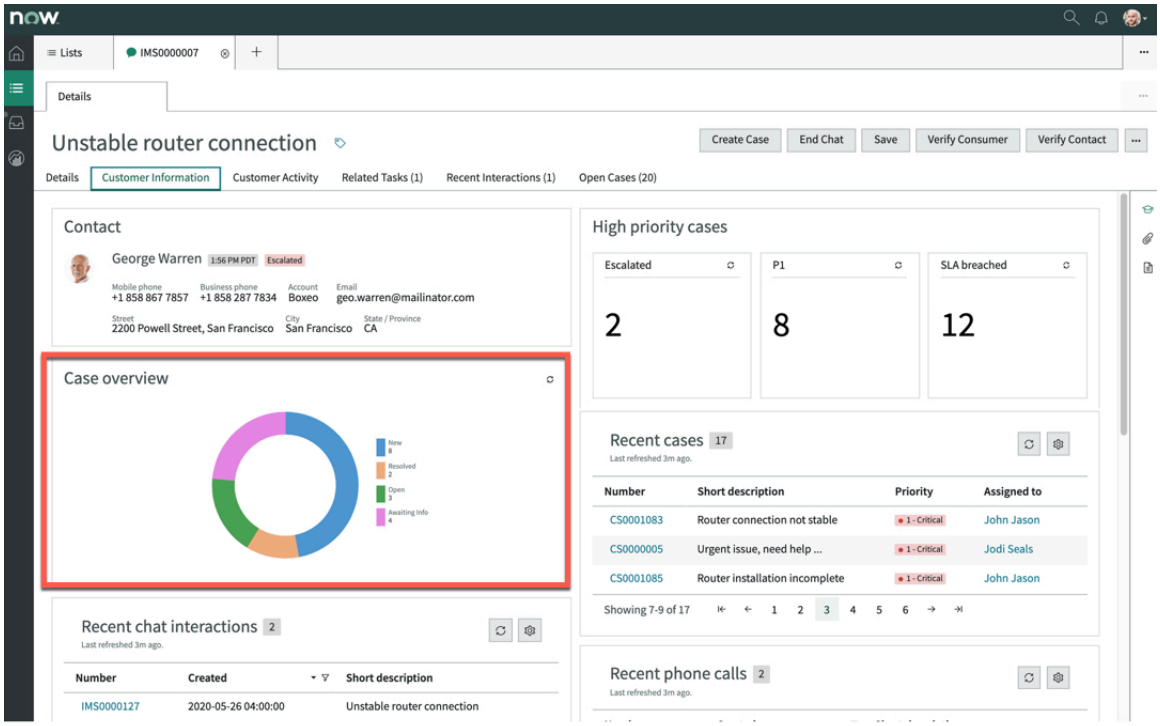
始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

レポートは、Agent Workspace の [顧客情報] ビューに表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



手順

1. [すべて] > [顧客セントラル] > [顧客情報] > [レポート構成]に移動します。
2. [新規] を選択します。
3. 必要に応じてフィールドに入力します。

フィールド	説明
役職	レポートのタイトルを入力します。
コンテキストテーブル	コンテキストテーブルを選択します。 **注:** たとえば、顧客連絡先に関するすべての情報を表示する場合は、連絡先と入力します。
レポート	レポートを選択します。 **注:** 円グラフ、ドーナツグラフ、および単一のスコアチャートのみがサポートされています。
関係	コンテキストとレポートの関係を入力します。 a. 新しい関係を作成するには、ルックアップアイコンをクリックしてから [新規] を選択します。 b. 関係の名前を入力します。 c. [適用先] テーブルで、連絡先テーブルまたはコンシューマーコンテキストテーブルを選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明

	d. [クエリ元] テーブルで、このリストのデータの取得元にするテーブルを選択します。
	e. [クエリ条件] に、コンテキストテーブルとレポートテーブルの関係をビルドするスクリプトを入力します。必要に応じて、任意のフィルター条件を指定することもできます。例を次に示します。
	`current.addQuery("contact", parent.sys_id);`
	`"contact" => is the name of the column in the report table that stores the context ID, for example, contact ID.`
	`"parent.sys_id" => is the unique key in the contact table that holds the contact record.`
	`Note: If building a new relationship, ensure that the exact column name from the report table that stores the context ID is specified here.`

4. [送信] を選択します。

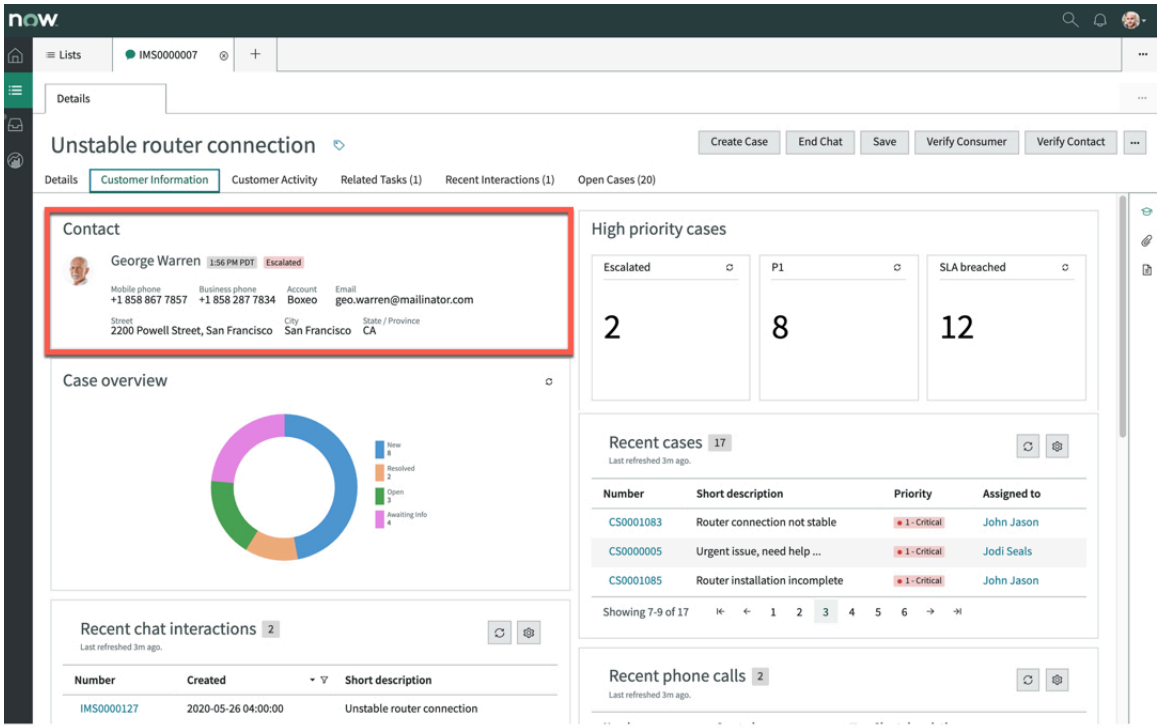
[顧客情報] ビューのレコードの構成

[顧客情報] ビューに表示するレコードを構成します。たとえば、レコードが連絡先やコンシューマーに関する情報を提供するように設定できます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
レコードは、Agent Workspace の [顧客情報] ビューに表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



手順

1. [すべて] > [顧客セントラル] > [顧客情報] > [レコード構成]に移動します。
2. [新規] を選択します。
3. 必要に応じてフィールドに入力します。

新規レコード構成フィールドの説明

フィールド	説明
役職	レコードのタイトルを入力します。
コンテキストテーブル	コンテキストテーブルを選択します。 注: たとえば、顧客連絡先に関するすべての情報を表示する場合は、連絡先と入力します。
関係	コンテキストとレコードの関係を入力します。 a. 新しい関係を作成するには、ルックアップアイコンをクリックしてから [新規] を選択します。 b. 関係の名前を入力します。 c. [適用先] テーブルで、リストを表示するテーブルを選択します。 注: 連絡先またはコンシューマーのいずれかを入力します。 d. [クエリー元] テーブルで、このリストのデータの取得元にするテーブルを選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明

	e. [クエリー条件] に、コンテキストテーブルとレコードテーブルの関係をビルドするスクリプトを入力します。必要に応じて、任意のフィルター条件を指定することもできます。例を次に示します。
	`current.addQuery('sys_id', parent.sys_id);`
	`“sys_id” => is the name of the column in the record table that stores the context ID, for example, contact ID.`
	`“parent.sys_id” => is the unique key in the contact table that holds the contact record.`
	`Note: If building a new relationship, ensure that the exact column name from the record table that stores the context ID is specified here.`

フィールド	レコードに表示するフィールドを選択します。

4. [送信] を選択します。

[顧客情報] ビューのレポートグループの構成

[顧客情報] ビューの 1 つのセクションに表示するレポートのグループを構成します。

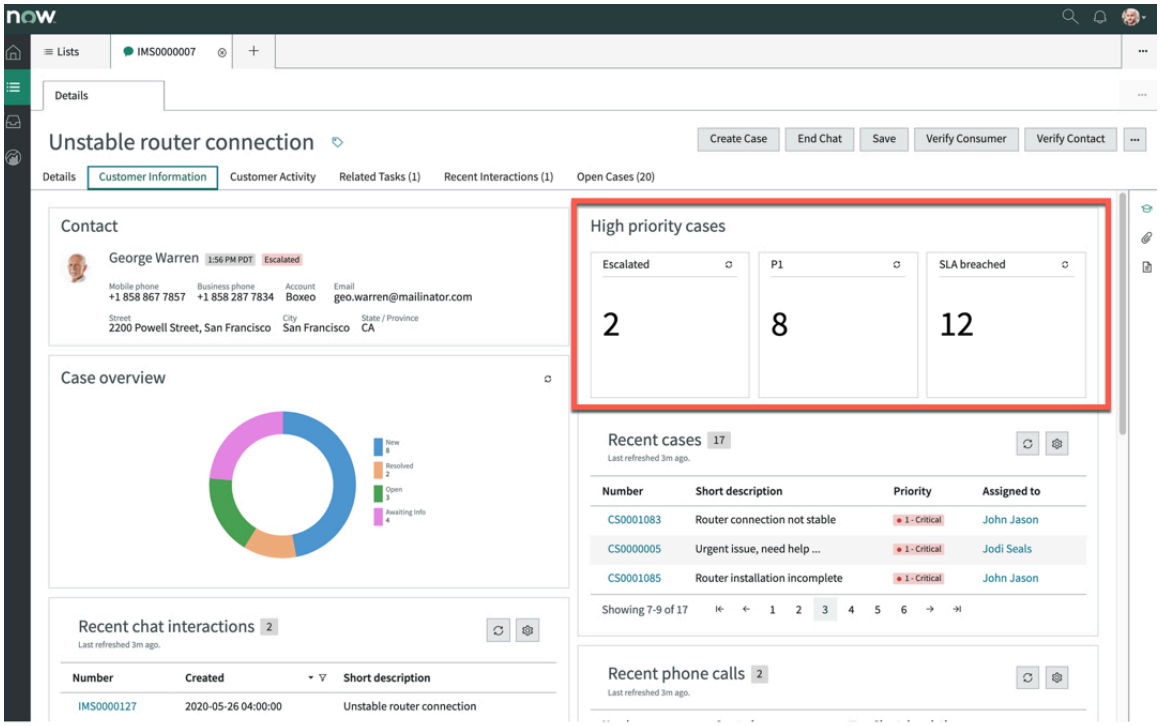
始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

レポートグループは、Agent Workspace の [顧客情報] ビューに表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



手順

1. [すべて] > [顧客セントラル] > [顧客情報] > [レポートグループ構成]に移動します。
2. [新規] を選択します。
3. 必要に応じてフィールドに入力します。

レポートグループ構成フォームのフィールドと説明

フィールド	説明
役職	レポートグループのタイトルを入力します。
コンテキストテーブル	コンテキストテーブルを選択します。 注: たとえば、顧客連絡先に関するすべての情報を表示する場合は、連絡先と入力します。
レポート構成	グループに表示するレポートのリストを選択します。

4. [送信] を選択します。

[顧客情報] ビューの顧客情報コンテキストの構成

誰の情報を表示するかに応じて、作成した各リスト、レコード、レポート、およびレポートグループ構成を、コンシューマーまたは連絡先コンテキストに関連付けます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
コンシューマーまたは連絡先のリスト、レコード、またはレポートの各構成を表示する顧客情報カードを構成します。各顧客情報カードは、[顧客情報] ビューのカード 1 枚に対応しています。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [すべて] > [顧客セントラル] > [顧客情報] > [顧客情報コンテキスト]に移動します。
2. 構成を追加する連絡先またはコンシューマーレコードを選択します。
3. [顧客情報カード] 関連リストで、[新規] を選択します。
4. 顧客情報カードを作成するための構成を追加します。
5. [送信] を選択します。

> **注:** 連絡先またはコンシューマーレコードに追加するすべての構成について、これらの手順を繰り返します。[顧客情報] ビューにカードを表示するレイアウトや順序を変更することもできます。

CSM 構成可能ワークスペースを使用した顧客情報ビューの作成

CSM 構成可能ワークスペース を使用して、[顧客情報] ビューの表示を構成します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
[顧客情報] ビューには、顧客が連絡先センターとの関係で得たすべてのタッチポイントが情報カードの形式で表示されます。

> **注:** 次の手順を使用して、CSM 構成可能エージェントワークスペースで顧客情報ビューを設定できます。これは、Quebec リリースで導入された UI ビルダーを使用して構成されるワークスペースです。

手順

1. [すべて] > [カスタマーサービス] > [管理] > [ガイド付きセットアップ]の順に移動します。
2. ガイド付きセットアップの [はじめに] ページで、[ようこそ] を選択します。
3. [CSM 構成可能ワークスペースの顧客セントラル：顧客情報] カテゴリで、機能を構成するタスクのリストを表示します。

[CSM 構成可能ワークスペースの顧客セントラル：顧客情報] 構成タスク

タスク	説明
[顧客情報] ビューの設定の構成	必要に応じて顧客セントラルのプロパティを設定します。
顧客情報リストの構成	[顧客情報] ビューに表示するリストを構成します。たとえば、リストを最近のケースや最近のチャットインタラクションにすることができます。
顧客情報レポートの構成	[顧客情報] ビューに表示するレポートを構成します。
顧客連絡先カードの構成	[顧客情報] ビューに連絡先情報を表示するように連絡先カードを構成します。たとえば、連絡先カードが連絡先、コンシューマー、またはアカウントに関する情報を提供するように設定できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. タスクを実行するには、[構成] を選択します。

   このボタンをクリックすると、構成が完了したインスタンスのページが開きます。

[顧客アクティビティ] ビューの構成

[顧客アクティビティ] ビューの表示を構成します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
[顧客アクティビティ] ビューでは、顧客と連絡先センターとの間にあったすべてのインタラクションの概要を、アクティビティフィードの形式でカスタマーサービスエージェントに提供します。

[顧客アクティビティ] ビューには、2 つのパネルがあります。左側には顧客のタッチポイントを分類するファセットがあり、カスタマーサービスエージェントはフィルターを適用して必要なデータを表示できます。右側のアクティビティフィードには、各ファセットの詳細情報が逆時系列順で表示されます。

手順

1. [すべて] > [カスタマーサービス] > [管理] > [ガイド付きセットアップ]の順に移動します。
2. ガイド付きセットアップの [はじめに] ページで、[ようこそ] を選択します。
3. [顧客セントラル：顧客アクティビティ] カテゴリで、機能を構成するタスクのリストを表示します。

   [顧客セントラル：顧客アクティビティ] 構成タスク

タスク	説明
コンポーネント属性の構成	必要に応じて、[顧客アクティビティ] ビューのコンポーネント属性を設定します。
アクティビティタイプの構成	[顧客アクティビティ] ビューのアクティビティフィードに表示するアクティビティタイプを作成します。
アクティビティグループの構成	アクティビティグループを作成し、アクティビティタイプをアクティビティグループに追加します。
アクティビティタイプテンプレートの構成	アクティビティフィードの各アクティビティタイルにアクティビティタイプデータをどのように表示するかを定義するアクティビティタイプテンプレートを作成します。
アクティビティコンテキストの構成	誰に情報を表示するかに応じて、作成したアクティビティグループとアクティビティタイプをアクティビティコンテキストに追加し、データをグループ化するファセットを作成します。

4. タスクを実行するには、[構成] を選択します。

   このボタンをクリックすると、構成が完了したインスタンスのページが開きます。

[顧客アクティビティ] ビューのコンポーネント属性の構成

必要に応じて、[顧客アクティビティ] ビューのコンポーネント属性を設定します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [顧客セントラル] > [管理] > [関連アイテム]に移動します。
2. [顧客アクティビティ] を選択します。
3. [詳細ビュー] を選択します。
4. [コンポーネント属性] タブを選択します。
5. 必要に応じて、以下のコンポーネント属性を設定します。

関連アイテム、詳細ビュープロパティフィールドの説明

プロパティ	説明
childFacetsListSize	表示する子ファセットの数。 デフォルト値は 3 です。
activitiesListSize	アクティビティフィードに表示するアクティビティの数。 デフォルト値は 10 です。

注: このリスト内のその他のコンポーネント属性には変更を加えないでください。

[顧客アクティビティ] ビューのアクティビティタイプの構成

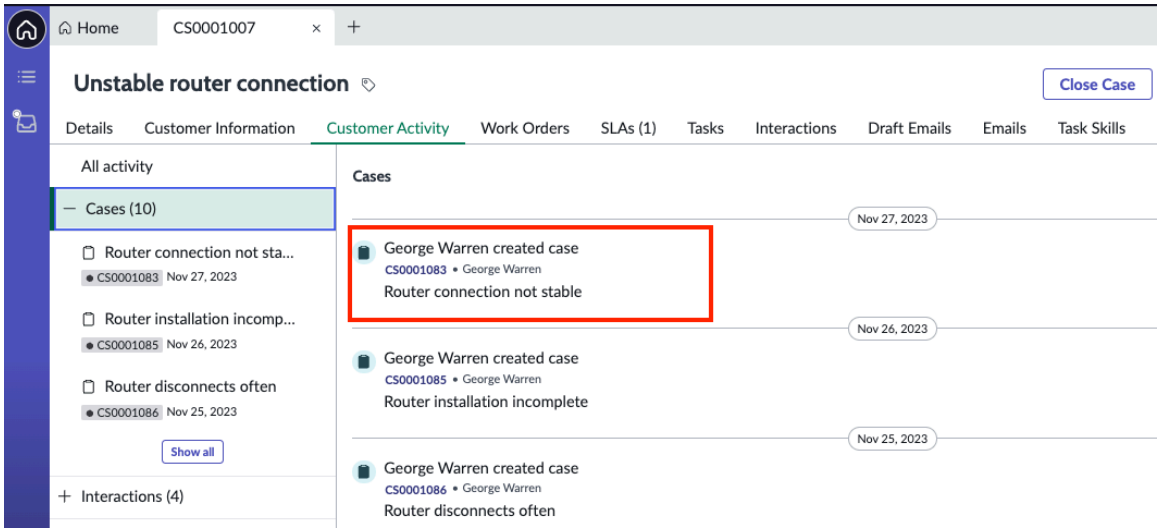
[顧客アクティビティ] ビューのアクティビティフィードに表示するアクティビティタイプを作成します。

アクティビティタイプの構成の詳細については、次のビデオチュートリアルを参照してください。
アクティビティタイプの構成

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
アクティビティタイプとは、連絡先またはコンシューマーが実行するアクションです。これらのアクションは、[顧客アクティビティ] ビューのアクティビティフィードに表示されます。
アクティビティタイプは、エージェントワークスペースの [顧客アクティビティ] ビューに表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



手順

1. [すべて] > [顧客セントラル] > [フィード構成] > [アクティビティタイプ]に移動します。
2. [新規] を選択します。
3. 必要に応じてフィールドに入力します。

新規アクティビティタイプフィールドの説明

フィールド	説明
簡単な説明	アクティビティの名前を入力します。
アクティビティメッセージ	アクティビティフィードのアクティビティタイルに表示されるメッセージを入力します。 **注:** メッセージがまだ定義されていない場合は、メッセージを作成できます。メッセージを作成する方法については、上のビデオを参照してください。
アクティビティソース	アクティビティを実行するテーブルを入力します。たとえば、ケースの作成がアクティビティである場合、ケーステーブルがアクティビティソースになります。
アクター	アクティビティを実行しているユーザーを入力します。
オブジェクト	オブジェクトを選択します。アクティビティが実行されるオブジェクトを識別する一意のキーになります。
フィルター条件	アクティビティフィードにアクティビティを表示するために満たす必要のある条件を指定します。
有効	このタイプに対応するアクティビティをアクティビティフィードに表示したくない場合は、[アクティブ] チェックボックスをオフにします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: このチェックボックスをオフにすると、対応するファセットの選択が解除されます。オフにしない場合、ファセットはデータなしで表示されます。
動作	実行されたアクティビティを説明する動作を選択します。 注: 動作が定義されていない場合は作成できます。動作を作成する方法については、上のビデオを参照してください。
ターゲット	アクティビティに関与している 2 人目のユーザーを選択します。すべてのアクティビティに 2 人目のユーザーがいるわけではありません。

4. [送信] を選択します。

   注: 新しいアクティビティタイプを作成すると、新しいビジネスルールが作成されます。

5. 通知メッセージで、ビジネスルールへのリンクを選択します。

   注: ビジネスルールは、アクションが実行されるたびに、中央のアクティビティテーブルにレコードを作成するために必要です。中央のアクティビティテーブルは、実行時にフィードを表示するパフォーマンスを向上させます。アクティビティタイプごとにビジネスルールを作成します。

6. [詳細] タブで、スクリプトを更新します。
   スクリプトの例を次に示します。

```
var actSubCtx = global.ActivitySubscriptionContext.getContext();
if (current.contact) {
    actSubCtx.getActivityService().createActivity(current, verb, "",
 "", "", module);
}
current: current variable in business rules holds the GlideRecord of
 the table on which the business rules is triggered. If this business
 rule is on Case table, current will hold the GlideRecord of the case.
verb: verb that is configured in the Verb field of the created activity
 type
module: module that is configured in the Module field of the created
 activity type
Note: If there is already a Create Activity business rule, a
 notification message will also be displayed. You can update the script
 as required.
```

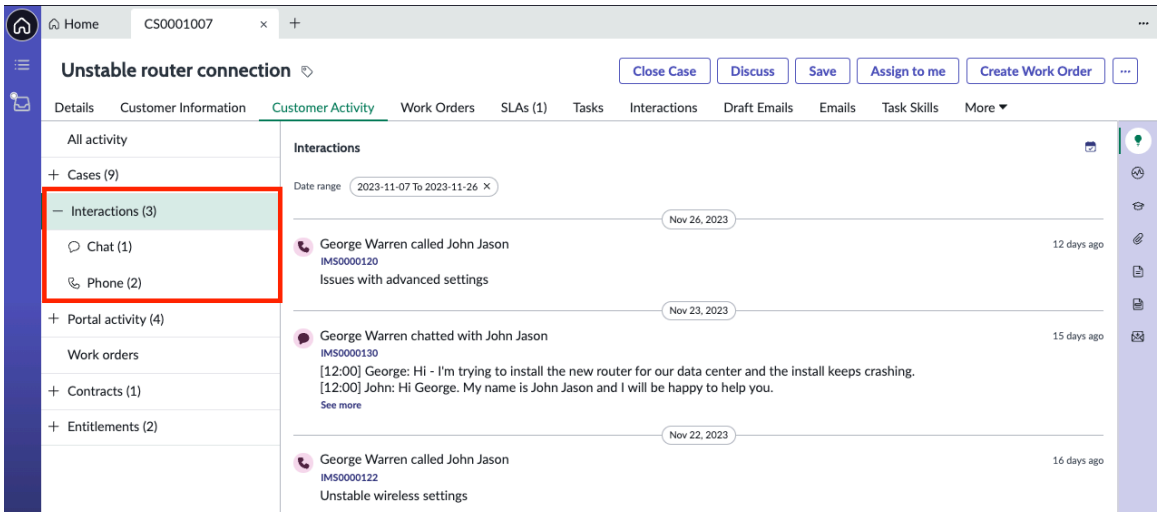
[顧客アクティビティ] ビューのアクティビティグループの構成

アクティビティグループを作成し、アクティビティタイプをアクティビティグループに追加します。

始める前に
必要なロール：admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
アクティビティグループは、アクティビティタイプの論理グループです。アクティビティグループは、選択したファセットに基づいてアクティビティフィードに表示されます。
アクティビティグループは、エージェントワークスペースの [顧客アクティビティ] ビューに表示されます。



アクティビティグループの構成の詳細については、次のビデオチュートリアルを参照してください。
アクティビティグループの構成

手順

1. [すべて] > [顧客セントラル] > [フィード構成] > [アクティビティグループ]に移動します。
2. [新規] を選択します。
3. 必要に応じてフィールドに入力します。

新規アクティビティグループフィールドの説明

フィールド	説明
名前	アクティビティグループの名前を選択します。
テーブル名	このグループ内のアクティビティが実行されるオブジェクトを保存するテーブルを選択します。 通常、これは [アクティビティタイプ] で選択した [アクティビティソース] と同じになります。

4. アクティビティグループを作成したら、[アクティビティグループ] リストからそれを選択し、アクティビティタイプをグループに追加します。
5. [アクティビティタイプ] 関連リストで、[新規] を選択します。
6. 必要に応じてフィールドに入力します。

新規アクティビティタイプフィールドの説明

フィールド	説明
アクティビティタイプ	アクティビティグループに追加するアクティビティタイプを選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
[アクティビティグループ] フィールド	アクティビティソーステーブルから、アクティビティグループに関連付けられているテーブル内のオブジェクトを識別するフィールドを選択します。

7. [送信] を選択します。

[顧客アクティビティ] ビューのアクティビティタイプテンプレートの構成

アクティビティフィードの各アクティビティタイルにアクティビティタイプデータをどのように表示するかを定義するアクティビティタイプテンプレートを作成します。

アクティビティタイプテンプレートの構成の詳細については、次のビデオチュートリアルを参照してください。 アクティビティタイプテンプレートの構成

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
表示するフィールド、表示するタイル上の場所、および表示の順序を定義できます。

手順

1. [すべて] > [顧客セントラル] > [フィード構成] > [アクティビティタイプテンプレート]に移動します。
2. [新規] を選択します。
3. 必要に応じてフィールドに入力します。

アクティビティタイプテンプレートフィールドの説明

フィールド	説明
名前	テンプレートの名前を入力します。
アクティビティタイプ	テンプレートを追加するアクティビティタイプを選択します。
アイコン	アクティビティタイプに使用するアイコンを選択します。

4. [送信] を選択します。
5. アクティビティタイプテンプレートを作成したら、[アクティビティタイプテンプレート] リストから選択し、表示するフィールドと順序を構成します。
6. [新規] を選択してアクティビティタイプのテンプレートフィールドを作成します。
7. 必要に応じてフィールドに入力します。

新規アクティビティタイプテンプレートフィールドの説明

フィールド	説明
タイプ	フィールドをアクティビティソーステーブルから選択するか、アクティビティグループテーブルから選択するかを決定する [タイプ] を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
フィールド	追加するフィールドを選択します。 注: アクティビティタイルのサブヘッダーに表示する HTML フィールドを構成することはできません。
ラベルを表示	アクティビティタイルにフィールドラベルを表示するには、このチェックボックスをオンにします。
ポジション	フィールドをコンテンツとして表示するか、アクティビティタイルのサブヘッダーとして表示するかを決定する [位置] を選択します。 注: アクティビティタイルにコンテンツとして表示されるフィールドは 1 つのみです。
順番	アクティビティタイルにフィールドを表示する順序を選択します。
アクティビティグループレコードへのリンクを有効化	このチェックボックスをオンにすると、フィールドがアクティビティグループレコードへのリンクとして表示されます。
時間換算で表示	このチェックボックスをオンにすると、フィールドが前の形式で表示されます。 注: このフィールドは、時間または日付の情報が含まれるフィールドにのみ適用されます。
コンテンツのアイコン	タイルに表示されるコンテンツのアイコンです。 注: このフィールドは、[位置 (Position)] フィールドで [コンテンツ] が選択されている場合にのみ表示されます。
コンテンツのツールヒント	タイルに表示されるアイコンのツールヒントです。 注: このフィールドは、[位置 (Position)] フィールドで [コンテンツ] が選択されている場合にのみ表示されます。
条件	選択したフィールドに適用される条件です。 たとえば、トランスクリプトアクティビティタイプのテンプレートでは、[チャットサマリー]

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	フィールドが空の場合にトランスクリプトを表示する条件を構成できます。

8. [送信] を選択します。

アクティビティグループとアクティビティタイプのアクティビティコンテキストへの関連付け

誰の情報を表示するかに応じて、作成したアクティビティグループとアクティビティタイプをアクティビティコンテキストに追加します。

アクティビティグループのアクティビティコンテキストへの関連付け

アクティビティグループをアクティビティコンテキストに関連付ける方法の詳細については、次のビデオチュートリアルを参照してください。

アクティビティタイプのアクティビティコンテキストへの関連付け

アクティビティタイプをアクティビティコンテキストに関連付ける方法の詳細については、次のビデオチュートリアルを参照してください。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
アクティビティコンテキストは、カスタマーサービスエージェントとやり取りしている人物またはユーザーです。事前定義済みのアクティビティコンテキストには、コンシューマーと連絡先の 2 種類があります。誰に情報を表示するかに応じて、作成したアクティビティグループとアクティビティタイプをアクティビティコンテキストに追加します。

手順

1. [すべて] > [顧客セントラル] > [顧客アクティビティ] > [アクティビティコンテキスト]に移動します。
2. 構成を追加する連絡先またはコンシューマーレコードを開きます。
3. [アクティビティコンテキストグループ] 関連リストで、[新規] を選択します。
4. アクティビティグループを追加します。
5. [アクティビティコンテキストタイプ] 関連リストで、[新規] を選択します。
6. 必要に応じてフィールドに入力します。

アクティビティコンテキストタイプ関連リストフィールドの説明

フィールド	説明
アクティビティタイプ	アクティビティタイプを追加します。
アクティビティからフェッチ	このアクティビティタイプにビジネスルールが定義されていない場合は、[アクティビティからフェッチ] の選択を解除します。
フィルター条件	ソーステーブルにフィルター条件を適用するためのフィルター基準を追加します。
ソースマッピングフィールド	コンテキストに関連するソーステーブル内のフィールドを選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
コンテキストマッピングフィールド	コンテキストテーブル内のフィールドを選択して、[ソースマッピング] フィールドで選択したフィールドにマッピングします。
詳細マッピング	ソースとコンテキストのマッピングが十分でない場合は、[詳細マッピング] を選択し、[詳細マッピングスクリプト]フィールドにスクリプトを記述します。

7. [送信] を選択します。

アクティビティコンテキストのファセットの作成

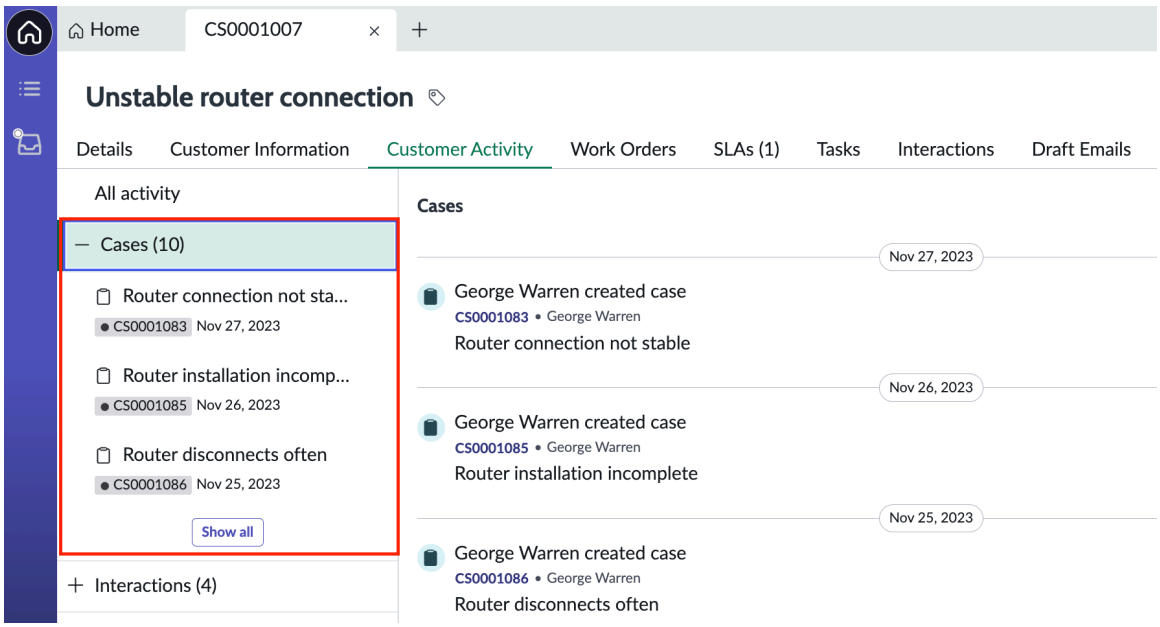
データをグループ化するためのファセットを作成し、カスタマーサービスエージェントがアクティビティフィードに表示したいデータをフィルタリングして表示できるようにします。

ファセットの定義とコンテキストへの関連付け

ファセットを構成する方法については、次のビデオチュートリアルをご覧ください。

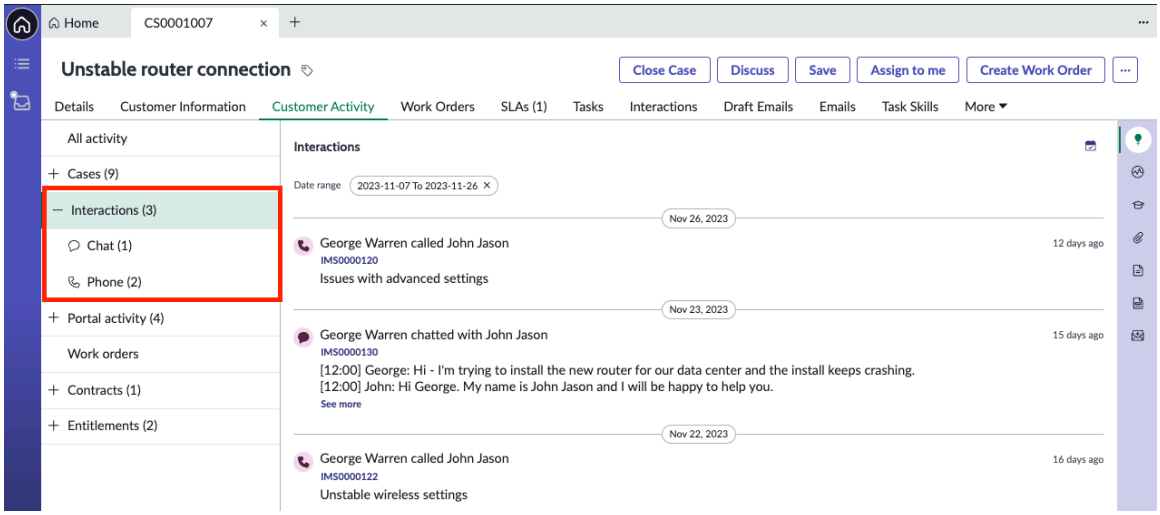
始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
アクティビティコンテキストは、カスタマーサービスエージェントとやり取りしている人物またはユーザーです。事前定義済みのアクティビティコンテキストには、コンシューマーと連絡先の 2 種類があります。ファセットはデータをグループ化し、カスタマーサービスエージェントがアクティビティフィードに表示したいデータをフィルタリングして表示できるようにします。各ファセットは、アクティビティグループ 1 つを表します。
ファセットは、エージェントワークスペースの [顧客アクティビティ] ビューに表示されます。動的ファセットは、ファセットに関連付けられたレコードの詳細を表示します。



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

静的ファセットは、ファセットの下位分類をレコードの詳細なしに表示しま



す。

手順

1. [すべて] > [顧客セントラル] > [顧客アクティビティ] > [アクティビティコンテキスト]に移動します。
2. ファセットを作成する連絡先またはコンシューマーレコードを開きます。
3. [ファセット] 関連リストの [新規] を選択します。
4. 必要に応じてフィールドに入力します。

新規アクティビティコンテキストフィールドの説明

フィールド	説明
名前	ファセットの名前を入力します。これは、[顧客アクティビティ] ビューに表示されるファセットの名前です。
アクティビティコンテキストグループ	ファセットのアクティビティコンテキストグループを追加します。
ファセットタイプ	ファセットが動的であるか静的であるかを選択します。 動的は、ファセットに関連付けられたレコードの詳細を表示します。 静的は、ファセットの下位分類をレコードの詳細なしに表示します。 静的ファセットは、ファセットグループに関連付けることもできます。
順番	ファセットが表示される順序を入力します。
ファセットグループ	ファセットタイプ [静的] を選択した場合に、ファセットをグループに関連付けます。 ファセットをファセットグループに関連付けると、このファセットは選択したファセットグループのサブカテゴリになります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
アイコン	ファセットのアイコンを選択します。
ファセットのタイトル	ファセットタイプ [動的] を選択した場合に、ファセットタイトルとして表示するレコードのフィールドを選択します。
ファセットフィールド	ファセットタイプ [動的] を選択した場合に、レコードごとに表示するフィールドを選択します。

5. [送信] を選択します。

カスタマーサービス **Mobile** アプリケーションの設定

カスタマーサービス Mobile アプリケーションを設定し、モバイルデバイスでアプリケーションインスタンスを使用するエージェントに合わせてカスタマイズします。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
カスタマーサービス Mobile プラグイン (com.sn_csm_mobile) は、カスタマーサービス Mobile アプリケーションを有効にします。

手順
1. [すべて **(All)]** > [システムアプリケーション] > **[Studio]**に移動します。
2. [アプリケーションを選択] ポップアップウィンドウで、[カスタマーサービス **Mobile]** をクリックします。
   カスタマーサービス Mobile アプリケーションは、ガイド付きアプリクリエーターである Studio で開きます。Studio の使用方法の詳細については、「ServiceNow Studio 」を参照してください。
3. 目的のアプレットやデータを表示し、エージェントのアクションと通知を設定するようにアプリケーションをカスタマイズします。

コミュニケーションチャネルの有効化

チャット、メール、電話、Engagement Messenger、オムニチャネルなどのコミュニケーションチャネルを構成します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コミュニケーションチャネル メール、通話、チャット、ソーシャルメディアなどのコミュニケーションチャネルを構成します。	**Chat Zoom Connector** Chat Zoom Connector を使用すると、顧客はビデオおよび画面共有オプションを使用してより適切に関与できるようになります。	**Engagement Messenger** エンゲージメントメッセンジャー を設定すると、ユーザーはサードパーティの Web アプリケーションから必要な情報やサービスを見つけられるようになります。
Omnichannel Callback 顧客が音声またはビデオコールバックを要求できるようにカスタマーサービス管理 (CSM) 用の Omnichannel Callback を設定します。		

コミュニケーションチャネルの構成

コミュニケーションチャネルを構成して、チームとメール、電話、またはチャットしてサポートを求めるオプションをユーザーに提供します。ソーシャルメディアとデータ連携することもできます。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

コミュニケーションチャネルを設定するには、次のオプションがあります。

手順

- カスタマーサービスメールチャネルを設定します。
  顧客は、メールを送信して、新しいケースを作成したり、現在のケースを更新したりできるだけでなく、エージェントからケースの進捗状況に合わせて最新情報をメールで受信することもできます。カスタマーサービス管理 (CSM) は、ServiceNow メールアカウント 機能を使用してメールアカウントを作成および維持します。
  - 1 つ以上のメールアドレスを設定 します。
  - 製品のメールアドレスを設定します。
  - メールの件名のプリフィックスを設定します
  - メールコミュニケーションチャネルプロパティを設定します

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- メールクライアントテンプレートを作成します。
- クイックメッセージを作成します。
- 受信メールのルールを作成し、ケースを作成してアサインします。

- カスタマーサービスの電話チャネルを設定します。
  外部顧客は、電話コミュニケーションチャネルを使用してカスタマーサービスエージェントに連絡できます。カスタマーサービス管理 (CSM) では、コンピューター電話統合 (CTI) と OpenFrame の両方を使用して、顧客の電話サポート、および通知アプリケーションと Twilio Voice 製品に関する電話サポートが提供されます。

  OpenFrame はカスタマーサービス管理 (CSM) に含まれています。CTI ソフトフォンプラグイン (com.snc.cti) およびカスタマーサービス CTI デモデータ (com.snc.customerservice_cti_demo) プラグインを個別に有効にする必要があります。通知プラグイン (snc. notify) は、CTI ソフト電話プラグインの一部として有効になります。

  - 電話コミュニケーションチャネルを設定します。
  - 電話番号をワークフローに関連付けます。
  - OpenFrame 構成を作成します。
- カスタマーサービスチャットチャネルを設定します。
  チャットコミュニケーションチャネルは、コネクトサポート機能を使用して、カスタマーサービスポータルと消費者サービスポータル からチャット機能を提供します。また、仮想エージェントを有効にして、ユーザー向けの事前定義されたチャットボットトピック (会話) を作成または使用することもできます。
  - カスタマーサービスチャットキューを設定します。
  - エージェントをチャットサポートアサイン先グループに追加します。
  - CSM 用の仮想エージェントの有効化
  - カスタマーサービス仮想エージェントの会話を有効にします。
  - カスタマーサービス仮想エージェントと Facebook Messenger を統合します。
- ソーシャルメディアチャネルを介したケースの解決をサポートするようにソーシャルメディアデータ連携機能を設定します。
  - アカウント、連絡先、またはコンシューマー用のソーシャルメディアプロファイルを作成します。
  - ケースのソーシャルメディアログエントリーを作成します。

チャットチャネルの設定

ServiceNow® コネクトサポート 機能を使用してチャットチャネルを設定します。また、仮想エージェント を有効にして、ユーザー向けの事前定義されたチャットボットトピック (会話) を作成または使用することもできます。仮想エージェントからライブエージェントに切り替えるオプションをユーザーに付与することもできます。

エージェントがチャット要求を受信できるようにするには、エージェントをカスタマーサービスのチャットサポートアサイン先グループに追加する必要があります。このアサイン先グループは、カスタマーサービスチャットキューがチャット要求をルーティングするために使用します。

詳細については、「コネクトサポート」と「仮想エージェント」を参照してください。

チャット前のサーベイ

チャット前のサーベイを使用して、顧客から予備情報を取得します。高度な作業アサイン (AWA) により、受信した応答からチャット会話が適切なキューとグループにルーティングされます。チャット会話に入る前に、割り当てられたエージェントは問題のコンテキストをレビューできます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

事前チャット機能

チャット前のサーベイでは、エージェントがチャットの会話を効率的に処理できるようにするための以下の利点があります。

事前設定されたチャット前のサーベイ

チャット前のサーベイは、ユーザーに表示される事前チャットの質問を決定します。事前設定済みのサーベイはベースシステムでデフォルトで有効になっていますが、以前の構成との競合を避けるために、アップグレードした顧客は手動でアクティブ化する必要があります。☒れらの事前設定済みサーベイは次のとおりです。

- CSP プレチャットサーベイ：ログインしている顧客の予備情報を収集します。
- CSP 匿名プレチャットサーベイ：ログインしていないユーザーの予備情報を収集します。

別のサーベイを定義することも、これらの事前定義済みサーベイを変更することもできます。詳細については、「チャットサーベイを作成する」を参照してください。

チャットを適切なキューにルーティングする

高度な作業アサイン (AWA) は、チャット前のサーベイで取得した情報を活用して、チャットを適切なキューにルーティングします。詳細については、「作業アイテムキュー」を参照してください。

チャットの問題に関連するトピックの特定

「問題を簡単に説明してください」という標準的なチャット前の質問に対して顧客が回答を入力する際に、 自然言語理解 (NLU) は適切な 仮想エージェント 会話トピックを決定するのに役立ちます。会話トピックのリストから選択するようエンドユーザー (要求者) に求めることなく、関連するトピックが自動的に表示されます。詳細については、「コンテキストトピックインテントの構成の定義」を参照してください。

アップグレード済みの場合の事前チャットの設定

ServiceNow® インスタンスをアップグレード済みの場合、一部の設定を構成する必要があります。詳細については、「アップグレード後に事前チャットを設定する」を参照してください。

プラグイン

消費者サービスポータル (com.glide.service-portal.consumer-portal) プラグインと Glide 会話サーバー (com.glide.cs) プラグインをインストールする必要があります。プラグインを有効にするには、「プラグインの有効化」を参照してください。

関連情報

消費者サービスポータルからの事前チャット

カスタマーサービスチャットキューの設定

カスタマーサービスのチャットキューのカスタマーサービスエージェント、デフォルトのチャットメッセージ、スケジュール、およびエスカレーションパスを定義します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
カスタマーサービス管理 (CSM) チャットコミュニケーションチャネルは ServiceNow コネクトサポート機能を使用します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [すべて] > [コラボレーション] > [管理] > [キュー]に移動します。
2. [チャットキュー] リストから [カスタマーサービス] を選択します。
3. 必要に応じてフィールドに入力します。

[チャット キュー] フォーム

フィールド	説明
名前	キューの名前です。
アクティブ	コネクトでは使用されません。
アサイン先グループ	キューのサポート スタッフが含まれているユーザー グループです。グループ内のすべてのユーザーは、コネクトサイドバーでキューを表示してチャットを受け入れることができます。他のユーザーはキューにアクセスできません。このフィールドに入力する必要があります。
平均待ち時間	エージェントがキュー内のチャットを受諾するまでにかかる時間の平均です。この値は自動的に計算されます。手動で編集しないでください。
問題を確認	コネクトでは使用されません。
エスカレーション先	エージェントがチャットをエスカレートする宛先として可能な別のキューです。例：優先度の高いサポート チャットのキューがあります。このフィールドでキューが定義されている場合、エージェントは会話で [エスカレート] オプションにアクセスできます。
初期エージェント応答	エージェントがチャットを受け入れたときにユーザーに表示されるメッセージです。 例：サポートにご連絡いただきありがとうございます。質問の内容を確認し次第ご連絡いたしますので、しばらくお待ちください。
利用不可	定義されたキュー [スケジュール] の外でユーザーがチャットを開始しようとしたときに表示されるメッセージです。HTML を使用してメッセージの書式を設定し、リンクやメディアを含めることができます。
質問	キュー内で新しいチャットを開始したときにユーザーに表示される最初のフレーズです。例：何かお困りですか？
スケジュール	キューをいつ利用可能にするかを定義するスケジュールです。キューを常に利用可能にするには、このフィールドを空白のままにします。ユーザーは、スケジュール時間外にキュー内で新しい会話を開始することはできません。

4. [送信] をクリックします。

関連情報

コネクトサポート

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

CSM 用の仮想エージェントの有効化

顧客が一般的なセルフサービスタスクを完了するのに役立つ、事前定義された カスタマーサービス仮想エージェントのトピック (チャットボット会話) を使用するように、CSM 用の仮想エージェントを有効化します。

始める前に
仮想エージェントプラグイン (com.glide.cs.chatbot) を有効にする必要があります。仮想エージェントが現在有効化されていない場合は、ServiceNow に連絡して有効にしてください。

必要なロール：admin

手順

カスタマーサービス仮想エージェント会話プラグイン (com.sn_csm.virtualagent) を有効にして、事前定義されたカスタマーサービストピックにアクセスします。

カスタマーサービス仮想エージェントの会話

事前定義されたカスタマーサービス仮想エージェントチャットボットの会話により、顧客は製品のサポートを受けられます。自然言語理解 (NLU) モデルを仮想エージェントチャットボットトピックと統合することにより、チャットボットは、推測されたインテントに基づいて、ユーザーを分析および理解し、適切なトピックに移動できます。

会話のトピックにより、特定の目標を達成するために仮想エージェント(チャットボット) とユーザーとの対話が定義されます。

仮想エージェントの会話の有効化

チャットボット会話を有効にするには、システムアドミニストレーターまたは仮想エージェントアドミニストレーターが次の手順を実行する必要があります。

- Glide 仮想エージェントのプラグイン (com.glide.cs.chatbot) を有効にします。
- カスタマーサービス仮想エージェント会話プラグイン (com.sn_csm.virtualagent) を有効にします。
- 次の読み取り専用の事前定義された仮想エージェントチャットボットのトピックおよびトピックブロックを公開 します。

  注: トピックを複製してからカスタマイズすることができます。

  - ケースステータスを確認 (テンプレート)

    ユーザーはケースを検索し、既存のケースのステータスを確認することができます。

  - 製品のヘルプを表示 (テンプレート)

    ユーザーは、製品の問題に関するサポートを受けたり、関連するナレッジ記事を検索したり、問題のケースを作成したりすることができます。

  - ヘルプを表示 (テンプレート)

    このトピックは、ログインしておらず、匿名でのチャットを希望するユーザー向けです。ユーザーは、キーワードを使用して関連するナレッジ記事を検索したり、ライブエージェントに転送することを選択したりすることができます。このトピックを「仮想エージェント - Facebook メッセージング統合」と統合して、メッセージアプリケーションを使用してチャットを有効にすることができます。

  - 注文のヘルプを表示 (テンプレート)

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユーザーは、既存の注文の問題についてのサポートを受けたり、関連するナレッジ記事を検索したり、問題のケースを作成したりすることができます。

- 要求を送信 (テンプレート)

  ユーザーは、いずれかのカタログアイテムを検索して使用する要求を送信できます。

- ケースを作成

  問題に関連するトピックが表示されていない場合、ケースを仮想エージェントから作成します。

- ケースを更新

  ユーザーは、ケースを仮想エージェントから更新できます。

ユーザーは、チャットサポートクライアントで公開されたトピックを実行できます。

NLU での仮想エージェントの会話の有効化

- 仮想エージェントの会話用カスタマーサービス NLU モデル (com.sn_csm.nlu) プラグインは、Customer Service 仮想エージェントの会話プラグイン (com.sn_csm.virtualagent) が有効になると、自動的に有効になります。

  プラグインを有効にすると、次のように、スタジオの VA モデル対応カスタマーサービス NLU の読み取り専用インテントを表示できます。

  - CheckCaseStatus
  - GetHelp
  - GetHelpWithProduct
  - GetHelpWithOrder
  - SubmitRequest

  各インテントは、チャットボットトピックに対応しています。インテントをカスタマイズするには、仮想エージェント モデル対応のカスタマーサービス NLU から既存のインテントをインポート してから、NLU モデルをトピックの関連付けられたインテントにリンクする ことができます。

- [全般設定] で ServiceNow NLU を有効にします。

関連情報

仮想エージェントの会話を使用してサポートを受ける

仮想エージェントにおける自然言語理解 (NLU)

カスタマーサービス 仮想エージェント と **Facebook Messenger** とのデータ連携 (従来)

カスタマーサービス 仮想エージェント と Facebook Messenger をデータ連携して、メッセンジャーでボットの会話を有効にします。

始める前に

必要なロール：virtual_agent_admin または admin

- カスタマーサービス (com.sn_customerservice) プラグインをインストールします。
- カスタマーサービス仮想エージェント会話プラグイン (com.sn_csm.virtualagent) をインストールします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 仮想エージェント が Facebook Messenger とデータ連携されていることを確認します。
- メッセンジャーのトークンとシークレットがあることを確認してください。

仮想エージェント と Facebook Messenger の統合、およびメッセンジャーのトークンとシークレットの取得の詳細については、「コンシューマーメッセージングアプリに対する仮想エージェント統合のセットアップ」を参照してください。

このタスクについて
このデータ連携を使用すると、仮想エージェント チャットボットの会話を使用してサポートを受けることができます。サポートの取得の詳細については、「カスタマーサービス仮想エージェントの会話」を参照してください。

手順
1. アプリケーションナビゲーターで、`sys_cs_adapter_configuration_page_messenger_list.do` と入力します。
2. [**sample-fb-messenger-app**] を選択します。
   レコードを編集するには、[カスタマーサービス仮想エージェントの会話] アプリケーションを使用する必要があります。
3. [**Messenger** ページ **ID**] フィールドに、会社の Facebook ページ ID を入力します。
4. 右クリックして [保存] を選択します。
5. [プロバイダー認証] フィールドで、情報アイコンをクリックし、[メッセージ認証] レコードを開きます。
   - [送信メッセージの作成] フィールドに移動し、情報アイコンをクリックして、[トークン検証] レコードを開きます。
   - [トークン] フィールドに、メッセンジャーアプリケーションのトークンを入力します。
   - [更新] をクリックします。
6. [メッセージ認証] レコード：
   - [着信メッセージの検証] フィールドに移動し、情報アイコンをクリックして、[ハッシュメッセージの検証] レコードを開きます。
   - [シークレット] フィールドに、メッセンジャーアプリケーションのアプリシークレットを入力します。
   - [更新] をクリックします。

アップグレード後に事前チャットを設定する

アップグレードした場合、事前チャットを効果的に使用できるようにするには、一部設定を構成する必要があります。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
チャット前のサーベイを使用した顧客からの予備情報の取得についての詳細は、「チャット前のサーベイ」を参照してください。アップグレードした場合、事前チャットを効果的に使用できるようにするには、一部の設定を手動で調整する必要があります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 事前定義済みのチャット前のサーベイをアクティブにします。
   a. [対話型インターフェース] > [チャット前のサーベイ]に移動します。
   b. CSP プレチャットサーベイを選択します。このサーベイは、ログインしている顧客の予備情報を収集します。
   c. フォームで [アクティブ] を選択します。
   d. [送信] をクリックします。
   e. CSP 匿名プレチャットサーベイの場合はこのプロセスを繰り返します。このサーベイは、ログインしていないユーザーの予備情報を収集します。
2. 従来のフォームベースのチャットウィジェットがポータルヘッダーに表示されないようにします。
   a. インスタンスから *sys_properties_list.do* を入力します。
   b. *csp.legacy_chat* プロパティを検索します。
   c. このプロパティの値を **true** に設定します。
   d. [更新] をクリックします。
   ポータルヘッダーからの [チャット] オプションが無効になっています。
3. 消費者サービスポータルページに表示するチャットウィジェットを含めます。
   a. **[Service Portal]** > [エージェントチャット] に移動します。
   b. **[CSP** チャット] をクリックします。
   c. [アクティブ] を選択します。
   d. [送信] をクリックします。
   [チャットウィンドウを開く] アイコンがポータルヘッダーに表示され、顧客はこれを使用してチャット前サーベイを開始し、エージェントに接続することができます。

メールチャネルの設定

顧客がケースをチームに送信する際に使用できるメールアドレスを設定します。特定のチームにケースを送信できるように、特定の製品に対してメールアドレスを指定できます。エージェントはケースを処理するために、最新情報や提案されたソリューションを顧客にメール送信することもできます。

カスタマーサービス管理 (CSM) は、メールアカウントアプリケーションを使用して、メールアカウントを作成および管理します。システムアドミニストレーターは、顧客がカスタマーサービスエージェントとコミュニケーションを取る際に使用できる複数の受信メールアドレスを作成できます。システムアドミニストレーターは、1 つの送信メールアドレスを作成することもできます。

受信および送信メールアドレスを作成した後、システムアドミニストレーターはメールコミュニケーションチャネルの次のプロパティを設定できます。

- 自動的にケースを作成するように、受信メールアドレスのいずれかを設定します。
- ケースを自動的に作成する受信メールアドレスへのメールの件名にプリフィックスを含めることができます。
- 現在システムに存在しない顧客のケースを作成します。

また、システムアドミニストレーターは、受信メールアドレスに特定の製品を関連付けるためのチャネル構成を作成することもできます。

関連情報

メールアカウント

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

製品のメールアドレスの設定

システムアドミニストレーターロールを持つユーザーは、特定の製品のケースを作成するメールアドレスを設定できます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
特定のメールアドレスに製品をリンクする構成を作成します。この構成はチャネル構成 (sn_customerservice_channel_config) テーブルで作成されます。

手順

1. [すべて] > [カスタマーサービス] > [管理] > [チャネル]に移動します。
2. [新規] をクリックします。
3. 必要に応じてフィールドに入力します。

チャネル構成フォーム

フィールド	説明
名前	メール構成の名前。
チャネルタイプ	このフィールドには、[メール] 構成タイプが表示されます。
製品	このメール構成に関連付けられた製品モデル。
有効	メール構成を有効にするためのチェックボックス。
メールアドレス	この構成のメールアドレス。メールアカウントアプリケーションを使用して、システムアドミニストレーターが作成した受信メールアドレスのいずれかを入力します。

4. [送信] をクリックします。

メールの件名のプリフィックスを設定します

システムアドミニストレーターロールを持つユーザーは、ケースを作成するメールの件名に含めるプリフィックスを設定できます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [カスタマーサービス] > [管理] > [プロパティ]に移動します。
2. [新規ケースのメールの件名のプリフィックスフォーマット] フィールドに、プリフィックスを入力します。
   デフォルトプリフィックスは、[**Case:**] です。
3. [保存] をクリックします。

カスタマーサービスのメールプロパティ

アドミニストレーターロールを持つ場合、カスタマーサービス管理 (CSM) メールコミュニケーションチャネルのいくつかのプロパティを設定できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

顧客がカスタマーサービスエージェントとコミュニケーションを取る際に使用する受信および送信メールアドレスを作成した後、アドミニストレーターは次のメール固有のプロパティを設定できます。[カスタマーサービス] > [管理] > [プロパティ]に移動して、プロパティにアクセスします。

カスタマーサービス管理 **(CSM)** メールプロパティ

プロパティ	定義
ケースのメールアドレス [glide.cs.email.case_queue_address]	カスタマーサービスケースを自動的に作成する受信メールアドレスの 1 つ。 受信メールの場合、システムは、[ケースのメールアドレス] プロパティのアドレスと一致するかどうかを確認するためにアドレスをチェックします。一致する場合は、カスタマーサービスケースが作成されます。一致しない場合、またはこのプロパティが設定されていない場合、システムは [新規ケースのメールの件名のプリフィックスフォーマット] プロパティをチェックします。
新規ケースのメールの件名のプリフィックスフォーマット [glide.cs.email.new_case_prefix]	カスタマーサービスケースを自動的に作成する受信メールアドレスへのメールの件名に含まれるプリフィックス。[**Case:**] は、デフォルトのプリフィックスです。
一致しないユーザーのケースを作成 [sn_customerservice.email.create_case_for_non_matched_user]	現在システムに存在しないメールアドレスを持つユーザーからメールを受信した場合の新しいカスタマーサービスケースの作成を有効にします。
アクティビティの数 [number_of_activities_in_notification]	メール通知と返信に含まれるアクティビティ履歴内のアクティビティ (メールとコメント) の数を示します。デフォルト値は 3 です。
メール通知にシステムメールを含める [include_system_emails_in_notification]	システムメールをメール通知に含めるかどうかを示します。デフォルト値は false です。
メール履歴通知	デフォルトでは、メール履歴にはケースレコードの最後の 3 つのコメントが表示されます。メール返信とメール通知のケースレコードの通知 (メールとコメント) の数をカスタマイズするには、このスクリプト `${mail_script:get_emails_comments_activity_history}` をテンプレートに追加します。スクリプトを使用して更新できるテンプレートの 2 つの例は、メール返信テンプレート (reply-received) とケースのコメント付きテンプレート (case.commented.for.customer) です。詳細については、「メールとコメント通知の構成」を参照してください。

メール応答をケースアクティビティストリームから無効化

デフォルトでは、カスタマーサービスエージェントは他のメールクライアントを使用する代わりに、顧客のメールスレッド内のオプションを使用してケースに対応します。アドミニストレーターは、ビジネスマネージャーがエージェントに顧客と直接やり取りしてほしくない場合、このオプションを無効化できます。

始める前に

必要なロール：admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
エージェントは、[返信]、[全員に返信]、および [転送] を使用できます。

顧客のメールに応答するためのケースアクティビティストリームのボタン。この機能はデフォルトで有効になっています。システムアドミニストレーターロールを持つユーザーはエージェントワークスペースまたは構成可能ワークスペースアプリケーションから、必要に応じてこの機能を無効にしてこれらのボタンを非表示にできます。

手順

1. [すべて] に移動し、*sys_properties.list* を入力します。
   [システムのプロパティ] ページが開きます。
2. **[New]** をクリックします。
3. *sn_agent_workspace.activity_email_options_enabled* という名前の新しいシステムプロパティを作成します。
4. 値を false に設定し、[送信] をクリックします。
   ロール *sn_customerservice_agent* を持つユーザーは、メールへの返信も転送もできなくなりました。

ケースを作成およびアサインする受信メールのルールの作成

[受信メールフロー] を使用してメール関連のビジネスプロセスを作成します。指定されたサポートメールアドレスでメールを受信したら、ルールを定義して、ケースを作成し、そのケースを特定のチームにアサインすることができます。

以前のリリースでは、受信メールアクションによって受信メールが処理されました。アドミニストレーターは、スクリプトを使用して異なるビジネスフローをサポートするために、個別のメールアクションを作成していました。

[受信メールフロー] は、ビジュアルな [フローデザイナー] インターフェイスを介して、カスタマーサービスプロセスとともにメールを管理するための強力な構成機能を提供します。ビジネスマネージャーは、 複雑なスクリプトを記述するためにアドミンや開発者に依存する必要なく、受信メールフローを定義できます。メールフローでは、条件付きロジックを使用して複数のビジネスプロセスを 1 つのフローに組み込んでいます。

注: [受信メール] トリガーの [メール条件] では、大文字と小文字が区別されます。フローデザイナーの条件を確認し、送信者がヘッダーにメールアドレスをどのように配置するかに応じて、小文字と大文字のオプションを検討してください。

カスタマーサービス管理 (CSM) プラグインを有効にすると、デフォルトでは次の例のメールフローが利用可能になります。ケースを自動的に作成および更新するためのメール処理ルールを有効にするメールフローを有効にします。

- メールからケースを作成
- 返信を使用してケースを更新

注:

- 受信メールフローの実行順序は、受信アクションよりも優先度が高くなります (メールフローが実行されている場合は、受信アクションの実行は停止されます)。
- メールを送信するユーザーには、フローに指定された操作を実行するためのロールが必要です。このロールがない場合、実行中に操作が停止されます。

次の例のメールフローは、プラットフォームと併せてインストールされています。これらのフローは、CSM メールの処理ルールのいずれに対しても不要です。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- メールの返信を処理
- 問題をログに記録

関連情報

受信メールを処理し、ケースを作成およびアサインするためのルールの定義

カスタマーサービス管理 (CSM) のアクティブ化

受信メールを処理し、ケースを作成およびアサインするためのルールの定義

メールに関連するビジネスプロセスを、[受信メールフロー] を使用して定義します。これによって、複雑なスクリプトを設計したり要求したりする必要なく、ビジュアルな フローデザイナーインターフェイスを介してカスタマーサービスプロセスと一緒にメールを管理できます。

始める前に

必要なロール：admin、sn_customerservice_manager

このタスクについて

メールフローでは、条件付きロジックを使用して複数のビジネスプロセスを 1 つのフローに組み込んでいます。受信メールフローを設計するときは、次の点に注意してください。

- 受信メールフローの実行順序は、受信アクションよりも優先度が高くなります (メールフローが実行されている場合は、受信アクションの実行は停止されます)。
- メールを送信するユーザーは、フローに指定された操作を実行するためのロールが必要です。このロールがない場合、操作が停止されます。

手順

1. [すべて] > [カスタマーサービス] > [フローデザイナー] > [受信メールフロー]に移動します。
2. デフォルトのフローを選択します。

   利用可能なフローは次のとおりです。

   - ユーザーが新しいメールを送信するときにケースをメールから作成
   - 返信オプションを使用するときにケースを更新
3. [受信メール] トリガーをクリック
4. デフォルトのメールフィルター条件を変更するか、[新しい基準] を選択して条件に追加
5. [返信レコードタイプ] テーブルを選択
6. [完了] をクリックします。
7. 既存のアクションをクリックして、 それを展開します。
8. アクションの 情報を入力するか、 [+] をクリックして新しいアクション、フローロジック、またはサブフローを追加します。
9. [完了] をクリックします。
10. メールフローを確認し、 必要に応じて変更します。
11. [保存] をクリックします。
12. [有効化] をクリックします。
    定義された受信メールフローが有効化されます。

関連情報

フローのビルド

カスタムアクションのビルド

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

メールとコメント通知の構成

アドミンは、通知テンプレートと返信テンプレートにスクリプトを追加して、スレッドに表示されるアクティビティが [number_of_activities_in_notification] で設定された値と一致するようにすることができます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
スクリプトを使用して、通知および返信テンプレートに表示されるアクティビティの数を更新できます。`case.commented.for.customer` テンプレートと `reply-received` テンプレートは 2 つの例にすぎません。

手順

1. コメント通知を更新するには、次の操作を行います。
   a. [すべて] > [システム通知] > [通知]に移動します。
   b. [メールテンプレート] 列に「`case.commented.for.customer`」と入力します。
   c. `case.commented.for.customer` テンプレートで、[メッセージ **HTML**] フィールドにスクリプト `${mail_script:get_emails_comments_activity_history}` を追加して保存します。
2. メール通知を更新するには、次の手順を実行します。
   a. [すべて] > [メールクライアントテンプレート] > [返信]に移動します。
   b. `reply-received` テンプレートで、[本文 **HTML**] フィールドにスクリプト `${mail_script:get_emails_comments_activity_history}` を追加して保存します。

タスクの結果
メールとコメントは、[number_of_activities_in_notification] で設定された値と一致します。

電話チャネルの設定

コンピューター電話統合 (CTI) と OpenFrame の両方を使用して、顧客に電話サポートを提供します。

OpenFrame 構成の作成

この構成では、OpenFrame ウィンドウの設定、および OpenFrame 内で起動する URL を指定します。

OpenFrame イベントの構成

OpenFrame イベントを使用すると、高度なワークアサインメント (AWA) とコンピューター電話統合 (CTI) との統合が向上し、コールルーティングが改善されます。

関連情報

通知

OpenFrame 構成の作成

この構成では、OpenFrame ウィンドウの設定、および OpenFrame 内で起動する URL を指定します。

始める前に
必要なロール：admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
OpenFrame 構成の一部として、admin ロールを持つユーザーは、1 つ以上のユーザーグループを選択できます。構成へのアクセスは、選択したグループに属している openframe ユーザーロールを持つユーザーに制限されています。

手順

1. [すべて] > **[OpenFrame]** > [構成]に移動して、[OpenFrame 構成] リストを表示します。
2. [新規] をクリックします。
3. 必要に応じてフィールドに入力します。

OpenFrame 構成フォーム

フィールド	説明
名前	OpenFrame 構成の名前。
役職	OpenFrame ウィンドウヘッダーに表示されるタイトル。
サブタイトル	OpenFrame ウィンドウヘッダーに表示されるサブタイトル。
順番	構成の設定の順序番号。 ユーザーが複数の OpenFrame 構成を保持している場合は、最小の順序番号の構成にのみアクセスできます。 注: アップグレード時に、既存のデフォルトの OpenFrame 構成の [順番] フィールドが 1 に設定されます。
折りたたまれているビューの有効化	OpenFrame ウィンドウの展開と折りたたみ機能を有効にします。折りたたんでも、ユーザーは引き続きコールコントロールアクションにアクセスできます。デフォルト設定では **[False]** になっています。
プレゼンスインジケーターを表示	エージェントの可用性を表示するインジケーターを有効にします。
ユーザーグループ	この構成に対して選択されたユーザーグループ。この構成へのアクセスは、選択したグループに属している openframe ユーザーロールを持つユーザーに制限されています。 注: グループを選択しない場合は、openframe ユーザーロールを持つすべてのユーザーが構成を利用できます。
URL	OpenFrame 内で起動する URL。この URL は、ServiceNow インスタンスへの絶対パスの場合もあれば、相対パスの場合もあります。
有効	この構成がアクティブであることを示します。
幅	OpenFrame ウィンドウの幅。
高さ	OpenFrame ウィンドウの高さ。OpenFrame ヘッダーの高さは含みません。
アイコンクラス	OpenFrame ウィンドウ (retina-icons.css) に使用されるアイコンのクラス。アイコン電話値とアイコンビデオ値のみをサポートします。
タイトルアイコン	OpenFrame ウィンドウヘッダーに表示されるアイコン。
設定	JSON エンコード文字列を格納するために使用できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:** Openframe 構成フォームのいくつかのフィールドは、OpenFrame API を使用して設定することもできます。これらのフィールドには、[タイトル]、[サブタイトル]、[幅]、[高さ]、[タイトルアイコン] 含まれます。

4. [送信] をクリックします。

関連情報

openFrameAPI - クライアント

作業アイテム、エージェントのプレゼンス、およびインタラクションの **OpenFrame** イベント

OpenFrame イベントを使用すると、高度な作業アサイン (AWA) とコンピューター電話統合 (CTI) 間のデータ連携が向上し、コールルーティングが改善されます。

OpenFrame イベントは、アドミニストレーターが Openframe プラグイン (com.sn_openframe) と Advanced Work Assignment for CSM プラグイン (com.sn_csm.awa) をインストールすると、デフォルトで有効になります。

> **注:** CSM 向けの高度なワークアサインメント (com.sn_csm.awa) プラグインは、カスタマーサービスプラグイン (com.sn_customerservice) とともに自動的にインストールされます。

CTI 開発者は、openFrameAPI の登録メソッドを使用して、次のイベントに登録してください。詳細については、「openFrameAPI - クライアント」を参照してください。

OpenFrame イベント

イベント	説明
openframe_awa_agent_presence	エージェントのプレゼンスステータスが変更されると、イベントが OpenFrame に送信されます。
openframe_awa_workitem_offered	作業アイテムがエージェントに提供されると、イベントが OpenFrame に送信されます。
openframe_awa_workitem_accepted	作業アイテムがエージェントによって受け入れられると、イベントが OpenFrame に送信されます。
openframe_awa_workitem_rejected	作業アイテムがエージェントによって拒否されると、イベントが OpenFrame に送信されます。
openframe_agent_off_interaction	イベントは OpenFrame に送信され、チャット中のエージェントのプレゼンスがオフまたは利用可能であることを示します。

[OpenFrame] > [構成] に移動し、OpenFrame 構成を追加して有効にします。詳細については、「OpenFrame 構成の作成」を参照してください。

サンプルペイロード

次の表に示すように、各イベントのサンプルペイロードを参照してください。

イベントとそのサンプルペイロード

イベント	サンプルペイロード
openframe_awa_agent_presence	{ "result":{

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

イベントとそのサンプルペイロード (続く)

イベント	サンプルペイロード

	"presence":{
	"name":"Available",
	
	"sys_id":"0b10223c57a313005baaaa65ef94f970",
	"available":true,
	"channels":[
	{
	"name":"Case",
	"available":true,
	
	"sys_id":"d4a675e3739713004a905ee515f6a7e7",
	
	"restrict_update":false
	},
	{
	"name":"Phone",
	"available":true,
	
	"sys_id":"f6281cc39335330090813a53177ffb32",
	
	"restrict_update":false
	},
	{
	"name":"Chat",
	"available":true,
	
	"sys_id":"27f675e3739713004a905ee515f6a7c3",
	
	"restrict_update":false
	}
	]
	}
	}
	}

openframe_awa_workitem_offered	{
	"result":{
	"workItem":{
	
	"sys_id":"ade107591bf66410b8e3ea06624bcbce",
	"size":1,
	"serviceChannel":{
	"name":"Case",
	
	"sys_id":"d4a675e3739713004a905ee515f6a7e7"

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

イベントとそのサンプルペイロード (続く)

イベント	サンプルペイロード

	},
	"document":{
	
	"sys_id":"37a187591bf66410b8e3ea06624bcbef",
	
	"table":"sn_customerservice_case"
	}
	}
	}
	}

openframe_awa_workitem_accepted	{
	"result":{
	"workItem":{
	
	"sys_id":"ade107591bf66410b8e3ea06624bcbce",
	"size":1,
	"serviceChannel":{
	"name":"Case",
	
	"sys_id":"d4a675e3739713004a905ee515f6a7e7"
	},
	"document":{
	
	"sys_id":"37a187591bf66410b8e3ea06624bcbef",
	
	"table":"sn_customerservice_case"
	}
	}
	}
	}

openframe_awa_workitem_rejected	{
	"payload":{
	"workItem":{
	
	"sys_id":"66c4071d1bf66410b8e3ea06624bcb59",
	"size":1,
	"serviceChannel":{
	"name":"Case",
	
	"sys_id":"d4a675e3739713004a905ee515f6a7e7"
	},
	"document":{

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

イベントとそのサンプルペイロード (続く)

イベント	サンプルペイロード

	"sys_id":"b6a4c31d1bf66410b8e3ea06624bcb93",
	"table":"sn_customerservice_case"
	},
	"rejection":{
	"reason":"Not my expertise",
	"sys_id":"31e3fa29b38023002e7b6e5f26a8dc17"
	}
	}
	}

openframe_agent_off_interaction	{
	"result":{
	"interaction":{
	"sys_id":"da1dc9651bbe6410b8e3ea06624bcb51",
	"number":"IMS0000050",
	"type":"chat",
	"reason":"INTERACTION_INACTIVE"
	}
	}
	}

関連情報

OpenFrame の概要

ソーシャルメディアのデータ連携

ソーシャルメディアコミュニケーションチャネルを通じてケースの解決をサポートします。

顧客またはコンシューマーと協力してケースを作成および解決する場合、エージェントはコミュニケーションチャネルとして [ソーシャル] を選択し、ソーシャルプロファイルをケースフォームに追加することができます。ソーシャルメディアを介した顧客またはコンシューマーとのコミュニケーションは、[ソーシャルログ] 関連リストのケースフォームに記録されます。

カスタマーサービスマネージャーは、Twitter や Facebook などの特定のソーシャルメディアチャネルでユーザーのソーシャルプロファイル情報を記録することにより、ユーザーのソーシャルプロファイルを 1 つ以上作成できます。マネージャーは、エンティティフォームの [ソーシャルプロファイル] 関連リストから、アカウント、連絡先、およびコンシューマーのソーシャルプロファイルを作成できます。エージェントは、これらのプロファイルに対する読み取り専用アクセス権を保持しています。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

統合： カスタマーサービス管理 (CSM)

ソーシャルメディアコミュニケーションチャネルは、ケース、アカウント、連絡先、およびコンシューマーの各 カスタマーサービス管理 (CSM) フォームとデータ連携されています。

ケースフォームでは、[チャネル] フィールドに [ソーシャル] オプションが含まれています。このオプションを選択すると、[ソーシャルプロファイル] フィールドがケースフォームに追加されます。これにより、特定のソーシャルメディアチャネルを選択することができます。[ソーシャルログ] 関連リストは、ソーシャルメディア会話の詳細をキャプチャします。

アカウント、連絡先、およびコンシューマーの各フォームには、[ソーシャルプロファイル] 関連リストが含まれています。カスタマーサービスマネージャーは、これらのエンティティごとに 1 つ以上のプロファイルを作成できます。

プラグイン

カスタマーサービスのソーシャルデータ連携プラグイン (com.sn_cs_social) は、カスタマーサービス管理 (CSM) プラグインの一環として有効になっています。

テーブル

カスタマーサービスソーシャルメディアプラグインは、次のテーブルを追加します。

カスタマーサービス管理 **(CSM) Social Media** プラグインテーブル

テーブル	説明
ソーシャルチャネル [sn_app_cs_social_social_channel]	ソーシャルデータ連携ツールによってもたらされるソーシャルチャネルを保存します。
ソーシャルプロファイル [sn_app_cs_social_social_profile]	顧客の連絡先またはコンシューマーごとに作成されたソーシャルプロファイルを保存します。
ソーシャルログ [sn_app_cs_social_social_log]	ケースに関連するソーシャルメディア会話の詳細を保存します。

Chat Zoom Connectorの構成

チャットから開始された Zoom 会議を使用して、顧客とやり取りする Chat Zoom Connector アプリケーションをインストールして設定します。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

このタスクでは、チャットから Zoom 会議を開始するための Chat Zoom Connector アプリケーションを設定する一般的な手順を示します。

手順

1. Zoom スポークを使用して、会社の Zoom アカウントを ServiceNow インスタンスとデータ連携します。
   詳細については、「Set up the Zoom spoke (Zoom スポークの設定)」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

2. 通知 コミュニケーションチャネルを Zoom 会議に関連付けるために、Zoom で通知 Zoom コネクターを設定します。
   Zoom 会議のカンファレンス詳細は、Notify カンファレンス [notify_conference_call] テーブルに保存されます。詳細については、「Set up Notify Zoom connector (通知 Zoom コネクターの設定)」を参照してください。
3. Chat Zoom Connector アプリケーションをインストールします。
   詳細については「ServiceNow Store アプリケーションのインストール」を参照してください。

   注: Chat Zoom Connector アプリケーションにより `CSMZoomInteractionImpl` スクリプトインクルードがインストールされます。これは、カスタマーサービス アプリケーションに対して事前設定されています。また、`sn_chat_zoom.ZoomInteractionExtPoint` 拡張ポイントもインストールされます。これにより、親チャットインタラクションレコードから Zoom インタラクションレコードにアプリケーション固有のフィールドをコピーすることができるようになります。詳細については、「Zoom インタラクションのアプリケーション固有のフィールド値を設定する」を参照してください。

4. Zoom クイックアクションを有効にします。
   詳細については、「Zoom 会議のクイックアクションをアクティブにする」を参照してください。

関連情報

Chat Zoom Connector

Chat Zoom Connector の使用

Chat Zoom Connector

ServiceNow® Chat Zoom Connector アプリケーションを使用することにより、Zoom のビデオと画面の共有オプションで、問題を迅速に解決し、顧客とのエンゲージメントを向上させることができます。

ストアでアプリを要求する

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

概要

Chat Zoom Connector アプリケーションは、チャットから直接 Zoom 会議を管理および開始することで、チャットコミュニケーションチャネルを 通知 のコミュニケーションチャネルとデータ連携します。インタラクションレコードは、チャットから開始された Zoom 会議ごとに作成されます。

エージェントは、Chat Zoom Connector アプリケーションを使用して、顧客チャットから Zoom 会議を開始し、必要に応じて会議を記録することができます。

エージェントマネージャーは、タイプ Zoom のインタラクションレコードにアクセスして、会議 URL、参加者、記録などの会議の詳細を表示できます。

顧客は Zoom アカウントを持っているかどうかに関係なく、エージェントとの Zoom 会議に参加できます。

Chat Zoom Connector アプリケーションで開始するには、「Chat Zoom Connectorの構成」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

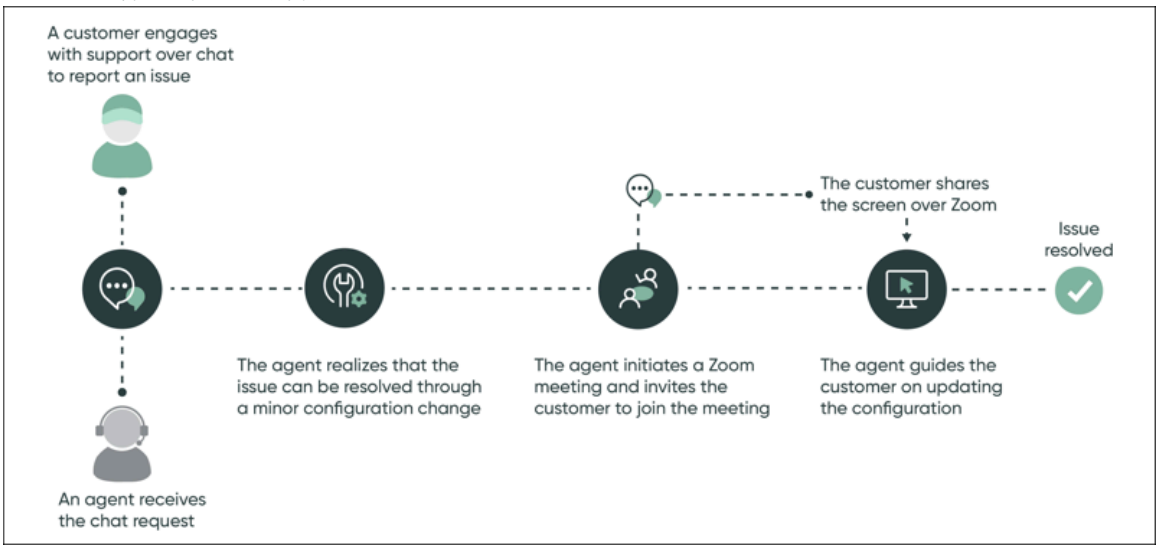
主な機能

- チャットの [クイックアクション] リストを使用して Zoom 会議を開始します。
- ServiceNow プラットフォームでインタラクションとして Zoom 会議を追跡します。
- Zoom 会議の参加者を追跡します。
- 会議の記録をインタラクションアクティビティストリームに投稿します。

シナリオの例

次の例のシナリオでは、エージェントが顧客チャットから直接 Zoom 会議を開始して構成の問題を解決する場合に Chat Zoom Connector アプリケーションを使用する方法を示しています。

Zoom で顧客の問題を解決するエージェント



1. 顧客はチャットを通じてサポートを受け、製品の問題を報告します。
2. エージェントはチャット要求を受信し、マイナーな構成変更をすることで問題を解決できることを認識します。
3. エージェントはチャットの [クイックアクション] リストを使用して Zoom 会議を開始し、会議に参加するように顧客を招待します。

   注: 顧客が会議に参加するために Zoom アカウントは必要ありません。

4. 顧客は Zoom で画面を共有します。エージェントは構成の更新について顧客にガイドし、問題を解決します。

Zoom インタラクションのアプリケーション固有のフィールド値を設定する

スクリプト化された拡張ポイントを使用して、アプリケーション固有のフィールド値を、チャットから開始された Zoom 会議のインタラクションレコードにコピーできるようにします。

始める前に
必要なロール：admin

Chat Zoom Connector アプリケーションをインストールします。詳細については「ServiceNow Store アプリケーションのインストール」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて

sn_chat_zoom.ZoomInteractionExtPoint 拡張ポイントを使用することで、任意のアプリケーション固有のフィールドを、親チャットインタラクションレコードから Zoom インタラクションレコードにコピーできるようにすることができます。親チャットとは、Zoom 会議が開始されたチャットです。

拡張ポイントを使用すると、ベースコードを変更することなくカスタマイズを簡単に統合することができます。カスタマイズされたスクリプトを使用して、標準的な基本機能を拡張することができます。詳細については、「拡張ポイントを使用してアプリケーション機能を拡張する」を参照してください。

実装は、スクリプト化された拡張ポイントに対してベースシステムで利用できます。データを変更し、フィールドを追加することができます。

手順

1. [すべて] > [システム拡張ポイント] > [スクリプト拡張ポイント]に移動します。
2. **[API 名]** 列で、**[sn_chat_zoom.ZoomInteractionExtPoint]** を検索してクリックします。
3. [拡張ポイント] フォームで、*sn_chat_zoom.ZoomInteractionExtPoint* 拡張ポイントを使用するスクリプトインクルードを選択し ます。
   - カスタムスクリプトインクルードを作成および登録します。

     詳細については、「スクリプト拡張ポイントに対するカスタムスクリプトインクルードの登録」を参照してください。

   - 既存のスクリプトインクルードを変更するには、[実装] 関連リストに移動し、[クラス] 列のスクリプトインクルードをクリックします。スクリプトインクルードが [クラス] 列に表示されます。

     注: デフォルトでは、*sn_chat_zoom.ZoomInteractionExtPoint* 拡張ポイントを使用する *ZoomInteractionExtPoint* および *CSMZoomInteractionImpl* スクリプトインクルードが、グローバルおよび Chat Zoom Connector アプリケーションで利用できます。

     - グローバルアプリケーション用の *ZoomInteractionExtPoint* スクリプトインクルードは、親チャットインタラクションレコードから Zoom インタラクションレコードにフィールド値をコピーします。
     - カスタマーサービス アプリケーションがインストールされている場合、Chat Zoom Connector アプリケーション用の *CSMZoomInteractionImpl* スクリプトインクルードは、[コンシューマー]、 [アカウント]、および [連絡先] フィールドの値を親チャットのインタラクションレコードから Zoom インタラクションレコードへコピーします。*CSMZoomInteractionImpl* スクリプトインクルードは、カスタマーサービス アプリケーションがインストールされている場合にのみ利用できます。

4. スクリプトインクルード内の *sn_chat_zoom.ZoomInteractionExtPoint* 拡張ポイントを追加することで、アプリケーション固有のフィールドを含めます。
   拡張ポイントに対して複数の実装を作成し、各実装に順序番号を指定できます。順序番号が最も小さい実装が最初に実行されます。
5. [拡張ポイント] フォームで、[更新] をクリックします。

Zoom 会議のクイックアクションをアクティブにする

チャットからクイックアクションを使用して Zoom 会議を開始するには、Zoom クイックアクションをアクティブにします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
Chat Zoom Connector アプリケーションをインストールします。詳細については「ServiceNow Store アプリケーションのインストール」を参照してください。

必要なロール：admin

このタスクについて
デフォルトでは、Zoom クイックアクションは非アクティブです。エージェントがチャットから Zoom 会議を開始できるようにするには、このクイックアクションをアクティブにします。

手順
1. [すべて] > [クイックアクション] > [アクション]に移動します。
2. [名前] 列で、**[Zoom]** を検索して選択します。
3. [クイックアクション] フォームで、[アクティブ] チェックボックスをオンにします。
4. [更新] をクリックします。

タスクの結果
デフォルトでは、Chat Zoom Connector アプリケーションのインストール時に Zoom クイックアクションがチャットに関連付けられています。さらに、対話型 SMS サービスチャネルアプリケーションがインストールされている場合、クイックアクションも SMS 会話に関連付けられます。詳細については、「対話型 SMS サービスチャネル」および「クイックアクション」を参照してください。

エンゲージメントメッセンジャーのセットアップ

カスタマーサービス Web ポータルに追加する前に エンゲージメントメッセンジャー の設定に関連するステージを理解してください。

インスタンスに エンゲージメントメッセンジャー アプリケーションをインストールすると、それを構成する準備ができます。アカデミーのビデオをご覧になり、エンゲージメントメッセンジャー の全体的な機能を理解することもできます。

構成プロセスには、次のタスクが含まれています。

1. ServiceNow® Storeから エンゲージメントメッセンジャーアプリケーションのインストール。
2. エンゲージメントメッセンジャー モジュールを作成します。
   - 顧客への エンゲージメントメッセンジャー の表示方法のテーマとスタイルを構成する
   - 顧客が使用するときの エンゲージメントメッセンジャー の動作を構成する
   - 顧客に対して エンゲージメントメッセンジャー がどのように機能するかを構成する

   詳細については、「エンゲージメントメッセンジャーの構成」を参照してください。
3. 認証されたユーザーエクスペリエンスを有効にするために ID プロバイダーを作成します。「エンゲージメントメッセンジャー の ID プロバイダー (IdP) の作成」を参照してください。

   カスタマーサービスポータルでゲストユーザーエクスペリエンスのみを有効にする場合は、このステップを無視してステップ 4 に進むことができます。
4. REST API のクロスオリジンリソース共有 (CORS) ルールを作成します。「エンゲージメントメッセンジャー の CORS ルールの構成」を参照してください。
5. エンゲージメントメッセンジャー の HTTP 応答ヘッダーを追加します。「エンゲージメントメッセンジャー の HTTP 応答ヘッダーの作成」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

6. 仮想エージェントチャット、マルチプロバイダー SSO を有効にし、ユーザーセッションのタイムアウト値を設定するために、システムプロパティを構成します。詳細については、「エンゲージメントメッセンジャーのプロパティ」を参照してください。
7. (オプション) サードパーティの Web サイトで エンゲージメントメッセンジャー を読み込むカスタム URL を設定します。詳細については、「サードパーティアプリケーションの Cookie がブロックされている場合に Web サイトで エンゲージメントメッセンジャー を有効にする」を参照してください。
8. エンゲージメントメッセンジャー で指定された機能を起動するようにディープリンク機能を構成します。詳細については、「エンゲージメントメッセンジャー のディープリンク機能」を参照してください。
9. エンゲージメントメッセンジャー モジュールの有効化。
10. Web アプリケーションへのエンゲージメントメッセンジャー の埋め込み。
11. Now Mobile® SDK を使用して、ネイティブ iOS モバイルアプリにメッセンジャーを埋め込みます。詳細については、Now Support ナレッジベースの記事「Now Mobile SDK を使用してネイティブ iOS アプリに Engagement Messenger を組み込む (Embed Engagement Messenger in a native android app using Now Mobile SDK) [KB1587276]」を参照してください。
12. Now Mobile® SDK を使用して、ネイティブ Android モバイルアプリにメッセンジャーを埋め込みます。詳細については、Now Support ナレッジベースの記事「Now Mobile SDK を使用してネイティブ Android アプリに Engagement Messenger を組み込む (Embed Engagement Messenger in a native android app using Now Mobile SDK) [KB1587611]」を参照してください。

カスタマーサービス管理 (CSM) 対応の エンゲージメントメッセンジャー

ServiceNow® エンゲージメントメッセンジャーアプリケーションを使用することで、顧客はセルフサービスの機能により、ServiceNow環境外の第三者 Web アプリケーションから必要な情報またはサービスを検索します。

ServiceNow Store からアプリを要求

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

エンゲージメントメッセンジャー のメリット

このエンゲージメントメッセンジャーアプリケーションでは、顧客が Web アプリケーションやサービスを使用する方法を一元的な場所から管理できます。またメッセンジャーの動作とスタイルを構成し、選択した Web サイトまたはモバイルサイトに構成を展開することもできます。

エンゲージメントメッセンジャー には次のメリットがあります。

- 顧客が第三者 Web サイトのデータ連携されたメッセンジャー内からサービスにアクセスできるようにします。
- コード構成なしで、またはわずかなコード構成で、カスタマーサポート機能をデータ連携します。
- 事前に組み込まれたこれらの機能を使用して、顧客のニーズに迅速に対応します。
  - ケースタイプを含むケース管理
  - サービスカタログ要求
  - 仮想およびライブのエージェントチャット
  - フィールドサービス管理 (FSM)
  - フィールドサービスの予約

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ウォークアップ予約実行
- ServiceNow® AI 検索 で実行されるナレッジ記事検索

エンゲージメントメッセンジャー アプリケーションの詳細については、「エンゲージメントメッセンジャー の機能」を参照してください。

エンゲージメントメッセンジャー アプリケーションで開始するには、「エンゲージメントメッセンジャーのセットアップ」を参照してください。

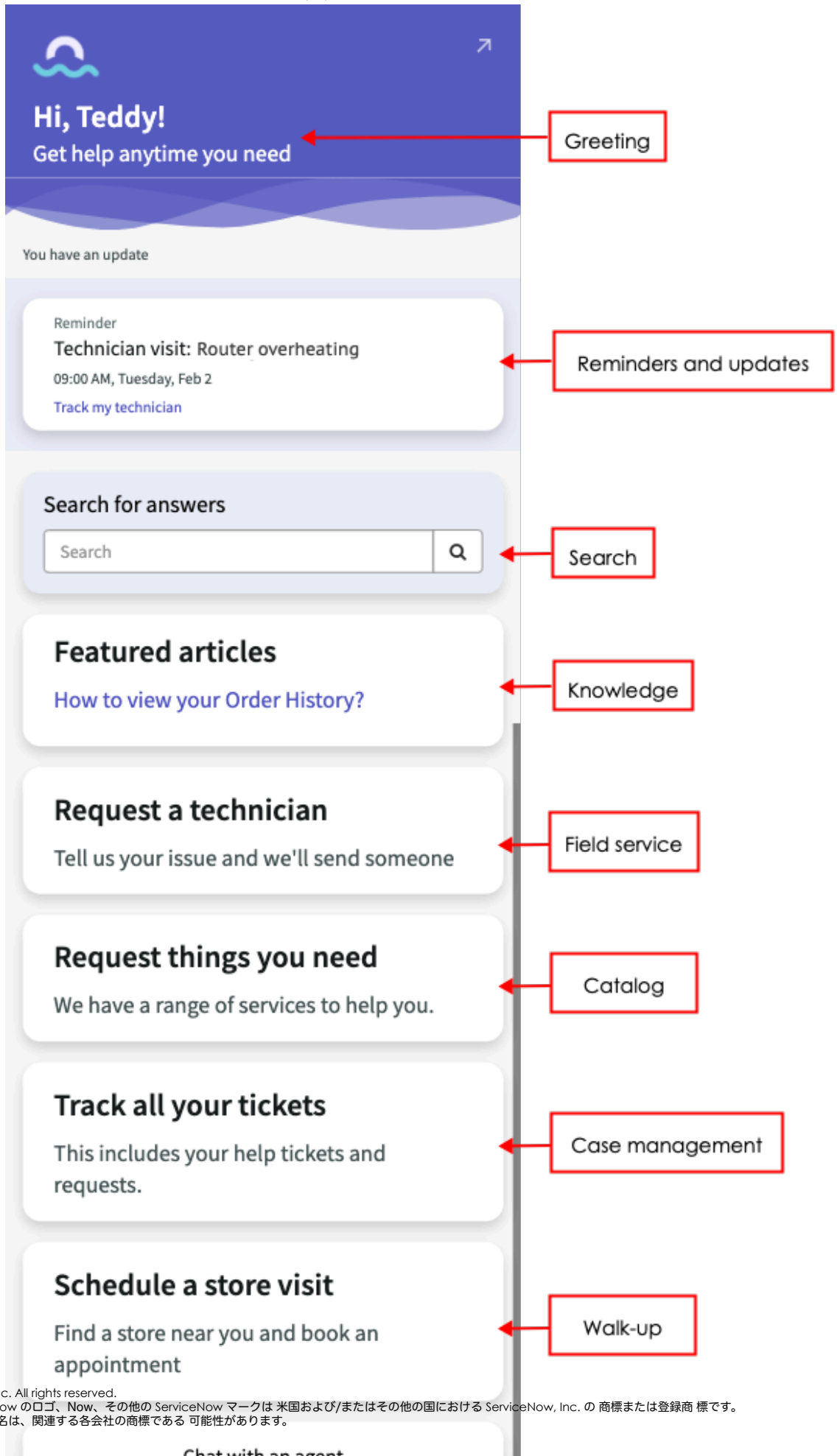
エンゲージメントメッセンジャー の機能

エンゲージメントメッセンジャー アプリケーションが顧客に何を提供できるかを理解します。

エンゲージメントメッセンジャー モジュールを作成して構成したら、顧客用にカスタマイズできます。たとえば、Messenger のホームページでこれらの機能の表示順序を変更できます。また、顧客のニーズに合わせてこれらの機能を有効または無効にできます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エンゲージメントメッセンジャー 機能



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

挨拶

Messenger のヘッダーに、挨拶メッセージを含むユーザー向けの挨拶を表示できます。Web サイトにサインインしているゲストユーザーとユーザーに挨拶する方法をカスタマイズできます。

ナレッジ

検索結果のためにナレッジベースを選択したり、Messenger のホームページで特集記事の表示を選択したりできます。顧客ベースに適した複数のナレッジベースを追加することもできます。

注: エンゲージメントメッセンジャー モジュールにナレッジベースを追加するには、Engagement Messenger admin [sn_csm_ec.ec_admin] ユーザーに knowledge_admin ロールを手動で割り当てる必要があります。

検索

エンゲージメントメッセンジャー アプリケーションで使用される ServiceNow® AI 検索 機能は、メッセンジャー用に選択されたナレッジベースを使用します。

顧客が Messenger で検索ウィジェットを使用して情報を検索すると、メッセンジャー モジュールに関連付けられたナレッジベースの記事が検索結果として表示されます。

顧客は、必要な情報を得るために検索結果から記事を開くことができます。また、記事が役に立ったかどうか、Messenger から記事に直接フィードバックを送ることもできます。このフィードバックにより、どの記事が最も有益であったかを理解し、有益でなかった記事を改善することができます。

注:

- サービスポータル - 制限付きページ (com.glide.service-portal.pages.restricted) プラグインが ServiceNow インスタンスで有効になっている場合、AI 検索 機能は エンゲージメントメッセンジャー で非認証ユーザーに対して動作しません。

  このプラグインがアクティブになっていない場合、AI 検索 機能は非認証ユーザーと認証済みユーザーの両方に対して動作します。

- 非認証ユーザーが エンゲージメントメッセンジャー から AI 検索機能を使用できるように、ServiceNow インスタンスで AI 検索を構成し、先行入力検索ウィジェットと AI 検索アシストウィジェットを有効にする必要があります。

  エンゲージメントメッセンジャー の先行入力検索ウィジェットと AI 検索アシストウィジェットの有効化の詳細については、「カスタマーサービスポータルと消費者サービスポータルで非認証ユーザーの AI 検索を有効にする」を参照してください。

  AI 検索 構成の詳細については、「AI 検索の構成」を参照してください。

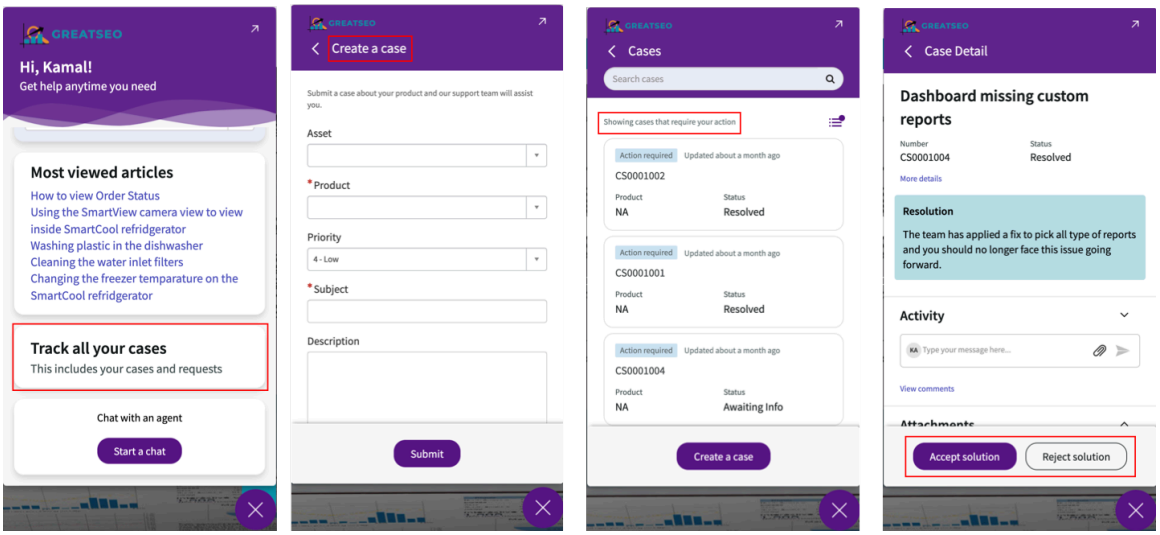
ケース管理

Messenger で顧客ケースを管理できます。この機能は、Web サイトの認証ユーザーに対してのみ使用できます。

顧客は Messenger のケースウィジェットを使用することで、ケースを送信し、何らかのサポートを要求したり問題を報告したりできます。送信されたケースをカスタマーサービスエージェントにアサインし、解決まで追跡することができます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ケース管理



顧客がカスタマーポータルに戻ってログインするたびに、作成したケースの更新が通知されます。また、以前に送信したすべてのケースと要求の詳細を表示し、ステータスを追跡することもできます。

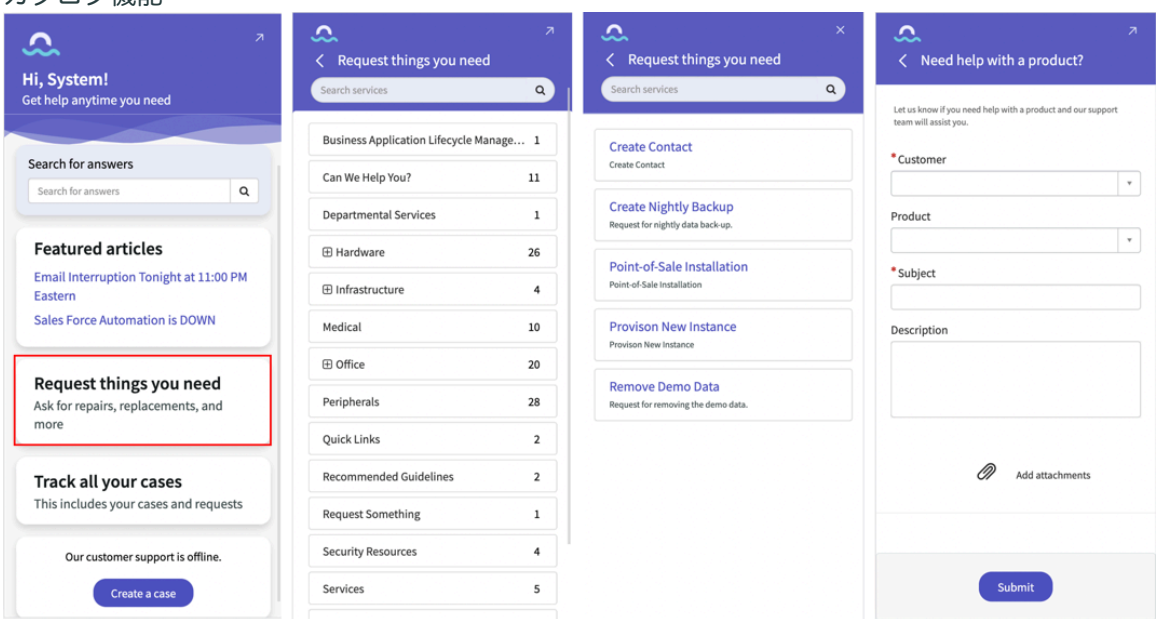
一部のケースでは、送信したユーザーの対応が必要な場合があります。また、ユーザーが求めているサポートについて詳細情報を提供するようにユーザーに依頼する必要や、サポートチームが提供したソリューションを確認する必要などがあります。顧客は、これらのアクションをすべて Messenger 内から直接実行できます。

カタログ

事前定義されたカタログを エンゲージメントメッセンジャー に関連付けることができます。顧客は、利用可能なカタログアイテムのリストを参照できます。カタログアイテムのこのリストから、サービスを要求するか、チケットを作成するかを選択できます。顧客からの要求は、ケース管理機能を使用して解決まで追跡できます。

顧客がカスタマーポータルに戻ってログインするたびに、以前に顧客が送信した要求に関して更新が通知されます。

カタログ機能



フィールドサービス管理

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールドサービス機能を使用すると、顧客は問題のサポートをする技術者の訪問を要求することができます。サポートが必要な製品またはサービスとその場所を選択すると、顧客は技術者訪問の要求を送信できるようになります。訪問する技術者をアサインする前にサポートチームが問題を理解できるように、顧客が要求を送信するときに、裏付けとなるファイルを添付することもできます。

すべての技術者の要求は、作業指示書として ServiceNow インスタンスに保存されるため、要求が完了するまで追跡できます。

作業指示書には、顧客が要求を出した場所が含まれます。顧客がライブロケーションを追跡し、技術者の到着予定時刻 (ETA) を知ることができるように、技術者に対して位置情報管理サービスを有効にする必要があります。詳細については、「フィールドサービス機能の構成」を参照してください。

注:

- フィールドサービス管理 (FSM) - Customer Experience プラグイン (com.snc.fsm_customer_experience) が ServiceNow インスタンスでアクティブになっていることを確認します。
- フィールドサービス機能は、エンゲージメントメッセンジャー にログインしたユーザーのみが利用でき、ゲストユーザーは利用できません。

Walk-up 予約

Walk-up 機能を使用すると、顧客は、いずれかの店舗やサービスセンターなどを訪問する予約を登録できます。顧客は最寄りのサポートセンターを表示し、その 1 つを選択して訪問する予約をスケジュール設定できます。予約がスケジュール設定されると、顧客に確認メールが届きます。

Web サイトにログインした顧客は、エンゲージメントメッセンジャー ホームページのこのウィジェットから、スケジュール設定された予約のリストを直接表示できます。既存の予約は、変更とキャンセルができます。また、Walk-up 予約の次のステータスを通知するメールも届きます。

- サポートセンターの担当者によるサポートを受ける準備ができている。
- Walk-up インタラクションがサポートセンターの担当者にアサインされている。
- Walk-up インタラクションがクローズされている。

ログインしていない顧客でも、確認メールを使用して予約の表示と変更ができます。

注: 顧客の Walk-up 機能を有効にするには、ServiceNow インスタンスで次のプラグインを有効化してください。

- 認証済みユーザーの場合は CSM 用 Walk-up プラグイン (com.snc.walkup_for_csm)
- 非認証ユーザーのカスタマーサービスのゲストウォークアップエクスペリエンスプラグイン (sn_guest_walkup_cs)

仮想およびライブのエージェントチャット

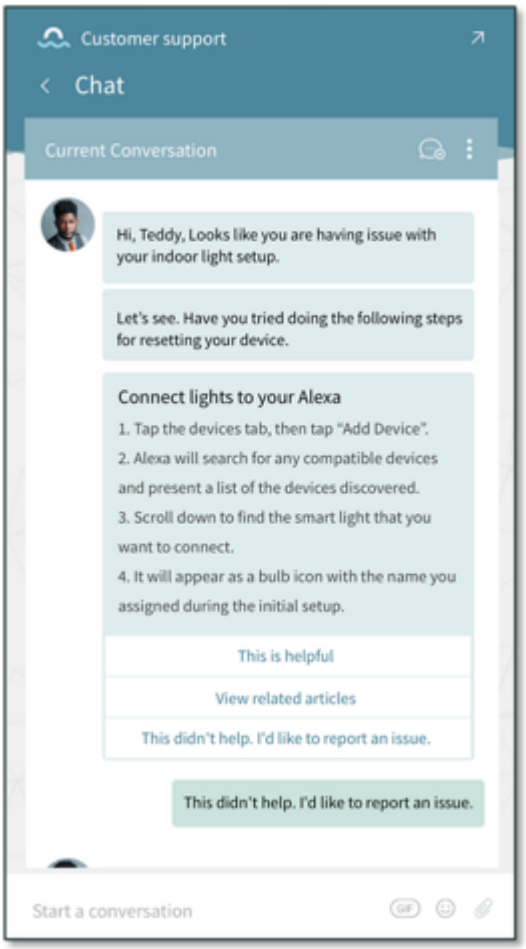
チャット機能を使用すると、サポートエージェントは、顧客とやり取りしてインシデントまたはケースレコードを作成して問題を解決したり、必要に応じてチャットを別のエージェントまたはキューに転送したりすることができます。チャット機能のサポートは、認証済みユーザーとゲスト (非認証) ユーザーの両方に対して有効です。

仮想およびライブのエージェントチャット

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

顧客は Messenger のチャットウィジェットを使用して、組織の仮想エージェントまたはライブカスタマーサポートエージェントと対話することができます。このようにして、顧客はクエリーまたは問題に対する迅速な応答を得ることができます。

ライブエージェントチャット



エンゲージメントメッセンジャー にはコンテキストチャット機能もあります。ケースの詳細ページから、顧客はその特定のケースのコンテキストで開くチャットを直接開始できます。

> **注:** Glide 仮想エージェントプラグイン (com.glide.cs.chatbot) をアクティブにして、*com.glide.cs.embed.csp_frame_ancestors* システムプロパティ値を **'self' <**お使いの **Web** サイト **URL>** に設定すると、チャットが利用可能になります。

非同期チャット

エンゲージメントメッセンジャー はさまざまな時間間隔でのコミュニケーションをサポートしているため、サポートエージェントとエンドユーザーは、同時にオンラインになっていなくても長時間の会話に参加できます。非同期の会話の詳細については、「非同期チャット」を参照してください。

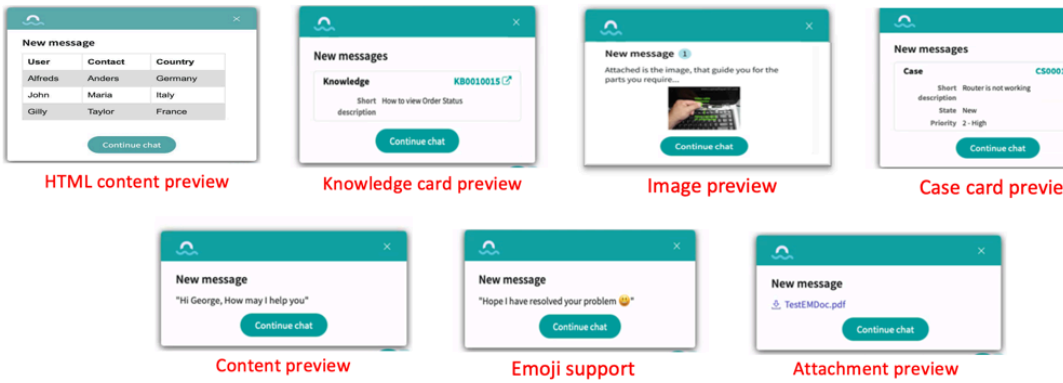
エンゲージメントメッセンジャー で非同期チャットを構成するには、Web クライアントをメッセージングチャネルとして設定します。詳細については、「Configure asynchronous chat for the web channel (Web チャネルの非同期チャットの設定)」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

メッセージのプレビュー

- プレビューを有効にすると、メッセージを開かずに、未読のチャットメッセージテキスト、テーブル、リンク、HTML コンテンツ、ケース、ナレッジカード、およびサポートエージェントが共有している画像のプレビューを表示できます。完全な HTML コンテンツまたはビデオ、および複数の未読メッセージは、ユーザーがメッセージにアクセスした場合にのみ表示されます。
- 非同期チャットは、よりインタラクティブな会話のために、メッセージプレビューでエージェントによって送信された絵文字をサポートしています。エージェントチャットでの絵文字の使用方法の詳細については、「Using emojis in Agent Chat (エージェントチャットでの絵文字の使用)」を参照してください。

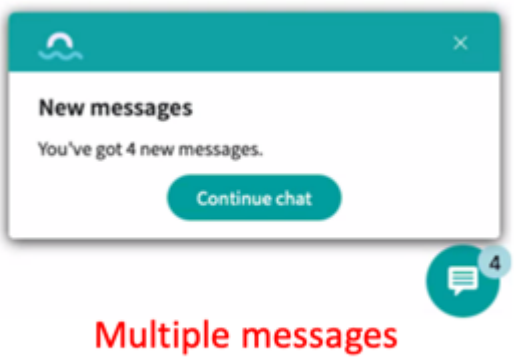
プレビュー



オフラインメッセージのサポート

オフラインチャットサポートを使用すると、ユーザーは、オフラインのときにサポートエージェントから送信されたメッセージを表示できます。チャットウィジェットの通知には、ユーザーが Web サイトに再度アクセスしたときの、未読メッセージの総数が表示されます。

オフラインメッセージのサポート



チャットメッセージ履歴

ユーザーは、コンテキストや進捗状況を失うことなく、必要に応じてチャットウィンドウを閉じて再度開くことができる

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ため、メッセンジャーを誤って閉じてもチャットセッションがリセットされることはありません。

注: アイドル状態の会話を管理するために特定のタイムアウトを設定できます。デフォルトでは、要求者が 2 日以内にエージェントメッセージに応答しなかった場合、会話のステータスが [破棄してクローズ] に変わり、チャットセッションは終了します。アドミニストレーターは、メッセージングチャネル [sys_cs_channel] テーブルの [会話のアイドルタイムアウト] フィールドに値を設定することで、Web チャネルの会話のアイドルタイムアウト期間を上書きできます。詳細については、「仮想エージェントとライブエージェントの会話の終結」を参照してください。

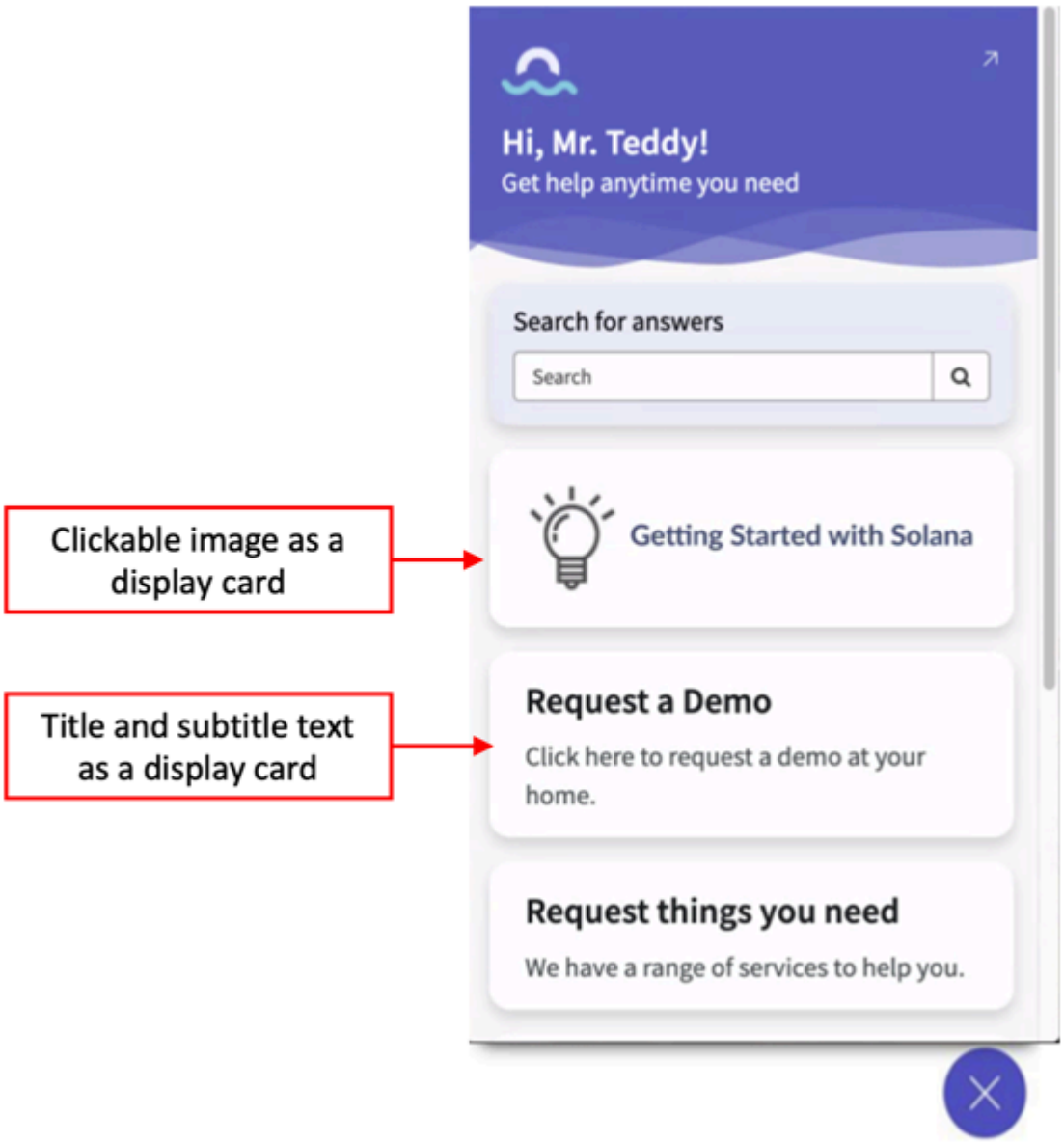
構成可能カード

構成可能カードを使用して、エンゲージメントメッセンジャー にカスタム機能を追加できます。これにより、エンゲージメントメッセンジャー がすべての情報にアクセスするためのワンストップソリューションとして機能できます。構成可能カードを使用して、ポータルページ、特集リンク、およびメッセンジャーの任意のテーブルのデータを埋め込むことができます。

ポータルページの機能カード

エンゲージメントメッセンジャー で任意のポータルページまたはカタログアイテムを埋め込むことができます。ユーザーが機能カードをクリックすると、メッセンジャー内に埋め込みページが開きます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

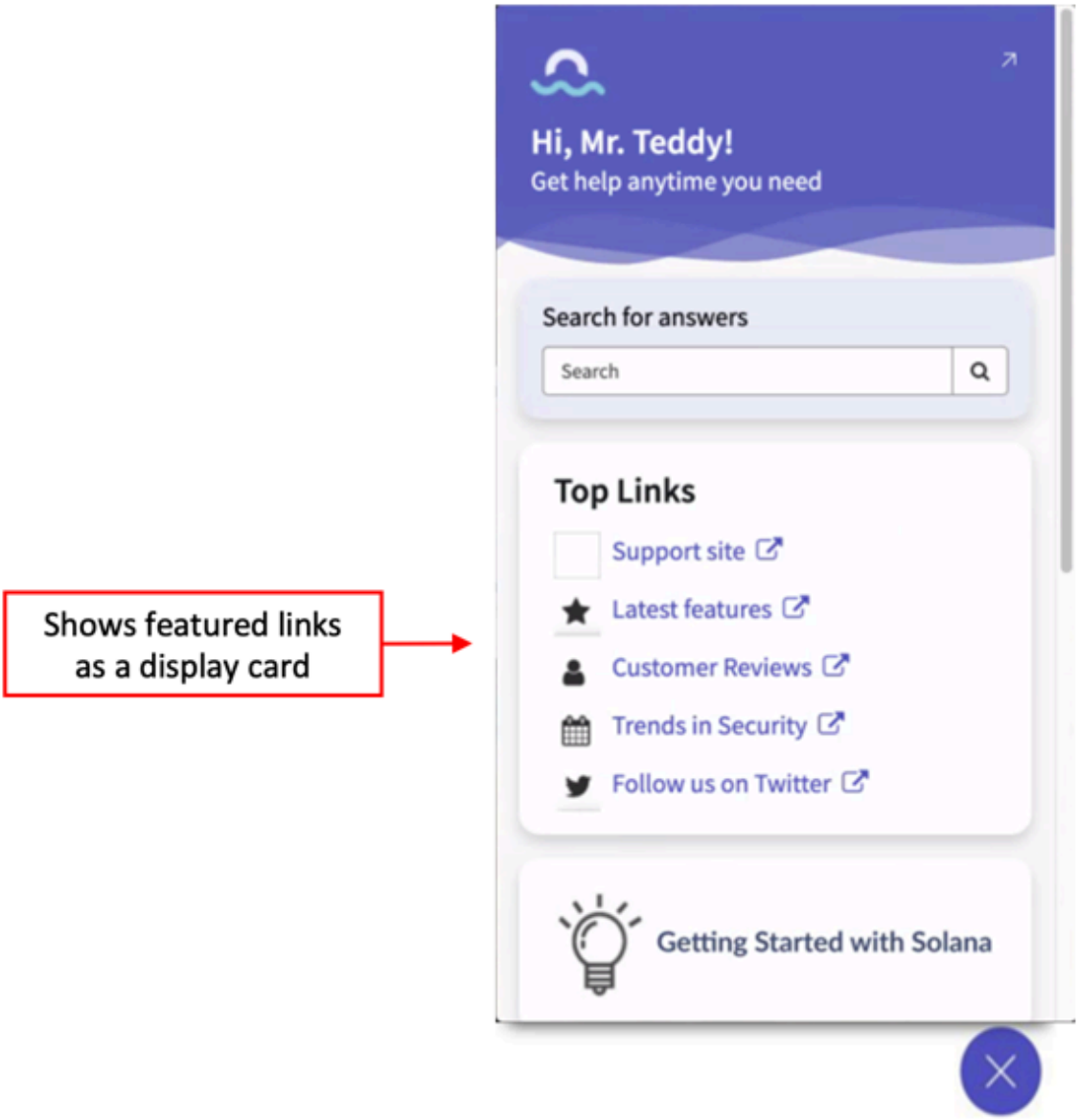


特集リンク

エンゲージメントメッセンジャー で Web サイトへのリンクのリストを追加できます。メッセンジャーのホームページの機能カードを使用してリンクにアクセスすると、新しいブラウザータブでリンクが開きます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

特集リンク

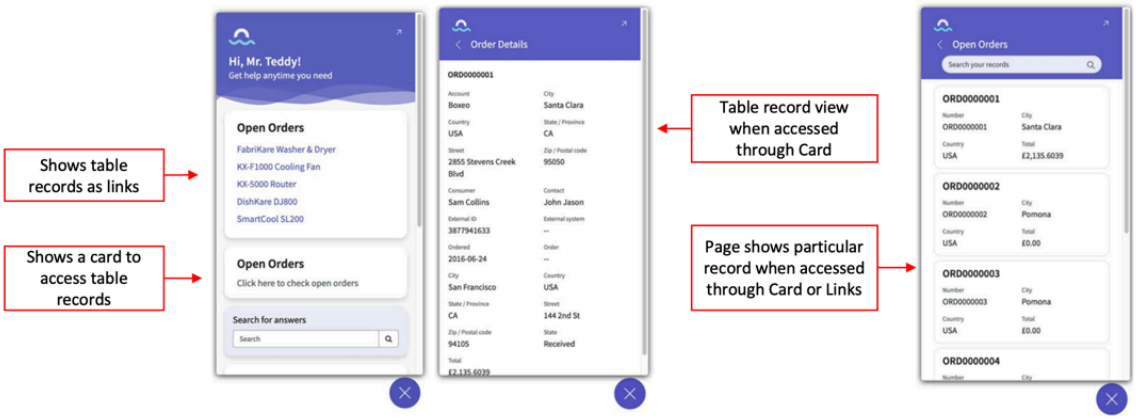


任意のテーブル機能カードのデータ

機能カードを使用すると、エンゲージメントメッセンジャー で任意のテーブルからデータを埋め込むことができます。追加されたレコードは、メッセンジャーのホームページにタイトルまたはリンク付きのカードとして表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

任意のテーブルのデータ



積極的な更新とリマインダー

エンゲージメントメッセンジャー には、次のシナリオによる顧客アップデートとリマインダーが用意されているため、顧客がメッセンジャーに直接アクセスしていなくても、顧客の状態を最新に保つことができます。

- 今後の Walk-up 予約のリマインダー (Walk-up 機能の構成により)
- 今後の技術者訪問のリマインダー
- ケースでのアップデート
- チャットでのアップデート

アップデートの数は、エンゲージメントメッセンジャー の動作の構成に応じて、カスタマーサポート Web ページのメッセンジャーウィジェットに表示されます。顧客が Web サイトから移動した場合は、アップデートの数もブラウザーのタブに表示されます。

第三者 Web サイトの Engagement Messenger の設定を開始する方法については、「エンゲージメントメッセンジャーのセットアップ」を参照してください。

関連情報

- AI 検索の詳細
- カスタマーサービス管理 (CSM) のケース管理
- 仮想エージェント
- ウォークアップエクスペリエンスの使用
- ナレッジ管理
- フィールドサービス管理 (FSM)

エンゲージメントメッセンジャーアプリケーションのインストール

admin ロールを持っている場合は、ServiceNow Store から エンゲージメントメッセンジャー アプリケーションをインストールします。

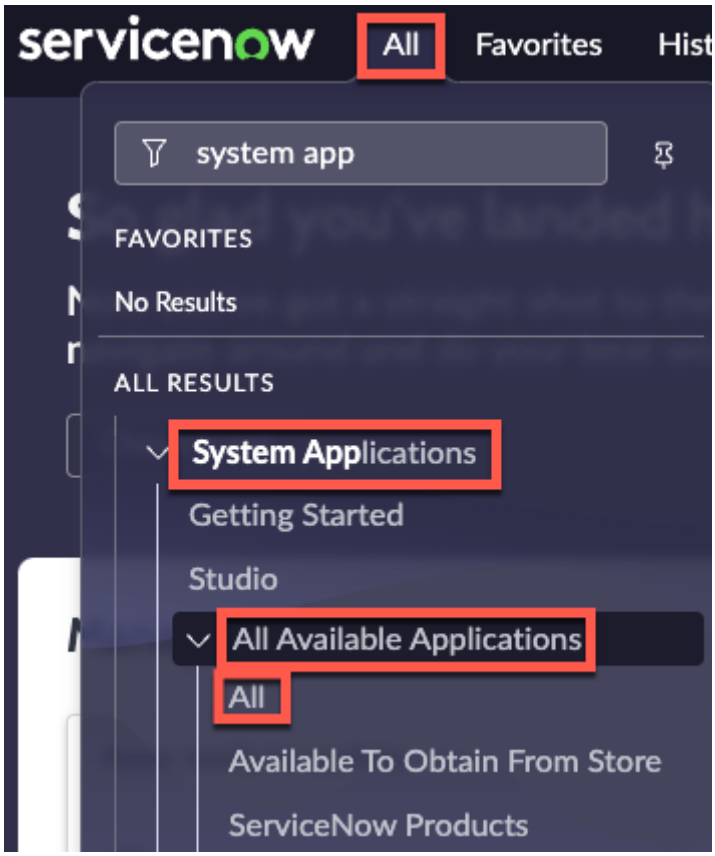
始める前に
アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、ServiceNow 製品またはアプリケーションのエンタイトルメントの取得 を参照してください。

必要なロール：admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。



2. フィルター基準と検索バーを使用して エンゲージメントメッセンジャー アプリケーション (sn_csm_ec) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store への要求が必要になることがあります。

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

3. アプリケーションのインストールダイアログボックスで、アプリケーションの依存関係を確認します。

   依存するプラグインとアプリケーションは、インストールされる予定である場合、現在インストールされている場合、またはインストールする必要がある場合、リストに表示されます。インストールする必要があるプラグインまたはアプリケーションがある場合は、エンゲージメントメッセンジャー アプリケーションをインストールする前にインストールする必要があります。

4. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。
   デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

重要: インストール時にデモデータを読み込んでおかないと、後から読み込むことはできません。

5. [インストール] を選択します。

タスクの結果

エンゲージメントメッセンジャー とともに次のアイテムがインストールされています。

- プラグイン
- ロール
- テーブル

詳細については、「エンゲージメントメッセンジャー とともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。

次のタスク

- エンゲージメントメッセンジャー で 仮想エージェントチャットサポートを有効化する場合は 、Glide 仮想エージェントプラグイン (com.glide.cs.chatbot) を有効化します。

  詳細については「仮想エージェントのアクティブ化」を参照してください。

- エンゲージメントメッセンジャー の使用を開始します。開始方法の詳細については、「エンゲージメントメッセンジャーのセットアップ」を参照してください。

エンゲージメントメッセンジャーの構成

エンゲージメントメッセンジャー モジュールを作成し、 その動作、外観、およびスタイル設定を構成します。メッセンジャーモジュールを作成することで、組織のブランディングに従って、顧客のニーズに合わせて外観と動作をカスタマイズできます。

始める前に

- エンゲージメントメッセンジャーアプリケーションのインストール。
- 以下のアイテムを収集または準備します。
  - ロゴとメッセンジャーランチャーアイコンの画像ファイル。画像は、.jpg、.png、.bmp、.gif、.jpeg、.ico、または .svg ファイル形式である必要があります。
  - Messenger ユーザーインターフェイスのスタイル構成を行うための、ブランディング用の色名と 16 進コード。
- 必要なロール：sn_csm_ec.ec_admin

手順

1. [すべて] > **[Engagement Messenger]** > [モジュール]に移動します。
2. エンゲージメントメッセンジャー モジュールを作成するか、既存のモジュールを編集するかを選択します。
   - モジュールを作成するには、[新規] をクリックします。
   - 既存のモジュールを編集するには、Messenger モジュールの [モジュールの編集] 列で [編集] をクリックします。

   ガイド付き構成ビューが表示されます。
3. ガイド付き構成ビューで、モジュール、外観、動作、機能、実装間を移動します。
4. フォームのフィールドに入力します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Engagement Messenger モジュールフォーム

フィールド	説明
モジュール	
モジュール名	Messenger モジュールの一意の名前。
簡単な説明	Messenger モジュールの簡単な説明。
外観	
ロゴ	Web サイトの Messenger のヘッダーに表示されるロゴ。 推奨サイズと寸法は次のとおりです。 ◦ サイズ (バイト単位)：約 2 KB 相当 ◦ 高さ (ピクセル)：30 ～ 55 ◦ 幅 (ピクセル)：30 ～ 55 **注:** ロゴが選択されていない場合、メッセンジャーのヘッダーにデフォルトのロゴとして [ホーム] アイコン ( ) が表示されます。
ランチャーアイコン	Web サイトの Messenger オプションに表示されるロゴ。Web サイトでこのアイコンをクリックすると、Messenger が起動します。 推奨サイズと寸法は次のとおりです。 ◦ サイズ (バイト単位)：約 1 KB 相当 ◦ 高さ (ピクセル)：24 ～ 60 ◦ 幅 (ピクセル)：24 ～ 60 ◦ 背景が透明な円形のアイコンを使用 **注:** ランチャーアイコンのグリッドサイズ範囲は、24X24 から 60X60 です。定義された範囲からの偏差は、ランチャーアイコンのサイズに合わせて自動的にスケール調整されます。
起動アイコンの位置	Web サイト上のメッセンジャー起動アイコンの位置。
モジュールがフルハイトに拡張できるようにする (Allow module to expand to full-height)	Messenger モジュールをブラウザータブの最高の高さまで拡張するためのオプション。
水平マージン (ピクセル)	Messenger ランチャーアイコンを配置する位置のブラウザタブの右または左からの距離。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	距離は、[起動アイコンの位置] フィールドの入力に基づいて、右または左から計算されます。 たとえば、起動アイコンの位置を [右] に、 [水平オフセット] を **50**として設定した場合、ブラウザタブの右から 50 ピクセルの距離に起動アイコンが配置されます。 このフィールドに入力できる最大値は 70 ピクセルです。
垂直マージン (ピクセル)	Messenger の起動アイコンを配置する位置のブラウザタブの下からの距離。 このフィールドに入力できる最大値は 70 ピクセルです。
プライマリ色	Messenger のヘッダーまたはボタンのスタイルを設定するためのプライマリ色。 たとえば、この色は、[送信]、[はい]、**[OK]** などのユーザーアクションボタンに使用されます。
プライマリフォント色	プライマリ色を使用する UI 要素で使用されるテキスト色。
セカンダリ色	Messenger をスタイル設定するためのセカンダリ色。 たとえば、この色は、[キャンセル]、[いいえ] などのユーザーアクションボタンに使用されます。
セカンダリフォント色	セカンダリ色を使用する UI 要素で使用されるテキスト色。
第 3 の色	Messenger をスタイル設定するための第 3 の色。 たとえば、この色は、アクションが必要などのタグで顧客のケースをマークするために使用されます。
第 3 のフォント色	第 3 の色を使用する UI 要素で使用されるテキスト色。
テーマ	Messenger の他のスタイル設定オプションのテーマ。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	このフィールドは、自動的に **CWF Engagement Messenger** テーマに設定されます。 別のテーマを選択する場合は、ここで選択するテーマが特定の条件に一致していることを確認してください。詳細については、「エンゲージメントメッセンジャー モジュールテーマの要件」を参照してください。
注: [プライマリ色]、[セカンダリ色]、または [第 **3** の色] のフィールドの値がピンクなどの色の名前に設定されている場合、エンゲージメントメッセンジャー UI ではこれらの色が正しく表示できません。ワークアラウンドとして、これらの色の 16 進値を入力することができます。たとえば、 ピンクの場合は #FFC0CB を使用します。	
動作	
通知	
ランチャーアイコンの通知を有効にする	新しいメッセージを受信したときにアプリ内のポップアップ通知アラートメッセージを有効にするオプション。
サウンドを有効にする	通知アラート音を取得するオプション。
ブラウザータブの通知を有効にする	関連する Web ページが開かれていない場合に、ブラウザータブで通知アラートを取得するオプション。
ユーザーの行動追跡を有効にする (Enable user behavior tracking)	エンゲージメントメッセンジャー のユーザーからのユーザーエクスペリエンスアナリティクスの収集を有効にするためのオプション 。 このオプションは、ServiceNow インスタンスでサービスポータルアナリティクスプラグイン (com.glide.service-portal.analytics) を有効にした場合にのみ利用できます。 ユーザーエクスペリエンスアナリティクス の使用の詳細については、「ユーザーエクスペリエンスアナリティクスを使用する」を参照してください。 注: ユーザーの行動追跡が有効になった後に エンゲージメントメッセンジャー モジュール名を更新した場合、ユーザーエクスペリエンスアナリティクス ダッシュボードには、更新された名前ではなく、元のモジュール名が示されます。
アドミニストレーターは、エンゲージメントメッセンジャー の積極的推奨機能を構成できます。詳細については、「エンゲージメントメッセンジャー の積極的推奨の構成」を参照してください。	
機能	

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
「エンゲージメントメッセンジャー の機能構成のカスタマイズ」を参照してください。	
実装	
Web サイト URL	Messenger を展開する Web サイトの URL のカンマ区切りのリスト。 例：`https://www.example.com, https://www.yourwebsiteurl.com`
認証タイプ	この埋め込み Messenger の認証タイプ。次のオプションのいずれかを選択します。 ◦ なし ◦ セキュリティアサーションマークアップ言語 (SAML) ベース ◦ Open ID Connect (OIDC) ベース Web サイトで Messenger のゲストユーザーエクスペリエンスのみを有効にする場合は、このフィールドを [なし] に設定します。 このフィールドで選択した認証タイプの ID プロバイダー (IdP) を作成していることを確認してください。詳細については、「エンゲージメントメッセンジャー の ID プロバイダー (IdP) の作成」を参照してください。
詳細なブランディング	
ハイパーリンクのテキストの色	メッセンジャーのハイパーリンクに使用されるテキストの色。
Navigate-back アイコン	このアイコンがメッセンジャーヘッダーに表示され、ユーザーは前のページに移動できます。アイコンのサイズは 24X24 です。
終了アイコン	このアイコンがメッセンジャーヘッダーに表示され、ユーザーはメッセンジャーを閉じることができます。アイコンのサイズは 16X16 です。
リスト検索アイコン	このアイコンがメッセンジャーヘッダーに表示され、リスト全体を検索できます。アイコンのサイズは 16X16 です。
展開アイコン	このアイコンがヘッダーに表示され、ユーザーはメッセンジャーを展開して情報にアクセスできます。アイコンのサイズは 16X16 です。
折りたたみアイコン	このアイコンがメッセンジャーヘッダーに表示され、ユーザーは展開されたメッセンジャーを折りたたむことができます。アイコンのサイズは 16X16 です。
チャット開始アイコン	このアイコンがメッセンジャーヘッダーに表示され、ユーザーはチケットや技術者の訪問についてエージェントとのチャットを開始できます。アイコンのサイズは 16X16 です。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
フィルターメニューアイコン	このアイコンがリストページの上部に表示され、ユーザーはフィルターを適用して目的の結果を得ることができます。アイコンのサイズは 24X24 です。
適用済みフィルターアイコン	このアイコンがリストページの上部に表示され、メッセンジャーに適用済みフィルターアイコンを表示します。アイコンのサイズは 24X24 です。
注: 詳細なブランディング構成は、フォームビューでのみ使用できます。	

5. [保存] を選択します。
6. [手順をメールで送信] を選択して、次のタスクを完了するようセキュリティアドミニストレーターに通知します。
   a. エンゲージメントメッセンジャー の ID プロバイダー (IdP) の作成。
   b. エンゲージメントメッセンジャー の CORS ルールの構成。
   c. エンゲージメントメッセンジャー の HTTP 応答ヘッダーの作成。

タスクの結果

新しいメッセンジャー構成が作成され、エンゲージメントメッセンジャー アプリケーションの [モジュール] モジュールにリストされます。

次のタスク

1. エンゲージメントメッセンジャーのプロパティ。
2. エンゲージメントメッセンジャー の機能を構成します。
3. メールコードを使用してメッセンジャーモジュールコードを開発者と共有し、Web サイトに エンゲージメントメッセンジャー を埋め込みます。
4. エンゲージメントメッセンジャー でオプションの構成として使用できる高度な書式変更は次のとおりです。
   - エンゲージメントメッセンジャー モジュールテーマの要件。サービスポータルのテーマを再利用して、Engagement Messenger の外観をカスタマイズします。
   - エンゲージメントメッセンジャー の検索結果テキストのデフォルトのフォントサイズ。

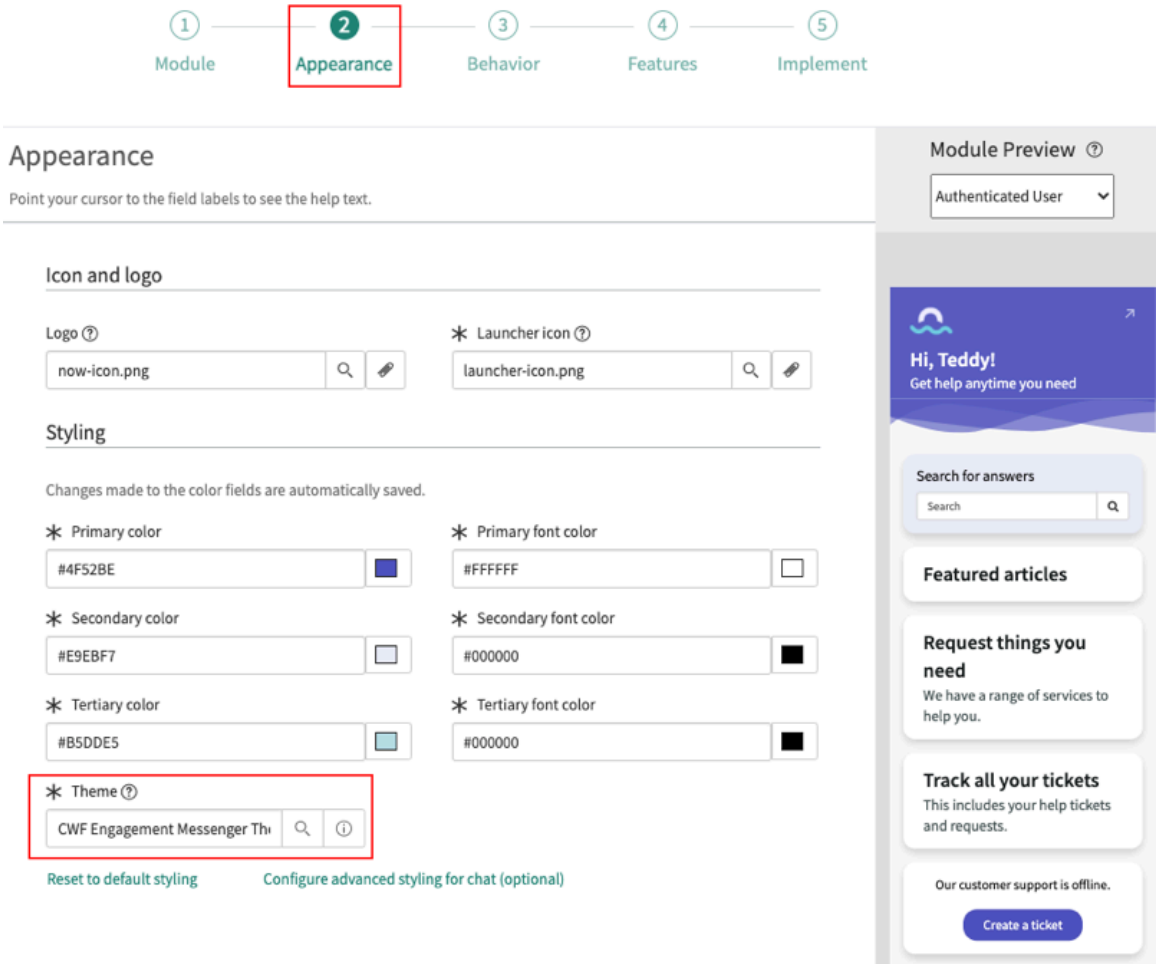
エンゲージメントメッセンジャー モジュールテーマの要件

エンゲージメントメッセンジャー モジュールに適用できるテーマを設定できます。テーマを使用すると、Web サイトに エンゲージメントメッセンジャー の追加のスタイリングを定義できます。

ガイド付き構成の [外観] セクションで エンゲージメントメッセンジャー のテーマを選択できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エンゲージメントメッセンジャー のテーマ



Messenger モジュールに使用するテーマは、次の基準を満たしている必要があります。

- ヘッダーは **CWF EC** ヘッダーとして設定する必要があります。
- JS インクルード */scripts/sn_csm_ec.js* を含める必要があります
- CSS インクルード *cwf_ec_theme_inline_css* および *sp-theme-la-jolla.css* を含める必要があります

エンゲージメントメッセンジャー の検索結果テキストのデフォルトのフォントサイズ

通常の検索結果と Genius 検索結果のフォントサイズを定義して、さまざまなデバイス上での エンゲージメントメッセンジャー のテキストの外観を変更します。

注: デフォルト構成を変更するには、ec_admin ロールが必要です。

エンゲージメントメッセンジャー の検索タイプとデフォルト構成

検索タイプ	デフォルト構成
ナレッジベースとカタログの通常の検索	デフォルトの通常の検索結果のフォントサイズ設定は次のとおりです。 • タイトルは大 • サマリーは中

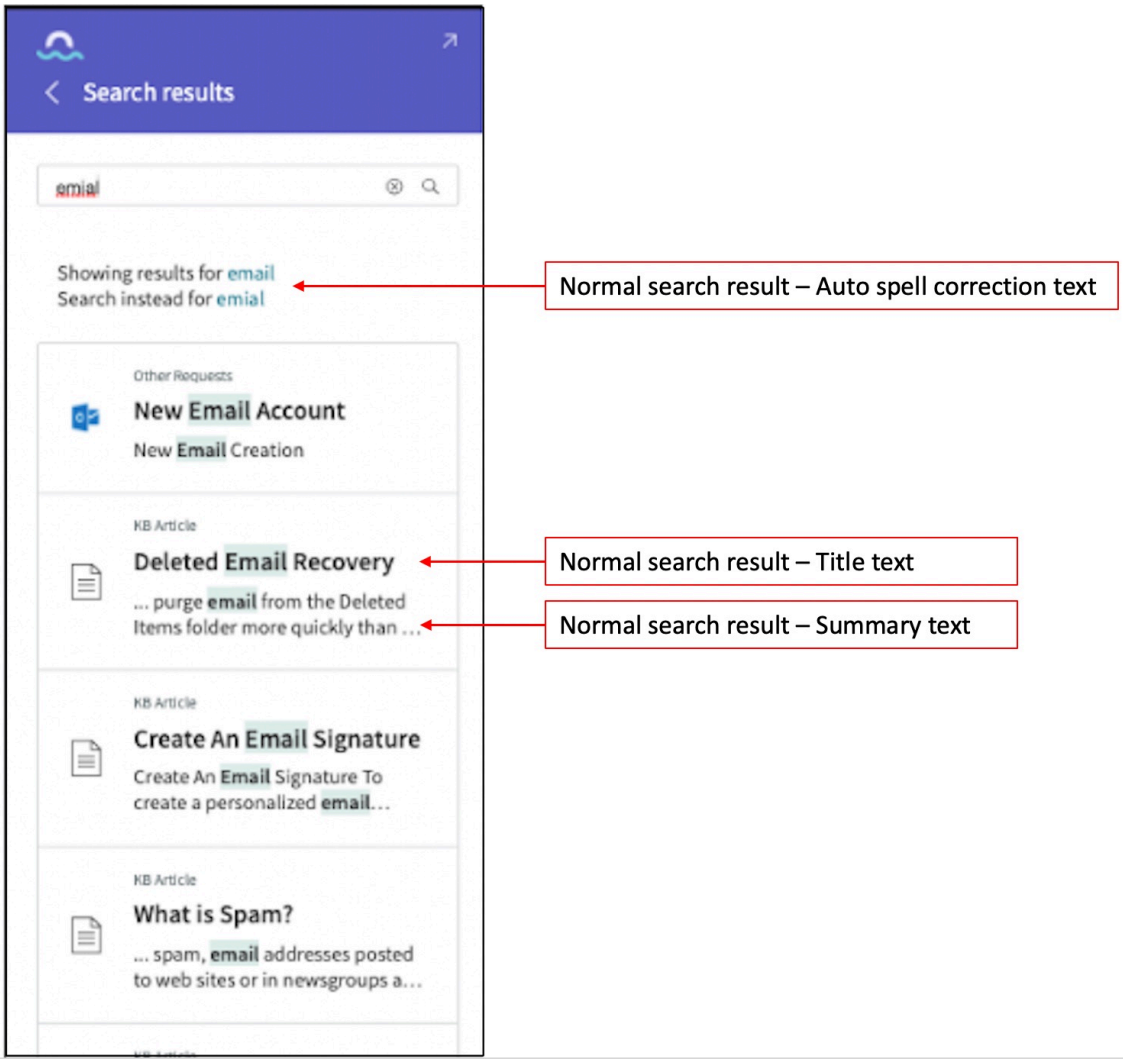
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エンゲージメントメッセンジャー の検索タイプとデフォルト構成 (続く)

検索タイプ	デフォルト構成
	注: • ナレッジベースのこの設定は *em_kb_search_template* テンプレートスクリプトにあります。 • カタログのこの設定は *em_catalog_search_template* テンプレートスクリプトにあります。 デフォルトの自動スペル修正テキストのフォントサイズは中です。 注: デフォルトの構成は、ファセット検索ウィジェットで設定します。
ナレッジベースとカタログの Genius 検索	デフォルトの Genius 検索結果のフォントサイズ設定は次のとおりです。 • 識別子は小 • 見出しは大 • サマリーは中 注: • ナレッジベースのこの設定は *em_qa_genius_results_template* テンプレートスクリプトにあります。 • カタログのこの設定は *em_catalog_genius_results_template* テンプレートスクリプトにあります。

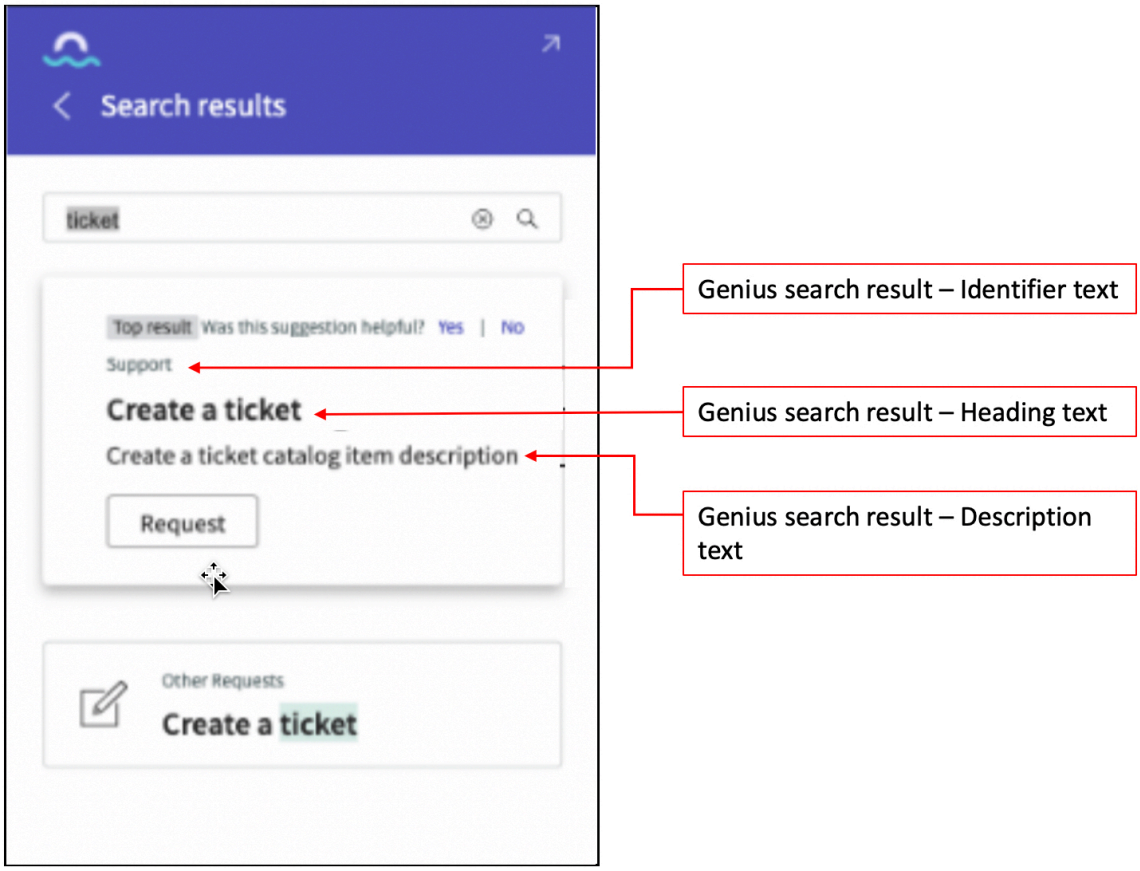
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エンゲージメントメッセンジャー での通常の検索結果テキストの外観



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エンゲージメントメッセンジャー での **Genius** 検索結果テキストの外観



チャット機能のデフォルトのチャットモードの変更

チャット機能のデフォルトのチャットモードとして、チャットウィンドウで非同期チャットを設定するか、メッセージングで同期モードを設定します。

始める前に

必要なロール：sn_csm_ec.ec_admin

手順

1. [すべて] > **[Engagement Messenger]** > [モジュール]に移動します。
2. [エンゲージメントメッセンジャー モジュール] ページの [モジュールの編集] 列で [編集] を選択します。
3. [エンゲージメントメッセンジャー モジュールを構成] ページで [機能] を選択します。
4. [機能の設定] ペインで [チャット] をオンにして、チャット機能を有効にします。
5. チャットフォームの [グローバルチャット設定 **(Global chat settings)**] セクションで、[チャットのデフォルトモードを変更] を選択します。
   [メッセージングチャネル] ページが新しいタブで開きます。
6. [タイプ] フィールドで、デフォルトのチャットモードを選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 同期チャットを有効にして、チャットウィンドウからリアルタイムで会話に参加するには、[チャット] を選択します。
- 非同期チャットを有効にして、同時にオンラインにならずにメッセージングを使用して長期にわたる会話に参加するには、[メッセージング] を選択します。

詳細については、「Web チャネルの非同期チャットを設定する (Configure asynchronous chat for the web channel)」を参照してください。

7. [更新] を選択します。

未読チャットメッセージのメール通知の構成

チャットの会話で指定された期間にわたってユーザーがアクティブではない場合に、すべての未読メッセージを含むサマリーメールを送信します。

始める前に
必要なロール：sn_csm_ec.ec_admin

このタスクについて
認証されたユーザーまたはライブエージェントによって検証されたユーザーにサマリーメールを送信できます。

手順

1. [すべて] > **[Engagement Messenger]** > [モジュール]に移動します。
2. [エンゲージメントメッセンジャー モジュール] ページの [モジュールの編集] 列で [編集] を選択します。
3. [エンゲージメントメッセンジャー モジュールを構成] ページで [機能] を選択します。
4. [機能の設定] ペインで [チャット] をオンにして、チャット機能を有効にします。
5. チャットフォームの [グローバルチャット設定 **(Global chat settings)]** で、 [未読メッセージのメール通知 **(Email notifications for unread messages)]** を選択します。
[欠落したアクティビティメール] ページが新しいタブで開きます。
6. [欠落したアクティビティメール] オプションをオンにして、チャットメール通知の送信を有効にします。
7. [オフラインしきい値] ドロップダウンリストで、メール通知を送信する条件となるユーザーが非アクティブな期間を設定します。
   - 15 分 (デフォルト)
   - 2 時間
   - 8 時間
   - カスタム
8. [保存] を選択します。

タスクの結果
指定された時間間隔で、見逃したチャットメッセージのメール通知が自動的に送信されます。

サードパーティアプリケーションの **Cookie** がブロックされている場合に **Web** サイトで エンゲージメントメッセンジャー を有効にする

ServiceNow インスタンスのカスタム URL を構成して、クロスオリジン iFrame とサードパーティの Cookie がブロックされている場合に、Web ブラウザーが エンゲージメントメッセンジャー をブロックしないようにします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
カスタム URL (com.snc.customurl) プラグイン (com.snc.customurl) を有効にする必要があります。詳細については、「カスタム URL のアクティブ化」を参照してください。

必要なロール：admin

このタスクについて
Safari や Chrome などのブラウザーの最新バージョンでは、ブラウザーセキュリティ機能が強化されています。デフォルトでは、ブラウザーセキュリティ機能はサードパーティ Cookie をブロックします。これにより、Web サイトでのサードパーティアプリケーションのロードを防止できます。カスタム URL を使用しないと、Messenger が親 Web サイトに組み込まれている場合に、ブラウザーは Messenger をサードパーティアプリケーションとして扱います。Messenger がブラウザーによってブロックされないようにするには、ServiceNow インスタンスのカスタム URL を設定して、Messenger ドメインを Web サイトのドメインと一致させる必要があります。カスタム URL を使用すると、ブラウザーは Messenger をサードパーティアプリケーションではなくファーストパーティアプリケーションとして扱います。Web ブラウザーのセキュリティ制限によって Messanger がブロックされる理由は次のとおりです。

- iFrame で使用される URL のドメインが Web サイト自体のドメインと一致しない場合、Web ブラウザーはクロスオリジン iFrame をブロックします。

  注: エンゲージメントメッセンジャー は iFrame を使用して、サードパーティの Web サイトで Messenger のインターフェイスをロードします。

- Web ブラウザーは Messenger の Cookie をサードパーティの Cookie として扱い、それらをブロックします。

  注: エンゲージメントメッセンジャー は Cookie を使用して、認証、推奨事項、プロアクティブヘルプなどの機能を有効にします。

注: カスタム URL は、主にドメイン URL と一致する ServiceNow インスタンス、ポータル、および EM モジュールのブランド化された URL を取得するように構成されます。

エンゲージメントメッセンジャー が埋め込まれている Web サイトドメインの DNS レコードに CNAME レコードを追加し、それを ServiceNow インスタンス URL として設定する必要があります。たとえば、`acme.com` のネームサーバーで、次のようにエントリを作成します。

```
support.acme.com 300 IN CNAME acme.servicenow.com
```

ここで、`acme.service-now.com` は ServiceNow インスタンスであり、`acme.com` は エンゲージメントメッセンジャー が統合されている Web サイトです。

手順

1. [すべて] > [カスタム **URL]** > [カスタム **URL]**に移動します。
2. [新規] を選択します。
3. [カスタム URL] フォームの [ドメイン名] フィールドに、ServiceNow インスタンス URL として設定した CNAME レコード (カスタム URL) を入力します。
4. [作成] を選択します。

   注: 新しいカスタム URL のアクティブ化には約 6 時間かかります。

5. オプション: カスタム URL をアクティブにした後、[カスタム URL] フォームで [インスタンス **URL** を設定 **(Set instance URL)]** チェックボックスをオンにして、カスタム URL をインスタンス URL として有効にします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

6. テキストエディターで、エンゲージメントメッセンジャー を統合する Web サイトの Web ページの HTML ファイルを開きます。
7. コードで、既存の Web サイト URL をカスタム URL に置き換えます。
8. ファイルを保存します。

タスクの結果
エンゲージメントメッセンジャー が、サードパーティ Web サイトにロードされます。

Example:
次のコードには、カスタム URL として `support.acme.com` を含むサンプル URL が含まれています。

コード内のカスタム **URL**

```
<script src="https://support.acme.com/scripts/sn_csm_ec.js?v=4.0.1"></script>
<script>
SN_CSM_EC.init({
      moduleID: 'https://support.acme.com/#<module_id>,
      loadFeature: chatFeatureContext()
});
</script>
```

関連情報
- カスタム URL をインスタンス URL として設定
- インスタンスへのカスタム URL の関連付け
- カスタム URL のエラーと修正

エンゲージメントメッセンジャー 起動 **URL** の最新バージョンへの更新

Web サイトに エンゲージメントメッセンジャー を埋め込むか、エンゲージメントメッセンジャー で機能を自動的に起動するために使用されるコードの エンゲージメントメッセンジャー のバージョンを更新します。

始める前に
必要なロール：Web サイトアドミニストレーター

手順
1. エンゲージメントメッセンジャー を統合する Web サイトの Web ページの HTML ファイルを開きます。
2. 既存のバージョン番号を `v=3.1` に変更します。

   例：

```
<script src="https://example.service-now.com/scripts/sn_csm_ec.js?v=3.1"></script>
<script>
SN_CSM_EC.init({
       moduleID: "https://example.service-now.com/#aeff0547dd393010f87734cef087e2ba",
       loadFeature: SN_CSM_EC.loadEMFeature()
});
</script>
```

3. ファイルを保存します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エンゲージメントメッセンジャーのプロパティ

エンゲージメントメッセンジャー モジュールのシステムプロパティを設定して、仮想エージェントチャット、マルチプロバイダー SSO を有効にし、ユーザーセッションのタイムアウト値を構成できます。

エンゲージメントメッセンジャーでインストールされるプロパティ

エンゲージメントメッセンジャー モジュールを構成した後、メッセンジャーモジュールの構成に基づいて次のシステムプロパティを設定します。

ヒント: ナビゲーションフィルターに「`sys_properties.list`」と入力して、すべてのシステムプロパティのリストを表示し、更新するプロパティを検索します。

Engagement Messenger モジュールのプロパティと説明

プロパティ	説明
com.glide.cs.embed.csp_frame_ancestors	Glide 仮想エージェントプラグイン (com.glide.cs.chatbot) を有効にした後、*com.glide.cs.embed.csp_frame_ancestors* システムプロパティを使用して、エンゲージメントメッセンジャー をホストする Web サイトのフレーム祖先ポリシーの構成を有効にする必要があります。 *com.glide.cs.embed.csp_frame_ancestors* システムプロパティの値 'self' <`Web サイトの URL`> を設定します例：'self' `https://www.example.com` • タイプ：文字列 • 値：self • 場所：システムプロパティ
glide.authenticate.multisso.enabled	複数のプロバイダー SSO を有効にするには、*glide.authenticate.multisso.enabled* システムプロパティを true に設定します。 • タイプ：true | false • 値：self • 場所：システムプロパティ 注: カスタマーサービスポータルのゲストユーザーエクスペリエンスのみを有効にする場合は、この構成を無視することができます。
ユーザーセッションのタイムアウト*glide.ui.session_timeout*	*glide.ui.session_timeout* システムプロパティのユーザーセッションタイムアウト値を Web サイトのタイムアウト以上の値に設定します。 • タイプ：整数 • 値：30 • 場所：システムプロパティ

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Engagement Messenger モジュールのプロパティと説明 (続く)

プロパティ	説明
	注: カスタマーサービスポータルのゲストユーザーエクスペリエンスのみを有効にする場合は、この構成を無視することができます。
sn_customerservice.emails.customportal	サードパーティのカスタマーサポートポータルの URL を設定します。顧客が送信した正確な要求レコードにリダイレクトする URL を、顧客が受け取る通知メールに記載するためです。 このような通知メールは、ケースの送信、サービスの要求、フィールド技術者の要求、Walk-up 予約などの場合に送信されます。 • タイプ：文字列 • 値：なし • 場所：システムプロパティ たとえば、カスタマーサポートポータルが `https://www.example.com/support` の場合、プロパティ値を `https://www.example.com/support` に設定します。
sn_csm_ec.proactive_inactivity_time	エンゲージメントメッセンジャーでプロアクティブヘルプをトリガーするための非アクティブ期間 (秒) を設定します。 • タイプ：整数 • 値：2 • 場所：システムプロパティ
glide.knowman.serviceportal.use_numbered_url	このプロパティには、サービスポータルレコード sys_ids のカンマ区切りリストが含まれています。このプロパティで指定されたポータルレコードの記事リンクは、sys_kb_id ではなく sysparm_number URL パラメーターを使って表示されます • タイプ：文字列 • 値：なし • 場所：システムプロパティ

エンゲージメントメッセンジャー の機能構成のカスタマイズ

顧客のニーズに合わせてデフォルト設定を変更できるように、エンゲージメントメッセンジャー の機能構成をカスタマイズします。

始める前に

必要なロール：sn_csm_ec.ec_admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクを完了して エンゲージメントメッセンジャーの構成 を実行します。

このタスクについて

エンゲージメントメッセンジャー の機能が顧客にどのように表示されるか、表示の配置、および動作を構成します。

ガイド付き構成の [機能] セクションを使用して、Messenger の構成をカスタマイズします。サードパーティ Web サイトで エンゲージメントメッセンジャー がどのように表示されるかをライブプレビューで確認します。アカデミーのビデオ をご覧になり、エンゲージメントメッセンジャー の全体的な機能を理解することもできます。

手順

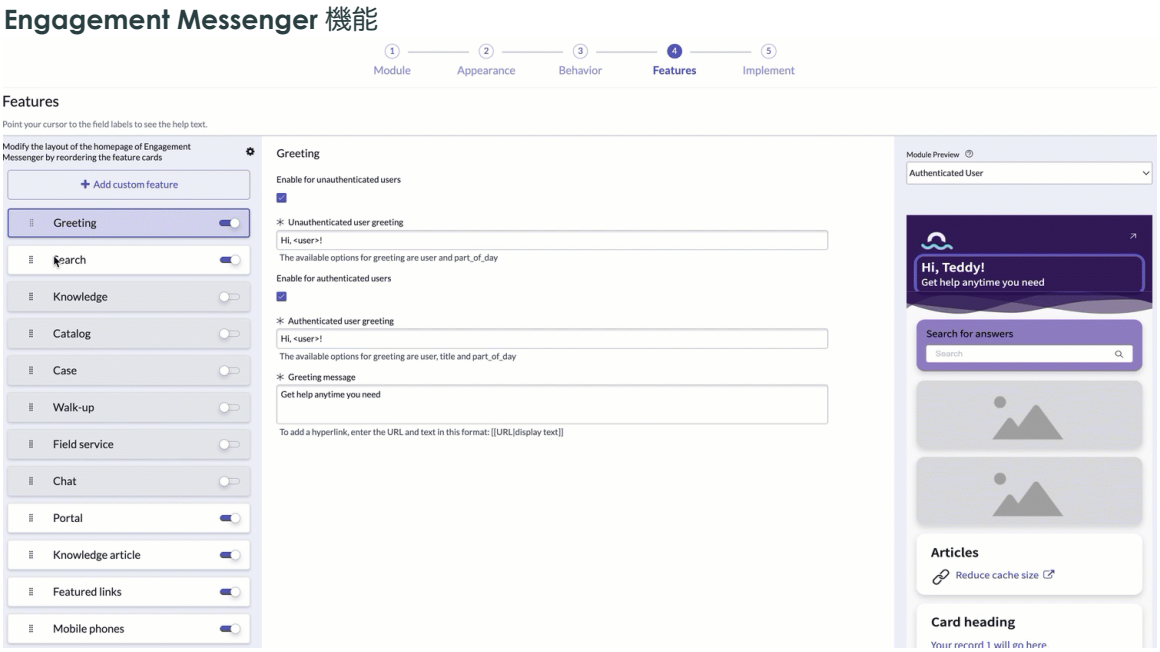
1. [すべて] > **[Engagement Messenger]** > [モジュール]に移動します。
2. 構成するメッセンジャーモジュールの [モジュールの編集] 列で、[編集] をクリックします。
   ガイド付き構成ビューが表示されます。
3. ガイド付き構成の [機能] セクションで、機能カードのトグル ( ) を使用して機能を有効または無効にします。
4. 次のいずれかの機能を開き、値を変更します。
   - 挨拶：「挨拶機能の構成」を参照してください。
   - ナレッジ：「ナレッジ機能の構成」を参照してください。
   - 検索：「検索機能の構成」を参照してください。
   - ケース：「ケース管理機能の構成」 を参照してください。
   - カタログ：「カタログ機能の構成」を参照してください。
   - フィールドサービス：「フィールドサービス機能の構成」を参照してください。
   - ウォークアップ：「Walk-up 機能の構成」を参照してください。
   - エージェントとチャット：「[チャット機能の構成] フォームのフィールド」を参照してください。

     注: Xanadu リリース以降、送信されたナレッジ記事、カタログアイテム、およびケースのリンクを エンゲージメントメッセンジャー 内で開くことができます。メッセンジャーでリンクを開く方法を設定できます。詳細については、「スマートリンク設定を作成する 」を参照してください。

   - 構成可能カード：「構成可能なカード機能の構成」を参照してください。
   - コールバック：「[コールバック機能の構成 (Callback feature configuration)] フォーム」を参照してください。
5. オプション: 構成可能カードを使用して [機能] セクションに機能を追加することもできます。
   a. [カスタム機能を追加] をクリックします。
   b. 機能名を入力し、機能タイプを選択します。
   c. [追加] をクリックします。
   詳細については、「構成可能なカード機能の構成」を参照してください。
6. [更新] をクリックします。
7. オプション: 機能カードを並べ替えることで、機能の表示順序を変更します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

モジュールのライブプレビューで、エンゲージメントメッセンジャー の変更したホームページのレイアウトを確認できます。



次のタスク
エンゲージメントメッセンジャー の ID プロバイダー (IdP) の作成。

エンゲージメントメッセンジャー での非認証ユーザーの **AI** 検索の有効化

エンゲージメントメッセンジャー で AI Search エクスペリエンスを有効にして、非認証ユーザーが最も関連性の高い検索結果セットを表示できるようにします。

始める前に
非認証ユーザーの AI 検索を有効にする前に、エンゲージメントメッセンジャー の AI 検索を構成する必要があります。詳細については、「検索機能の構成」を参照してください。

必要なロール：admin

このタスクについて
アドミニストレーターは、エンゲージメントメッセンジャー で EC AI ホームページ検索ウィジェット、先行入力検索ウィジェット、および AI 検索アシストウィジェットを有効にして、非認証ユーザーの AI 検索機能を有効にする必要があります。

手順
1. [サービスポータル] > [ウィジェット] に移動します。
2. **[EC AI** ホームページ検索] ウィジェットを検索して開きます。
3. [公開] チェック ボックスをオンにします。
4. [更新] を選択します。

次のタスク
先行入力検索ウィジェットと AI 検索アシストウィジェットを有効にします。詳細については、「カスタマーサービスポータルと消費者サービスポータルで非認証ユーザーの AI 検索を有効にする」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エンゲージメントメッセンジャー のデフォルトの動作の構成

エンゲージメントメッセンジャー のデフォルトの動作を構成して、[通知]、 [推奨事項]、および [プロアクティブ] のデフォルト設定を行います。

始める前に

エンゲージメントメッセンジャーの構成。

エンゲージメントメッセンジャー の埋め込みコードを使用した、Web ページでの積極的推奨の統合。

必要なロール：sn_csm_ec.ec_admin

手順

1. [すべて] > **[Engagement Messenger]** > [モジュール]に移動します。
2. Web サイトにインストールする エンゲージメントメッセンジャー モジュールを選択します。
3. [モジュールの編集] 列で、[編集] を選択します。
4. [Engagement Messenger モジュールを構成] で、[動作] タブを選択します。
5. [動作] タブで、[推奨事項] および [プロアクティブ] の設定を構成して エンゲージメントメッセンジャー の機能を定義します。
   詳細については、「エンゲージメントメッセンジャー の積極的推奨の構成」を参照してください。

   > **注:** 通知の動作をカスタマイズする方法については、「エンゲージメントメッセンジャーの構成」を参照してください。

6. [保存] を選択します。

エンゲージメントメッセンジャー の積極的推奨の構成

積極的推奨機能を使用すると、コンテキストベースの提案をリアルタイムで表示し、エンゲージメントメッセンジャー での推奨事項のエクスペリエンスを構成できます。

> **注:** 積極的推奨を Web ページに統合するには、エンゲージメントメッセンジャー の埋め込みコードで推奨事項を有効にする必要があります。

推奨事項設定の構成フォーム

フィールド	説明
推奨事項を有効にする	推奨事項を表示または非表示にするオプション。
タイトルテキスト	メッセンジャーの推奨事項画面のタイトル。
サブタイトルテキスト	推奨事項画面の上部に表示される推奨事項に関する役立つテキスト。
検索バーを表示する	提供された推奨事項に加えて、コンテンツを検索できる検索バーを [推奨事項] ページに表示するオプション。
推奨事項の最大数	推奨事項画面に表示する推奨事項の最大数。
追加の推奨事項のリンクテキスト	ユーザーが追加の推奨事項を表示できるようにするリンクのテキスト。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

推奨事項設定の構成フォーム (続く)

フィールド	説明
Engagement Messenger のリンクテキスト	エンゲージメントメッセンジャー ホームページに移動できるようにする、メッセンジャーのフッターに表示されるテキスト。`[[display text]]` 形式を使用して、クリック可能なリンクをメッセンジャーに追加します。
• AI 検索 が推奨事項を返さない場合は、エンゲージメントメッセンジャー ホームページが表示されます。 • ユーザーが推奨事項を利用できるようにするには、AI 検索 を有効にする必要があります。	

積極的な設定の構成フォーム

フィールド	説明
タイプ	非アクティブ状態が 30 秒続いた後にメッセンジャーで提案を積極的に表示する表示タイプ。積極的な動作を無効にするには、[なし] を選択します。
アニメーションのタイプを選択してください。	ユーザーが非アクティブのときにアクティブになるランチャーアイコンのアニメーションのタイプ。 • リップル（波のような） • バウンス
アイコンの上にツールヒントを表示	ランチャーアイコンの上にツールヒントメッセージを表示するオプション。
ツールヒントのテキスト	ツールヒントに表示されるメッセージ。
検索を提供	
タイトルテキスト	プロアクティブヘルプタイプとして [検索を提供] が選択されている場合に表示されるウィジェットのタイトル。
サブタイトルテキスト	ウィジェット本体に表示され、タイトルテキストの下に表示されるウィジェットの説明。
プレースホルダーテキスト	検索ボックスに表示されるプレースホルダーテキスト。
チャットを提供	
タイトルテキスト	メッセンジャーのウィジェットのタイトル。
サブタイトルテキスト	メッセンジャーのウィジェットの説明。
チャットボタンラベル	ユーザーが会話を開始するために表示されるボタンのラベル。
構成した推奨事項を提示	

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

積極的な設定の構成フォーム (続く)

フィールド	説明
[構成した推奨事項を提示] オプションを選択して、[推奨事項] セクションの構成に従ってナレッジ記事とカタログアイテムの推奨事項を積極的に表示します。	
注: [検索を提供 (Offer search)] と [構成した推奨事項を提示 (Offer the recommendation you configured)] オプションでは、AI 検索 を有効にする必要があります。	

エンゲージメントメッセンジャー の埋め込みコードを使用した、Web ページでの積極的推奨の統合

エンゲージメントメッセンジャー の埋め込みコードを変更して推奨事項を有効にし、AI 検索 に基づく推奨事項の検索クエリを渡します。

始める前に

- Web アプリケーションへのエンゲージメントメッセンジャー の埋め込み。
- エンゲージメントメッセンジャー モジュールの有効化。
- 必要なロール：sn_csm_ec.ec_admin

手順

1. [すべて] > **[Engagement Messenger]** > [モジュール]に移動します。
2. Web サイトにインストールする エンゲージメントメッセンジャー モジュールを選択します。
3. [モジュールの編集] 列で、[編集] をクリックします。
4. [Engagement Messenger モジュールを構成] で [実装] タブを選択します。
5. テキストエディターで、エンゲージメントメッセンジャー を統合する Web サイトの Web ページの HTML ファイルを開きます。
6. [実装] タブで、[埋め込みコード] セクションからコードをコピーします。
7. 本文終了タグの前にコピーしたコードをテキストファイルに貼り付けます。
8. 埋め込みコードにパラメーター `enableRecommendations: true` を追加して、Messenger の特定のページの推奨事項を有効にします。

   エンゲージメントメッセンジャー を統合する Web サイトでは、ユーザーがメッセンジャーで検索用語を入力すると、デフォルトで Web サイトの URL スラグ (URL の最後の部分) が検索クエリと見なされます。メッセンジャー検索バーに入力された検索クエリの URL スラグ条件は次のとおりです。

   - URL の末尾に単一のフォワードスラッシュがある場合、検索用語は選択されません。たとえば、`https://example.service-now.com/` です。
   - URL の末尾で用語がフォワードスラッシュで囲まれている場合、囲まれたテキストは検索用語と見なされます。たとえば、URL「`https://example.service-now.com/product-xyz/`」では、「product xyz」が検索用語と見なされます。
   - 単一のフォワードスラッシュの後にテキストが続く場合、そのテキストは検索用語と見なされます。たとえば、URL「`https://example.service-now.com/search_string`」では、「search string」が検索用語と見なされます。

   URL スラグは、次のように検索クエリを推定するために使用されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- すべての特殊文字はスペースに置き換えられます。たとえば、URL「`https://example.service-now.com/product-xyz`」では、検索用語は「product xyz」です。
- ファイル拡張子は無視されます。たとえば、URL「`https://example.service-now/product.html`」では、検索用語は「product」です。

9. モジュールレベルで推奨事項を有効にします。
   a. [すべて] > **[Engagement Messenger]** > [モジュール]に移動します。
   b. エンゲージメントメッセンジャー モジュールを選択します。
   c. [編集] をクリックします。
   d. [Engagement Messenger モジュールを構成] で、[動作] タブを選択します。
   e. [推奨事項を有効にする] 切り替えスイッチを有効にします。
10. オプション: パラメーター `getAISRecommendationsContext` の値として関数コールバックを渡すことで、AI 検索 に検索クエリパラメーターを渡すためのカスタムロジックを追加します。
次の例は、検索コンテキストクエリを渡すためのカスタムロジックを使用して積極的推奨を生成するように変更されたコードを示しています。

```
‹script
 src="https://example.service-now.com/scripts/sn_csm_ec.js"></script>
  ‹script>
  SN_CSM_EC.init({
              moduleID:"https://instancename.service-now.com/<sys_id>",
               loadFeature: SN CSM EC. loadEMFeature(),
               enableRecommendations: true,
               getAISRecommendationsContext: function getSearchQuery(){
               //Insert your code here to fetch the search query string
 return product xyz
}

  };
  </script>
```

11. HTML ファイルを保存して公開します。

タスクの結果

エンゲージメントメッセンジャー は、サードパーティの Web サイトによって提供されるコンテキストに基づいて推奨事項を表示します。

Example:

次の例は、デフォルトコンテキストのデフォルトの積極的推奨を生成するように変更されたコードを示しています。

```
‹script
 src="https://example.service-now.com/scripts/sn_csm_ec.js"></script>
  ‹script>
  SN_CSM_EC.init({
              moduleID:"https://instancename.service-now.com/<sys_id>",
               loadFeature: SN CSM EC. loadEMFeature(),
               enableRecommendations: true
              }

  };
  </script>
```

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エンゲージメントメッセンジャー の ID プロバイダー (IdP) の作成

顧客の認証を有効にすることができるように、エンゲージメントメッセンジャー の IdP を作成します。OpenID Connect (OIDC) またはセキュリティアサーションマークアップ言語 (SAML) 認証タイプのいずれかの IdP を作成できます。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

以前に IdP を構成した場合は、このタスクを無視して、既存の IdP を再利用できます。

注: インスタンスで複数の IdP を構成しており、エンゲージメントメッセンジャー モジュール用に特定の IdP を選択する場合は、次の手順を実行します。

- サードパーティアプリケーションの Cookie がブロックされている場合に Web サイトで エンゲージメントメッセンジャー を有効にする
- ID プロバイダーを含むカスタム URL
- インスタンスに複数の IdP がある場合：
  - OIDC 認証タイプの場合、生成される ID トークンには、認証が必要な IdP レコードのクライアント ID が含まれている必要があります。
  - SAML 認証タイプの場合は、特定の IDP レコードを自動リダイレクト IdP として設定します。

  注: 詳細については、「エンゲージメントメッセンジャーの自動ログインとログアウトの設定 (Setting up auto login and logout for Engagement Messenger)」を参照してください。

手順

1. [すべて] > **[Engagement Messenger]** > [管理] > **[ID** プロバイダー]に移動します。
2. [新規] を選択します。
3. **[OpenID Connect]** または **[SAML]** のいずれかを選択します。
   - **[OpenID** コネクト] を選択した場合は、「シングルサインオン (SSO) 用の OpenID コネクト (OIDC) 構成の作成」の手順に従います。
   - **[SAML]** を選択した場合は、「Create and update identity providers (ID プロバイダーの作成および更新)」のステップ 3 の手順に従います。

次のタスク

- 顧客が エンゲージメントメッセンジャー モジュールの展開先の Web サイトにサインインするときは、Messenger 内でも認証される必要があります。ユーザー認証は、Web サイトへの顧客のログインを認証したのと同じ IdP を使用して行われます。

  Web サイトの顧客は、ServiceNow インスタンスの OIDC または SAML 認証プロバイダーに追加されていることも検証する必要があります。

- エンゲージメントメッセンジャー と Web サイト間のクロスドメイン要求を有効にします。詳細については、「エンゲージメントメッセンジャー の CORS ルールの構成」を参照してください。

関連情報

ServiceNow インスタンスで OIDC プロバイダーを設定する方法

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エンゲージメントメッセンジャー の CORS ルールの構成

クロスオリジンリソース共有 (CORS) ルールを構成して、エンゲージメントメッセンジャー と Messenger を展開する Web サイト間のクロスドメイン要求を有効にします。

始める前に

必要なロール：admin

次のいずれかの作業を完了します。

- エンゲージメントメッセンジャーの構成。
- エンゲージメントメッセンジャー の ID プロバイダー (IdP) の作成。

このタスクについて

エンゲージメントメッセンジャー API と Web サイト URL を使用して、CORS ルールを作成します。

手順

1. [すべて] > **[Engagement Messenger]** > [管理] > **[CORS** ルール]に移動します。
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

CORS ルールフォーム

フィールド	説明
名前	CORS ルールの一意の名前。
アプリケーション	このレコードのアプリケーション スコープ。
REST API	この CORS ルールが適用される エンゲージメントメッセンジャー REST API。 このフィールドを **Engagement Center API [sn_csm_ec/engagement_center_api]** に設定します。
ドメイン	この REST API に要求を送信するドメイン。このフィールド値を、Messenger を展開する Web サイトの URL に設定します。 例：**https://www.example.com**.
最大経過時間	クライアント セッションをキャッシュする秒数 最初の CORS 要求の後、この時間内に出された同じクライアントからの追加の要求には、プリフライトメッセージは必要ありません。 値を指定しない場合、デフォルト値の 0 は、すべての要求にプリフライトメッセージが必要であることを示します。
HTTP メソッド	許可された HTTP メソッド。GET および POST メソッドを有効にします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
HTTP ヘッダー	応答で送信する HTTP ヘッダーのカンマ区切りリスト。このフィールドは空のままでかまいません。

4. [送信] をクリックします。

次のタスク
エンゲージメントメッセンジャー の HTTP 応答ヘッダーの作成。

エンゲージメントメッセンジャー の **HTTP** 応答ヘッダーの作成

エンゲージメントメッセンジャー モジュールの HTTP 応答ヘッダーの名前と値のペアを構成します。応答ヘッダーを構成して渡す機能により、クライアント (通常はブラウザー) によるページコンテンツの特別な処理が可能になります。

始める前に
- エンゲージメントメッセンジャーの構成。
- エンゲージメントメッセンジャー の ID プロバイダー (IdP) の作成。
- エンゲージメントメッセンジャー の CORS ルールの構成。
- 必要なロール：admin

このタスクについて
エンゲージメントメッセンジャー API と Web サイト URL を使用して、CORS ルールを作成します。

手順
1. [すべて] > **[Engagement Messenger]** > [管理] > **[HTTP** 応答ヘッダー]に移動します。
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

HTTP 応答ヘッダーフォーム

フィールド	説明
アクティブ	この HTTP 応答ヘッダー構成がアクティブであることを示すためのオプション。
アプリケーション	このレコードのアプリケーション スコープ
適用先	HTTP 応答ヘッダー構成が適用されるレコードのタイプ。 この HTTP 応答ヘッダー構成が [タイプ] および [レコード] フィールドで選択した特定のタイプとレコードに対するものであることを示すには、[特定のタイプ] を選択します。
タイプ	HTTP 応答ヘッダー構成が適用されるレコードのタイプ。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	レコードが サービスポータル に関連付けられていることを示すには、[サービスポータル] を選択します。
レコード	HTTP 応答ヘッダー構成が適用される エンゲージメントメッセンジャー モジュールレコード。 レコードを選択します。 **a.** 検索アイコン ( ) をクリックして、[ドキュメントを選択] ポップアップフォームにアクセスします。 **b.** [テーブル名] フィールドで、値が [サービスポータル] に設定されていることを確認します。 **c.** [ドキュメント] フィールドで、検索アイコン ( ) をクリックします。 **d.** サービスポータルレコードリストから、構成した Messenger モジュールを選択します。 **e.** [**OK**] をクリックします。
名前	HTTP 応答ヘッダーの名前と値のペアの名前。 このフィールド値を **Content-Security-Policy** に設定します。
値	HTTP 応答ヘッダーの名前と値のペアの値。 このフィールド値 **frame-ancestors 'self' <Web サイトの URL を入力>** に設定します。 例：**frame-ancestors 'self' https://www.example.com**
説明	HTTP 応答ヘッダーの詳細な説明。

次のタスク

エンゲージメントメッセンジャー モジュールの有効化

。

関連情報

HTTP 応答ヘッダー

エンゲージメントメッセンジャー モジュールの有効化

構成した エンゲージメントメッセンジャー モジュールを有効化して、Web サイトに埋め込むことができるようにします。

始める前に

必要なロール：sn_csm_ec.ec_admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のタスクを実行します。

- エンゲージメントメッセンジャーの構成。
- エンゲージメントメッセンジャー の ID プロバイダー (IdP) の作成。
- エンゲージメントメッセンジャー の CORS ルールの構成。
- エンゲージメントメッセンジャー の HTTP 応答ヘッダーの作成。

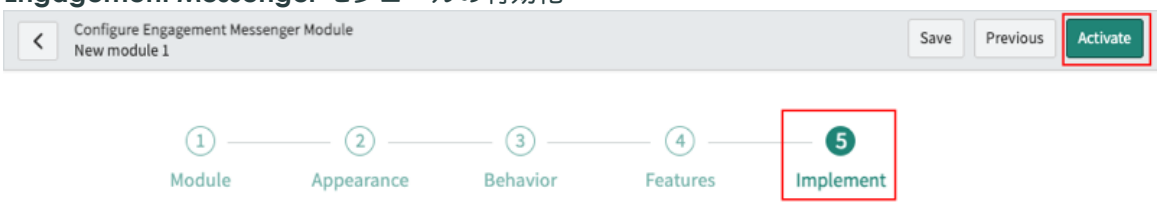
このタスクについて

Messenger モジュールをが 有効化されていない限り、顧客がサードパーティ Web サイト内から利用することはできません。

手順

1. [すべて] > **[Engagement Messenger]** > [モジュール]に移動します。
2. 有効化する Messenger モジュールの [モジュールの編集] 列で [編集] をクリックします。
   ガイド付き構成ビューが表示されます。
3. [実装] ステップを選択します。
4. [有効化] を選択します。

Engagement Messenger モジュールの有効化



次のタスク

Web アプリケーションへのエンゲージメントメッセンジャー の埋め込み。

Web アプリケーションへのエンゲージメントメッセンジャー の埋め込み

Web サイトで構成した Messenger モジュールのソースコードを埋め込み、顧客が Web サイトでエンゲージメントメッセンジャー の使用を開始できるようにします。

始める前に

- エンゲージメントメッセンジャー モジュールの有効化。
- 必要なロール：sn_csm_ec.ec_admin

このタスクについて

有効化した Messenger モジュールのソースコードをコピーし、Messenger を展開する Web サイトの HTML ファイルに貼り付けます。

次に、構成された Messenger モジュールに対して選択した認証タイプに応じて、ID トークンを取得する機能のコードを記述し、Messenger でログインしているユーザーのセッションを開始および停止する必要がある場合があります。

手順

1. [すべて] > **[Engagement Messenger]** > [モジュール]に移動します。
2. Web サイトにインストールする Messenger モジュールの [モジュールの編集] 列で [編集] をクリックします。
   ガイド付き構成ビューが表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [実装] タブをクリックします。
4. [セキュリティ設定] セクションに変更を行った場合は、[保存] をクリックします。
   エンゲージメントメッセンジャー モジュールのコードが更新されます。
5. [埋め込みコード] セクションまで下にスクロールし、[コードをコピー] をクリックします。
6. Web サイトの HTML ファイルを開き、コピーされたコードを本文終了タグの前に貼り付けます。
7. OIDC ベースまたは SAMl ベースの認証を使用する Messenger モジュールの場合は、次の構成を完了してください。

認証タイプ	アクション
OIDC ベース	a. `GetTokenCallBack()` 関数のコードを記述します。 b. ユーザーが Web サイトにログインするたびに、`SN_CSM_EC onLogin()` 関数を呼び出します。 この関数により、認証されたユーザーは、Web サイトにログインするときに エンゲージメントメッセンジャー にシームレスにログインできます。 c. ユーザーが Web サイトからログアウトするたびに、`SN_CSM_EC.onLogout()` 関数を呼び出します。 この関数により、認証されたユーザーは、エンゲージメントメッセンジャー および Web サイトからシームレスにログアウトできます。
SAML ベース	a. ユーザーが Web サイトにログインするたびに、`SN_CSM_EC onLogin()` 関数を呼び出します。 この関数により、認証されたユーザーは、Web サイトにログインするときに エンゲージメントメッセンジャー にシームレスにログインできます。 b. ユーザーが Web サイトからログアウトするたびに、`SN_CSM_EC.onLogout()` 関数を呼び出します。 この関数により、認証されたユーザーは、エンゲージメントメッセンジャー および Web サイトからシームレスにログアウトできます。

注: OIDC および SAML ベースの認証のセットアップの詳細については、Now Support ナレッジベースの「Engagement Messenger の自動ログインとログアウトの設定 [KB1560205] (Setting up auto login and logout for Engagement Messenger [KB1560205])」記事を参照してください。

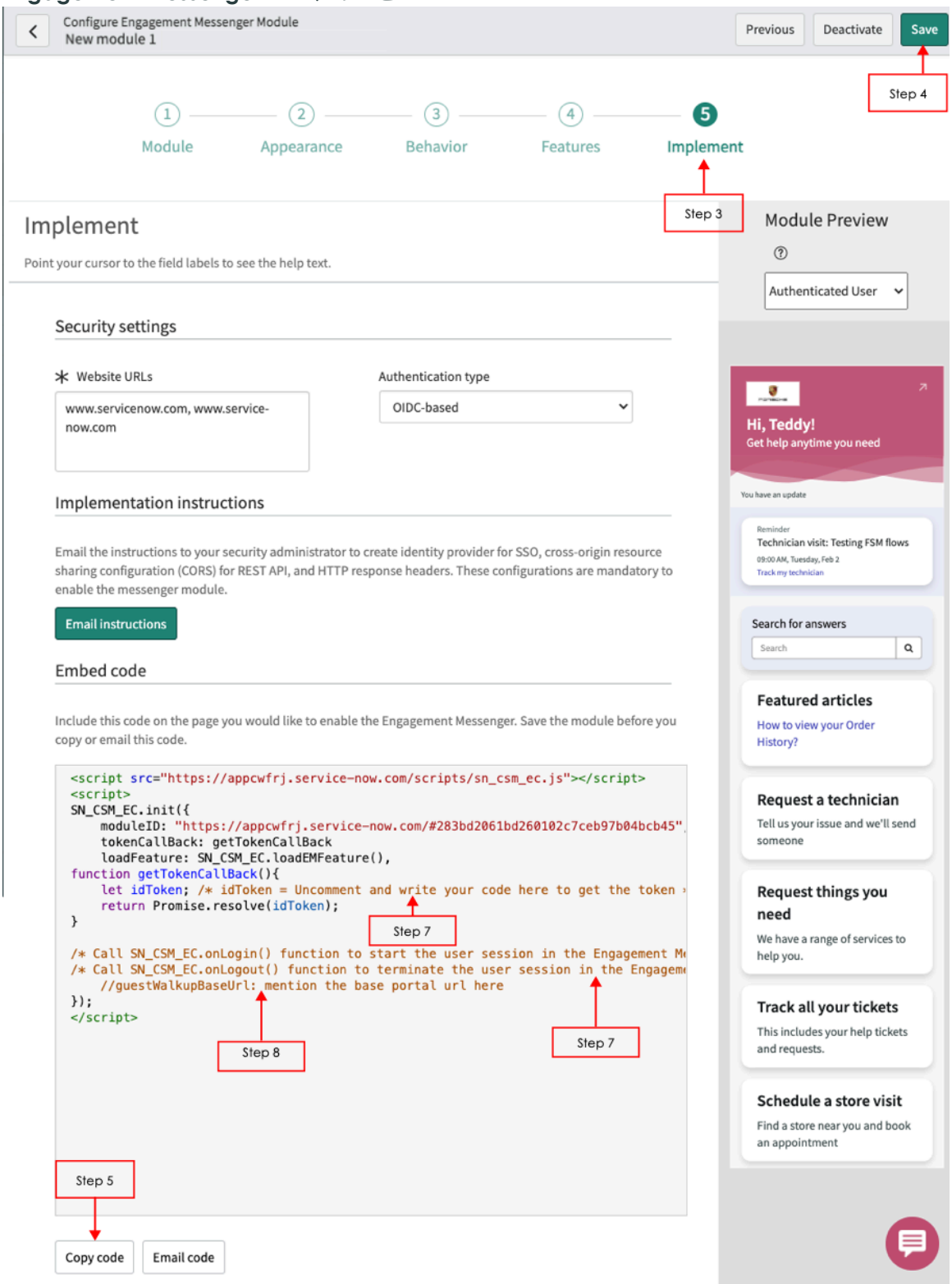
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

8. 非認証ユーザーのウォークアップ機能を有効にした場合は、*//guestWalkupBaseUrl* コード行のコメントを解除し、カスタマーサポートポータルのベース URL を入力して構成を完了します。

   たとえば、カスタマーサポートポータルが **https://www.example.com/support** の場合、コードを更新して **guestWalkupBaseUrl = https://www.example.com/support** にします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Engagement Messenger コードのコピー



9. オプション: 埋め込みコードを変更して エンゲージメントメッセンジャー が表示される優先言語を設定するには、次のいずれかを実行します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オプション	説明
`lang: {ISO ロケールコード}`	固定言語で エンゲージメントメッセンジャー をロードできるようにします。
`setLang : getEMLanguage`	エンゲージメントメッセンジャー が表示される言語を動的に切り替えることができます。`getEMLanguage` 値は、メッセンジャーの言語に使用できる任意の ISO ロケールコードを返すことができます。

`setLang : getEMLanguage` 関数は、両方のパラメーターが利用可能な場合に優先されます。ただし、ユーザーが [sys_user_preference] テーブルで優先言語を設定している場合、エンゲージメントメッセンジャー はその言語で表示されます。

注: Xanadu リリース以降、アップグレードした顧客は、埋め込みコードを変更して言語の切り替えを有効にすることもできます。

10. オプション: エンゲージメントメッセンジャー コードを追加した Web サイトを開き、ランチャーアイコンが利用可能であることを確認し、アイコンをクリックして、エンゲージメントメッセンジャー が起動されることを確認します。
11. オプション: 積極的推奨を Web ページに統合するには、エンゲージメントメッセンジャー の埋め込みコードを変更します。
エンゲージメントメッセンジャー を使用した Web ページへの積極的推奨の統合の詳細については、「エンゲージメントメッセンジャー の埋め込みコードを使用した、Web ページでの積極的推奨の統合」を参照してください。

次のタスク

エンゲージメントメッセンジャー コードを追加した Web サイトを開き、Messenger のランチャーアイコンが利用可能であることを確認します。アイコンをクリックして、エンゲージメントメッセンジャー を起動します。

Now Mobile SDK を使用して、ネイティブの iOS および Android アプリケーションに エンゲージメントメッセンジャー を組み込むこともできます。

- Now Mobile SDK を使用してネイティブ iOS アプリに Engagement Messenger を組み込む (Embed Engagement Messenger in a native iOS app using Now Mobile SDK) [KB1587276]
- Now Mobile SDK を使用してネイティブ Android アプリに Engagement Messenger を組み込む (Embed Engagement Messenger in a native android app using Now Mobile SDK) [KB1587611]

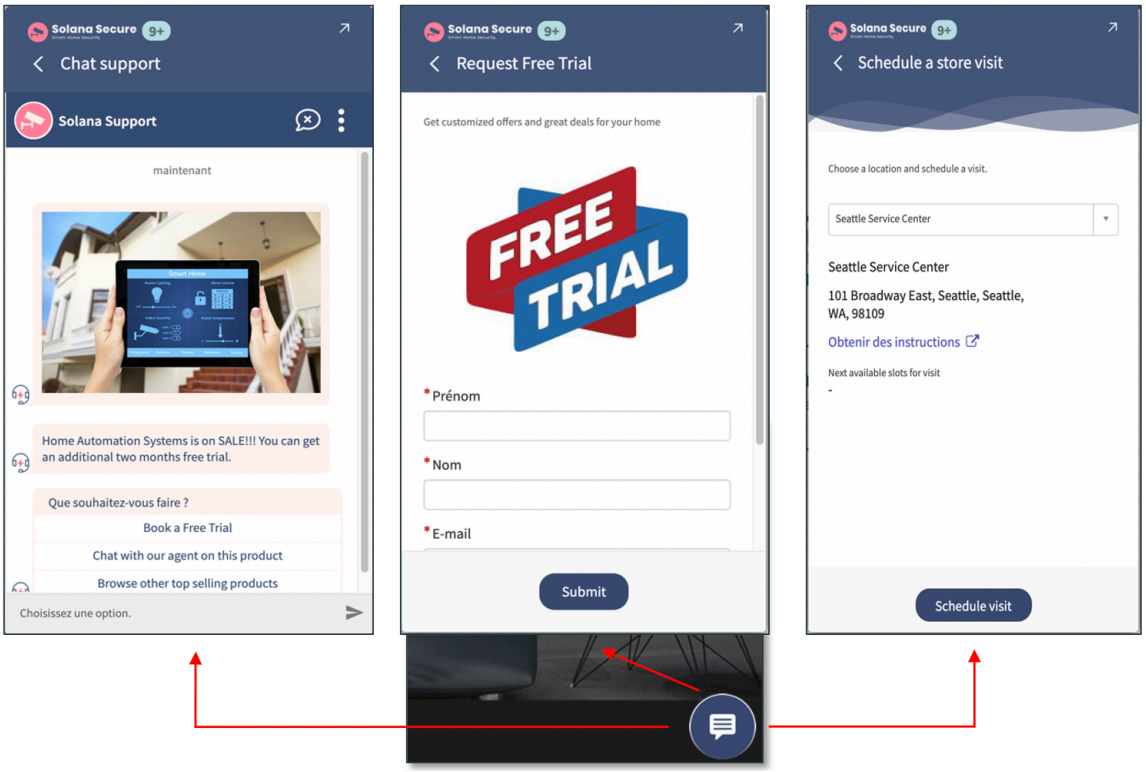
エンゲージメントメッセンジャー のディープリンク機能

カスタムコードまたはパラメーター化された URL を使用して、エンゲージメントメッセンジャー のデフォルトの起動画面としてワークフローを設定します。

ディープリンク機能を使用すると、メッセンジャーにアクセスするたびに指定した機能が起動されるように、エンゲージメントメッセンジャー のホームページをカスタマイズすることができます。この機能は、構造化された URL の変数を介して起動されるか、代替変数を含む起動エントリを介してカスタムコードで起動されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ディープリンクの起動画面



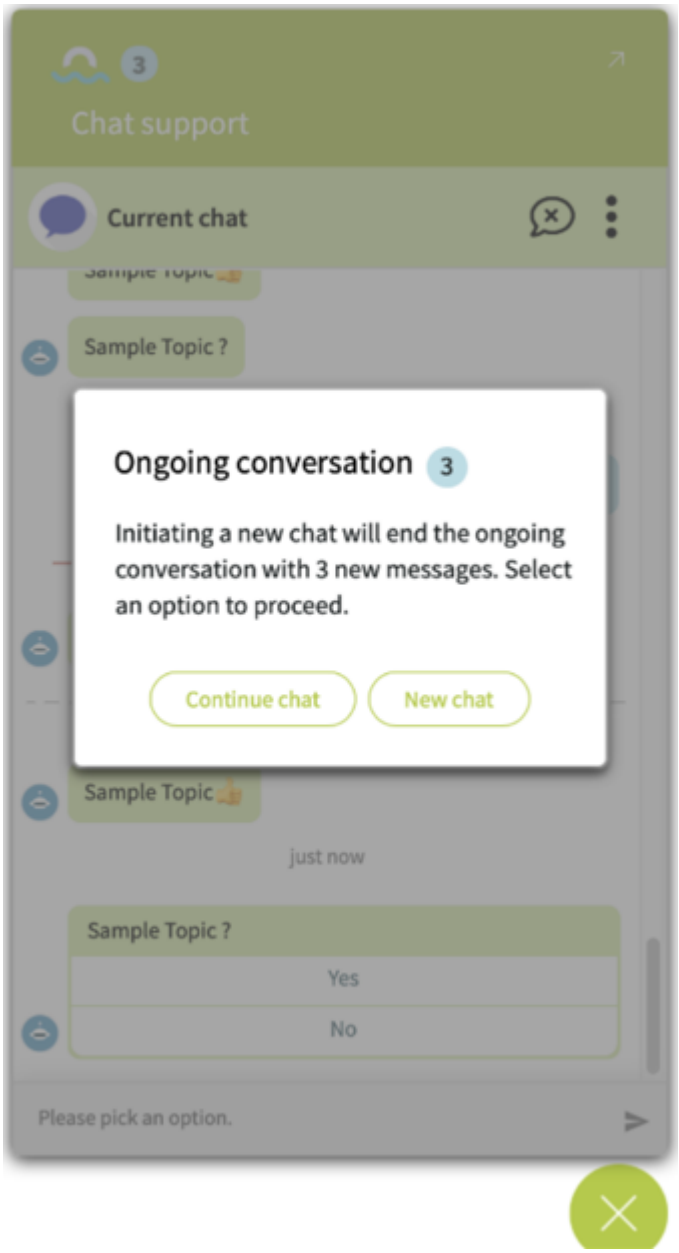
ディープリンク機能は、[記事の表示]、[新しいケース]、[ケースリスト]、[検索]、[ケースの検索]、[カタログアイテム]、[新規予約 (New Appointment)]、[新規作業指示書 (New Work Order)]、[デフォルトのホーム (Default Home)]、[作業指示書]、[仮想エージェント]、および [ライブエージェント] の各チャット機能の エンゲージメントメッセンジャー での起動と表示をサポートしています。

注: Xanadu リリース以降、仮想エージェントおよびライブエージェントのチャットで、ユーザーが進行中の会話に参加していて、コンテキストに応じてトピックを開こうとすると、次のオプションが表示されます。

- チャットを続行
- 新規チャット

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

チャットの切り替え



エンゲージメントメッセンジャー でのカスタムコードを使用した機能の起動

カスタムコードを使用してディープリンクを有効にし、Web サイトと統合された エンゲージメントメッセンジャー の機能を起動します。

始める前に
エンゲージメントメッセンジャーの構成。

Web アプリケーションへのエンゲージメントメッセンジャー の埋め込み。

必要なロール：ec_admin および Web サイトアドミニストレーター

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて

注:

既存のコードを使用している場合は、必ず `v=3.1` を表示するようにスクリプトを更新してください。例：

```
<script
 src="https://
example.service-now.com/scripts/sn_csm_ec.js?v=3.1"></script>
<script>
SN_CSM_EC.init({
      moduleID:
 "https://example.service-now.com/#aeff0547dd393010f87734cef087e2ba",
      loadFeature: SN_CSM_EC.loadEMFeature()
});
</script>
```

手順

1. **[Engagement Messenger]** > [モジュール]に移動します。
2. [Engagement Messenger モジュールを構成] で [実装] タブを開きます。
3. [埋め込みコード] セクションからコードをコピーします。
4. テキストエディターで、エンゲージメントメッセンジャー を統合する Web サイトの Web ページの HTML ファイルを開きます。
5. 本文終了タグの前にコピーしたコードを貼り付けます。
6. 機能コンテキストを定義し、機能の変数を指定します。
   機能コンテキストを定義するには、次の形式を使用します。

```
{
 feature: "<feature_name>",
 openOnLoad: <true/false>,
 params: {
  "<param_name>": "<param_value>",
  "<param_name>": "<param_value>
 }
}
```

この形式で、機能変数を指定します。

機能

機能名。詳細については、「エンゲージメントメッセンジャー でサポートされている機能コンテキストパラメーター 」を参照してください。

openOnLoad

エンゲージメントメッセンジャー を自動的に開く場合のみ、このオプションを含めて [true] に設定します。このオプションのデフォルト設定では、エンゲージメントメッセンジャー は自動的に開きません。

<param_name>": "<param_value>

機能に関連付けられたパラメーターの名前と値。詳細については、「エンゲージメントメッセンジャー でサポートされている機能コンテキストパラメーター」を参照してください。

7. 埋め込みコードの `SN_CSM_EC.init` 関数に機能コンテキストを渡すためのカスタムラッパー関数を作成します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

たとえば、次のコードでは、チャット機能コンテキストの `chatFeatureContext()` カスタムラッパー関数を使用しています。

```
function chatFeatureContext(){
 return {
   feature: "CHAT",
   openOnLoad: false,
   params: {
    "topic_id": "8708db281bd5b81080df6247b04bcb79",
    "language": "fr"
    }
    }
}
```

8. `SN_CSM_EC.loadEMFeature()` 関数をステップ 7 で作成したカスタムラッパー関数に置き換えます。
   たとえば、次のコードでは、`chatFeatureContext()` ラッパー関数が `loadFeature` 属性の値として渡されます。

```
SN_CSM_EC.init({
  moduleID: "https://example.service-now.com/#<module_id>",
  loadFeature: chatFeatureContext()
});
```

9. ファイルを保存します。
10. オプション: 指定された機能が起動することを確認します。
    a. エンゲージメントメッセンジャー を埋め込んだ Web サイトを開きます。
    b. ランチャーアイコンをクリックします。
    c. 埋め込みコードで構成した機能が エンゲージメントメッセンジャー で起動されることを確認します。

タスクの結果
埋め込みコードで指定した機能は、埋め込み先の Web サイトで エンゲージメントメッセンジャー を開くとデフォルトで起動されます。

Example:
次のコードは、デフォルトでチャット機能を開始します。また、トピックのシステム識別子 (sys_id) を渡してチャットがロードされたときに、デフォルトで 仮想エージェント トピックをトリガーする方法も示しています。言語を指定して、その言語でチャットを開始することもできます。

```
<script
 src="https://
example.servicenow.com/scripts/sn_csm_ec.js?v=3.1"></script>
<script>
function chatFeatureContext(){
 return {
   feature: "CHAT",
   openOnLoad: false,
   params: {
    "topic_id": "8708db281bd5b81080df6247b04bcb79",
    "language": "fr"
    }
    }
}
```

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
SN_CSM_EC.init({
 moduleID:
 "https://example.service-now.com/#d27c94d6db403810a2a6a0ced39619da",
 loadFeature: chatFeatureContext()
});
</script>
```

関数

chatFeatureContext()：チャットコンテキストのラッパー関数。

機能

CHAT：仮想エージェントまたはライブエージェントチャットを開始するためのチャット機能。

openOnLoad

false：エンゲージメントメッセンジャー の自動起動を無効にします。

topic_id

8708db281bd5b81080df6247b04bcb79：モジュールシステム識別子 (sys_id)。

言語

fr：デフォルトのチャット言語をフランス語に設定します。

URL パラメーターを使用した エンゲージメントメッセンジャー での機能の起動

Web サイトの URL の URL パラメーターを使用してディープリンクを有効にし、Web サイトと統合された エンゲージメントメッセンジャー の機能を起動します。

始める前に

エンゲージメントメッセンジャーの構成。

Web アプリケーションへのエンゲージメントメッセンジャー の埋め込み。

必要なロール：ec_admin および Web サイトアドミニストレーター

このタスクについて

URL パラメーターを使用して、エンゲージメントメッセンジャー に特定の機能を表示できます。URL にアクセスすると、Web サイトが開き、指定された機能が エンゲージメントメッセンジャー に自動的にロードされます。たとえば、メールに URL を埋め込んで、エンゲージメントメッセンジャー からナレッジ記事を共有できます。

注:

既存の埋め込みコードを使用している場合は、必ず `v=3.1` を含めるようにスクリプトを更新してください。例：

```
<script src="https://example.service-now.com/scripts/sn_csm_ec.js?v=3.1"></script>
<script>
SN_CSM_EC.init({
       moduleID: "https://example.service-now.com/#aeff0547dd393010f87734cef087e2ba",
       loadFeature: SN_CSM_EC.loadEMFeature()
});
</script>
```

手順

1. **[Engagement Messenger]** > [モジュール]に移動します。
2. [Engagement Messenger モジュールを構成] で [実装] タブを開きます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [埋め込みコード] セクションからコードをコピーします。
4. テキストエディターで、エンゲージメントメッセンジャー を統合する Web サイトの Web ページの HTML ファイルを開きます。
5. 本文終了タグの前にコピーしたコードを貼り付けます。
6. ファイルを保存します。
7. 機能を含めるように Web サイトの URL を変更します。

```
https://website/page.html?feature=<FEATURE_NAME>&<PARAM_NAME1>=<PARAM_VALUE1>&<PARAM_NAME2>=<PARAM_VALUE2>
```

<FEATURE_NAME>

機能名。詳細については、「 エンゲージメントメッセンジャー でサポートされている機能コンテキストパラメーター 」を参照してください。

<param_name1>=<param_value1>

機能に関連付けられたパラメーターの名前と値。複数のパラメーターを定義するには、同じ形式を使用します。詳細については、「エンゲージメントメッセンジャー でサポートされている機能コンテキストパラメーター」を参照してください。

8. オプション: URL により、指定された機能が自動的に起動することを確認します。

タスクの結果

URL に含めた機能は、エンゲージメントメッセンジャー のデフォルトの起動画面として設定されます。

Example:

次のサンプル URL には、Web サイトの起動時に自動的に表示されるナレッジ記事のシステム識別子 (sys_id) が含まれています。

```
https://mywebsite/page.html?feature=VIEW_ARTICLE
 &sys_kb_id=ec7617461b01f01080df6247b04bcbaf
```

カスタマーサービス管理の **Omnichannel Callback** の構成

カスタマーサービス管理の Omnichannel Callback のさまざまな面を組織の特定の要件に基づいて設定し、コールバック機能を有効にします。

カスタマーサービス管理の Omnichannel Callback をインストールして構成すると、顧客は 仮想エージェント、 カスタマーサービス Portal、 エンゲージメントメッセンジャー などのさまざまなチャネルからコールバックを要求できます。

構成プロセスは、次の表に示す構成タスクで構成されています。

構成タスク

タスク	説明
カスタマーサービス管理の Omnichannel Callback のインストール	Omnichannel Callback アプリケーション (sn_callback) をインストールします。
カスタマーサービス管理の Omnichannel Callback のコールバック動作の構成	最大再試行回数や有効期限など、コールバックのさまざまな面を設定します。
コールバックの仮想エージェントトピックの公開	コールバック仮想エージェントトピックを公開して、仮想エージェントクライアントの顧客にコールバックオプションを表示します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

構成タスク (続く)

タスク	説明
[コールバック機能の構成 (Callback feature configuration)] フォーム	エンゲージメントメッセンジャー のコールバック機能を構成します。

カスタマーサービス管理の **Omnichannel Callback**

カスタマーサービス管理の Omnichannel Callback は、ライブエージェントの待ち時間が長い場合に、顧客に提供するコールバックオプションを有効にします。

カスタマーサービス管理の Omnichannel Callback は、エージェントの待ち時間が長い場合やエージェントが対応できない場合に、カスタマーサービスエージェントが顧客にコールバックするオプションを提供します。詳細については、「Omnichannel Callback」を参照してください。

カスタマーサービス管理の **Omnichannel Callback** のインストール

admin ロールをお持ちであれば、カスタマーサービス管理の Omnichannel Callback アプリケーション (sn_callback) をインストールできます。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、「ServiceNow 製品またはアプリケーションのエンタイトルメントの取得」を参照してください。
- 依存関係、ライセンスやサブスクリプションの要件、およびリリースの互換性については、ServiceNow Store の カスタマーサービス管理 (CSM) のオムニチャネルコールバック アプリケーションリストを確認してください。

必要なロール：admin

このタスクについて

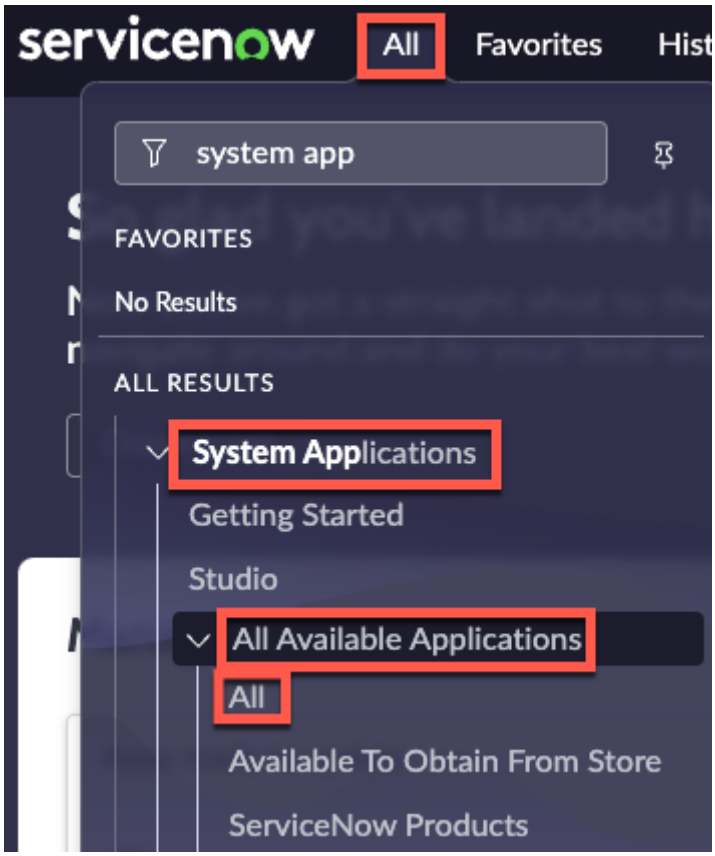
次のアイテムは、カスタマーサービス管理の Omnichannel Callback アプリケーションとともにインストールされます。

- プラグイン
- ストアアプリケーション
- スケジュール済みジョブ：スケジュール設定済みコールバックタスクのリマインダーを送信します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。



2. フィルター基準と検索バーを使用して、カスタマーサービス管理の Omnichannel Callback アプリケーション (sn_callback) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

   [インストール] ボタンの横のリストに、使用可能なバージョンが表示されます。

3. リストからバージョンを選択し、[インストール] を選択します。

   表示されるインストールダイアログボックスには、アプリケーションと併せてインストールされている依存関係が一覧表示されます。

4. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow Store へのリンクに従って、依存関係のエンタイトルメントを取得します。

5. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。
   デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

   > **重要:** インストール時にデモデータを読み込んでおかないと、後から読み込むことはできません。

6. [インストール] を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コールバックの仮想エージェントトピックの公開

コールバックの仮想エージェントトピックを公開して、ライブエージェントにつながるまでの待ち時間が長い場合やエージェントが対応できない場合に、顧客がエージェントからのコールバックを要求できるようにします。

始める前に
対話型予約アプリケーションがインストールされていることを確認します。

必要なロール：virtual_agent_admin または admin

このタスクについて
非アクティブなトピックを展開して保存し、仮想エージェントクライアントのユーザーが利用できるようにします。

手順

1. [すべて] > [対話型インターフェース] > [仮想エージェント] > [デザイナー]に移動します。
2. [トピック] ページで次のトピックを公開します。
   - コールバックを要求
   - コールバックの再スケジュール
   - コールバックをキャンセル
3. トピックのヘッダーバーで、[公開] を選択します。

   NLU 検出を使用している場合は、[公開するものを選択] ダイアログボックスが表示されます。NLU モデルや言語マッピングなど、トピックとともに公開する利用可能なアイテムを選択してから、[公開] をクリックします。

   注: [モデルを公開] オプションが使用できない場合は、モデルの作業が必要になることがあります。たとえば、モデルに十分なインテントがない場合や、一部のインテントに対してより多くの発言が必要な場合があります。続行する前にこれらの問題を修正してください。また、モデル言語が利用できない場合、言語固有のモデルは公開されていません。NLU ワークベンチから公開します。詳細については、「モデル管理」を参照してください。

   トピックの場合、トピックのステータスが [アクティブ] に変わり、[公開] ステータスが [今すぐ] に変更されます。

4. 会話トピックを公開した場合、そのトピックのキーワードまたは NLU 発言が想定どおりに機能していることを確認します。

   a. [トピック] ページに戻り、[アクティブなトピックのテスト] をクリックします。

   b. 会話ウィンドウで、トピックインテントに対応するキーワードまたは NLU 発言を入力して、トピックが開くことを確認します。
   ビルド済みの仮想エージェントトピックについては、入力されたキーワードまたは発言と一致するトピックのリストがボットにより返されます。

タスクの結果
トピックが公開され、呼び出し元トピックで使用できるようになります。

カスタマーサービス管理の **Omnichannel Callback** のコールバック動作の構成

カスタマーサービス管理の Omnichannel Callbackでのコールバックのコールバック動作 (最大再試行回数や有効期限など) を構成します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. ナビゲーションフィルターで、「`sys_properties.list`」と入力します。
2. [名前] 検索フィールドに「`sn_callback`」と入力します。
3. 次のテーブルにリストされているプロパティのいずれかを設定します。

[コールバックプロパティ] フィールドの説明

プロパティ	デフォルト値	説明
sn_callback.callback_expire_time	60	コールバックのタイムアウト(分)。タイムアウトするとコールバックタスクはクローズされます。
sn_callback.callback_max_retry_attempts	sn_callback.callback_max_retry_attempts	最大再試行回数。この回数を超えるとコールバックタスクがクローズされます。
sn_callback.enable_scheduled_callback	true	顧客がコー

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	デフォルト値	説明
		ルバックのタイムスロットを選択できるようにすることで、スケジュールされたコールバックを有効にするオプション。

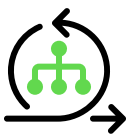
インテリジェンスの実装

インテリジェントなソリューションを使用して、タスクを自動化し、エージェントが複雑なケースの解決に集中できるようにします。

推奨アクション

推奨アクションとフィールドの推奨事項を設定して、エージェントがケースを効果的かつ効率的に解決できるようにします。

機械学習



機械学習ソリューションを利用して、ケースを分析および分類し、タスクを自動化します。

CSM の Now Assist

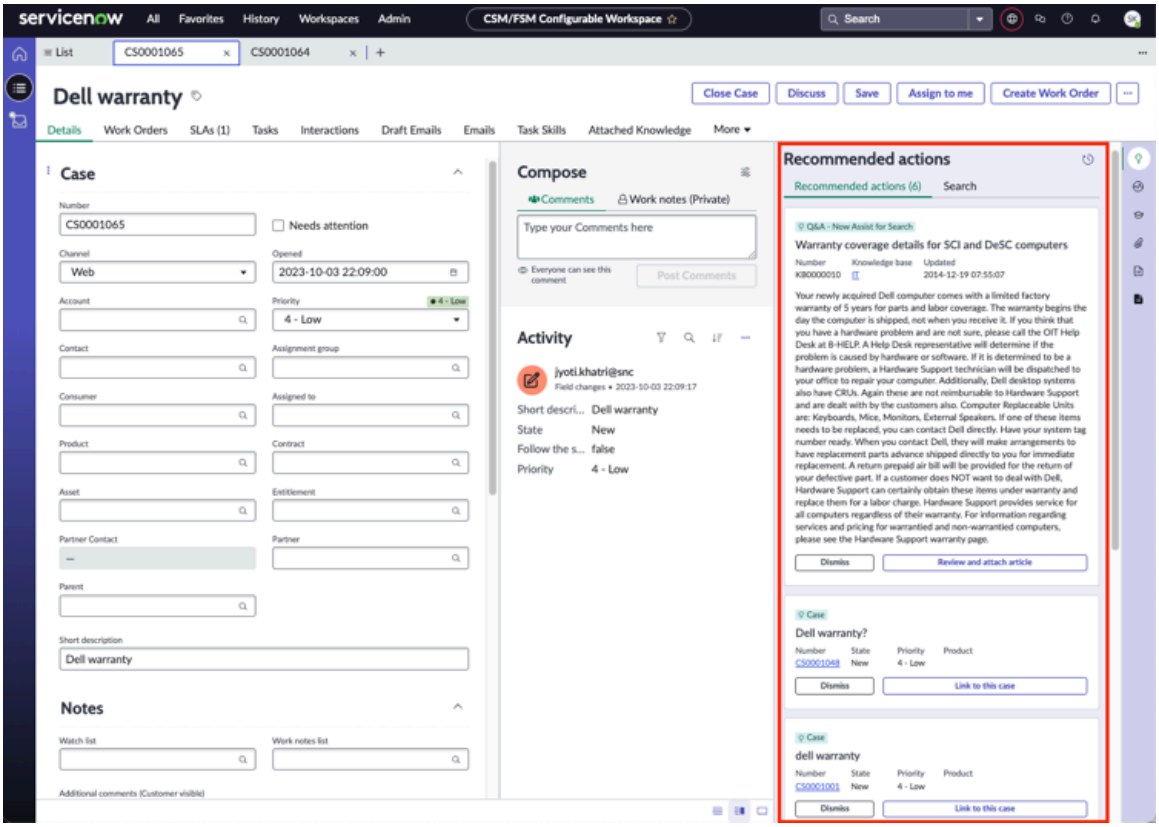
CSM の Now Assist を使用して、生成 AI による対話や予想される体験を通してユーザーの生産性と効率性を向上させます。

推奨アクション の構成

推奨アクション アプリケーションを使用して、レコードコンテキストに基づいてエージェントに関連するアクションを表示、またはエージェントが AI 検索を実行して関連リソースを検索できるようにします。エージェントは、これらのアクションを迅速かつ簡単に実行して、顧客を支援し、問題を解決できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

推奨アクション 入力 **CSM** 構成可能ワークスペース



推奨アクション を使用して、次を実行します。

- レコードコンテキストで最適なアクションをエージェントに提示します。
- エージェントが重要なアクションへのコールに集中して取り組むことができるようにします。
- エージェントがコンテキストサイドパネルまたはサブタブでアクションを実行できるようにします。
- エージェントがトラブルシューティングプロセスを実行し、顧客に解決策を提供できるようにします。
- 構成可能なロジックに基づいて、エージェントが実行できるアクションをランク付けします。
- フォームのフィールドの値を推奨します。
- エージェントが AI 検索を使用して最も関連性の高いリソースを検索できるようにします。

推奨アクションの実装シナリオ例

推奨アクション を使用して、以下の推奨事項を提供します。

- [解決済みケースから解決策を適用 (Apply resolution from a solved case)]：類似の解決済みケースから解決策を適用し、ケースをクローズするようにエージェントに推奨します。
- [ケースを再アサイン]：ケースが適切なチームにアサインされるように、[アサイン先グループ] フィールドのフィールド値を推奨します。
- [記事のレビューと添付 (Review and attach article)]：エージェントが記事のレビューを行って現在のケースに添付できるように、顧客の問題に関連するナレッジ記事を推奨します。
- 払い戻し要求のレビュー。顧客が払い戻しを受ける資格があるかどうかを判断するために、エージェントが作業する意思決定ツリーを推奨します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

特定のシナリオに対する推奨アクションのエンドツーエンド構成については、「推奨アクションの構成例」を参照してください。

推奨事項のアクションタイプ

推奨アクション アプリケーションでは、エージェントが実行する次のタイプのアクションを作成できます。詳細については、「推奨アクション」を参照してください。

アクションタイプ	説明
ガイダンス	エージェントが実行できるアクションまたはエージェントが共有できる情報。たとえば、エージェントがナレッジ記事をケースに添付できること、または作業指示書を作成できることをガイダンスで推奨できます。
ガイド付きデシジョンツリー	フォローするガイド付きフロー。意思決定ツリーとは、一連の質問と回答およびガイダンスの結果を含む複数のステップのプロセスです。
フィールド推奨事項	フィールドに使用する推奨値。たとえば、このタイプのアクションは、ケースの簡単な説明のテキストに基づいてアサイン先グループを推奨できます。

AI 検索

エージェントは検索バーにクエリを入力すると、AI を利用した検索結果にアクセスできます。検索クエリに最も関連性の高い回答が Genius 結果カードとして表示されます。エージェントは、検索カードから直接アクションを実行して、問題を解決できます。詳細については、「推奨アクション における AI 検索」を参照してください。

AI 検索と 推奨アクション との統合によるベネフィット

- 検索と推奨事項のと統一：この統合により、AI 主導型の検索機能と積極的推奨が組み合わされ、エージェントに統一されたツールセットが提供されます。
- コンテキストインテリジェンス：システムはコンテキストデータを活用して、各ケースに合わせた関連性の高い検索結果と推奨事項を提供します。
- 積極的推奨：エージェントは、リアルタイムのケースコンテキストに基づいて、ケースの解決を促進するための実用的な提案を受け取ります。
- シームレスなワークフロー：統合により、単一のインターフェイス内で検索と推奨事項にアクセスできるようになり、ユーザーのワークフローが簡素化されます。

推奨アクションの使用

エージェントは、コンテキストサイドパネルの [推奨アクション] アイコン ( ) を選択して、CSM 構成可能ワークスペース などのワークスペースで推奨アクションにアクセスできます。詳細については、「推奨アクション アプリケーションの使用」を参照してください。

推奨アクションの設定

ガイダンスやフィールド推奨事項のアクションタイプを作成できるように、推奨アクション アプリケーションを設定します。admin ロールを持つユーザーは、次のセットアップタスクを完了できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

推奨アクションアプリケーションを設定する手順

セットアップタスク	説明
推奨アクションアプリケーションのインストール	推奨アクション アプリケーションを ServiceNow® Store からインストールします。
推奨アクションユーザーへのロールのアサイン	推奨アクション機能と情報へのアクセスを制御するためのロールをユーザーに割り当てます。
推奨アクション アプリケーションの構成	ガイダンスやフィールドの推奨事項などのアクションタイプで、コンテキスト、ルール、および推奨事項を作成する推奨アクションを構成します。 **注:** ガイド付きデシジョンツリーを作成するには、ガイド付きディシジョン アプリケーション (sn_gd_core) が必要です。

推奨アクションにおける意思決定ツリーの統合

必要に応じて、意思決定ツリーを作成し、それらを推奨アクションに統合できるように、ガイド付きディシジョン エクスペリエンスアプリケーションを設定します。admin ロールを持つユーザーは、次のセットアップタスクを完了できます。

推奨アクションに意思決定ツリーを統合する手順

セットアップタスク	説明
ガイド付きディシジョン Experience アプリケーションのインストール	ガイド付きディシジョン Experience アプリケーションを ServiceNow® Store からインストールします。このアプリケーションでは、推奨事項として使用できる意思決定ツリーを構成できます。
意思決定ツリーの構成	エージェントが顧客の問題をトラブルシューティングするために使用できる意思決定ツリーを構成します。
ガイド付きディシジョン を 推奨アクション に追加	意思決定ツリーを推奨アクションに追加して、エージェントがレコードコンテキストに基づいてトラブルシューティングプロセスで関連するアクションを実行できるようにします。

ServiceNow Store からアプリを要求

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

推奨アクション

推奨アクション を使用すると、レコードのコンテキストに基づいてエージェントに関連するアクションを表示したり、フィールドの値を推奨したりできます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

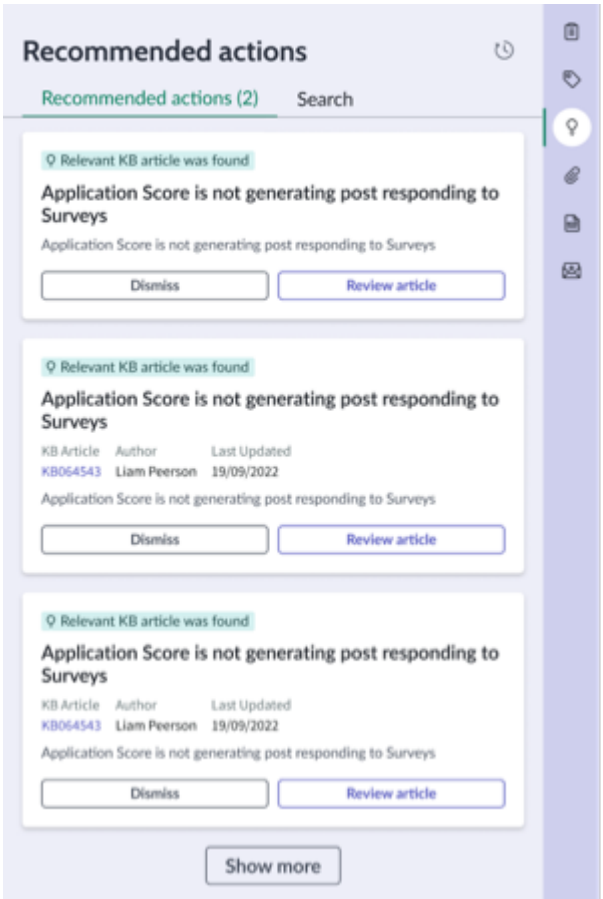
推奨アクション のアクションタイプ

アクションタイプ	説明	ユースケース
ガイダンス	ガイダンスは、エージェントが実行できるアクション、またはエージェントが共有できる情報です。 • ガイダンスは、ワークスペースのコンテキストサイドパネルにカードとして表示されます。 • エージェントは、サイドパネルの [推奨アクション] アイコンを選択して、これらのカードにアクセスできます。 • エージェントは、カードのボタンをクリックしてアクションを実行できます。	• Mary はルーターの問題を報告するケースを作成しました。このケースにアサインされたエージェントは、既に解決済みケースの解決策を適用して、顧客の問題を解決するように勧められます。解決済みケースの解決メモと解決コードが現在のケースの [クローズ情報] セクションにコピーされます。 • StellarVest 銀行に口座を持っている Paul は、クレジットカードの紛失を報告するケースを作成しました。このケースにアサインされたエージェントは、Paul のために新しいクレジットカードを発送するための作業指示書を作成するように勧められます。
フィールド推奨事項	フィールドの推奨は、フィールドに推奨される値です。 構成に応じて、新しいレコードの場合は推奨フィールド値が自動入力されるか、またはフィールドの下にメッセージとして表示されます。既存のレコードの場合は、推奨フィールド値はフィールドの下にメッセージとして表示されるだけです。 • メッセージに表示されるテキストと値でフィールドを設定できます。 • 推奨値を自動入力するように信頼性しきい値を構成することもできます。 • 推奨値を自動入力するように設定を構成できます。	• エージェントは、顧客の問題解決により適した別のチームにケースを再アサインしたいと考えています。フィールドの推奨は、ケースの簡単な説明のテキストに基づいてアサイン先グループを推奨できます。 • 顧客とやり取りしている間、エージェントが顧客の代わりにケースを作成します。エージェントがケースフォームに入力した簡単な説明に基づいて、[製品]、[アサイン先グループ]、および [アサイン先 **(Assigned to)]** の各フィールドの値がエージェントに推奨されます。
意思決定ツリー	意思決定ツリーは、エージェントが従うガイド付きフローです。意思決定ツリーは、一連の質問を行うマルチステップのプロセスです。エージェントが入力した回答に基づいて、ガイダンスが提供されます。 **注:** 意思決定ツリーを作成するには、ガイド付きディシジョン アプリケーション (sn_gd_core) が必要です。	Rina は、電話が充電されていないことを報告するケースを作成しました。ケースにアサインされたエージェントは、電話の問題のトラブルシューティングを行うために一連の質問をして、最後にガイダンスを提供する意思決定ツリーを使用するように勧められます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[ガイダンス] および [ガイド付き意思決定ツリー] タイプのアクションは、コンテキストサイドパネル内にカードとして表示されます。

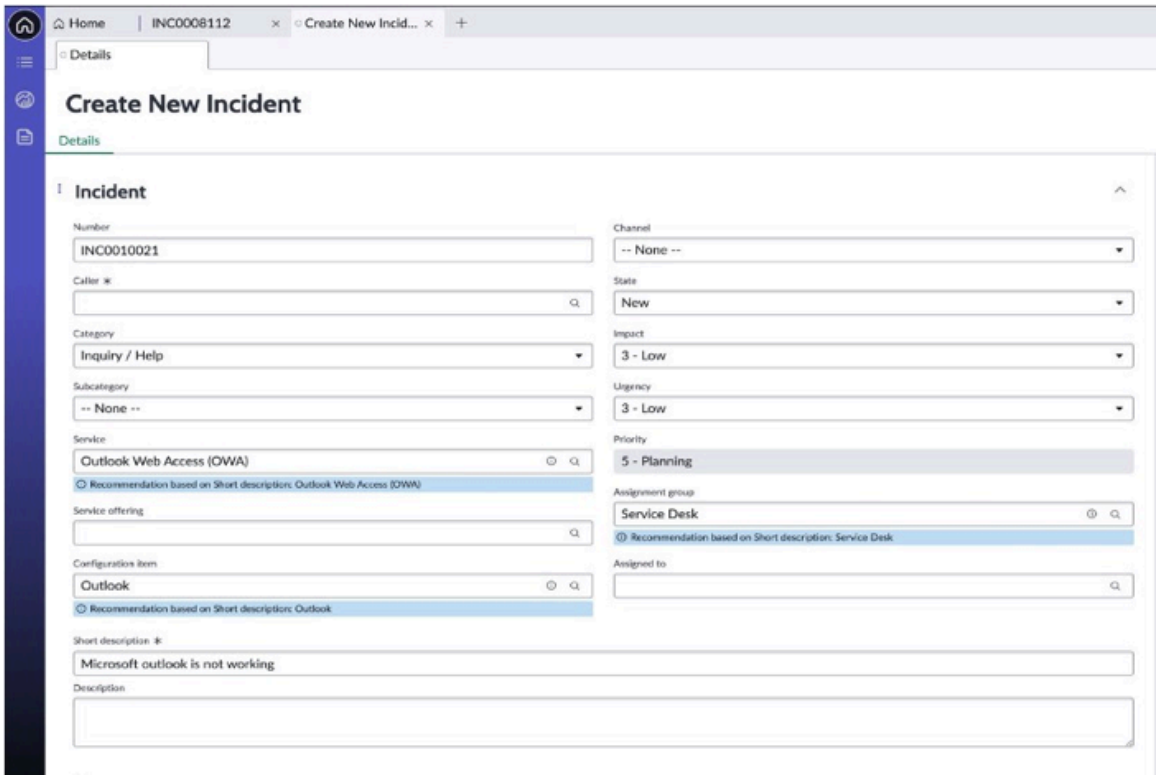
推奨アクション：ガイダンスカード



[フィールドの推奨事項] タイプのアクションは、フィールドに自動入力されるか、レコードフォームのフィールドの下にメッセージとして表示されます。エージェントは推奨事項に従って、これらのフィールド値を選択できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インシデントフォームのフィールド推奨メッセージ



詳細については、「推奨アクション でのガイダンスおよびフィールドの推奨の作成」を参照してください。

推奨アクションの構成要素

推奨アクションの設定は、次のステップを含む複数ステップのプロセスです。

コンテキスト

コンテキストを使用すると、特定のルールが満たされたときにエージェントはそのテーブルのレコードの推奨アクションを表示できます。詳細については、「推奨アクションのコンテキスト」を参照してください。

ルール

ルールは、コンテキストに適用される一連の条件であり、コンテキストテーブルのレコードの推奨アクションがいつ表示されるかを決定します。詳細については、「推奨アクション のルール」を参照してください。

推奨事項

推奨事項は、エージェントにアクションを提案する方法です。ガイダンスとフィールド推奨事項のアクションタイプで推奨事項を作成できます。詳細については、「推奨アクション の推奨事項」を参照してください。

リソースジェネレーター

リソースジェネレーターは、ガイダンスとフィールドの推奨事項に関する役立つ情報を提供します。リソースジェネレーターは、ディシジョンテーブル、フロー、スクリプト、[予測インテリジェンス] フレームワーク、または AI 検索機能を使用してリソースを生成します。たとえば、リソースジェネレーターは、ナレッジ記事リンクを提供し、その記事をケースの推奨アクションとして使用できます。詳細については、「推奨アクション のリソースジェネレーター」を参照してください。

調停パラメーター

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

調停パラメーターは、エージェントが顧客の問題を解決するために必要なガイダンスを得ることができるように、問題の頻度または推奨アクションの優先順位を決定します。

推奨アクション のコンテキスト

コンテキストを使用すると、特定のルールが満たされたときにエージェントはテーブルからレコードの推奨事項を表示できます。これらの推奨事項は、レコードのコンテキストに基づいて実行するアクションを提案することで、エージェントを支援します。

コンテキストは、ケース [sn_customerservice_case] テーブルやインシデント [incident] テーブルなどのテーブルに対して作成されます。コンテキストの作成には、次のステップが含まれます。

- テーブルを選択します。
- コンテキストのルールを作成します。ルールは、特定の条件を満たすレコードについて、特定のロールを持つエージェントに推奨事項を表示します。
- ルールの推奨事項を作成します。推奨事項は、エージェントに役立つアクションを提案する方法です。

推奨アクション アプリケーションには、ケースの推奨事項を作成するために使用できる コンテキストレコード (ケースコンテキスト) が含まれています。

推奨アクション アプリケーションは、テーブルごとに複数のコンテキストレコードをサポートします。これにより、ユーザーはユーザー属性やドメインなどの基準に基づいてさまざまなエクスペリエンスを作成できます。

テーブルごとに一度に 1 つのコンテキストレコードをアクティブにすることができます。推奨アクションコンポーネントは、アクティブなコンテキストレコードを使用するように UI ビルダーで構成できます。推奨事項と AI 検索の結果は、構成されたアクティブなコンテキストに従って動的に調整されます。

コンテキストフォーム

コンテキストレコードにアクセスするには、[すべて] > [推奨アクション] > [コンテキスト]に移動します。[コンテキスト] リストには、各コンテキストの簡単な説明と、コンテキストが適用されるテーブルが表示されます。

[コンテキスト] フォームには、コンテキストの名前と説明、選択したテーブル、および AI 検索の検索アプリケーション構成が含まれています。コンテキストを作成するときは、この情報を入力してレコードを保存します。保存後、[コンテキスト] フォームに次の関連リストが表示されます。

- ルール：選択したユーザーロールを含む、コンテキストに対して作成されたルールが表示されます。[コンテキスト] フォームの [ルール] 関連リストからのみルールを作成できます。
- 推奨事項：アクションタイプとアクションを含む、コンテキストルールに関連付けられた推奨事項が表示されます。[ルール] フォームの [推奨事項] 関連リストからのみ推奨事項を作成できます。
- [検索結果マッピング]：AI 検索出力と 推奨アクション 入力との間のマッピングを表示します。

[コンテキスト] リストには [アクティブ] 列が含まれています。この列を使用して、コンテキストレコードの [アクティブ] 値を表示および設定できます。[コンテキスト] フォームには、コンテキストレコードをアクティブ化または非アクティブ化するために使用できる [アクティブ] フィールドが含まれています。

注: テーブルには、一度に 1 つのアクティブなコンテキストレコードのみを含めることができます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ケースコンテキストレコード

カスタマーサービスの推奨アクションアプリケーションは、ケース [sn_customerservice_case] テーブルのケースコンテキストレコードを追加します。このレコードはデフォルトでアクティブです ([アクティブ] = true)。

アップグレードの顧客のインスタンスで利用可能なケーステーブルにコンテキストレコードが 1 つ以上ある場合は、すぐに利用可能なケースコンテキストレコードを非アクティブ化する修正スクリプトが実行されます ([アクティブ] フィールドを false に設定します)。

注: ケーステーブルの正しいコンテキストレコードがアクティブであることを確認します。

[リフレッシュ間隔] フィールド

[コンテキスト] フォームの [リフレッシュ間隔] フィールドは、コンテキストの推奨事項が更新される頻度を決定します。このフィールドのデフォルト値は 12 時間で、最小値は 10 分です。

注: [リフレッシュ間隔] フィールドを表示するようにフォームビューを構成する必要があります。

推奨アクションコンポーネントのコンテキストレコードの構成

UI ビルダーで推奨アクションコンポーネントを構成する場合、推奨アクション管理者ロール (next_best_action_admin) を持つユーザーは、アクティブなコンテキストレコードをコンポーネントにマッピングするコンポーネント入力プロパティを設定できます。

推奨アクションコンポーネントの [構成] タブで、アクティブなコンテキストレコードの Sys ID を [コンテキスト **Sys ID]** フィールドに入力します。UI ビルダーコンポーネントを構成する方法の詳細については、コンポーネントに関するドキュメント を参照してください。

注: [コンテキスト **Sys ID]** フィールドが空の場合、そのエンティティの最も古いコンテキストレコードを使用して、推奨アクションコンポーネントにマッピングされます。

推奨アクション のルール

ルールは、コンテキストに適用される一連の条件です。ルールは、特定の条件を満たすレコードについて、特定のロールを持つエージェントに推奨事項を表示します。

ルールの作成には、次のステップが含まれます。

- ルールに関連付けられた推奨事項を表示できるユーザーロールを選択します。
- コンテキストレコードに適用される条件を定義します。
- ルールの推奨事項を作成します。推奨事項は、エージェントに役立つアクションを提案する方法です。ルールには複数の推奨事項を含めることができます。

推奨アクション アプリケーションには、ケースの推奨事項を作成するために使用できる 1 つのコンテキストレコード (ケースコンテキスト) が含まれています。このコンテキストには次のルールが含まれます。

- ケースフィールドレベルの推奨事項：このルールには、[ケース] フォームの [アサイン先グループ] フィールドの値を予測するための 1 つの推奨事項が含まれています。
- ケースサイドパネルの推奨事項：このルールには、記事をレビューしてケースに添付するための 1 つの推奨事項が含まれています。

ルールフォーム

[ルール] フォームでは、説明、選択されたユーザーロール、関連するコンテキストのテーブルに適用される条件など、ルールに関する情報が提供されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ルールを作成するときは、この情報を入力してレコードを保存します。保存後、[推奨事項] 関連リストを表示できます。

ルールレコードにアクセスするには、[すべて] > [推奨アクション] > [ルール]に移動します。新しいルールは、コンテキスト内からのみ作成できます。詳細については、「ルールの作成」を参照してください。

ルールフォームのフィールド

フィールド	説明
名前	このルールの名前。
コンテキスト	このルールが関連付けられているコンテキスト。このフィールドは、[コンテキスト] フォームから自動入力されます。
ロール	このルールの推奨事項を表示できるユーザーロール。
説明	ルールの簡単な説明。
条件	コンテキストテーブルのレコードに適用される条件。
このルールに影響するフィールド	監視する必要があるコンテキストテーブルからのフィールド。これらのフィールドを変更すると、未保存のレコードに対するフィールド推奨事項タイプの推奨アクションが生成されます。
有効	有効にすると、ルールがアクティブになります。
コンテキストテーブルから拡張されたテーブルに適用	有効にすると、コンテキストテーブルから拡張されたテーブルにルールが適用されます。
順番	ルールが適用される順序を決定します。

推奨アクション の推奨事項

推奨事項は、エージェントに役立つアクションを提案する方法です。推奨事項には、アクション、関連するリソース、および入力が含まれます。

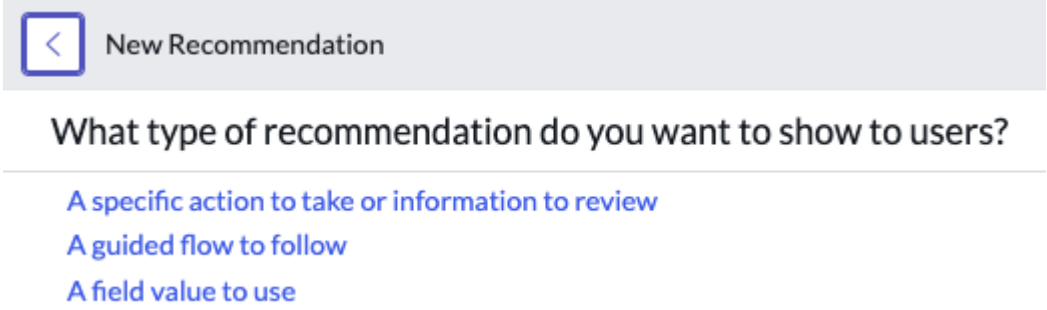
エージェントに提供される推奨事項には、次の 3 つのタイプがあります。

- ガイダンス：エージェントが実行できるアクションまたはエージェントが共有できる情報。
- [意思決定ツリー]：問題をトラブルシューティングしてソリューションを提供するためのガイド付きフロー
- フィールドの推奨：フィールドに使用する推奨値。

推奨事項の作成

推奨事項を作成するときは、[新しい推奨事項 (New Recommendation)] 画面からタイプを選択できます。この画面には、利用可能なタイプが一覧表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



[新しい推奨事項 (New Recommendation)] 画面でタイプを選択すると、[推奨事項] フォームが表示されます。選択したタイプが [推奨事項] フォームの [アクションタイプ] フィールドに追加されます。

推奨事項フォーム

[推奨事項] フォームでは、選択したアクション、アクションに必要な入力とリソースジェネレーターなど、推奨事項に関する情報が提供されます。

推奨事項を作成するときは、アクションタイプとアクションを選択します。次の手順は、選択したアクションタイプによって異なります。たとえば、ガイダンスとフィールドの推奨事項にはアクションの入力が必要ですが、意思決定ツリーには必要ありません。

推奨事項を作成するときは、この情報を入力してレコードを保存します。保存した後に、[アクションの入力] フォームセクションが表示されます。入力は、アクションに組み込まれるパラメーターであり、エージェントはパラメーターを使用してそのアクションを完了できます。関連する入力は、コンテキストレコードまたはリソースジェネレーターから手動で選択できます。

推奨レコードにアクセスするには、[すべて] > [推奨アクション] > [推奨事項]に移動します。新しい推奨事項は、ルール内でのみ作成できます。詳細については、「推奨事項の作成 (Create a recommendation)」を参照してください。

推奨事項フォームのフィールド

フィールド	説明
ルール	コンテキストのルールの名前。このフィールドは読み取り専用です。
コンテキスト	[ルール] が属するコンテキストの名前。このフィールドは読み取り専用です。
名前	推奨事項の名前。
アクションタイプ	推奨事項のタイプ： • ガイダンス • 意思決定ツリー • フィールド推奨事項 このフィールドには、[新しい推奨事項 (New Recommendation)] 画面の選択内容が自動的に入力されます。
アクション	推奨事項に対して選択されるアクション。使用可能なアクションは、[アクションタイプ] フィールドでの選択によって決まります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

推奨事項フォームのフィールド (続く)

フィールド	説明
	選択したアクションタイプ (ガイダンス、意思決定ツリー、またはフィールドの推奨) のアクションを作成することもできます。
リソースジェネレーター	[リソースジェネレーター] リストから選択するリソースジェネレーター。リソースジェネレーターを作成することもできます。 ガイダンスとフィールドの推奨では、リソースジェネレーターを使用してアクションの入力に関連するリソースを検索できます。 [リソースジェネレーター] フィールドの値を変更した場合、そのリソースジェネレーターを使用する推奨事項を保存する必要があります。
推奨事項のヒント	推奨事項が提案されている理由をエージェントに伝えるテキスト。ヒントは、ガイダンスおよび意思決定ツリーのアクションタイプに適用されます。 ヒントは、[推奨アクション] サイドパネルのアクションカードの上部に表示されます。
順序	ルール内の推奨事項の順序。
アクティブ	有効にすると、推奨事項がアクティブになります。
アクションの入力	アクションタイプとアクションには入力が必要です。これらの入力は、エージェントがアクションを完了できるようにするパラメーターです。アクションの入力に静的な値を選択することも、リソースジェネレーターを使用して値を指定することもできます。
グループ	関連する推奨事項をまとめて表示する、定義されたグループ化戦略によって作成されるグループ。 **注:** [グループ] フィールドを表示するように [推奨事項] フォームを構成することが必要になる場合があります。このフィールドは、ITSM のワークフォース最適化 ユーザーがデフォルトで使用できます。

注: [アクションタイプ]、[アクション]、および [推奨事項のヒント] フィールドは、AI 検索リソースジェネレーターに表示されません。[アクションタイプ] と [アクション] フィールド、および検索結果マッピング関連リストで AI 検索出力とガイダンスアクション入力間のマッピングを構成できます。

推奨アクション のリソースジェネレーター

推奨アクション のリソースジェネレーターは、ガイダンスやフィールドの推奨などのアクションへの入力として使用できるリソースを提供します。

リソースジェネレーターは、推奨事項で使用できるナレッジ記事、一連のケース、フィールド値などのリソースを提供します。エージェントは、CSM 構成可能ワークスペースなどのワークスペースの [推奨アクション] パネルでこれらの推奨事項を使用できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

リソースジェネレーターは、入力と出力を持つ機能として考えることもできます。たとえば、ナレッジ記事を予測するリソースジェネレーターを作成し、そのナレッジ記事をケースの推奨アクションとして使用できます。

リソースジェネレーターをリストから選択するか、または作成できます。推奨アクション アプリケーションに含まれているリソースジェネレーターの完全なリストについては、「推奨アクション とともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。

リソースジェネレータータイプ

推奨アクションアプリケーションは、次のリソースジェネレータータイプを提供します。

- ディシジョンテーブル
- フロー
- スクリプティング
- AI 検索

高度な推奨アクションアプリケーションは、次の追加のリソースジェネレータータイプを提供します。

- 分類
- 類似性
- 傾向との類似性
- タスクインテリジェンス 分類
- タスクインテリジェンス 類似性

これらのリソースジェネレータータイプは、機械学習ソリューションの作成に使用できる予測インテリジェンスフレームワークに基づいています。

リソースジェネレータータイプ	定義
ディシジョンテーブル	選択したディシジョンテーブルの結果を返します。意思決定テーブルを使用して、複数の入力および事前定義された出力に依存している複雑な意思決定を解決できます。たとえば、ディシジョンテーブルには、健康保険のさまざまな側面に関する提案を提供するために、年齢、場所、既往歴などの入力が必要な場合があります。ディシジョンテーブルの出力であるこれらの提案を、推奨事項のアクション入力として使用できます。 詳細については、「ディシジョンテーブル」を参照してください。
フロー	選択したサブフローを実行することで生成された推奨事項を返します。サブフローを使用してロジックを定義し、リソースジェネレーターの出力を自動化します。たとえば、製品名、アクティベーションステータス、公開ステータスなどの入力を使用して、関連する KB 記事を検索できます。その後、これらの KB 記事を推奨アクションとして添付することを提案できます。 詳細については、「フローデザイナー」を参照してください。
スクリプティングを	選択したスクリプトインクルードを実行することで生成された推奨事項を返します。スクリプティングリソースジェネレータータイプでスクリプトインクルードを使用するに

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

リソースジェネレータータイプ	定義
	は、ScriptingGeneratorFactory テンプレートの実装を作成する必要があります。 詳細については、「スクリプトインクルード」を参照してください。
AI 検索	検索ソースに関係なく、リアルタイムのデータとインサイトに基づいて AI 検索結果と Genius 結果を返します。これらの結果は、レコードのコンテキストに関連しています。このリソースジェネレータータイプには次の入力が必要です。 • 検索フィールド - AI 検索が実行されるフィールド。 • [上位 **N** 件の結果] - AI 検索から返されるレコードの数 たとえば、簡単な説明の関連性とコンテキストに基づいて KB 記事または類似のケースを推奨するように AI 検索を構成できます。詳細については、「AI 検索」を参照してください。
分類	機械学習アルゴリズムを使用して、レコード作成時にフィールドの値を推奨します。このリソースジェネレータータイプには次の入力が必要です。 • 分類定義：テーブルのフィールドの予測値またはレコード参照を返す 予測インテリジェンス 分類モデル。 • [上位 **N** 件の結果]：分類定義によって予測された関連レコードから返される値またはレコードの数。 たとえば、簡単な説明に基づいてカテゴリまたはアサイン先グループの値を推奨するように分類ソリューションを構成できます。詳細については、「予測インテリジェンス」を参照してください。
類似性	コンテキストレコードと類似した値を持つ既存のレコードを識別します。機械学習システムがトレーニング済みレコードを比較するための語彙となる、ワードコーパスを作成する必要があります。このリソースジェネレータータイプには次の入力が必要です。 • 類似性定義：コンテキストレコードに関連するレコードを返すための類似ソリューション定義。 • 上位 **N** 件の結果：類似性定義によって予測された関連レコードから返されるレコードの数。 たとえば、類似の解決済みケースを検索して、解決策を推奨アクションとして提案できます。詳細については、「P予測インテリジェンス」を参照してください。
傾向との類似性	傾向定義を使用して、類似性ソリューションによって返されたレコードの共通性を見つけます。共通条件、共通フィールド、または共通参照を使用して、および傾向に従う必要がある最小レコード数のしきい値を使用して、傾向定義を設定できます。 このリソースジェネレータータイプには次の入力が必要です。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

リソースジェネレータータイプ	定義
	• 類似性定義：コンテキストレコードに関連するレコードを返すための類似ソリューション定義。 • 傾向定義 ：傾向に従う関連レコードをフィルターするための傾向定義。 たとえば、傾向と類似する重大なインシデントを検索できます。次に、現在のコンテキストレコードをこの重大なインシデントにリンクすることを提案できます。
タスクインテリジェンス 分類	タスクインテリジェンスアドミンコンソールで作成された機械学習モデルを使用して、フィールド値を推奨します。このモデルは、これらのフィールドの機密性に応じて、レコードフォームに値を自動的に入力したり、推奨事項を提供したりする柔軟性のあるオプションを提供します。 **注:** TI モデルがバックグラウンドモードの場合、フィールドでフィールド値は推奨されません。 このリソースジェネレータータイプには次の入力が必要です。 • ソリューション：予測のための推奨入力フィールドと推奨出力フィールドの構成を含むソリューション。ソリューションには、フィールドを自動入力するか、推奨メッセージを表示するかの設定も含まれています。タスクインテリジェンス 分類モデルは、テーブルのフィールドの複数の値またはレコード参照を予測します。 • [上位 **N** 件の結果]：ソリューション定義によって予測された関連レコードから返される値またはレコードの数。 たとえば、簡単な説明に基づいてカテゴリまたはアサイン先グループの値を推奨するように タスクインテリジェンス 分類ソリューションを構成できます。詳細については、「タスクインテリジェンス」を参照してください。 **注:** 「タスクインテリジェンス 分類」リソースジェネレータータイプを選択するには、タスクインテリジェンス Admin Console (com.sn_ti_admin) プラグインをインストールする必要があります。
タスクインテリジェンス 類似性	アドミンコンソールで作成された機械学習モデルを使用して、フィールド値を推奨します。 このリソースジェネレータータイプは、タスクインテリジェンスアドミンソリューションの結果を評価し、複数のフィールドの予測値/レコードを返します。 このリソースジェネレータータイプには次の入力が必要です。 • [モデル]：タスクインテリジェンスアドミン類似性モデルへの参照。 • [上位 **N** 件の結果]：ソリューション定義によって予測された関連レコードから返される値またはレコードの数。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

リソースジェネレータータイプ	定義
	このリソースジェネレータータイプは、次の出力を返します。 • [予測値]：非参照タイプフィールドの場合、タスクインテリジェンスアドミンソリューションは予測値を返します。 • [予測レコード]：参照タイプフィールドの場合、タスクインテリジェンスアドミンソリューションは予測されたレコードを返します。

ドメインセパレーションと 推奨アクション

推奨アクション ではドメインセパレーションがサポートされています。 ドメインセパレーションでは、データ、プロセス、および管理タスクをドメインと呼ばれる論理的なグループに分けることができます。どのユーザーがデータを表示できるか、データにアクセスできるかなど、このアプリケーションのいくつかの側面を制御できます。

サポートレベル：ベーシック

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

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

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

概要

アプリケーション内のテーブルとデータはドメインセパレーションされています。推奨事項の作成者は、ドメインに基づいて該当するコンテキストのみを表示できます。実行時には、推奨事項がユーザーコンテキストで評価され、ユーザーに適用可能な対応するドメインにデータが作成されます。

推奨アクションにおけるドメインセパレーションの仕組み

推奨アクション アプリケーションでドメインセパレーションを使用するには、ドメインごとに個別のコンテキストレコードを作成します。コンテキストは、推奨アクション の開始点となります。ルール、推奨事項、リソースジェネレーターなどの他のすべての構成は、対応するコンテキストレコードのドメインに関連付けることができます。

実行時の評価と推奨事項の生成はユーザーごとに行われます。ユーザーに適用されるドメインが選択され、ユーザーのドメインに適用される対応するルールが評価されて、最終的な一連の推奨事項がエンドユーザーに提供されます。作成された実行レコードは、指定されたユーザーに適用されたコンテキストと同じドメインを使用します。

ドメインセパレーションテーブル

コンテキストの関連エンティティを作成すると、関連エンティティのドメインがコンテキストのドメインに設定されます。アプリケーション内の次のテーブルはドメインセパレーションされています。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- コンテキスト
- 推奨アクションルール
- 推奨事項
- リソースジェネレーター
- 推奨事項グループ
- 検索結果の推奨アクションのマッピング
- 推奨アクションのコンテキスト
- 推奨アクションの実行
- 推奨アクションの順序
- フィールド推奨事項
- フィールドの推奨の入力
- フィールドの推奨の定義
- リソースジェネレータータイプ
- リソースジェネレータータイプの入力
- 推奨事項グループ化戦略
- アクションタイプ定義
- 傾向定義

関連情報

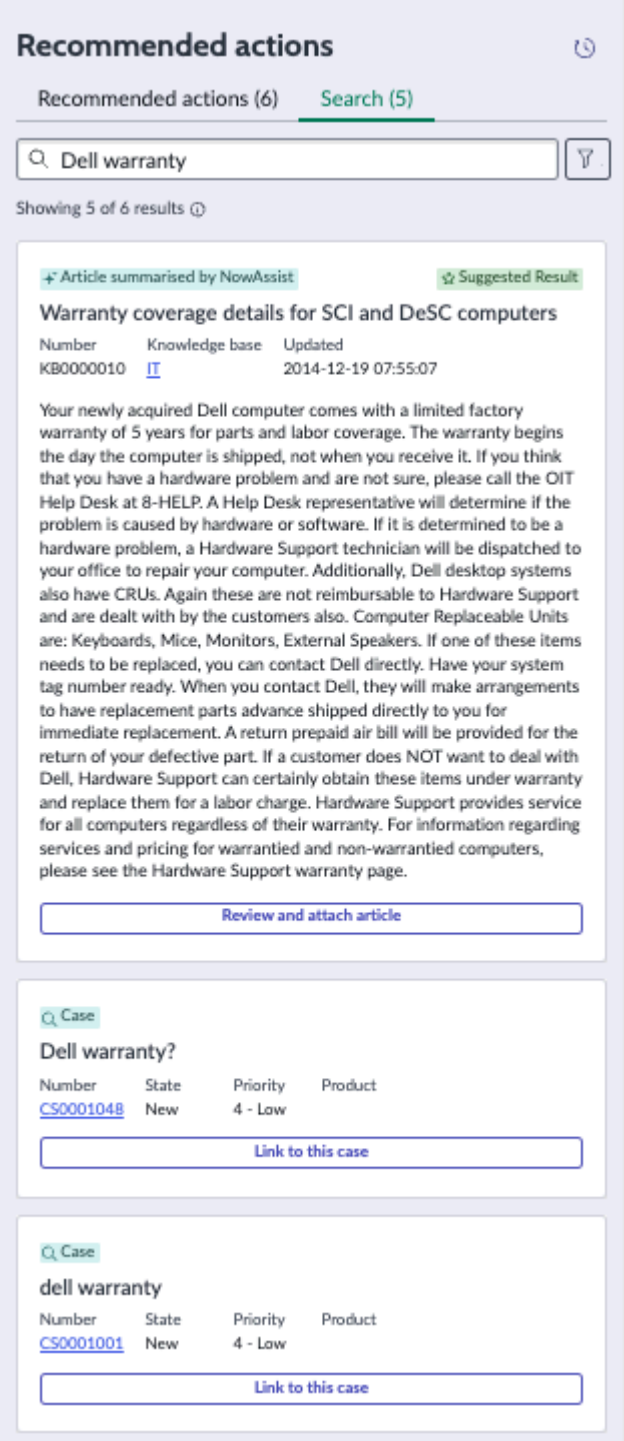
サービスプロバイダーのドメインセパレーション

推奨アクション における AI 検索

エージェントが 推奨アクションで AI 検索を使用して、顧客の問題に関連するリソースや解決策を検索できるようにします。

AI 検索結果と Genius 結果は、コンテキストサイドパネルの 推奨アクション コンポーネントの [検索] タブに表示されます。エージェントは、検索カードから直接アクションを開始して、問題を解決できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



構成された検索ソースからの検索結果はカード形式で表示されます。これらのカードは検索レコードのプレビューです。カードを選択してレコードの詳細を表示したり、カードから直接アクションを実行できます。最も関連性の高い回答は、Genius 結果カードの形式で上位の結果として表示されます。

AI 検索は、高度な機械学習アルゴリズムと自然言語処理機能を活用して、ユーザーのクエリを理解し、問題を効果的に解決するために使用できる最も関連性の高い検索結果を提供します。AI 検索とその機能の詳細については、「AI 検索」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

AI 検索機能

- 検索結果に表示される検索クエリ用語をハイライト表示します。
- 機械学習の関連性により、最も関連性の高い結果を最初に表示します。機械学習は、エージェントが選択した回答に基づいて、各検索プロファイルの検索結果の関連性スコアを自動的に調整して改善します。
- ベストアンサーを Genius 結果カードとして表示します。

AI 検索のベネフィット

- 効率の最大化：AI 検索の統合を使用して、タスク解決時間を短縮し、エージェントの生産性を向上させます。
- コンテキストインテリジェンスの活用：コンテキストに応じた検索を最大限に活用して、正確でタイムリーな応答を提供します。
- 要約の提供：Genius 結果を設定して、コンテンツや情報のニーズに合わせて大規模な言語モデルベースのナレッジの要約を取得できます。

推奨アクション での AI 検索の構成

推奨アクション で AI 検索を構成する手順には、[AI 検索] タブの有効化、AI 検索結果のガイダンス入力とのマッピング、推奨アクション コンポーネントのカスタマイズなどがあります。高度なカスタマイズオプションには、1 ページに表示する結果数の調整、検索プロファイルに追加する Genius 結果の識別、検索ソースの構成などがあります。詳細については、「推奨アクション での AI 検索の構成」を参照してください。

推奨アクション での AI 検索の使用

カスタマーサービスエージェントが AI 検索を使用して、関連情報に迅速にアクセスし、顧客の問題を解決するための適切なアクションを実行できるようにします。詳細については、「推奨アクション で AI 検索を使用してケースを解決する」を参照してください。

- AI 検索へのアクセス：エージェントは、ワークスペースのコンテキストサイドパネルにある [AI 検索] タブにアクセスできます。
- コンテキストに応じた結果の検索：エージェントは検索バーに検索クエリを入力できます。AI 検索は、自然言語処理を使用してユーザークエリを理解し、タスクコンテキストを考慮して関連する結果を生成します。
- AI 検索結果の表示：AI 検索結果を確認し、検索カードから直接アクションを実行します。
- Genius 結果の表示：エージェントは、Genius 結果構成で定義された基準に基づいて最も関連性の高い結果を上部に表示し、最も関連性の高い情報に最初に注意を向けることができます。
- 検索結果の絞り込み：エージェントは、[検索フィルター] フィールドから検索ソースを選択し、その検索ソースからの結果のみを表示し、一致するすべてのレコードの表示に戻ることができます。
- 結果数の表示：[検索] タブには、一致する検索結果の合計数が表示されます。検索フィルターには、各検索ソースごとに一致する結果の数が表示されます。

> **注:** 表示される検索結果と合計検索数は、セキュリティ権限や検索結果が既に実行されているかどうかにより異なる場合があります実行されたガイダンスはアクティビティストリームに追加され、アクション履歴に移動されます。実行されたガイダンスは合計検索数に含まれますが、検索結果には表示されません。

推奨アクションの構成例

このドキュメントの例では、推奨アクション を使い始めるために、ガイダンス、意思決定ツリー、またはフィールド推奨事項のタイプのアクションを含む推奨事項のエンドツーエンドの構成を示しています。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

推奨アクションの例

シナリオ	説明
クレジットカードトランザクションエラーのトラブルシューティング	エージェントによるクレジットカードトランザクションエラーのトラブルシューティングを支援する意思決定ツリーです。この意思決定ツリーでは、一連の質問を行い、入力された回答に基づいて、トランザクションエラーの追跡、新しいクレジットカードの送付、さらなる支援の提供などの解決策を提示します。
ルーターの問題に対してアサイン先グループを推奨する	エージェントがケースを適切なチームにアサインして、顧客の問題をより迅速に解決できるように、[アサイン先グループ] フィールドの値を推奨するフィールド推奨事項です。
現在のケースを類似した重大なケースにリンクする	事業主が傾向を特定して是正措置を講じることができるように、現在のケースを推奨される類似した重大なケースにリンクすることを推奨するガイダンスです。

推奨アクションアプリケーションのインストール

admin ロールを持っている場合、推奨アクションアプリケーション (sn_cs_nb_action) をインストールできます。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、「ServiceNow 製品またはアプリケーションのエンタイトルメントの取得」を参照してください。
- 依存関係、ライセンスやサブスクリプションの要件、およびリリースの互換性については、ServiceNow Store の 推奨アクション アプリケーションリストを確認してください。

必要なロール：admin

このタスクについて

推奨アクション とともに次のアイテムがインストールされます。

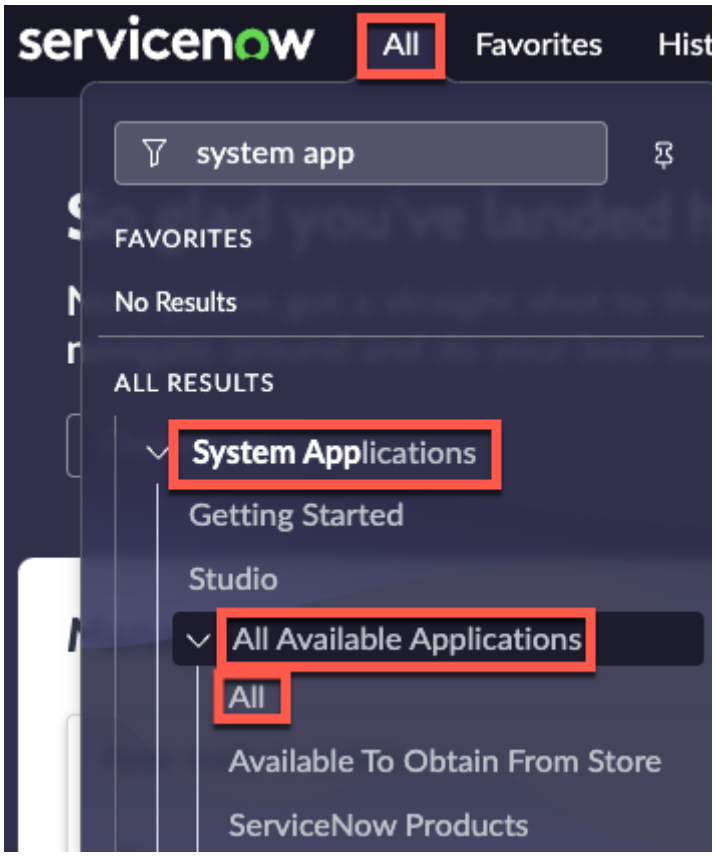
- ストアアプリケーション：推奨アクション
- ロール
- テーブル

詳細については、「推奨アクション とともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。



2. フィルター基準と検索バーを使用して 推奨アクション アプリケーション (sn_nb_action) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

   [インストール] ボタンの横のリストに、使用可能なバージョンが表示されます。

3. リストからバージョンを選択し、[インストール] を選択します。

   表示されるインストールダイアログボックスには、アプリケーションと併せてインストールされている依存関係が一覧表示されます。

4. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow Store へのリンクに従って、依存関係のエンタイトルメントを取得します。

5. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。
   デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

   > **重要:** インストール時にデモデータを読み込んでおかないと、後から読み込むことはできません。

6. [インストール] を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

推奨アクション とともにインストールされるコンポーネント

テーブル、ロール、ガイダンス、リソースジェネレーター、スケジュール済みジョブなど、いくつかのタイプのコンポーネントが 推奨アクション アプリケーションとともにインストールされます。

テーブル

推奨アクション アプリケーションは、次の表で説明されているメタデータテーブルを追加します。

推奨アクション とともにインストールされるテーブル

テーブル	説明
コンテキスト [sn_nb_action_rule_context]	推奨事項が生成されるケース、インシデント、問題などのテーブルのコンテキストを保存します。
推奨事項 [sn_nb_action_recommended_action]	アクションタイプ、アクション、およびリソースジェネレーター情報を含む推奨事項を保存します。
アクションタイプ定義 [sn_nb_action_type_definition]	ガイダンス、ガイド付きデシジョンツリー、フィールドの推奨などのアクションタイプ定義を保存します。
フィールドの推奨 [sn_nb_action_field_recommendation]	フィールドの推奨を保存します。
フィールドの推奨の定義 [sn_nb_action_field_recommendation_definition]	フィールドの推奨の定義を保存します。
フィールドの推奨の入力 [sn_nb_action_field_recommendation_input]	フィールドの推奨の入力を保存します。
リソースジェネレーター [sn_nb_action_resource_generator]	リソースジェネレーターを保存します。
リソースジェネレータータイプ [sn_nb_action_resource_generator_type]	フロー、ディシジョンテーブル、スクリプティング、類似性、傾向との類似性、分類などのリソースジェネレータータイプを保存します。
リソースジェネレータータイプ入力 [sn_nb_action_generator_type_input]	リソースジェネレータータイプの入力を保存します。
傾向定義 [sn_nb_action_trend_definition]	傾向定義を保存します。
ルール [sn_nb_action_condition_based_rule]	コンテキストの条件とロールを含むルールを保存します。
推奨アクションルール	推奨アクションルールレコードを保存します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

推奨アクション とともにインストールされるテーブル (続く)

テーブル	説明
[sn_nb_action_rule_base]	
条件付きルール [sn_nb_action_conditional_rule]	条件付きルールを保存します。このテーブルはサポートされなくなりました。
ディシジョンテーブルルール [sn_nb_action_decision_table_rule]	ディシジョンテーブルルールを保存します。このテーブルはサポートされなくなりました。
推奨アクションの入力ジェネレーター [sn_nb_action_input_generator]	入力ジェネレーターレコードを保存します。このテーブルはサポートされなくなりました。
検索結果の推奨アクションのマッピング [sn_nb_action_search_result_ra_mapping]	検索結果出力とアクション入力の間のマッピングを保存します。

ロール

推奨アクション アプリケーションには、次の表で説明されているロールが含まれています。

推奨アクション とともにインストールされるロール

ロール	説明	ロールを含む
推奨アクションの管理 [sn_nb_action.next_best_action_admin]	推奨アクション アプリケーションへのアドミンアクセス権を付与します。	sn_nb_action.next_best_action_author
推奨アクション作成者 [sn_nb_action.next_best_action_author]	推奨アクションを作成できます。	• sn_nb_action.resource_generator_author • sn_gd_guidance.guidance_manager • sn_nb_action.next_best_action_user • sn_gd_core.decision_tree_author
推奨アクションユーザー [sn_nb_action.next_best_action_user]	推奨アクションを使用できます。	sn_gd_core.decision_tree_author
リソースジェネレーター作成者 [sn_nb_action.resource_generator_author]	リソースジェネレーターを設定するためのアクセス権を付与します。	• flow_operator • decision_table_reader • platform_ml_read • sn_nb_action.trend_definition_author
傾向定義作成者 [sn_nb_action.trend_definition_author]	傾向定義を設定するためのアクセス権を付与します。	なし

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ガイダンス

推奨アクション アプリケーションには、次の表で説明されているガイダンスが含まれています。

推奨アクション とともにインストールされるガイダンス

ガイダンス	説明
解決済みケースから解決策を適用	エージェントは、カードの [ケースを解決] ボタンをクリックすることで解決メモと解決コードを解決済みのケースから現在のケースの [クローズ情報] セクションにコピーして、推奨された解決済みケースから解決策を適用できます。現在のケースのステータスが [解決済み] に変更されます。
ワークアラウンドの連絡	エージェントは、カードの [ワークアラウンドの連絡] ボタンをクリックしてサイドパネルでガイダンスを開き、推奨問題レコードからワークアラウンドを連絡できます。 ガイダンスには、問題レコードのワークアラウンドが表示され、エージェントがメモを追加するためのメモフィールドが提供されます。ワークアラウンドとメモが作業メモに追加され、問題レコードが現在のケースにリンクされます。
ケースタスクを作成	エージェントは、カードの [作成] ボタンをクリックしてサイドパネルでガイダンスを開き、そこに新しいケースタスクの件名を入力し送信して、現在のケースのケースタスクを作成できます。
作業指示書を作成	エージェントは、カードの [作成] ボタンをクリックして、ケースの作業指示書を作成できます。作業指示書タスクを作成し、タスクをサブタブで開きます。
既存の欠陥にリンク	エージェントは、カードの [欠陥にリンク] ボタンをクリックすることで欠陥をケースにリンクさせ、作業メモを更新して、既存の欠陥を現在のケースにリンクさせることができます。
既存の未解決ケースにリンク	エージェントは、カードの [このケースにリンク] ボタンをクリックすることで、オープンケースを現在のケースの親に設定し、現在のケースを既存のオープンケースにリンクさせることができます。
推奨事項を提供	エージェントが、指定された製品モデルへの製品のアップグレードを推奨できるようにします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

推奨アクション とともにインストールされるガイダンス (続く)

ガイダンス	説明
解決を提案	エージェントは、カードの [ソリューションを提案] ボタンをクリックして、ケースの解決メモと解決コードを入力できます。
顧客へのメッセージを読む	エージェントは、カードの [既読としてマーク] ボタンをクリックして作業メモにメッセージを追加することで、メッセージが読まれたことを通話中に顧客に示すことができます。
ケースを再アサイン	エージェントは、カードの [再アサイン] ボタンをクリックして、サイドパネルでガイダンスを開きメモを入力して、現在のケースを推奨アサイン先グループに再アサインすることができます。現在のケースが別のアサイン先グループに再アサインされ、作業メモが更新されます。
記事を確認して添付	エージェントは、カードの [記事を確認して添付] ボタンをクリックしてサイドパネルで記事を開き、推奨されたナレッジ記事をコンテキストサイドパネルで確認できます。 サイドパネルでは、エージェントは次のことを実行できます。 • 記事をレビューする。 • 記事をケースに添付する。 • 記事を役に立つとマークする。 • 記事をサブタブで開く。

リソースジェネレーター

推奨アクション アプリケーションには、次の表で説明されているリソースジェネレーターが含まれています。

推奨アクション とともにインストールされるリソースジェネレーター

リソースジェネレーター	説明
製品に関する最も読まれている KB 記事を検索	選択した製品に関する最も読まれている KB 記事を検索します。この KB 記事を使用して、ケースに推奨アクションとして添付できます。
ワークアラウンドと一致する PRB を検索	ワークアラウンドのある一致する問題レコードを検索します。このケースのワークアラウンドを推奨アクションとして共有することを提案できます。
ワークアラウンドなしで一致する PRB を検索	ワークアラウンドのない一致する問題レコードを検索します。推奨アクションとしてこの問題レコードにリンクすることを提案できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スケジュール済みジョブ

インストールされているスケジュール済みジョブ 推奨アクション

スケジュール済みジョブ	説明
sn_nb_action_detail	このスケジュール済みジョブでは、テーブルクリーナー を使用して、推奨テーブルが急激に大きくなるのを防ぎます。 テーブルクリーナージョブは 1 時間に 1 回実行され、テーブルから古いレコード、期限切れのレコード、または不要なレコードを削除します。

推奨アクション アプリケーションの構成

アドミニストレーターは、レコードコンテキストに基づいて関連アクションをエージェントに表示するように 推奨アクション アプリケーションを構成します。

推奨アクション

次の手順に従って、推奨アクションを構成できます。

推奨アクションを構成するステップ

ステップ	説明
コンテキストの作成	コンテキストを使用すると、エージェントがケーステーブルなどの特定のテーブルからレコードの推奨事項を表示できます。
コンテキストのルールの作成	ルールは、コンテキストに適用される一連の条件であり、推奨アクションがいつ表示されるかを決定します。 ルールを作成するときは次の操作を実行します。 • コンテキストテーブルに適用される条件を選択します。 • 推奨アクションへのアクセス権を持つロールを選択します。 注: 新しいルールは、コンテキスト内からのみ作成できます。
ルールの推奨事項の作成	推奨事項は、エージェントにアクションを提案する方法です。 [新しい推奨事項 (New Recommendation)] 画面で利用可能ないずれかの推奨事項タイプを選択して、推奨事項を作成します。 • ガイダンス • ガイド付きデシジョンツリー • フィールド推奨事項 注: 新しい推奨事項はルール内からのみ作成できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アクションタイプ

推奨アクション アプリケーションでは、エージェントが実行する次のタイプのアクションを作成できます。

推奨アクションアプリケーションのアクションタイプ

アクションタイプ	説明
ガイダンス	エージェントが実行できるアクションまたはエージェントが共有できる情報。たとえば、エージェントがナレッジ記事をケースに添付できること、または作業指示書を作成できることをガイダンスで推奨できます。
ガイド付きデシジョンツリー	フォローするガイド付きフロー。意思決定ツリーとは、一連の質問と回答およびガイダンスの結果を含む複数のステップのプロセスです。
フィールド推奨事項	フィールドに使用する推奨値。たとえば、このタイプのアクションは、ケースの簡単な説明のテキストに基づいてアサイン先グループを推奨できます。

詳細については、「推奨アクション でのガイダンスおよびフィールドの推奨の作成」を参照してください。

リソースジェネレーター

ユーザーがガイダンスやフィールドの推奨などのアクションへの入力として使用できる情報を提供するように、リソースジェネレーターを構成します。意思決定ツリーの構成では、リソースジェネレーターは必要ありません。詳細については、「推奨アクション でのリソースジェネレーターの作成」を参照してください。

調停パラメーター

問題の頻度または推奨アクションの優先順位を決定するように調停パラメーターを構成します。これにより、エージェントが顧客の問題を解決するために必要なガイダンスを得ることができるようになります。詳細については、「推奨アクション での調停パラメーターの構成」を参照してください。

推奨アクション でのコンテキストの作成

ケーステーブルなどの個々のテーブルのコンテキストを作成します。コンテキストには、エージェントが使用できる推奨アクションや、それらのアクションがいつ利用可能かを決定するルールなどの情報が格納されます。

始める前に

必要なロール：sn_nb_action.next_best_action_author、admin

このタスクについて

コンテキストを使用すると、特定のルールが満たされたときにエージェントが特定のタイプのレコードの推奨事項を表示できます。これらの推奨事項は、レコードのコンテキストに基づいて実行するアクションを提案することで、エージェントを支援します。

注: テーブルごとに 1 つのアクティブなコンテキストレコードを作成できます。

手順

1. [すべて] > [推奨アクション] > [コンテキスト]に移動します。
2. [コンテキスト] リストで [新規] を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. コンテキストの名前と説明を入力します。
4. [テーブル] フィールドで、このコンテキストが適用されるテーブルを選択します。
5. オプション: [アクティブ] フィールドを true に設定します。
   テーブルごとに 1 つのアクティブなコンテキストレコードを作成できます。
6. オプション: [検索アプリケーション構成] フィールドで、AI 検索を検索エンジンとして指定する検索アプリケーション構成と、検索に使用する設定を選択します。
   検索結果の表示と絞り込みは、検索アプリケーション構成で設定できます。詳細については、「検索アプリケーション構成」を参照してください。

   [[CSM AIS] 構成可能なワークスペース検索構成] 検索アプリケーション構成は、CSM 構成可能ワークスペースストアアプリで提供されます。この構成にアクセスするには、**[AI** 検索] > [検索エクスペリエンス] > [検索アプリケーション]に移動します。
7. オプション: [グループ化戦略 **(Grouping strategy)]** フィールドで、推奨事項をグループ化するための戦略を選択します。

   (Optional) たとえば、類似した基準を持つ推奨事項をグループ化するグループ化戦略を定義できます。

   注: [グループ化戦略 **(Grouping strategy)]** フィールドを表示するように [コンテキスト] フォームを構成することが必要になる場合があります。このフィールドは、ITSM ワークフォース最適化ユーザーがデフォルトで使用できます。
8. オプション: [リフレッシュ間隔] フィールドの値を更新します。
   この値は、コンテキストの推奨事項が更新される頻度を決定します。このフィールドのデフォルト値は 12 時間で、最小値は 10 分です。

   注: [リフレッシュ間隔] フィールドを表示するように [コンテキスト] フォームを構成する必要がある場合があります。
9. [保存] を選択します。
   コンテキストレコードを保存すると、[ルール] 関連リストおよび [推奨事項] 関連リストが表示されます。
   - [ルール] 関連リストを使用して、このコンテキストのルールを表示または作成します。
   - [推奨事項] 関連リストを使用して、コンテキストルールに関連付けられた推奨事項を表示します。推奨事項は、ルール内からのみ作成できます。
   - [検索結果マッピング] 関連リストを使用して、AI 検索出力とガイダンス入力との間のマッピングを表示または作成します。

推奨アクション でのルールの作成

推奨アクションがいつエージェントに利用可能になるかを決定するコンテキストのルールを作成します。

始める前に

必要なロール：sn_nb_action.next_best_action_author、admin

このタスクについて

新しいルールは、コンテキストレコードからのみ作成できます。

手順

1. [すべて] > [推奨アクション] > [コンテキスト]に移動します。
2. コンテキストを選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [ルール] 関連リストで、[新規] をクリックします。
4. ルールの名前と説明を入力します。
5. [ロール] フィールドで、このルールの推奨事項を表示できるユーザーロールを選択します。
6. [ロール] ポップアップウィンドウで [完了] をクリックします。
7. [条件] フィールドで、条件ビルダーを使用して、このコンテキストのレコードに適用される条件を 1 つ以上追加します。
   エージェントは、この条件を満たすコンテキストテーブルのレコードの推奨事項を表示できます。
8. [このルールに影響するフィールド] フィールドで、変更を監視する必要があるコンテキストテーブルからのフィールドを追加します。
   これらのフィールドを変更すると、未保存のレコードに対するフィールドの推奨タイプの推奨アクションが生成されます。
9. 必要に応じてフォームの残りのフィールドに入力します。
   これらのフィールドの詳細については、「ルールフォーム」を参照してください。
10. [送信] をクリックします。

推奨アクション での推奨事項の作成

ガイダンス、フィールドの推奨、またはガイド付きディシジョンツリーなどのアクションタイプで推奨事項を作成し、エージェントに役立つアクションを提案します。

始める前に

必要なロール：sn_nb_action.next_best_action_author、admin

このタスクについて

推奨事項の作成の一部として、アクションタイプとアクションを選択します。次の手順は、選択したアクションタイプによって異なります。たとえば、ガイダンスとフィールドの推奨には次のステップとしてアクションの入力が必要ですが、ガイド付きデシジョンツリーには必要ありません。

AI 検索リソースジェネレーターの場合は、[検索結果マッピング] 関連リストでアクションタイプとしてガイダンスのみを選択できます。検索ソーステーブルのフィールドを AI 検索のガイダンスアクション入力に、または Genius 結果構成のフィールドを Genius 結果のガイダンスアクション入力にマッピングする必要があります。

次に、エージェントがアクションを完了できるようにするパラメーターであるアクションの入力を定義します。入力に静的な値を選択することも、リソースジェネレーターを使用して値を指定することもできます。

> **注:** 新しい推奨事項は、ルール内でのみ作成できます。

手順

1. [すべて] > [推奨アクション] > [コンテキスト]に移動します。
2. コンテキストを選択します。
3. [ルール] 関連リストでルールを選択します。
4. [推奨事項] 関連リストで [新規] を選択します。
5. [新しい推奨事項 (New Recommendation)] 画面から作成する推奨事項のタイプを選択します。
   - 実行する特定のアクションまたはレビューする情報 (ガイダンス)
   - 使用するガイド付きフロー (ガイド付きデシジョンツリー)
   - 使用するフィールド値 (フィールド値の推奨事項)

   [ルール]、[コンテキスト]、および [アクションタイプ] フィールドが自動的に入力された新しい [推奨事項] フォームが表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

6. [名前] フィールドに、推奨事項の名前を入力します。
7. [アクション] フィールドで、アクションを選択します。
   使用可能なアクションは、[アクションタイプ] フィールドでの選択によって決まります。

   a. [アクション] フィールドで、ルックアップアイコンを選択します。
      結果のポップアップウィンドウで、選択したアクションタイプで利用可能なアクションを格納するテーブルが [テーブル名] フィールドに自動的に入力されます。

   b. [ドキュメント] フィールドで、ルックアップアイコンをクリックして目的のアクションを選択します。
      ガイダンス、フィールドの推奨、またはガイド付きデシジョンツリータイプのアクションを作成することもできます。詳細については、「推奨アクション でのガイダンスおよびフィールドの推奨の作成」を参照してください。

   c. **[OK]** を選択します。

   d. レコードを保存して [アクションの入力] フォームセクションを表示します。
      アクションタイプとアクションを選択した後にレコードを保存すると、必要なアクションの入力が表示されます。

8. オプション: [リソースジェネレーター] フィールドでリソースジェネレーターを選択または作成し、レコードを保存します。

   (Optional) 詳細については、「推奨アクション でのリソースジェネレーターの作成」を参照してください。ガイダンスとフィールド値の推奨事項では、リソースジェネレーターを使用してアクションの入力に関連するリソースを検索できます。

   [アクションタイプ]、[アクション]、および [推奨事項のヒント] フィールドは、AI 検索リソースジェネレーターでは使用できません。AI 検索の検索結果マッピングを構成するときに、ガイダンスおよびアクションとしてアクションタイプを選択できます。詳細については、「推奨アクションでの AI 検索結果とガイダンス入力のマッピング」を参照してください。

9. ガイダンスとガイド付きデシジョンツリーの場合は、[推奨事項のヒント] フィールドにヒントテキストを入力します。
   ヒントは、推奨事項が提案されている理由をエージェントに説明します。
10. オプション: [グループ] フィールドでグループを選択すると、関連する推奨事項がまとめて表示されます。

    注: [グループ] フィールドを表示するように [推奨事項] フォームを構成することが必要になる場合があります。このフィールドは、ITSM ワークフォース最適化ユーザーがデフォルトで使用できます。

11. アクションの入力を定義します。
    アクションタイプとアクションには入力が必要です。これらのパラメーターにより、エージェントはアクションを完了できます。アクションの入力に静的な値を選択することも、リソースジェネレーターを使用して値を指定することもできます。

オプション	説明
静的値の使用	入力フィールドのフィールドに値を入力するか、ルックアップアイコンを使用してリストから値を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オプション	説明
ピルピッカーの使用 (Use a pill picker)	**a.** フィールドの横にあるピルピッカーを選択します。 ▪ コンテキストはピルピッカーで使用できます。 ▪ [リソースジェネレーター] を選択した場合、ジェネレーターからの出力をピルピッカーで使用できます。 **b.** ピルピッカーから出力を選択します。

12. [更新] を選択します。

推奨アクション でのガイダンスおよびフィールドの推奨の作成

推奨アクションを構成するために使用できるガイダンスとフィールドの推奨を作成します。

ガイダンスの構成

ガイダンスを作成するときは、そのガイダンスのさまざまな側面を構成します。

ガイダンス構成ステップ

機能	説明
ガイダンスの入力と出力を構成します。	• 入力：システムがガイダンスを実行するために必要な変数または情報。 • 出力：ガイダンスの結果。
ガイダンスのプレビューエクスペリエンスを構成します。	エージェントに表示されるカードのプレビューには、次のものを含めることができます。 • ガイダンスの内容をエージェントに簡単に示すヒント • ガイダンスをより詳細に説明するプレビューメッセージ • エージェントが実行できるアクション
ガイダンスの詳細エクスペリエンスを構成します。	コンテキストサイドパネルまたはサブタブで開いたガイダンスに表示される詳細なメッセージです。
ガイダンスのアクションへのプライマリコールを設定します。	ガイダンスには複数のアクションを含めることができます。プライマリアクションとして識別される 1 つのアクションと、オプションのセカンダリアクションです。
ガイダンスの動作を設定します。	エージェントがカードのアクションボタンをクリックした後にシステムでプライマリアクションを実行する方法を決定します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ガイダンス構成ステップ (続く)

機能	説明
	• シングルクリック **(Single click)**：アクションを開始して完了し、カードを [推奨アクション] パネルの [履歴] タブに移動します。この動作は、ケースのエスカレーションなどの簡単なアクションに役立ちます。 • コンテキストサイドパネルで開く **(Open in the contextual side panel)**：アクションを展開し、そのアクションに関する情報を [推奨アクション] パネルに表示します。この動作は、記事をケースに添付する前に記事の内容を確認するなどのアクションに役立ちます。 • サブタブで開く **(Open in a sub tab)**：[ケース] タブのサブタブでアクションを開きます。この動作は、フォームのフィールドの入力など、エージェントが追加の情報を選択して送信する必要があるガイダンスの場合に役に立ちます。
ガイダンスのプレビューエクスペリエンスと詳細エクスペリエンスをカスタマイズする	UI ビルダー 内の次のアイテムをカスタマイズするオプション： • エクスペリエンスのプレビュー：推奨事項カードのプレビューには、ヒント、アイコン、メッセージ、およびアクションボタンが含まれています。カードのプレビューがコンテキストサイドパネルに表示されます。 • 詳細な経験：ガイダンスの詳細エクスペリエンスには、ドリルダウンアクションが含まれています。コンテキストサイドパネルまたはサブタブで開きます。

フィールドの推奨の構成

フィールドの推奨は、レコードフォームのフィールドの値を提案します。フィールドの推奨の作成には、次の 2 つの主な手順が含まれます。

- 推奨事項の入力を選択します。
- これらの入力の使用方法に関する指示を作成します。

推奨アクション でのフィールドの推奨の作成

推奨アクションを構成するときに選択できるフィールドの推奨を作成します。フィールドの推奨は、フィールドの値を自動入力または提案します。たとえば、このタイプのアクションは、ケースの簡単な説明のテキストに基づいてアサイン先グループを推奨できます。

始める前に

CSM デフォルトレコードページまたは CSM インタラクションレコードページを使用して、CSM 構成可能ワークスペースにフィールドの推奨を表示します。CSM デフォルトレコードページまたは CSM インタラクションレコードページをデフォルトのページとして設定するには、「レコードページの順序の設定」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

必要なロール：sn_nb_action.next_best_action_author、admin

このタスクについて
フィールドの推奨の作成には、次の 2 つの主な手順が含まれます。

- フィールドの推奨の入力を作成します。
- 各フィールドの定義を構成して、値を推奨する方法に関する指示を作成します。

構成に応じて、新しいレコードの場合は推奨フィールド値が自動入力されるか、またはフィールドの下にメッセージとして表示されます。既存のレコードの場合は、推奨フィールド値はフィールドの下にメッセージとして表示されるだけです。

手順

1. [すべて] > [推奨アクション] > [アクションタイプ] > [フィールドの推奨]に移動します。
2. [フィールドの推奨] リストで [新規] をクリックします。
3. [名前] フィールドに、フィールドの推奨の名前を入力します。
4. [テーブル] フィールドでテーブルを選択します。
   このテーブルには、推奨値を構成するフィールドが含まれています。
5. レコードを保存して関連リストを表示します。
6. [フィールド推奨事項の入力] 関連リストで [新規] を選択して、入力を作成します。

   a. [タイプ] フィールドで入力のフィールドタイプを選択します。

   b. [ラベル] フィールドに、入力のラベルを入力します。

   c. [列名] フィールドに列名を入力します。
      この名前には、小文字とアンダースコアを使用する必要があります。たとえば、「`incident_score`」のように指定します。

   d. 関連リストの入力を設定します。
      これらの設定と関連リストは、[タイプ] フィールドの選択によって決まります。たとえば、入力タイプとして [参照] を選択した場合は、次の項目を構成する必要があります。
      - 参照フィールドのテーブルと条件
      - 使用するリストのタイプ
      - デフォルト値

   e. [送信] をクリックします。

7. [フィールド推奨事項の定義] 関連リストで [新規] を選択して、定義を作成します。

   a. [名前] フィールドに、定義の名前を入力します。

   b. 推奨するフィールドを選択し、レコードを保存して詳細を表示します。

   c. [推奨メッセージ] フィールドで、フォームのフィールドの下に推奨されるメッセージを追加します。
      ピルピッカーを使用して、推奨値をメッセージの一部として含めることができます。

      注: リソースジェネレーターから空のフィールド値が返される場合、推奨事項のメッセージは表示されません。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

d. [推奨値] フィールドでピルピッカーを使用して値を選択します。

e. [推奨方法] リストで、いずれかのオプション (値を自動入力するかメッセージで値を推奨する) を選択します。

[推奨方法] リストのフィールドと説明

フィールド	説明
推奨のみ	フィールドの推奨メッセージを表示します。
信頼性しきい値に従って自動入力	▪ 信頼性：信頼スコアを示すフィールド。 静的な値を入力するか、またはピルピッカーを使用して、[フィールドの推奨の入力] 関連リストで構成した入力を選択します。 ▪ 直接アサインの信頼性しきい値 **(Confidence threshold for direct assignment)**：推奨事項の信頼性しきい値。信頼スコアがしきい値より大きい場合、推奨値が自動入力されます。それ以外の場合はメッセージが表示されます。
リソースジェネレーター設定に従って自動入力	推奨設定 **(Recommendation Preference)**：設定の値が「true」または「false」のフィールド。この値が true の場合、フィールドの推奨値が自動入力されます。それ以外の場合はメッセージが表示されます。 静的な値を入力するか、またはピルピッカーを使用して、[フィールドの推奨の入力] 関連リストで構成した入力を選択します。

f. [送信] をクリックします。

推奨アクション でのガイダンスの作成

推奨アクション で推奨事項を作成するときに選択できるガイダンスを作成します。

始める前に

必要なロール：sn_nb_action.next_best_action_author、admin

手順

1. [すべて] > [推奨アクション] > [アクションタイプ] > [ガイダンス]に移動します。
2. ガイダンスを作成します。

a. [ガイダンス] リストで [新規] を選択します。

b. [名前] フィールドに、ガイダンスの名前を入力します。

c. [説明]フィールドに、ガイダンスの簡単な説明を入力します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

d. オプション: [複数のユーザーが使用できるアクション] チェックボックスをオンにして、ケースの作業を行っている複数のエージェントがガイダンスを利用できるようにします。
このオプションが選択されていない場合、1 人のエージェントのみがガイダンスを使用できます。最初のエージェントがガイダンスを使用していて、ステータスが [進行中]、[完了]、または [エラー] の場合、他のエージェントはこのガイダンスを表示できません。

e. オプション: [ガイダンスの再実行を許可する **(Allow users to re-run the guidance)]** を選択して、エージェントが意思決定ツリーのランタイムエクスペリエンスで前のノードに戻ったり、前のノードを編集したりできるようにします。
このフィールドは、ガイド付きディシジョン エクスペリエンスプラグイン (sn_ga_exp) がインストールされている場合にのみ表示されます。

3. ガイダンスの入力を 1 つ以上作成します。
入力は、システムがガイダンスを実行するために必要な変数または情報です。ガイダンスプレビューエクスペリエンスやガイダンスアクションなど、複数の場所で入力を使用できます。

a. [ガイダンス入力] タブで [新規] を選択します。

b. [ラベル] フィールドに、入力の名前を入力します。

c. [タイプ] フィールドで入力のフィールドタイプを選択します。
選択したフィールドタイプによっては、追加設定の構成が必要になる場合があります。たとえば、フィールドタイプとして [参照] を選択した場合は、参照テーブルを選択する必要があります。

d. ガイダンス入力でエージェントがフィールドへの情報の追加などのアクションを実行する必要がある場合は、[フォームフィールドですか] チェックボックスをオンにします。

e. オプション: [デフォルト値] に入力します。

f. [送信] を選択します。

4. オプション: ガイダンスの出力を 1 つ以上作成します。
出力は、ガイダンスアクションの目的の結果です。たとえば、ガイダンスアクションがケースタスクを作成する場合、そのアクションの出力は作成されたケースタスクへの参照を返すことができます。

a. [ガイダンス出力] タブで [新規] を選択します。

b. [ラベル] フィールドに、出力の名前を入力します。

c. [タイプ] フィールドで出力のフィールドタイプを選択します。
選択したフィールドタイプによっては、追加設定の構成が必要になる場合があります。たとえば、フィールドタイプとして [参照] を選択した場合は、参照テーブルを選択する必要があります。

d. オプション: [デフォルト値] に入力します。

e. [送信] を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. [詳細エクスペリエンス (Detail Experience)] タブで、ガイダンスの詳細エクスペリエンスを構成します。
   詳細エクスペリエンスは、コンテキストサイドパネルまたはサブタブで開いたガイダンスに表示されるメッセージです。
   a. [タイトル] フィールドに、詳細ビューのガイダンスのタイトルを追加します。
   b. [ガイダンスメッセージ] フィールドに、詳細ビューのメッセージを入力します。
6. [送信] を選択します。

推奨アクション でのガイダンスアクションの構成

推奨アクション ガイダンスでエージェントが実行できるアクションを構成します。

始める前に

必要なロール：sn_nb_action.next_best_action_author、admin

手順

1. [すべて] > [推奨アクション] > [アクションタイプ] > [ガイダンス]に移動します。
2. [ガイダンス] リストからガイダンスを選択します。
3. [ガイダンスアクション] フォームセクションで [新規] をクリックします。
4. [ガイダンスアクション] フォームのフィールドに入力します。

[ガイダンスアクション] フォームのフィールド名

フィールド	説明
ガイダンス	このアクションが関連付けられているガイダンス。このフィールドは読み取り専用です。
アクションラベル	このガイダンスアクションの名前。
アクションへのコールのラベル (Call to Action Label)	コンテキストサイドパネルの推奨事項カードに表示されるアクションボタンのラベル。たとえば、[記事のレビューと添付 **(Review and attach article)]** や [ソリューションを提案] などです。
アクションの動作 (Action Behavior)	ガイダンスアクションに対して選択された動作： ◦ シングルクリック：シングルクリックでアクションを開始して完了し、カードはサイドパネルの [履歴] タブに移動します。ケースのエスカレーションなどの簡単なアクションに役立ちます。 ◦ コンテキストサイドパネルで開く：サイドパネル内の詳細ビューでアクションが開きます。エージェントは、ナレッジベース記事の内容の確認など、サイドパネルで詳細を確認できます。 ◦ サブタブで開く：アクションが別のタブで開きます。 **注:** コンテキストサイドパネルまたはサブタブで開くアクションは、進行中ステータスに移行しません。アクションは、エージェントが詳細ビューでアクションボタンをクリックした場合にのみ、進行中ステータスまたは完了ステータスに移行します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
プライマリ	ガイダンスアクションをプライマリアクションとして指定します。このフィールドはデフォルトで有効になっています。 プライマリアクションは、エージェントが実行する必要があるアクションを強調表示し、そのアクションを推奨事項カードでボタンとして使用できるようにします。 注: ガイダンスには、1 つのプライマリガイダンスアクションのみを指定できます。 このフィールドが選択されていない場合、ガイダンスアクションは、推奨事項カードのその他のアクションメニューから使用できるセカンダリアクションになります。
アプリケーション	このガイダンスアクションが関連付けられているアプリケーション。このフィールドは読み取り専用です。
ガイダンスアクションの自動化	このガイダンスアクションが関連付けられているフロー。
順序	アクションの順序。
完了メッセージ	ガイダンスアクションが完了したときに推奨事項カードの上部に表示されるメッセージ。「**KB** 記事が共有されました **(KB article was shared)**」など。

5. [ガイダンスアクションの自動化] フィールドで選択したフローに応じて、フロー入力とガイダンス出力を設定できます。
   - [自動化フロー入力] タブで、フロー入力を構成します。
   - [ガイダンス出力] タブで、出力を構成します。

     これらのフィールドには、静的テキスト、動的コンテンツ (ガイダンス入力からのフィールド値)、または静的テキストと動的コンテンツの組み合わせを含めることができます。動的コンテンツを使用するには、フィールドの横にあるピルピッカーアイコンを選択し、リストからガイダンス入力を選択します。
6. [送信] をクリックします。

ガイダンスプレビューエクスペリエンスの構成

推奨事項のトリガー前に、ガイダンスアクションに関する関連情報をエージェントに伝えるプレビューエクスペリエンスを構成します。この情報は、コンテキストサイドパネルの [推奨アクション] カードに表示されます。

始める前に
必要なロール：sn_nb_action.next_best_action_author、admin

このタスクについて
ガイダンスプレビューには、次の要素が含まれています。

- タイトル
- 表示するフィールド
- テキストと HTML コンテンツ (画像、ビデオ、リンクなど) で構成されるメッセージ

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ガイダンスプレビューを保存するには、これらの要素のうち少なくとも 1 つを構成する必要があります。このアクションにより、コンテキストサイドパネルにガイダンスが空で表示されることを防ぎます。

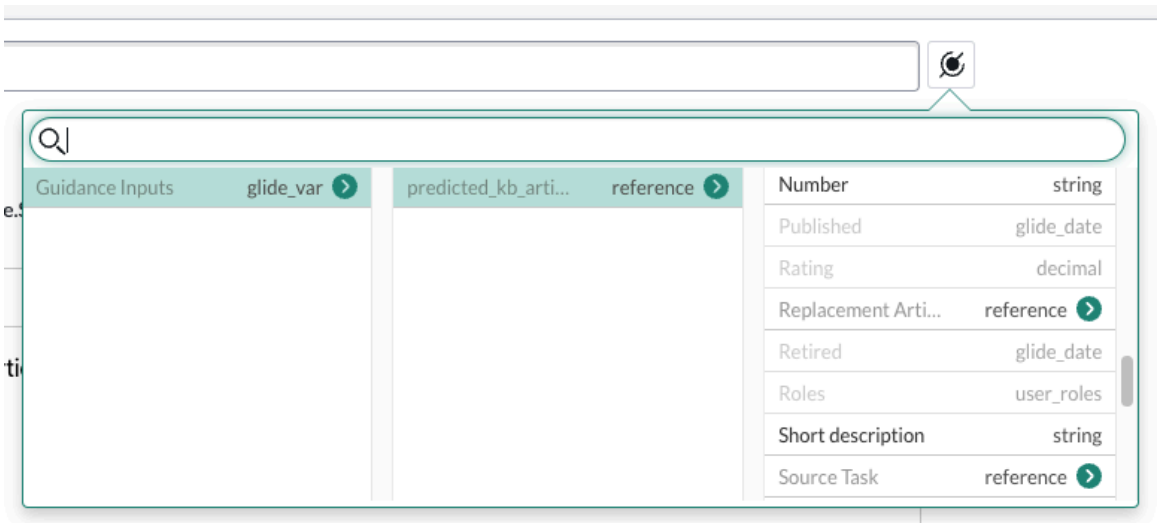
手順

1. [すべて] > [推奨アクション] > [アクションタイプ] > [ガイダンス]に移動します。
2. [ガイダンス] リストからガイダンスを選択します。
3. [プレビューエクスペリエンス **(Preview Experience)**] タブを選択します。
4. [プレビュータイトル] フィールドに、ガイダンスプレビューのタイトルを追加します。

   このフィールドには、静的テキスト、動的コンテンツ (ガイダンス入力からのフィールド値)、または静的テキストと動的コンテンツの組み合わせを含めることができます。動的コンテンツをフィールド値として選択するには：

   a. [プレビュータイトル **(Preview Title)**] フィールドの横にあるピルピッカーアイコンを選択します。

   b. リストからガイダンス入力を選択します。必要な入力を見つけるために、別のレベルにドリルダウンできます。



5. ガイダンスプレビューに表示するフィールドを選択します。

   a. [表示するフィールド] で、ロックアイコンをクリックしてフィールドのロックを解除します。

   b. 必要なフィールドを [利用可能] 列から [選択済み] 列に移動します。
   最大 4 つのフィールドを選択できます。

   c. 上向き矢印と下向き矢印を使用して、選択したフィールドを配置します。

   d. ロックアイコンを再度クリックして、フィールドをロックします。

6. [メッセージ] フィールドで、ガイダンスプレビューのメッセージを作成します。
   リッチテキストエディターで利用可能なツールを使用して、メッセージを作成し、書式設定します。このフィールドには、テキストと HTML コンテンツ (画像、ビデオ、リンクなど) を含めることができます。
7. [送信] をクリックします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

UI ビルダー でのガイダンスプレビューエクスペリエンスのカスタマイズ

UI ビルダー を使用して、コンテキストサイドパネルに表示される [推奨アクション] カードのプレビューをカスタマイズします。プレビューエクスペリエンスには、ヒント、アイコン、メッセージ、およびアクションボタンが含まれています。

始める前に

必要なロール：sn_nb_action.next_best_action_author および ui_builder_admin、admin

このタスクについて

まず、ガイダンスプレビューエクスペリエンスの UI ページバリアントを作成します。ページテンプレートから UI ページバリアントを作成する場合は、カスタマイズ可能な基本構造から開始します。コンポーネントプロパティを使用すると、推奨事項カードのプレビューの外観を変更できます。

手順

1. [すべて] > [推奨アクション] > [アクションタイプ] > [ガイダンス]に移動します。
2. [ガイダンス] リストからガイダンスを選択します。
3. [プレビュー **UI** を作成 **(Create preview UI)]** をクリックして、ガイダンスプレビューエクスペリエンスの UI ページバリアントを作成します。

   このページには、次の表にリストされているプロパティを持つ空のコンテナーが含まれています。推奨アクションフレームワークは、`customExpProps` オブジェクトをプロパティとしてカスタムエクスペリエンスに渡します。

   プレビューエクスペリエンスのプロパティ

プロパティ	説明
sysId	推奨事項の ID。
name	プレビューエクスペリエンスのタイトル。
description	プレビューエクスペリエンスのメッセージ。
recommendationHint	推奨事項が提案されている理由をエージェントに伝えるテキスト。
callToActions	ガイダンスアクションの設定。
actionTypeLabel	推奨アクションタイプのラベル。
icon	推奨事項カードのアイコン。
actionStateLabel	アクションステータスの外部名。
actionStateValue	アクションステータスの内部名。
previewFields	ガイダンスプレビューエクスペリエンスに表示するフィールド。
errorMessage	推奨事項の表示に失敗した場合に表示するエラーメッセージ。

   次の例は、プレビューエクスペリエンスのプロパティとサンプル値を示しています。

```
"customExpProps": {
       "sysId": "05831457cc3f1110f877c24a7dd07eb0",
       "name": "Eclipse configuration for Android development\n\t\t",
       "description": "<p>Please review this article and attach</p>",
       "recommendationHint": "This item may help you!",
       "callToActions": [
```

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
            {
            "label": "Review and attach article",
            "name": "review_and_attach_article",
            "id": "f18738c8a4f70110f87726cbf49777ae",
            "actionBehavior": "contextual_side_panel",
            "primary": "true",
            "order": "100",
            "completionMessage": "KB Article was shared."
            }
        ],
       "actionTypeLabel": "Guidance",
       "icon": "lightbulb-outline",
       "actionStateLabel": "New",
       "actionStateValue": "new",
       "previewFields": [
            {
            "label": "Number",
            "name": "knowledge.number",
            "value": {
            "type": "string",
            "value": "KB0000033"
             }
          },
       ],
      "errorMessage": "This action couldn’t be completed."
}
```

4. **[UI** ビルダーでプレビューを編集] をクリックします。
   UI ページバリアントが UI ビルダー で開くので、そこでコンポーネントを追加および構成して、プレビューエクスペリエンスのルックアンドフィールをカスタマイズできます。詳細については、「UI ビルダー のコンポーネントの操作」を参照してください。
5. プレビューエクスペリエンスのプロパティをプレビュー UI にバインドします。
   データバインディングは、UI ビルダー の構成パネルの [構成] タブにあります。詳細については、「UI ビルダー のデータリソース」を参照してください。
6. プレビュー UI でコンポーネントにスクリプトを追加してバインドし、イベントハンドラーを使用してイベントをディスパッチして、対応するペイロードを含む推奨事項を実行またはスキップします。

プレビューエクスペリエンスのイベント

処理されるイベント	説明
ON_SINGLE_CLICK_ACTION	エージェントがアクションボタンをクリックすると、アクションが開始されて完了します。このイベントは、ペイロードで次のパラメーターを渡します。 `api.emit( 'ON_SINGLE_CLICK_ACTION', { sysId: api.context.props.customExpProps.sysId, name: api.context.props.customExpProps.name,`

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

処理されるイベント	説明
	actionStateValue: api.context.props.customExpProps .actionStateValue, actionMetadata: api.context.props.customExpProps .callToActions[0] })

ON_DRILL_DOWN_ACTION	エージェントがプライマリアクションボタンをクリックすると、アクションが展開され、さらに多くのアクションまたは情報が表示されます。このイベントは、ペイロードで次のパラメーターを渡します。
	api.emit(
	'ON_DRILL_DOWN_ACTION', {
	sysId:
	api.context.props.customExpProps
	.sysId,
	name:
	api.context.props.customExpProps
	.name,
	actionStateValue:
	api.context.props.customExpProps
	.actionStateValue,
	actionMetadata:
	api.context.props.customExpProps
	.callToActions[0]
	}
	)

DISMISS_ACTION_CLICK	アクションをキャンセルします。
	api.emit(
	'DISMISS_ACTION_CLICK', {
	sysId:
	api.context.props.customExpProps
	.sysId
	}
	)

詳細については、「クライアントスクリプトを定義してコンポーネントにバインドする」を参照してください。

UI ビルダー でのガイダンス詳細エクスペリエンスのカスタマイズ

UI ビルダー を使用して、コンテキストサイドパネルまたは [推奨アクション] カードのサブタブでの詳細エクスペリエンスの表示方法をカスタマイズします。詳細エクスペリエンスには、ユーザー入力やドリルダウンアクションなどを含めることができます。

始める前に
必要なロール：sn_nb_action.next_best_action_author および ui_builder_admin、admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
まず、ガイダンス詳細エクスペリエンスの UI ページバリアントを作成します。ページテンプレートから UI ページバリアントを作成する場合は、カスタマイズ可能な基本構造から開始します。コンポーネントを構成し、コンポーネントプロパティを使用することで、コンテキストサイドパネルまたはサブタブでの詳細エクスペリエンスの表示方法を変更できます。

手順

1. [すべて] > [推奨アクション] > [アクションタイプ] > [ガイダンス]に移動します。
2. [ガイダンス] リストからガイダンスを選択します。
3. [詳細 **UI** を作成 **(Create detail UI)]** をクリックして、ガイダンス詳細エクスペリエンスの UI ページバリアントを作成します。
   このページには、次の表にリストされているプロパティを持つ空のコンテナーが含まれています。

詳細エクスペリエンスのプロパティ

プロパティ	説明
guidanceInputs	ガイダンスを実行するために必要な入力。
guidanceOutputs	ガイダンスの出力。
status	ガイダンスのステータス。
guidanceMessage	詳細エクスペリエンスのメッセージ。
guidanceActions	詳細ビューのガイダンスアクション。
errorMessage	推奨事項の表示に失敗した場合に表示するエラーメッセージ。

次の例は、詳細エクスペリエンスのプロパティとサンプル値を示しています。


```
{
  "guidanceInputs": {
    "task": {
      "name": "task",
      "value": "a473d057cc3f1110f877c24a7dd07ec6"
    },
    "knowledge": {
      "name": "knowledge",
      "value": "e97ee81eff6002009b20fffffffffe0"
    },
    "guidance_input_form_fields": {
      "additional_comments": {
        "label": "Additional Comments",
        "maxLength": "255",
        "hint": "This item may help you!",
        "name": "additional_comments",
        "recordValue": {
          "displayValue": "test",
          "value": "test"
        },
        "dictionary": {
          "type": "string",
          "dependentField": null,
          "dependentTable": null,
          "name": "additional_comments",
          "label": "Additional Comments",
```


© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
          "canWrite": true,
          "canRead": true,
          "internalType": "string",
          "isMandatory": false,
          "isReadonly": false,
          "attributes": {
            "name": "edge_encryption_enabled",
            "value": true
          }
        }
      }
    }
  },
  "guidanceOutputs": {
    "attached_article": "kb_knowledge",
    "meta": [
      {
        "varName": "attached_article",
        "varType": "reference",
        "varTableName": "kb_knowledge",
        "varlabel": "Attached Article",
        "varDefaultValue": "",
        "varOrder": "100",
        "varActive": "true",
        "varDisplayValue": ""
      }
    ]
  },
  "status": "completed",
  "guidanceMessage": "You can attach this article to the case.",
  "guidanceActions": [
    {
      "label": "Dismiss",
      "actionId": "skip",
      "variant": "secondary"
    },
    {
      "label": "Attach Article",
      "action_sys_id": "f18738c8a4f70110f87726cbf49777ae",
      "variant": "primary",
      "isExecuted": true,
      "completionMessage": "KB Article was shared",
      "action_behaviour": "contextual_side_panel",
      "primary": true
    }
  ],
  "errorMessage": "This action couldn’t be completed."
}
```


4. **[UI ビルダー で詳細を編集]** をクリックします。
   UI ページバリアントが UI ビルダー で開くので、そこでコンポーネントを追加および構成して、詳細エクスペリエンスのルックアンドフィールをカスタマイズできます。詳細については、「UI ビルダー のコンポーネントの操作」を参照してください。
5. プレビューエクスペリエンスのプロパティをカスタムの詳細 UI にバインドします。
   データバインディングは、UI ビルダー の構成パネルの [構成] タブにあります。詳細については、「UI ビルダー のデータリソース」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

6. カスタムの詳細 UI でコンポーネントにスクリプトを追加してバインドし、イベントハンドラーを使用してイベントをディスパッチして、対応するペイロードを含む推奨事項を実行、スキップ、または完了としてマークします。

詳細エクスペリエンスのイベント

処理されるイベント	説明
GUIDANCE_ACTION_CLICKED	クリックされたアクション。このイベントは、クリックされたアクションをペイロードに渡します。 `api.emit( 'GUIDANCE_ACTION_CLICKED',{ model: { fields: [{'name': 'input', 'value': '100'}] }, action: api.context.props.guidanceActions.find(action => action.label == "guidance action label"); } );` 注: 応答の `guideActions[n]` プロパティに、適用するアクションのインデックス番号を指定します。
SKIP_GUIDANCE	ガイダンスをスキップします。 `api.emit( 'SKIP_GUIDANCE' );`
GUIDANCE_MESSAGE_PUBLISHED	データをアップストリームのアプリケーションに渡します。 `api.emit( 'SN_GUIDANCE_EXPERIENCE_CONNECTED#GUIDANCE_MESSAGE_PUBLISHED', { name:'decision-tree-payload' jsonPayload: jsonObject } );`
GUIDANCE_MARK_COMPLETE	カスタムガイダンスを完了としてマークします。 `api.emit( 'GUIDANCE_MARK_COMPLETE' );`
GO_BACK_GUIDANCE	意思決定ツリーの前のノードに戻ります。 `api.emit( 'GO_BACK_GUIDANCE'`

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

処理されるイベント	説明
	);

詳細については、「クライアントスクリプトを定義してコンポーネントにバインドする」を参照してください。

推奨アクション でのリソースジェネレーターの作成

推奨アクション から推奨事項のリソースを提供するために使用できるリソースジェネレーターを作成します。

始める前に

「タスクインテリジェンス 分類」リソースジェネレータータイプを選択するには、タスクインテリジェンス Admin Console (com.sn_ti_admin) プラグインをインストールする必要があります。

必要なロール：
sn_nb_action.next_best_action_author、sn_nb_action.resource_generator_author、admin

手順

1. [すべて] > [推奨アクション] > [リソースジェネレーター]に移動します。
2. [リソースジェネレーター] リストから [新規] を選択します。
3. [名前] フィールドに、リソースジェネレーターの名前を入力します。
4. [コンテキスト] フィールドでコンテキストを選択します。
5. [ジェネレータータイプ] フィールドで、ジェネレータータイプを選択します。
   さまざまなタイプのジェネレーターを使用できます。一部のジェネレータータイプでは、[ジェネレーター] フィールドで追加の選択が必要です。

   たとえば、ジェネレータータイプとしてフローを選択した場合は、使用する特定のフローも選択する必要があります。ルックアップアイコンを選択すると、必要なフローを選択するために使用できるポップアップウィンドウが開きます。

   詳細については、「リソースジェネレータータイプ」を参照してください。
6. 該当する場合は、[ジェネレーター] フィールドでジェネレーターを選択します。
7. レコードを保存します。
8. ジェネレーター入力フォームのフィールドに入力します。
   フィールド値の説明については、「リソースジェネレーター入力フォーム」を参照して ください。

   このフォームセクションに表示されるフィールドは、[ジェネレータータイプ] および [ジェネレータ] フィールドの選択によって決まります。
9. [更新] を選択します。

リソースジェネレーター入力フォーム

フォームには、ジェネレータータイプとジェネレーター入力に関する情報が表示されます。

リソースジェネレーターフォームのフィールド

「タスクインテリジェンス 分類」リソースジェネレータータイプを選択するには、タスクインテリジェンス Admin Console (com.sn_ti_admin) プラグインをインストールする必要があります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:

ジェネレーターの入力フィールドに静的な値を入力できます。[ジェネレータータイプ] が [フロー] または [ディシジョンテーブル] の場合は、ピルピッカーを使用して動的な値を選択できます。ピルピッカーでコンテキストレコードを選択できます。

ジェネレーター入力フォーム

ジェネレータータイプ	ジェネレーターの入力	説明
フロー	ジェネレーター	リソースジェネレーターのサブフロー。
	フローの入力	選択したサブフローの入力。
ディシジョンテーブル	ジェネレーター	リソースジェネレーターのディシジョンテーブル。
	ディシジョンテーブルの入力	選択したディシジョンテーブルの入力。
類似性	類似性定義	コンテキストレコードに関連するレコードを検索するための類似ソリューション定義。
	上位 N 件の結果	類似性ソリューション定義によって検出された最も関連性が高いレコードから返されるレコードの数。
スクリプティング	スクリプトインクルード	ScriptingGeneratorFactory テンプレートの実装であるスクリプトインクルードレコード。
AI 検索	検索フィールド	AI 検索が実行されるコンテキストフィールド。
	上位 N 件の結果	AI 検索から返されるレコードの数。
傾向との類似性	類似性定義	コンテキストレコードに関連するレコードを検索するための類似ソリューション定義。
	傾向定義	このソリューション定義に関連付ける傾向定義。
分類	分類定義	テーブルのフィールドの予測値またはレコード参照を返すための分類定義と分類ソリューション。
	上位 N 件の結果	分類定義によって予測された値またはレコードから返される値またはレコードの数。
タスクインテリジェンス分類	ソリューション	予測のための推奨入力フィールドと推奨出力フィールドの構成を含むソリューションレコード。ソリューションには、フィールドを自動入力するか、推奨メッセージを表示するかの設定も含まれています。
	上位 N 件の結果	ソリューション定義によって予測された関連レコードから返される値またはレコードの数

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

推奨アクション での AI 検索結果とガイダンス入力のマッピング

AI 検索結果とガイダンス入力の間のマッピングを作成し、AI 検索を使用してエージェントに関連アクションを推奨したり、エージェントが AI 検索を使用して関連リソースを検索できるようにします。

始める前に

必要なロール：sn_nb_action.next_best_action_author、admin

手順

1. [すべて] > [推奨アクション] > [コンテキスト]に移動します。
2. AI 検索のコンテキストを選択します。
   アプリケーションスコープに関するメッセージが表示された場合は、[ここ] を選択するとレコードを編集できます。
3. [検索アプリケーション構成] フィールドで、[リストから参照] アイコン を選択し、ベースシステムの CSM 構成可能なワークスペース検索構成、または検索エンジンとして AI 検索を指定し、目的の検索設定を含むカスタム構成のいずれかを選択します。
   検索結果の表示と絞り込みは、検索アプリケーション構成で設定できます。詳細については、「検索アプリケーション構成」を参照してください。

   [[CSM AIS] 構成可能なワークスペース検索構成] 検索アプリケーション構成は、CSM 構成可能ワークスペースストアアプリで提供されます。この構成にアクセスするには、**[AI** 検索] > [検索エクスペリエンス] > [検索アプリケーション]に移動します。
4. [検索結果マッピング] 関連リストで、[新規] をクリックします。
5. [アクションタイプ] フィールドで、アクションタイプとして [ガイダンス] を選択します。
6. [アクション] フィールドで、ガイダンスに関連付けるアクションを選択します。
   使用可能なアクションは、[アクションタイプ] フィールドでの選択によって決まります。

   a. [アクション] フィールドで、[リストから参照] アイコン ( ) を選択します。
   結果のポップアップウィンドウで、選択したアクションタイプで利用可能なアクションを格納するテーブルが [テーブル名] フィールドに自動的に入力されます。

   b. [ドキュメント]フィールドで、[リストから参照] アイコン ( ) を選択し、アクションを選択します。

   c. **[OK]** を選択します。

   d. レコードを保存します。
   レコードを保存すると、必要なアクション入力が表示されます。
7. AI 検索結果タイプを構成します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オプション	ステップ
Genius 結果をマッピング：いいえ	a. **[Genius** 結果をマッピング] フィールドで、[いいえ] を選択し、AI 検索結果のガイダンス入力へのマッピングを有効にします。 b. [検索ソーステーブル] で、ソーステーブルを選択し、必要なフィールドをガイダンス入力にマッピングします。 このフィールドには、検索アプリケーション構成の検索プロファイルにマッピングされたすべてのソーステーブルが表示されます。
Genius 結果をマッピング：はい	a. **[Genius** 結果をマッピング] フィールドで、[はい] を選択し、Genius 結果のガイダンス入力へのマッピングを有効にします。 b. **[Genius** 結果の構成] フィールドで、Genius 結果構成を選択し、リターンフィールドをガイダンス入力にマップします。 このフィールドには、検索アプリケーション構成の検索プロファイルにリンクされた Genius 結果構成のリターンフィールドが表示されます。詳細については、「「AI 検索 Genius 結果構成」フォーム」を参照してください。

8. レコードを保存します。
AI 検索パラメーターがピルピッカーに表示されます。
9. アクション入力をマップします。
アクションタイプとアクションには入力が必要です。これらのパラメーターにより、エージェントはアクションを完了できます。アクションの入力に静的な値を選択することも、ピルピッカーを使用して動的な値を指定することもできます。

オプション	ステップ
静的値の使用	入力フィールドに値を入力するか、ルックアップアイコンを使用してリストから値を選択します。
ピルピッカーの使用 (Use a pill picker)	a. フィールドの横にあるピルピッカーを選択します。 ▪ コンテキストはピルピッカーで使用できます。 ▪ 検索ソーステーブルまたは Genius 結果構成からの出力は、ピルピッカーで使用できます。 b. ピルピッカーから出力を選択します。

10. [更新] を選択します。

推奨アクション での調停パラメーターの構成

エージェントが顧客の問題を解決するために必要なガイダンスを得ることができるように、問題の頻度または優先順位によって、推奨アクションを構成します。

始める前に

必要なロール： sn_nb_action.next_best_action_author

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
エージェントに表示される推奨アクションの優先度は、数式によって決定されます。ほとんどの場合、これらのデフォルト値を使用することで、特定のコンテキストについて関連する推奨アクションがエージェントに表示されるようになります。頻度を変更する場合は、値を変更できます。

[新規] ステータスの推奨アクションは、ランキングに応じて表示されます。たとえば、これらのアクションのスコアは、頻度の順位とルールの優先順位によって計算されます。

手順

1. [すべて] > [推奨アクション] > [調停の構成]に移動します。
2. [推奨アクションのプロパティ (Recommended Actions Properties)] ページの値を更新します。

[推奨アクションのプロパティ] フォーム

フィールド	説明
ルール順序の重み付け (Rule Order Weight) (sn_nb_action.arbitration_inter_rule_step)	ガイド付きデシジョンでは、順序の値が小さいルールに優先的に基づいてガイダンスが表示されます。デフォルト値は 0.9 です。
推奨される順序の重み付け (Recommendation Order Weight) (sn_nb_action.arbitration_inter_rule_step)	ガイド付きディシジョンでは、順序の値が小さいガイダンスと、順序の値が小さいルールから導かれたガイダンスが優先して表示されます。デフォルト値は 0.9 です。
頻度の重み付け (Frequency Weigh) (sn_nb_action.arbitration_frequency_step)	トリガーされたルールに基づいてエージェントにガイダンスが表示される回数。デフォルト値は 1.5 です。

3. [保存] をクリックします。

推奨アクション での AI 検索の構成

アドミニストレーターは、エージェントが AI 検索を実行して関連リソースを検索できるように、推奨アクション で AI 検索を構成します。

推奨アクション で AI 検索を構成するには、次の手順を実行します。

AI 検索の構成手順

ステップ	アクション
UI ビルダーで [AI 検索] タブを有効にする	UI ビルダー で [検索を非表示] ボタンを選択解除し、ワークスペースのコンテキストサイドパネルに [AI 検索] タブを表示します。
コンテキストを作成して、検索アプリケーションの構成を選択する	• コンテキストを作成し、エージェントが [ケース] テーブルなどの特定のテーブルからレコードの推奨事項を表示できるようにします。 • 検索アプリケーションの構成を選択し、[AI 検索] を検索エンジンとして指定します。この構成には、検索ソースおよび Genius 結果構成が含まれます。
推奨アクション での AI 検索結果とガイダンス入力のマッピング	AI 検索結果とガイダンス入力をマッピングし、AI 検索結果を適切なアクションで表示できるようにします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Genius 結果構成

選択した検索アプリケーション構成の検索プロファイルで、次の Genius 結果構成をリンクして、アクション可能な上位の結果を表示します。詳細については、「Genius 結果構成を検索プロファイルにリンク」を参照してください。

Genius 結果構成	説明
カタログアイテム	カタログアイテム [sc_cat_item] テーブルの上位の検索結果が表示されます。各回答カードには、1 つの CI レコードが表示されます。
人々	ユーザー [sys_user] テーブルの上位の検索結果が表示されます。各回答カードには、1 つのユーザーレコードが表示されます。
Q&A	ナレッジ [kb_knowledge] テーブルとそれを拡張するテーブルのレコードの HTML フィールドから抽出された上位の検索結果が表示されます。各回答カードには、単一のナレッジ記事から抽出されたトピックスニペットと回答スニペットが表示されます。
Now Assist の Q&A	ナレッジ [kb_knowledge] テーブルとそれを拡張するテーブルのレコードの HTML フィールドから抽出された上位の検索結果が表示されます。各回答カードには、Now LLM によってナレッジ記事から抽出された回答スニペットが表示されます。参考のために、回答カードにはソースナレッジ記事を表示するために選択できるリンクが含まれています。 **注:** Now Assist Q&A Genius 結果構成を検索プロファイルにリンクするには、AI 検索 アプリケーションの Now Assist が必要です。詳細については、「Now Assist in AI 検索」を参照してください。

AI 検索のための 推奨アクション UIB コンポーネントのカスタマイズ

- 推奨アクション UIB コンポーネントを組織の要件に合わせてカスタマイズします。
  - メインの見出し、[推奨アクション] タブ、 および [検索] タブのタイトルを変更します。
  - [推奨アクション] タブと [検索] タブの順序を変更します。
  - [推奨アクション] タブと [検索] タブを非表示または表示にします。

  詳細については、「推奨アクション UIB セットアップ (Recommended Actions UIB setup)」を参照してください。
- 1 ページに表示する結果数の調整、検索プロファイルに追加する Genius 結果の識別、検索ソースの構成など、高度なカスタマイズオプションを確認します。詳細については、「AI 検索 の構成」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタマーサービス管理 (CSM) の機械学習ソリューション

カスタマーサービス管理 (CSM) の機械学習は、ケースの作成、アサイン、解決に役立ちます。

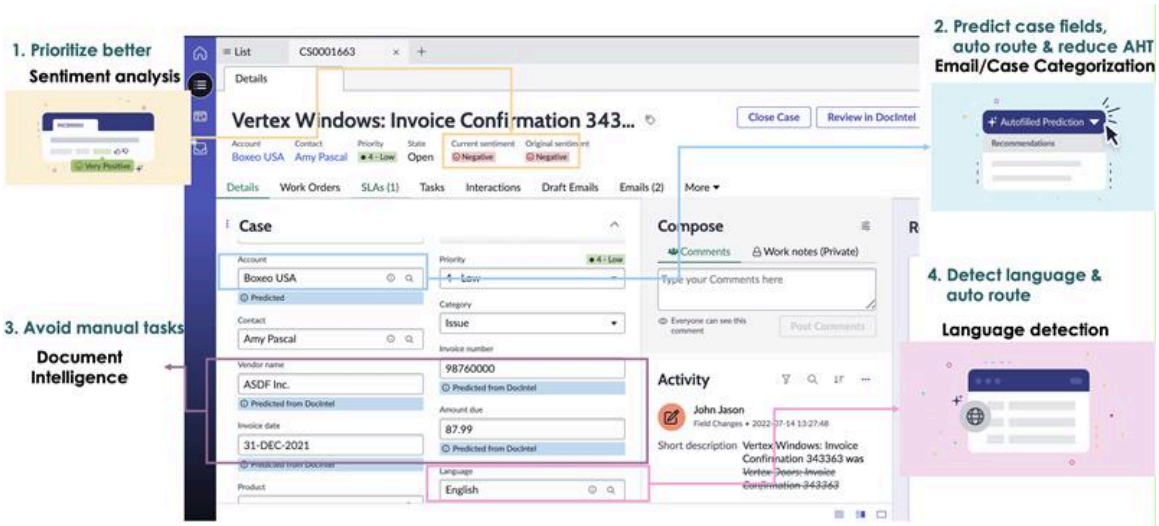
カスタマーサービスのタスクインテリジェンス	次の AI 機能を使用して、ケースのライフサイクル全体でいくつかの日常的なタスクを自動化し、エージェントが複雑なケースの解決に専念できるようにします。 • レコードのカテゴリ設定 • 感情分析 • 言語検出 • ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)
CSM の 予測インテリジェンス のソリューション定義	予測インテリジェンスソリューション定義を使用して、エージェントがさまざまなタスクをサポートできるようにします。ソリューション定義は、設定された入力フィールドに基づいて 1 つ以上の出力フィールドを予測します。
傾向ケーストピック	同様の問題を抱えたケースのクラスターを特定し、ケース数を増加させる要因を特定します。ケースの各クラスターは、傾向ケーストピックを表します。
類似ケース推奨	カスタマーサービスエージェントを有効化すると、現在処理しているケースに関する有益な情報を提供できる類似ケースを簡単に見つけることができます。
ケース解決までの推定時間	ケースの簡単な説明、カテゴリ、優先度、アサイン先グループなどの属性を基にしてケース解決までの推定時間を予測します。
ケース管理対応 予測インテリジェンス	簡単な説明に入力された情報に基づいて、カテゴリ、優先度、アサイン先グループなどのケースの値を予測します。
自動応答通知の構成	自動応答通知を使用して、ケースの回避に役立つ関連コンテンツをメール通知で共有できます。

カスタマーサービスのタスクインテリジェンス

カスタマーサービスのタスクインテリジェンスは、言語検出、レコードのカテゴリ設定、感情分析、ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) などのいくつかの AI 機能を提供します。これらの機能により、ケースのライフサイクル全体でいくつかの日常的なタスクが自動化され、エージェントは複雑なケースの解決に専念できるようになります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ケースフォームのタスクインテリジェンス機能



カスタマーサービスのタスクインテリジェンスの機能

機能	説明
レコードのカテゴリ設定	カスタマーサービスのタスクインテリジェンスは、次のタイプのカテゴリ設定を提供します。 • [多言語レコードのカテゴリ設定 **(Multi-lingual record categorization)]**：英語、フランス語、ドイツ語、スペイン語を理解する機械学習モデルを使用して、さまざまな言語で作成されたメールとケースのテキストを評価し、[ケース] テーブル、[ケース] テーブルを拡張するテーブル、および [インタラクション] テーブルの各レコードのフィールドを予測して自動的に入力します。 この機能では、1 つの機械学習モデルを使用して複数の言語をサポートするため、言語ごとに 1 つのモデルは必要ありません。モデルは、オンデマンドで追加の言語をサポートすることもできます。 • [添付ファイルベースのレコードのカテゴリ設定 **(Attachment-based record categorization)]**：機械学習モデルを使用してメールまたはレコードのテキストと添付ファイルを解析し、テキストに含まれるシグナルに基づいてケースレコードとインタラクションレコードのフィールドに自動的に入力します。 この機能は、メールの件名と本文、レコードの簡単な説明と説明、および添付ファイルのテキストを評価し、このすべての情報を使用してフィールド値を予測します。その結果、予測を任意のルーティングエンジンと統合し、これらの値に基づいてレコードを適切なサービスデスクに自動的にルーティングできます。
感情分析	次のテキストを評価することで、カスタマーサービスケースの初期および進行中の感情を検出して表示します。 • メールの件名と本文 • ケースの簡単な説明と説明

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタマーサービスのタスクインテリジェンスの機能 (続く)

機能	説明
	エージェントが顧客の感情を評価し、作業をより適切に優先順位付けして、より思いやりのある親身なカスタマーエクスペリエンスを提供できるように支援します。 感情分析は、現時点では英語で利用可能です。
言語検出	カスタマーサービスケースの作成に使用する言語を識別し、その言語をケースレコードの [言語] フィールドに追加します。この機能では、最大 20 の異なる言語を識別できます。 識別された言語をスキルとしてケースに追加します。スキルはタスクスキルテーブルに保存されます。このテーブルは、ケースフォームの関連リストとして構成できます。 識別された言語を使用して、必要な言語スキルを持つアサイン先グループとエージェントにケースをルーティングします。
ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)	ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) は、日常的なケースタスクの一部を自動化することで、ケースの解決に必要な時間を短縮します。これにより、エージェントはより複雑なケースの解決に専念できます。 クレジットカード番号、ベンダー名、顧客の住所などの関連情報を PDF および画像ファイルから抽出し、それらの情報をケースのフィールドに追加します。
タスクインテリジェンスアドミンコンソール	管理コンソールは、レコードのフィールド値の予測、感情の抽出、および言語の検出を行う機械学習モデルを作成、トレーニング、および展開するために使用できる、ビジネスに適したインターフェイスを提供します。 このモデルは、これらのフィールドの機密性に応じて、レコードに値を自動的に入力したり、推奨事項を提供したりする柔軟性のあるオプションを提供します。監視のみを目的としてバックグラウンドでモデルを実行するオプションも使用できます。
ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) アドミンエクスペリエンス	ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) アプリケーションには、次の操作の実行に使用できる使いやすいインターフェイスを備えたドキュメントインテリジェンス (DocIntel) アドミンエクスペリエンスが含まれています。 • ドキュメント処理ユースケースの作成と構成 • ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) ユースケースのパフォーマンスの監視 詳細については、「ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) ユースケースの作成」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ストアでアプリを要求する

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

カスタマーサービスのタスクインテリジェンスアプリケーション

カスタマーサービスのタスクインテリジェンスアプリケーション (com.snc.csm_ml_task) は、ServiceNow Store から利用できます。このアプリケーションには以下のプラグインとの依存関係があります。

- カスタマーサービス管理 (CSM) の予測インテリジェンス (com.snc.csm_ml)
- カスタマーサービス (com.sn_customerservice)
- スキル管理 (com.snc.skills_management)
- 動的翻訳 (com.glide.dynamic_translation)
- ServiceNow Language Detection Service Spoke (com.glide.language_detection_spoke)
- 予測インテリジェンス - タスクインテリジェンス (com.glide.platform_ml_task)
- タスクインテリジェンス向けアドミンセンター (com.sn_ti_admin)

カスタマーサービスのタスクインテリジェンスの構成

カスタマーサービスのタスクインテリジェンスアプリケーションをインストールすると、さまざまな機能を設定し、タスクインテリジェンスアドミンコンソールを使用してモデルを作成できます。詳細については、以下を参照してください。

- タスクインテリジェンス機能をインストールおよび構成
- タスクインテリジェンスモデルを設定および展開

カスタマーサービスのタスクインテリジェンスの使用

タスクインテリジェンス機能を使用して、次のタスクを完了します。

- ケースレコードとインタラクションレコードのフィールド予測と感情モデルを作成
- ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) によって予測される値を確認および送信
- タスクインテリジェンス分析および予測履歴を確認

これらのタスクの詳細については、「カスタマーサービスのタスクインテリジェンスの使用」を参照してください。

レコードのカテゴリ設定

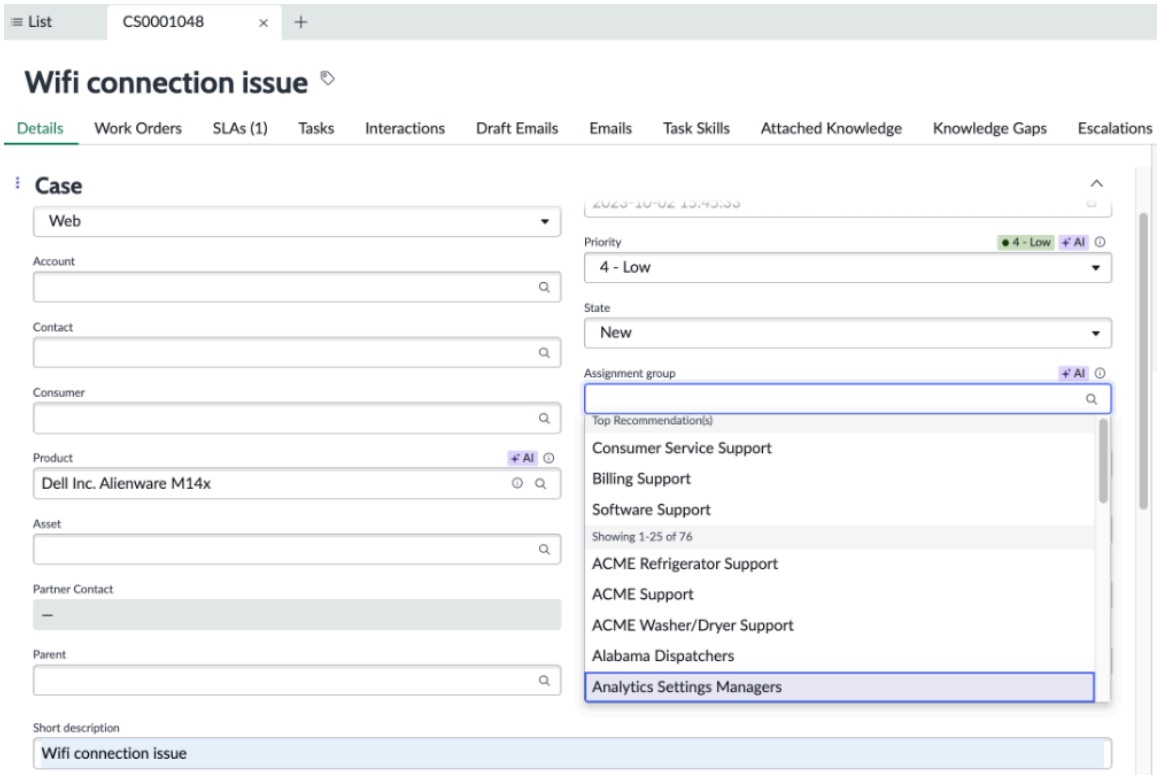
カスタマーサービスのタスクインテリジェンスに含まれるレコードのカテゴリ設定機能は、機械学習モデルを使用してテキストを評価し、フィールド値を予測して、ケースレコードおよびインタラクションレコードのフィールドに自動的に入力します。

レコードのカテゴリ設定は多言語に対応しており、メールやレコードのテキスト評価に加えて、添付ファイルのスキャンもできます。この機能を使用して、メール、Web、チャットなど、複数チャネルからのケース、ケースタイプ、およびインタラクションを分類します。

分類の結果を使用して、レコードを適切なサービスデスクに自動的にルーティングすることができます。これにより、複数のメール受信ボックスや RPA ボットが不要になります。自動ルーティングにより、従業員の時間が解放され、他のタスクに取り組むことができます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

予測フィールド値と推奨フィールド値を含むケースフォーム



予測フィールド値

ケースレコードとインタラクションレコードでは、予測値を含むフィールドは AI アイコンとラベル (AI) で識別されます。これらのフィールドには、予測値に関する追加コンテキストを記載したメッセージを表示する情報アイコンも含まれています。

注: CSM 構成可能ワークスペース では、AI アイコンはレコードのライフサイクルを通して存在し続けます。コア UI では、エージェントがフィールド値を変更すると AI アイコンが削除されます。

CSM 構成可能ワークスペース および コア UI では、予測値を含むレコードのフィールドは、*Predicted* または [推奨] メッセージで識別されます。

推奨フィールド値

AI によって予測されるフィールドには、推奨値が含まれます。エージェントが予測フィールドを選択すると、リストの一番上に上位 3 つの推奨事項が含まれ、その後に他のすべての値が続くドロップダウンリストが表示されます。この機能は、次のタイプのフィールドで使用できます。

- 選択リスト
- 単一のルックアップ
- 複数のルックアップ
- 単一および複数のテキストフィールド

上位 3 つの推奨事項が利用できない場合は、ドロップダウンリストの [上位の推奨事項] セクションに、予測が利用できないというメッセージが表示されます。その他の値はこのメッセージの後に続きます。

エージェントは、ドロップダウンリストから、上位 3 つの推奨値のいずれかまたは他の値のいずれかの値を選択できます。エージェントは、フィールドに入力し、ドロップダウンリストで結果をフィルタリングすることもできますが、常に表示される上位 3 つの推奨事項は例外です。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注: 上位 3 つの推奨事項は、選択したフィールド値に関係なく、ケースのライフサイクルを通じてドロップダウンリストに表示されたままになります。

予測からの非アクティブなフィールド値のフィルタリング

*sn_csm_ml_task.case.categorization.enable_inactive_filter*を有効にして、予測から非アクティブなフィールド値を削除します。このプロパティのデフォルト設定は false です。

AI 予測バナー

ケースレコードに分類予測が含まれている場合、レコードの上部にバナーが表示されます。バナーは、カテゴリ設定モデルにオートフィル予測を含むフィールドが少なくとも 1 つある場合に表示されます。バナーは、ケーステーブルのレコードとケーステーブルの拡張に表示されます。

注: バナーは CSM 構成可能ワークスペース と コア UI に表示されます。

分類モデルにオートフィル予測のあるフィールドが少なくとも 1 つある場合、または抽出されたフィールドの 1 つがエージェントによってレビューされていない場合、バナーが表示されます。バナーは、ケーステーブルのレコードに表示されます。

注: エージェントが予測値を変更すると、バナーは削除されます。すべての予測フィールドが推奨される場合、バナーは表示されません。

バナーは、*sn_csm_ml_task.ui.banner.enabled*システムプロパティによって有効または無効にできます。

予測フィードバック

システムは予測結果 [ml_predictor_results] テーブルに予測結果のフィードバックを保存します。ml_admin ロールを持つユーザーは、このテーブルにアクセスして結果を表示できます。

- オートフィル：予測値と最終値が同じ場合、値は正しく予測された (true に設定された) とみなされます。
- 推奨：予測値のいずれかが最終値と一致する場合、値は正しく予測されたと見なされます。

[予測結果] テーブルには、スキップされた予測および失敗した予測に関する情報も保存されます。このテーブルの詳細については、「カスタマーサービスのタスクインテリジェンスとともにインストールされるコンポーネント (Components installed with Task Intelligence for Customer Service)」を参照してください。

多言語レコードのカテゴリ設定

次の言語を理解する機械学習モデルを使用して、さまざまな言語で作成されたメールとレコードのテキストを評価し、ケース、ケースタイプ、インタラクションのフィールドを予測して自動的に入力します。

- 英語
- フランス語
- ドイツ語
- スペイン語

多言語レコードのカテゴリ設定では、複数の言語を理解するようにトレーニングされた 1 つの機械学習モデルを使用します。このモデルは次のことを実行できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- メールとレコードのテキストを理解する。
- テキストを評価し、フィールド値を予測する。
- ケース、ケースタイプ、およびインタラクションのフィールドに予測値を追加する。

多言語レコードのカテゴリ設定では、次の追加言語をオンデマンドでサポートできます。

- アラビア語
- 中国語 (PRC)
- 中国語 (台湾)
- オランダ語
- イタリア語
- 日本語
- 韓国語
- ポーランド語
- ポルトガル語
- ロシア語
- タイ語
- トルコ語

注: これらの追加言語でメールまたはケースを評価する必要がある場合は、製品チームにサポートを依頼してください。

添付ファイルベースのレコードのカテゴリ設定

添付ファイルには、サポートデスクがレコードを自動的に分類してルーティングするのに役立つ重要なシグナルを含めることができます。添付ファイルの情報を利用するために、機械学習モデルを使用してメールとレコードのテキストと添付ファイルを解析し、テキストに含まれるシグナルに基づいて、ケース、ケースタイプ、インタラクションのフィールドに自動的に入力することができます。

このモデルは、以下に基づいてケースに関する情報を予測できます。

- 顧客のメールの件名と本文のテキスト。
- ケースまたはインタラクションの簡単な説明と説明のテキスト。
- メールとレコードの添付ファイルのテキスト。

注: このモデルは、さまざまなフィールドを使用して予測するように構成できます。

添付ファイルベースのカテゴリ設定では、このすべての情報を使用してフィールド値を予測します。その結果、これらの値に基づいてレコードを適切なサービスデスクに自動的にルーティングできます。

関連情報

- レコードのカテゴリ設定の構成
- タスクインテリジェンスアドミンコンソール
- レコードフィールドを予測するためのモデルの作成

感情分析

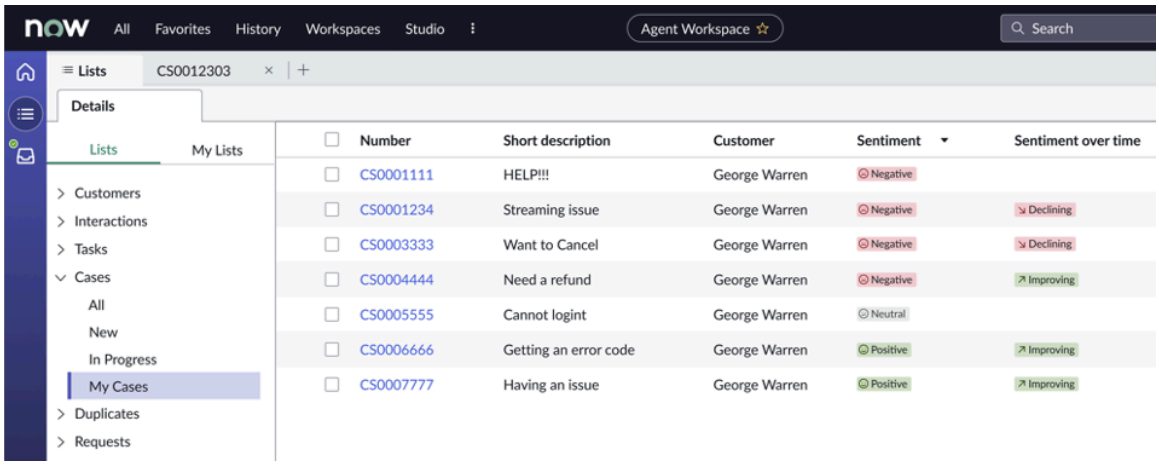
感情分析は、顧客の感情を測定するのに役立ち、より思いやりのある親身なカスタマーエクスペリエンスを提供できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタマーサービスのタスクインテリジェンスに含まれる感情分析機能を使用することで、次のことを行うことができます。

- メールとケースのテキストを評価する。
- 新規ケースの現在の感情を識別する。
- 更新されたケースの進行中の感情を識別する。
- この情報をエージェントとマネージャーに表示する。

感情フィールドを含むケースリスト



エージェントは、現在のケースの感情を使用して、時間の経過に伴う傾向を把握して作業と進行中の感情に優先順位を付け、ケースが正しい方向に進んでいるかどうかを確認できます。

マネージャーは、感情を使用して適切な共感スキルを持つエージェントにケースをルーティングし、ケースを監視して必要に応じて再割り当てすることで、エスカレーションを回避できます。マネージャーは、否定的な感情で終了したケースを確認することで、コーチングの機会を特定することもできます。

注: Xanadu リリースの感情分析機能では、英語で作成されたケースの感情を予測できます。

感情分析機械学習モデル

感情分析では、事前トレーニング済みの機械学習モデルを使用してメールとケーステキストを評価し、感情を予測します。この分析は、ケースの作成時と顧客による更新時に行われます。

ケースの感情分析

ケースのシナリオ	説明
ケースが作成されたとき	感情分析モデルは、次のテキストを評価して予測を行います。 • メールの件名と本文のテキスト。 • ケースの簡単な説明と説明のテキスト。 モデルが予測を行うことができる場合は、次の情報が返されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ケースの感情分析 (続く)

ケースのシナリオ	説明
	• 感情ラベルと対応する感情レベル。 ◦ 好意的 (1.0) ◦ 中立 (0.5) ◦ 否定的 (0.0) • 予測の信頼性レベル。 モデルが予測を行うことができる場合、感情が [元の感情] フィールドに追加されます。 モデルが予測を行うことができない場合、[元の感情] は設定されません。 このシステムは、感情予測情報を [タスクの予測結果] テーブルに保存します。
ケースが更新されたとき	感情分析モデルは、次のテキストを評価して予測を行います。 • 返信メールの本文のテキスト。 • 顧客がケースに追加するコメント。 モデルが予測を行うことができる場合は、次の情報が返されます。 • 更新された感情ラベルと対応する感情レベル。 • 予測の信頼性レベル。 システム： • [現在の感情] フィールドを現在の感情で更新します。 • 更新された現在の感情を元の現在の感情と比較し、感情の変化を計算して、[経時的な感情] フィールドを更新します。 ◦ スコアが増加した場合、[経時的な感情] フィールドに [改善中] と表示されます。 ◦ スコアが減少した場合、[経時的な感情] フィールドに [拒否中] と表示されます。 ◦ スコアに変化がない場合、[経時的な感情] フィールドには前の値が引き続き表示されます。 注: [元の感情] が [中立] で、[現在の感情] が [中立] の場合、[経時的な感情] は [中立] になります。 モデルが予測を行うことができない場合、情報は記録されず、[現在の感情] フィールドは同じ値のままになります。

事前トレーニング済み機械学習モデルの詳細については、「ケースの感情を予測するためのモデルの作成 (Create a model to predict case sentiment)」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

予測フィードバック

システムは予測結果 [ml_predictor_results] テーブルに予測結果のフィードバックを保存します。ml_admin ロールを持つユーザーは、このテーブルにアクセスして結果を表示できます。感情分析：

- 各感情予測の [正しく予測済み] フィールドのデフォルト値は [true] に設定されています。
- 感情分析予測はエージェントからフィードバックを収集しないため、[最後の入力値] および [最終出力値] フィールドは空のままです。

[予測結果] テーブルには、スキップされた予測および失敗した予測に関する情報も保存されます。このテーブルの詳細については、「カスタマーサービスのタスクインテリジェンスとともにインストールされるコンポーネント (Components installed with Task Intelligence for Customer Service)」を参照してください。

関連情報

- 感情分析の構成
- 感情分析の構成
- ケースの感情を予測するためのモデルの作成

言語検出

言語検出機能は、事前トレーニング済みのモデルを使用して、カスタマーサービスケースの作成に使用された言語を検出します。モデルを構成して、ケースレコードの [言語] フィールドに言語を追加したり、ケースのスキルとして言語を追加したりできます。

All 30

Last refreshed 3m ago.

Number	Short description	Name	Contact	Account
CS0001045	Wifi Connection is poor	English	Alex Linde	Advanced Routing Components
CS0001054	Dit is zo'n zonnige dag en ik hou ervan	Dutch	(empty)	Avid Corporation
CS0001053	Tohle je tak slunečný den a miluju ho	Czech	(empty)	Advanced Super Routing
CS0001052	problema de conexion wifi -es	Spanish	(empty)	(empty)
CS0001051	problema de conexion wifi -es.	Spanish	(empty)	(empty)
CS0001031	Das ist eine gute Arbeit zu wissen. Ich bin immer für Sie da	German	(empty)	Spark Technologies
CS0001032	C'est un bon travail à savoir. Je suis toujours là pour toi	French	(empty)	(empty)
CS0001029	これは知っておくと良い仕事です	Japanese	(empty)	Advanced Super Routing
CS0001030	To je dobrá práce vědět. Jsem tu vždy pro tebe	Czech	(empty)	Advanced Super Routing

エージェントは、各ケースの言語を手動で選択したり、ケースのルーティングの手動処理に依存したりする必要がないため、時間を節約できます。タスクスキルテーブルに保存された言語スキルを使用して、必要な言語スキルを持つアサイン先グループとエージェントにケースをルーティングします。

- ケースは、高度なワークアサインメント (AWA) を使用して自動的にルーティングできます。
- アサインワークベンチを使用して、言語スキルに基づいてケースをエージェントに割り当てることができます。
- [言語] フィールドの値に基づいてケースを割り当てることができます。

注: 検出された言語に基づくルーティングを個別に設定する必要があります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

言語検出機能は 20 の異なる言語をサポートしています。詳細については、「でサポートされている言語 タスクインテリジェンス」を参照してください。

言語検出フロー

ケースの作成に使用された言語の検出は、カスタマーサービスのタスクインテリジェンスアプリケーションで利用可能な [検出されたタスクインテリジェンスケース言語 **(Task Intelligence Case Language Detected)]** フローに基づいています。このフローは、次のケースフィールドの少なくとも 1 つが空でないことを条件として、ケースの作成時にトリガーされます。

- 簡単な説明
- 説明

ケースが作成されると、動的翻訳スポークの [言語を検出] アクションが呼び出されてテキストが評価され、検出された言語が返されます。

返された言語の信頼性が定義された信頼度しきい値を超えている場合、システムは、言語 [sys_language] テーブルにその言語が存在するかどうかを確認するチェックを実行します。このチェックは、言語コードを [ID] フィールドの値と照合することによって実行されます。

言語が言語テーブルに存在する場合、システムは言語検出モデルの構成に応じて次のことを行います。

- ケーステーブルの [言語] フィールドに言語を追加します。
- タスクの予測結果テーブル [ml_predictor_results_task] に予測結果を保存します。
- 言語スキルをタスクスキルテーブル [task_m2m_skill] に保存します。

詳細については、「ケース言語を検出するためのモデルの作成」を参照してください。

予測結果

システムは予測結果 [ml_predictor_results] テーブルに予測結果のフィードバックを保存します。ml_admin ロールを持つユーザーは、このテーブルにアクセスして結果を表示できます。

言語検出では、[予測結果] テーブルに言語検出サービススポークからの予測結果が保存されます。[検出言語] フィールドには言語検出サービススポークによって返された言語が保存されます。

[予測結果] テーブルには、スキップされた予測および失敗した予測に関する情報も保存されます。このテーブルの詳細については、「カスタマーサービスのタスクインテリジェンスとともにインストールされるコンポーネント (Components installed with Task Intelligence for Customer Service)」を参照してください。

関連情報

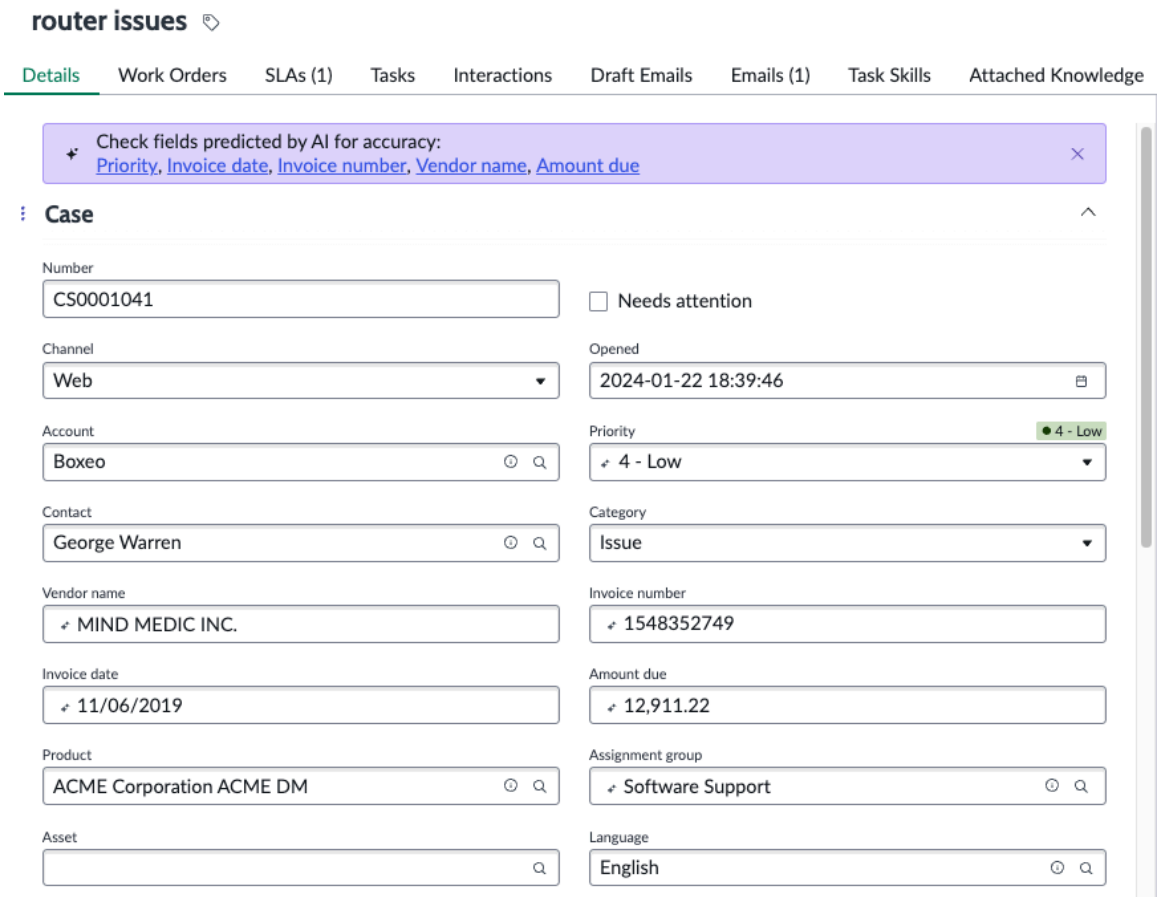
- 言語検出の構成
- タスクインテリジェンスアドミンコンソール
- ケース言語を検出するためのモデルの作成

カスタマーサービス向けドキュメントインテリジェンス **(DocIntel)**

カスタマーサービス向けドキュメントインテリジェンス (DocIntel) 機能を使用して、メールやケースの添付ファイルからクレジットカード番号や顧客の住所などの関連情報を抽出し、その情報をケースに追加します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタマーサービス向けドキュメントインテリジェンス **(DocIntel)** によって抽出されたフィールド



エージェントは、ケースからドキュメントインテリジェンス (DocIntel) インターフェイスに直接アクセスして、抽出されたフィールドの値を確認し、必要に応じて修正できます。このインターフェイスから、エージェントは、正しい値を確認し、誤った値を修正して、モデルのトレーニングを続行できます。推奨値を検証するこの HITL (ヒューマンインザループ) インタラクションにより、エージェントはモデルを調整し、パフォーマンスを継続的に改善できます。

予測フィールド値

CSM 構成可能ワークスペース と コア UI では、ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) の予測値を含むケースフォームのフィールドは、AI アイコン (✨) とラベルで識別されます。これらのフィールドには、予測値に関する追加コンテキストを記載したメッセージを表示する情報アイコンも含まれています。

注: AI アイコンが自動的に表示されます。エージェントがレコードページを更新する必要はありません。

CSM 構成可能ワークスペース と コア UI では、ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) の予測値を含むケースフォームのフィールドは、`ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)` から予測メッセージで識別されます。

予測バナー

1 つ以上の ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) フィールド予測を含むケースレコードの上部にバナーが表示されます。バナーは次の場合に表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- カテゴリ設定モデルからの自動入力予測を含むフィールドが少なくとも 1 つある場合。
- 抽出された 1 つ以上のフィールドがエージェントによってレビューされていない場合。
- フィールドが更新されている場合。
- フィールドを生成または予測できない場合。

エージェントがフィールドをレビューすると、バナーは削除されます。

バナーは、ケーステーブルのレコード、ケーステーブルの拡張、インタラクションレコードに表示されます。バナーは コア UI と CSM 構成可能ワークスペース に表示されます。

バナーは、*sn_csm_ml_task.ui.banner.enabled* システムプロパティによって有効または無効にできます。

ドキュメントインテリジェンス **(DocIntel)** アドミンエクスペリエンス

ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) アドミンエクスペリエンスは、次の操作の実行に使用できる使いやすいインターフェイスを備えています。

- ドキュメント処理ユースケースの作成と構成
- ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) ソリューションのパフォーマンスの監視

ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) アドミンエクスペリエンスは、ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) アドミン (com.snc.docintel_admin) ストアアプリで利用できます。このアプリは、カスタマーサービス向けドキュメントインテリジェンス (DocIntel) で必要とされるフローとプロパティを自動的にアクティブ化します。

タスクインテリジェンスアドミンコンソールから DocIntel アドミンエクスペリエンスにアクセスします。

1. [カスタマーサービスのタスクインテリジェンス] > [セットアップ]に移動します。
2. コンソールの [関連アプリケーションを探索 (Explore related applications)] セクションで、[ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)] カードの [ドキュメントインテリジェンス **(DocIntel)** を開く] を選択します。

   注: ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) アドミニストレーターがインストールされていない場合、ホームページにはアプリケーションのダウンロードと有効化に使用できるリンクが表示されます。

詳細は、以下のトピックを参照してください。

- ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)ユースケースの作成
- ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) のパフォーマンスの監視

。

ユースケースリスト

ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) アドミンエクスペリエンスから、ヘッダーの [ユースケース] を選択してユースケースのリストを表示します。ユースケースリストでは、OR 条件によるデフォルトのフィルターを使用して、次のユースケースを表示します。

- 「アプリケーション」=「カスタマーサービスのタスクインテリジェンス」、または
- 「MLUC ID」=「MLUC CSM-00003」

注: ユーザーは詳細ビューからこれらのフィルター条件を変更できません。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

各ユースケースには、ユースケースの作成時に自動的に割り当てられる MLUC ID 番号があります。これは、機械学習の使用状況の追跡に使用される ID 番号です。カスタマーサービスのタスクインテリジェンスアプリケーションは、カスタマーサービス向けドキュメントインテリジェンス (DocIntel) ユースケースの MLUC ID を管理します。

ドキュメントの分類

システムアドミニストレーターロールを持つユーザーは、ドキュメント分類ユースケースを作成し、AI が検出してドキュメントに適用するクラスまたはカテゴリを定義できます。これは、評価の必要があるドキュメントの種類が複数ある場合に便利です。

次の手順でドキュメント分類ユースケースを設定します。

1. ドキュメント分類ユースケースを作成します。

   ユースケースの名前とプロパティを定義します。

2. ドキュメントクラスを作成します。

   AI が検出してドキュメントに適用するために学習するクラスまたはカテゴリを定義します。

3. ドキュメント分類のドキュメントタスクを作成し、各クラスのサンプルドキュメントをアップロードします。
4. ユースケースのトレーニングを行います。

   継続的な改善のために、完了したドキュメントタスクから AI にユーザー入力を提供するトレーニングジョブを開始します。

関連情報

ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)

カスタマーサービス向けドキュメントインテリジェンス (DocIntel) の構成

ドキュメントインテリジェンスによって予測された値の確認と送信

カスタマーサービス向けドキュメントインテリジェンス **(DocIntel)** の仕組み

カスタマーサービス向けドキュメントインテリジェンス (DocIntel) は、一連のステップを実行して、メールとケースの添付ファイルから関連情報を抽出し、その情報をケースレコードのフィールドに追加します。

ユースケース

ユースケース (以前はタスク定義と呼ばれていました) は、処理するドキュメントのタイプの構造を定義するために使用されるテンプレートです。ユースケースは、ユースケースレコードとその関連フィールド、フィールドグループ、統合、フロー、および関連するすべての機械学習 (ML) モデルで構成されます。詳細については、「ドキュメント抽出ユースケースの設定」を参照してください。

ドキュメントインテリジェンス **(DocIntel)** ユースケースコンポーネント

コンポーネント	説明
フィールド	値を抽出するフィールドを識別します。ユースケースには、ケースとメールの添付ファイルから抽出するフィールドのリスト、および抽出される値とケーステーブルのフィールドとの間のマッピングが含まれています。
フィールドグループ	フィールドグループは、テーブル、チェックボックスリスト、およびその他の論理的なフィールドグループを含むドキュメントか

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ドキュメントインテリジェンス **(DocIntel)** ユースケースコンポーネント (続く)

コンポーネント	説明
	らの ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) によるデータの抽出に役立ちます。
ドキュメントタスク	ドキュメントタスクには、正しい情報を識別して抽出できるようにユースケースをトレーニングするために使用される 1 つ以上の添付ドキュメントが含まれています。ドキュメントタスクは、[ユースケース] フォームの [ドキュメントタスク] 関連リストに保存されます。 ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) 機能は、有効な添付ファイルを使用して各ケース用のこれらのタスクを作成します。各タスクはモデルをトレーニングします。CSM 構成可能ワークスペースでは、エージェントがこれらのタスクを表示し、抽出された値を確認または修正して、モデルのトレーニングを続行できます。
統合	値を抽出するタイミングを ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) 機能に指示する条件を選択します。指定された条件を満たすケースに対してタスクが作成されます。 たとえば、[カテゴリ] **[is]** [クレジットカード] の [カテゴリ] フィールドに条件を追加できます。 実行時にアクティブなユースケースが評価され、統合に基づいてケースに使用するユースケースが識別されます。ケースまたはケースタイプの統合に一致する最初のアクティブなユースケースが選択されます。 ケースまたはケースタイプのユースケースが存在しても、統合に一致するものがない場合は、ユースケースは選択されません。 ユースケースごとに 1 つの統合を作成できます。ユースケースに複数の統合がある場合は、最新の統合が使用されます。 **注:** 統合を作成するときは、必ず [フローを作成] チェックボックスをオフのままにしてください。

ti_admin ロールまたは ti_analyst ロールを持つユーザーは、ケースおよびケースタイプのユースケースを作成できます。ケースが作成され、有効な添付ファイルがある場合、ケースまたはケースタイプに基づいて実行時に正しいユースケースが識別されます。特定のケースタイプのユースケースがない場合、システムは、使用するユースケースが見つかるまで階層チェーンを上に移動します。

ユースケースは、ユースケース (di_task_definition) テーブルに保存されます。

抽出モード

ユースケースには、ドキュメントタスクでのデータ抽出方法とタスクの処理方法を決定する抽出モードが含まれています。このモードは、ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) ワークスペース内のフィールドの動作を変更します。

ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) では、次の抽出モードを使用します

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ドキュメントインテリジェンス **(DocIntel)** ユースケース抽出モード

抽出モード	定義
推奨事項	ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) ワークスペースのフィールドの推奨事項を提供します。エージェントは、フィールドの推奨値を選択するか、手動で値を入力できます。すべてのフィールドを確認する必要があります。 推奨事項は、AI の予測における信頼性に基づいて順序付けされます。ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) がドキュメントの処理を続行するにつれて、時間の経過とともに推奨事項が改善されます。
オートフィル	ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) ワークスペースで抽出されたフィールドの値を追加します。すべてのフィールドを確認する必要があります。 自動入力は、AI に十分な予測信頼性がある場合にのみ機能します。ユースケースの [オートフィルしきい値] フィールドを更新することで、信頼性しきい値を変更できます。
全自動 (ストレートスルー処理)	ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) はすべてのフィールドのデータを抽出し、すべての必須フィールドの信頼スコアが定義された信頼度しきい値を超えている場合にドキュメントタスクを処理します。 時間の経過とともにドキュメントの処理量が増え、ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) の信頼性が高まります。処理頻度の高いドキュメントの場合や、システムを信頼できる場合は、[全自動モード] を選択してください。

抽出ラベル

CSM 構成可能ワークスペース では、ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) の予測値を含むケースフォームのフィールドは、AI アイコン (✨) とラベルで識別されます。これらのフィールドには、予測値に関する追加コンテキストを記載したメッセージを表示する情報アイコンも含まれています。

コア UI では、ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) の予測値を含むケースフォームのフィールドは、`ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) から予測`メッセージで識別されます。

- 全自動モードの場合、タスクによって返された各フィールドの下にメッセージが表示されます。各フィールドの値とメッセージは、エージェントがケースレコードを表示する前にケースに追加されます。
- 他の抽出モードでは、エージェントがドキュメントインテリジェンス (DocIntel)で抽出された値をレビューし、値を確認または修正して送信した後に、抽出されたフィールドの下にメッセージが表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

予測フィールド値

CSM 構成可能ワークスペース では、ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) の予測値を含むケースフォームのフィールドは、AI アイコン (✨) とラベルで識別されます。これらのフィールドには、予測値に関する追加コンテキストを記載したメッセージを表示する情報アイコンも含まれています。

コア UI では、ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) の予測値を含むケースフォームのフィールドは、`ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) から予測`メッセージで識別されます。

パフォーマンス

ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) for カスタマーサービス 機能では、添付ファイルのあるケースを識別し、添付ファイルをスキャンして、ケースフィールドの推奨事項を作成するための時間が必要です。応答時間は、添付ファイルがあるケースのボリュームやデータセンターの場所などの要因によっても異なります。

次のシナリオではユーザーに通知が表示されます。

- 抽出に失敗した場合。
- 抽出に時間がかかりすぎる場合。
- 添付ファイルがない場合。
- 予期しない添付ファイルがある場合。

仕組み

ケースが作成されたとき、ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) for カスタマーサービス は以下をチェックして確認します。

- ケースに 1 つ以上の添付ファイルがあるかどうか。
- 添付ファイルタイプが *sn_csm_ml_task.case.docintel.parsing_supported_types* システムプロパティで指定されているかどうか。

これに該当する場合、機能によって次の処理が実行されます。

- ケースまたはケースタイプ、およびユースケース統合に基づいて、使用する適切なユースケースを識別します。
- ユースケース、各添付ファイルの sys_id、およびケース参照を使用してタスクを作成します。
- タスク、添付ファイル sys_id、およびケース参照を予測モデルへの入力として送信します。
- 光学式文字認識 (OCR) ソリューションを使用してドキュメントからデータを抽出します。
- ソリューションが完了したら、タスクのステータスを [完了] に設定します。
- ユースケースの抽出モードが [全自動] に設定されている場合、抽出された値がケースに追加されます。
- 抽出モードが [オートフィル] または [推奨事項] に設定されている場合、エージェントはドキュメントインテリジェンス (DocIntel) ワークスペースで抽出された値を検証できます。

エージェントはケースを開き、**[DocIntel** でのレビュー] を選択し、別のタブで [ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) ワークスペース] インターフェイスを開くことで、予想されるフィールドをレビューするかまたは予測タスクをレビューすることができます。このインターフェイスから、エージェントは次のことができます。

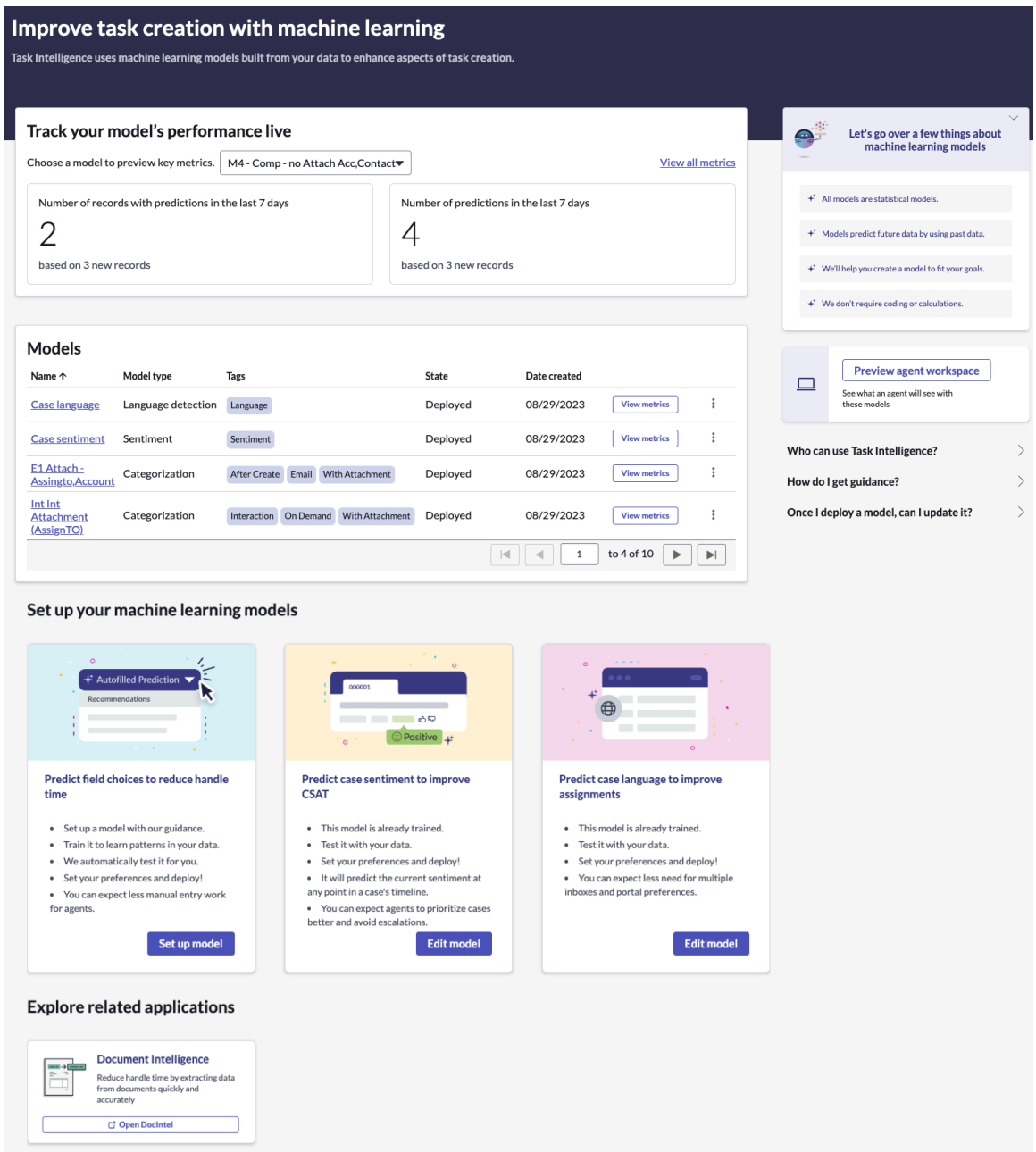
- 予測された各フィールドをレビューする。
- 値が正しく予測されたことを確認する。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 誤った値または欠落している値を更新する。
- 変更を送信する。

タスクインテリジェンスアドミンコンソール

タスクインテリジェンスアドミンコンソールを使用して、ケースレコードおよびインタラクションレコードのさまざまなタイプの情報を予測する機械学習モデルを作成、トレーニング、および展開します。



管理コンソールから、予測モデルの設定、エージェントのエクスペリエンスのプレビュー、モデルがアクティブな場合の表示、モデルのパフォーマンスの追跡を行うことができます。

管理コンソールには、わずかなステップで機械学習モデルを作成して実装するために使用できるツールが用意されています。各モデルは 6 ステップのプロセスに従います。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

機械学習モデルを作成および実装するステップ

1. 開始点として使用するモデルを選択します。	モデルに実行させる内容に基づいてモデルを選択します。例を次に示します。 • フィールド予測モデルを使用して、ケースとインタラクションの分類に使用できるフィールド値を予測します。 • ケースの感情モデルを使用して、ケースの作成からケースの解決までの任意の時点での感情を予測します。
2. モデルの目的を定義します。	予測を行うタイミングと予測する内容をモデルに指示します。たとえば、新しいケースが作成されたときにカテゴリと優先度を予測します。
3. モデルのトレーニングに使用するデータを選択します。	データ内のパターンを学習できるように、ケースの簡単な説明や説明のテキストなどの、選択したデータを使用してモデルをトレーニングします。次に、モデルをテストしてどの程度効果的に機能するかを確認します。
4. モデルの結果を評価します。	テスト結果を表示して、モデルのパフォーマンスを確認します。これらの結果は、展開後のモデルのパフォーマンスを示します。
5. 予測結果の設定を選択します。	予測をレコードフィールドに直接追加するか、予測を推奨事項として表示するか、予測をバックグラウンドで監視します。
6. モデルを展開します。	選択内容を確認し、モデルの使用を開始します。

タスクインテリジェンスアドミンコンソールを使用して、関連するアプリケーションにアクセスすることもできます。コンソールの使用の詳細については、以下のトピックを参照してください。

- レコードフィールドを予測するためのモデルの作成
- ケースの感情を予測するためのモデルの作成
- ケース言語を検出するためのモデルの作成
- ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)ユースケースの作成

機械学習モデルのセットアップと動作

カスタマーサービスケースのフィールド値と感情を予測するためのモデルをセットアップします。

モデルのトレーニング

機械学習モデルのトレーニングでは、モデルが過去のデータのパターンを学習して新しいデータを予測します。モデルはパターンを学習できるように大量のデータを使用してトレーニングされます。大きなデータセットを使用することで学習したパターンの統計的な重要性が高まります。

フィールド予測モデルのセットアップ

ml_admin ロールを持つユーザーは、タスクインテリジェンスアドミンコンソールから機械学習モデルを作成してトレーニングし、フィールド値を予測できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド予測モデルを開始点として使用して、モデルの学習の基になるトレーニングデータセットを選択できます。モデルは、次のテーブルのデータを使用してトレーニングできます。

- メール [sys_email] テーブル
- ケース [sn_customerservice_case] テーブル
- ケーステーブルを拡張するテーブル
- インタラクション [interactions] テーブル

モデルは、メールまたはケースの添付ファイルのデータを使用してトレーニングすることもできます。

次に、そのデータからの 2 つのタイプのフィールド間のパターンを学習するようにモデルに指示します。

- [出力フィールド] は、モデルで予測するフィールドです。たとえば、ケースの [カテゴリ] フィールドと [優先度] フィールドです。
- [入力フィールド] は、モデルが予測の基礎として使用するフィールドです。たとえば、メールの件名と本文のテキストです。

推奨入力フィールドを使用することもできますし、推奨入力フィールドを変更して独自の設定を追加することもできます。

添付ファイルのテキストを使用するようにモデルが設定されている場合、ケースやインタラクションの作成時にシステムは次のステップを実行します。

- システムは、サポートされているコンテンツタイプとファイル拡張子を持つレコードの添付ファイルをチェックします。サポートされていないファイル拡張子を持つ添付ファイルは無視されます。
- サポートされている形式の添付ファイルがレコードにある場合、システムはテキストを解析し、入力フィールドのテキストとともにカテゴリ設定モデルへの入力としてそれを送信します。
- レコードに添付ファイルがないかサポートされている形式の添付ファイルがない場合、システムは入力フィールドのテキストをカテゴリ設定モデルに送信します。

サポートされているコンテンツタイプとファイル拡張子は、*sn_csm_ml_task.categorization.allowed_content_types* システムプロパティに保存されます。詳細については、「カスタマーサービスのタスクインテリジェンスとともにインストールされるコンポーネント (Components installed with Task Intelligence for Customer Service)」を参照してください。

複数の言語のサポート

モデルが添付ファイルを含むように構成されている場合、カテゴリ設定は添付ファイルを含む複数の言語をサポートします。カテゴリ設定モデルは、予測された言語を返し、それを予測結果 [ml_predictor_results] テーブルの [検出言語] フィールドに格納します。

ケースの感情モデルのセットアップ

ケースの感情モデルは、コミュニケーションパターンを学習するための大きなデータセットを使用して事前にトレーニングされています。このデータは、顧客のメール、ケースの説明、およびコメントから取得され、エージェントと顧客の間の一般的なコミュニケーションを反映しています。

- メール：モデルでは、ケースの作成時に、最初のメールの件名と本文のテキストを使用して感情を予測します。後続のメールの本文のテキストが予測を更新するために使用されます。
- ケース：モデルは、ケースの作成時に、ケースの簡単な説明と説明のテキストを使用して感情を予測します。ケースに追加されたコメントが予測を更新するために使用されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ケースの感情モデルはケースタイプをサポートしています。感情モデルをセットアップするときに、感情分析を実行するテーブルを選択します。次を選択できます。

- ケーステーブル
- ケーステーブルを拡張するテーブル

注: 感情分析機能は、ケーステーブルからの 1 つのレベルのカスタム拡張をサポートしています。

カスタマーサービスのタスクインテリジェンスアプリケーションのインストール

アドミンロールがある場合は、カスタマーサービスのタスクインテリジェンスアプリケーション (com.snc.csm_ml_task) をインストールできます。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、「ServiceNow 製品またはアプリケーションのエンタイトルメントの取得」を参照してください。
- 依存関係、ライセンスやサブスクリプションの要件、およびリリースの互換性については、ServiceNow Store のカスタマーサービスのタスクインテリジェンスのアプリケーションリストを確認してください。

必要なロール：admin

このタスクについて

カスタマーサービスのタスクインテリジェンスとともに次のアイテムがインストールされます。

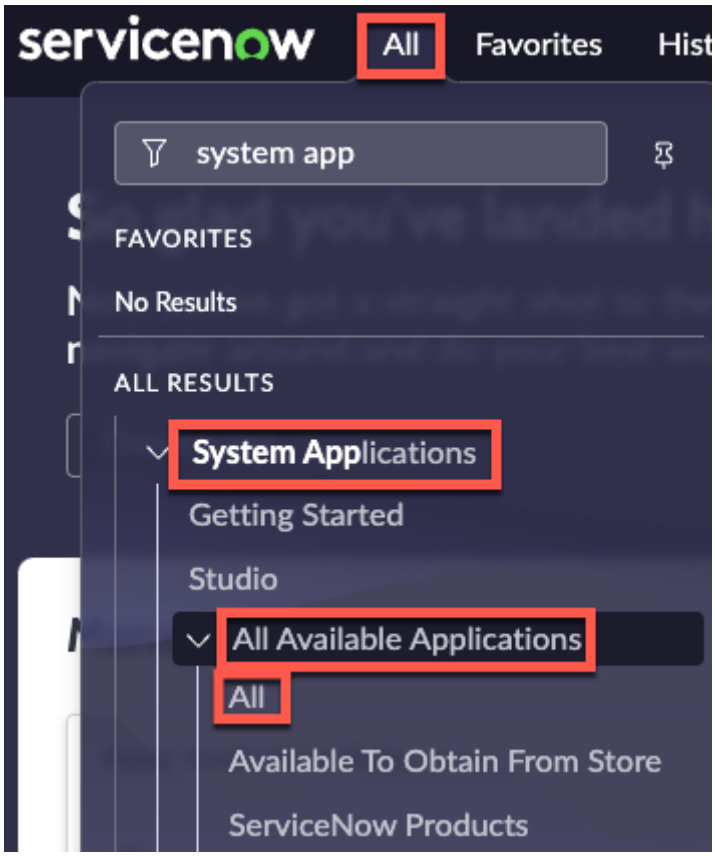
- ストアアプリケーション：カスタマーサービスのタスクインテリジェンス
- ロール
- テーブル
- プロパティ
- フロー
- スケジュール済みジョブ

詳細については、「Components installed with Task Intelligence for Customer Service (カスタマーサービスのタスクインテリジェンスとともにインストールされるコンポーネント)」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。



2. フィルター基準と検索バーを使用して、カスタマーサービスのタスクインテリジェンスアプリケーション (com.snc.csm_ml_task) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

   [インストール] ボタンの横のリストに、使用可能なバージョンが表示されます。

3. リストからバージョンを選択し、[インストール] を選択します。

   表示されるインストールダイアログボックスには、アプリケーションと併せてインストールされている依存関係が一覧表示されます。

4. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow Store へのリンクに従って、依存関係のエンタイトルメントを取得します。

5. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。
   デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

   > **重要:** インストール時にデモデータを読み込んでおかないと、後から読み込むことはできません。

6. [インストール] を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタマーサービスのタスクインテリジェンスとともにインストールされるコンポーネント

テーブル、ロール、プロパティ、フロー、スケジュール済みジョブなど、さまざまなタイプのコンポーネントがカスタマーサービスのタスクインテリジェンスアプリケーションとともにインストールされます。

テーブル

カスタマーサービスのタスクインテリジェンスアプリケーションは、次のテーブルを使用します。

カスタマーサービスのタスクインテリジェンスアプリケーションとともにインストールされるテーブル

テーブル	説明
ML ソリューション [ml_solution]	ML ソリューションテーブルには、トレーニング済み機械学習ソリューションが格納されます。 カスタマーサービスのタスクインテリジェンスアプリケーション (com.snc.csm_ml_task) を有効にすると、事前トレーニング済みの感情分析機械学習ソリューションのレコード (*ml_x_snc_global_global_sentiment*) がこのテーブルに作成されます。
ML 感情 [ml_sentiment]	このテーブルには、機械学習の感情情報が格納され、次のフィールドが含まれています。 • 元の感情：ケースが作成されたときに予測される感情。 • 現在の感情：ケースが更新されたときに予測される感情。 • 経時的な感情：エージェントがケースの解決に取り組んでいるときの感情の傾向予測を表示します。このフィールドの値を計算するには、少なくとも 2 つの感情予測が必要です。 感情の傾向の判断には、次の計算式が使用されます。 `(currentSentiment - originalSentiment) > 0 ?'improving' :'declining';`
予測結果 [ml_predictor_results]	このテーブルには、レコードカテゴリ設定、感情分析、および言語検出のための予測結果とフィードバックが保存されます。予測要求の結果としてスキップされた予測と失敗した予測が含まれます。 ケースカテゴリ設定： • [デフォルトの信頼度] フィールドおよび [予測の信頼性] フィールドには、カテゴリ設定機械学習モデルによって返された信頼性の値が格納されます。 • メールから作成されたケースの場合、[ソース **ID**] フィールドには sys_email レコードへの参照が含まれ、[推定テーブル] フィールドには sys_email テーブルへの参照が含まれます。 感情分析：

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタマーサービスのタスクインテリジェンスアプリケーションとともにインストールされるテーブル (続く)

テーブル	説明
	• 各感情予測の [正しく予測済み] フィールドのデフォルト値は [true] に設定されています。 • 感情分析予測はエージェントからフィードバックを収集しないため、[最後の入力値] および [最終出力値] フィールドは空のままです。 言語検出： • [予測結果] テーブルには、言語検出サービススポークからの予測結果が保存されます。 • [検出言語] フィールドには言語検出サービススポークによって返された言語が保存されます。 [予測結果] テーブルには、true|false フィールドである [スキップ済み **(Skipped)]** フィールドが含まれています。 • **[True]**：予測はスキップされました。 • **[False]**：予測はスキップされませんでした。 スキップされた予測の詳細については、以下の「スキップされたフィールド値のロジック (Logic for Skipped field values)」を参照してください。 **注:** [予想結果] リストには、機能が [分類] の結果を表示する [機能] フィールドのフィルターが含まれています。すべての予測結果を表示するには、このフィルターを削除します。
ケース [sn_customerservice_case]	ケーステーブルにはカスタマーサービスケースレコードが保存されます。このテーブルは、ケースの分類予測の受信者です。 [言語] フィールドがケーステーブルに追加されました。このフィールドは、言語 [sys_language] テーブルへの参照です。このフィールドには、言語検出スポークによって作成された予測が入力され、メールまたはケースの作成に使用された言語が格納されます。 ケーステーブルは、カスタマーサービス (com.sn_customerservice) プラグインとともに追加されます。
タスク [task]	タスクテーブルは、ServiceNow ベースシステムで提供されるコアテーブルの 1 つです。 感情分析機能は、[感情] 列をタスクテーブルに追加します。この列は、タスク ML 感情 [task_ml_sentiment] テーブルへの参照です。
タスク ML 感情 [task_ml_sentiment]	このテーブルには感情予測が格納されます。予測レコードへの参照は、タスクテーブルの [感情] フィールドに格納さ

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタマーサービスのタスクインテリジェンスアプリケーションとともにインストールされるテーブル (続く)

テーブル	説明
	れます。このテーブルは、ML 感情 [ml_sentiment] テーブルの拡張です。 タスク感情テーブルの [タスク] 列はタスク [task] テーブルへの参照であり、ドメインセパレーションに使用されます。
タスクスキル [task_m2m_skill]	タスクスキルテーブルには、カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションのスキルが格納されます。 言語検出機能は、検出された言語をタスクスキルテーブルに保存することで、言語スキルを新しいカスタマーサービスケースにリンクさせます。 タスクスキルテーブルには、カスタマーサービスケースと、検出されて各ケースに割り当てられた言語スキルが一覧表示されます。

スキップされたフィールド値のロジック

予測設定	上位 1 件の予測	上位 3 件 (少なくとも 1 件の予測)	スキップ
オートフィル	はい	はい	False
	空	はい	True
推奨事項	はい	はい	False
	空	はい	False
	空	空	True
監視のみ (Monitor only)	はい	はい	False
	空	はい	False
	空	空	True
予測失敗	NA	NA	True
予測エラー	NA	NA	True

カスタマーサービス向けドキュメントインテリジェンス (DocIntel) とともにインストールされるテーブル

カスタマーサービス管理アプリケーション向けドキュメントインテリジェンス (DocIntel) は、次のテーブルを使用します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタマーサービス管理向けドキュメントインテリジェンス **(DocIntel)** アプリケーションとともにインストールされるテーブル

テーブル	説明
DocIntel ユースケース [di_task_definition]	ケーステーブル (sn_customerservice_case) またはケーステーブルを拡張するケースタイプテーブルのドキュメントインテリジェンス (DocIntel) ユースケースを保存します。
DocIntel タスク [di_task]	ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) タスクを保存します。 **[is_stp]** フィールドは、直接処理を制御します。このフィールドが [true] に設定されている場合、タスクの直接処理が有効になります。 エージェントが [ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)] タブで予測値を変更した場合、**[agent_input]** フィールドは [true] に設定されます。 **注:** ML ソリューションテーブル (ml_solution.list) からタスクを追跡できます。
統合セットアップ [di_integration_setup]	ケースに適用されるユースケースフィルターを保存します。 [ターゲットテーブル] フィールドには、ケーステーブル (sn_customerservice_case) またはケースタイプテーブルのいずれかの予測フィールドのターゲットが格納されます。
フィールド [di_key]	ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) によって抽出されるキーを保存します。
フィールド値 [di_extracted_value]	ユースケースタスクのキーの抽出された値を保存します。

ロール

カスタマーサービスのタスクインテリジェンスアプリケーションには、次のロールが含まれています。

カスタマーサービスのタスクインテリジェンスとともにインストールされるロール

ロール	説明	ロールを含む
タスクインテリジェンスアドミン [sn_csm_ml_task.ti_admin]	機械学習モデルを作成、トレーニング、および再トレーニングできます。このロールは、モデルを展開および削除することもできます。	• sn_docintel.admin • sn_ti_admin.tia_admin • sn_customerservice.case_viewer

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタマーサービスのタスクインテリジェンスとともにインストールされるロール (続く)

ロール	説明	ロールを含む
タスクインテリジェンスアナリスト [sn_csm_ml_task.ti_analyst]	機械学習モデルを作成、トレーニング、および再トレーニングできます。	• sn_customerservice.case_viewer • sn_ti_admin.tia_analyst • sn_docintel.manager
[sn_ti_admin.tia_admin]		• ml_admin • platform_ml_read
[sn_ti_admin.tia_analyst]		ml_admin
[sn_ti_admin.tia_user]		ml_report_user
タスク感情ビューアー [task_ml_sentiment_viewer]	ユーザーが関連するタスクレコードへの読み取りアクセス権を持っている場合、タスク感情 [task_ml_sentiment] テーブル内のレコードへの読み取りアクセス権を付与します。 このロールは次のロールに追加されます。 • sn_customerservice_agent • sn_customerservice.consumer_agent	

注: sn_docintel.extraction_agent ロールが、カスタマーサービスエージェントロール (sn_customerservice_agent) およびコンシューマーサービスエージェントロール (sn_customerservice_consumer_agent) に追加されます。

プロパティ

カスタマーサービスのタスクインテリジェンスアプリケーションには、次のプロパティが含まれています。

カスタマーサービスのタスクインテリジェンスとともにインストールされるプロパティ

プロパティ	説明
sn_csm_ml_task.logging.verbosity	カスタマーサービスのタスクインテリジェンスアプリケーションのログの詳細。このプロパティには次の値を設定します。 • エラー：検索の完了を妨げる可能性がある重大なエラーのみを表示します。 • 警告：検索中の予期しない動作変更の可能性を示す警告を表示します。エラーも表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタマーサービスのタスクインテリジェンスとともにインストールされるプロパティ (続く)

プロパティ	説明
	• 情報：コード検索アプリケーションが結果を検索するときに進捗状況メッセージを表示します。エラーと警告も表示されます。 • デバッグ：アプリケーションのデバッグ中に役に立つ可能性がある情報を表示します。エラー、警告、および情報メッセージも表示されます。 • オフ：ログを生成しません。 デフォルトの設定は [情報] です。
カテゴリ設定プロパティ	
sn_csm_ml_case.case.categorization.mip.active.enabled	カスタマーサービスケースの分類予測を有効にします。デフォルト設定では false になっています。
sn_csm_ml_task.categorization.attachment.max_size	カテゴリ設定機械学習モデルによって解析できる添付ファイルの最大サイズを決定します。サポートされている最大サイズは 500kb です。デフォルトの設定は 450kb です。
sn_csm_ml_task.categorization.allowed_content_types	添付ファイルを使用したカテゴリ設定で ML 予測によってサポートされているコンテンツタイプとファイル拡張子を制御します。 デフォルトでは、添付ファイルベースのケースの分類予測で pdf、xls、xlsx、docx、および csv の添付ファイルタイプを使用できます。 コンテンツタイプを構成するには： • サポートされているすべてのファイル拡張子を許可するには、このプロパティを空白のままにします。これは、デフォルトの設定です。 • デフォルト値のサブセットを作成するには、コンテンツタイプとファイル拡張子のカンマ区切りリストを入力します。例：`application/pdf,text/csv`。
sn_csm_ml_task.categorization.flow_start_time.threshold	添付ファイルを含む分類予測の最大待機しきい値を設定します。デフォルト値は 10 分です。 最大待機しきい値に達する前に API の呼び出しが予測を返さない場合は、添付ファイルのテキストなしで予測が行われます。これらの予測は、メールの件名と本文のテキスト、またはケースの簡単な説明と説明に基づいています。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタマーサービスのタスクインテリジェンスとともにインストールされるプロパティ (続く)

プロパティ	説明
sn_csm_ml_task.categorization.case.delay_attachment_by	ケースがメールから作成された場合、タスクインテリジェンスの有効な添付ファイルをフェッチする前に 1 秒の待機時間を追加します。
sn_csm_ml_task.case.categorization.enable_inactive_value	予測から非アクティブなフィールドの選択肢を削除するには、このプロパティを有効にします。デフォルト設定では false になっています。
感情分析プロパティ	
sn_csm_ml_task.case.sentiment.mlpredictor.enabled	カスタマーサービスケースの感情予測を有効にします。デフォルト設定では false になっています。感情予測を有効にするには、このプロパティを [true] に設定します。 注: 感情モデルがタスクインテリジェンスアドミンコンソールからトレーニングおよび展開された場合、このプロパティは自動的に [true] に設定されます。
言語検出プロパティ	
sn_csm_ml_task.case.language.mlpredictor.enabled	カスタマーサービスケースの言語検出を有効にします。デフォルト設定では false になっています。言語検出を有効にするには、このプロパティを true に設定します。 注: 言語検出モデルがタスクインテリジェンスアドミンコンソールからテストおよび展開された場合、このプロパティは自動的に [true] に設定されます。
sn_csm_customerservice.case.ml.language.detection.threshold	言語予測のしきい値を制御します。このプロパティのデフォルト値は 0.70 です。 信頼性レベルがしきい値を超える予測は、[予測結果 (ml_predictor_results_task)] テーブルと [タスクスキル (task_m2m_skill)] テーブルに保存されます。信頼性レベルがしきい値より小さい予測は、[予測結果 (ml_predictor_results_task)] テーブルのみに保存されます。
sn_csm_ml_task.case.languagedetection.confidence	言語検出機能の信頼性レベルしきい値を保存します。デフォルト値は 0.7 です。
ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) プロパティ	
sn_csm_ml_task.case.docintel.mlpredictor.enabled	カスタマーサービス管理向けドキュメントインテリジェンス (DocIntel) を有効にします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタマーサービスのタスクインテリジェンスとともにインストールされるプロパティ (続く)

プロパティ	説明
	注: このプロパティは、ユーザーがユースケースを作成すると自動的に有効になります。
sn_csm_ml_task.case.docintel.parsing_supported_types	サポートされている添付ファイルタイプのリストが含まれています。 *image/png,image/jpeg,application/pdf*
sn_csm_ml_task.straight_through_processing_max_waiting_threshold	直接処理タスクが終了するまでの最大待機時間を定義します。デフォルト値は 5 分です。 ユースケースがストレートスルー処理予測モードを使用するように設定されている場合、エージェントはケースの到着から 5 分以内に自動的に入力される [ケース] フォームの関連フィールドを確認できます。 このしきい値を超えた場合、値はスキップされます。ただし、エージェントは引き続き [ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)] タブでタスクを表示し、値を手動で抽出できます。
sn_csm_ml_task.case.delay_attachment_fetch	ケースがメールから作成された場合、カスタマーサービスのタスクインテリジェンスの有効な添付ファイルをフェッチする前に数ミリ秒待機します。 注: このプロパティは、デフォルトでは無効になっています。メールから作成されたケースの添付ファイルが見つからない場合は、このプロパティを有効にします。

フロー

カスタマーサービスのタスクインテリジェンスアプリケーションには、次のフローが含まれています。

カスタマーサービスのタスクインテリジェンスとともにインストールされるフロー

フロー	説明
タスクインテリジェンス [new_task_intelligence]	このフローは初期設定では無効であり、タスクインテリジェンスアドミンコンソールでモデルを設定した後に有効になります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタマーサービスのタスクインテリジェンスとともにインストールされるフロー (続く)

フロー	説明
タスクインテリジェンス感情ケースの更新 [task_intelligence_case_update_flow]	このフローは初期設定では無効であり、タスクインテリジェンスアドミンコンソールでモデルを設定した後に有効になります。
タスクインテリジェンス受信メールの返信 [task_intelligence_inbound_email_reply]	このフローは初期設定では無効であり、タスクインテリジェンスアドミンコンソールでモデルを設定した後に有効になります。
タスクインテリジェンスケース言語検出 [task_intelligence_case_language_detection]	言語検出は、ケースの作成に使用する言語を決定します。 設定に応じて、システムによりこの値をケースフォームの [言語] フィールドに追加できます。このフィールドは、言語 [sys_language] テーブルへの参照です。また、ケースフォームの [タスクスキル] 関連リストに言語をスキルとして追加することもできます。 言語検出モデルがタスクインテリジェンスアドミンコンソールからトレーニングおよび展開された場合、このフローは自動的に有効になります。
タスクインテリジェンス：ケース作成時の ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)	このフローは初期設定では無効です。
タスクインテリジェンス：ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) プロセスで抽出された値	このフローは初期設定では無効です。

機械学習モデル

感情分析機能では、*ml_x_snc_global_global_sentiment* 機械学習モデルを使用します。このモデルは、カスタマーサービスのタスクインテリジェンスアプリケーションとともに提供されます。

分類ソリューショントレーニングのスケジュール済みジョブ

システムアドミニストレーターは、*Categorization solution training* スケジュール済みジョブをオンデマンドで実行できます。

注: カテゴリ設定機械学習の初期トレーニングをサポートするために、トレーニングデータセットをケーステーブル [sn_customerservice_case] にインポートすることをお勧めします。トレーニングデータセットは、予測する [ケース] フィールドに合わせて調整する必要があり、また予測される特定のフィールドの正しいラベル (予想されるフィールド値など) を持つ追加のケースレコードを含んでいる必要があります。このデータセットを作成することで、独自のデータを活用して、選択したフィールドを予測するアルゴリズムをトレーニングします。

システムアドミニストレーターは、スケジュール済みジョブを実行する前に次のパラメーターを設定できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スケジュール済みジョブのパラメーター

パラメーター	説明
trainNewSolution	新しいソリューションをトレーニングするには、[true] に設定します。ソリューションを再トレーニングするには [false] に設定し、*existingSolutionName* パラメーターにソリューションの名前を追加します。
inputFields	モデルのトレーニングに使用されるフィールド。例： `["short_description","description"];`
outputFields	予測するフィールド。例： `["priority","category"];`
encodedQuery	トレーニングに使用されるデータに適用されるクエリ。
existingSolutionName	既存のソリューションの名前。ソリューションを再トレーニングする場合は、このパラメーターに名前を追加します。

ソリューションを分類予測に使用する準備ができているかどうかを判断するために、システムアドミニストレーターはスケジュール済みジョブのステータスを確認できます。ステータスが [ソリューションを完了しました] になったら、そのソリューションを予測に使用できます。

以前に展開されたモデルを公開するためのスケジュール済みジョブ

システムアドミニストレーターは、カスタマーサービスのタスクインテリジェンスプラグインをアップグレードした後に、*Deploying Task Intelligence for Customer Service Management* を実行できます。

このスケジュール済みジョブは、レコードカテゴリ設定、感情分析、言語検出、およびドキュメントインテリジェンス (DocIntel) 用に以前に展開されたモデルがあるかどうかを検証し、これらのモデルを公開します。

カスタマーサービスのタスクインテリジェンスの構成

カスタマーサービスのタスクインテリジェンスアプリケーションをインストールし、レコードカテゴリ設定、言語検出、感情分析、カスタマーサービス用ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) などのさまざまな機能を構成します。

タスクインテリジェンス機能をインストールおよび構成

カスタマーサービスのタスクインテリジェンスをインストールして機能を構成するには、次のタスクを完了します。

タスクインテリジェンス機能の構成

タスク	説明
カスタマーサービスのタスクインテリジェンスアプリケーションのインストール	admin ロールがある場合は、カスタマーサービスのタスクインテリジェンスアプリケーション (com.snc.csm_ml_task) をインストールできます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクインテリジェンス機能の構成 (続く)

タスク	説明
レコードのカテゴリ設定の構成	必要なプラグインを有効にし、トレーニングデータをインポートします。次に、フィールド値を予測するモデルを作成してトレーニングできます。
感情分析の構成	必要なプラグインを有効にし、感情分析プロパティを有効にして、ロールを割り当てます。その後、ケースの感情を予測するモデルをトレーニングできます。
言語検出の構成	言語検出機能を使用するために必要なプラグインと ServiceNow 翻訳ツールを有効にします。次に、ケース言語を検出するためのモデルを設定できます。
カスタマーサービス向けドキュメントインテリジェンス (DocIntel) の構成	カスタマーサービス向けドキュメントインテリジェンス (DocIntel) を有効にし、データを抽出するためのユースケースを作成します。

タスクインテリジェンスモデルを設定および展開

構成タスクを完了すると、タスクインテリジェンスアドミンコンソールを使用して、レコードカテゴリ設定、感情分析、および言語検出のモデルを設定および展開できます。また、タスクインテリジェンスアドミンコンソールを使用して、ドキュメント処理ユースケースを作成するために使用できるドキュメントインテリジェンス (DocIntel) 管理者インターフェイスにアクセスすることもできます。

タスクインテリジェンスでのモデル展開

タスク	説明
レコードフィールドを予測するためのモデルの作成	ケースとインタラクションのフィールドを予測するモデルを作成してトレーニングします。
ケースの感情を予測するためのモデルの作成	事前トレーニング済み感情モデルを編集してテストし、カスタマーサービスケースの感情を予測します。
ケース言語を検出するためのモデルの作成	事前トレーニング済みのモデルを編集およびテストして、カスタマーサービスケースの作成に使用された言語を検出します。
ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)ユースケースの作成	メールとケースの添付ファイルから抽出する情報を識別するユースケースを作成します。

関連情報

- カスタマーサービスのタスクインテリジェンス
- カスタマーサービスのタスクインテリジェンスの使用

レコードのカテゴリ設定の構成

必要なプラグインをアクティブ化し、トレーニングデータをインポートし、ケースレコードとインタラクションレコードのフィールド値を予測するモデルを作成してトレーニングします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

レコードのカテゴリ設定を構成する手順

ステップ	説明
インスタンスが Predictive Intelligence (PI) 用に設定されていることを確認します。	予測インテリジェンスは、機械学習モデルのフレームワークとして機能する人工知能のレイヤーを提供する ServiceNow プラットフォーム機能です。詳細については、「予測インテリジェンス」を参照してください。
カスタマーサービスのタスクインテリジェンスアプリケーション (com.snc.csm_ml_task) を有効にします。	カスタマーサービスのタスクインテリジェンスアプリケーションを使用すると、顧客がカテゴリ設定機械学習モデルを作成してトレーニングできます。このアプリケーションは、次のプラグインを自動的に有効にします。 • カスタマーサービス管理向け予測インテリジェンス (com.snc.csm_ml) • カスタマーサービス (com.sn_customerservice) • スキル管理 (com.snc.skills_management) • 動的翻訳 (com.glide.dynamic_translation) • ServiceNow Language Detection Service Spoke (com.glide.language_detection_spoke) • 予測インテリジェンス - タスクインテリジェンス (com.glide.platform_ml_task) • タスクインテリジェンス向けアドミンセンター (com.sn_ti_admin)
トレーニングデータセットをインポートします。	レコードのカテゴリ設定機能は、ケーステーブル [sn_customerservice_case]、ケーステーブルを拡張したテーブル、インタラクションテーブル [interaction] で使用できます。 カテゴリ設定モデルの初期トレーニングをサポートするために、トレーニングデータセットを目的のテーブルにインポートすることをお勧めします。 **注:** ケーステーブルを拡張するテーブルがある場合は、このデータにケースタイプを含める必要があります。 トレーニングデータセットは、予測するフィールドに合わせて調整する必要があり、予測される特定のフィールドの正しいラベル (予想されるフィールド値など) を持つ追加のケースレコードを含んでいる必要もあります。 トレーニングデータセットを作成することで、独自データを活用してアルゴリズムをトレーニ

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

レコードのカテゴリ設定を構成する手順 (続く)

ステップ	説明
	ングして、選択したフィールドで予測できるようにします。 1. モデルが予測するテーブルとフィールドを特定します。 2. モデルをトレーニングするためのテーブルとレコードを選択します。 3. 選択したテーブルのフィールドを、モデルのトレーニングに使用する入力値として特定します。
少なくとも 1 つのカテゴリ設定モデルを設定して展開します。	詳細については、「レコードフィールドを予測するためのモデルの作成 (Create a model to predict record fields)」を参照してください。

関連情報

レコードのカテゴリ設定

感情分析の構成

必要なプラグインを有効にし、感情分析プロパティを有効にして、感情分析機能を使用するためのロールを割り当てます。

以下のテーブルの手順に従って、ケースの感情分析プロパティを構成します。

感情分析構成ステップ

ステップ	説明
インスタンスが Predictive Intelligence (PI) 用に設定されていることを確認します。	予測インテリジェンスは、機械学習モデルのフレームワークとして機能する人工知能のレイヤーを提供する ServiceNow プラットフォーム機能です。詳細については、「予測インテリジェンス」を参照してください。
カスタマーサービスのタスクインテリジェンスアプリケーション (com.snc.csm_ml_task) を有効にします。	カスタマーサービスのタスクインテリジェンスアプリケーションを使用すると、顧客はカスタマーサービス管理 (CSM) で機械学習アルゴリズムを活用できます。このアプリケーションには感情分析機能が含まれています。 このアプリケーションは、次のプラグインを自動的に有効にします。 • カスタマーサービス管理向け予測インテリジェンス (com.snc.csm_ml) • カスタマーサービス (com.sn_customerservice) • スキル管理 (com.snc.skills_management) • 動的翻訳 (com.glide.dynamic_translation)

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

感情分析構成ステップ (続く)

ステップ	説明
	• ServiceNow Language Detection Service Spoke (com.glide.language_detection_spoke) • 予測インテリジェンス - タスクインテリジェンス (com.glide.platform_ml_task) • Admin Center for Task Intelligence (com.sn_ti_admin)
感情分析フィールドを表示するように [ケース] リストと [ケース] フォームを構成します。	感情分析機能により、次のフィールドが追加されます。 • 元の感情 • 現在の感情 • 経時的な感情 必要に応じて、次の各インターフェイスのこれらのフィールドを構成します。 • CSM 構成可能ワークスペース • CSM エージェントワークスペース • コア UI プラットフォームインターフェイス
タスクインテリジェンスアドミンコンソールを使用して、感情モデルを作成して展開します。	「ケースの感情を予測するためのモデルの作成 (Create a model to predict case sentiment)」を参照してください。

感情分析フィールドの構成

感情分析機能では、次のフィールドを使用して [ケース] リストと [ケース] フォームに感情予測情報を表示します。

- 元の感情
- 現在の感情
- 経時的な感情

CSM 構成可能ワークスペース、CSM エージェントワークスペース、および コア UI の [ケース] リストビューと [ケース] フォームに感情フィールドを追加します。

- CSM 構成可能ワークスペースでは、これらのフィールドは構成可能フォームのヘッダーにセカンダリ値として表示されます。フォームの上部にあるプライマリ値の下またはコンテキストサイドパネルの [レコード情報] タブに表示されるようにセカンダリ値を構成できます (詳細については、「コンテキストサイドパネルにフォームリボンとフォームヘッダーのセカンダリ値を表示する」を参照してください)。
- CSM エージェントワークスペース では、これらのフィールドは [ケース] フォームのヘッダーに表示されます。
- コア UI では、これらのフィールドは [ケース] フォームに表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

感情分析フィールド

フィールド	説明
元の感情	ケースが作成されたときに予測される感情。このフィールドの値は次のとおりです。 • 好意的 • ニュートラル • 否定的
現在の感情	ケースの最新の感情予測。この予測は、ケースが作成および更新されたときに評価されます。このフィールドの値は次のとおりです。 • 好意的 • ニュートラル • 否定的 ケースが作成されるときには、[元の感情] と [現在の感情] に同じ値が割り当てられます。 ケースが更新されると、[元の感情] は同じままですが、[現在の感情] は最新の予測で更新されます。
経時的な感情	ケースが更新されたときの感情の変化を反映する傾向インジケーター。このフィールドの値は次のとおりです。 • 改善中 • ニュートラル • 拒否中 このフィールドで値を計算するには、少なくとも 2 つの感情予測が必要です。

CSM エージェントワークスペースの感情フィールドの構成

感情フィールドを [ケース] リストに追加するには：

1. アプリケーションナビゲーターで「**sys_aw_list.list**」と入力して **Enter** を押します。
2. ケース [sn_customerservice_case] テーブルで [すべて] をクリックします。
3. [列] フィールドの横にあるロックアイコンをクリックします。
4. 感情フィールドを選択して、[利用可能] 列から [選択済み] 列に移動します。
5. ロックアイコンをもう一度クリックします。
6. [更新] をクリックします。

感情フィールドを[ケース] フォームのヘッダーに追加するには：

1. アプリケーションスコープとして **[CSM** ワークスペース] を選択します。
2. [すべて] > **[Now Experience** フレームワーク] > [構成設定] > **[UX** フォームヘッダー]に移動します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [フォームヘッダー] リストの [テーブル] 列で、**[sn_customerservice_case]** を選択します。

   ケースタイプの感情フィールドを追加する場合は、ケーステーブルを拡張するケースタイプテーブルを選択します。

4. [セカンダリ値] 関連リストで [新規] をクリックします。
5. [フィールド] フィールドで目的の感情フィールドを選択し、[送信] をクリックします。
6. 残りの感情フィールドに対してステップ 5 を繰り返します。
7. [フォームヘッダー] フォームで [更新] をクリックします。

CSM 構成可能ワークスペースの感情フィールドの構成

感情フィールドを [ケース] リストに追加するには：

1. アプリケーションナビゲーターで「**sys_ux_list.list**」と入力して **Enter** を押します。
2. ケース [sn_customerservice_case] テーブルで [すべて] をクリックします。
3. [列] フィールドの横にあるロックアイコンをクリックします。

   ケースタイプの感情フィールドを追加する場合は、ケーステーブルを拡張するケースタイプテーブルを選択します。

4. 感情フィールドを選択して、[利用可能] 列から [選択済み] 列に移動します。
5. ロックアイコンをもう一度クリックします。
6. [更新] をクリックします。

感情フィールドを[ケース] フォームのヘッダーに追加するには：

1. アプリケーションスコープとして **[CSM** ワークスペース] を選択します。
2. [すべて] > **[Now Experience** フレームワーク] > [構成設定] > **[UX** フォームヘッダー]に移動します。
3. [フォームヘッダー] リストの [テーブル] 列で、**[sn_customerservice_case]** を選択します。
4. [セカンダリ値] 関連リストで [新規] をクリックします。
5. [フィールド] フィールドで目的の感情フィールドを選択し、[送信] をクリックします。
6. 残りの感情フィールドに対してステップ 5 を繰り返します。
7. UX ヘッダーの [構成] リストで、[編集] をクリックします。
8. [コレクション] フィールドに、**[CSM/FSM** 構成可能ワークスペースヘッダーの構成 **(CSM/FSM Configurable Workspace Header Config)]** を追加します。
9. [フォームヘッダー] フォームで [更新] をクリックします。

コア **UI** の感情フィールドの構成

感情フィールドを [ケース] リストに追加するには：

1. [カスタマーサービス] > [ケース] > [すべて]に移動します。
2. リストヘッダーを右クリックし、目的のリストビューを選択します。
3. 任意の列見出しを右クリックし、[設定] > [リストレイアウト]を選択します。
4. フィールドを選択して、[利用可能] 列から [選択済み] 列に移動します。
5. [保存] をクリックします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

感情フィールドを [ケース] フォームに追加するには：

1. [カスタマーサービス] > [ケース] > [すべて]に移動します。
2. ケースをオープンします。
3. フォームヘッダーを右クリックし、[構成] > [フォーム レイアウト]を選択します。
4. フィールドを選択して、[利用可能] 列から [選択済み] 列に移動します。
5. [保存] をクリックします。

関連情報

感情分析

言語検出の構成

言語検出機能を使用するために必要なプラグインとフローを有効にします。

言語検出でサポートされている言語の詳細については、「でサポートされている言語 タスクインテリジェンス 」を参照してください。

以下のテーブルのステップに従って、ケースの言語検出機能を構成します。

言語検出の構成ステップ

ステップ	説明
インスタンスが Predictive Intelligence (PI) 用に設定されていることを確認します。	予測インテリジェンスは、機械学習モデルのフレームワークとして機能する人工知能のレイヤーを提供する ServiceNow プラットフォーム機能です。詳細については、以下を参照してください。 • 予測インテリジェンス • カスタマーサービス管理 (CSM) 向けの機械学習ソリューション
カスタマーサービスのタスクインテリジェンスアプリケーション (com.snc.csm_ml_task) を有効にします。	カスタマーサービスのタスクインテリジェンスアプリケーションを使用すると、顧客はカスタマーサービス管理 (CSM) で機械学習アルゴリズムを活用できます。このアプリケーションには感情分析機能が含まれています。 このアプリケーションは、次のプラグインを自動的に有効にします。 • カスタマーサービス管理向け予測インテリジェンス (com.snc.csm_ml) • カスタマーサービス (com.sn_customerservice) • スキル管理 (com.snc.skills_management) • 動的翻訳 (com.glide.dynamic_translation) • ServiceNow Language Detection Service Spoke (com.glide.language_detection_spoke)

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

言語検出の構成ステップ (続く)

ステップ	説明
	• 予測インテリジェンス - タスクインテリジェンス (com.glide.platform_ml_task) • タスクインテリジェンス向けアドミンセンター (com.sn_ti_admin)
ServiceNow 翻訳ツールを有効化します。	翻訳ツールを有効化するには： 1. [動的翻訳] > [翻訳ツール構成]に移動します。 2. 構成のリストで ServiceNow を選択します。 3. [アクティブ] チェックボックスを有効にし、[更新] をクリックします。

関連情報

言語検出

カスタマーサービス向けドキュメントインテリジェンス (DocIntel) の構成

カスタマーサービス向けドキュメントインテリジェンス (DocIntel) を有効にし、データを抽出するためのユースケースを作成します。

カスタマーサービス向けドキュメントインテリジェンス (DocIntel) の構成手順

ステップ	説明
インスタンスが Predictive Intelligence (PI) 用に設定されていることを確認します。	予測インテリジェンスは、機械学習モデルのフレームワークとして機能する人工知能のレイヤーを提供する ServiceNow プラットフォーム機能です。詳細については、「予測インテリジェンス」を参照してください。
カスタマーサービスのタスクインテリジェンスアプリケーション (com.snc.csm_ml_task) を有効にします。	カスタマーサービスのタスクインテリジェンスアプリケーションを使用すると、顧客はドキュメントインテリジェンス (DocIntel) のユースケースを作成し、PDF および画像ファイルから関連情報を抽出できます。 このアプリケーションは、次のプラグインを自動的に有効にします。 • カスタマーサービス管理向け予測インテリジェンス (com.snc.csm_ml) • カスタマーサービス (com.sn_customerservice) • スキル管理 (com.snc.skills_management) • 動的翻訳 (com.glide.dynamic_translation) • ServiceNow Language Detection Service Spoke (com.glide.language_detection_spoke)

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタマーサービス向けドキュメントインテリジェンス **(DocIntel)** の構成手順 (続く)

ステップ	説明
	• 予測インテリジェンス - タスクインテリジェンス (com.glide.platform_ml_task) • タスクインテリジェンス向けアドミンセンター (com.sn_ti_admin)
ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) アドミンアプリケーション (com.snc.docintel_admin) を有効にします。	ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) アドミンアプリケーションを使用すると、顧客はデータを抽出するためのユースケースを作成および構成できます。 このアプリケーションを有効にすると、カスタマーサービス向けドキュメントインテリジェンス (DocIntel) で使用されるプロパティとフローが自動的に有効になります。
(オプション) sn_csm_ml_task.case.docintel.parsing_supported_types システムプロパティを構成します。	ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) でサポートされている添付ファイルタイプには、次のものが含まれます。 • image/png • image/jpeg • application/pdf これらの添付ファイルタイプのサブセットを使用するようにプロパティを構成できます。
ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) アドミンエクスペリエンスを使用して、1 つ以上のユースケースを作成します。	• メールとケースの添付ファイルから抽出する情報を識別するユースケースを作成します。 • 抽出するフィールドを定義します。 • 実行するタイミングをドキュメントインテリジェンス (DocIntel) 機能に指示するユースケースの条件を選択します。 詳細については、「ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)ユースケースの作成」を参照してください。

ケースタイプのドキュメントインテリジェンス **(DocIntel)**

ケース [sn_customerservice_case] テーブルを拡張するケースタイプを作成する場合は、ケースタイプテーブルの **[DocIntel** でのレビュー] UI アクションを構成する必要があります。

関連情報

- カスタマーサービス向けドキュメントインテリジェンス (DocIntel)
- ドキュメントインテリジェンスによって予測された値の確認と送信
- ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

レコードフィールドを予測するためのモデルの作成

ケースレコードとインタラクションレコードのフィールドを予測するモデルを作成してトレーニングします。

事前準備

必要なロール：ml_admin、admin

このタスクについて

フィールド予測モデルは、いくつかの推奨設定を含むガイドです。推奨入力フィールドなどのこれらの設定を使用するか、独自の設定を追加できます。

ケース、ケースタイプ、およびインタラクションに、複数のフィールド予測モデルを作成してトレーニングできます。

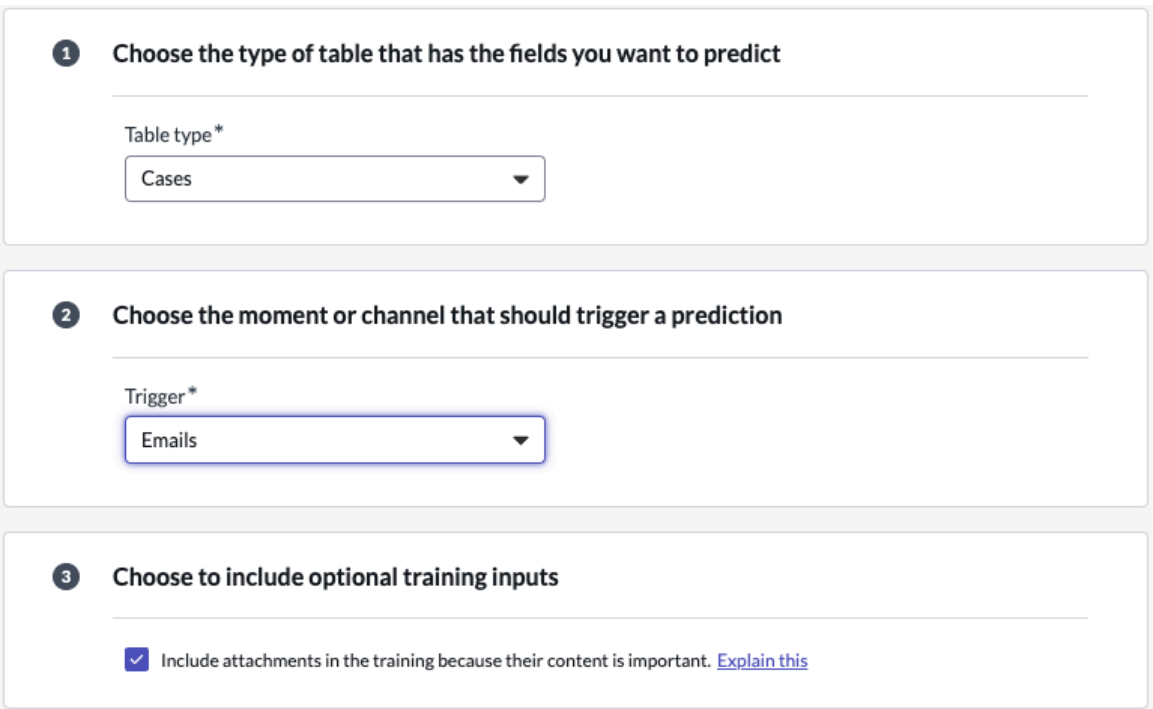
モデルの設定

1. [すべて] > [カスタマーサービスのタスクインテリジェンス] > [セットアップ]に移動し、タスクインテリジェンスアドミンコンソールにアクセスします。
2. [フィールドの選択を予測して処理時間を短縮 **(Predict field choices to reduce handle time)**] で、このモデルの [モデルを設定] を選択します。

   モデルが開き、5 ページのうち最初のページが表示されます。モデルの各ページで質問が提示され、効果的なモデルをビルドするために必要な情報を選択するのに役立ちます。

目的の定義

モデルの予測のテーブルとトリガーを選択します。



新しい顧客のメールが届いたとき、またはインタラクションが作成されたときに、モデルにケースフィールドやインタラクションフィールドを予測させることができます。モデルが予測を行うために使用するデータに基づいて意志決定します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テーブルとトリガーの選択

予測するフィールドを含むテーブルのタイプを選択します	テーブルタイプを選択します。 • ケース • インタラクション モデルは、選択されたテーブルのデータを使用して予測を行います。
予測をトリガーするタイミングまたはチャネルを選択します	予測のトリガーを選択します。 • メール：メールが受信されると、予測がトリガーされます。 • インタラクション：インタラクションレコードが作成されると、予測がトリガーされます。
オプションのトレーニング入力を含める場合に選択します	モデルのトレーニング時に添付ファイルを含めるには、このチェックボックスをオンにします。 メールとレコードの添付ファイルには、レコードを正しくルーティングするために役立つ情報を含めることができます。

1. モデルのテーブルタイプを選択します。
2. 予測トリガーを選択します。
3. 必要に応じて、添付ファイルデータを含めるためのこのチェックボックスを有効にします。

   メールまたはレコードの添付ファイルからのテキストが予測に役立つ場合は、これらの情報を含めます。モデルは、メールまたはレコードのテキストとともに添付ファイルデータを評価して予測を行うことができます。

4. [保存して続行] を選択します。

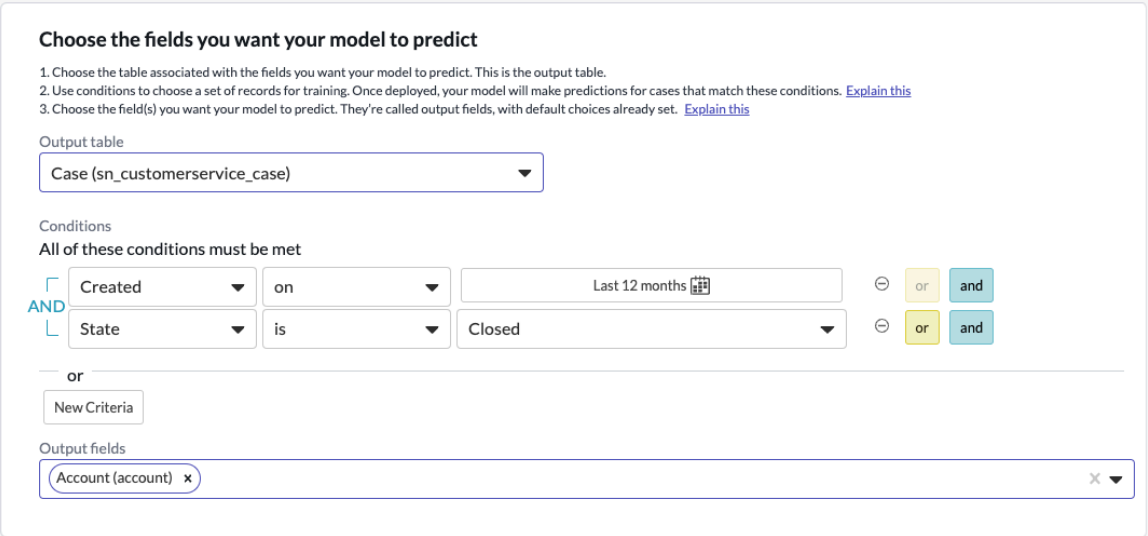
モデルのトレーニング

モデルがパターンを学習できるように、入力フィールドと出力フィールドを選択します。出力フィールドは、モデルが予測するフィールドです。入力フィールドは、モデルが予測を行うために使用するフィールドです。

この情報を選択すると、トレーニング中に何を探すかがモデルに指示されます。

注: 推奨設定を使用することも、別の設定を選択することもできます。

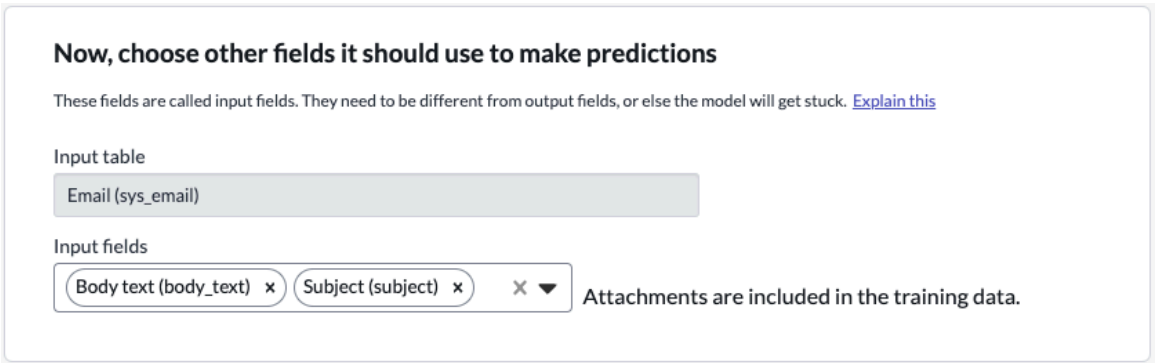
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



1. モデルの名前を入力します。
2. 予測するモデルの出力テーブルと出力フィールドを選択します。
3. トレーニング用のレコードのセットを選択する条件を選択します。

   選択した条件は、モデルのトレーニング方法を決定し、予測を行うためにレコードが満たす必要がある条件のフィルターとして機能します。

4. モデルが予測を行うために使用する必要があるトレーニングデータ内のフィールド (入力フィールド) を選択します。



5. 入力フィールドを選択します。
6. 選択した条件に基づいて、トレーニングデータ内の結果のケースの数を確認します。

   効果的なトレーニングのためには、モデルに少なくとも 500 件のレコードが必要です。この最小数を満たすことができない場合は、別の条件を選択してください。

7. [トレーニングを開始 **(Launch training)**] を選択します。

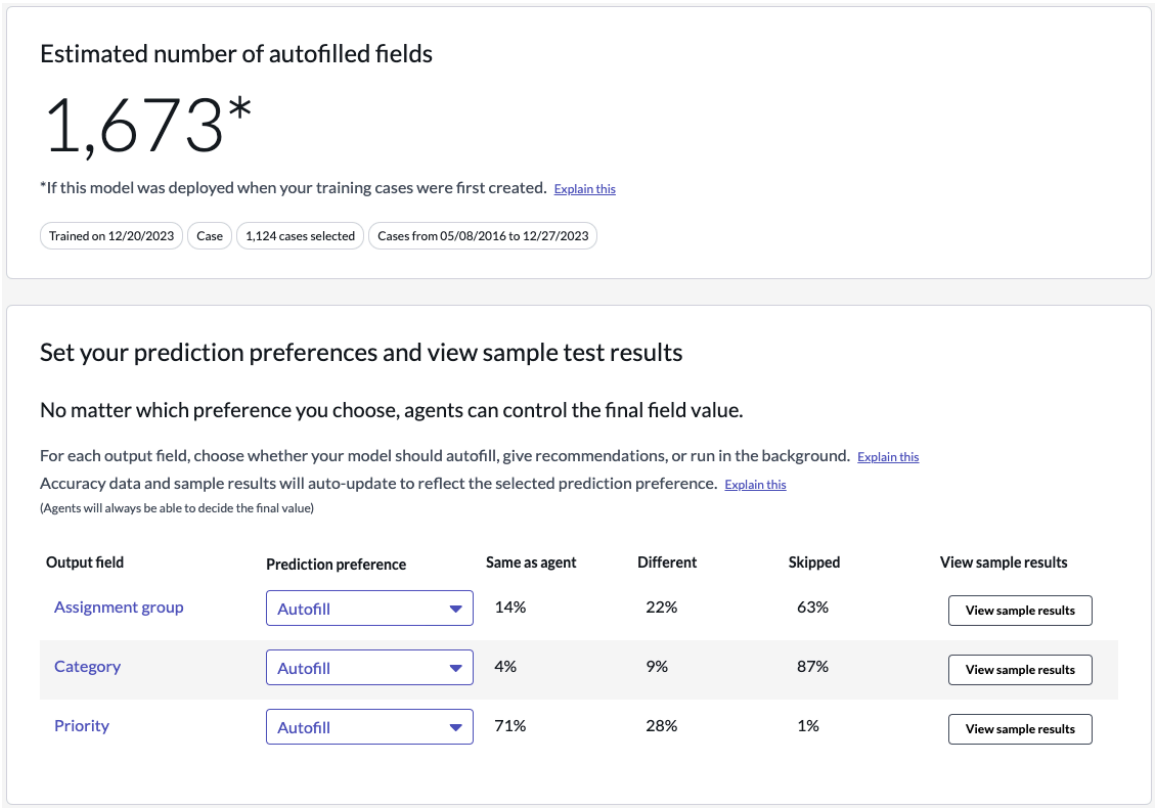
   特に大量のデータでモデルをトレーニングする場合は、トレーニングに時間がかかることがあります。トレーニングが完了したときにメールを送信するようにシステムに要求できます。

モデルの評価

トレーニングの結果を評価し、予測されたフィールドのサンプル結果を表示します。結果を確認すると、展開後にモデルのパフォーマンスがどうなるかを確認できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

各フィールドの予測の設定を選択します。このモデルは、これらのフィールドの機密性に応じて、フィールド値を自動的に入力したり、フィールド値の推奨事項を提供したり、監視のみを行ったり、予測をオフにしたりするなどの、柔軟性のあるオプションを提供します。



1. それぞれの有効なフィールドの [予測の設定 **(Prediction preference)**] を選択します。

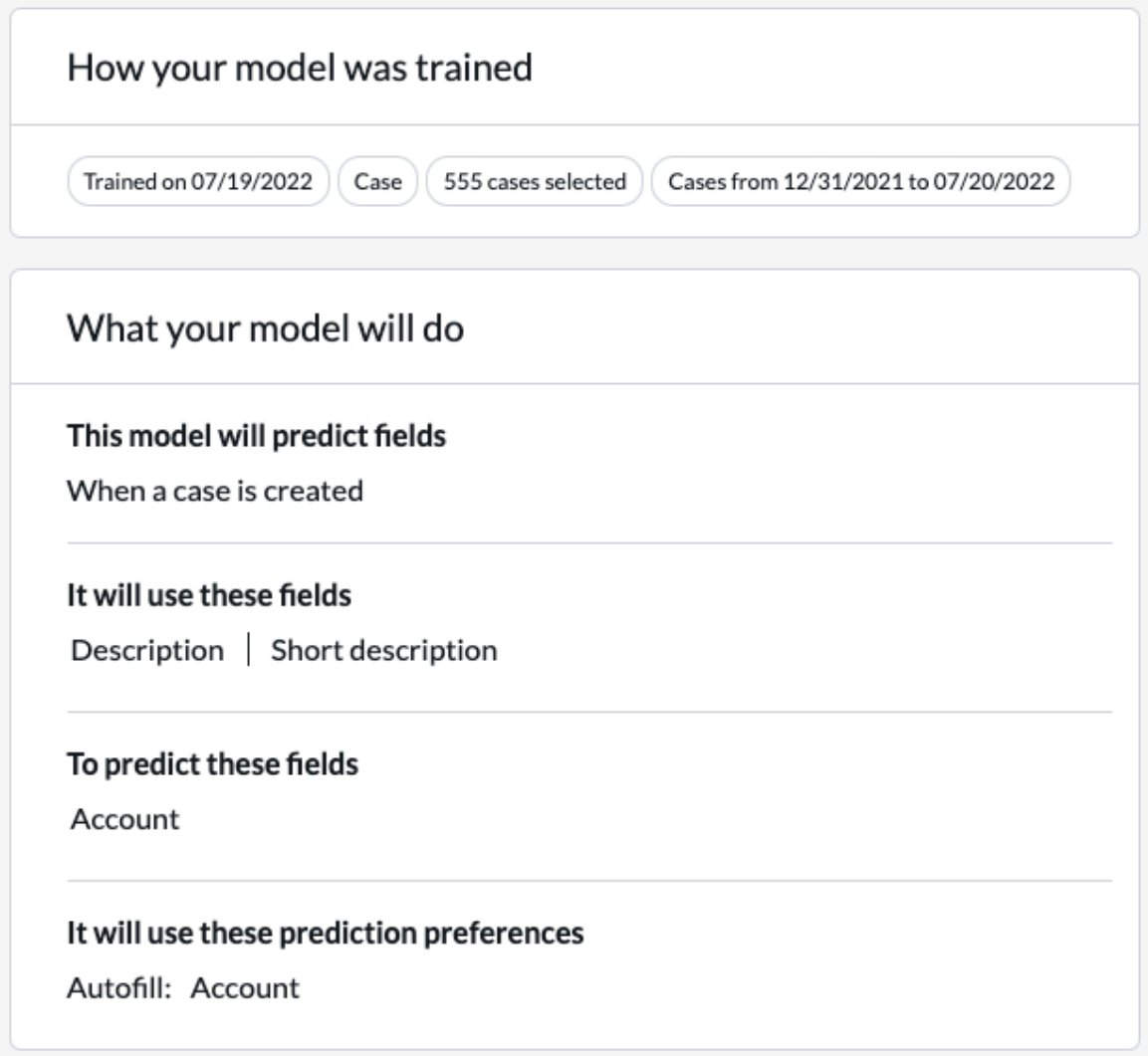
オートフィル	レコードのフィールドに最適な予測値を追加します。
推奨事項	フィールドの下のメッセージに推奨値を表示します。
監視のみ (Monitor only)	フィールドの予測が行われ、情報が [予測履歴] に保存されますが、ケースレコードには情報は追加されません。
予測をオフにする	フィールドの予測をオフにします。

2. [サンプル結果を表示 **(View sample results)**] を選択して、各予測フィールドのサンプル結果を表示します。
3. [保存して続行] を選択します。

モデルの展開

前のページの選択内容と、モデルのトレーニング方法に関する情報を確認します。次に、[展開] を選択してモデルを展開できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



ケースの感情を予測するためのモデルの作成

事前トレーニング済み感情モデルを編集してテストし、カスタマーサービスケースの感情を予測します。

事前準備

必要なロール：ml_admin、admin

このタスクについて

ケースの感情モデルは、コミュニケーションパターンを学習するための大きなデータセットを使用して事前にトレーニングされています。一連のレコードを選択してモデルをテストし、結果を表示してから展開します。

モデルの設定

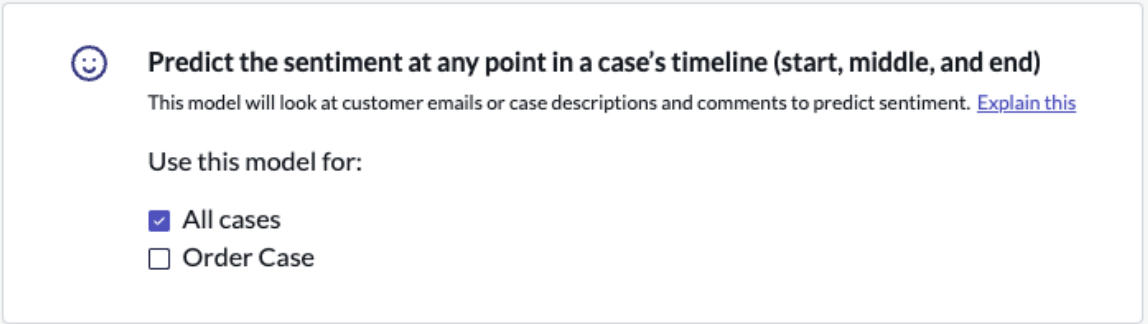
1. [すべて] > [カスタマーサービスのタスクインテリジェンス] > [セットアップ]に移動し、タスクインテリジェンスアドミンコンソールにアクセスします。
2. [ケースの感情を予測して **CSAT** を改善] でこのモデルの [モデルを編集] を選択します。

モデルが開き、5 ページのうち最初のページが表示されます。モデルの各ページで質問が提示され、効果的なモデルをビルドするために必要な情報を選択するのに役立ちます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

目的の定義

予測を行うタイミングをモデルに指示します。



感情モデルは、コミュニケーションパターンを理解するための大きなデータセットを使用して事前にトレーニングされています。このデータは、顧客のメール、ケースの説明、コメントから取得されます。

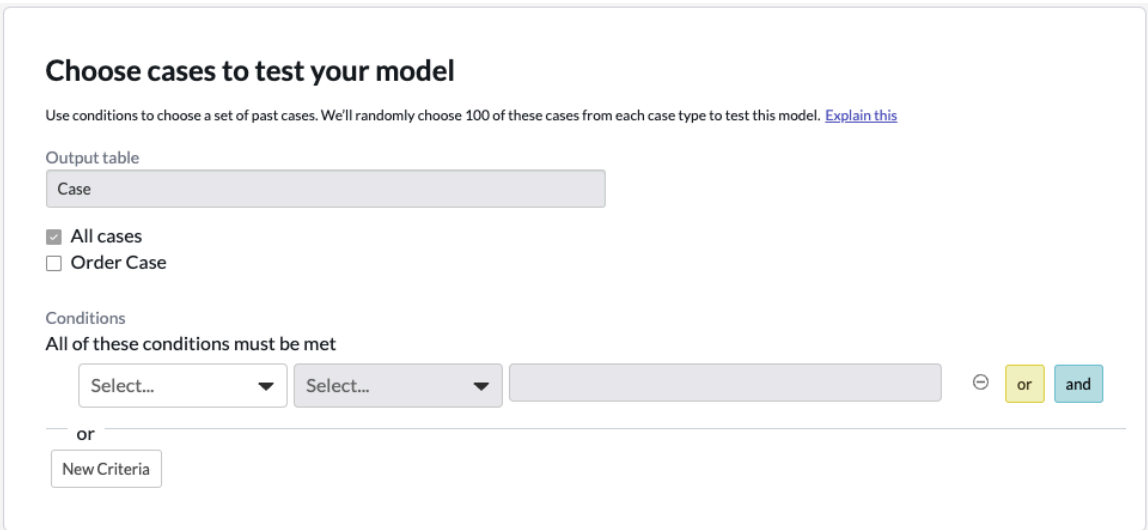
1. テストするレコードを含むテーブルを選択します。

   [すべてのケース] を選択してケーステーブルのレコードをテストするか、ケースタイプテーブルを選択します。

2. [保存して続行] を選択します。

モデルをテスト

モデルのテストに使用するケースを選択します。



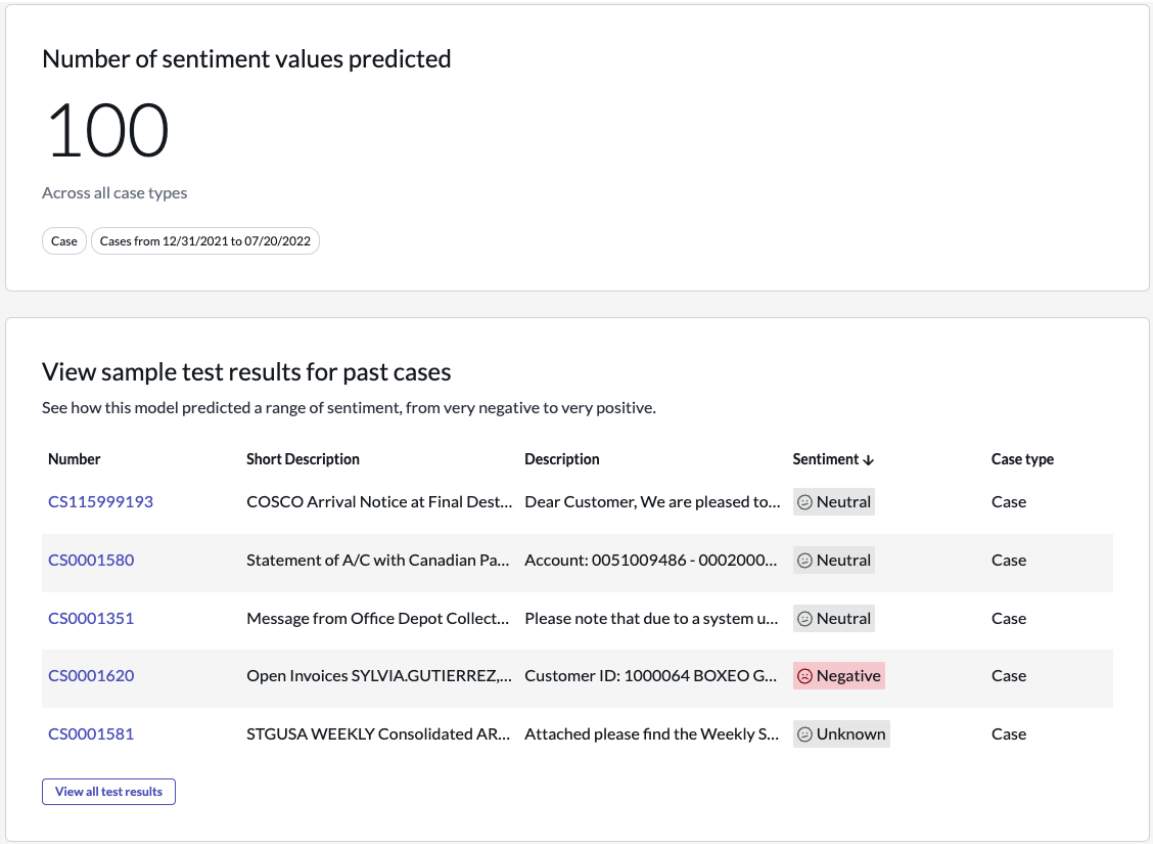
この情報を選択すると、テストに使用するレコードのタイプがモデルに指示されます。モデルが展開されると、選択した条件に一致するテーブル内のすべてのレコードについて感情が予測されます。

1. 条件を使用して、テスト用のレコードのセットを選択します。
2. [テストを開始 **(Launch testing)**] を選択します。

モデルの評価

テストの結果を評価し、過去のケースのサンプル結果を表示します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

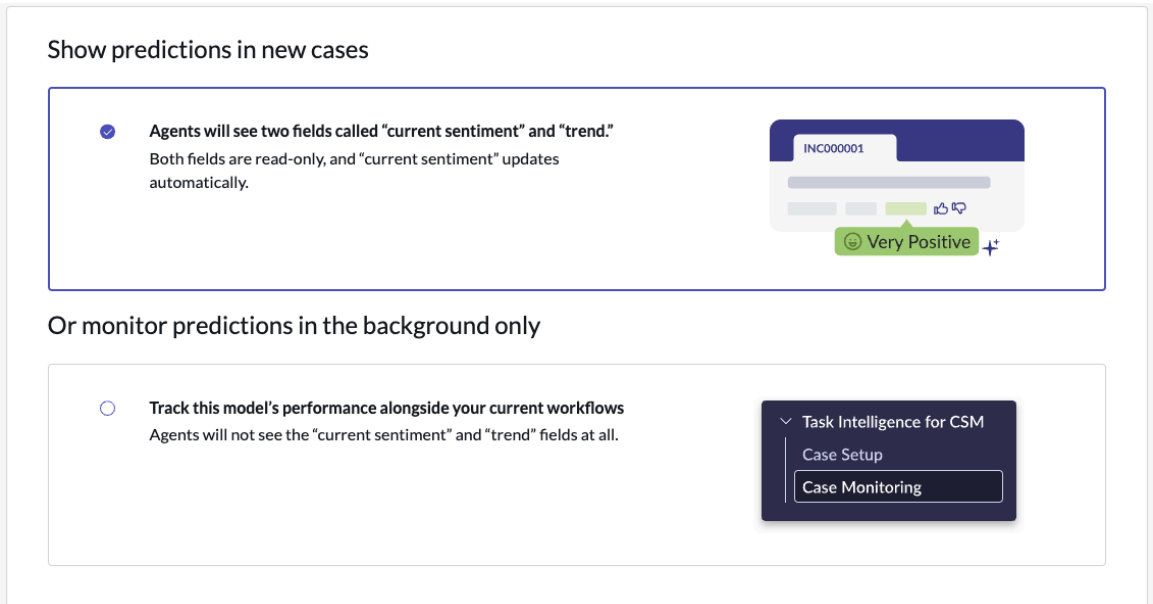


結果を確認すると、展開後にモデルのパフォーマンスがどうなるかを確認できます。

1. [すべてのテスト結果を表示 **(View all test results)**] を選択して、結果のリストを表示します。
2. [保存して続行] を選択します。

設定のセット

感情予測の使用方法をモデルに指示します。



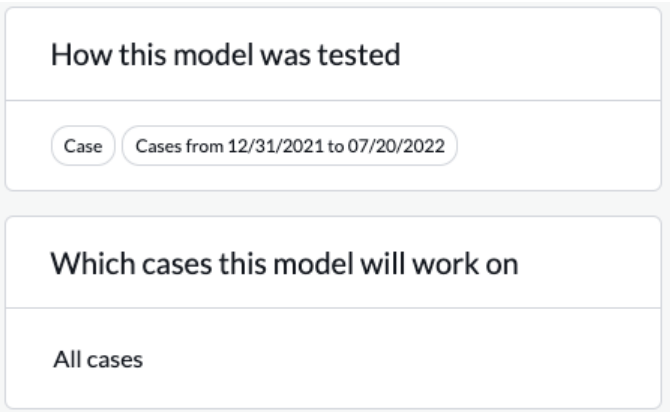
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

1. [現在の感情] フィールドおよび [経時的な感情] フィールドに予測を表示します。
2. 必要に応じて、モデルをバックグラウンドでのみ実行できます。

   このオプションを使用すると、予測が行われ、情報が [予測履歴] に保存されますが、ケースレコードには情報は追加されません。
3. [保存して続行] を選択します。

モデルの展開

前のページの選択内容を確認します。次に、[展開] を選択してモデルを展開できます。



ケース言語を検出するためのモデルの作成

事前トレーニング済みのモデルを編集およびテストして、カスタマーサービスケースの作成に使用された言語を検出します。

事前準備

必要なロール：ti_admin、admin

このタスクについて

言語検出モデルは、事前トレーニング済みのモデルです。一連のレコードを選択してモデルをテストし、結果を表示してから展開します。

言語検出モデルを使用すると、[タスクインテリジェンスケース言語検出] フローと *sn_csm_ml_task.case.language.mlpredictor.enabled* プロパティが自動的に有効になります。

必須条件

- I18N: インターナショナリゼーションプラグインを有効化します。
- ServiceNow 翻訳ツールを有効にします。

詳細については、「言語検出の構成」を参照してください。

モデルの設定

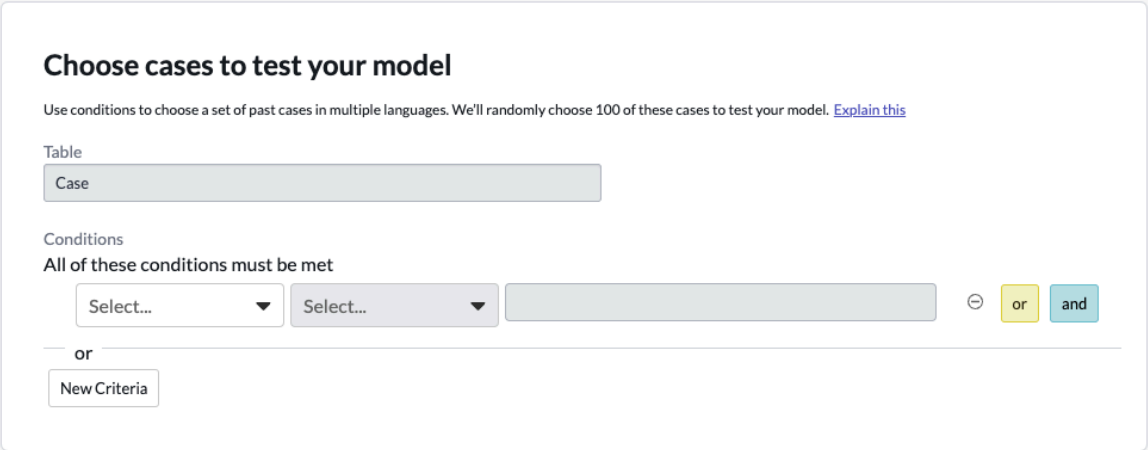
1. [すべて] > [カスタマーサービスのタスクインテリジェンス] > [セットアップ]に移動し、タスクインテリジェンスアドミンコンソール にアクセスします。
2. このモデルの [ケース言語を予測してアサインを改善する] で [モデルを編集] を選択します。

   モデルが開き、4 ページのうち最初のページが表示されます。モデルの各ページで質問が提示され、効果的なモデルをビルドするために必要な情報を選択するのに役立ちます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

モデルをテスト

モデルのテストに使用するケースを選択します。

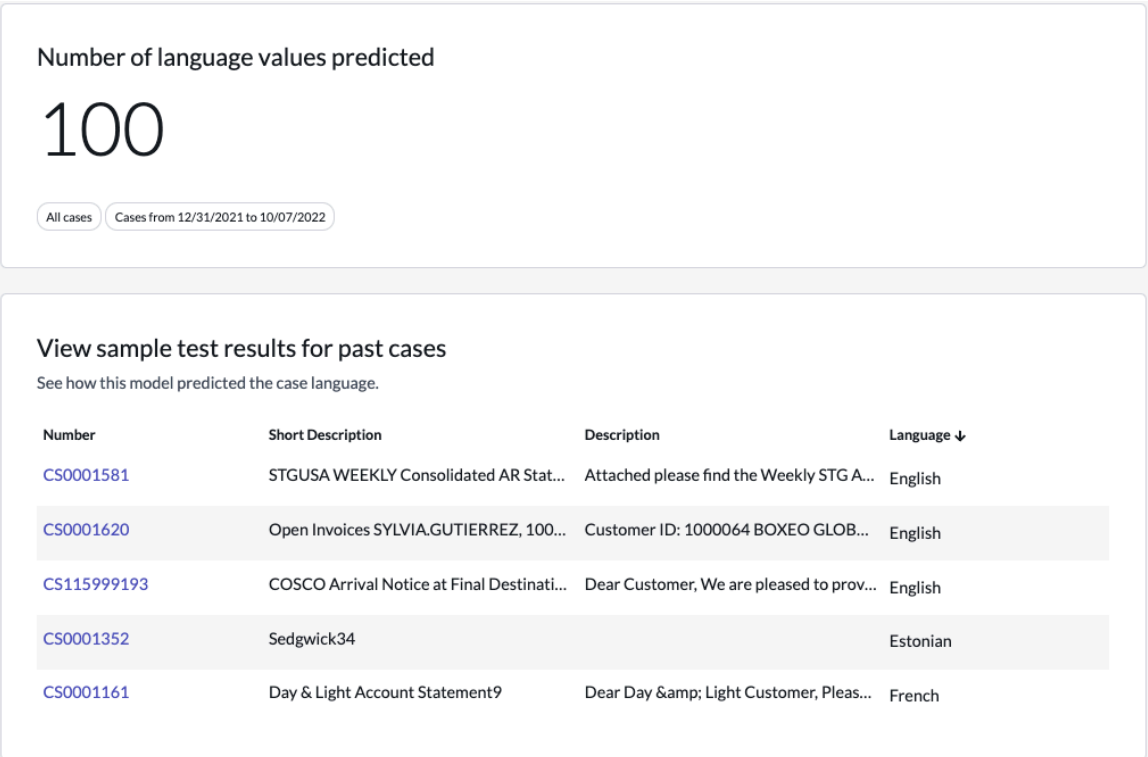


この情報を選択すると、テストに使用するレコードがモデルに指示されます。モデルが展開されると、選択した条件に一致するテーブル内のすべてのレコードについて言語が予測されます。

1. 条件を使用して、テスト用のレコードのセットを選択します。
2. [テストを開始 **(Launch testing)]** を選択します。

モデルの評価

テストの結果を評価し、過去のケースのサンプル結果を表示します。



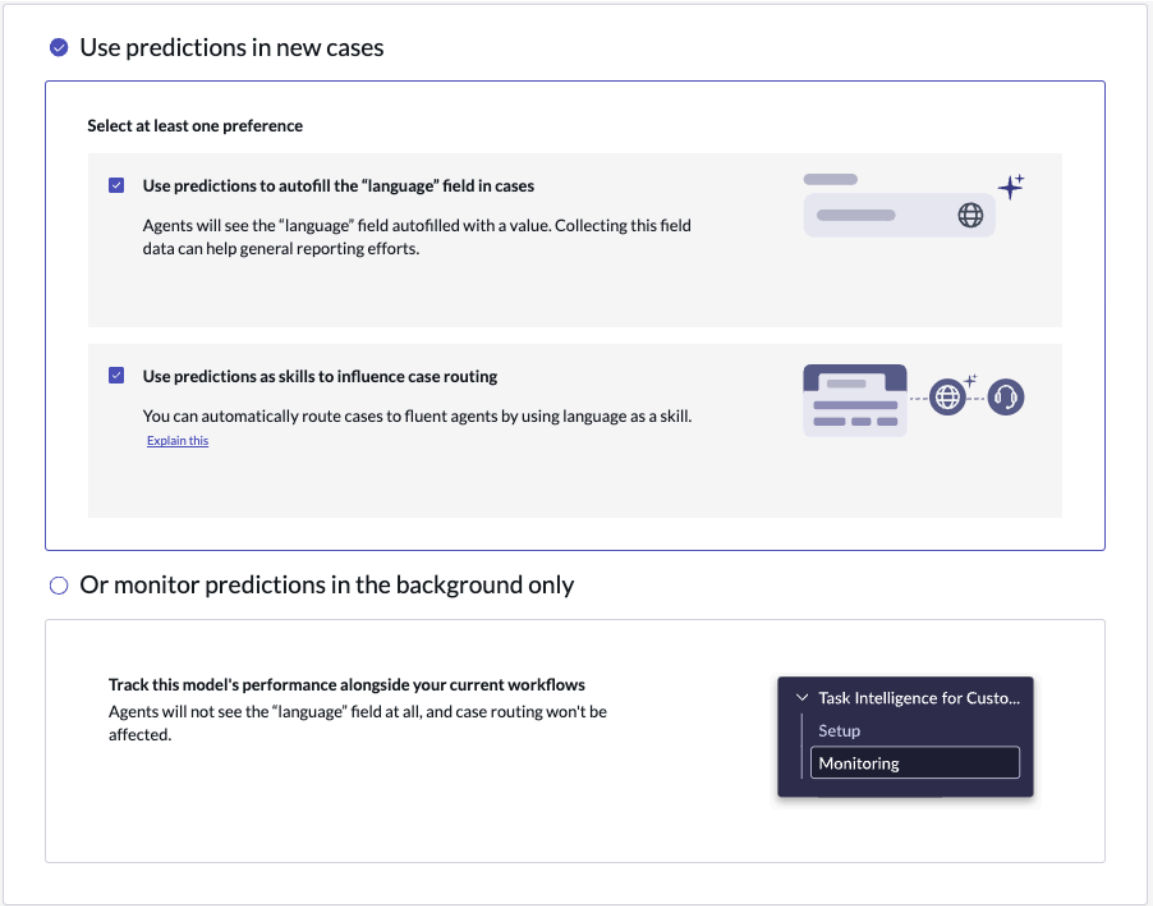
結果を確認すると、展開後にモデルのパフォーマンスがどのようなものになるかを確認できます。

1. [すべてのテスト結果を表示 **(View all test results)]** を選択して、結果のリストを表示します。
2. [保存して続行] を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

設定のセット

言語予測の使用方法をモデルに指示します。



1. 新規ケースで予測を使用します。
   a. ケースの [言語] フィールドに予測言語を追加します。
   b. ケースのルーティングを支援するスキルとして言語予測を使用します (ケースレコードのタスクスキルテーブルに言語スキルを追加します)。
2. 必要に応じて、モデルをバックグラウンドでのみ実行できます。

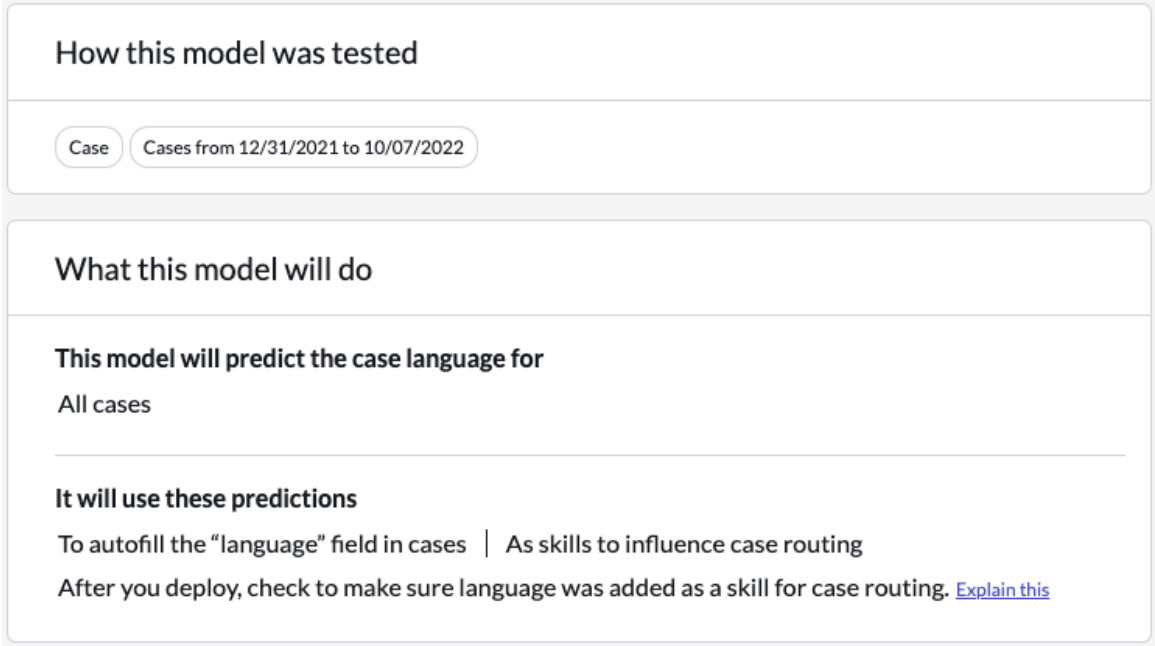
   このオプションを使用すると、言語予測が行われ、情報が [予測履歴] に保存されますが、ケースレコードには情報は追加されません。

3. [保存して続行] を選択します。

モデルの展開

前のページの選択内容を確認します。次に、[展開] を選択してモデルを展開できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



ドキュメントインテリジェンス **(DocIntel)**ユースケースの作成

メールとケースの添付ファイルから抽出する情報を識別するユースケースを作成し、CSM エージェントロールを持つユーザーがドキュメントインテリジェンス (DocIntel) ワークスペースで抽出された値を操作する方法を決定します。

事前準備

必要なロール：sn_csm_ml_task.ti_analyst、sn_csm_ml_task.ti_admin、admin

このタスクについて

ユースケースには、添付ファイルから抽出するフィールドのリストと、ケーステーブルまたはケースタイプテーブルのフィールドへのそれらのフィールドのマッピングが含まれています。また、抽出されたフィールドの値をケースに追加する方法を制御する抽出モードも含まれています。

ユースケースには次の情報が含まれます。

ユースケースフォームのフィールドと説明

ユースケース情報	説明
フィールド	ユースケースについて予測するフィールドのリストを構成します。フィールドは、ドキュメントから抽出する 1 件の情報です。たとえば、ドキュメントの日付などです。
ドキュメントタスク	ドキュメントタスクを作成し、正しい情報が識別されるようドキュメントインテリジェンス (DocIntel) モデルをトレーニングするために使用される添付ファイルを含めます。
統合	実行するタイミングをドキュメントインテリジェンス (DocIntel) 機能に指示するユースケースの条件を選択します。

必須条件

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- カスタマーサービスのタスクインテリジェンス (com.snc.csm_ml_task) を有効にします。
- ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) アドミン (com.snc.docintel_admin) を有効にします。

詳細については、「カスタマーサービス向けドキュメントインテリジェンス (DocIntel) の構成」を参照してください。

ドキュメントインテリジェンス **(DocIntel)** アドミンエクスペリエンスへのアクセス

1. [すべて] > [カスタマーサービスのタスクインテリジェンス] > [セットアップ]に移動し、タスクインテリジェンスアドミンコンソールを開きます。
2. コンソールの [関連アプリケーションを探索 (Explore related applications)] セクションで、[ドキュメントインテリジェンス] カードの [ドキュメントインテリジェンス **(DocIntel)** を開く **(Open DocIntel)]** を選択して、ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) アドミンエクスペリエンスを開きます。

ユースケースの作成

ユースケースを作成して、Document Intelligence で一緒に処理するドキュメントまたは一連のドキュメントを識別します。カスタマーサービス向けドキュメントインテリジェンス (DocIntel) では、ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) アドミンエクスペリエンスのユースケースリストで OR 条件によるデフォルトフィルターを使用して、次のユースケースを表示します。

- 「アプリケーション」=「カスタマーサービスのタスクインテリジェンス」、または
- 「MLUC ID」=「MLUC CSM-00003」

ユースケースを作成するには：

1. ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) アドミンヘッダーで [ユースケース] を選択します。
2. ユースケースリストで [新規ユースケース] を選択します。
3. [新しいユースケースを定義 (Define a new use case)] ポップアップウィンドウで、次の情報を入力します。

[新しいユースケースを定義 **(Define a new use case)]** ポップアップウィンドウ

フィールド	定義
名前	ユースケースの名前。
抽出されたデータの場所 (Location for the extracted data)	添付ファイルから抽出されたデータが自動的に入力されるレコードを含むテーブル。 このフィールドを、ユースケースに関連するケースまたはケースタイプに設定します。
デフォルトで設定されている抽出モード (Extraction mode set by default)	抽出モードは、ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) ワークスペースで結果をエージェントに表示する方法を決定します。 ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) アドミンでは、最初に各ユースケースの結果を推奨事項として表示します。

4. [保存] を選択して、ユースケースをユースケースリストに追加します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

抽出するフィールドの定義

ユースケースを作成した後、抽出するフィールドを選択します。1 つのユースケースに対して 1 つ以上のフィールドを選択できます。テキストまたはブーリアンタイプのフィールドを指定できます。

> **注:** 抽出するフィールドは、ユースケースのターゲットテーブルに既に存在している必要があります。ターゲットテーブルにフィールドが存在しない場合は、テーブルに追加してから、この手順を完了します。

1. ユースケースリストでユースケースを選択します。
2. [フィールド] タブを選択します。

   このタブには、ユースケースの抽出用に選択されたフィールドがリストされます。
3. [フィールドを定義 **(Define your fields)**] を選択します。

   既に 1 つ以上のフィールドを定義していて、別のフィールドを追加する場合は、[新しいフィールド] を選択します。
4. [新しいフィールドを定義] ポップアップウィンドウのフィールドに入力します。

[新しいフィールドを定義] ポップアップウィンドウ

フィールド	定義
ユースケース	[読み取り専用] このフィールドレコードに関連付けられたユースケース。
フィールド名	ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) ワークスペースに表示される、抽出するフィールドの表示名。
フィールドタイプ	フィールドのタイプ (テキストフィールドやチェックボックスオプションなど)。 このフィールドをフィールドグループに追加すると、フィールドタイプは読み取り専用になります。フィールドタイプは、グループに指定されたものです。 一部のフィールドタイプでは、抽出された値を標準形式に変換します。「データ正規化」を参照してください。
必須フィールドである	[テキストフィールドと数値フィールドのみ] 必須フィールドを空白または未確認のままにすることはできません。
追加フィールド	フィールドを追加するフィールドグループを選択します。
ターゲットテーブル	[読み取り専用] このユースケースのドキュメント処理結果を保存するテーブル。
ターゲットフィールド	このフィールドを揃えるターゲットテーブルのフィールド。インタラクションに使用されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	定義
	注: ターゲットテーブルがあるユースケースを選択する必要があります。
複数のフィールドを定義 (Define multiple fields)	ユースケースに複数のフィールドを追加する場合は、このチェックボックスをオンにすると、ポップアップウィンドウが画面に常に表示されます。

5. [フィールドを追加] を選択します。

   フィールド定義がフィールドリストに追加されます。

ドキュメントタスクの作成

ドキュメントタスクには、正しい情報を識別して抽出できるようにモデルをトレーニングするために使用される添付ドキュメントが含まれています。

1. ユースケースリストでユースケースを選択します。
2. [ドキュメントタスク] タブを選択します。

   このタブには、ユースケース用に作成されたタスクがリストされます。

3. [ドキュメントタスクの作成] を選択します。

   既に 1 つ以上のタスクを作成していて、別のタスクを追加する場合は、[新しいドキュメントタスク **(New document task)]** を選択します。

4. [ドキュメントタスクを作成 (Create the document task)] ポップアップウィンドウで、ドキュメントタスク名を入力します。
5. **[+** ファイルを追加] を選択して、1 つ以上の添付ファイルを追加します。
6. ファイルを選択し、[開く] を選択します。
7. [ファイルをアップロード] ポップアップウィンドウで、[アップロード] を選択します。
8. [ドキュメントタスクを作成 (Create the document task)] ポップアップウィンドウで、[抽出を追加 **(Add Extraction)]** を選択します。

   タスクが [ドキュメントタスク] リストに追加され、ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) によりデータ抽出プロセスが開始されます。このプロセスは完了するまでに少し時間がかかる場合があります。

   - 抽出プロセスが完了すると、[処理済みか] フィールドが true に設定されます。
   - ドキュメントから値が抽出されると、[ステータス] フィールドが [完了] に設定されます。

9. タスクを開いて **[Document Intelligence** で開く **(Open in Document Intelligence)]** を選択し、ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) ワークスペース でタスクを表示します。
10. 抽出されたフィールドをトレーニングして正しい値を識別します。
    a. フィールド値が正しい場合：フィールドにカーソルを置き、Return キーを押して値を確定します。
    b. フィールド値が欠落している場合：リストから値を選択し、Return キーを押して値を確定します。
    c. フィールド値が正しくない場合：誤った値を削除し、正しい値の最初のいくつかの文字を入力します。正しい値がリストに表示されたら、その値を選択して Return キーを押します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

d. フィールド値が正しくなく、正しい値が画像に表示されない場合は、リストから [ドキュメントに欠落 *(Missing in the document)*] を選択します。

e. [送信] を選択します。

統合の作成

実行するタイミングをドキュメントインテリジェンス (DocIntel) 機能に指示するユースケースの条件を選択します。

ユースケースごとに 1 つ以上の統合を作成できます。ユースケースに複数の統合がある場合は、システムにより実行時に最新の統合が使用されます。

注: 統合を作成するときは、必ず [フローを作成] チェックボックスをオフのままにしてください。

1. ユースケースリストでユースケースを選択します。
2. [統合] タブを選択します。

   このタブには、ユースケース用に作成された統合がリストされます。

3. [最初の統合を設定 **(Set up your first integration)**] を選択します。

   既に 1 つ以上の統合を作成している場合は、[統合を追加] を選択します。

4. [統合を作成 (Create Integration)] ポップアップウィンドウで、統合の名前を入力します。
5. 条件ビルダーを使用して、値を予測するタイミングをドキュメントインテリジェンス (DocIntel) 機能に指示する条件を選択します。

   実行時に、これらのフィルターに基づいて適切なタスク定義が識別されます。ケースまたはケースタイプのフィルターに一致する最初のアクティブなタスク定義が選択されます。

6. [保存] を選択します。

一般的な ドキュメントインテリジェンス **(DocIntel)** 機能の設定

全般設定は、ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) 機能がエージェントに情報を表示する方法を決定します。全般設定はすべてのユースケースに適用されます。

1. ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) アドミンヘッダーで [設定] を選択します。
2. [完全一致] オプションを有効または無効にします。有効にすると、ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) は、エージェントタイプと正確に一致する候補値のみを表示します。
3. [候補スコア] を有効または無効にして、各推奨事項の信頼スコアを表示します。
4. [サイドパネル] のレイアウトを選択します。
5. [抽出パネルのデフォルト幅 **(Default width of the extraction panel)**] を設定します。
6. [サムネイルパネルのデフォルト幅 **(Default width of the thumbnail panel)**] を設定します。
7. [画像パネルのデフォルトのドキュメント適合性 **(Default document fit for the image panel)**] を選択します。

全般設定の詳細については、「ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) の構成」を参照してください。

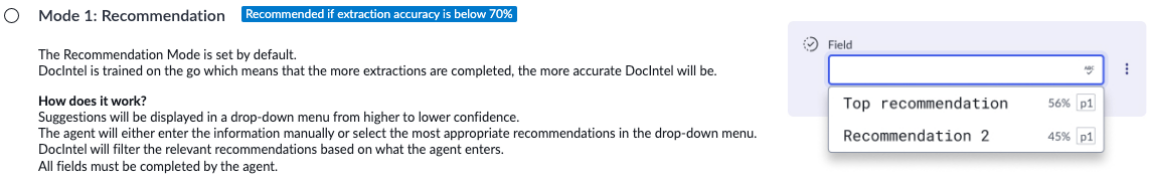
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

データ抽出モードの構成

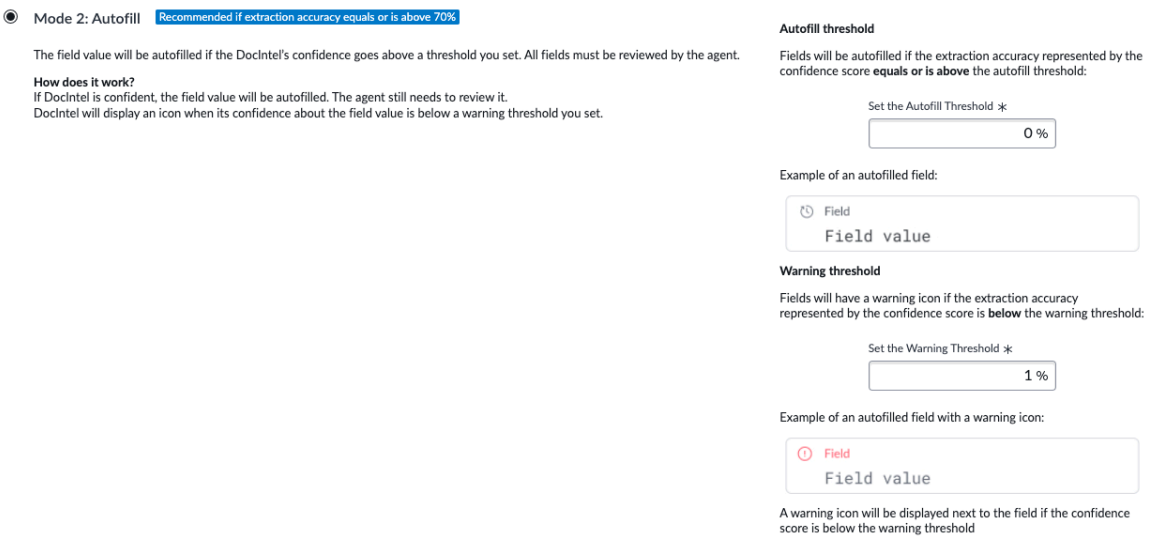
抽出モードは、ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) ワークスペースが抽出された値を処理する方法を決定します。[推奨事項] と [オートフィル] の 2 つの抽出モードがあります。

- [推奨事項] モードでは、ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) ワークスペースで抽出されたフィールドの推奨事項を提供します。エージェントは、フィールドの推奨値を選択するか、手動で値を入力できます。
- [オートフィル] モードでは、抽出の信頼性が [オートフィルしきい値] の値よりも高い場合、ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) ワークスペースのフィールドに値を追加します。

1. ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) アドミンヘッダーで [設定] を選択します。
2. [設定] ページの左の列で、ユースケースリストを展開し、ユースケースを選択します。
3. [抽出モード] を選択します。
4. [推奨事項] モードを使用するには、[モード 1：推奨事項 **(Mode 1: Recommendation)]** を有効にします。



5. [オートフィル] モードを使用するには、[モード 2：オートフィル **(Mode 2: Autofill)]**を有効にします。
   a. [オートフィルしきい値の設定 **(Set the Autofill Threshold)]** フィールドにパーセンテージ値を入力します。
   b. [警告しきい値の設定 **(Set the Warning Threshold)]** フィールドにパーセンテージ値を入力します。

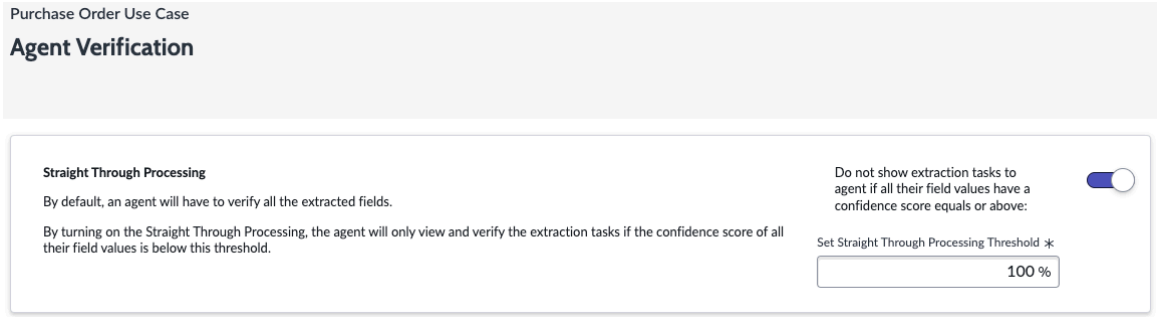


エージェントの検証設定の構成

デフォルトでは、エージェントは添付ドキュメントから抽出された値を持つフィールドを確認および検証します。ストレートスルー処理を有効にすると、これらのフィールドに抽出された値が自動的に入力されます。有効にすると、すべてのフィールド値の信頼スコアが設定されたしきい値を下回っている場合にのみ、エージェントは抽出タスクを確認および検証します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

1. [設定] ページの左の列で、ユースケースリストを展開し、ユースケースを選択します。
2. [エージェントの検証] を選択します。



3. 必要に応じて、[ストレートスルー処理 **(Straight Through Processing)]** を有効にします。
4. [ストレートスルー処理しきい値の設定 **(Set Straight Through Processing Threshold)]** フィールドにパーセンテージ値を入力します。

CSM の 予測インテリジェンス のソリューション定義

インスタンスレコードを使用し、カスタマーサービス管理 (CSM) 固有のソリューションを作成します。

ソリューション定義

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

ソリューション定義： カスタマーサービス管理 **(CSM)**

ソリューション定義	ソリューション タイプ	説明
CSM ケースアサイン	分類	[簡単な説明] から [アサイン先グループ] フィールドを予測します。
CSM ケースカテゴリ設定	分類	[簡単な説明] から [カテゴリー] フィールドを予測します。
CSM ケース優先順位付け	分類	[簡単な説明] から [優先度] フィールドを予測します。
ケースのトピックへのグループ化	クラスタリング	[簡単な説明] に基づいて、類似のケースをトピックにクラスター化します。
すべての類似ケース	類似性	[簡単な説明] に基づいて、カスタマーサービスエージェントにケースの調査および解決プロセスを示す類似ケースを推奨します。
推奨されているオープンケース	類似性	[簡単な説明] に基づいて類似オープンケースを推奨します。
推奨される解決済みのケース	類似性	[簡単な説明] に基づいて類似の解決済みケースを推奨します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ソリューション定義： カスタマーサービス管理 **(CSM)** (続く)

ソリューション定義	ソリューション タイプ	説明
主要な問題のデイテクター	類似性	[簡単な説明] に基づいて重大な問題の推奨事項を提供します。 • 可能な場合は、1 つ以上の重大なケースを推奨します。 • それ以外の場合は、重大なケースに子ケースとしてリンクされていない同様のケースを推奨します。
類似のナレッジ記事	類似性	ナレッジ記事の [テキスト]、[簡単な説明]、および [説明] フィールドをカスタマーサービスケースの [簡単な説明] と比較することで、同様のナレッジ記事を推奨します。
類似のすべてのナレッジ記事	類似性	ナレッジビュー データベースビュー [sn_customerservice_knowledge_view] 内のフィールドを、カスタマーサービスケースの [簡単な説明] と比較することで、類似のナレッジ記事を推奨します。 **注:** このソリューション定義は、自動応答 機能で使用されます。詳細については、「自動応答者通知コンテンツを検索するための類似ソリューションのトレーニング」を参照してください。

分類のソリューションのビジネスルール

これらのビジネスルールは、CSM ケースの割り当て、CSM ケースカテゴリー、CSM ケース優先順位付けソリューション定義にのみ適用され、予測インテリジェンス と カスタマーサービス管理 (CSM) の両方が有効なインスタンスでのみ利用できます。ケース [sn_customerservice_case] テーブルに独自のビジネス ルールを作成して、予測とレポートの動作をカスタマイズします。

ビジネスルール： カスタマーサービス管理 **(CSM)**

ビジネスルール	テーブル	説明
デフォルトのケース ベース予測	ケース [sn_customerservice_case]	有効なカスタマーサービス管理 (CSM)ソリューションから予測結果を生成します。ケース レコードが挿入されたときに実行されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ビジネスルール： カスタマーサービス管理 **(CSM)** (続く)

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

アップグレード情報

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

- デフォルトのケースに基づく予測ビジネスルールテンプレートを使用して、新しいビジネスルールを作成します。このルールには、findActiveSolution(solutionName) メソッドによって取得されたすべてのアクティブなソリューションを取得する Solution 変数が含まれています。
- グローバルドメイン環境では、ビジネスルールによって呼び出されるソリューションを明示的に提供することが求められる solutionNames アレイ変数を使用します。
- MSP 環境などのドメインセパレーション環境では、簡単にカスタマイズするために、ビジネスルール テンプレートでコメント付きコードを参照します。
- ビジネスルールテンプレートは、デフォルト値の変更に関係なく予測するために、applyPredictionForSolution() メソッドを呼び出します。

予測精度の維持

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

関連情報

同様のケース/推奨事項

傾向ケーストピック

予測インテリジェンスを使用してケースをより効率的かつ積極的に解決し、類似の問題を含むケースのクラスターを特定し、ケースのボリュームを向上させるための要素を特定します。ケースの各クラスターは、傾向ケーストピックを表します。

傾向ケースのトピックを使用すると、次の利点があります。☒

- マネージャーの生産性を向上：類似の根本的な問題を特定して解決するケースのクラスターを迅速に見極めます。
- カスタマーエクスペリエンスの向上：カスタマーサービスデータのパターンを分析することで、問題を積極的に解決します。☒
- 運用上の優位性を強化：類似のケースを一度に解決することで、オープンケースのバックログを削減します。☒

システムアドミニストレーターは、同様のケースをクラスター化するソリューション定義のトレーニングを行い、各クラスターの類似した重大ケースを特定します。

重大問題のマネージャーは、傾向ケースのトピックリストを使用してケースのバックログを分析します。リストを使用して、バックログがリンクされている可能性がある既存の重大ケースをすばやく特定したり、新しい重大ケースを作成したりできます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アクティベーション情報

傾向ケーストピック機能では、CSM の Predictive Intelligence (com.snc.csm_ml) プラグインおよび重大な問題管理 (com.sn_majorissue_mgt) プラグインが必要です。

関連情報

- 傾向ケーストピックの構成
- 傾向ケーストピックの表示
- 傾向ケーストピックを既存の重大なケースに追加する
- 傾向ケーストピックの重大なケースを作成する

傾向ケーストピックの構成

ソリューション定義をトレーニングして、根本的な問題が類似するケースのクラスターを識別し、そのクラスターに関連する重大なケースを検索します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
メニューにアクセスし、モジュールを使用してソリューション定義をトレーニングし、傾向ケーストピックを識別します。詳細については、「傾向ケーストピック」を参照してください。

手順

1. [予測インテリジェンス] に移動してから、[すべて] > [類似性] > [ソリューション定義]または[クラスタリング] > [ソリューション定義]に移動します。
2. 傾向ケーストピックのソリューション定義をトレーニングするには、次のタスクを完了します。

ソリューション定義フィールドの説明

タスク	説明
クラスタリングソリューション定義をトレーニングし、類似のケースがトピックに自動的にグループ化されるようにする	クラスタリングソリューション定義を構成して、類似のケースがグループにクラスター化されるようにします。
類似のソリューション定義をトレーニングして、類似する既存の重大なケースを検出する	類似のソリューション定義を構成して、クラスターの類似の重大なケースを検出します。

クラスタリングソリューション定義をトレーニングし、類似のケースがトピックに自動的にグループ化されるようにする

類似のケースをトピックにクラスタリングできるようにするには、まずクラスタリングソリューション定義を更新してトレーニングする必要があります。

始める前に
必要なロール：admin

カスタマーサービス管理 (CSM) プラグイン (com.snc.csm_ml) の予測インテリジェンスを有効にします。

このタスクについて
デフォルトでは、ケースのグループをトピックにクラスタリングするためのクラスタリングソリューション定義が既に利用可能です。クラスタリングソリューション定義は、類似レコードをグループ化して、まとめて処理したり、パターンを判断したりすることができます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド、フィルター、更新頻度、およびトレーニング頻度を変更できます。

手順

1. [すべて] > **[Predictive Intelligence]** > [クラスタリング] > [ソリューション定義]に移動します。
2. [クラスタリング定義] リストで、[ケースをトピックにグループ化] ソリューション定義 (ml_sn_sn_csm_ml_global_grouping_of_cases_into_topics) を検索して選択します。
3. [クラスタリング定義] フォームで、デフォルトのフィールド値を確認します。
4. 必要に応じて、フィールドとフィルターを変更します。
5. クラスタリングソリューション定義のモデルを再ビルドする頻度を変更するには、[更新頻度] フィールドを編集します。
6. クラスタリングソリューション定義のモデルに新しいレコードを含める頻度を変更するには、[トレーニング頻度] フィールドを編集します。
7. [トレーニング要求のスケジュール] 関連リストで、[ケースをトピックにグループ化] ソリューション定義をトレーニングするスケジュールを表示します。
8. [更新 **&** 再トレーニング] をクリックします。
9. [ケースをトピックにグループ化] ソリューション定義を開きます。
10. [ML ソリューション] 関連リストの [進捗状況] 列で、トレーニングソリューションの進行状況を表示します。

    注: または、[アクティブ] 列のソリューションのリンクをクリックすることもできます。[ML ソリューション] フォームで、[トレーニング進捗状況を表示する] 関連リンクをクリックして、トレーニングソリューションの進行状況を確認します。

11. [クラスターの表示方法] タブをクリックします。
    ソリューションに対して形成されたクラスターは、サイズの降順で左上から右下にツリーマップに表示されます。クラスターの品質に応じて、各ノードが赤から緑に色分けされます。

類似のソリューション定義をトレーニングして、類似する既存の重大なケースを検出する

関連する重大なクラスターを検出できるようにするには、まず類似のソリューション定義を更新してトレーニングする必要があります。

始める前に

必要なロール：admin

カスタマーサービス管理 (CSM) プラグイン (com.snc.csm_ml) の予測インテリジェンスを有効にします。

このタスクについて

デフォルトでは、クラスター内の類似する既存の重大なケースを検出するための類似ソリューション定義が既に利用可能です。類似ソリューション定義は、既存のレコードを新しい類似レコードに収集して比較します。

フィールド、フィルター、更新頻度、およびトレーニング頻度を変更できます。

手順

1. [すべて] > [予測インテリジェンス] > [類似性] > [ソリューション定義]に移動します。
2. [類似性定義] リストで、[主要な問題のディテクター] ソリューション定義 (ml_sn_global_major_issue_detector) を検索して選択します。
3. [類似性定義] フォームで、デフォルトのフィールド値を確認します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

類似性定義フォームフィールドの詳細については、「類似ソリューションの作成とトレーニング」を参照してください。

4. 必要に応じて、フィールドとフィルターを変更します。
5. 類似ソリューション定義のモデルを再ビルドする頻度を変更するには、[更新頻度] フィールドを編集します。
6. 類似ソリューション定義のモデルに新しいレコードを含める頻度を変更するには、[トレーニング頻度] フィールドを編集します。
7. [トレーニング要求のスケジュール] 関連リストで、[主要な問題のディテクター] ソリューション定義をトレーニングするスケジュールを表示します。
8. [更新 & 再トレーニング] をクリックします。
9. [主要な問題のディテクター] ソリューション定義を開きます。
10. [ML ソリューション] 関連リストの [進捗状況] 列で、トレーニングソリューションの進行状況を表示します。

> **注:** または、[アクティブ] 列のソリューションのリンクをクリックすることもできます。[ML ソリューション] フォームで、[トレーニング進捗状況を表示する] 関連リンクをクリックして、トレーニングソリューションの進行状況を確認します。

類似ケース推奨

類似ケース推奨機能を使用すると、カスタマーサービスエージェントは、現在のケースに有益な情報を提供できる類似ケースを簡単に見つけることができます。この機能は、重大な問題に関連する可能性があるケースについて推奨事項を提供することもできます。

類似ケース推奨機能では、次のコンポーネントを使用します。

コンテキスト検索用の追加検索リソース

コンテキスト検索に、追加の検索リソースが用意されています。これらの追加リソースにより、カスタマーサービスエージェントは、オープンまたは解決済みのケースで現在のケースに関連する情報を検索できます。

予測インテリジェンス 類似ソリューション定義

追加の検索リソースの一部には、関連する機械学習 (ML) の類似性ソリューション定義があります。これらの追加リソースは、ケースの簡単な説明に基づいてコンテキスト検索を実行し、類似したレコードリストを返します。

エージェントワークスペースでの 予測インテリジェンス

予測インテリジェンス は現在のケースに類似したケースのリストをエージェントに提供できます。これらの類似ケースは、現在のケースにとって有益な詳細情報や解決情報を提供できます。さらに 予測インテリジェンス は、重大な可能性のある問題や重大なケースに関する推奨事項を提供することもできます。

類似ケース/推奨機能を使用すると、カスタマーサービスエージェントは次のことができます。

- 現在のケースに類似するケースを検索します。
- 解決済みのケースから現在のケースに、解決メモやコードをコピーします。
- 現在のケースを類似ケースにリンクします。
- 現在のケースと類似したオープンケースのリストを表示し、現在のケースを重大なケースの候補として送信します。
- 類似した重大なケースを 1 つ以上表示し、現在のケースを子として重大なケースにリンクします。

重大な問題のマネージャーは、重大なケースに類似したケースを検索し、それらを子ケースとして追加できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エージェントワークスペースおよびプラットフォームインターフェイスでの機能の使用

エージェントワークスペースを使用すると、エージェントは次のことができます。

- 追加の検索リソースを使用して、予測インテリジェンス で検索を実行します。
- 検索結果で現在のケースから選択したケースへのリンクを作成します。
- 選択したケースから現在のケースへの解決情報をコピーします。これには、解決コードと解決メモが含まれます (エージェントはその後でケースを保存する必要があります)。
- 重要なケースが含まれていない類似ケースのリストを表示します。これは、現在のケースが重大なケースの候補かどうかを確認する方法です。
- 1 つまたは複数の重大なケースを含む類似ケースのリストを表示します。重大なケースは結果リストの最初に表示されます。エージェントは、利用可能なアクションを使用して、現在のケースを重大なケースの子として追加できます。

プラットフォームインターフェイスを使用して、エージェントは次のことができます。

- 追加の検索リソースを使用して、ケースフォームの [関連検索結果] セクションで検索を実行します。エージェントは、[関連検索] フィールドでリストからこれらの追加リソースを選択できます。
- 検索結果で現在のケースから選択したケースへのリンクを作成します。

プラグイン

類似ケース/推奨機能の設定は、カスタマーサービスプラグイン (com.sn_customerservice) に含まれています。

類似ケース/推奨機能は、コンテキスト検索プラグイン (com.snc.contextual_search) に依存しています。コンテキスト検索プラグインを有効にして、コンテキスト検索と追加の検索リソースを使用します。

類似ケース/推奨機能を次の機能とともに使用するには、関連するプラグインを有効にします。

- 重大な問題管理：重大な問題管理プラグインを有効にします (com.sn_majorissue_mgt)
- 予測インテリジェンス：予測インテリジェンス プラグインを有効にします (com.glide.platform_ml)
- 問題管理：問題管理ベストプラクティス - Madrid - 状況モデル (com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model) を有効にします

関連情報

カスタマーサービス管理 (CSM) 向けの機械学習ソリューション

追加の検索リソース

類似ケース推奨機能は、追加の検索リソースを使用します。これは、コンテキスト検索アプリケーションを使用して設定されます。

[コンテキスト検索] > [その他のリソース] に移動して、[検索リソース] (その他のリソースビュー) リストを表示します。追加の検索リソースには、テーブルと 予測インテリジェンス 類似性の 2 つのタイプがあります。

テーブルリソース

テーブルタイプの追加検索リソースは選択したテーブルに基づいており、特定の条件を満たすレコードのみが検索結果に含まれます。

カスタマーサービスプラグインには、次のテーブルの追加検索リソースが含まれています。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 解決済みのケース
- 未解決の重大な問題

次のテーブルの追加検索リソースは、問題管理ベストプラクティス - Madrid - 状況モデルプラグインに含まれています。

- 未解決の問題
- 解決済みの問題

テーブルタイプの追加の検索リソース

その他のリソース	テーブル	説明
解決済みのケース	ケース	過去 6 か月間に作成された、ステータスが [解決済み] または [クローズ済み] であり、解決コードが次のいずれかのケースのリストを返します。 • 解決済み：提供されたサポート/ガイダンスで修正 • クローズ済み関連 PRB によって修正 • オープン PRB に基づいてワークアラウンドを提供 利用可能なアクション： • ケースへのリンク：現在のケースが、検索結果から選択されたケースの子になります。 • 解決情報のコピー：選択したケースの解決メモと解決コードを現在のケースにコピーします。
未解決の重大な問題	ケース	未解決の重大なケースのリストを返します。 利用可能なアクション： ケースへのリンク：現在のケースが、検索結果から選択されたケースの子になります。
未解決の問題	問題	未解決の問題のリストを返します。 利用可能なアクション： ケースへのリンク：選択したレコードを現在のケースの問題参照として追加します。
解決済みの問題	問題	[解決済み] または [クローズ済み] ステータスになっている問題のリストを返します。 利用可能なアクション： ケースへのリンク：選択したレコードを現在のケースの問題参照として追加します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

予測インテリジェンス 類似リソース

予測インテリジェンス 類似タイプの追加検索リソースは、機械学習 (ML) 類似性ソリューション定義に関連付けられています。このタイプの検索リソースは 予測インテリジェンス プラグイン (com.glide.platform_ml) を必要とします。次のテーブルにリストされているリソースが、予測インテリジェンス プラグインに含まれています。

関連する類似性ソリューション定義に加えて、予測インテリジェンス 類似性リソースには設定済みのプロパティを含めることができます。これらのプロパティは、ケースを検索結果に含めるために満たす必要がある条件を示します。

予測インテリジェンス 類似性タイプの追加検索リソース

その他のリソース	テーブル	説明
推奨される解決済みのケース	ケース	過去 6 か月間に作成された、解決済みの類似ケースのリストを返します。 推奨された解決済みケースの類似性ソリューション定義に関連付けられています。
推奨されているオープンケース	ケース	過去 6 か月間に作成された、未解決の類似ケースのリストを返します。 推奨された未解決ケースの類似性ソリューション定義に関連付けられています。
すべての類似ケース	ケース	過去 6 か月間に作成された、すべての類似ケースのリストを返します。 すべての類似ケース類似性ソリューション定義に関連付けられています。

重大なケースのエージェントアシスト推奨事項

重大なケースのエージェントアシスト推奨事項は、重要なケースを推奨するために使用されます。

エージェントアシストは、次の 2 つの重大なケースシナリオのそれぞれに対して推奨事項を提供します。

- 重大なケースが見つかりました：現在のケースに類似した、ソリューション定義に示されたタイムフレームに作成された、1 つまたは複数の重大なケースを含むリストを返します。ケースは、類似スコア順にリストされます。デフォルトのタイムフレームは、昨日の開始時に設定されています。
- 重大なケースが見つかりませんでした：現在のケースに類似した、ソリューション定義に示されているタイムフレームに作成されたケースの数に基づいて、推奨事項を返します (重大なケースは含まれません)。デフォルトのタイムフレームは、昨日の開始時に設定されています。

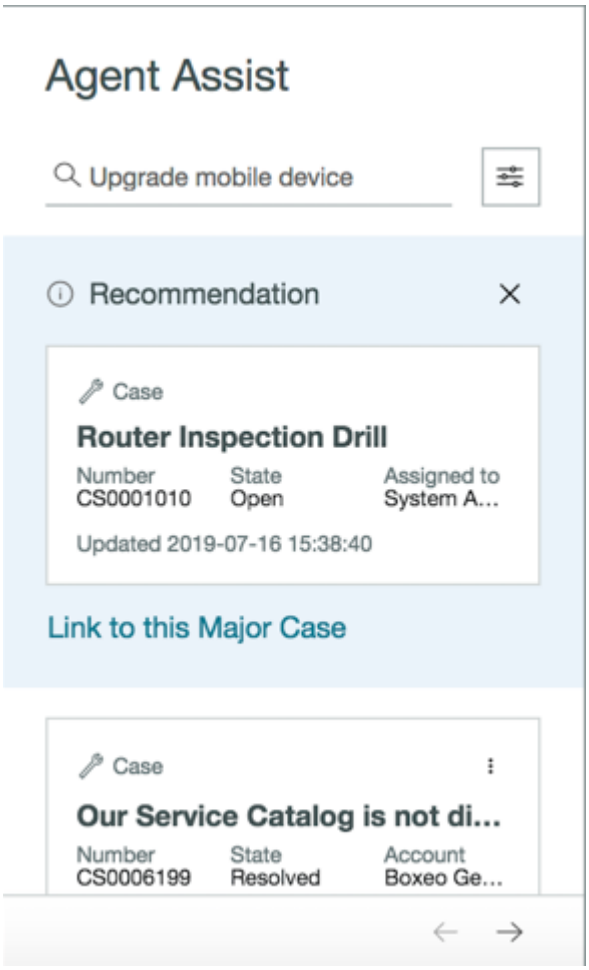
ソリューション定義のしきい値のタイムフレームを設定するには、「類似スコアしきい値を更新」を参照してください。

重大なケースのエージェントアシスト推奨機能が、現在のケースに類似した 1 つ以上の重大なケースを見つけると、[予測インテリジェンス] タブにそれらのケースが類似スコアでランク付けされて表示

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

されます。最高スコアのケースは、ホワイトボックスおよびタイトル「重大なケース」と共にハイライト表示され、現在のケースを重大なケースにリンクするためのユーザーアクションが含まれています。

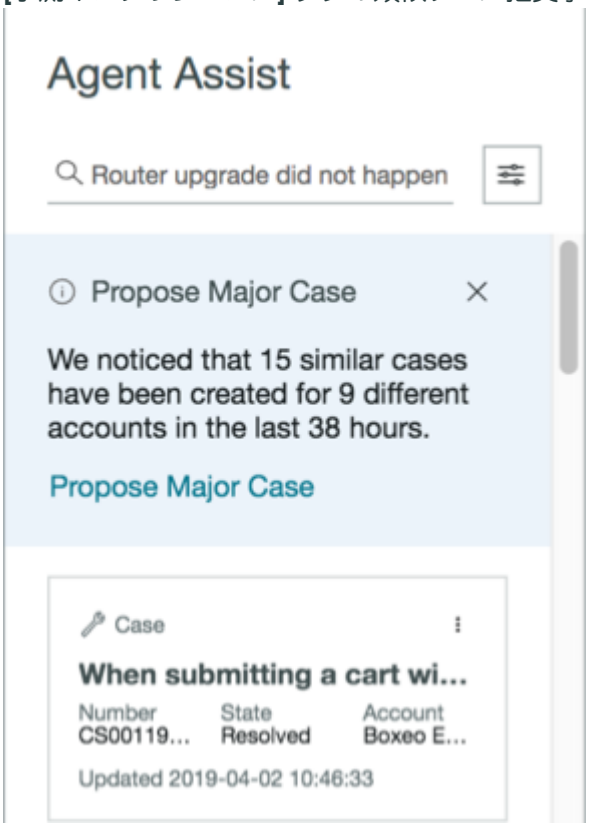
予測インテリジェンス の重大なケースの推奨事項



重大なケースエージェントアシスト推機能が現在のケースに類似していても、重大ではないケースを発見した場合、[予測インテリジェンス] タブには青いボックスで強調表示された推奨事項が表示されます。そこには現在のケースを重大なケース候補として提案するオプションが含まれています。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[予測インテリジェンス] タブの類似ケース推奨事項



重大なケースのエージェントアシスト推奨事項：

- 重大なケースエージェントアシスト推奨事項 ML ソリューション定義を使用します。
- [予測インテリジェンス] タブに表示される推奨事項のタイトルやメッセージなど、カスタマイズオプションを顧客に提供するプロパティがいくつか含まれています。
- 潜在的な重大なケースの傾向定義が含まれています。

  この定義は、次のしきい値を設定します。

  - 重大な問題の推奨のために、ケースが属する個別のアカウントの数を探す。デフォルト値は 3 です。
  - スクリプトを使用した重大な問題の推奨のために、ソリューション定義で返される必要がある類似ケースの数。デフォルト値は 10 です。

類似ソリューション定義

類似ケースの推奨機能では、類似モデルに対して複数の 予測インテリジェンス ソリューション定義を使用しています。

[予測インテリジェンス] > [類似性] > [ソリューション定義]に移動します。次のソリューション定義が、類似ケース/推奨機能とともに提供されています。

- すべての類似ケース (ml_sn_global_all_similar_cases)
- 推奨された解決済みケース (ml_sn_global_recommended_resolved_cases)
- 推奨された未解決のケース (ml_sn_global_recommended_open_cases)
- 主要な問題の検出 (ml_sn_global_major_issue_detector)

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

類似ケース/推奨機能で使用される追加のコンテキスト検索リソースのいくつかは、これらのソリューション定義に関連付けられています。エージェントはこれらの検索リソースを選択し、これらの類似性ソリューション定義によって返されたケースにアクセスできます。

関連情報

類似性ソリューションの作成とトレーニング

類似ケースユーザーアクション

カスタマーサービスエージェントと重大イシューアドミニストレーターは、類似ケース推奨事項機能を使用してケースをリンクし、解決情報をコピーして、重大なケース候補を提案し、既存の重大なケースにケースを追加することができます。

ユーザーアクションと結果

ユーザーアクション	説明	UI アクション	結果
カスタマーサービスエージェントは、現在のケースを類似ケースにリンクできます	• エージェントワークスペース：[予測インテリジェンス] タブには、類似スコア順に並べられた類似ケースのリストが表示されます。 • プラットフォーム：ケースフォームの [関連検索結果] セクションには、類似スコア順に並べられた類似ケースのリストが表示されます。	• エージェントワークスペース：[その他の UI アクション] メニューをクリックし、[ケースにリンク] を選択します。 • プラットフォーム：[検索結果] リストで目的のケースをクリックし、[ケースにリンク] をクリックします。	現在のケースが、類似ケースの子としてリンクされます。
カスタマーサービスエージェントは、解決済みケースからの解決情報を現在のケースにコピーできます	エージェントワークスペース：[予測インテリジェンス] タブには、類似スコア順に並べられた、解決された類似ケースのリストが表示されます。	エージェントワークスペース：[その他の UI アクション] メニューをクリックし、[解決をコピー] を選択します。	解決コードと解決メモを、類似ケースから現在のケースにコピーします。 **注:** 現在のケースレコードを保存するのを忘れないでください。
カスタマーサービスエージェントは、重大なケース候補を提案できます **注:** 重大な問題検出の類似性ソリューション定義がアクティブである必要があります。	エージェントワークスペース：[予測インテリジェンス] タブには、次のメッセージとともに重大な問題の推奨事項が表示されます。 「過去 (z) 時間に、(y) 個の異なるアカウントに対して (x) 個の類似ケースが作成されました。これを重大な	Agent Workspace：[重大なケースを提案] リンクをクリックします。	現在のケースが重大な問題として提案されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユーザーアクションと結果 (続く)

ユーザーアクション	説明	UI アクション	結果
	問題として提案しますか？」		
重大イシューアドミニストレーターは、現在のケースを重大なケースに関連付けることができます 注: 重大な問題検出の類似性ソリューション定義がアクティブである必要があります。	エージェントワークスペース：[予測インテリジェンス] タブには、類似スコアによってランク付けされ、現在のケースに類似した 1 つまたは複数の重大なケースがリストされます。	エージェントワークスペース：[その他の UI アクション] メニューをクリックし、[この重大な問題にリンク] を選択します。	現在のケースが、重大なケースの子として追加されます。

関連情報

類似性ソリューション

ケース解決までの推定時間

カスタマーサービス管理 (CSM) の機械学習は、ケース解決までの推定時間を予測することで、ケースの解決に役立ちます。

機械学習は、簡単な説明、カテゴリ、優先度、アサイン先グループ などのケース属性に 基づいて、ケース解決までの推定時間 (ETTR) を予測します。ETTR のための機械学習回帰定義の構成については、「ケースを解決するためのデフォルトの推定時間回帰定義の構成」を参照してください。

アクティベーション

カスタマーサービス管理 (CSM) プラグイン (com.sn_csm_ml) の予測インテリジェンスをアクティブ化すると、この機能が利用可能になります。詳細については、「Install Predictive Intelligence (予測インテリジェンスのインストール)」を参照してください。

CSM Agent Workspace または CSM 構成可能ワークスペースで ETTR を表示する場合、エージェントは、ETTR が表示される [解決時間] リボンコンポーネントをアクティブにする必要があります。詳細については、「解決時間リボンコンポーネントの表示」および「解決までの推定時間」を参照してください。

推定解決時間の設定値を構成する

アップグレード後に、いくつかの設定を構成して、古いケースのケースレポートの [数値を解決する時間] 列を表示し、表示される情報を決定します。

始める前に

ケース回帰ソリューションを解決するには、トレーニング済みのデフォルトの推定時間が必要です。詳細については、「ケースを解決するためのデフォルトの推定時間回帰定義の構成」を参照してください。

必要なロール：admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [すべて] > [システム定義] > [修復スクリプト]に移動します。
2. [数値 **TTR** 値の入力 **(Populate Numeric TTR values)]** 修正スクリプトを選択します。
3. オプション: デフォルトのパラメーター値を変更します。
   - *LookBackPeriodInMonths*：調査するケースの過去数か月の数。デフォルトは 15 か月です。
   - *report.setLimit*：取得するレコードの最大数。デフォルト値は 150,000 です。
4. [修正スクリプトの実行] をクリックして、古いケースを解決するために要する推定時間値を入力します。
5. スクリプトは画面上で実行するか、バックグラウンドで実行します。
   - 実行中のスクリプトを画面に表示するには、[続行] をクリックします。
   - バックグラウンドでスクリプトを実行するには、[バックグラウンドで進行] をクリックします。

ケースを解決するためのデフォルトの推定時間回帰定義の構成

[ケースを解決するための推定時間] 回帰定義はデフォルトで使用できます。ケースフィールドのデフォルト値、ケースのタイムライン、およびトレーニング頻度を変更できます。

始める前に

必要なロール：admin、ml_admin

このタスクについて

[ケースを解決するための推定時間] 定義はデフォルトで使用できます。この利用可能な定義をトレーニングして、ソリューションを完了し、予測を行うことができます。フィールド、フィルター、トレーニング頻度などのデフォルト設定の一部を変更できます。ソリューションの作成とトレーニングの詳細については、以下を参照してください。

回帰ソリューションの作成とトレーニング

手順

1. [すべて] > [予測インテリジェンス] > [回帰] > [ソリューション定義]に移動します。
2. [ケース解決までの推定時間] をクリックします。
   [回帰定義] 画面では、[テーブル] フィールドに、ケースレポート [sn_customerservice_case_report] テーブルが自動的に入力されます。[出力フィールド] フィールドには、ケースの解決に要した時間が秒単位で自動的に入力されます。

   > **注:** アップグレードしている場合は、[数値を解決する時間] 列を表示して古いケースの値を表示するには、修正スクリプトを実行する必要があります。詳細については、「推定解決時間の設定値を構成する」を参照してください。

3. ケース属性を編集、追加、または削除するには、[フィールド]フィールドのデフォルト値を変更します。
   デフォルトのケース属性は、簡単な説明、カテゴリ、アサイン先グループ、担当者、優先度、製品、チャネル、アカウント、サービス、連絡先、契約、および説明です。これらの詳細はケースレコードから取得されます。
4. 調査するケースの過去の月数を変更する場合は、[フィルター] フィールドを編集します。
   デフォルトは 15 か月です。
5. トレーニングの頻度を変更するには、[トレーニング頻度] フィールドを編集します。
   デフォルト値は 30 日ごとです。
6. 行った変更を更新するか、ソリューションを更新して再トレーニングします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 行った変更を更新するには、[更新] をクリックします。
- ソリューションを更新して再トレーニングするには、[更新 **&** 再トレーニング] をクリックします。

解決時間リボンコンポーネントの表示

CSM ワークスペースで解決時間リボンコンポーネントを表示できるように、**ETTR** エクスペリエンスカードを有効化します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
解決時間リボンコンポーネントはデフォルトで利用可能で、CSM エージェントワークスペースと CSM 構成可能ワークスペースの両方に表示できます。CSM 構成可能ワークスペースで有効化する前に、CSM エージェントワークスペースでコンポーネントを有効化する必要があります。

手順

1. [すべて] > [ワークスペースエクスペリエンス] > [フォーム] > [ワークスペースリボン設定]に移動します。
2. テーブル値 [ケース **[sn_customerservice_case]]** を含むレコードをクリックします。
3. [幅] 列の値を増減して、すべてのコンポーネントの合計幅を 12 以下にします。

   注: 合計が既に 12 を超えている場合は、**[ETTR** エクスペリエンスカード] の値を変更する前に、他のコンポーネントの値を減らしてください。

4. **[ETTR** エクスペリエンスカード] をクリックします。
5. [アクティブ] を選択します。
6. [リボンコンポーネント属性] フォームセクションで、必要に応じてカードのタイトルや情報メッセージなどのコンポーネントを変更します。

   注:

   - ソリューション名にデフォルト名が事前に入力されていることがわかります。
   - CSM 構成可能ワークスペースで **[ETTR** エクスペリエンスカード] を有効にする場合も、同じ手順が適用されます。CSM 構成可能ワークスペースで有効化する前に、CSM エージェントワークスペースで **[ETTR** エクスペリエンスカード] を有効化する必要があります。[ユーザーエクスペリエンスフレームワーク] > [リボン構成設定] に移動し、有効化します。[リボンコンポーネント属性] セクションは変更できません。

ケース管理対応 予測インテリジェンス

簡単な説明などの最小限の情報を要求し、カテゴリ、優先度、およびアサイン先グループの値を予測することで、エージェントのケースの作成を支援します。

エージェントは、エージェントワークスペースまたはプラットフォームインターフェイスのいずれかから、簡単な説明を入力することで、ケースの作成時にこの機能を使用できます。[簡単な説明] フィールドに入力された情報に基づいて、予測インテリジェンス 機能がカテゴリ、優先度、アサイン先グループを予測し、ケースを適切なキューにルーティングします。

プラグイン

カスタマーサービス管理 (CSM) の予測インテリジェンプラグイン (csm_ml snc) により、予測インテリジェンス機能が カスタマーサービス管理 (CSM) に提供されます。このプラグインにより、顧客

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

は CSM で関連するケースを検索するための機械学習アルゴリズムを活用できます。このプラグインには次が必要です。

- カスタマーサービス (com.sn_customerservice)
- コンテキスト検索の予測インテリジェンス (contextual_search_ml snc)

カスタマーサービス管理 (CSM) の予測インテリジェンプラグインは、新しい Orlando 顧客に対して自動的に有効化されます。Orlando リリースにアップグレードする既存の顧客は、手動でこのプラグインを有効にする必要があります。

ソリューション定義

予測インテリジェンス には、ケース管理の次のソリューション定義が含まれています。

- CSM ケースカテゴリ設定
- CSM ケースアサイン
- CSM ケース優先順位付け

ソリューション定義は、設定された入力フィールドに基づいて 1 つ以上の出力フィールドを予測します。カスタマーサービス管理 (CSM) で 予測インテリジェンス を使用するには、少なくとも 1 つのソリューション定義がアクティブである必要があります。

詳細については、CSM ソリューション定義の予測インテリジェンス を参照してください。

ビジネスルール

予測インテリジェンス には カスタマーサービス管理 (CSM) のビジネスルールも含まれています。

- デフォルトのケース ベース予測
- 予測結果の更新

詳細については、CSM ソリューション定義の予測インテリジェンス を参照してください。

拡張ポイント

カスタマーサービス管理 (CSM) 対応の 予測インテリジェンス 機能には、**CSMPredictionService** 拡張ポイントが含まれています。この拡張ポイントには、次の情報を返すメソッドが含まれています。

- ケース作成時にフィールド値を予測するために使用されるソリューション定義のリスト。
- 入力フィールドの値に基づいて予測されたフィールドの処理。

システムアドミニストレーターは、この拡張ポイントを使用して、ソリューション定義をカスタマイズできます。

ケース管理対応 予測インテリジェンス の設定

カスタマーサービス管理 (CSM) とともに 予測インテリジェンス を使用するには、予測インテリジェンス プラグインを有効にし、関連システムプロパティとクライアントスクリプトを有効にします。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 予測インテリジェンス プラグイン (com.glide.platform_ml) を有効にします。
2. [ケースの予測の有効化/無効化] プロパティ (*sn_customerservice.case.mlpredictor.enable*) を有効にします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. [カスタマーサービス] > [管理] > [プロパティ]に移動します。
b. [ケースの予測の有効化/無効化] チェックボックスをオンにします。
c. [保存] をクリックします。

3. [ケース値を予測] クライアントスクリプトを有効にします。
   a. [システム定義] > [クライアントスクリプト] に移動します。
   b. [クライアントスクリプト] リストの [ケース値を予測] をクリックします。
   c. [アクティブ] チェックボックスをオンにします。
   d. [更新] をクリックします。

Case Management 対応 予測インテリジェンス の使用

カスタマーサービスケースの作成時に、エージェントは 予測インテリジェンス を使用して、設定されたフィールドの値を予測することができます。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice_agent、sn_customerservice_manager、または admin

このタスクについて
ケースを作成するときに、予測インテリジェンス機能は簡単な説明に基づいて、設定されたフィールドの値を予測します。

注: ケースを更新した場合、これらのフィールドの値は再び予測されません。

手順
1. ケースを作成します。
2. [簡単な説明] フィールドに情報を入力し、次のフィールドにタブを入力します。

   この情報に基づいて、[優先度]、[アサイン先グループ]、および [カテゴリ] フィールドの値が予測されます。

   注: システムが簡単な説明に基づいて値を予測できない場合、これらのフィールドは空白のままになります。

3. オプション: 必要に応じて、予測されたフィールドの値を変更するか、予測インテリジェンス が予測をスキップしたフィールドの値を入力します。
   システムは、予測されたフィールドにユーザーが入力した値を上書きしません。

フィールド予測が欠落しているケースの更新

予測インテリジェンス 機能によってカテゴリ、優先度、またはアサイン先グループの予測がスキップされたオープンケースのリストを表示します。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice_agent、sn_customerservice_manager、または admin

このタスクについて
予測インテリジェンス がケースの 1 つ以上のケース属性を予測できない場合、カスタマーサービスエージェントとアドミニストレーターは、ケースが作成された後にこの情報を更新できます。たとえば、[簡単な説明] に予測するのに十分な詳細が含まれていない場合があります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [すべて] > [カスタマーサービス] > [ケース] > [予測インテリジェンスによってスキップされたケース]に移動します。
2. [ケース] をリストから選択します。
3. 不足している情報を入力し、[更新] をクリックします。

自動応答通知の構成

ケースの回避についてメール通知で関連コンテンツを共有するための 自動応答 機能を構成します。

始める前に
必要なロール：admin

カスタマーサービス管理 (CSM) の予測インテリジェンプラグイン (com.snc.csm_ml) を有効にします。詳細については、「プラグインを有効にする」および「CSM の 予測インテリジェンス のソリューション定義」を参照してください。

このタスクについて
カスタマーサービス管理 (CSM) の予測インテリジェンプラグイン (com.snc.csm_ml) をインストールしてアクティブにすると、次の関連するプラグインもアクティブになります。

- カスタマーサービスプラグイン (com.sn_customerservice)
- コンテキスト検索の予測インテリジェンプラグイン (com.snc.contextual_search_ml)
- Contextual Search Results の Email Notification Script プラグイン (com.snc.adv_cxs_results_email_script)

カスタマーサービスケース以外のタスクに対して 自動応答 機能を構成することもできます。詳細については、「ケース以外のタスクの自動応答の構成」を参照してください。

手順

1. リンク「自動応答機能の有効化」の手順に従います。
2. リンク「自動応答者通知コンテンツを検索するための類似ソリューションのトレーニング」の手順に従います。
3. オプション: リンク「自動応答者の検索コンテキストの構成」の手順に従います。
4. オプション: リンク「ケースの自動応答者通知の記事数の制限」の手順に従います。
5. オプション: リンク「自動応答通知に高度なコンテキスト検索結果を含める」の手順に従います。

   注: デフォルトでは、ユーザーが過去 30 日間に表示したナレッジ記事は、メール通知に含まれません。`getViewedContent` 拡張ポイントを使用して、前回表示されたコンテンツの期間によってフィルターを変更できます。

6. オプション: リンク「自動応答通知でテキスト検索の推奨事項を有効にします。」の手順に従います。
7. オプション: リンク「指定されたコミュニケーションチャネルを使用してログに記録されたケースを自動応答通知に含める」の手順に従います。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

8. オプション: リンク「自動応答通知のカスタムポータルからナレッジ記事を含める」の手順に従います。

> **注:** カスタムポータルを使用するように 自動応答 機能を設定すると、カスタマーサービスポータルと消費者サービスポータルのデフォルト構成は使用されません。独自のカスタムポータルがあり、カスタマーサービスポータルまたは消費者サービスポータルを使用しない場合は、この構成を使用していることを確認してください。

関連情報

ケース回避に自動応答機能を使用する

自動応答機能の有効化

メール通知でケースの回避について提案するコンテンツを含めるには、自動応答 機能を有効にします。

始める前に

カスタマーサービス管理 (CSM) プラグイン (com.snc.csm_ml) の予測インテリジェンスを有効にします。詳細については、「プラグインを有効にする」および「CSM の 予測インテリジェンス のソリューション定義」を参照してください。

必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [カスタマーサービス] > [管理] > [プロパティ]に移動します。
2. [自動応答の推奨事項] セクションで、[自動応答者の推奨事項を有効にする] プロパティ (*sn_customerservice.case.autoresponder.enable*) のチェックボックスをオンにします。
3. [保存] をクリックします。

自動応答者通知コンテンツを検索するための類似ソリューションのトレーニング

類似ソリューションの定義を更新し、トレーニングして、カスタマーサービスケースの簡単な説明と既存のナレッジ記事を比較することで、自動応答 機能でコンテンツを提案できるようにします。

始める前に

必要なロール：admin

カスタマーサービス管理 (CSM) の予測インテリジェンプラグイン (com.snc.csm_ml) を有効にします。詳細については、「プラグインを有効にする」および「CSM の 予測インテリジェンス のソリューション定義」を参照してください。

このタスクについて

類似ソリューション定義は、既存のレコードを新しい類似レコードに収集して比較します。類似のナレッジ記事すべての類似ソリューションは、消費者サービスポータルおよびカスタマーサービスポータルの事前定義されたナレッジベースからカスタマーサービスケースのナレッジ記事を選択します。ポータル内のカスタムナレッジベース、または任意のカスタムポータルのナレッジベースからナレッジ記事を選択するには、この類似ソリューションを変更する必要があります。

類似ソリューションが正しく機能するには、ナレッジビュー [sn_customerservice_knowledge_view] データベースビューのナレッジ [kb_knowledge] テーブルに、少なくとも ServiceNow インスタンスの構成で必要なレコード数を設定する必要があります。デフォルトで必要な最小数は 10,000 です。

ナレッジ管理高度なプラグイン (com.snc.knowledge_advanced) がアクティブである場合、ナレッジ記事テンプレートのテーブル (FAQ、ハウツー、定義説明、KCS 記事など) もナレッジビュー

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[sn_customerservice_knowledge_view] データベースビューに追加されます。類似性ソリューションで各テンプレートタイプからの結果を表示するには、テンプレートタイプの各テーブルに少なくとも必要数のレコードが含まれている必要があります。テーブルに必要数のレコードがない場合は、テーブルの結果が表示されない場合があります。詳細については、「Database View support for Predictive Intelligence (予測インテリジェンスのデータベースビューのサポート)」を参照してください。

手順

1. [すべて] > [予測インテリジェンス] > [類似性] > [ソリューション定義]に移動します。
2. [類似性定義] リストで、類似のナレッジ記事のすべてのソリューション定義 (ml_sn_sn_customerservice_global_similar_knowledge_view_articles) を見つけ、選択します。
3. [類似性定義] フォームで、ナレッジ記事のデフォルトのフィールド値を確認します。

> **注:** アプリケーションスコープがカスタマーサービスアプリケーションに設定されていない場合、フォームを編集することはできず、警告メッセージが表示されます。フォームを編集できるようにするには、メッセージの末尾にある単語「ここ」をクリックします。

類似性定義フォーム

フィールド	説明
ラベル	類似性ソリューションの一意の名前。
ワードコーパス	どのナレッジ記事とケースが選択されているかを定義します。 デフォルトでは、カスタマーサービスケースの簡単な説明に類似するナレッジ記事を検索するために、[すべての記事とケース **(All Articles and Cases)]** のワードコーパスを利用できます。 **注:** ポータルに定義されたナレッジベースを使用するようにワードコーパスを変更します。ナレッジ記事と記事テンプレートのカスタムテーブルが定義されている場合は、そのフィールドをワードコーパスのコンテンツに含める必要があります。ワードコーパスとワードコーパスコンテンツの詳細については、「ワードコーパスの作成」を参照してください。
テーブル	ナレッジ記事レコードが含まれているテーブルまたはデータベースビュー。ナレッジ記事を保存するために別のテーブルまたはデータベースビューを使用する場合を除き、この値をナレッジビュー [sn_customerservice_knowledge_view] データベースビューに設定します。このデータベースビューでは、ナレッジ記事のすべてのフィールドを表示するために、ナレッジ [kb_knowledge]、定義説明 [kb_template_what_is]、ハウツー [kb_template_how_to]、FAQ [kb_template_faq]、および KCS 記事 [kb_template_kcs] テーブルを結合します。 テーブル値をアサインすると、フィルター条件に一致するレコード数がリンクとして表示されます。 **注:** 定義説明 [kb_template_what_is]、ハウツー [kb_template_how_to]、FAQ [kb_template_faq]、および KCS 記事 [kb_template_kcs] の各テーブルは、高度なナレッジ管理 プラグインが有効である場合にのみ利用できます。詳細については、「ナレッジ管理高度なプラグインのアクティブ化」を参照してください。
フィールド	ケースの簡単な説明との類似性の比較のために選択されたナレッジビュー [sn_customerservice_knowledge_view] データベースビューのフィールド。この

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	フィールドは、ワードコーパスのコンテンツに対して定義するフィールドと同じである必要があります。
フィルター	自動応答 推奨事項のナレッジ記事レコードをフィルタリングするために、データベースビューに適用されるフィルター条件。 [フィルター条件の追加] クリックして、類似結果を取得するためにベースとして使用しているフィールドレコードに条件を適用します。たとえば、カスタマーサービスポータルでは、フィルター条件を [ワークフロー] **[is]** [公開済み] **AND** [ナレッジベース] **is** [カスタマーサービス] に設定します。 カスタムポータルでは、[ナレッジベース] 条件でカスタムポータルのナレッジベースを選択します。
テストテーブル	ナレッジ記事レコードと比較するケースレコードが含まれているテーブル。この値は、ケースレコードを保存するために別のテーブルを使用する場合を除き、ケース [sn_customerservice_case] テーブルに設定します。
テストフィールド	ナレッジ記事フィールドとの類似一致に対して選択されたケースのフィールド。デフォルトでは、カスタマーサービスケースの [簡単な説明] フィールドは、ナレッジ記事フィールドとの類似一致に使用されます。
処理言語	ソリューション定義でトレーニングしているデータセットの主要言語。デフォルトでは、すべてのデータセットに英語の処理が適用されます。たとえば、イタリア語を選択した場合、システムは英語とイタリア語の両方でデータを処理します。 **注:** 「処理」という用語は、ソリューションのトレーニングの一環として使用される言語固有の手順の一部を示します。このステップには、単語のトークン化、ストップワードの削除、語幹の解釈などが含まれます。
ストップワード	検索から除外する処理言語の一般用語 (前置詞など)。 処理言語を選択した場合、システムは同じ言語を使用しているストップワードリストを自動的に追加します。たとえば、処理言語がイタリア語の場合、[デフォルトのイタリア語のストップワード **(Default Italian Stopwords)**] リストが表示されます。デフォルトでは、[デフォルトの英語のストップワード **(Default English Stopwords)**] リストが表示されます。
トレーニング頻度	類似ソリューション定義のモデルを再度トレーニングする必要がある頻度。
更新頻度	類似ソリューション定義のモデルに新しいレコードを含める頻度。

詳細については、「類似性ソリューションの作成とトレーニング」を参照してください。

4. オプション: [トレーニング要求のスケジュール] 関連リストで、類似のナレッジ記事のすべてのソリューション定義をトレーニングするためのスケジュールを更新します。
デフォルトでは、トレーニング要求のスケジュールは、30 日ごとに定期的に行われます。
5. [更新 **&** 再トレーニング] をクリックします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

6. 類似のナレッジ記事のすべてのソリューション定義 (ml_sn_sn_customerservice_global_similar_knowledge_view_articles) を開き、[ML ソリューション] 関連リストの [進捗状況] 列でトレーニングソリューションの進捗状況を確認します。[進捗状況] が 100% の場合、[ML ソリューション] 関連リストで、類似性スコアに基づいて類似例を確認し、類似スコアのしきい値を更新することで、自動応答 の通知により有用なコンテンツを含めることができます。
7. オプション: 類似スコアしきい値を更新します。
   a. [アクティブ] 列で、ソリューションのリンクをクリックします。
   b. 類似例を確認するには、[ML ソリューション] フォームの [類似例] 関連リンクをクリックします。
      詳細については、「ソリューションの類似例の確認」を参照してください。
   c. [ML ソリューション] フォームの [ソリューション統計情報] 関連リストで、[類似スコアのしきい値] フィールドに必要な値を入力し、[ML ソリューション] フォームを右クリックして、[保存] をクリックします。
      詳細については、「Update your similarity score threshold (類似スコアのしきい値の更新)」を参照してください。

タスクの結果

ソリューションが完了すると、カスタマーサービスケースに選択したフィールドに類似するナレッジ記事が 自動応答 推奨として送信されます。

関連情報

ナレッジ記事テンプレート

自動応答者の検索コンテキストの構成

カスタマーサービスケースの事前定義済み検索コンテキストを構成して、関連する検索リソースを自動応答 メール通知に含めることができます。

カスタマーサービス管理 (CSM) の予測インテリジェンプラグイン (com.snc.csm_ml) には、自動応答 機能で使用するために構成されたカスタマーサービスケースの事前定義済みのケースメール自動応答 **KB** 検索検索コンテキストが含まれています。この検索コンテキストでは、ナレッジ記事を検索結果として提供する、事前定義されたナレッジ記事の検索機能を使用します。

デフォルトでは、ケースメール自動応答 **KB** 検索検索コンテキストには、予測インテリジェンス に基づくコンテキスト検索結果が含まれています。この検索コンテキストを編集して、追加リソースを含めることができます。詳細については、「検索コンテキストの定義」を参照してください。

> **注:** 予測インテリジェンスの結果が十分でないか、利用できない場合に、カスタマーサービスケースを解決するための他の関連する推奨事項を提供するために、自動応答 メール通知でテキスト検索の推奨事項を有効にすることもできます。詳細については、「自動応答通知でテキスト検索の推奨事項を有効にします。」を参照してください。

ケースの自動応答者通知の記事数の制限

含まれるナレッジ記事の数を制限することで、カスタマーサービスケースの 自動応答 通知で最も関連性の高いナレッジ記事を送信します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に

- カスタマーサービス管理 (CSM) の予測インテリジェンプラグイン (com.snc.csm_ml) を有効にします。詳細については、「プラグインを有効にする」および「CSM の 予測インテリジェンス のソリューション定義」を参照してください。
- アプリケーションピッカーを使用して、アプリケーションスコープを Customer Service に設定します。詳細については、「アプリケーションピッカー」を参照してください。

必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [コンテキスト検索] > [テーブル構成]に移動します。
2. `ケース [sn_customerservice_case]` を検索します。
3. ケースメール自動応答 **KB** 検索検索コンテキストを含む行に対応する [名前] 列で、ケース **[sn_customerservice_case]** リンクをクリックします。
4. [メール構成] 関連リストで、[ケース自動応答の推奨事項 **(Case auto-responder recommendations)]** 行の [制限] 列の値をダブルクリックします。
5. カスタマーサービスケースの 自動応答 メール通知に含めるナレッジ記事の最大数を入力し、[保存] アイコン ( ) をクリックします。
   最大許容制限値は 20 です。20 を超える制限値を入力した場合、自動応答 メール通知には最大 20 件の記事のみが含まれます。
6. [テーブル構成] フォームで、[更新] をクリックします。

自動応答通知に高度なコンテキスト検索結果を含める

スクリプト化された拡張ポイントを使用して、自動応答 機能によって提案されたコンテンツのメール通知に、高度なコンテキスト検索の結果を含めます。

始める前に
必要なロール：admin

- カスタマーサービス管理 (CSM) の予測インテリジェンプラグイン (com.snc.csm_ml) を有効にします。詳細については、「プラグインを有効にする」および「CSM の 予測インテリジェンス のソリューション定義」を参照してください。
- コンテキスト検索の結果に対して、アプリケーションスコープをメール通知スクリプトに設定します。詳細については、「アプリケーションピッカー」を参照してください。

このタスクについて
Contextual Search Results のメール通知スクリプトプラグイン (com.snc.adv_cxs_results_email_script) により、*`csm_AdvancedEmailSearchResults`* スクリプト、*`CSMAdvancedEmailSearchResults`* スクリプトインクルード、および *`CSMAdvancedEmailSearchResultsExtensionPoint`* 拡張ポイントがインストールされます。

`csm_AdvancedEmailSearchResults` スクリプトは、カスタマーサービスポータルと消費者サービスポータル用に事前設定されています。

拡張ポイントを使用すると、実際にベースコードを変更することなくカスタマイズを統合することが容易になります。カスタマイズされたスクリプトを使用して、標準的な基本機能を拡張することができます。詳細については、「拡張ポイントを使用してアプリケーション機能を拡張する」を参照してください。

実装は、スクリプト化された拡張ポイントに対してベースシステムで利用できます。データを変更し、フィールドを追加することができます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [すべて] > [システム拡張ポイント] > [スクリプト拡張ポイント]に移動します。
2. **[API 名]** 列で、**[sn_adv_emailscript.CSMAdvancedEmailSearchResultsExtensionPoint]** を検索してクリックします。
3. [拡張ポイント] フォームでスクリプトインクルードを選択し、*CSMAdvancedEmailSearchResultsExtensionPoint* 拡張ポイントを使用します。
   - 既存のスクリプトを変更するには、[実装] 関連リストに移動し、**[CaseAutoresponder]** をクリックします。
   - カスタムスクリプトインクルードを作成および登録します。

     詳細については、「スクリプト拡張ポイントに対するカスタムスクリプトインクルードの登録」を参照してください。
4. *CSMAdvancedEmailSearchResults*スクリプトインクルードで利用可能な拡張ポイントを使用するようにスクリプトを変更します。

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

   さまざまな拡張ポイント実装の構成

構成	実装
カスタムポータルを含め、カスタムポータルに関連付けられたナレッジベースからナレッジ記事を検索します。 注: カスタマーサービスケース以外のタスクにのみ適用されます。	*updateSearchRequestConfig* 拡張ポイントを変更して、カスタマーサービスケース以外のタスクのカスタムポータルを含めます。
前回表示されたコンテンツの期間によってコンテンツを除外します。	*getViewedContent* 拡張ポイントを変更するには、最後に表示されたコンテンツ期間を日数で入力します。 注: デフォルトでは、ユーザーが過去 30 日間に表示したナレッジ記事は、メール通知に含まれません。
メール通知のレイアウトを定義します。	*printSearchResults* 拡張ポイントを変更して、自動応答 メール通知のカスタムレイアウトを指定します。

5. [拡張ポイント] フォームで、[更新] をクリックします。

スクリプト拡張ポイントに対するカスタムスクリプトインクルードの登録

カスタムスクリプトインクルードをアプリケーションコード内の選択したカスタム拡張ポイントに対して登録します。

カスタムスクリプトの登録では、カスタムスクリプトインクルード内の実装にスクリプト拡張ポイント定義をリンクする拡張インスタンスレコードを作成します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動応答通知でテキスト検索の推奨事項を有効にします。

ケースの簡単な説明のテキスト検索に一致する推奨事項を送信し、予測インテリジェンス の結果が十分でないか利用できない場合にカスタマーサービスケースを解決するように 自動応答 機能を構成します。

始める前に

- カスタマーサービス管理 (CSM) プラグイン (com.snc.csm_ml) の予測インテリジェンスを有効にします。詳細については、「プラグインを有効にする」および「CSM の 予測インテリジェンスのソリューション定義」を参照してください。
- アプリケーションピッカーを使用して、アプリケーションスコープをコンテキスト検索結果のメール通知スクリプトに設定します。詳細については、「アプリケーションピッカー」を参照してください。

必要なロール：admin

このタスクについて
デフォルトでは、自動応答 機能は、予測インテリジェンス に基づいてコンテキスト検索結果を送信するように構成されています。ケースの簡単な説明に対してテキスト類似性の高いナレッジ記事が自動応答 推奨事項として送信されます。

機能 予測インテリジェンス を通じて送信された推奨事項が十分でないか、この機能が無効である場合に、ケースの簡単な説明のテキスト検索に一致するナレッジ記事の推奨事項を送信するように 自動応答 機能を構成できます。

手順

1. ナビゲーションフィルターで、「`sys_properties.list`」と入力します。
2. *`sn_adv_emailscript.textsearch.enable`* プロパティを検索します。
3. [値] フィールドに「`true`」と入力します。
4. [更新] をクリックします。

指定されたコミュニケーションチャネルを使用してログに記録されたケースを自動応答通知に含める

コミュニケーションチャネルを使用して、ログに記録されたカスタマーサービスケースの 自動応答 メール通知を送信します。

始める前に
必要なロール：admin

次のタスクを実行します。

- カスタマーサービス管理 (CSM) の予測インテリジェンプラグイン (com.snc.csm_ml) を有効にします。詳細については、「プラグインを有効にする」および「CSM の 予測インテリジェンス のソリューション定義」を参照してください。
- アプリケーションピッカーを使用して、アプリケーションスコープを Customer Service に設定します。詳細については、「アプリケーションピッカー」を参照してください。
- 必要なチャネルが既に設定されていることを確認します。詳細については、「コミュニケーションチャネルの構成」を参照してください。

このタスクについて
デフォルトでは、 メールを使用してログに記録されたカスタマーサービスケースの 自動応答 メール通知を送信するように、ケース自動応答の推奨通知が構成されます。Web、電話、チャット、ソーシャル、コミュニティ、アラート、仮想エージェントなどの他のコミュニケーションチャネルを含める構成が可能です。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [すべて] > [システム通知] > [通知]に移動します。
2. 「ケースの自動応答の推奨事項 (Case auto-responder recommendations)」を検索します。
3. [名前] 列で、[ケースの自動応答の推奨事項 **(Case auto-responder recommendations)]** リンクをクリックします。
4. [条件] フィールドで、[フィルター条件の追加] または [「OR」節を追加] をクリックして、コミュニケーションチャネルのフィルター条件を設定します。

   注: デフォルトのフィルター条件は [チャネル] **[is]** [メール] **AND** [アクティブ] **[is] [true]** です。

   たとえば、 メールに加えて、携帯電話を使用してログに記録されたカスタマーサービスケースの自動応答 通知を送信するには、[フィルター条件の追加] をクリックし、条件 [チャネル] **[is]** [電話] **AND** [アクティブ] **[is] [true]** を作成します。

自動応答通知のカスタムポータルからナレッジ記事を含める

自動応答 機能を構成して、カスタムポータルからナレッジ記事を提案します。

始める前に

必要なロール：admin

カスタマーサービス管理 (CSM) の予測インテリジェンプラグイン (com.snc.csm_ml) を有効にします。詳細については、「プラグインを有効にする」および「CSM の 予測インテリジェンス のソリューション定義」を参照してください。

このタスクについて

デフォルトでは、自動応答 機能は、カスタマーサービスポータルと消費者サービスポータルのナレッジ記事を提案するように構成されています。独自のカスタムポータルがあり、カスタマーサービスポータルまたは消費者サービスポータルを使用しない場合にのみ、この手順を使用します。

手順

1. [すべて] > [カスタマーサービス] > [管理] > [プロパティ]に移動します。
2. [ナレッジ記事のパラメーターが含まれているカスタムポータル **URL (Custom portal URL containing the knowledge article parameter)]** プロパティ (*sn_customerservice.case.autoresponder.customportal*) のテキストボックスに、sys_kb_id や kb_number などのナレッジ記事パラメーターを含むカスタムポータル URL を入力します。
   形式の例：`https://<instance-name>.service-now.com/csm?id=kb_article_view&sys_kb_id=<sys_kb_id>`
3. [保存] をクリックします。

次のタスク

sn_customerservice.case.autoresponder.customportal プロパティを構成した後、カスタムポータルのナレッジベースを使用するには、類似のナレッジ記事のすべての類似ソリューションの定義を構成する必要があります。詳細については、「自動応答者通知コンテンツを検索するための類似ソリューションのトレーニング」を参照してください。

ケース以外のタスクの自動応答の構成

自動応答 機能を構成し、カスタマーサービスケース以外のタスクに対して役立つリソースを送信します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：admin

次のタスクを実行します。

- Email Notification Script for Contextual Search Results プラグイン (com.snc.adv_cxs_results_email_script) を有効にします。詳細については、「プラグインを有効にする」を参照してください。
- アプリケーションピッカーを使用して、アプリケーションスコープをタスクテーブルのスコープに設定します。詳細については、「アプリケーションピッカー」を参照してください。
- 自動応答 メール通知に推奨リソースを含めるには、タスクの検索コンテキストが定義されていることを確認します。詳細については、「検索コンテキストの定義」を参照してください。
- タスクに関連付けられた検索コンテキストのテーブルを構成したことを確認します。詳細については、「コンテキスト検索用のテーブル構成」を参照してください。

手順

1. *csm_AdvancedEmailSearchResults* スクリプトを使用するようにタスクの通知 [sysevent_email_action] テーブルを構成します。

   a. [システム通知] > [通知] に移動します。

   b. タスクの通知 [sysevent_email_action] テーブルを選択します。

   c. [内容] 関連リストの [メッセージ **HTML]** フィールドに、「`${mail_script:csm_AdvancedEmailSearchResults}`」を入力します。

   d. オプション: [送信時期] 関連リストの [詳細条件] フィールドに「`hasResults()`」関数を入力して、検索結果がない場合は通知が送信されないことを確認します。`hasResults()` 関数は、検索結果が存在するかどうかをチェックします。この関数の戻り値を使用して、検索結果がない場合にシステムがメール通知を送信しないようにすることができます。詳細については、「メール通知の詳細な条件」を参照してください。

      ヒント: 検索結果値を返す場合については、「`hasResults()` 関数を使用するケース自動応答の推奨事項の通知 (Case auto-responder recommendations notification that uses the hasResults())」を参照してください。通知を表示するには、[システム通知] > [通知] に移動します。

   e. [更新] をクリックします。

2. タスクテーブル構成とタスクのメール通知をマッピングします。

   a. 「コンテキスト検索 > テーブル構成」に移動します。

   b. タスクの検索コンテキストが含まれている行に対応する [名前] 列の [タスクテーブル構成] リンクをクリックします。

      構成しているテーブルについて、必ず次の操作を行ってください。

      - テーブルの類似性ソリューションをトレーニングします。詳細については、「自動応答者通知コンテンツを検索するための類似ソリューションのトレーニング」を参照してください。
      - [検索コンテキスト] フォームの [他のリソース構成] タブに類似性ソリューションを追加します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

c. [メール構成] 関連リストで、タスクテーブル構成を通知 [sysevent_email_action] テーブルにリンクします。
   - ユーザーフィールドに別のメール構成を作成するには、[新規] をクリックします。
   - 既存のメール構成を編集するには、メール通知のメール構成のプレビューアイコン ( ) をクリックし、[メール構成] ウィンドウで [レコードを開く] をクリックします。

d. [メール構成] フォームで、タスクのデフォルトフィールド値を確認するか、カスタム構成の値を入力します。

メール構成フォーム

フィールド	説明
メール通知	タスクのメール通知を選択します。
ユーザーフィールド	自動応答 メール通知で推奨リソースとして送信された検索結果の絞り込みに役立つ参照フィールド。たとえば、インシデント [incident] テーブルに対して [発信者] を選択した場合、発信者にのみ関連付けられたリソースが 自動応答 メール通知に追加されます。 注: これは、自動応答 の必須フィールドです。このフィールドは、ユーザーテーブル (sys_user) またはユーザーテーブルを拡張するテーブルの参照フィールドである必要があります。
制限	タスクの 自動応答 メール通知に含めるリソースの最大数。 最大許容制限値は 20 です。20 より大きい値を入力した場合、自動応答 メール通知には最大 20 個のリソースのみが含まれます。

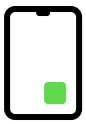
e. [メール構成] フォームを更新または送信します。
   - 新しい構成の場合は、[送信] をクリックします。
   - 既存の構成の場合は、[更新] をクリックします。

3. オプション: 自動応答 通知に含める 予測インテリジェンス に基づく検索結果に加えて、テキスト検索に基づくコンテキスト検索の結果を有効にします。
   詳細については、「自動応答通知でテキスト検索の推奨事項を有効にします。」を参照してください。
4. オプション: カスタムポータルを構成し、メール通知に詳細なコンテキスト検索の結果を含めます。
   詳細については、「自動応答通知に高度なコンテキスト検索結果を含める」を参照してください。

セルフサービスのセットアップ

セルフサービスを有効にして、ポータル、ウォークアップエクスペリエンス、予約で顧客をサポートします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタマーサービスポータルおよび消費者サービスポータル カスタマーサービスポータルおよび消費者サービスポータルを設定して情報を提供し、顧客をサポートすることができます。	ウォークアップエクスペリエンス ウォークアップエクスペリエンス を設定することで、サービスセンターへのオンラインチェックインとオンサイトチェックインの両方をサポートする連絡先チャネルを構成できます。	対話型予約  対話型予約 を設定すると、顧客が仮想エージェントの会話から予定を予約、再スケジュール、およびキャンセルできるようになります。
Communities Communities を使用して、カスタマーサービス管理 (CSM) エコシステム内で対話、学習、知識の共有、問題のトラブルシューティングを行い、最新の開発と革新に関する情報を入手できます。	ナレッジ管理 セルフヘルプ、トラブルシューティング、およびタスク解決などの情報をユーザーに提供する記事が含むナレッジベースを作成、共有できます。	サービスカタログ サービスや製品オファリングなどのアイテムを要求するセルフサービスの機会を顧客に提供するサービスカタログを作成できます。

カスタマーサービスポータルと消費者サービスポータルの設定

カスタマーサービスポータルと消費者サービスポータルを設定して情報を提供し、顧客をサポートすることができます。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

Customer Service Portal および Consumer Service Portal は、ServiceNow Service Portal アプリケーションに基づいたセルフサービス Web ポータルです。

カスタマーサービスポータルは、企業間 (B2B) 顧客をサポートしており、消費者サービスポータルは、企業/消費者間 (B2C) 顧客をサポートしています。

ポータルを使用して情報を提供し、顧客をサポートすることができます。ポータルには、顧客が情報を検索したり、カスタマーサービスエージェントからのサポートを要求したりするために使用できる基本フォーマットが用意されています。これには次の機能が含まれています。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- さまざまな顧客アクティビティのリンクを含むヘッダー。
- 顧客が複数のリポジトリから情報を検索するために使用できる検索機能。
- ナレッジベース、ユーザーコミュニティ、カスタマーサポートなどの情報ソースへのリンク。

注: カスタマーサービスプラグインを有効化すると、カスタマーサービスポータルが自動的にインストールされます。

消費者サービスポータルを有効化するには、コンシューマーサービスプラグインを有効化します。

手順

1. [すべて] > [カスタマーサービス] > [管理] > [ガイド付きセットアップ]の順に移動します。
2. ガイド付きセットアップの [はじめに] ページで、[ようこそ] をクリックします。
3. [カスタマーサービスポータル (B2B)] または [消費者サービスポータル (B2C)] カテゴリで、機能を構成するタスクのリストを表示します。

カスタマーサービスポータルと消費者サービスポータルの構成タスク

タスク	説明
カスタマーサービスポータルのカスタマイズ	カスタマーサービスポータルをカスタマイズしてニーズを満たします。
消費者サービスポータルの有効化	消費者サービスポータルプラグインを有効化します。
消費者サービスポータルのカスタマイズ	カスタマーサービスポータルをカスタマイズしてニーズを満たします。

4. タスクを実行するには、[構成] をクリックします。

このボタンをクリックすると、構成が完了したインスタンスのページが開きます。

関連情報

サービスポータル

消費者サービスポータルおよびカスタマーサービスポータルのアクティブ化

消費者サービスポータルおよびカスタマーサービスポータルを使用するためのポータルプラグインをアクティブ化します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. ServiceNow Store アプリケーション に移動するか、 CSM　アプリケーションで [すべて] > [システム定義] > [プラグイン]に移動します。
2. 次のプラグインのいずれかをインストールします。

プラグイン名	プラグイン
カスタマーサービスポータル	com.snc.customer_service_portal

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プラグイン名	プラグイン
消費者サービスポータル	com.snc.consumer_service_portal

3. [アクティブ化] を選択します。

カスタマーサービスポータルと消費者サービスポータルのカスタマイズ

カスタマーサービスポータルと消費者サービスポータルをカスタマイズしてニーズを満たします。

始める前に

必要なロール：admin

手順

[すべて] > [サービスポータル] > [サービスポータル設定]に移動します。
カスタマイズできるコンポーネントには、次のようのものがあります。

- 自社用カスタム設定：カスタマーサービスポータルに独自の外観と使用感をもたせるために、ポータルの自社用カスタム設定を構成 します。ポータル用 Next Experience テーマを、カスタマーサービスポータルと消費者サービスポータルで使用できます。
- メニュー：ポータルヘッダーメニューを構成 し、ユーザーのメインナビゲーションコントロールの 1 つであるメインメニューを設定します。
- ホームページ：ポータルにホームページを割り当て ます。
- ウィジェット：サービスポータルウィジェット を使用して、ポータルのコンテンツを定義します。
- ロール：ロール別のページセキュリティを構成 し、ページを公開 (ログイン不要) に設定するか、ユーザーロールでフィルタリングします。

カスタマーサービスポータルと消費者サービスポータルの AI 検索 の設定

AI 検索 を使用するようにカスタマーサービスポータルと消費者サービスポータルを構成する必要があります。

始める前に

CSM または CSP ポータルをインストールする必要があります。

必要なロール：admin、sp_admin

このタスクについて

AI 検索 はデフォルトで無効になっており、ポータルレコードを更新して有効にする必要があります。

手順

1. [すべて] > [サービスポータル] > [ポータル]に移動し、ポータルレコードを開きます。
2. CSM ポータルの [カスタマーサポート] をクリックするか、CSP ポータルの [カスタマーサービス] をクリックします。
3. **[AI** 検索を有効にする] チェックボックスをオンにします。
4. [アプリケーションを検索] フィールドで、CSM ポータルと CSP ポータルのそれぞれについて **[CSM** ポータルのデフォルト検索アプリケーション] または **[CSP** ポータルのデフォルト検索アプリケーション] を検索してクリックします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

検索アプリケーション構成では、検索エンジン、検索結果の制限、提案の制限など、検索エクスペリエンス設定を定義します。デフォルトでは検索アプリケーション構成が選択されていますが、必要に応じて別の構成を選択できます。

> 注: フォームレイアウトを構成して、フォームに [検索アプリケーション **(Search Application)]** フィールドを追加する必要がある場合があります。フォームへのフィールドの追加の詳細については、「フォームレイアウトの構成」を参照してください。

5. [検索結果構成] フィールドで、**[CSM** ポータル検索 **(CSM Portal Search)]** または **[CSP** ポータル検索 **(CSP Portal Search)]** を検索してクリックします。
検索結果構成では、検索結果の表示方法を定義します。デフォルトでは検索結果構成が選択されていますが、必要に応じて別の構成を選択できます。

> 注: フォームレイアウトを構成して、フォームに [検索結果構成 **(Search Results Configuration)]** フィールドを追加する必要がある場合があります。フォームへのフィールドの追加の詳細については、「フォームレイアウトの構成」を参照してください。

6. [更新] をクリックします。
7. [ページルートマップ] に移動し、デフォルトで無効になっている CSM の **[CSM AI** 検索ホームページ **(CSM AI Search Home Page)]** ルートマップおよび CSP の **[CSP AI** 検索ホームページ **(CSP AI Search Home Page)]** を有効にします。

カスタマーサービスポータルと消費者サービスポータルで非認証ユーザーの **AI** 検索を有効にする

アドミニストレーターが AI 検索ウィジェットを有効にして、カスタマーサービスポータルおよび消費者サービスポータルにログインしているゲストユーザーが AI 検索機能を使用できるようにします。

始める前に

必要なロール：admin
カスタマーサービスポータルと消費者サービスポータルの AI 検索を構成する必要があります。詳細については、「サービスポータルで AI 検索を有効にして構成する」を参照してください。

このタスクについて

非認証ユーザーが AI 検索機能を使用できるように、先行入力検索を有効にする必要があります。このウィジェットの詳細については、「先行入力検索ウィジェット」を参照してください。

手順

1. [すべて] > [サービスポータル] > [ウィジェット] に移動します。
2. 先行入力検索を検索します。
3. [先行入力検索] をクリックします。
4. [公開] チェック ボックスをオンにします。
5. [更新] をクリックします。
6. **AI** 検索アシストウィジェットに対して手順を繰り返します。

認証済み外部ユーザーに対する **AI** 検索 **Assist**

snc_external ロールを持つ認証された外部ユーザーに対して、Customer Service Portal および Consumer サービスポータルで AI 検索 Assist を有効にします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

認証された外部ユーザーに対する AI 検索 Assist アクションの構成

AI 検索 Assist アクションを有効にして、Customer Service Portal および Consumer サービスポータルでナレッジ記事を検索します。snc_external ロールを持つ認証済み外部ユーザーに適用されます。

始める前に

カスタマーサービス管理 (CSM) のアクティブ化

カスタマーサービスポータルと消費者サービスポータルの AI 検索 を構成する必要があります。詳細については、「サービスポータルで AI 検索を有効にして構成する」を参照してください。

認証外部ユーザーが AI 検索機能を使用できるように、先行入力検索と AI 検索 Assist を有効にする必要があります。ウィジェットの詳細については、「先行入力検索ウィジェット」および「AI 検索アシストウィジェット」を参照してください。

必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [システム **Web** サービス] > [スクリプト **Web** サービス] > **[Scripted REST API]**に移動します。
2. [スクリプト済み REST API] ページで、**[AI** 検索アシストアクション (内部 **API) (AI Search Assist Action (Internal API))]** を検索して選択します。
3. [AI 検索アシストアクション (内部 API) (AI Search Assist Actions (Internal API))] ページの [リソース] 関連リストで、[順序 **[sc_cat_item]]** を選択します。
4. [順序 [sc_cat_item]] ページの [セキュリティ] タブで、次の操作を行います。
   a. [認証が必要] を選択して認証をオンにします。
   b. 機能をオフにするには、**[SNC** 内部が必要] チェックボックスをオフにします。
   c. [更新] を選択します。
5. [AI 検索アシストアクション (内部 API)] ページの [リソース] 関連リストで、[自分の問題を解決 **(Resolves my issue)]** を選択します。
6. [自分の問題を解決 (Resolves my issue)] ページで、次の操作を行います。
   a. [認証が必要] を選択してリソースにアクセスするための認証をオンにします。
   b. **[SNC** 内部が必要] チェックボックスをオフにします。
   c. [更新] を選択します。
7. [更新] を選択します。

認証された外部ユーザーに対する AI 検索 Assist の構成

AI 検索 Assist を有効にして、Customer Service Portal および Consumer サービスポータルでナレッジ記事を検索します。snc_external ロールを持つ認証済み外部ユーザーに適用されます。

始める前に

カスタマーサービス管理 (CSM) のアクティブ化

カスタマーサービスポータルと消費者サービスポータルの AI 検索 を構成する必要があります。詳細については、「サービスポータルで AI 検索を有効にして構成する」を参照してください。

認証外部ユーザーが AI 検索 機能を使用できるように、先行入力検索と AI 検索 Assist を有効にする必要があります。ウィジェットの詳細については、「先行入力検索ウィジェット」および「AI 検索アシストウィジェット」を参照してください。

必要なロール：admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [すべて] > [システム **Web** サービス] > [スクリプト利用 **Web** サービス] > [スクリプト済み **REST API**]に移動します。
2. [スクリプト済み REST API] ページで、**[AI** 検索アシスト (内部 **API) (AI Search Assist (Internal API))]** を検索して選択します。
3. [AI 検索アシスト (内部 API) (AI Search Assist (Internal API))] ページの [リソース] 関連リストで、[検索] を選択します。
4. 検索ページの [セキュリティ] タブで、次の操作を行います。
   - [認証が必要] を選択してリソースにアクセスするための認証をオンにします。
   - **[SNC** 内部が必要] チェックボックスをオフにします。
   - [更新] を選択します。
5. [更新] を選択します。

アップグレードユーザーの標準チケットページをアクティブ化

インスタンスをアップグレードした場合、チケットページをサービスポータルの standard_ticket ページにリダイレクトし、標準チケットページで要求を表示します。

始める前に
必要なロール：admin または sp_admin

このタスクについて
新規顧客の場合、標準チケットページはデフォルトで有効になっています。アップグレードユーザーの場合は、このページを有効にする必要があります。

手順

1. [すべて] > [サービスポータル] > [ページルートマップ]に移動します。
2. カスタマーサービス管理 (CSM) チケットのルートマップを検索します。
3. [アクティブ] 列で値を **true** に設定します。
4. ページルートマップの名前をクリックします。
5. レコードを編集するには、ここをクリックしてください。
6. [アクティブ] チェックボックスをオンにします。
7. [更新] をクリックします。

関連情報

標準チケットページ

ケースの標準チケットページを設定

カスタマーサービスケースの標準チケットページを設定できます。このページでユーザーはサービスポータルにあるケースの詳細を表示できます。

始める前に
必要なロール：admin

または sp_admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [すべて] > [標準チケット] > [標準チケット構成] に移動します。
2. デフォルトで利用可能な sn_customerservice_case、csm_order case、sn_customerservice_task、または customer_project_task をクリックします。

   注: 独自のケースタイプを追加し、必要なテーブルのために新しい設定を追加できます。詳細については、「標準チケットページの構成」を参照してください。

3. レコードを編集するには、ここをクリックしてください。
4. 必要に応じて、チケット構成フォームのフィールドを編集します。
   たとえば、[情報リージョン] タブの [情報フィールド] フィールドでは、既存の [アクティビティ] タブや [添付ファイル] タブにタブを追加できます。
5. [更新] をクリックします。

関連情報

標準チケットページの構成

消費者サービスポータルプロパティ

システムアドミニストレーターが設定して、コンシューマーごとに登録された製品の数、コンシューマーごとのオープンケースの数、およびコンシューマーレコードあたりの添付ファイルの数を制限することができるプロパティ。

消費者サービスポータルプロパティ

プロパティ	説明
consumer_max_attachments_per_record	レコードあたりコンシューマーが添付可能な最大アイテム数。 • タイプ：整数 • デフォルト値：5 • 場所：[カスタマーサービス] > [管理] > [プロパティ]
consumer_max_new_cases_daily	コンシューマーが 1 日あたり作成できる新規ケースの最大数。 • タイプ：整数 • デフォルト値：10 • 場所：[カスタマーサービス] > [管理] > [プロパティ]
consumer_max_comments_per_case_daily	コンシューマーが 1 つのケースについて 1 日あたりに投稿できる最大コメント数。 • タイプ：整数 • デフォルト値：25 • 場所：[カスタマーサービス] > [管理] > [プロパティ]

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

消費者サービスポータルプロパティ (続く)

プロパティ	説明
consumer_max_products	コンシューマーあたりの最大登録製品数。 • タイプ：整数 • デフォルト値：25 • 場所：[カスタマーサービス] > [管理] > [プロパティ]
create_case.description.enable_html_editor	[ケースを作成] フォームページで HTML エディターを使用して説明を追加するには、フラグを有効にします。 • タイプ：ブーリアン • デフォルト値：新規顧客の場合は True、アップグレード顧客の場合は False。 • 場所：[カスタマーサービス] > [管理] > [プロパティ]

Consumer サービスポータル でのサイトマップ構成および定義レコードのアクティブ化

サイトマップ構成と定義レコードを有効にして、サイトマップにナレッジ記事とカタログを含めます。

始める前に

- サイトマップジェネレーターのアクティブ化
- 未認証ユーザーがゲストユーザーとしてナレッジベース記事とカタログにアクセスできることを確認します。
- ナレッジ記事フォームまたはサービスカタログページフォームで [公開] オプションが選択されていることを確認します。

必要なロール：admin

このタスクについて

Xanadu リリース以降、サイトマップジェネレーター 構成はベースシステムで使用でき、デフォルトでは非アクティブです。

手順

1. [すべて] > [サイトマップジェネレーター] > [サイトマップ構成] に移動します。
2. UX サイトマップ構成 [sys_ux_seo_sitemap_config] テーブルで、sitemap_config_CSP レコードを選択します。
3. サイトマップの生成を有効にします。
   a. フォームで、[アクティブ] チェックボックスをオンにします。
   b. [サイトマップ構成の定義] 関連リストで、[タイプ] フィールドをダブルクリックし、リストから **[true]** オプションを選択します。
   c. 保存アイコン ( ) を選択します。
4. [更新] を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果
すべてのアクティブなサイトマップは、1 日に 1 回再生成され、アクティブなサイトマップ定義のコンテンツが取り込まれます。

ポータル使用率の計算

ポータル使用率により、顧客および従業員がどのようにポータルを使用しているかを追跡できます。[カスタマーポータル使用率] ダッシュボードは、ポータル訪問に関する情報を提供し、セッション数を計算します。

カスタマーポータル使用率ダッシュボードを表示するには、[カスタマーサービス] > [管理] > [ポータル使用率] に移動します。

注: このダッシュボードの一部として取得されたボットセッションの使用を無視できます。

ユーザーセッションとは、カスタマーサービスポータルまたは消費者サービスポータル上のアクティビティ時間で、次のいずれかのセッションタイプによって行われます。

- ゲストセッション：ユーザーがログインしていないセッション
- ボットセッション：ボットとクローラーによって生成されたセッションの別のカウント
- 外部セッション：通常はログインしている顧客または消費者であるユーザーが外部ユーザーであるセッション

アグリゲートセッション数は次の計算に基づいていま

す：

ユーザーセッションは、一定時間にアクティビティがないとタイムアウトになります。

セルフサービスポータルへのユーザーアクセスは、セッションごと、1 日あたり、ポータルごとに追跡されます。同じユーザーが複数のブラウザまたはデバイスからログインすると、各ログインは個別の訪問としてカウントされます。ポータルページの最初の呼び出しごとにセッションが開始され、24 時間の時間枠内での使用状況メトリクスが計算されます。

デフォルトのセッションタイムアウトは 30 分です。この設定は、システムプロパティを使用して調整することができます。セッションタイムアウトの設定の変更の詳細については、「ユーザーセッションの管理」を参照してください。

サイト訪問の計算例

ユーザーはログインしてからログアウトし、再度ログインします。

ログインしてからログアウトし、再度ログインしたユーザーのサイト訪問計算の例

ステップ	ユーザーアクティビティ	請求可能なカウントの増加
1	ユーザーが、匿名ユーザーまたはゲストユーザーとして、ポータルを訪問	はい
2	ユーザーがログイン	いいえ
3	ユーザーがログアウト	いいえ
4	ユーザーがログアウト直後にログイン	はい

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユーザーがログインし、深夜 0 時を越えてセッションを続行

ログインし、深夜 **0** 時を越えてセッションを続行したユーザーのサイト訪問計算の例

ステップ	ユーザーアクティビティ	請求可能なカウントの増加
1	ユーザーが、匿名ユーザーまたはゲストユーザーとして、ポータルを訪問	はい
2	ユーザーがログイン	いいえ
3	ユーザーセッションが真夜中を過ぎて続行	はい
4	ユーザーがログアウト	いいえ

カスタマーサービスポータルユーザーロール

いくつかの異なるロールでは、顧客はカスタマーポータルからケースを作成および編集したり、ユーザーを管理したりできます。

カスタマーサービスポータルユーザーロール

ユーザーロール	このユーザーがカスタマーサービスポータルで実行できること
顧客 [sn_customerservice.customer]	• このユーザーのアカウントのケースを作成します。 • このユーザーによって作成されたケースのリストを表示します。 • このユーザーによって作成されたケースを編集します。 • このユーザーのアカウントに属する資産のリストを表示します。 • 情報を検索します。
顧客ケースマネージャー [sn_customerservice.customer_case_manager]	• このユーザーのアカウントと子アカウントのケースを作成します。 • このユーザーによって作成されたケースのリストを表示し、子アカウントのケースを表示します。 • このユーザーによって作成されたケースを編集し、子アカウントのケースを編集します。 • このユーザーのアカウントと子アカウントに属する資産のリストを表示します。 • 情報を検索します。 • このアカウントの他の連絡先の代わりにケースを作成します。 • このアカウントに属するケースのリストを表示します。 • アカウントに属するケースを編集します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタマーサービスポータルユーザーロール (続く)

ユーザーロール	このユーザーがカスタマーサービスポータルで実行できること
	注: 顧客ケースマネージャーロールは、**sn_customerservice.contact_role_assignment** システムプロパティに自動的に追加されません。このロールを顧客およびパートナーアドミニストレーターに公開するには、[カスタマーサービス] > [管理] > [プロパティ] に移動して、このプロパティに追加します。
カスタマーアドミニストレーター [sn_customerservice.customer_admin]	• このユーザーのアカウントのケースを作成します。 • このアカウントの他の連絡先の代わりにケースを作成します。 • このアカウントに属するケースのリストを表示します。 • このアカウントに属するケースを編集します。 • このユーザーのアカウントに属する資産のリストを表示します。 • 情報を検索します。 • このアカウントのユーザーを管理します。
パートナー [sn_customerservice.partner]	• このユーザーのアカウントのケースを作成します。 • 顧客アカウントの代わりにケースを作成します。 • このユーザーに属するケースのリストを表示します。 • このユーザーに属するケースを編集します。 • このユーザーのアカウントに属する資産のリストを表示します。 • 情報を検索します。
パートナーアドミン [sn_customerservice.partner_admin]	• このユーザーのアカウントのケースを作成します。 • 顧客アカウントの代わりにケースを作成します。 • このアカウントと顧客アカウントに属するケースのリストを表示します。 • このアカウントと顧客アカウントに属する資産のリストを表示します。 • このアカウントと顧客アカウントに属するケースを編集します。 • このアカウントと顧客アカウントのユーザーを管理します。

カスタマーサービスポータルで製品モデルデータへのアクセスを制限します

システムプロパティを使用して、製品モデルテーブルのデータへの顧客のアクセスを制限します。

カスタマーサービスポータルから、sn_esm_user ロールを持つ外部ユーザーが製品モデルデータにアクセスすることができます。システムアドミニストレーター

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

は、*csm_cmdb_model.customer_visible_flag* システムプロパティと、[製品モデル] テーブル (cmdb_model) と子テーブルの [顧客に表示] フィールドを使用して、このアクセスを制限できます。

csm_cmdb_model.customer_visible_flag システムプロパティにより、下にリストされているテーブルの [顧客に表示] フィールドが有効になります。デフォルトでは、このプロパティは false です。true に設定すると、[顧客に表示] フィールドの設定を使用して、カスタマーサービスポータルの製品モデルデータへのアクセスが決定されます。

- 製品モデルテーブル (cmdb_model)
- ソフトウェアモデルテーブル (cmdb_software_product_model)
- アプリケーションモデルテーブル (cmdb_application_product_model)
- 消耗品モデルテーブル (cmdb_consumable_product_model)
- 施設モデルテーブル (cmdb_facility_product_model)
- ハードウェアモデルテーブル (cmdb_hardware_product_model)

モデルカテゴリーテーブル (cmdb_model_category) には [顧客に表示] フィールドがありません。モデルカテゴリーデータへのアクセスは、製品モデルテーブルの [顧客に表示] フィールドを使用して制限されています。製品モデルテーブルに表示される製品のカテゴリーのみがモデルカテゴリーテーブルに表示されます。

Jakarta から madrid にアップグレードする場合、[顧客に表示] フィールドが製品モデルテーブルの各レコードに追加され、false に設定されます。

アクセスを制限するには、次の手順に従います。

1. *csm_cmdb_model.customer_visible_flag* システムプロパティを true に設定します。
2. 製品モデルテーブル (cmdb_model) をカスタマイズし、[顧客に表示] 列を追加します。
3. 外部の顧客に表示すべき製品モデルの [顧客の表示] フィールドの値を true に設定します。

外部ユーザーは、製品が顧客アカウントにリンクされている場合に、これらの製品モデルを使用してこれらの製品を表示できます。

ポータルボットベースのセッション数の表示

ボットベースのセッション数を表示することによって、顧客が誤って課金されないようにします。CSM ポータル使用率セッションは顧客に課金されますが、ボット、クローラー、および DDOS 攻撃によって生成されたセッションについて、お客様が無益に課金されることがあります。

始める前に
必要なロール：admin、usage_admin

このタスクについて
作成したすべての新しいポータルについて、ボットセッションがサービスポータルのボットセッション [ua_sp_bot_session] テーブルにキャプチャされ、すべてのセッションタイプがサービスポータル使用率 [ua_sp_usage] テーブルにキャプチャされます。

手順

1. [すべて] > [レポート] > [表示/実行]に移動します。
2. [検索] フィールドにカスタマーポータルの使用率を入力します。
3. ドロップダウンリストから [カスタマーポータル使用率]レポートを選択します。
   このレポートには、すべてのセッションのセッション数と、ボット、クローラー、および DDoS 攻撃のために生成された個別のセッション数が表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタマーサービスポータルと消費者サービスポータルのマルチファクター認証

マルチファクター認証は 2 ステップ検証とも呼ばれ、ユーザーに複数の認証情報セットを入力するように求めるセキュリティ要件です。

カスタマーサービスポータルおよび消費者サービスポータルユーザーに対してマルチファクター認証を有効にし、セルフサービス Web ポータルへのアクセスが潜在的な脆弱性からより強力に保護されるようにします。詳細については、「マルチファクター認証 (MFA)」を参照してください。

マルチファクター認証プロパティ

プロパティを使用して、ロールベースのマルチファクター認証基準を有効にし、動作を設定できます。

マルチファクター認証のプロパティ

プロパティ	説明
マルチファクター認証を有効にする [glide.authenticate.multifactor]	ユーザーとアドミニストレーターがこの機能を使用できるようにするには、このチェックボックスをオンにします。 • タイプ：有効 | 無効 • デフォルト値：有効 • 場所：[マルチファクター認証] > [プロパティ]
ユーザーがマルチファクター認証の設定をバイパスできる回数 [glide.authenticate.multifactor.setup.bypass.count]	ユーザーが追加のパスコード要件をスキップすることを選択できる回数を入力します。これにより、ユーザーがモバイルデバイスを持っていない場合でもインスタンスに引き続きログインできるようになります。この機能を無効にしてから再度有効にすると、カウンターが最初から開始されます。 • タイプ：文字列 • デフォルト値：3 • 場所：[マルチファクター認証] > [プロパティ]
時間 (分)。ユーザーのメールアドレスに送信された時間コードは、以下について有効です [glide.multifactor.onetime.code.validity]	リセットコードが有効である期間を指定する分単位の数値を入力します。「マルチファクター認証によるログイン」を参照してください。 • タイプ：文字列 • デフォルト値：10 • 場所：[マルチファクター認証] > [プロパティ]
クロックスキューを考慮してコードを有効にする追加の秒数。最大値は 60 秒です。 [glide.authenticate.multifactor.clock_skew]	最大 60 の秒数を入力してください。 デフォルトでは、インスタンスは、現在時刻に生成された単一のアプリ生成コードに対して、ユーザーが入力したコードを検証します。このプロパティを使用して期間をスキューし、期間中に生成された 1 つ以上のコードが有効と見なされるようにすることができます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

マルチファクター認証のプロパティ (続く)

プロパティ	説明
	プロパティの値は、次の計算で使用されます：現在時刻 - x/2 および 現在時刻 + x/2、ここで「x」はこのプロパティの値です。たとえば、値 10 を使用すると、インスタンスは、[現在時刻 - 5秒] から [現在時刻 + 5秒] の時間範囲にアプリによって生成されたコードを有効と見なします。 このプロパティを使用すると、ユーザーがデフォルトで割り当てられた時間内に正しいコードを入力できない場合のログインの問題を防ぐことができます。

マルチファクター認証のロールの構成

次の外部ロールをマルチファクターロールに追加します。

- sn_customerservice.customer
- sn_customerservice.consumer

これらのロールを持つユーザーは、マルチファクター認証を使用する必要があります。詳細については、「ユーザーベースのマルチファクター基準の設定」を参照してください。

Consumer サービスポータル 用 サイトマップジェネレーター

ServiceNow® サイトマップジェネレーター アプリケーションを使用すると、XML サイトマップを効率的に定義して自動的に生成できます。

Consumer サービスポータル 用 サイトマップジェネレーター の構成要件

サイトマップは、スクリプトまたは静的 XML から生成されます。サイトマップの検証は自動的に処理されないため、サイトマップを作成するときに、そのコンテンツが次の要件を満たしていることを確認する必要があります。

- Consumer サービスポータル 用に構成されたナレッジベースとカタログのみが含まれる
- 未認証ユーザーによるアクセスが可能な消費者サービスポータルページのみが含まれる
- 一般にアクセスすることが不可能な消費者サービスポータル URL が除外されている
- 301 リダイレクトで応答するページが除外されている
- 廃止されたナレッジベース記事と期限切れのナレッジベース記事が除外されている
- ナレッジ記事の hreflang サポートを含む

検索エンジン最適化 (SEO) のサイトマップ要件については、Google ドキュメントの「サイトマップのビルドと送信」を参照してください。

カスタマーサービス管理 (CSM) のための ウォークアップエクスペリエンス の構成

組織の特定の要件に基づいて、ウォークアップエクスペリエンス のさまざまな側面を構成します。sn_csm_walkup.walkup_admin ロールを持つ ウォークアップエクスペリエンス ユーザーとアドミニストレーターは、特定の要件を満たすようにアプリケーションを有効化および構成することができます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
CSM ウォークアップエクスペリエンス を構成するには、一連のタスクを実行します。これらのタスクは、アクティブ化したプラグインに基づいて実行します。

予約の設定、ユーザーに通知を送信するタイミングの決定、物理的なキューの場所と運用スケジュールの確立、CSAT サーベイとの統合、キューの場所とのストックルームの関連付けなどを行うことができます。また、独自のロゴや自社用カスタム設定を使用してウォークアップエクスペリエンスポータルをカスタマイズすることもできます。

CSM ウォークアップエクスペリエンス を構成するには、構成プロセス全体を順を追って説明する以下のテーブルの構成タスクに従います。

手順

1. [すべて] > **[CSM** ウォークアップエクスペリエンス] > [管理]に移動します。
2. CSM ウォークアップエクスペリエンス 機能を構成するには、次のタスクを完了してください。

CSM ウォークアップエクスペリエンス 構成タスク

タスク	説明
CSM ウォークアップエクスペリエンス を有効にします。	Walk-up for CSM プラグイン (com.snc.walkup_for_csm) を有効にします。 **注:** このプラグインにはデモ データが含まれています。
場所を構成するには、[ウォークアップ場所] をクリックします。	ウォークアップ場所キューを、カスタムスケジュール、アサイン先グループ、平均待ち時間などとともに作成します。場所の構成の詳細については、「ウォークアップエクスペリエンスの場所の構成」を参照してください。
[スケジュール] をクリックします。	ウォークアップ会場のスケジュール (平日 8 時～ 5 時など) を表示/作成/変更し、それらをウォークアップ場所キューに関連付けます。スケジュールの構成の詳細については、「ウォークアップエクスペリエンススケジュールの構成」を参照してください。
予約を構成するには、[予約の構成] をクリックします。	個人のウォークアップキューの場所に対してサービス構成を作成します。スケジュール、1 日に可能な予約の数、どの程度先の日程までユーザーが予約できるかなどを構成できます。予定の構成の詳細については、「予約の設定」を参照してください。
ポータルを設定するには、[ポータル設定] をクリックします。	ウォークアップエクスペリエンス のカスタムのオンラインおよびオンサイトサービスポータルを作成および変更します。ポータルの設定の詳細については、「ウォークアップエクスペリエンスポータルの構成」を参照してください。
通知を構成するには、[通知] をクリックします。	ユーザーや担当者に対して関係のあるイベントを常に通知するアラートにアクセスして構成し

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスク	説明
	ます。通知の構成の詳細については、「ウォークアップエクスペリエンス通知の構成」を参照してください。
サーベイ	顧客満足度サーベイにアクセスして、サーベイへの一般アクセスを有効にします。また、サーベイのトリガー条件を設定し、ユーザーの応答を表示します。スケジュールの構成の詳細については、「CSM ウォークアップエクスペリエンス の顧客満足度サーベイ」を参照してください。

カスタマーサービス管理 **(CSM)** 対応の ウォークアップエクスペリエンス

カスタマーサービス管理 (CSM) 対応の ServiceNow® ウォークアップエクスペリエンス アプリケーションを使用すると、IT 組織は、事前に確立されたウォークアップサービスセンターへのオンラインチェックインとオンサイトチェックインの両方をサポートする連絡先チャネルを設定できます。

ウォークアップエクスペリエンス は、迅速な対面サポートにより、満足度の大幅な向上を目的としています。従業員やビジネスカスタマーは、発生した問題について、対面でのサポートをリアルタイムで受けることができます。

ユーザーのペルソナとロールは、次のように定義されています。

要求者

ユーザーはいくつかの方法で ウォークアップエクスペリエンスアプリケーションにアクセスできます。

- オンライン：
  - コンピュータで、サービスポータル の **[Walk-up Check In]** オプションを使用して、利用可能な最寄りのウォークアップ会場にオンラインですばやくチェックインします。

    注: ウォークアップエクスペリエンスアプリケーションにより、コンピュータの IP アドレスを使用して、最も近いウォークアップキューに自動でルーティングできます。必要に応じて、場所を変更できます。

  - キューに参加し、キューの位置を表示します。
  - サポート予約をスケジュールして予約の通知を受信する、または通知のリンクやオンラインのチェックインインターフェイスから予約をキャンセルまたはスケジュール変更する。
  - ウォークアップの場所キューごとに一度に 1 つだけ予約をスケジュールする。

    注: スケジュールされた予約があっても、ウォークアップ順番待ちリストにオンラインでまたはオンサイトで対面でチェックインできます。

  - メール通知を受け取ります (要求が技術者に割り当てられたとき、サポートの順番が近づいたとき、キューに加わらないことにしてウォークアップ要求がクローズまたは破棄されたとき)。
- ウォークアップエクスペリエンスの場所でオンサイト：

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 名前、メール、連絡先の詳細を手動で入力して、物理的なウォークアップ場所でキューにチェックインします。
- ウォークイン要求者とその予約の両方が表示される大型モニターでキューのアクティビティを確認する。
- モニターで、現在キューにいる要求者の数、キューのゲストの場所、サポートを受けている要求者、推定待ち時間を確認します。
- 訪問後にユーザーの感想を尋ねる 1 問のアンケートに回答する。

技術者またはエージェント

カスタマーサポートでは、ウォークアップエクスペリエンスアプリケーションを使用して、要求者からの緊急の問題や要望に対応しています。

- ウォークアップエクスペリエンスの技術者は、ウォークアップ順番待ちリストで日常業務を管理します。カスタマーサービスの問題を解決します。
- 技術者は エージェントワークスペース インターフェイスからウォークアップエクスペリエンスのインタラクションを受け入れてクローズすることができます。エージェントワークスペース には、個人用の受信ボックスがあり、高度な作業アサイン で設定されている場合、ウォークアップインタラクションがアサインのために自動的にプッシュされます。
- エージェントは エージェントワークスペース を使用してウォークアップエクスペリエンスの実行のすべての側面を管理できます。キャパシティに基づいて、レコードが保留中の場合は同時に複数のトランザクションを処理したり、インタラクションをケースに昇格させたりできます。
- 技術者は エージェントワークスペース の個人用の受信ボックスでスケジュール設定された予約を表示して受け入れることができます。予約は、エージェントの空き状況に応じて受信ボックスにルーティングされます。または、エージェントは手動で予約を選別できます。
- 必要に応じて、技術者はいつでもキュー内の誰とでも作業できます。技術者は、エージェントワークスペース で未アサインのインタラクションのリストからインタラクションを受け入れることで、ウォークアップインタラクションを自分に手動で割り当てることができます。

マネージャー

マネージャーは、ウォークアップ場所の技術者の日常業務を監督します。

- ウォークアップマネージャーは、ウォークアップダッシュボードを監視して、業務データや業績データを表示して把握できます。
- ウォークアップマネージャーはこのアプリケーションを使用して、顧客満足度を高め、カスタマーサービスをタイムリーに提供し、パフォーマンスデータを上級管理職に報告することができます。

アドミニストレーター

ウォークアップに関連したシステムである、ウォークアップ場所の自社用カスタム設定とテキスト、キューの場所とスケジュール、予約、高度なワークアサインメント、通知、CSAT サーベイなどについて、設定や管理を行います。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ウォークアップエクスペリエンスのユーザーロール

ロール名	ロール	説明
sn_walkup.walkup_login	ストアの代表者	このロールを持つユーザーは、要求者によるウォークアップ場所でのチェックインをサポートします。
sn_csm_walkup walkup_technician	CSM ウォークアップ技術者	このロールを持つユーザーは、CSM ウォークアップ場所でのユーザーの要求を満たします。
sn_csm_walkup.walkup_manager	CSM ウォークアップマネージャー	このロールを持つユーザーは、ウォークアップ場所でチームを管理します。
sn_csm_walkup.walkup_admin	CSM ウォークアップアドミン	このロールを持つユーザーは、ウォークアップインタラクション、場所キュー、ウォークアップ理由を管理します。

カスタマーサービス管理 (CSM) の ウォークアップエクスペリエンス の構成

カスタマーサービス管理 (CSM) で ウォークアップエクスペリエンスを開始するには、「カスタマーサービス管理 (CSM) のための ウォークアップエクスペリエンス の構成」 を参照してください。

ゲストユーザーの ウォークアップエクスペリエンス

ウォークアップエクスペリエンス アプリケーションを使用することで、ゲストユーザーが、カスタマーサービスポータルまたは消費者サービスポータルのホームページから、オンラインでのウォークアップ予約を管理できるようになります。

ストアでアプリを要求する

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

ゲストユーザーの ウォークアップエクスペリエンス の使用要件

ゲストユーザーが ウォークアップエクスペリエンス を使用する場合は、次の要件に注意してください。

- カスタマーサービスのゲストウォークアップエクスペリエンスアプリをインストールする必要があります。Store アプリケーションのインストールの詳細については、「ServiceNow Store アプリケーションのインストール」を参照してください。
- com.snc.walkup_for_csm プラグインを有効にする必要があります。プラグインの有効化の詳細については、「プラグインの有効化」を参照してください。
- Walk-up チェックインウィジェットを設定する必要があります。詳細については、「サービスポータル ホームページにウォークアップエクスペリエンスオンラインチェックインリンクを追加する」を参照してください。

ドメインセパレーションと CSM ウォークアップエクスペリエンス アプリケーション

このセクションでは、CSM ウォークアップエクスペリエンス アプリケーションに関連するドメインセパレーションの概要と、それが サービスポータル ページ、インタラクションキュー、および構成

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

にどのように関連しているかについて説明します。 ドメインセパレーションでは、データ、プロセス、および管理タスクをドメインと呼ばれる論理的なグループに分けることができます。どのユーザーがデータを表示できるか、データにアクセスできるかなど、このアプリケーションのいくつかの側面を制御できます。

サポートレベル：ベーシック

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

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

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

概要

CSM ウォークアップエクスペリエンス アプリケーションのドメインセパレーションは、[ベーシック] レベルでサポートされています。ただし、アプリケーションは サービスポータル に依存しており、ドメインセパレーションではサポートされていません。ドメインセパレーションは以下のように CSM ウォークアップエクスペリエンス アプリケーションに関係します。

- ウォークアップ場所キューで、どのエンドユーザーが各場所キューにアクセスできるかを定義するために、ドメインセパレーションをサポートしています。
- インタラクションテーブルは、データセキュリティのための標準のドメインセパレーションをサポートしています。特定のドメイン向けにインタラクションチケットがオープンされます。
- ウォークアップ場所のキューおよびインタラクションは、ドメインセパレーションをサポートしています。したがって、担当者は、順番待ちリストに関連付けられたインタラクションチケットに対処する際に、ドメインで分離された環境の中でも作業をします。
- 管理および管理構成は、ウォークアップ順番待ちリストのレコードにあります。したがって、これらの構成はそれぞれのドメインマネージャーとアドミニストレーターが使用できます。
- サービスポータル のページはドメインが分離されていませんが、CSM ウォークアップエクスペリエンス アプリケーションのポータルページではユーザーの特定のドメイン内でデータが取得されます。したがって、これらのページは、別々のドメイン用に設計および構成された異なるサービスポータル全体にわたって再利用できます。アドミニストレーターは、それぞれのポータルを自分でビルドする必要があります。
- [ドメイン] フィールドは wu_location_queue テーブルにあります。ここでドメインを設定すると、ユーザーはオンライン中に自分のドメインの一部であるキューのみを見ることができます。
- 高度な作業アサイン のルーティングが動作するには、作業アイテムのルーティング条件を各 wu_location_queue に含める必要があります。この条件により、キューが属するドメインへの参照が明示的に追加されます。

> **注:** 予約機能はドメインで分離していません。予約 [itil_appointment] テーブルデータはドメインで分離していないため、リストビューではドメインを超えてデータが表示されることがあります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

CSM ウォークアップエクスペリエンス アプリケーションでドメインセパレーションが機能する仕組み

このアプリケーションの効果を最大限発揮するには、ウォークアップアドミニストレーターがウォークアップ場所を適切に設定する必要があります。ユーザーのニーズに合わせて `wu_location_queue` レコードを構成します。これは、要求者エクスペリエンスに影響します。場所キューのレコードに構成されたドメインには、それぞれに独自のルールセットがあります。このことは、ウォークアップアプリケーション内のその他のテーブルについても当てはまります。

> **注:** サービスポータル プラットフォームの要素である設定、ポータル、ウィジェットなどは、ドメインで分離することはできません。ただし、ウィジェット内のデータの表示はドメインの構成方法に基づいて決まります。MSP 顧客ごとに別々のポータルを設定することをお勧めします。

以下に、ウォークアップエクスペリエンスの一部として使用される サービスポータル の要素を示します。

- ポータル (Walk-up)
- ページ (`walkup_online_checkin`、`walkup_queue_on_site`、`walkup_home`、`walkup_survey`、`walkup_check_in`)
- テーマ (Walk-up テーマ)
- ウィジェット (オンラインでのチェックインエクスペリエンス、オンサイトでの Walk-up キュー、Walk-up チェックイン、Walk-up 出口調査、Walk-up ホーム、Walk-up スケジュール)

詳細については、「ドメインセパレーションとサービスポータル」を参照してください。

データ分離のため、CSM ウォークアップエクスペリエンス アプリケーションは Walk-up ユーザー (要求者/Walk-up ログインユーザー) のドメインを使用して、要求者のデータをどのドメインに配置するかを決定します。

- 要求者は、自分が表示できる場所にのみチェックインできます。
- 要求者は、自分自身のドメインでのみ有効な「理由」を選択することができます。
- インタラクションレコードは、要求者のドメインに作成されます。

担当者側では、アプリケーションはウォークアップユーザー (ウォークアップテクニシャン/マネージャー/アドミン) のドメインを使用して、どのレコードが表示可能かを決定します。

- ドメインセパレーションルールにより、担当者は、自分が表示できるインタラクションのみ操作できます。
- 担当者は、自分のドメインに属しているか、グローバルドメインにあるか、または親子階層を持つウォークアップ場所レコードのみを構成できます。
- 場所と理由との対応付けを制御する多対多 `[wu_m2m_location_queue_reason]` テーブルにも、これと同じ可視化ルールが適用されます。
- ウォークアップコンテキストレコードには、ドメインセパレーションサポートも含まれます。このサポートにより、技術者はドメインセパレーションルールによって表示されるレコードの詳細な要求者情報のみを表示できます。

ドメインセパレーションテーブル

CSM ウォークアップエクスペリエンス の一部として、次のテーブルのレコードをドメインで分離することができます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ウォークアップ順番待ちリスト `[wu_location_queue]`
- Walk-up のアクセス理由 `[wu_reason]`
- Walk-up の理由 `[wu_m2m_location_queue_reason]`
- Walk-up コンテキスト `[wu_context]`
- インタラクション `[interaction]`

CSM ウォークアップエクスペリエンス ポータルのセキュリティとアクセス

ウォークアップエクスペリエンス オンサイトポータルに接しているエンドユーザーが昇格したロール権限をユーザーに付与することを防ぐために、セキュリティがアプリケーションに組み込まれています。ウォークアップエクスペリエンス のオンサイトポータルには、sn_walkup.walkup_login ロールを含むアカウントだけがアクセスします。sn_walkup.walkup_login ロールには snc_external ロールが含まれています。

ウォークアップエクスペリエンス ポータルセキュリティの理解

オンサイト ウォークアップエクスペリエンス ポータルへのアクセスには、個別にアサインされた sn_walkup.walkup_login ロールが必要です。このロールを持つユーザーレコードに他のロールを含めることはできません。大部分のユーザーレコードには複数のロールが含まれているため、sn_walkup.walkup_login ロールは、人間のユーザーではなく、ユーザーレコードアカウントにアサインされます。このセキュリティ機能は、オンサイトポータルチェックインデバイスが、上位の権限のロールを使用してポータルへのアクセスを試みる可能性のあるユーザーを許可することを禁止します。

sn_walkup.walkup_login ロールは、チェックインデバイスにログインするために使用されるアカウントのユーザーレコードにアサインされます。デバイスは通常、オンサイト ウォークアップエクスペリエンス ポータルでタブレットなどです。ロールをアサインされた実際の人間ではなく、ロールを持つアカウントです。たとえば、ビジネスのためにオンサイトでウォークアップポータルを開いている技術者は、sn_walkup.walkup_login ロールを含むユーザーレコードを使用してチェックインデバイスにログインします。繰り返しになりますが、ポータルにはこのロールを含むユーザーレコードのみがアクセスできます。ユーザーが admin ロールを持っているかユーザーレコードに sn_walkup.walkup_login ロール以外の他のロールが含まれていると、ポータルにアクセスできません。

アクセス先：ウォークアップエクスペリエンス

ビジネス用にオンサイトのウォークアップ場所を開くか運用時間中にサポートチームに参加する技術者は、ユーザーレコードアカウントにアクセスします。sn_walkup.walkup_login ロールを持つ技術者は、ウォークアップエクスペリエンス ポータルにログインできます。内部ユーザーと外部ユーザーは、チェックインデバイス (通常はタブレット) からオンサイト ウォークアップエクスペリエンス ポータルにアクセスできます。認証された内部ユーザーは、デスクトップからもオンラインキューチェックインにアクセスできます。

ウォークアップエクスペリエンスポータルの構成

魅力的なウォークアップセンターサービスポータルとなるように、ロゴ、ポータルテーマ、必要なカタログ、ナレッジベースやソーシャルコミュニティへのリンクなどを作成します。

始める前に
必要なロール：admin または sn_walkup.walkup_admin

ウォークアップエクスペリエンスには、テーマを含む完全なベースシステム「ウォークアップポータル」が含まれています。[ウォークアップポータル] ページはビルドされたまま使用されるように意図されています。ポータルページと関連ウィジェットをコピーしてそのコピーに変更を加えることで、自分のニーズに合わせてカスタムポータルページを作成できます。ウォークアップ場所に合わせて、オンラインのチェックインポータルと物理的なチェックインポータルの両方を構成できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ウォークアップサービスポータルはいくつかの方法で構成できます。

- サービスポータルアプリケーション：アプリケーションポータルのビルドとカスタマイズをすばやく簡単に行うためのモジュール型ユーザーインターフェイスフレームワークです。
- サービスポータルウォークアップフォーム：CSS と HTML の知識が必要です。

手順

1. サービスポータルアプリケーションを使用してウォークアップサービスポータルを構成するには、[サービスポータル] > [サービスポータル設定]に移動します。
[サービスポータル設定] ページが開きます。
2. 独自のブランディング、タイトル、ロゴ、テーマの色、レイアウト、プロパティ、ウィジェットなどでベースシステムの Walk-up ポータルをカスタマイズする場合、または新しい Walk-up ポータルを作成する場合は、詳細について「サービスポータル」を参照してください。
3. または、[サービスポータルウォークアップ] フォームを使用してウォークアップサービスポータルを構成する場合は、**[CSM** ウォークアップエクスペリエンス] > [管理] > [ポータル設定] に移動します。
[サービスポータル] リストが開きます。
4. [サービスポータル] リストで、[Walk-up] をクリックするか、リストヘッダーの検索ボックスでウォークアップを検索します。
5. フォームメニューアイコンをクリックし、[構成] > [フォームデザイン] を選択します。
フォームデザイナーが開きます。
6. フォームデザイナーのヘッダードロップダウンリストで、構成可能なウォークアップフォームを選択または検索して、ポータルの外観をカスタマイズします。

オプション	説明
ウォークアップコンテキスト [wu_context]	ユーザーが物理的にウォークアップ場所に到着する前にウォークアップキューに参加するためのオンラインチェックインチャネルを構成します。ウォークアップユーザーと関連するインタラクションの記述を識別します。
ウォークアップ場所キュー [wu_location_queue]	サービスセンターを管理するための物理的なウォークアップ場所や対話キューを構成します。ウォークアップ場所の確立、営業時間の設定、オンラインチェックインの有効化、アサイン先グループの決定、ストックルームとの関連付けを行うことができます。また、キュー時間の表示と位置通知システムを設計できます。
ウォークアップの理由 [wu_m2m_location_queue_reason]	ユーザーがウォークアップのサポートを必要とするさまざまな一般的理由を定義します。
ウォークアップのアクセスする理由 [wu_reason]	Walk-up 場所でアクセス理由を優先する際の順序を指定します。

ポータルの要件に合わせてフォームの内容を変更する場合は、詳細について「フォームの構成」を参照してください。

ウォークアップエクスペリエンス サービスチャネルの設定

ウォークアップエージェントのニーズに合わせて ウォークアップエクスペリエンス サービスチャネルを構成します。タスクをアサインする方法を設定し、エージェントワークスペース でインタラクションを管理できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：admin または sn_walkup.walkup_admin

このタスクについて
ウォークアップエクスペリエンス サービスチャネルは、高度な作業アサイン から表示および設定されます。必要に応じてデフォルト値と条件を変更できます。

手順

1. [すべて] > [高度なワークアサインメント] > [サービスチャネル]に移動します。
   サービスチャネルリストが表示されます。
2. **[Walk-up]** を選択して ウォークアップエクスペリエンス サービスチャネルを開きます。
3. [サービスチャネル Walk-up] フォームの値と条件に関する詳細については、「サービスチャネルの作成または設定」を参照してください。
   選択したエージェントのキャパシティや利用状況、受信ボックスのレイアウトを構成し、エージェントキャパシティを上書きする 高度な作業アサイン サービスチャネルに関する詳細については、「サービスチャネル」を参照してください。

ウォークアップエクスペリエンス通知の構成

アドミニストレーターは、通知を作成して使用することで、ウォークアップエクスペリエンスを通じて問題を解決しているときに、影響を与えるイベントについての通知を要求者に送信することができます。要求者は、自分が行ったオンライン予約について、または問題がストア担当者に割り当てられたときにメールで通知を受けます。

始める前に
必要なロール：admin または sn_walkup.walkup_admin

このタスクについて
ウォークアップエクスペリエンスには、ウォークアップの訪問者に特定の情報やインタラクションについて知らせるために使用またはカスタマイズできるベースシステムの通知がいくつか組み込まれています。

ウォークアップエクスペリエンスの通知

通知	説明
ウォークアップが破棄された	ウォークアップのやり取りがクローズされたときに通知します。
ウォークアップのしきい値の通知	訪問者が次のサポート順に近づいたときに訪問者に通知します。
ウォークアップがアサインされた	インタラクションが技術者にアサインされたときに通知します。
Walk-up がクローズされた	やり取りがクローズされたときに通知します。

手順

1. [すべて] > **[CSM** ウォークアップエクスペリエンス] > [管理] > [通知]に移動します。
2. 使用可能なウォークアップ通知をクリックすると、基本的なプロパティのほか、送信する日時、受信者、および通知の内容に関する情報が表示されます。
3. Walk-up 通知を変更するには、フォームフィールドのいずれかを編集します。
4. 新しい Walk-up メールまたはプッシュ通知を作成するには、[新規] をクリックします。
   詳細については、以下のトピックを参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- メール通知を作成する
- プッシュ メッセージを作成する

システム通知アプリケーションの使用に関する詳細については、「Notifications」を参照してください。

ウォークアップエクスペリエンススケジュールの構成

ウォークアップエクスペリエンスの場所の営業時間を把握したら、ベースシステムのデフォルトスケジュールにアクセスするか、または新しいスケジュールを作成してウォークアップ場所に関連付けることができます。

始める前に

必要なロール：admin または sn_walkup.walkup_admin

手順

1. [すべて] > **[CSM** ウォークアップエクスペリエンス] > [管理] > [スケジュール]に移動します。
   [スケジュール] リストが開きます。使用可能なベースシステムのデフォルトスケジュールのすべてを表示できます (休日を除く平日の **8** 時 ～ **5** 時など)。
2. ベースシステムの既存のスケジュールを変更する場合は、スケジュール名をクリックします。デフォルトスケジュールのどれもウォークアップ場所に当てはまらない場合は、[新規] をクリックしてスケジュールを作成します。
3. スケジュールの新規レコードのフォームに記入するか、既存のフォームのフィールドを変更します。

   このプロセスを完了する手順、およびシステムでのスケジュールの作成/変更/使用の詳細 (すべてのフォームフィールドの定義を含む) については、「スケジュール」を参照してください。

ウォークアップエクスペリエンス アポイントメントの予約

CSM ウォークアップエクスペリエンス 予約機能を使用すると、ウォークアップユーザーは利用可能な予約ウィンドウを確認できます。またユーザーは、オンラインウォークアップチェックイン機能を使用して、ウォークアップ場所のアポイントメントを選択して予約できます。

ウォークアップキューの場所の時間枠を作成すると、依頼者がサービスを予約できるようになります。

アプリケーションを使用するには、予約プラグイン (com.snc.appointment_booking) をアクティブにする必要があります。予約は、予約メニューをアプリケーションナビゲーターと次のモジュールに追加します。

- 予約の設定：このモジュールを使用して、予約を作成します。アプリケーションを構成し、そのアプリケーション内で各サービスを構成します。
- 予約：このモジュールを使用して、サービス用に予約されている予定のリストを表示します。この一覧には、予約に関連付けられている作業依頼書が含まれます。

予約にはアプリケーションレベル (この場合 ウォークアップエクスペリエンス) と実際のウォークアップキューの場所によって表されるウォークアップキューサービスレベル両方での設定が必要です。

ウォークアップエクスペリエンス アプリケーションの設定には、予約をサポートするアプリケーション内のすべてのサービス場所に適用される設定が含まれています。

スケジュール設定された予約を提供するアプリケーション内のウォークアップキューの場所それぞれでサービス設定が必要です。サービス設定には、その特定のウォークアップキューのサービス場所の設定にのみ適用される設定が含まれます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注: 予約するには、アプリケーション設定とサービス設定の両方がアクティブになっている必要があります。

Appointment Booking アプリケーションの詳細については、「予約の管理」を参照してください。

予約の設定

ウォークアップエクスペリエンスサービスの予約の設定を作成または変更します。サービスは、ウォークアップキューの実際の物理的な場所によって定義されます。ウォークアップエクスペリエンスアプリケーション構成に保存されている情報は、アプリケーション内のすべてのサービスつまりキューの場所に適用されます。

始める前に

必要なロール：admin または sn_walkup.walkup_admin

手順

1. [すべて] > **[CSM** ウォークアップエクスペリエンス] > [管理] > [予約の構成]に移動します。
2. [新規] をクリックして、新しいサービス構成を作成します。
   または、既存のサービス設定をクリックして、データを変更することもできます。
3. [予約サービスの設定] フォームで、必要に応じて次のフィールドを入力します。

[予約サービスの設定] フォーム

フィールド	説明
名前	サービス設定の名前。
有効	サービスの予約を有効にします。 注: 無効にすると、顧客はサービスの予約をスケジュール設定することはできませんが、作業指示書を作成することはできます。
一般情報	
設定	このサービスが属する予約設定の名前。
可用性テーブル	このテーブルにより、予約の可用性が計算されます。ウォークアップエクスペリエンスでは、ウォークアップ予約 [wu_appointment] を選択します。
祝祭日スケジュール	可用性を判断するときに使用する休日のスケジュール。予約では、利用可能な予約の数を決定するときに休日のスケジュールを評価し、[除外する] に設定されている日はスケジュールで除外されます。ルックアップアイコンをクリックして、スケジュールリストからスケジュールを選択します。 注: タスクのアサイン方法が [手動] に設定されている場合、休祝日スケジュールが便利です。エージェントのスケジュールは考慮されません。
カタログ情報	
カタログアイテム	この予約設定を作成しているサービスカタログ内のサービスルックアップアイコンをクリックして、レコードプロデューサーリストから関連付けられるサービスを選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	ウォークアップサービスの場所ごとにレコードプロデューサーを作成する必要があります。 **注:** カタログアイテムは、サービスカタログに存在する必要があります。 作業依頼書で予約を使用している場合は、予約を設定する前に作業依頼書テンプレートを作成します。
ロケーション	予約場所を決定するレコードプロバイダのフィールド。 **注:** このフォームとウォークアップの場所キュー (wu_location_queue) フォームの [場所] フィールドが一致して設定されていることを確認します。には場所参照変数 (場所 (cmn_location) レコード) が含まれています。場所を検索リスト アイコンから選択すると、設定するウォークアップロケーションと同じタイムゾーンが使用できます。[場所] を選択すると、オンラインの予約スケジュールカレンダーがユーザーのタイムゾーンで表示されます。このフィールドが空の場合、またはインスタンスのユーザー設定が関連するタイムゾーンを持つように構成しなかった場合、予約スケジュールカレンダーはデフォルトでユーザーのタイムゾーンで表示されます。 欧州のユーザーのユーザー設定に [欧州/ブリュッセル] の [タイムゾーン] が構成されており、[場所] フィールドの予約設定がタイムゾーン [米国/太平洋] の cmn_location に設定されている場合、米国/太平洋のタイムゾーンで予約スケジューリングカレンダーが表示されます。 ユーザーが予約を作成すると、システムのデフォルトでは、このレコードプロデューサーの [場所] フィールドの値に関係なく、ウォークアップの場所キュー (wu_location_queue) に関連付けられたスケジュールが使用されます。
予約は必須	このサービスを要求するときに顧客が予約を作成する必要がある場合は、このチェックボックスをオンにします。 ◦ オンにすると、[予約] フィールドがレコードプロデューサーに表示され、ユーザーはサービス要求を送信する前に利用可能な予約を選択する必要があります。 ◦ 無効にすると、ユーザーは予約を選択せずにサービス要求を送信できます。
ユーザー連絡先	予約の作成者を決定するレコードプロデューサーのフィールドこのフィールドは、[連絡先] に設定します。これは、レコードプロデューサーの sys_user 変数を検索するための参照フィールドです。
予約	
期間ごとの予約	設定された各予定時間スロットで利用可能な予定の数。この数は、[予約の選択] ウィンドウに表示される利用可能な予約の数を決定します。タスクのアサイン方法が手動に設定されている場合は、このフィールドに番号を入力します。[自動割り当ての使用] または [動的スケジューリングを使用] に設定されている場合、場所が指定されていない限り、この設定は適用されません。その場合、設定はデフォルトで期間ごとの予約の数になります。
リードタイム	このサービスを予約してからの現時点の時間または日数。リードタイムを時間数または日数で定義します。デフォルトは 4 時間です。
今後の最大予	このサービスを予約できるようになるまでの日数。デフォルトの期間は 14 日です。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
約可能日数	
再スケジュール/キャンセル期限 (時間)	予約のキャンセルまたはスケジュール変更に必要な、予約開始時刻までの時間または日数。ユーザーがこの時間内に予約をキャンセルまたはスケジュール変更しようとすると、[キャンセル] ボタンは使用できません。時間を時間数または日数で定義します。デフォルトは 4 時間です。
予約	
予約期間	予約期間の長さまたは期間。 **注:** この期間内に作業を開始および完了できるよう十分な時間を見込んでください。
作業期間	レコードプロデューサーによって作成されたすべてのタスクを完了するために必要な時間数。タスクの作成時に可用性を決定するために使用する期間を設定します。デフォルトは 1 時間です。
移動期間 (往復)	エージェントがタスクを実行するために必要な平均移動時間 (往復) の推定値。作業はオンサイトで行われ、移動時間は必要ないため、値を 0 に設定します。
日次スケジュール	
予約可能な日	予約できる曜日。デフォルトは月曜日から金曜日です。予約可能日は予約スケジュールを反映する必要があります。 **注:** 予約のスケジュールはウォークアップキューの場所のスケジュールとは別ですが、ウォークアップキューの場所のスケジュールと同じ曜日と時間にする必要があります。
毎日の開始時刻	作業日の最初と予約期間の最も早い開始時刻。デフォルトは 9:00 です。
毎日の終了時刻	作業日の最後と予約期間の最も遅い終了時刻。デフォルトは 18:00 PM です。
1 日の休暇を含める	このチェックボックスをオンにすると、各予約可能日の休憩がスケジュール設定され、休憩の開始時刻と終了時刻が選択されます。すべての日に適用される休憩を 1 つ定義できます。
予約プレビュー	選択した開始時間と終了時間、休憩時間、予約期間に基づいて、予約期間と時間のプレビューを表示します。

4. [送信] をクリックします。

ウォークアップエクスペリエンス の予約管理

予約機能に対して、CSM ウォークアップエクスペリエンス アプリケーション構成と個別のサービス場所構成を作成または変更して有効にします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アドミニストレーターは、ウォークアップエクスペリエンス アプリケーション設定を作成、変更、および有効にすることができます。予約アドミン (appointment_booking_admin) は、ウォークアップエクスペリエンス アプリケーション内でサービス場所の構成を作成、変更、および有効にすることができます。

ウォークアップエクスペリエンスは、ベースシステムの予約機能で提供されるアプリケーションレベルの設定です。必要な数だけサービスレベル設定を含めることができます。サービスレベルの設定は、存在する個別のウォークアップキューの場所に適用されます。アドミニストレーターは、必要に応じてこれらの設定を変更したり、新しい設定を作成するための例として使用することができます。

予約管理の詳細については、「予約の設定」を参照してください。

ウォークアップエクスペリエンス 予約の有効化

ウォークアップエクスペリエンス と、顧客が使用できる個別のウォークアップサービス場所で予約機能を有効または無効にします。

始める前に
必要なロール：admin または sn_walkup.walkup_admin

このタスクについて
アプリケーションを使用するには、予約プラグイン (com.snc.appointment_booking) をアクティブ化する必要があります。

予約を有効にすると、オンラインチェックインページに [予約をスケジュールします。] タブが表示されます。ユーザーは予約の理由を選択し、現在利用可能な予約から日時を選択します。

手順

1. [すべて] > [予約] > [予約の設定]に移動します。
2. [ウォークアップエクスペリエンス] をクリックします。
   ウォークアップエクスペリエンス設定は、基本システムの [予約] 機能によって提供されます。
3. ウォークアップエクスペリエンス アプリケーションで予約を有効にするには、[アクティブ] をクリックします。
   また、機能がアクティブな場合は、[アクティブ] をクリックして機能を非アクティブ化できます。
4. [予約サービスの設定] 関連リストで、サービス名をクリックします。
   ウォークアップエクスペリエンス では、ウォークアップキューの物理的な場所によってサービスを定義します。アプリケーションに関連付けられている各ウォークアップキューは、予約用に構成する必要があるサービスです。
   選択したサービスの [予約サービスの設定] フォームが開きます。
5. [アクティブ] をクリックしてフィールドを true に設定します。
6. [更新] をクリックします。

ウォークアップエクスペリエンス の予約設定

ウォークアップエクスペリエンス の予約設定を作成または変更します。ウォークアップエクスペリエンス のアプリケーション予約設定を表示または変更したり、関連するサービス予約設定を作成または変更したりできます。

ベースシステムの ウォークアップエクスペリエンス アプリケーションには、変更可能なデフォルトの予約設定が含まれています。デフォルトでは、ウォークアップエクスペリエンス アプリケーションの予約設定に保存されている情報は、アプリケーション内のすべてのサービスに適用されます。ウォークアップエクスペリエンス アプリケーション内のサービスは、実際のウォークアップキューの場所として定義されます。ウォークアップエクスペリエンス アプリケーションに新しい予約サービス設定を作成したり、既存の設定を変更したりできます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

たとえば、1 つのウォークアップキューでは月曜日から金曜日まで毎日予約を受け入れ、別のキューでは月曜日、水曜日、金曜日にのみ予約可能にすることができます。サービスレベルで予約を設定することで、この目標を達成できます。

予約の特定の ウォークアップエクスペリエンス セットアップ基準には、次の設定があります。

- キューの場所ごとに異なる予約スケジュールと時間枠を定義します。
- 予約をサポートする時間枠を定義します。15 分や 30 分などです。
- 時間枠のキャパシティを定義します。時間枠あたりの予約の最大数などです。

ウォークアップエクスペリエンス予約設定の表示および変更

ベースシステムのデフォルトの予約設定を表示して、基準が自分のウォークアップ予約の要件を満たしているかどうかを判断します。予約を管理するために構成を変更できます。ウォークアップエクスペリエンス 予約設定に保存されている情報は、アプリケーション内のすべてのサービスに適用されます。

始める前に

必要なロール：admin または sn_walkup.walkup_admin

このタスクについて

ウォークアップエクスペリエンス 設定は、[予約] 機能によって提供されます。

手順

1. [すべて] > [予約] > [予約の構成]に移動します。
2. ウォークアップエクスペリエンス 設定を表示するには、設定名をクリックします。
3. [予約の設定] フォームで、必要に応じて次のフィールドを表示または変更します。

予約アプリケーション設定フィールド

フィールド	説明
名前	アプリケーション設定の名前。
タスクテーブル	予約は、選択したテーブルのタスクに対して作成されます。ウォークアップ予約 [wu_appointment] テーブルは、ウォークアップエクスペリエンスの構成のデフォルトのテーブルです。
可用性メソッド	予約の可用性を判断するには、2 つの方法のいずれかを使用します。 ◦スロットあたりの予約数：時間スロットごとに特定の数の予約を定義します。タスクの割り当てがデフォルト設定である [手動] に設定されている場合は、この方法を使用します。 ◦スクリプト化：タスク割り当て方式が自動アサインの使用または動的スケジューリングに設定されている場合、この構成設定を使用して可用性を判断します。
アクティブ	アプリケーション設定をアクティブにして、予約を有効にします。
自動受け入れ	プロセスライフサイクルのアプリケーション構成がタスクドリブンに設定されている場合、エージェントはアサインされたタスクを受け入れまたは拒否する必要があります。予約のこの設定を上書きするには、[自動受け入れ] チェックボックスを有効にします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
ポータルビュー	オンラインの [セルフサービスウォークアップチェックイン] ポータルまたはサービスポータルに、1 日または 1 週間の利用可能な予約を表示します。

4. [送信] をクリックします。

ウォークアップエクスペリエンス 予約サービスの設定の表示および変更

ウォークアップエクスペリエンス サービスの予約設定を作成または変更します。サービスは、ウォークアップキューの実際の物理的な場所によって定義されます。ウォークアップエクスペリエンス アプリケーション設定に保存されている情報は、アプリケーション内のすべてのサービスつまりキューの場所に適用されます。

始める前に
必要なロール：admin または sn_apptmnt_booking.appointment_booking_admin

このタスクについて
予約機能を使用するには、アドミニストレーターはウォークアップの顧客が使用できる各サービスつまりキューの場所の設定を作成する必要があります。サービス設定は、ウォークアップエクスペリエンス アプリケーション設定内で予約アプリケーションの一部として作成されます。

手順
1. [すべて] > [予約] > [予約の設定]に移動します。
2. [ウォークアップエクスペリエンス] をクリックします。
3. [予約サービスの設定] 関連リストで、[新規] をクリックしてサービス設定を作成します。
   または、既存のサービス設定をクリックして、データを変更することもできます。
4. [予約サービスの設定] フォームで、必要に応じて次のフィールドを入力します。

予約サービス設定フィールド

フィールド	説明
有効	サービスの予約を有効にします。 **注:** 無効にすると、顧客はサービスの予約をスケジュール設定することはできませんが、作業指示書を作成することはできます。
一般情報	
名前	サービス設定の名前。
設定	このサービスが属する予約設定の名前。
可用性テーブル	予約の可用性を計算するために使用されるテーブル。ウォークアップエクスペリエンスでは、ウォークアップ予約 [wu_appointment] を選択します。
祝祭日スケジュール	可用性を判断するときに使用する休日のスケジュール。予約では、利用可能な予約の数を決定するときに休日のスケジュールを評価し、[除外する] に設定されている日はスケジュールで除外されます。ルックアップアイコンをクリックして、スケジュールリストからスケジュールを選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: タスクのアサイン方法が [手動] に設定されている場合、休祝日スケジュールは便利です。エージェントのスケジュールは考慮されません。
カタログ情報	
カタログアイテム	この予約設定が作成されているサービスカタログ内のサービス。ルックアップアイコンをクリックして、レコードプロデューサーリストからサービスを選択します。 注: カタログアイテムは、サービスカタログに存在する必要があります。 作業依頼書で予約を使用している場合は、予約を設定する前に作業依頼書テンプレートを作成します。
ロケーション	予約場所を決定するレコードプロバイダのフィールド。
予約は必須	このサービスを要求するときに顧客が予約を作成することが必須である場合は、このチェックボックスをオンにします。 ◦ オンにすると、[予約] フィールドがレコードプロデューサーに表示され、ユーザーはサービス要求を送信する前に、利用可能な予約を [予約の選択] ウィンドウ で選択する必要があります。 ◦ 無効にすると、ユーザーは予約を選択せずにサービス要求を送信できます。
ユーザー連絡先	予約の作成対象を決定するレコードプロバイダのフィールド。これは、レコードプロデューサーの sys_user 変数を検索するための参照フィールドです (たとえば [担当者] など)。
タイムゾーン	ユーザーの連絡先レコードで指定される [タイムゾーン] フィールド、またはタスクの予約がスケジュールされている場所に基づく予約ウィンドウ。
予約	
期間ごとの予約	設定された各予定時間スロットで利用可能な予定の数。この数は、[予約の選択ウィンドウ] に表示される利用可能な予約の数を決定します。タスクのアサイン方法が手動に設定されている場合は、このフィールドに番号を入力します。[自動割り当ての使用] または [動的スケジューリングを使用] に設定されている場合、場所が指定されていない限り、この設定は適用されません。その場合、設定はデフォルトで期間ごとの予約の数になります。
リードタイム	現在の時刻からこのサービスの予約を予約できるようになるまでの時間数または日数。リードタイムを時間数または日数で定義します。デフォルトは 4 時間です。
今後の最大予約可能日数	このサービスを予約できる現在の日から先の日数。デフォルトの期間は 14 日です。
再スケジュール/キャンセル期限 (時間)	予約をキャンセルまたはスケジュール変更するために必要な、予約開始時刻までの時間または日数。ユーザーがこの時間内に予約をキャンセルまたはスケジュール変更しようとすると、[キャンセル] ボタンは使用できません。時間を時間数または日数で定義します。デフォルトは 4 時間です。
予約	

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
予約期間	予約期間の長さまたは期間。 注: この期間内で作業が開始および完了ために十分な時間を見込んでください。
作業期間	レコードプロデューサーによって作成されたすべてのタスクを完了するために必要な時間数。この期間は、タスクが作成されるときに設定されます。可用性を判断するために使用されます。デフォルトは 1 時間です。
移動期間 (往復)	エージェントがタスクを実行するために必要な平均移動時間 (往復) の推定値。作業はオンサイトで行われ、移動時間は必要ないため、値を 0 に設定します。
日次スケジュール	
予約可能な日	予約できる曜日。デフォルトは月曜日から金曜日です。予約可能日は予約スケジュールを反映する必要があります。 注: 予約のスケジュールはウォークアップキューの場所のスケジュールとは別ですが、ウォークアップキューの場所のスケジュールと同じ曜日と時間にする必要があります。
毎日の開始時刻	作業日の最初と予約期間の最も早い開始時刻。デフォルトは 9:00 です。
毎日の終了時刻	作業日の最後と予約期間の最も遅い終了時刻。デフォルトは 18:00 PM です。
1 日の休暇を含める	このチェックボックスをオンにすると、各予約可能日の休憩がスケジュール設定され、休憩の開始時刻と終了時刻が選択されます。すべての日に適用される休憩を 1 つ定義できます。
予約プレビュー	選択した開始時間と終了時間、休憩時間、予約期間に基づいて、予約期間と時間のプレビューを表示します。

5. [送信] をクリックします。

ウォークアップエクスペリエンス サービス予約の日次スケジュールの設定

ウォークアップエクスペリエンス の場所の予約に対して別の日次営業時間を指定します。

始める前に

必要なロール：admin または sn_apptmnt_booking.appointment_booking_admin

このタスクについて

各曜日または特定の曜日に対して、一意の予約スケジュールを作成します。たとえば、月曜日、水曜日、金曜日に 1 日中 (9:00am ～ 5:00pm) 実行される予約可用性スケジュールを設定できます。火曜日と木曜日の予約可用性スケジュールは、9:00am ～ 12:00pm まで実行できます。たとえば、金曜日など、特定の曜日の予約を完全に削除することができます。

注: 関連する予約構成を使用して一意の日次予約スケジュールを指定するには、新しいスケジュールエントリーを作成して、予約を使用できない時間を除外します。

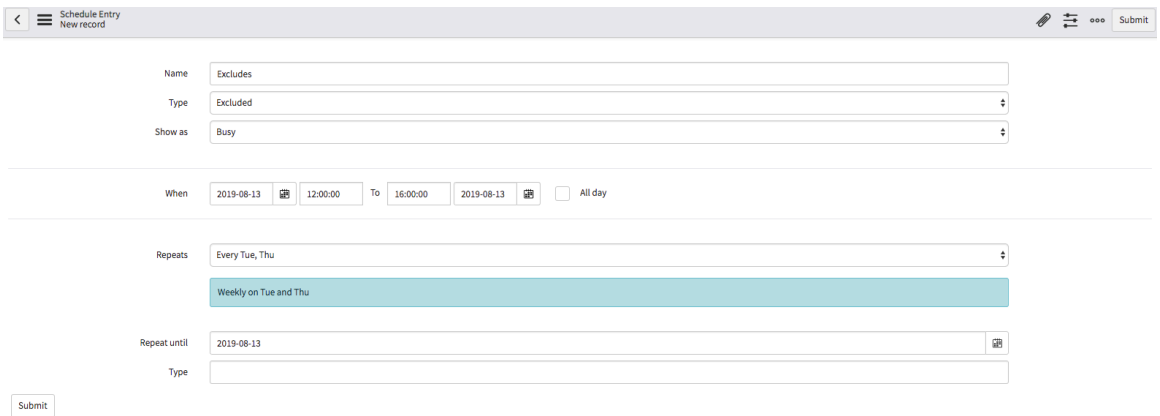
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. たとえば、火曜日と木曜日の予約可用性スケジュールを 9:00am ～ 12:00pm に設定するには、[ウォークアップエクスペリエンス] > [スケジュール] に移動します。
2. 使用するスケジュールを選択します (たとえば、[休日を除く平日 **8** 時～ **5** 時])。
3. [スケジュールエントリー] 関連リストで、[新規] をクリックして [スケジュールエントリーの新規レコード] フォームを表示します。
4. 新しいレコードに「除外」という名前を指定し、フォームに入力して、火曜日と木曜日の予約に対して一意の日次予約スケジュールを作成します。

スケジュールエントリーの「除外」の設定フィールド

フィールド	説明
名前	レコードの名前を指定します。たとえば、予約から除外される時間を示すために、レコードに「除外」という名前を指定します。
タイプ	タイプとして [除外済み] を選択します。
表示方法：	除外の理由として [多忙] を選択します。
時期	この予約可用性スケジュールの使用を開始する日付を示します。また、この日付の予約可用性を除外する時間も示します。たとえば、12:00pm ～ 5:00pm の時間を指定します。
周期	この可用性スケジュールの繰り返しを示します。たとえば、毎週火、木。
繰り返し期限：	終了日を選択して、この可用性スケジュールを実行する期間を指定します。

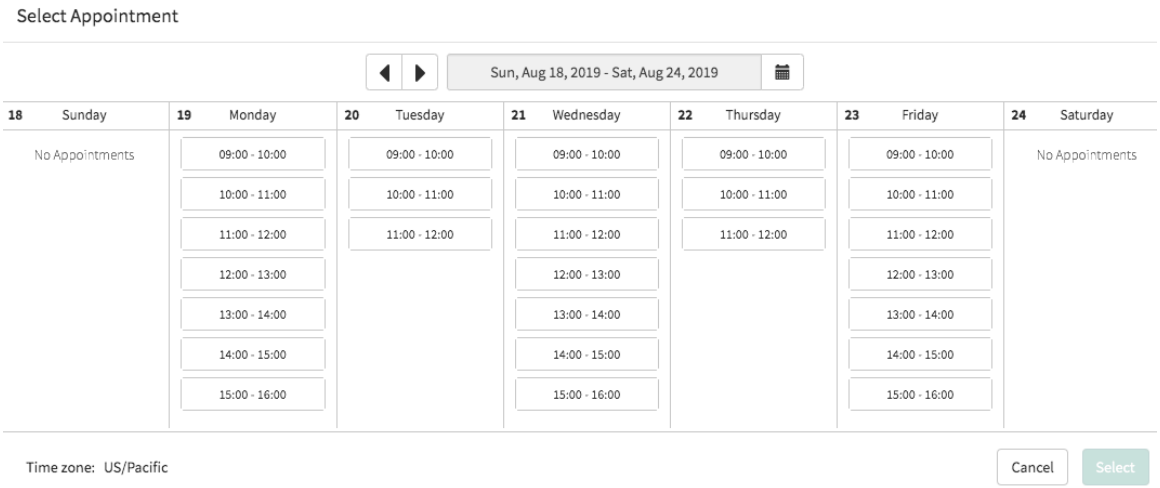


5. **[Submit]** をクリックします。
6. 火曜日と木曜日の予約が 9:00am ～ 12:00am の間でのみ利用可能であることを確認するには、オンラインウォークアップチェックインアプリケーションに移動します。
   表示用に設定されている場合、[サービスポータルホーム] ページまたは左側のナビゲーションバーの [セルフサービス] の下にあるオンラインウォークアップチェックインアプリケーションにアクセスできます。
7. スケジュールを検証するウォークアップ場所を選択します。
8. [予約をスケジュールします。] をクリックして、訪問の理由を選択します。
9. 予約の日付を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[予約の選択] ウィンドウに、利用可能な最初の予約が週および日別に表示されます。

10. 予約が火曜日と木曜日の 9:00am ～ 12:00pm の間でのみ利用可能であることを確認します。



ウォークアップエクスペリエンス の予約リマインダーを有効にして設定する

ウォークアップエクスペリエンス ユーザーのスケジュール設定された予約のリマインダーを設定します。リマインダーは、ユーザーが予定にタイムリーに参加すること、または参加できなくなった場合は予定のスケジュール変更またはキャンセルを確実にできるようにします。

始める前に

必要なロール：admin または sn_walkup.walkup_admin

このタスクについて

予約のリマインダーを機能させるには、[予約設定のリマインダー] スケジュール済みジョブをアクティブにする必要があります。デフォルトではアクティブになっていません。また、デフォルトでは、[予約リマインダー] フィールドは、[予約サービスの設定] フォームに表示されません。フォームに追加して、リマインダーを設定する必要があります。設定されない限り、アラームは無効になります。

手順

1. [予約のリマインダー] スケジュール済みジョブをアクティブにするには、[システム定義] > [スケジュール済みジョブ] に移動します。
2. [予約リマインダー] を名前で検索し、クリックして開きます。
3. [アクティブ] フィールドをクリックして、スケジュール済みジョブをアクティブにします。
4. [更新] をクリックします。
5. [予約リマインダー] フィールドを [予約サービスの設定] フォームに追加するには、[ウォークアップエクスペリエンス] > [管理] > [予定の設定] に移動します。
6. ウォークアップエクスペリエンス サービス設定をリストから選択します。
   [予約サービスの設定] フォームが開きます。
7. メニューボタン ( ) をクリックし、[設定] > [フォームレイアウト] にスクロールします。
8. [利用可能] リストから [予約リマインダー] を選択して、追加ボタンを使用して [選択済み] リストに移動します。
9. [保存] をクリックします。
   [予約サービスの設定] フォームに [予約リマインダー] フィールドが表示されます。
10. 予定リマインダーを設定するには、[予約リマインダー] フィールドドロップダウンリストから時間数を時間単位で選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

選択する時間は、スケジュール設定されている予約の何時間前にリマインダーを送信するかを表します。スケジュール設定されている予約の 2 時間前などです。

11. [更新] をクリックして、予約リマインダー構成を追加します。

ウォークアップエクスペリエンスの場所の構成

アドミニストレーターは、組織のウォークアップエクスペリエンスを設定する際に、ウォークアップの場所を定義します。サービス場所での予約またはチェックインをスケジュールすると、この情報が要求者に表示されます。

始める前に

必要なロール：admin または sn_walkup.walkup_admin

このタスクについて

アドミニストレーターは、場所について次の構成を行うことができます。

- ウォークアップ場所キューを作成または変更するか、場所を非アクティブとしてマークします。
- 予約、AWA 条件のスケジュールを割り当てます。
- 作業アイテムを自動的にルーティングするための条件を設定します。
- 一時的に場所を利用できません。
- 場所の住所と画像。
- アクセス理由オプションを指定します。
- 各ウォークアップ場所のやり取りの表示方法を構成します。

手順

1. [すべて] > **[CSM** ウォークアップエクスペリエンス] > [管理] > [ウォークアップ場所]に移動します。
2. [新規] をクリックします。
3. フォームに入力します。

フィールド	説明
名前	場所の詳細名 (所在地である都市や建物など) を入力します。
説明	必要に応じて、場所の説明を入力します。
スケジュール	運用日時のスケジュールを選択します。
アポイントメントの予約	ウォークアップ場所の予約スケジュールを追加および設定します。
サービスチャネル	ウォークアップサービスチャネルを検索して選択します。
ここに条件を定義する	条件を使用してこのキューに作業アイテムを自動的にルーティングするかどうかを選択します。
条件モード	作業をキューに自動的にルーティングするには、[簡易] モードまたは [詳細] モードのいずれかを選択します。簡易モードがデフォルトです。簡易モードでは、あらかじめビルドされた

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	条件から選択できます。[場所は **X** です] などを選択します (場所を検索して選択する)。詳細モードでは、独自のスクリプトとコードを提供できます。
作業アイテムのルーティング条件	ウォークアップ場所で顧客サポートを提供する人物を設定および指定します。場所は物理的な住所によって決定します。
有効	このキューの場所をアクティブにする場合にオンにします。
不在ステータスを有効化	不在状態を許可する場合にオンにします。
不在メッセージ	場所が一時的にクローズされている場合に表示するメッセージを指定します。スケジュール設定されたクローズ時間以外の時間用です。
ストックルーム	対象の場所で資産を供給するためのストックルームを選択します。
ロケーション	担当場所の物理的な住所を選択します。
場所の画像	クリックして担当場所の画像を追加します。たとえば、ウォークアップ場所の所在地である都市または建物の画像を追加できます。 画像タイプには、.gif、.jpg/.jpeg、または .png が含まれます。詳細については、「画像フィールドタイプ」を参照してください。
アクセスタイプ	適切なウォークアップ場所をユーザーに表示するために、外部または両方のタイプのユーザーを選択します。

4. [管理] タブをクリックして、[管理] フォームセクションに入力します。

フィールド	説明
位置通知	訪問者が対象となる場所で間もなくサポートを受ける時間になったときに通知をトリガーするキューの位置を選択します。たとえば、訪問者がサポート列の 3 番目に来たときなどです。
最終チェックイン	最後に利用可能なチェックイン時間を分単位で指定します。たとえば、終結の 30 分前などです。
オンラインチェックインを有効化	訪問者がラップトップや携帯電話からリモートで場所にチェックインできるようにします。
予約の委任をできるようにする	ユーザーが他のユーザーの予約を予約できるようにします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: 予約の委任を有効にすると、[予約委任グループ] フィールドが表示されます。予約の委任を許可するグループを選択します。適切なグループが存在しない場合は、新しいユーザーグループを追加します。このグループのユーザーのみが、予約するときに、自分または別のユーザーのスケジュールを選択できます。
名前設定 (Name configuration)	オンサイトキューのテレビモニターとオンラインチェックイン画面に訪問者情報を表示する名前設定を選択します。姓は常に表示されます。ただし、姓と名、姓と名の頭文字のみ、または名のみを表示できます。
予約のルーティング時間 (Appointment routing time)	予約時間の前に作業アイテムをエージェントにルーティングする時間の長さを分単位で指定します。
保留時間 (Hold time)	何分保留にしたらやり取りを技術者に再ルーティングするかを入力します。たとえば、 5 と入力すると、やり取りが 5 分間保留になると再ルーティングされます。
推定待ち時間を表示	推定待機時間をウォークアップキューに表示できるようにします。 **注:** 待機時間は、キューの平均待機時間と、現在キューに存在しているユーザー数によって計算されます。すべての推定待機時間は、分単位に四捨五入されます。 推定待機時間の計算には、Service Owner Workspace で平均待機時間を計算する必要があります。Service Owner Workspace は 高度な作業アサイン キューシステムを使用して平均待機時間を取得します。 推定待機時間は、次の場所に表示されます。 ◦ オンラインチェックイン ◦ オンサイトのチェックインおよびオンサイトキュー画面 (TV) ◦ ステータスウィジェットサービスポータル
オーディオ再生	要求者がオンサイトキューにチェックインする場合、要求者がオンラインにチェックインする場合など、いつオーディオ確認を再生するかを指定します。デフォルトのモードは [なし] です。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
オーディオファイル	要求者がキューにチェックインするときに再生するオーディオファイルを指定します。ベースシステムのデフォルトファイルは walkup_checkin.mp3 です。 **注:** すべてのブラウザーでサポートされているのは、mp3 ファイル形式のみです。 Safari ブラウザーでオーディオファイルを使用するには、追加のブラウザー権限を提供する必要があります。

5. [管理] タブをクリックして、フォームの [管理] セクションに入力します。

キュー時間の表示	対象となる場所の壁掛けモニターに表示する内容として、[なし]、[チェックイン時刻]、または[待機時間] から選択します。
キューメッセージ	対象となる場所の壁掛けモニターの歓迎メッセージを指定します。
チェックインの挨拶	訪問者が指定のチェックインモニターでキューにサインインするように案内するためのチェックインメッセージを作成します。
クローズ済みメッセージ	場所が営業時間外でありクローズされていることを訪問者に知らせるメッセージを作成します。
営業時間外電話番号 (Closed phone number)	ドロップダウンメニューから自分の国を選択して、カスタマーサポートの電話番号を表示します。
営業時間外レコードプロデューサー (Closed record producer)	[インシデントの作成] などの営業時間外に表示およびリンクするレコードプロデューサーを検索して選択します。
営業時間外画像	クリックして、ウォークアップ場所がクローズされていることを示す画像を追加します。画像は壁掛けモニターに表示され、場所がクローズされていることをウォークインの訪問者に知らせます。
検索結果の最大数	コンテキスト検索で提供する検索結果の数を指定します。
コンテキスト検索設定	どの検索コンテキストで対象場所に結果を提供するかを構成します。
予約タイプ	要求者が場所を予約できる予約のタイプを設定するオプション。次のオプションが使用可能です。 ◦ 対面 ◦ リモート ◦ 両方

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

	注: このフィールドはデフォルトのフィールドではありません。フォームレイアウトを設定して、このフィールドを追加できます。
未登録ユーザーのエントリーを有効化	システムにユーザー名が存在しないユーザーがサポートのために対象場所にチェックインできるようにする場合に、このチェックボックスをオンにします。たとえば、従業員ではなく、対象場所を訪れるゲストなどです。
ルックアップユーザーエントリーを有効化	ユーザーが名前の入力を開始したときにリストから名前を確認してすばやく選択できるようにする場合にオンにします。
技術者情報を有効化	対象場所の壁掛けモニターで利用可能な技術者名の表示を許可する場合にオンにします。
技術者アバターを有効化	対象場所の壁掛けモニターで技術者のアバターの表示を許可する場合にオンにします。
ヘッダーロゴ	クリックして、ヘッダーロゴを追加します。ヘッダーロゴは場所に固有になります。ロゴを指定しない場合は、デフォルトでウォークアップポータルのロゴが使用されます。
キューロゴ	クリックして、指定した対象場所の壁掛けモニター用のロゴを追加します。このロゴは、黒い背景に合うようにデザインしてください。キューロゴを指定しない場合は、デフォルトでヘッダーロゴが使用されます。ヘッダーロゴを指定していない場合は、ウォークアップポータルのロゴが使用されます。

6. フォームヘッダーを右クリックし、[保存] を選択します。
   複数のタブが表示されます。
   - インタラクション
   - ウォークアップ予約 **(Walk-up Appointments)**
   - アクセスする理由
   - 割り当ての資格要件
   - 作業アイテムのソート順
7. [やり取り] タブをクリックして、やり取りを表示し、ウォークアップのやり取りリストの表示方法を設定します。
   フィルターアイコン ( ) とカスタマイズリストアイコン ( ) を使用して変更できます。
8. [ウォークアップ予約] タブをクリックして、予約を表示し、ウォークアップ予約リストの表示方法を設定します。
   フィルターアイコン ( ) とカスタマイズリストアイコン ( ) を使用して変更できます。
9. [アクセスする理由] タブをクリックして、 [アクセスする理由] オプションを表示、変更、または作成します。
   ベースシステムには、3 つの有効な理由が組み込まれています。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 何かが必要
- 問題が発生しています
- ラップトップのリフレッシュ
- その他

10. [割り当ての資格要件] タブをクリックして、自分のウォークアップキューの場所のアサインルールを表示、変更、または作成します。
アサインルールは、高度な作業アサイン 製品で設定されます。
11. [作業アイテムのソート順] タブをクリックして、自分のウォークアップキューの場所の作業アイテムのソート順を表示、変更、または作成します。
12. [更新] をクリックして、新規または変更済みの場所キューを保存します。

ゲストユーザーのウォークアップエクスペリエンスロケーションの構成

ゲストユーザーのウォークアップエクスペリエンスの場所を構成し、予約時に場所を選択できるようにします。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > **[CSM** ウォークアップエクスペリエンス] > [管理] > [予約の構成]に移動します。
2. ゲストユーザーがアクセスする必要がある場所を選択します。
3. [カタログアイテム] フィールドの横にある [このレコードをプレビュー] アイコン (ⓘ アイコン) をクリックします。
4. [レコードプロデューサー] ウィンドウで、[レコードを開く] をクリックします。
5. [関連リンク] で、[Available For (利用可能)] タブをクリックします。
6. [編集] をクリックします。
7. 任意のゲストユーザーを [コレクション] リストから **[Available For** (利用可能)] リストに移動して、[保存] をクリックします。
8. [関連リンク] で、[変数セット] タブをクリックします。
9. *sn_appointment_variable_set*権限を選択して、変数ごとにそれぞれ設定します。

   a. 現在のアプリケーションに関するフォームの上部にある通知で、ここをクリックして、CSM Walkup Experience アプリケーションレコードにアクセスします。

   b. **sn_appointment** 変数を選択します。

   c. [権限] タブをクリックします。

   d. 読み込みロールと書き込みロールの場合は、public、snc_internal、および snc_external の各ロールを [利用可能] リストから [選択済み] リストに移動します。

   > 注: ゲストレコードで情報を正しく自動入力するには、[ロールの作成] も必要です。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

e. [完了] をクリックします。

f. **sn_appointment_macro** 変数に対してこれらのアクションを繰り返します。

10. *sn_walkup_variable_set* 変数セットの権限を設定するには、ステップ 9 を繰り返します。

タスクの結果
構成されたウォークアップ場所が、ゲストユーザーに利用できるようになりました。

ウォークアップエクスペリエンスの場所の削除

ウォークアップエクスペリエンス の物理的な場所を永続的にクローズする場合は、ウォークアップ場所キューテーブルからその場所を削除することもできます。

始める前に
必要なロール：admin または sn_walkup.walkup_admin

手順
1. [すべて] > **[CSM** ウォークアップエクスペリエンス] > > [管理] > [ウォークアップ場所]に移動します。
2. 削除するウォークアップ場所の名前をクリックして、順番待ちリストのレコードを開きます。
3. フォームヘッダーで [削除] をクリックします。
   レコードの削除を確認する確認ポップアップが表示されます。
4. [削除] をクリックします。
   ウォークアップエクスペリエンス の場所キューがアプリケーションから削除されます。

CSM ウォークアップエクスペリエンス の顧客満足度サーベイ

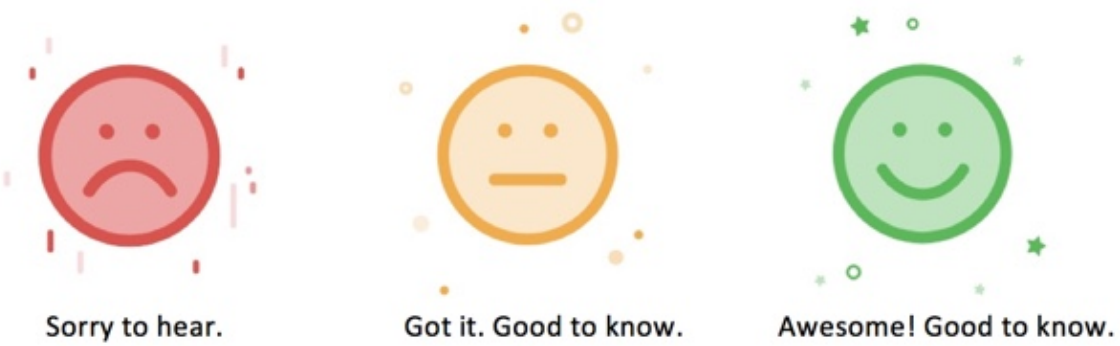
ウォークアップエクスペリエンス のサーベイでは、ユーザーはウォークアップ場所でのやりとりの満足度を評価し、フィードバックを管理部門に提供して、ウォークアップエクスペリエンスを向上させることができます。

ウォークアップエクスペリエンス アプリケーションには、ベースシステムの事前定義された 2 つのサーベイが含まれています。

ウォークアップ CSAT サーベイ

このサーベイは、オンサイトでのワンクリック操作による感情分析サーベイです。ユーザーは 1 ～ 3 の範囲でサービスを速やかに評価できます。1 はエクスペリエンスが悪印象であること、3 はエクスペリエンスが好印象であることを示します。このサーベイでは、さまざまな感情 (不満、中立、満足) を表す 3 つの顔の画像を尺度として使用します。

Walk-up 感情分析サーベイ



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ウォークアップエクスペリエンス満足度サーベイ

ユーザーは、メールに添付されたリンクからこのサーベイにアクセスできます。ウォークアップのやり取りがクローズされた時点で、リンクが送信されます。このサーベイでは、全体的なエクスペリエンス、待機時間エクスペリエンス、技術者のエクスペリエンス、技術者の専門性、その他のコメントに対して感情分析を使用します。このサーベイは 1 ～ 5 の数値評価基準に基づきます。1 は非常に不満、5 は非常に満足を表します。

ウォークアップのアドミニストレーターおよびマネージャーは、これらのサーベイや関連するトリガー条件を変更することができます。マネージャーおよびアドミニストレーターは、ウォークアップエクスペリエンスダッシュボードモジュールで質問ごとに回答を確認し、各サーベイのスコアカードを見ることができます。ユーザーのコメントは、ウォークアップのやり取りのパフォーマンスを向上させるためのフィードバックとなります。

サーベイ、感情分析、トリガー条件、およびサーベイの質問の操作方法の詳細については、「アセスメントとサーベイ 」を参照してください。

ウォークアップエクスペリエンス サーベイの構成

場所で受けたサービスの品質に対する満足度について、要求者がフィードバックを提供できるサーベイを定義します。

始める前に

必要なロール：admin または sn_walkup.walkup_admin

このタスクについて

新しい顧客満足度サーベイを作成するには、最初に新しいサーベイを定義してからサーベイデザイナーを使用してサーベイのデザインや構成を行い、ユーザーがサーベイを利用できるようにする必要があります。

手順

1. ウォークアップエクスペリエンスアプリケーションでベースシステムの事前定義済みのサーベイを表示および使用するには、**[CSM** ウォークアップエクスペリエンス] > [管理] > [サーベイ]に移動します。
   リストが開き、使用可能なウォークアップサーベイが表示されます。
2. 既存のウォークアップサーベイを変更するには、サーベイ名をクリックします。ベースシステムのどのサーベイも担当のウォークアップ場所に適さない場合は、[サーベイ] > [サーベイを見る]に移動し、[新規] をクリックして新しいサーベイを定義します。
3. フォームを変更または設定するには、「 サーベイ定義の変更 」を参照してください。

ゲストユーザー用の ウォークアップエクスペリエンス を設定するためのシステムプロパティ

システムプロパティを使用することで、ゲストユーザー用に ウォークアップエクスペリエンス を設定することができます。これにより、ゲストユーザーはサービスポータルのホームページからウォークアップチェックインウィジェットにアクセスし、予約をオンラインでスケジュールすることができるようになります。

ウォークアップエクスペリエンス アプリケーションを構成するプロパティ

アドミニストレーターとして、インスタンスで、フィルターナビゲーターに「`sys_properties.list`」と入力し、次のプロパティを追加します。デフォルト値を次のテーブルに示します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ウォークアップエクスペリエンス のプロパティ

プロパティ	デフォルト値	説明
sn_guest_walkup_cs.guest_user.walkup_enabled (true/false)	true	ゲストユーザーに対して ウォークアップエクスペリエンス を有効または無効にします。
sn_guest_walkup_cs.captcha.enabled (true/false)	true	ようこそページから CAPTCHA 検証を有効または無効にします。
sn_guest_walkup_cs.max_confirmation_validity_in_minutes (整数)	15 分	予約を確認する時間。
sn_guest_walkup_cs.max_otp_validity_in_minutes (整数)	5 分	ユーザーが予約を変更またはキャンセルするために受け取ったワンタイムパスワードが有効である時間。
sn_guest_walkup_cs.max_guest_appointments_per_location	10	ゲストユーザーが場所ごとに可能な予約の数。
sn_guest_walkup_cs.captcha.timeout	10 分	ようこそページで CAPTCHA 検証がタイムアウトするまでの時間。

サービスポータル ホームページにウォークアップエクスペリエンスオンラインチェックインリンクを追加する

ゲストユーザーが サービスポータル を使用してウォークアップ場所にオンラインでチェックインできるようにするための ウォークアップエクスペリエンス リンクを設定します。

始める前に

必要なロール：admin および sp_admin

エンタープライズサービス管理向けサービスポータル (com.glide.service-portal.esm) および Walk-up for CSM (com.snc.walkup_for_csm) プラグインを有効にする必要があります。

手順

1. インスタンスで、フィルターナビゲーターに「`sp_page.list`」と入力します。
2. **[Search]** ドロップダウンリストから **[ID]** を選択し、[検索] フィールドに「`csm_index`」と入力します。
3. **[csm_index]** をクリックします。
4. 下にスクロールし、[デザイナーで開く] 関連リンクをクリックします。
5. 左ペインの [ウィジェット] リストから [ウォークアップチェックインリンク **(walk-up check-in link)]** をドラッグし、リンクを表示する サービスポータル ホームページにドロップします。

関連情報

ゲストユーザー用の ウォークアップエクスペリエンス を設定するためのシステムプロパティ

対話型予約 の構成

対話型予約 アプリケーションをインストールして設定し、顧客が 仮想エージェント との予約を実行、変更、キャンセルできるようにします。

始める前に

必要なロール： va_admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
この手順は、顧客が 仮想エージェント を使用して ServiceNow インスタンスでの予約を行えるように、対話型予約 アプリケーションを設定するための一般的な手順を示しています。

手順

1. 対話型予約 アプリケーションをインストールします。
   詳細については、「対話型予約 のインストール」を参照してください。
2. [仮想エージェント] > [デザイナー] に移動します。
3. 次のトピックを公開します。
   - ウォークアップ予約をスケジュールする
   - ウォークアップ予約を再スケジュールする
   - ウォークアップ予約をキャンセルする

   詳細については、「仮想エージェントトピックの公開」を参照してください。

   これらのトピックは、デフォルトでは読み取り専用です。カスタムコントロールを追加するには、トピックを複製します。

   注: 現在、カスタムコントロールの翻訳は利用できません。ServiceNow® ウォークアップエクスペリエンス 予約アプリケーションで翻訳を手動で追加できます。詳細については、「Walk-up Experience appointment booking configuration (ウォークアップエクスペリエンスアポイントメントの予約設定)」を参照してください。

4. [予約] カスタムコントロールが公開されていることを確認します。
5. **[** 予約または予約を更新 **(Book or Update Appointment)]** および [ウォークアップ場所を取得 **(Get Walk-up Location)]**トピックブロックが公開されていることを確認します。
6. トピックをテストします。
   詳細については、「Test Virtual Agent topics (仮想エージェントトピックのテスト) 」を参照してください。

対話型予約

仮想エージェント の会話から予約、再スケジュール、キャンセルを行います。ServiceNow® 対話型予約 アプリケーションは 自然言語理解 (NLU) (NLU) を使用して顧客と通信します。

予約する

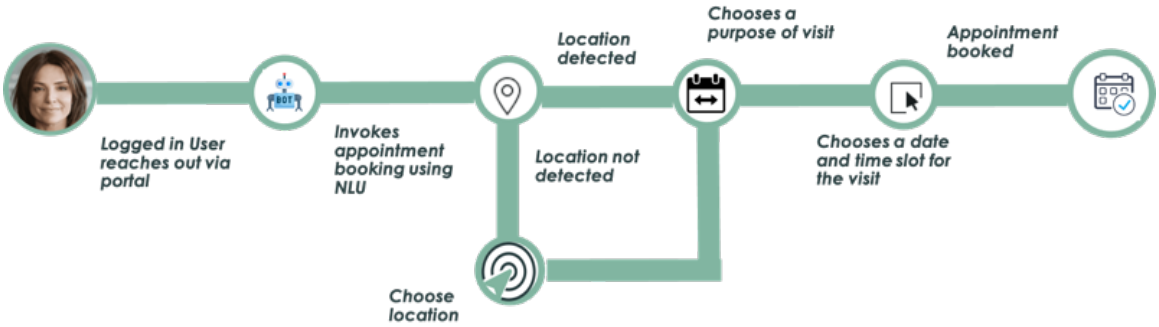
予約フローは次のように機能します。

- ログインしたユーザーは、ポータルを介してビジネスに連絡します。
- ユーザーは予約要求をチャットに入力し、 仮想エージェント は 自然言語理解 (NLU) (NLU) を使用して要求を理解します。
- 仮想エージェント はユーザーに場所の共有を依頼します。ユーザーが場所を共有している場合は、利用可能な予約場所が表示されます。
- ユーザーが場所を選択します。
- ユーザーが予約の目的を選択します。
- ユーザーは、予約の日付とタイムスロットを選択します。
- 予約が完了しました。

次の画像は、予約のフローを示しています。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

予約する



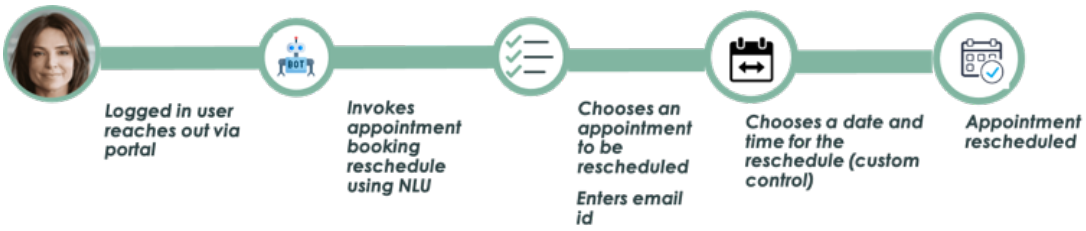
予約の再スケジュール

予約の再スケジュールフローは次のように機能します。

- ログインしたユーザーは、ポータルを介してビジネスに連絡します。
- ユーザーは予約要求をチャットに入力し、 仮想エージェント は 自然言語理解 (NLU) (NLU) を使用して要求を理解します。
- ユーザーは、再スケジュールする予約を選択し、必要に応じてメール ID を入力します。
- ユーザーは、再スケジュールされる予約の日時を選択します。
- 予約の再スケジュールが完了しました。

次の画像は、予約の再スケジュールフローを示しています。

予約の再スケジュール



予約のキャンセル

予約のキャンセルフローは次のように機能します。

- ログインしたユーザーは、ポータルを介してビジネスに連絡します。
- ユーザーは予約要求をチャットに入力し、 仮想エージェント は 自然言語理解 (NLU) (NLU) を使用して要求を理解します。
- ユーザーがキャンセルする予約を選択します。
- 予約のキャンセルが完了しました。

次の画像は、予約のキャンセルフローを示しています。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

予約のキャンセル

関連情報

対話型予約 の構成

対話型予約 の使用

対話型予約 のインストール

admin ロールを持っている場合は、対話型予約 アプリケーション (sn_va_appt_schedul) をインストールします。このアプリケーションは、関連する ServiceNow® Store アプリケーションとプラグインをインストールします (まだインストールされていない場合)。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、「ServiceNow 製品またはアプリケーションのエンタイトルメントの取得」を参照してください。

必要なロール：admin

このタスクについて

対話型予約 には次のプラグインが必要です。対話型予約 をインストールする前に、これらのプラグインがアクティブ化されていることを確認してください。

必須の ServiceNow プラグイン

CSM 向け Walk-Up (com.snc.walkup_for_csm)

> **注:** 対話型予約 は CSM 向け Walk-Up プラグインがなくても使用できます。ただし、カスタムコントロールと 対話型予約 の構成 に示されている 仮想エージェント トピックブロックは、このプラグインなしで使用することはできません。

このプラグインで次のアイテムがインストールされます。

- 対話型予約 の NLU モデル。

  > **注:** NLU モデルを使用するには、モデルをトレーニングして公開する必要があります。詳細については、「 自然言語理解 (NLU)」を参照してください。

- 仮想エージェント トピック：ウォークアップ予約のスケジュール、ウォークアップ予約の再スケジュール、およびウォークアップ予約のキャンセル。
- 仮想エージェント トピックブロック：ウォークアップ場所とウォークアップ予約スケジュールの取得。

予約 (com.snc.appointment_booking)

ウォークアップエクスペリエンス の予約機能を有効にします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Glide 仮想エージェント (com.glide.cs.chatbot)

仮想エージェント プラットフォームを有効化します。 仮想エージェント には追加のライセンスが必要です。詳細については「仮想エージェント」を参照してください。

NLU ワークベンチ (com.snc.nlu_studio)

仮想エージェント で使用されるカスタム ServiceNow 自然言語理解 (NLU) モデルを作成できるようにします。

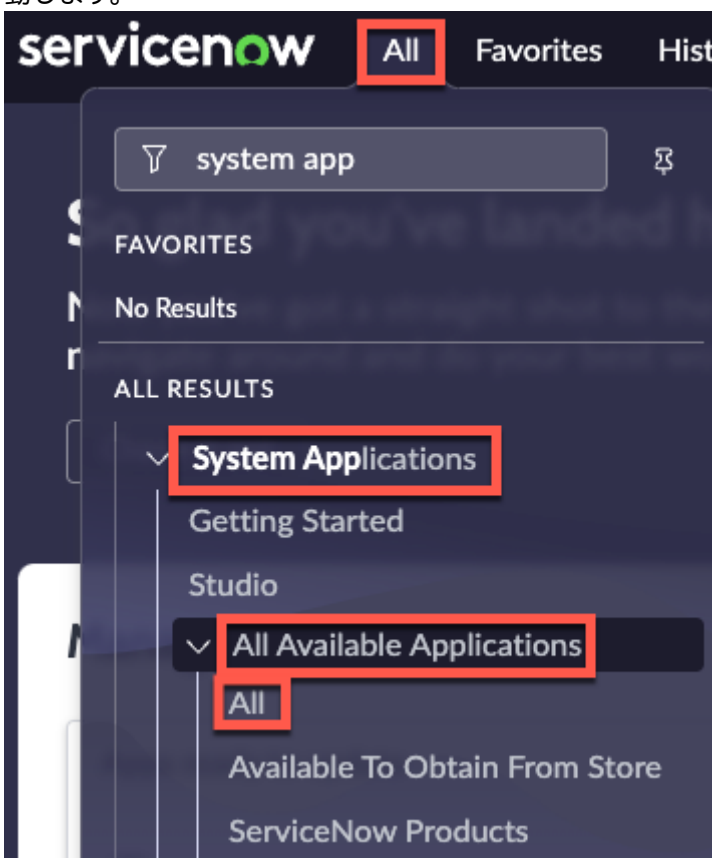
スタジオ (com.glide.dev-studio)

アプリケーションファイルの追加と更新に使用されます。

プラグインの有効化の詳細については、「 プラグインの有効化」を参照してください。

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。



2. フィルター基準と検索バーを使用して、対話型予約 アプリケーション (`sn_va_appt_schedul`) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

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

3. アプリケーションのインストールダイアログボックスで、アプリケーションの依存関係を確認します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

依存するプラグインとアプリケーションがインストールされている場合、現在インストールされている場合、またはインストールする必要がある場合は、リストに表示されます。インストールする必要があるプラグインまたはアプリケーションがある場合は、対話型予約 をインストールする前にインストールする必要があります。

4. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。
デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

> **重要:** インストール時にデモデータを読み込んでおかないと、後から読み込むことはできません。

5. [インストール] を選択します。

機能の拡張

カスタマーサービス管理 (CSM) 環境の機能を拡張できるように、アプリケーションまたは機能を構成します。

高度な機能の設定

アプリケーションまたは機能	説明
カスタマーサービスのアウトソーシング	アウトソーシングされた企業または個人がタスクを実行、業務の処理、またはサービスを提供できるように、カスタマーサービスのアウトソーシングを構成します。
プロアクティブカスタマーサービスオペレーション	ケースワークフローをトリガーして影響を受ける顧客に通知するようプロアクティブカスタマーサービスオペレーションを構成することで、問題をより迅速に解決して着信コールの量を低減できます。
注文の カスタマーサービス管理 (CSM)	注文および注文明細のサポートをするよう、注文のカスタマーサービス管理 (CSM) を構成します。
カスタマーサービス プラットフォームアナリティクスとレポートソリューションの構成	実用的なデータ可視化機能でビジネスプロセスを改善する、事前設定のダッシュボードが表示されるようカスタマーサービス プラットフォームアナリティクスとレポートソリューションを構成します。
カスタマーサービスのセルフサービスアナリティクスのための パフォーマンスアナリティクスとレポートソリューション の構成	診断を実行し、コンポーネントをレビューおよびカスタマイズし、データの収集を開始するよう、セルフサービスアナリティクス対応の パフォーマンスアナリティクスとレポートソリューション を構成します。
継続的改善管理	改善の機会を要求し、業績目標を達成し、進捗状況を追跡し、成功を評価するためのフェーズとタスクを実装します。
プロセス最適化 プロセスマイニング	データから自動化されたビジネスプロセスフローを作成し、アナリストとプロセス所有者が

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

高度な機能の設定 (続く)

アプリケーションまたは機能	説明
	ビジネスプロセスを分析して最適化できるようにします。
カスタマーサービスのワークフォース最適化	人員の生産性を管理、維持し、作業をチームに効率的にルーティングし、チームのスキルとスケジュールを管理し、パフォーマンスを監視します。

カスタマーサービスのアウトソーシング

アウトソーシングとは、企業が別の会社または個人に業務を委託して、タスクを実行したり、運用を管理したり、サービスを提供したりするビジネス慣行です。これらの業務は、以前は企業の従業員によって処理されていました。

アウトソーシングサービスプロバイダー (OSP) は、企業が外部顧客にカスタマーサービスを提供するために委託する組織です。これらのサービスは、地域サポート、多言語機能、季節的な需要など、さまざまなニーズに対応できます。アウトソーシングサービスの利点は次のとおりです。

- コスト節減
- サポート範囲の拡大
- 熟練した専門知識へのアクセス

プラグイン

アドミニストレーターロールを持つユーザーは、カスタマーサービスのアウトソーシングプラグイン (com.snc.outsourced_service_provider) をアクティブ化できます。

注: カスタマーサービスのアウトソーシングプラグイン (com.snc.outsourced_service_provider) を使用するには、カスタマーサービス (com.sn_customerservice) プラグインをアクティブ化する必要があります。

カスタマーサービスのアウトソーシングプラグインでは、[カスタマーサービス] > [カスタマーサービスのアウトソーシング]モジュールをアプリケーションナビゲーターに追加します。アドミニストレーターロールを持つユーザーは、このモジュールにアクセスできます。アドミニストレーターは、次のロールをユーザーに割り当てることができます。

- sn_csm_ocs. ext_manager (外部 OSP マネージャー)
- sn_csm_ocs. ext_agent (外部 OSP エージェント)
- sn_csm_ocs.manager (内部 OSP マネージャー)

カスタマーサービスのアウトソーシングのガイド付きセットアップ

アウトソーシングサービスプロバイダープラグインをアクティブにすると、カスタマーサービスのアウトソーシングガイド付きセットアップセクションが追加されます。[カスタマーサービスのアウトソーシング] > [ガイド付きセットアップ]に移動し、このセクションのタスクを使用して、アウトソーシングサービスプロバイダーを構成します。

関連情報

カスタマーサービスのアウトソーシングのセットアップ

カスタマーサービスのアウトソーシングの使用

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタマーサービスのアウトソーシングの構成

カスタマーサービスのアウトソーシングのさまざまなコンポーネントを、組織固有の要件に基づいて構成します。

カスタマーサービスのアウトソーシングのセットアップ

カスタマーサービスのアウトソーシングのさまざまな面を、組織固有の要件に基づいて構成します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
カスタマーサービスのアウトソーシングを構成できるようにする一連のタスクがあります。これらのタスクは、有効化したプラグインに基づいて実行できます。特定のセットアップタスクは、カスタマーサービスのアウトソーシングプラグインをアクティブ化している場合にのみ適用され、各タスクの一番上に示されます。
カスタマーサービスのアウトソーシングを構成するには、Customer Service のガイド付きセットアップを使用します。ガイド付きセットアップに従って、セットアップと構成のすべての手順を実行します。

手順

1. [すべて] > [カスタマーサービス] > [カスタマーサービスのアウトソーシング] > [ガイド付きセットアップ]に移動します。
   [カスタマーサービスのアウトソーシングのガイド付きセットアップ] ページが表示されます。
2. [アウトソーシングサービスプロバイダー (OSP) のオンボーディング] ウィンドウで、[はじめに **(Get Started)]** を選択します。
3. 機能を構成するタスクのリストを表示します。

[アウトソーシングサービスプロバイダー **(OSP)** のオンボーディング] 構成タスク

タスク	説明
アウトソーシングサービスプロバイダーのセットアップ	内部マネージャーを指定し、転送グループを設定することで、OSP を作成します。 **注:** OSP がセットアップされてマッピングされるたびに、会社レコードが自動的に作成されます。
アウトソーシング基準のセットアップ	アカウント、コンシューマー、資産、および販売済み製品に基づいて、アウトソーシング基準を定義します。OSP エージェントは、アウトソーシング基準に一致するすべてのケースを表示できます。たとえば、コンシューマーベースの基準は、スペイン語を話すすべてのコンシューマーとオーストラリアに居住するすべてのコンシューマーとして定義できます。
マネージャーのオンボーディング	ケースとエージェントを管理する OSP マネージャーをオンボーディングします。オンボーディングが完了すると、パスワードリセットメールがマネージャーのメール ID に送信されます。
アサイン先グループのセットアップ	グループを作成し、それを OSP マネージャーに関連付けます。OSP マネージャーは、グ

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスク	説明
	ループにアサインされたエージェントにケースをアサインします。
オンボーディングエージェント	ケースを履行する OSP にエージェントをオンボーディングします。オンボーディングが完了すると、パスワードリセットメールがエージェントのメール ID に送信されます。

4. [カスタマーサービスのアウトソーシングのガイド付きセットアップ] ページに戻ります。
5. [ケースのルーティングとアサイン] ウィンドウで、[ようこそ] をクリックします。
6. 機能を構成するタスクのリストを表示します。

[ケースのルーティングとアサイン] 構成タスク

タスク	説明
一致ルールの作成	特定の条件を満たすカスタマーサービスケースを識別するためのルール。
アサインルールの作成	作成されたルールに基づいて特定の条件を満たすケースは、カスタマーサービスエージェントにルーティングされます。

7. タスクを実行するには、[構成] を選択します。

   このボタンをクリックすると、構成が完了したインスタンスのページが開きます。

アウトソーシング基準の定義

OSP マネージャーとエージェントは、定義済みのアウトソーシング基準に基づいてケースを表示します。アウトソーシング基準の定義は、アカウント、資産、消費者、または販売済み製品に基づいて行うことができます。たとえば、コンシューマーベースの基準は、スペイン語を話すすべてのコンシューマーとオーストラリアに居住するすべてのコンシューマーとして定義できます。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [カスタマーサービス] > [アウトソーシングサービスプロバイダー]に移動します。
2. OSP 名をクリックします。
3. [アウトソーシング基準] 関連リストをクリックします。
4. [新規] をクリックします。
5. 必要に応じて新しいレコードフォームのフィールドに入力します。

オプション	説明
説明	アウトソーシング基準の説明。
テーブル	アウトソーシング基準の作成対象のタスクを格納するテーブル。[アカウント]、[資産]、[コンシューマー]、[販売済み製品] テーブルのいずれかを選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オプション	説明
条件	アウトソーシング基準が適用される条件。 このフィールドのボタンを使用して、選択したテーブルで 1 つ以上の条件を作成します。条件は、選択したフィールド、演算子、および値で構成されます。[**AND**] および [**OR**] ボタンを使用して条件を追加します。条件を削除するには、条件の右側にある [**X**] をクリックします。

6. [送信] をクリックします。
   OSP マネージャーとエージェントは、[すべてのケース]、[未アサインのケース]、[自分のケース]、[オープンケース] の条件を満たすアサイン済みケースを表示できるようになりました。たとえば、コンシューマーテーブルが選択されているアウトソーシング基準を使用して OSP 組織を作成した場合、この OSP に属するエージェントは、コンシューマーによって作成されたケースを表示できます。

次のタスク
OSP のグループを作成し、アサインルールを設定します。

グループおよびアサインルールの作成

アドミニストレーターがグループを作成し、OSP に関連付けます。このグループは、OSP エージェントが未解決のケースをエンタープライズに返送するときにケースがアサインされるデフォルトグループです。

始める前に
必要なロール：admin

手順
1. 作成した OSP を選択します。
2. [グループ] 関連リストに移動します。
3. [新規] をクリックします。
4. [アウトソーシングサービスプロバイダー] フォームの必要なフィールドに入力します。

オプション	説明
名前	OSP グループ名。
グループ メール	グループのメール配布リストまたはグループの連絡先メールアドレス (グループマネージャーなど)。
マネージャー	OSP マネージャーの名前。
タイプ	このグループのカテゴリーです。たとえば、タイプ [カタログ] として指定されたグループは、サービスカタログ グループであり、[サービスカタログ] > [カタログポリシー] > [実行グループ] モジュールでアクセスすることもできます。
説明	グループに関するヘルプ情報。

5. [送信] をクリックします。
6. 選択したグループのメンバーのリストを表示するには、[グループスタッフ] 関連リストをクリックします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

7. アサインルールを定義するには、[アサインルール] 関連リストをクリックします。
8. [送信] をクリックします。

アウトソーシングサービスプロバイダースタッフのオンボーディング

アドミニストレーターは、ケースを管理および履行するために、アウトソーシングサービスプロバイダー (OSP) を作成した後、OSP マネージャーとエージェントをオンボーディングする必要があります。アドミニストレーターは、OSP マネージャーとエージェントの両方をオンボーディングできます。

始める前に
必要なロール：admin

手順
1. [すべて] > [カスタマーサービス] > [アウトソーシングサービスプロバイダー]に移動します。
2. 既存の OSP を選択します。
3. [スタッフのオンボーディング] 関連リンクを選択します。
4. [アウトソーシングサービスプロバイダー] フォームの必要なフィールドに入力します。

オプション	説明
名	OSP マネージャーまたはエージェントの名。
姓	OSP マネージャーまたはエージェントの姓。
ユーザー ID	OSP マネージャーまたはエージェントの一意の ID。
ロール	オンボーディングするロール (エージェント、マネージャーなど)。
電子メール	OSP マネージャーまたはエージェントのメールアドレス。
アウトソーシング先サービスプロバイダー	選択した OSP。
携帯電話	OSP マネージャーまたはエージェントの携帯電話番号。
勤務先電話	OSP マネージャーまたはエージェントの勤務先電話番号。
アサイン先グループ	OSP の作成時に作成されたグループを選択します。

> **注:** 新しい OSP スタッフメンバーレコードが作成され、サービス組織の外部スタッフ [sn_csm_service_organization_external_staff] テーブルの [サービス組織] フィールドに OSP が作成されます。また、エージェントのオンボーディング、☒ネージャーのオンボーディング、☒ループの作成、ケースの転送、☒タッフの登録、メンバーの登録など、他の関連リストにも同じ変更が適用されます。

5. [送信] を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オンボーディングされたスタッフのレコードは、[サービス組織のスタッフ **(Service Organization Staff)]** 関連リストの下に表示されます。

> **注:** オンボーディングが完了すると、パスワードリセットメールがマネージャーまたはエージェントのメールアドレスに送信されます。

アウトソーシングサービスプロバイダーの作成

企業は外部顧客にカスタマーサービスを提供するために、アウトソーシングサービスプロバイダー (OSP) を作成します。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [カスタマーサービス] > [管理] > [アウトソーシングサービスプロバイダー]に移動します。
2. [新規] を選択します。
3. [アウトソーシングサービスプロバイダー] フォームの必要なフィールドに入力します。

オプション	説明
名前	OSP の名前。
サービスプロバイダータイプ	カスタマーまたはフィールドサービスプロバイダー。
マネージャー	OSP のマネージャー名。
Web サイト	内部事業所の Web アドレス。
メモ	OSP に関する注意。
会社	OSP が属する会社または組織。 **注:** [会社] フィールドは読み取り専用です。さらに、OSP と会社の間には 1 対 1 の関係があります。これは、どの時点でも 1 つの OSP レコードにマッピングできる会社レコードは 1 つだけであることを意味します。
アクティブ	OSP を有効にします。デフォルト値は **True** に設定されています。
連絡先	[電話番号] または **[FAX** 番号] を入力します。
アドレス	OSP の郵便宛先。 デフォルトでは、次の住所フィールドを使用できます。 ◦ 番地 ◦ 市区町村 ◦ 州/都道府県

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オプション	説明
	◦ 郵便番号 ◦ 国
ケース転送	OSP エージェントがケースを転送するときにケースがアサインされるデフォルトグループである、[ケース転送グループ] を検索して選択します。

会社レコードの次のフィールドは、OSP レコードで更新するたびに自動的に更新されます。

- 名前
- 番地
- 市区町村
- ステータス
- 郵便番号
- 国
- 緯度
- 経度
- **FAX**
- 電話
- **Web** サイト
- **Active** (アクティブ)

4. [送信] を選択します。

次のタスク

基準に一致するケースが OSP マネージャーとエージェントから見えるように、アウトソーシング基準を定義します。

関連情報

カスタマーサービスのアウトソーシングの使用

カスタマーサービスのアウトソーシングダッシュボードのパフォーマンスアナリティクスコンポーネントの構成

診断を実行し、コンポーネントをレビューおよびカスタマイズして、データの収集を開始します。

始める前に

このためには、Now Platform アドミニストレーターがコンテンツパックプラグインまたは ServiceNow Store アプリケーションをインストールする必要がありますパフォーマンスアナリティクスとレポートソリューション。

必要なロール：pa_admin

手順

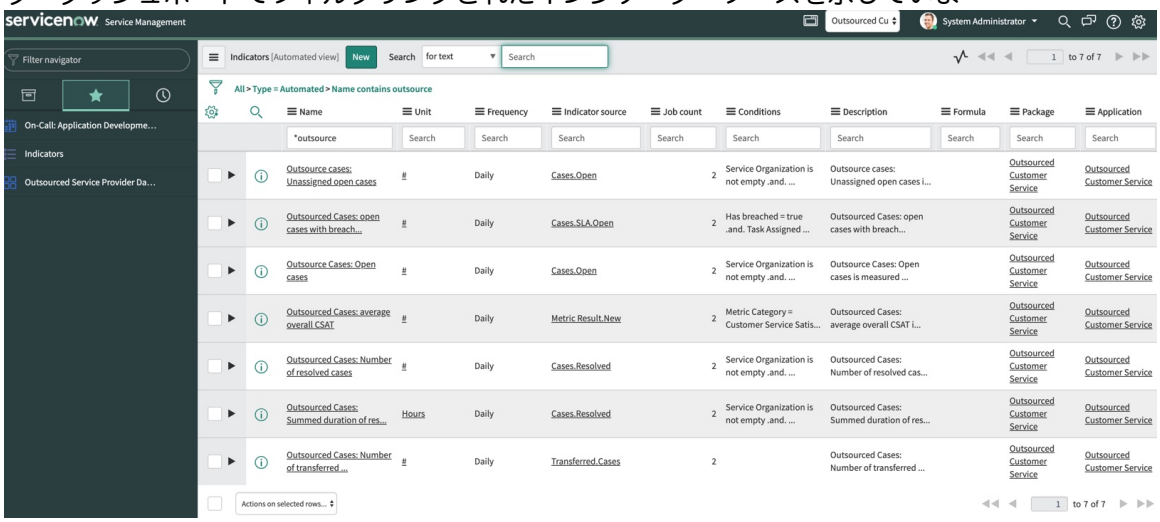
1. 「パフォーマンスアナリティクス診断」の説明に従って、すべてのレコードに対してすべての診断を実行します。
   これらの診断では、プラットフォームアナリティクスとレポートソリューション とテーブルの構成間の不一致が多数検出される可能性があります。
2. [パフォーマンスアナリティクス] > [管理コンソール] に移動します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [探索および管理] タイルの [ダッシュボード] リンクをクリックします。
4. この パフォーマンスアナリティクスとレポートソリューション とともにインストールされているダッシュボードの名前を確認します。
5. [インジケーターのソース] タブを開きます。
6. この パフォーマンスアナリティクスとレポートソリューション に含まれる各ダッシュボードで、以下のことを行います。

   a. ダッシュボード名のインジケーターソースをフィルタリングします。

   Example
   このスクリーンショットでは、CSM パフォーマンスアナリティクスとレポートソリューション のセルフサービスアナリティクスからアウトソーシングサービスプロバイダーダッシュボードでフィルタリングされたインジケーターソースを示しています。



   b. インジケーターソースのファクトテーブル、条件、および頻度を、使用中のインスタンスのデータ構造と比較して確認します。

   c. 必要に応じて、インジケーターソースを開き、修正します。

   d. インジケーターソースレコードを編集している場合は、[インジケーター] 関連リストに移動し、各インジケーターの [条件] フィールドを確認します。
   インジケーターソースを変更すると、個々のインジケーターの追加条件にも影響を与える可能性があります。

7. インジケーターソースのタイムフィールドスタンプを変更すると、関連する パフォーマンスアナリティクス スクリプトも変更されます。
   詳細については、「パフォーマンスアナリティクススクリプトの更新」を参照してください
8. [ブレークダウンソース] タブを開きます。
9. この パフォーマンスアナリティクスとレポートソリューション に含まれる各ダッシュボードで、以下のことを行います。

   a. ダッシュボード名のブレークダウンソースをフィルタリングします。

   b. 「ブレークダウンソースのレビュー」の説明に従って、ブレークダウンソースの条件をレビューします。

10. [パフォーマンスアナリティクス] > [ジョブ]に移動します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

11. この パフォーマンスアナリティクスとレポートソリューション、<name of historical job> について、履歴ジョブの設定と実行を行います。
「履歴データ収集の実行 - パフォーマンスアナリティクスとレポートソリューション」の手順に従います。
12. この パフォーマンスアナリティクスとレポートソリューション、<name of scheduled job> に対してスケジュール設定されたデータコレクションジョブを編集し、有効にします。
「データ収集のスケジュール - パフォーマンスアナリティクスとレポートソリューション」の手順に従います。

[アウトソーシング先サービスプロバイダー] ダッシュボード

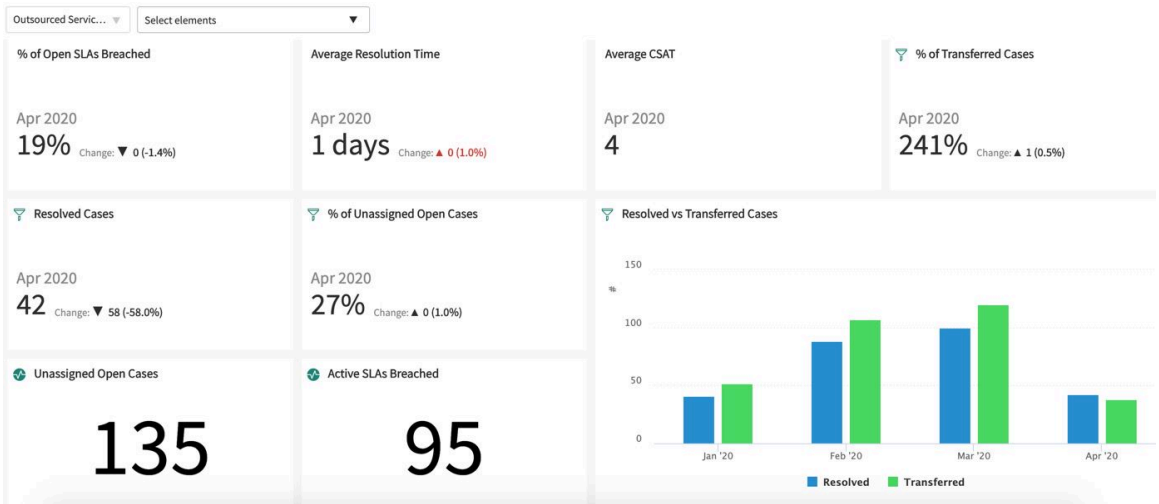
[アウトソーシング先サービスプロバイダー] ダッシュボードを使用すると、サービスレベルアグリーメント (SLA) 違反、平均解決時間、ケースの転送率などの測定基準を監視できます。インサイトを活用して、関心のある領域を特定し、ケース管理戦略を計画できます。

重要: Xanadu リリース以降、[アウトソーシング先サービスプロバイダー] ダッシュボードでは、新しいモダンなルックアンドフィールを提供します。

新しい [アウトソーシング先サービスプロバイダー] ダッシュボードにアクセスするには、[すべて] > [カスタマーサービスのアウトソーシング] > [アナリティクス] に移動し、アウトソーシング先サービスプロバイダー (OSP) 名を選択します。以前のリリースから Xanadu リリースにアップグレードする既存の顧客も、新しい [アウトソーシング先サービスプロバイダー] ダッシュボードにアクセスできます。

ただし、Xanadu リリースより前のリリースバージョンを使用している既存の顧客は、[すべて] > [カスタマーサービスのアウトソーシング] > [概要] に移動して、古い [アウトソーシング先サービスプロバイダー] ダッシュボードを引き続き表示できます。

[アウトソーシング先サービスプロバイダー] ダッシュボード



エンドユーザーとロール

エンドユーザーと目標	必要なロール
内部 OSP マネージャー	sn_csm_ocs.manager

インジケーター

アウトソーシングケース：アサインされていないオープンケース

OSP エージェントにアサインされていないオープンケースの数。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アウトソーシングケース：**SLA**に違反しているオープンケース

サービスレベルアグリーメント (SLA) で要求される期間を過ぎたオープンのままのケースの数。

アウトソーシングケース：オープンケース

オープンステータスのケースの数。

アウトソーシングケース：全平均 **CSAT**

サーベイの結果に基づいた平均顧客満足度 (CSAT)。CSAT の詳細については、「カスタマーサービス満足度サーベイ 」を参照してください。

アウトソーシングケース：解決済みケースの数

OSP エージェントが作業して解決済みステータスに移行したケースの数。

アウトソーシングケース：解決済みケースの合計期間

OSP エージェントがケースを解決するために要した合計時間。

アウトソーシングケース：転送済みケースの数

OSP エージェントがケースを解決できなかった場合に、ServiceNow 内部エージェントに転送されたケースの数。

グローバルフィルター

[アウトソーシング先サービスプロバイダー] ダッシュボードは、アウトソーシング先サービスプロバイダーをグローバルフィルターとして利用します。1 つ以上のアウトソーシング先サービスプロバイダーを選択して、さまざまな測定基準とレポートを表示できます。デフォルトでは、ダッシュボードにはすべてのアウトソーシング先サービスプロバイダーからのデータが表示されます。

レポート

役職	タイプ	説明
アサインされていないオープンケース	42	OSP エージェントにアサインされていないオープンステータスのケースの数。たとえば、このレポートにはまだアサインされていないケースが 42 件あります。OSP マネージャーは、このようなケースの数を一目で確認して、アサインできます。
アクティブな SLA 違反	42	このレポートには、依然としてアクティブなすべての SLA 違反が表示されます。たとえば、この場合 42 件のアクティブな SLA があります。OSP マネージャーは、SLA 違反の件数を一目で確認できるため、迅速な対応ができます。

プロアクティブカスタマーサービスオペレーションの構成

[プロアクティブカスタマーサービスオペレーション] のさまざまな面を、組織の特定の要件に基づいて構成します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
[プロアクティブカスタマーサービスオペレーション] を構成できるようにする一連のタスクがあります。インストールしたプラグインまたはアプリケーションに基づいて、これらのタスクを実行できます。これは、各タスクの上部に記載されています。

注: イベント管理 とデータ連携するには、 イベント管理プラグイン付きのプロアクティブカスタマーサービスオペレーションと イベント管理 アプリケーションを ServiceNow ストアからインストールします。

イベント管理 とのデータ連携は、CSM エージェントワークスペースまたは Now Platform インターフェイスを使用している場合にのみ利用できます。

プロアクティブカスタマーサービスオペレーションを設定するには、カスタマーサービスガイド付きセットアップを使用します。ガイド付きセットアップに従って、セットアップと構成のすべての手順を実行します。

手順

1. [すべて] > [カスタマーサービス] > [管理] > [ガイド付きセットアップ]の順に移動します。
2. ガイド付きセットアップの [はじめに] ページで、[ようこそ] をクリックします。
3. プロアクティブカスタマーサービスオペレーションカテゴリで、機能を構成するタスクのリストを表示します。

プロアクティブカスタマーサービスオペレーション構成タスク

タスク	説明
プロアクティブカスタマーサービスオペレーションプラグイン (com.snc.proactive_cs_ops) をアクティブ化します。 注: これは ServiceNow Store プラグインです。このプラグインは、ServiceNow Store とは別にインストールする必要があります。	プロアクティブカスタマーサービスプラグインをアクティブ化して、[プロアクティブカスタマーサービスオペレーション] を使用します。
イベント管理によるプロアクティブカスタマーサービスオペレーションプラグイン (com.snc.proactive_cs_itom) をアクティブ化します。 注: これは ServiceNow Store プラグインです。このプラグインは、ServiceNow Store とは別にインストールする必要があります。	イベント管理によるプロアクティブカスタマーサービスオペレーションプラグインをアクティブ化して、イベント管理とのデータ連携を有効にします。このプラグインは、プロアクティブカスタマーサービスオペレーションプラグインを自動的にインストールします。
イベント管理 アプリケーションをインストールします。	ServiceNow ストアから イベント管理 アプリケーションをインストールします。
フォームビューを構成	必要なフィールドを表示するには、フォームレイアウト、および [ケース]、[インストールベースアイテム]、[アカウント] フォームの関連するリストビューを構成します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスク	説明
アラートルールを有効にすると、アラートから積極的なケースが自動的に作成されます	インシデントが、1 つ以上の影響を受けるインストールベースアイテムを持つアラートから作成される場合は、積極的なケースを自動的に作成するように、アラートルールを設定します。 注: このタスクは、イベント管理 とのデータ連携を使用している場合にのみ適用されます。
積極的ケースフローを構成	積極的ケースの作成を自動化することで、作業効率を向上させて顧客の問題に迅速に対応します。 注: このタスクは、イベント管理 とのデータ連携を使用している場合にのみ適用されます。

4. タスクを実行するには、[構成] をクリックします。

   このボタンをクリックすると、構成が完了したインスタンスのページが開きます。

関連情報

- プロアクティブカスタマーサービスオペレーションの使用
- カスタマーサービスポータルからのインストールベース情報の表示
- カスタマーサービスホームページからのインストールベースのケース作成
- CSM 構成可能ワークスペースでのインストールベースの表示
- CSM 構成可能ワークスペースでの販売済み製品に関する情報の表示

プロアクティブカスタマーサービスオペレーション

ケースワークフローを積極的にトリガーして影響を受ける顧客に通知することで、問題をより迅速に解決して着信コールの量を低減できます。

プロアクティブカスタマーサービスオペレーションにより、顧客に販売されて使用されているデジタルサービスを追跡できます。これは、「インストールベース」と呼ばれます。

顧客のインストールベースに対してサービス中断を特定すると、ケースを積極的に作成して通知できます。

これらのケースは、顧客が報告したケースと同じ方法で解決してクローズされます。複数の顧客が影響を受ける際は、重大な問題管理プロセスを使用できます。

また機能停止情報をケースに関連付けて、機能停止の影響と解決のステータスについての通知を顧客に対して更新し続けられます。これにより顧客は計画的なサービス停止を可視化できるため、事態の透明性が上がり、顧客が報告したケースの数を減らせられます。

顧客はカスタマーサービスポータルを使用して、代理でオープンした積極的ケース、インストールベースに関連するすべての機能停止、積極的ケースを使用するインタラクションを表示できます。

プロアクティブカスタマーサービスオペレーションプラグイン (com.snc.proactive_cs_itom) では、カスタマーサービス管理 (CSM) と [イベント管理] コンソールの統合を IT Operations Management で提供します。詳細については、「イベント管理との統合」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

事前準備

ステークホルダーと会議を開いて要件を定義します。要件に応じて、プロアクティブカスタマーサービスオペレーションプラグインまたはイベント管理によるプロアクティブカスタマーサービスオペレーションプラグインのどちらかをアクティブ化できます。

注: イベント管理によるプロアクティブカスタマーサービスオペレーションプラグインでは、プロアクティブカスタマーサービスオペレーションプラグインに含まれる全機能に加えて、IT Operations Management (ITOM) の [イベント管理] コンソールに含まれる追加機能を提供します。

アクティベーション情報

[プロアクティブカスタマーサービスオペレーション] を有効にするには、プロアクティブカスタマーサービスオペレーションプラグイン (com.snc.proactive_cs_ops) をアクティブ化します。

イベント管理によるプロアクティブカスタマーサービスオペレーションプラグイン (com.snc.proactive_cs_itom) を有効化して、イベント管理によるプロアクティブカスタマーサービスオペレーションプラグインをアクティブ化します。

プロアクティブカスタマーサービスオペレーションを開始するための詳細な手順については、「プロアクティブカスタマーサービスオペレーションの構成」を参照してください。

関連情報

- 重大な問題管理の概要
- インストールベースの設定

インストールベースの機能停止を追跡

顧客のインストールベースに影響する現在または将来の機能停止に対する可視化を提供することで透明性を高め、顧客が報告したケースの数を削減します。

機能停止の定義

機能停止は、サービスが顧客に価値を提供できなかった、またはパフォーマンスの問題が発生した期間を参照します。

顧客は、次のタイプの機能停止を体験する可能性があります。

- 予定外の機能停止：ハードウェアやネットワークの問題などによって発生する機能停止
- 予定されている機能停止：計画メインテナンスまたはアップグレードによって発生する機能停止
- デグレード：サービスの中断を引き起こさない、サービスに影響を与える問題

機能停止の追跡の概要

機能停止をケースに関連付けることで、予定されているまたは予定外のサービス中断の影響を受けるかどうかを顧客に積極的に知らせます。これによりお客様は機能停止の影響を把握できるため、解決のステータスを可視化できます。その後、この情報を使用してさまざまな機能停止タイプがビジネスインパクトを一定期間評価し、必要に応じてチャージバックを計算できます。

機能停止は通常、インシデントの処理時に、サービスに対してまたはサービス履行者によってアラートが作成されたときに自動で作成されます。

機能停止は、機能停止タイプ、影響を受けるサービス、開始/終了時間を指定します。顧客によって使用される複数のサービスを機能停止に関連付けられます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロール

重大な問題のマネージャーまたはカスタマーサービスマネージャーとして、ケースに関連するすべての機能停止を作成、関連付け、追跡できます。またカスタマーサービスマネージャーは、ビジネスインパクトのレポートを機能停止タイプ別に表示できます。

カスタマーサービスエージェントとして、ケースに関連するすべての機能停止を表示できます。

顧客は、機能停止情報をカスタマーサービスポータルで表示できます。

アクティベーション情報

この機能では、プロアクティブカスタマーサービスオペレーションプラグイン (com.snc.proactive_cs_ops) が必要になります。

関連情報

- 機能停止を重大なケースに関連付ける
- 機能停止を重大なケースから作成
- インストールベースアイテムの機能停止の追跡
- 積極的なカスタマーサービス - 詳細ダッシュボード
- カスタマーサービスポータルからのインストールベース情報の表示

イベント管理との統合

手動または自動で、ケースをアラートから積極的に作成します。顧客の問題の関連性を向上してより迅速な回答を提供するために、アラートによって影響を受ける、対応するインストールベースアイテムのアカウントと健全性ステータスを追跡します。

カスタマーサービス管理 (CSM) では、イベント管理コンソールとの統合を IT Operations Management (ITOM) で提供します。これにより、最前線のカスタマーサービスチームとバックオフィスの運用チームが使用するプロセスとシステムの間に存在する垣根を取り払うことで、カスタマーエクスペリエンスを向上できます。問題を監視してケースを積極的に作成することで、顧客の一歩先に回って問題を迅速に解決できます。

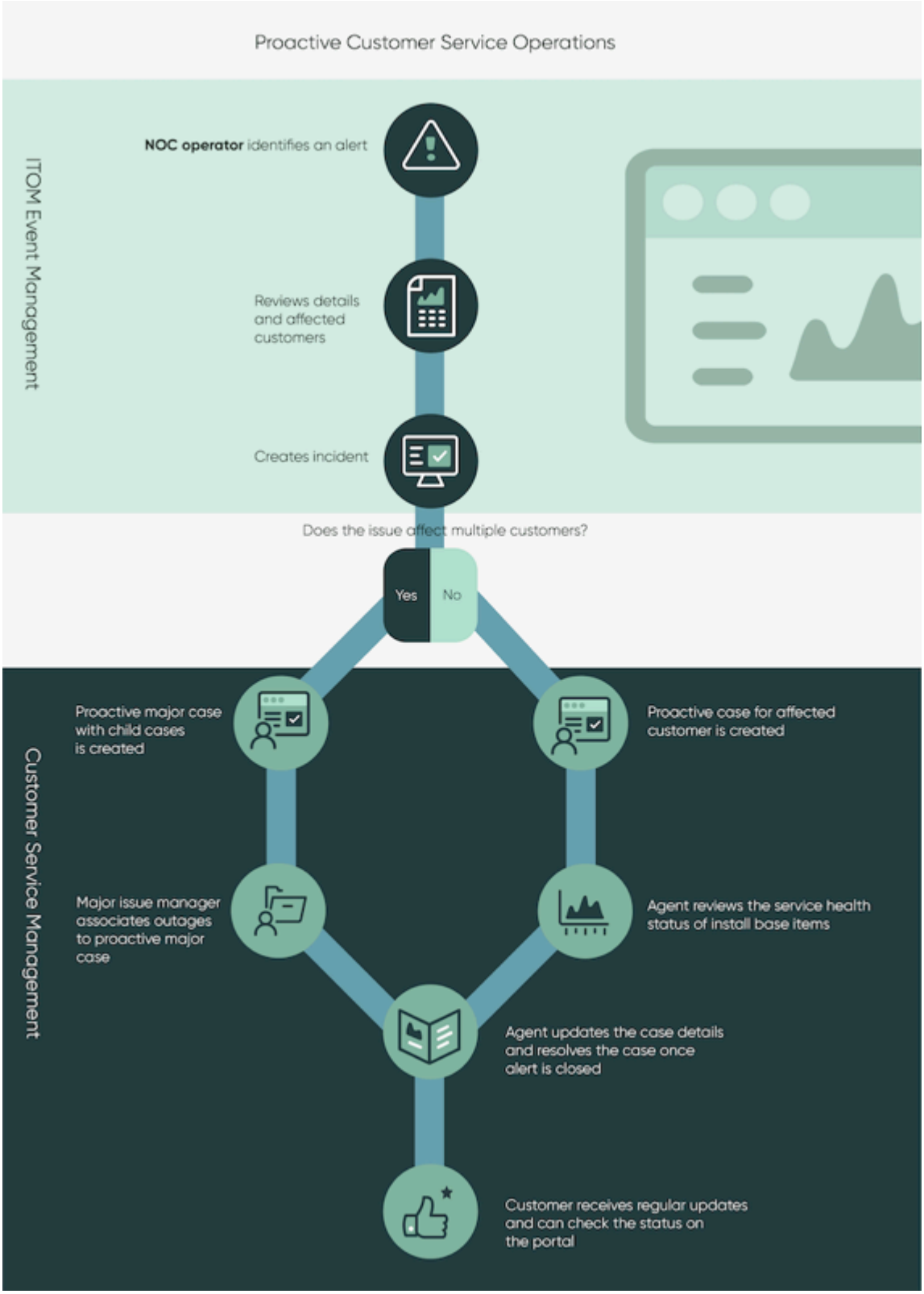
ネットワークオペレーションセンター (NOC) のオペレーターは、アラートをサービスオペレーションワークスペースから監視します。詳細については、「サービス健全性の監視」を参照してください。

サービス中断についてアラートが発生した場合、影響を受けたアカウントと対応するインストールベースアイテムを特定して、レビューするケースをカスタマーサービスに作成できます。カスタマーサービスは、影響を受ける顧客を表示して通知できます。

またカスタマーサービスエージェントおよびマネージャーは、アカウントのインストールベースアイテムのサービス健全性ステータスを追跡して、より迅速かつ正確なサポートを顧客に提供できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

イベント管理によるプロアクティブカスタマーサービスオペレーションの概要



イベント管理によるプロアクティブカスタマーサービスオペレーションについては、次のビデオチュートリアルを参照してください。

注: このビデオは New York リリースで記録されました。

イベント管理によるプロアクティブカスタマーサービスオペレーション

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アクティベーション情報

イベント管理による積極的なカスタマーサービスプラグイン (com.snc.proactive_cs_itom) をアクティブ化して、[イベント管理によるプロアクティブカスタマーサービスオペレーション] を有効にします。

インストールベースのサービス健全性ステータス

顧客のインストールベースの健全性ステータスをリアルタイムで表示します。顧客の問題とインストールベースの運用健全性を関連付けて、より多くの情報に基づいた回答を顧客に提供します。

サービス健全性の追跡の概要

カスタマーサービス管理 (CSM) と IT Operations Management (ITOM) にあるイベント管理コンソールにおける統合により、顧客のインストールベースのサービス健全性ステータスを追跡できます。

問題が 1 つ以上のインストールベースアイテムに影響してアラートが作成されると、アラートの重大度がイベント管理で計算されます。アラートのインパクトカリキュレーションルールに従って計算されます。アラートの重大度に基づいて、各インストールベースアイテムのサービス健全性ステータスが計算されます。カスタマーサービスエージェントは、カスタマーサービス管理 (CSM) のアカウントまたはケースにあるインストールベースアイテムのサービス健全性ステータスを表示できます。

アラートの重大度の計算方法の詳細については、「アラートインパクトカリキュレーション」を参照してください。

カスタマーサービス管理 (CSM) にあるインストールベースアイテムのサービス健全性ステータスを提供するにあたり、次のフィールドがマッピングされます。

アラートを計算するためのイベント管理フィールド

イベント管理 **(em_impact_status** テーブル)	カスタマーサービス管理 **(CSM)** **(sn_install_base_item** テーブル)
ビジネスサービス	サービスコンテキスト
要素識別子	構成アイテム
重大度	健全性ステータス

注: サービス健全性ステータスは、インストールベースアイテムに構成アイテム (CI) とそれに関連するサービスコンテキストの両方が含まれる場合にのみ表示されます。サービスコンテキストは、イベント管理における影響度を計算するために基になる CI に関連付けられたビジネスサービスです。ビジネスサービスの詳細については、「イベント管理オペレーターガイド」のレッスン 2 を参照してください。

サービス健全性ステータスは、カスタマーサービス管理 (CSM) で次のように表示されます。

健全性ステータスアラート

アラートの重大度 (イベント管理)	アカウントとケースの各フォームのサービス健全性ステータス **(**カスタマーサービス管理 **(CSM))**
重大	重大：リソースが機能していないか重大な問題が発生する可能性が高いです。
メジャー	メジャー：主要な機能に障害が発生するかパフォーマンスが低下しています。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

健全性ステータスアラート (続く)

アラートの重大度 (イベント管理)	アカウントとケースの各フォームのサービス健全性ステータス (カスタマーサービス管理 (CSM))
マイナー	マイナー：部分的な、重大でない機能停止またはパフォーマンス低下が発生しました。
訓告	警告：リソースがまだ機能していても注意が必要です。
Info	通常：重大度はありません。アラートが作成されました。リソースはまだ機能しています。
クリア	通常
空/Null	利用不可

アラート重大度の詳細については、「イベント管理オペレーターガイド」のレッスン 1 を参照してください。

ロール

システムアドミニストレーターとしてフォームビューを構成して、[サービスコンテキスト]、[健全性ステータス]、[前回更新の健全性ステータス] の各フィールドを関連するフォームに追加します。

カスタマーサービスエージェントとして、[アカウント] または [ケース] フォームにあるインストールベースアイテムのサービス健全性ステータスを表示できます。

アクティベーション情報

この機能では、イベント管理によるプロアクティブカスタマーサービスオペレーションプラグイン (com.snc.proactive_cs_ops) が必要になります。

関連情報

- イベント管理との統合
- プロアクティブカスタマーサービスオペレーションのフォームビューを構成
- Agent Workspace にあるインストールベースアイテムのサービス健全性を追跡

プロアクティブカスタマーサービスオペレーションの有効化

積極的なカスタマーサービスプラグインをアクティブ化して、[プロアクティブカスタマーサービスオペレーション] を使用します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
プロアクティブカスタマーサービスオペレーションは、カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションのライセンスが付与されている顧客のみが利用できます。

[プロアクティブカスタマーサービスオペレーション] をアクティブ化するには、プロアクティブカスタマーサービスオペレーション管理プラグイン (com.snc.proactive_cs_ops) を有効にします。このプラグインはデフォルトでは有効になっていません。

> **注:** これは ServiceNow Store プラグインです。このプラグインは、ServiceNow Store とは別にインストールする必要があります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このプラグインを有効にすると、重大な問題管理、カスタマーサービスインストールベース管理、サービス管理を使用したカスタマーサービス、カスタマーサービスケースアクションステータス、タスクと機能停止の関係性プラグインもインストールされます。

手順

1. [すべて] > [システム定義] > [プラグイン]に移動します。
2. プラグイン com.snc.proactive_cs_ops を検索します。
3. [有効化] をクリックします。

イベント管理でプロアクティブカスタマーサービスオペレーションをアクティブ化

イベント管理によるカスタマーサービスプラグイン (com.snc.proactive_cs_itom) を有効化して、[イベント管理によるプロアクティブカスタマーサービスオペレーション] を使用します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
イベント管理によるプロアクティブカスタマーサービスオペレーションは、カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションのライセンスが付与されている顧客のみが利用できます。

イベント管理による積極的なカスタマーサービス (com.snc.proactive_cs_itom) を有効化して、イベント管理によるプロアクティブカスタマーサービスオペレーションプラグインをアクティブ化します。このプラグインはデフォルトでは有効になっていません。

注: これは ServiceNow Store プラグインです。このプラグインは、ServiceNow Store とは別にインストールする必要があります。

またこのプラグインを有効化すると、プロアクティブカスタマーサービスオペレーション (com.snc.proactive_cs_ops) とイベント管理 (com.glideapp.itom.snac) の各プラグインも有効化されます。

手順

1. [すべて] > [システム定義] > [プラグイン]に移動します。
2. プラグイン com.snc.proactive_cs_itom を検索します。
3. [有効化] をクリックします。

プロアクティブカスタマーサービスオペレーションのフォームビューを構成

必要なフィールドを表示するには、フォームレイアウト、および [ケース]、[インストールベースアイテム]、[アカウント] フォームの関連するリストビューを構成します。

始める前に
必要なロール：admin

イベント管理によるプロアクティブカスタマーサービスオペレーションプラグインをアクティブ化している場合にのみ、フォームの特定のフィールドを追加できます。これは次の表に記載されています。

手順

1. [カスタマーサービス] に移動
2. 必要に応じて、次のフィールドをフォームおよび関連リストに追加

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フォームビューを構成

フォーム	手順
ケース	**a.** [ケース] > [積極的]の順にクリック **b.** 必要に応じて、[積極的] フィールドを [積極的ケース]、[ワークスペース] ビュー、その他のビューに追加します。 ▪ 積極的 ▪ アラート 注: [アラート] フィールドは、 イベント管理によるプロアクティブカスタマーサービスオペレーションプラグインがアクティブ化されている場合にのみ利用できます。 **c.** 注: これは、イベント管理によるプロアクティブカスタマーサービスオペレーションプラグインがアクティブ化されている場合にのみ適用されます。 必要に応じて、次のフィールドを [影響を受けるインストールベースアイテム] 関連リスト、[積極的ケース]、[ワークスペース] ビュー、その他のビューに追加します。 ▪ 健全性ステータス ▪ 前回更新の健全性ステータス
アカウント	注: これは、イベント管理によるプロアクティブカスタマーサービスオペレーションプラグインがアクティブ化されている場合にのみ適用されます。 **a.** [顧客] > [アカウント]の順にクリックします。 **b.** 必要に応じて、次のフィールドを [ケース]、[ワークスペース] ビュー、その他のビューの [インストールベースアイテム] 関連リストに追加します。 ◦ 健全性ステータス ◦ 健全性の前回更新日
インストールベースアイテム	注: これは、イベント管理によるプロアクティブカスタマーサービスオペレーションプラグインがアクティブ化されている場合にのみ適用されます。 **a.** [製品] > [インストールベースアイテム]の順にクリックします。 **b.** [サービスコンテキスト] フィールドを [デフォルト] ビューと [ワークスペース] ビューに追加します。

アラートルールを有効にすると、アラートから積極的なケースが自動的に作成されます

インシデントが、1 つ以上の影響を受けるインストールベースアイテムを持つアラートから作成される場合は、積極的なケースを自動的に作成するように、アラートルールを設定します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：evt_mgmt_admin

このタスクについて

注: このタスクは、イベント管理 とのデータ連携を使用している場合にのみ適用されます。

手順

1. [すべて] > [イベント管理] > [ルール] > [アラート管理]に移動します。
2. [積極的なケースを作成] をクリックします。
3. [有効] チェックボックスをオンにします。
4. [更新] をクリックします。
   インシデントが影響を受けるインストールベースアイテムを含むアラートから作成される場合、ケースは自動的に作成されます。ケース番号は、アラートフォームの [ケース] フィールドに追加されます。

積極的ケースフローを構成

積極的ケースの作成を自動化することで、作業効率を向上させて顧客の問題に迅速に対応します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて

注: このタスクは、イベント管理 とのデータ連携を使用している場合にのみ適用されます。

フローデザイナーを構成して、積極的ケースの処理の次のステップを自動化します。積極的ケースが重大なケースに提案されたり直接昇格されたりすることを自動化できます。重大なケースに直接昇格した場合、複数の顧客が影響を受けたときに子ケースが自動で作成されます。

また、単一のアカウントが影響を受ける場合、アカウントと主要連絡先をケースに関連付けられます。

手順

1. [すべて] > [カスタマーサービス] > [管理] > [積極的ケースフロー]の順に移動します。
2. [アラートから作成した積極的ケースを処理] フローをクリック
3. [単一および複数のアカウントの積極的ケースを処理] サブフローをクリック
4. [重大なケースステータス] フィールドで、複数のアカウントの重大なケースの初期ステータスを設定
   デフォルトでは、このフィールドは [なし] に設定されます。選択に基づいて、積極的ケースは [提案済み]、[承認済み]、または [なし] のいずれかになります。ステータスを [承認済み] に設定すると、子ケースが自動で作成されます。
5. [影響を受けるアカウントのしきい値] フィールドで、重大なケースの処理に必要な、事前定義されたケースに必須となる影響を受けるアカウントの数を入力します。
   デフォルトでは 2 つです。
6. 単一のアカウントが影響を受ける場合、[単一アカウントの処理ケース] チェックボックスを選択してアカウントと主連絡先をケースに関連付けます。
   またこれは、同じアカウントの複数のインストールベースアイテムが影響を受ける場合にも適用されます。
7. [完了] をクリックします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタマーサービス プラットフォームアナリティクスとレポートソリューションの構成

カスタマーサービス プラットフォームアナリティクスとレポートソリューションを有効にすると、実用的なデータ可視化機能でビジネスプロセスを改善する、事前設定のダッシュボードが表示されます。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [パフォーマンスアナリティクス] > [ガイド付きセットアップ]に移動します。
2. ガイド付きセットアップの [はじめに] ページで、[ようこそ] をクリックします。
3. カスタマーサービスカテゴリで、機能を構成するタスクのリストを表示します。

構成タスクのパフォーマンスアナリティクス

タスク	説明
カスタマーサービス管理 (CSM) のパフォーマンスアナリティクスを有効にします。	パフォーマンスアナリティクス設定レコードをインスタンスに追加するには、パフォーマンスアナリティクス - コンテンツパック - カスタマーサービス (com.snc.pa.customer_service) プラグインを有効にします。
インジケーター ソースをレビュー	指定されたインジケータソースをレビューし、カスタマーサービスアプリケーションのテーブル構造に一致することを確認します。
インジケーターをレビュー	指定されたインジケーターをレビューし、メトリクスが追跡されていることを確認します。
ブレークダウンソースをレビュー	指定されたブレークダウンソースをレビューし、使用するテーブル構造に一致していて、必要な要素が含まれていることを確認します。
ブレークダウンをレビュー	ブレークダウンをレビューし、適切な要素でスコアをフィルタリングできることを確認します。
データを収集	履歴データコレクションを実行して既存データのスコアを収集してから、スケジュールされたデータコレクションを有効にし、新しいデータのスコアの自動収集を開始します。
表示 アナリティクスハブ	アナリティクスハブ を表示し、スコアの探索を開始するためにデータを収集したインジケーターを確認します。
ダッシュボードを表示	用意されているダッシュボードから、スコアの概要を把握し、さまざまなメトリクスを 1 つの場所に表示できます。

4. タスクを実行するには、[構成] をクリックします。

   このボタンをクリックすると、構成が完了したインスタンスのページが開きます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタマーサービスのセルフサービスアナリティクスのための パフォーマンスアナリティクスとレポートソリューション の構成

診断を実行し、コンポーネントをレビューおよびカスタマイズして、データの収集を開始します。

始める前に

必要なロール：pa_admin

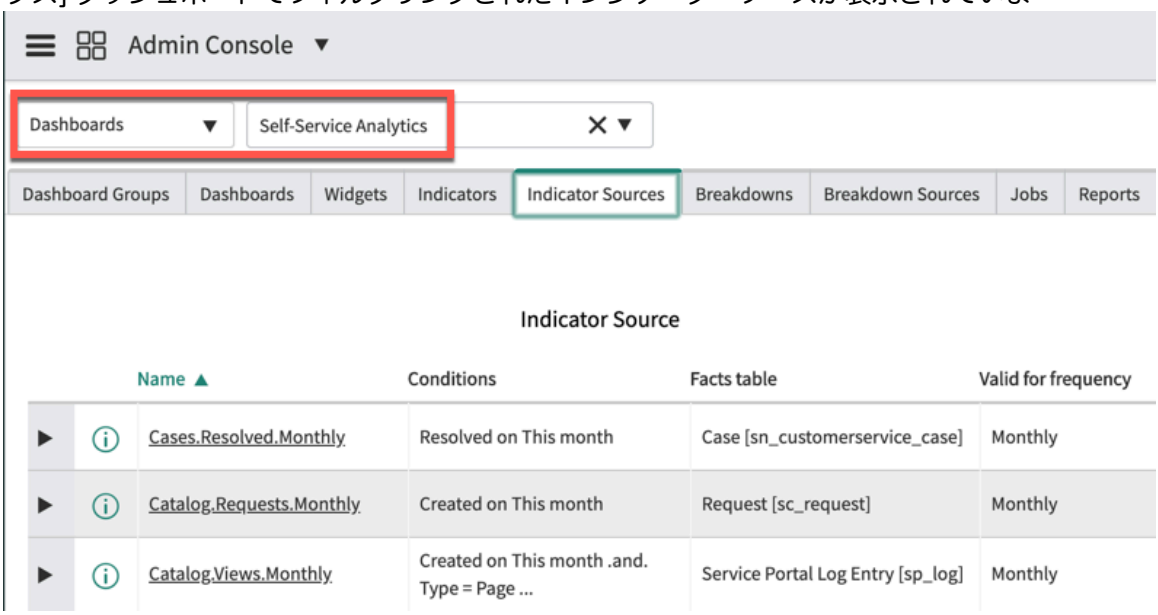
このためには、Now Platform アドミニストレーターがコンテンツパックプラグインまたは ServiceNow Store アプリケーションをインストールする必要がありますパフォーマンスアナリティクスとレポートソリューション。

手順

1. 「パフォーマンスアナリティクス診断」の説明に従って、すべてのレコードに対してすべての診断を実行します。
   これらの診断では、プラットフォームアナリティクスとレポートソリューション とテーブルの構成間の不一致を検出できます。
2. [パフォーマンスアナリティクス] > [管理コンソール] に移動します。
3. [探索および管理] タイルの [ダッシュボード] リンクをクリックします。
4. セルフサービスアナリティクス パフォーマンスアナリティクスとレポートソリューション とともにインストールされているダッシュボードの名前を確認します。
5. [インジケーターのソース] タブを開きます。
6. この パフォーマンスアナリティクスとレポートソリューション に含まれる各ダッシュボードで、以下のことを行います。

   a. ダッシュボード名のインジケーターソースをフィルタリングします。

   Example
   このスクリーンショットでは、カスタマーサービスのセルフサービスアナリティクス パフォーマンスアナリティクスとレポートソリューションからの、[セルフサービスアナリティクス] ダッシュボードでフィルタリングされたインジケーターソースが表示されています。



   b. インジケーターソースのファクトテーブル、条件、および頻度を、使用中のインスタンスのデータ構造と比較して確認します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **重要:** [条件] フィールドで参照される、[解決済み] または [作成済み] などのタイムスタンプフィールドには特に注意してください。別のタイムスタンプフィールドを使用することが必要になる場合があります。

c. 必要に応じて、インジケーターソースを開き、修正します。

d. インジケーターソースレコードを編集している場合は、[インジケーター] 関連リストに移動し、各インジケーターの [条件] フィールドを確認します。
インジケーターソースを変更すると、個々のインジケーターの追加条件にも影響を与える可能性があります。

7. インジケーターソースのタイムフィールドスタンプを変更すると、関連する パフォーマンスアナリティクス スクリプトも変更されます。
詳細については、「パフォーマンスアナリティクススクリプトの更新」を参照してください
8. [ブレークダウンソース] タブを開きます。
9. この パフォーマンスアナリティクスとレポートソリューション に含まれる各ダッシュボードで、以下のことを行います。
   a. ダッシュボード名のブレークダウンソースをフィルタリングします。
   b. 「ブレークダウンソースのレビュー」の説明に従って、ブレークダウンソースの条件をレビューします。
10. [パフォーマンスアナリティクス] > [ジョブ]に移動します。
11. この パフォーマンスアナリティクスとレポートソリューション、[SSA] セルフサービスアナリティクスデータコレクションの履歴ジョブを設定および実行します。
「Run historical data collection for a Platform Analytics Solutionパフォーマンスアナリティクスとレポートソリューション (パフォーマンスアナリティクスソリューションの履歴データコレクションの実行)」に記載されている手順に従います。
12. この パフォーマンスアナリティクスとレポートソリューション、[SSA] Self-Service Analytics Data Collection のスケジュール設定済みデータコレクションジョブを編集して有効にします。
「Schedule data collection for a Platform Analytics Solutionパフォーマンスアナリティクスとレポートソリューション (パフォーマンスアナリティクスソリューションのデータコレクションのスケジュール)」に記載されている手順に従います。

関連情報

カスタマーサービスのセルフサービスアナリティクスのための プラットフォームアナリティクスとレポートソリューション

セルフサービスアナリティクス

カスタマーサービスのセルフサービスアナリティクスのための パフォーマンスアナリティクスとレポートソリューション の有効化

パフォーマンスアナリティクスとレポートソリューション 用にコンテンツパックプラグインまたは ServiceNow Store アプリケーションを有効にします。

始める前に

この パフォーマンスアナリティクスとレポートソリューション を有効にしているインスタンス上で パフォーマンスアナリティクス の完全なサブスクリプションバージョンを有効にします。準本番インスタンスでは、サブスクリプションを購入せずに パフォーマンスアナリティクス を有効にできます。詳細については、「パフォーマンスアナリティクスサブスクリプションのアクティブ化」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注: セルフサービスアナリティクスダッシュボードの [Communities] タブおよび [仮想エージェント] タブのデータは、 Communities プラグイン (com.sn_communities) および Glide 仮想エージェントプラグイン (com.glide.cs.chatbot) がそれぞれアクティブになったときに生成されます。

必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [システム定義] > [プラグイン]に移動します。
2. カスタマーサービスのセルフサービスアナリティクスプラグイン (com.snc.pa.self_service_analytics_csm) を検索します。
3. アプリケーションをインストールします。
   このアプリケーションをインストールすると、次のプラグインも有効になります。
   - カスタマーサービス (com.sn_customerservice)
   - セルフサービスアナリティクス PA (com.snc.pa.self_service_analytics)
   - セルフサービスアナリティクスコア (com.snc.self-service_analytics_core)

関連情報

プラグインのリスト (Paris)

注文の カスタマーサービス管理 (CSM)

注文のカスタマーサービス管理 (CSM) 機能は、注文および注文明細のサポートを カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションに追加します。

注: Utah リリース以降、注文のカスタマーサービス管理 (CSM) 機能は廃止されました。サポートが終了し、拡張されていないため、有効化できません。詳細については、Now Support ナレッジベースの Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184] の記事を参照してください。

注文のカスタマーサービス管理 (CSM) 機能は、 セールスと注文管理 アプリケーションに置き換えられます。注文管理 - カスタマーサービス管理 (CSM) への移行の詳細については、ServiceNow コミュニティの記事「新しい注文管理アプリケーションへのスクリプトベースのデータ移行をサポートするためのスクリプトの修正」を参照してください。

注文の カスタマーサービス管理 (CSM) を使用すると、顧客とコンシューマーはセルフサービスポータルを介して次の操作を行うことができます。

- 注文の表示
- 注文のケースの表示および作成
- 問題を報告するためのカスタマーサービスエージェントへの連絡

カスタマーサービスエージェントは、顧客およびコンシューマーの要求に応答し、注文のケースを作成できます。

プラグイン

カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションに注文のサポートを追加するには、注文の カスタマーサービス管理 (CSM) プラグイン (com.snc.csm.order) を有効にします。このプラグインには、カスタマーサービスプラグイン (com.sn_customerservice) が必要です。

このプラグインは、次のモジュールをカスタマーサービスメニューに追加します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 注文：顧客の注文リストを表示します。注文をクリックすると、注文フォームが表示されます。
- 注文品目：注文リスト内の各注文内の個々のアイテムのリストが表示されます。アイテムをクリックすると、注文品目フォームが表示されます。

注文のケースの作成

カスタマーサービスポータルまたは消費者サービスポータルからケースを作成すると、エンドユーザーは作成するケースのタイプを選択できます。選択に基づいて、ケースを作成フォームには選択したケースタイプに固有のフィールドが含まれます。

- 製品ケースの作成：[資産] および [製品] フィールドが含まれます。
- 注文ケースの作成：[注文] フィールドが含まれます。

カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションからケースを作成すると、カスタマーサービスエージェントは、作成するケースのタイプを選択できます。

- 製品：[製品] フィールドと [資産] フィールドを含む製品の新しいケースフォームを開きます。
- 順番：[注文] フィールドを含む注文の新しいケースフォームを開きます。

注文の カスタマーサービス管理 **(CSM)** とともにインストールされるテーブル

注文の カスタマーサービス管理 (CSM) は、次のテーブルを追加します。

注文の カスタマーサービス管理 **(CSM)** とともにインストールされるテーブル

テーブル	説明
順序 [csm_order]	アカウントと連絡先、またはコンシューマーに関連付けられた注文を格納します。
オーダーラインアイテム [csm_order_line_item]	注文内の個々の品目を保存します。
注文ケース [csm_order_case]	注文に関連するカスタマーサービスケースに関する情報を格納します。
オーダーケースライン [csm_order_case_line]	注文および注文明細品目に関連するカスタマーサービスケースに関する情報を格納します。

管理 カスタマーサービス管理 **(CSM)**

さまざまな機能とツールを使用して、カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションを管理できます。

カスタマーサービス管理 **(CSM)** の管理用の機能とアプリケーション

機能またはアプリケーション	説明
匿名チャット	匿名チャットでは、コンシューマーは、消費者サービスポータルにログインせずに、コン

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタマーサービス管理 **(CSM)** の管理用の機能とアプリケーション (続く)

機能またはアプリケーション	説明
	シューマーサービスエージェントとチャットできます。
カスタマーサービス管理 (CSM) フローデザイナー アクション	フローデザイナーアクションを構成要素として使用して、カスタマーサービス管理 (CSM) ビジネスプロセスを作成します。
ドメインセパレーションと カスタマーサービス管理 (CSM)	ドメインセパレーションでは、データ、プロセス、および管理タスクをドメインと呼ばれる論理的なグループに分けることができます。どのユーザーがデータを表示できるか、データにアクセスできるかなど、このアプリケーションのいくつかの側面を制御できます。
カスタマーサービス管理 (CSM) の拡張ポイント	拡張ポイントを使用して、カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションのカスタムスクリプトを呼び出します。
ナレッジ製品エンタイトルメント	ナレッジ製品エンタイトルメントアプリケーションを使用すると、アドミニストレーターはカスタマーサービスポータルで顧客が表示できるナレッジベースとナレッジ記事を指定できます。
ナレッジベースのアクセスを内部ユーザーに制限	ナレッジベースの情報へのアクセスを内部ユーザーに制限します。
カスタマーサービス管理 (CSM)のクイックスタートテスト	アップグレードの適用やアプリケーションの開発などの構成変更を行った後に、クイックスタートテストを使用して、CSM の機能を検証します。
カスタマーサービスケースのルーティングおよびアサイン	ケースルーティング機能では、一致ルールとアサインルールを使用して、特定の条件を満たすカスタマーサービスケースを特定し、それらのケースをカスタマーサービスエージェントにルーティングします。
アサインワークベンチ	カスタマーサービスマネージャーは、アサインワークベンチを使用して、エージェントのリストを表示し、スキルと可用性を評価し、効率的かつインテリジェントにタスクをアサインすることができます。
特別処理メモの概要	特記事項アプリケーションを使用して、個々のレコードに関する重要な情報にユーザーの注意が向くようにメモを作成します。
ケースとアカウントのエスカレーション	エスカレーション機能を使用して特定のケースまたはアカウントを強調表示し、顧客の重要な問題について注意を喚起します。
ケースアクションステータスの概要	ケースアクションステータス機能を使用して、ケースリスト内のケースのステータスを示します。エージェントは、注意が必要なケースを容易に特定し、それらの作業をすばやく優先順位付けすることができます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタマーサービス管理 **(CSM)** の管理用の機能とアプリケーション (続く)

機能またはアプリケーション	説明
重大な問題管理の概要	重大な問題管理により、より幅広い対象者に影響を与える問題についての顧客とのコミュニケーションが可能になります。この機能を使用すると、影響を受ける顧客を事前に特定し、これらの顧客に情報を提供し、解決プロセスを管理することができます。
カスタマーサービスケースを自動的にクローズ	顧客がアクションを実行しない場合は、[解決済み] ステータスのケースは自動的にクローズされます。
Post-Sales Support の管理	カスタマーサービスマネージャーは、サービス契約、契約品目、およびエンタイトルメントを維持するためのタスクを実行できます。

匿名チャット

コンシューマーは、消費者サービスポータルにログインせずに、コンシューマーサービスエージェントとチャットできます。

消費者サービスポータルから、ゲストユーザーはポータルヘッダーの [チャット] リンクをクリックして、コンシューマーサービスエージェントとのチャットセッションを開始できます。このリンクをクリックすると、ユーザーの名前、メールアドレス、問題のタイプなどの基本的な情報を要求するフォームが開きます。フォームを完了し送信することにより、選択した問題タイプに基づいて適切なエージェントキューにルーティングされるチャット要求が作成されます。アサインされたエージェントが要求を受け入れると、チャットセッションが確立されます。必要に応じて、エージェントはゲストユーザーのコンシューマーレコードまたはケースを作成したり、チャットを別のエージェントに転送したりすることができます。

匿名チャットの設定

匿名チャット機能の設定には、次の手順が含まれます。

1. 消費者サービスポータルプラグイン (com.glide.service-portal.consumer-portal) をアクティブにします。
2. デフォルトの匿名チャットレコードプロデューサーを変更するか、新しいレコードプロデューサーを作成します。
3. エージェントキューごとに一致ルールを 1 つずつ作成します。
4. 匿名チャットプロパティを設定します。
5. 必要に応じて、コネクトアクションを変更し、チャットの会話でコンシューマーサービスエージェントに適切な機能を提供します。匿名チャット機能には、次のアクションが含まれます：ゲスト用にケースを作成およびゲスト用にコンシューマーおよびケースを作成。詳細については、「コネクトアクションの管理」を参照してください。

匿名チャットプラグイン

匿名チャット機能には、消費者サービスポータルプラグインの一部として有効化される 2 つのプラグインが必要です。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 匿名コネクトサポート (com.glide.connect.anonymous_support)：Connect の匿名チャット機能を有効にします。
- コネクトサポートルーティング (com.glide.connect.support.routing)：コネクトサポート要求を適切なチャットキューにルーティングします。

匿名チャットレコードプロデューサー

ゲストユーザーからの情報を要求するために使用されるフォームは、コンシューマーインタラクションテーブル (sn_customerservice_customer_interaction) に基づく構成可能なレコードプロデューサーで、Istanbul リリースの新規テーブルです。ゲストユーザーがフォームを送信すると、提供された情報がカスタマーインタラクションテーブルにレコードとして保存されます。このレコードは、チャット要求のルーティングに使用されます。

デフォルトの匿名チャットレコードプロデューサー、[どのようなご用件でしょうか?] は[サービスカタログ] > [カタログ定義] > [レコードプロデューサー]にあります。これはパブリックレコードプロデューサーです。このレコードプロデューサーを変更することも、独自のものを作成することもできます。独自のものを作成する場合は、CMS ページ [KB0551300] 記事でのレコードプロデューサーとカタログアイテムを公開する方法 に関するセクション 3 を参照してください。*glide.sc.use_user_criteria* プロパティも [**false**] に設定する必要があります。

詳細については、「レコードプロデューサー 」を参照してください。

匿名チャットルーティング

ゲストユーザーによって提供された情報は、ルーティングに役立つとともに、コンシューマーサービスエージェントへの要求のコンテキストを提供します。チャット要求は、選択された問題のタイプに基づいて適切なエージェントキューにルーティングされます。匿名チャット要求のルーティングでは、一致ルールが使用されます。キューごとに 1 つずつ一致ルールを作成し、選択した問題タイプに基づいてチャット要求とチャットキューを関連付けます。匿名チャットの一致ルールは、カスタマーインタラクションテーブルに基づいています。

次の一致ルールが提供されています。

- 匿名接続：請求処理のサポート
- 匿名接続：注文サポート
- 匿名接続：製品サポート

これらのルールは、デフォルトの匿名チャットレコードプロデューサーの [問題タイプ] フィールドの選択に基づいています。

匿名チャットプロパティ

匿名チャット機能に関連するプロパティは 2 つあります。これらのプロパティを設定して、ゲストユーザーによって作成されるチャット要求の数を制限します。

匿名チャットのプロパティ

プロパティ	説明
connect.support.max_guest_sessions_per_hour	過去 1 時間に作成できるゲスト会話の最大数を制限します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

匿名チャットのプロパティ (続く)

プロパティ	説明
	• タイプ：整数 • デフォルト値：200 • 場所：[コラボレーション] > [コネクトサポート] > [サポート管理] > [プロパティ]
connect.support.guest_sessions_rate_limit_reached_message	ゲスト会話のレート制限に違反したときにユーザーに表示されるメッセージ。 • タイプ：文字列 • デフォルト値：ゲストチャットは現在利用できません。後で再試行してください。 • 場所：[コラボレーション] > [コネクトサポート] > [サポート管理] > [プロパティ]

関連情報

- レコードプロデューサー
- コネクトサポート
- カスタマーサービスケースのルーティングおよびアサイン

匿名チャットレコードプロデューサーを変更する

デフォルトの匿名チャットレコードプロデューサーを変更して、ゲストユーザーから必要な情報を収集します。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

このレコードプロデューサーは、消費者サービスポータルのゲストユーザーからの情報を要求し、その情報をコンシューマーインタラクションテーブル (sn_customerservice_customer_interaction) のレコードとして保存します。その後、このレコードはチャット要求のルーティングに使用されます。

手順

1. [すべて] > [サービスカタログ] > [カタログ定義] > [レコードプロデューサー]に移動します。
2. [どのようなご用件でしょうか?] をクリックします。
3. [変数] 関連リストの変数を含む、必要に応じてレコードプロデューサーを変更します。
   詳細については、「インシデントを記録するレコードプロデューサーを作成する」を参照してください。
4. [更新] をクリックします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

匿名チャットの一致ルールを作成する

エージェントキューごとに一致ルールを 1 つずつ作成します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
チャット要求は、選択した問題タイプに基づいてチャットキューに関連付けられます。

手順
1. [すべて] > [ルーティングとアサイン] > [一致ルール]に移動します。
2. [新規] をクリックします。
3. 一致ルールの [名前] を入力します。
4. [テーブル] フィールドで、[カスタマーインタラクション] を選択します。
5. [条件] フィールドで、条件ビルダーを使用して次の条件を作成します。

条件ビルダーで条件ステートメントを作成

フィールド	演算子	値
チャネル	次の値に等しい (=)	チャット
カテゴリ	次の値に等しい (=)	匿名ユーザーに対して作成されたカテゴリのいずれかを選択し、レコードプロデューサーで問題を定義します。 ◦ 製品の問題 ◦ 請求処理の問題 ◦ オーダーの問題

6. [送信] をクリックします。

匿名チャットプロパティの設定

システムアドミニストレーターロールを持つユーザーは、ゲストユーザーが作成するチャット要求の数を制限するプロパティを設定できます。

始める前に
必要なロール：admin

手順
1. [すべて] > [コラボレーション] > [コネクトサポート] > [サポート管理] > [プロパティ]に移動します。
2. 次のプロパティを設定します。

オプション	説明
過去 1 時間に作成できるゲスト会話の最大数を制限します。(*connect.support.max_guest_sessions_per_hour*)	1 時間の解決までの期限で作成できるゲストチャット要求の数を制限します。デフォルト値は 200 です。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オプション	説明
ゲスト会話のレート制限に違反したときにユーザーに表示されるメッセージ。(*connect.support.guest_sessions_rate_limit_reached_message*)	ゲストのチャット要求数が制限に達したときに、消費者サービスポータルに表示されるメッセージ。

3. [保存] をクリックします。

匿名チャット要求への応答

チャットキューからチャット要求を選択し、ゲストユーザーの質問やコメントに回答します。

始める前に

必要なロール：sn_customerservice.consumer_agent、sn_customerservice_manager、または admin

手順

1. [すべて] > [コラボレーション] > [コネクトチャット]に移動します。
   コネクトワークスペースが新しいタブで開きます。
2. コネクトサイドバーで、ヘッドセットアイコンによって示される [サポート] タブをクリックします。
   サポート タブに、所属するキューが表示されます。また、オープンなサポート会話が [ケース] の下に表示されます。コンシューマーがサポート会話を開始するか、またはエージェントが会話をキューに転送すると、関連付けられたキューに所属するすべてのエージェントがその会話を受け入れることができます。また、エージェントは自分に直接、会話を転送するよう要求することもできます。
3. 次のいずれかの方法で会話を受け入れます。
   - キューから会話を受け入れる
   - 転送要求を受け入れる
4. ゲストユーザーに回答するか、問題解決を支援します。
   デフォルトでは、メッセージはコメントとして会話レコードに追加され、ユーザーに表示されます。

次のタスク

必要に応じて、ゲストユーザーのコンシューマーレコードを作成し、会話からコンシューマーサービスケースを作成して問題を追跡することができます。また、会話を別のエージェントまたはキューに転送したり、優先度の高いキューに会話をエスカレートしたりすることもできます。詳細については、「コネクトサポート」を参照してください。

カスタマーサービス管理 (CSM) フローデザイナー アクション

フローデザイナー アクションを構成要素として使用して、カスタマーサービス管理 (CSM) ビジネスプロセスを作成します。

CSM フローデザイナー アクション

アクション	説明
ケースを取得	ケース番号を使用してケースレコードを取得します。複数のレコードが見つかった場合、最初のレコードのみが返されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

CSM フローデザイナー アクション (続く)

アクション	説明
ケースを作成	1 つまたは複数の属性を使用してケースを作成します。このアクションは、ケーステーブル (sn_customerservice_case) の構造を反映し、ケーステーブルに存在するすべてのフィールドを公開します。
クイックケースを作成	顧客、説明、チャネル、優先度、カテゴリの各属性を使用してケースを作成します。
ケースにタスクを作成	ケースタスクを作成し、オプションでケースに関連付けます。
ケースを更新	ケース参照および更新するフィールドを提供することにより、ケースを更新します。
ケースをアサイン	一致ルールを使用してケースをアサインしますこのアクションを使用するには、ケースをリソース (アサイン先グループ、エージェント) と照合するための一致ルールを最初に定義する必要があります。
ケースをエスカレート	ケースのエスカレーションを要求します。このアクションはエスカレーションを自動的には承認しません。承認は、選択したエスカレーションテンプレートに基づいて行われます。
アカウントをエスカレート	アカウントのエスカレーションを要求します。このアクションはエスカレーションを自動的には承認しません。承認は、選択したエスカレーションテンプレートに基づいて行われます。
タスクに作業メモを追加	タスクまたはタスク拡張オブジェクト (ケースまたはケースタスクなど) に作業メモを追加します。
タスクにコメントを追加	タスクまたはタスク拡張オブジェクト (ケースまたはケースタスクなど) にコメントを追加します。

関連情報

フローデザイナー

アクションデザイナー

ドメインセパレーションと カスタマーサービス管理 (CSM)

ドメインセパレーションは カスタマーサービス管理 (CSM) でサポートされています。 ドメインセパレーションでは、データ、プロセス、および管理タスクをドメインと呼ばれる論理的なグループに分けることができます。どのユーザーがデータを表示できるか、データにアクセスできるかなど、このアプリケーションのいくつかの側面を制御できます。

サポートレベル：ベーシック

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

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

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

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

概要

カスタマーサービス管理 (CSM) のドメインセパレーションは次のように設計されています。

- ドメインセパレーション環境またはハイブリッド環境でアプリケーションを使用している顧客ドメインセパレーションを使用すると、カスタマーサービスケースに加えて、エンドユーザー (連絡先またはコンシューマー) へのアクセス権を他のエンティティに付与することができます。たとえば、連絡先やコンシューマーは、問題、変更、またはプロジェクトにアクセスできます。システムアドミニストレーターは、CSM アカウントモデルをドメイン構造と同期させ、アカウントベースのデータ分離が有効になっていないエンティティのデータ分離を維持することができます。
- アプリケーションを使用してカスタマーサポートを提供する管理サービスプロバイダー **(MSP)**。このシナリオでは、MSP は、関連するすべての顧客データとプロセスを含めるためにドメインが必要な複数の顧客に対してサポートを提供することができます。たとえば、請求処理の質問、契約の更新、またはその他のサービス以外の運用に関して顧客にサポートを提供する MSP。
- 顧客がその顧客に提供できるサービスとして、アプリケーションを提供している管理サービスプロバイダー。このシナリオでは、MSP は、アプリケーションを使用してエンドカスタマーをサポートする顧客にサービスとして カスタマーサービス管理 (CSM) を提供することができます。このシナリオでは、製品モデルなどのプラットフォームのコアエンティティの一部に対するドメインサポートのために、追加の構成が必要になります。

カスタマーサービス管理 **(CSM)**におけるドメインセパレーションの仕組み

カスタマーサービス管理 (CSM) のドメインセパレーションは、各顧客アカウントを 1 つのドメインに一致させます。アプリケーションでドメインセパレーションを使用するには、すべての顧客アカウントを 1 つのドメインにアサインする必要があります。

顧客アカウントは、カスタマーサービス管理 (CSM) 内の主エンティティです。連絡先やケースなど、アカウントの関連エンティティはすべて、アカウントと同じドメイン内に作成されます。このルールは、住所、資産、連絡先など、カスタマーサービスケースのすべてのエンティティにも適用されます。

新しいアカウントが作成されると、同じ名前のドメインも作成され、アカウントにアサインされます。連絡先やケースなどのアカウントの関連エンティティはすべて、同じドメインに存在する必要があります。ドメインセパレーションされたアカウントの関連エンティティが作成されると、エンティティはアカウントドメインにアサインされます。

カスタマーサービス管理 **(CSM)** のドメインセパレーションの設定

カスタマーサービス管理 (CSM) のドメインセパレーションには、ドメインセパレーションプラグインが必要です。ドメインセパレーションを有効にするには、ServiceNow に連絡してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタマーサービス管理 (CSM) のドメインセパレーションで
は、**csm_auto_account_domain_generation** プロパティも有効にする必要があります。このプロパティは、カスタマーサービス管理 (CSM) とともにインストールされ、ドメインセパレーションプラグインが有効になった後にのみ使用できます。このプロパティを有効にするには、ServiceNow に連絡してください。

[csm_auto_account_domain_generation] プロパティが有効になっている場合は、新しいアカウントが作成されると、カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションによって同じ名前のドメインが自動的に作成されます。

注: [**csm_auto_account_domain_generation**] プロパティを有効にしても、既存のアカウントのドメインは追加されません。新しく作成されたアカウントのドメインのみを作成します。既存のアカウントにドメインを追加するには、移行スクリプトが必要です。移行スクリプトは、ServiceNow プロフェッショナルサービスチームに要求できます。

カスタマーサービス管理 (CSM) テーブルに対する変更

カスタマーサービス管理 (CSM) のドメインセパレーションでは、[ドメイン] および [ドメインパス] フィールドがアカウント [customer_account] テーブルに追加されます。これらのフィールドは、デフォルトでは公開されていません。顧客は、これらのフィールドを表示するようにリストとフォームをカスタマイズできます。

アカウントドメインと関連エンティティ

アカウントの関連エンティティを作成すると、関連エンティティのドメインがアカウントドメインに設定されます。関連エンティティは次のとおりです。

- 連絡先
- ケース
- 資産
- 契約
- エンタイトルメント
- 住所
- ソーシャルプロファイル
- エスカレーション
- 販売済み製品
- インストールされた製品
- インストールベースアイテム
- 影響を受けるインストールベースアイテム
- 対象の製品の販売

アカウントのドメインを変更すると、すべてのアカウントの関連エンティティのドメインも変更されます。

カスタマーサービスエージェントおよびマネージャーのドメイン可視化

カスタマーサービスエージェント (sn_customerservice_agent) ロールおよびカスタマーサービスマネージャー (sn_customerservice_manager) ロールを持つユーザーは、[**TOP**/**MSP**/デフォルト] ドメインに手動でアサインする必要があります。エージェントおよびマネージャーは、**TOP** ドメインにアサインされるまでケースまたはアカウントの詳細を表示できません。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ケースとアカウントのエスカレーションのためのドメインセパレーション

エスカレーションテンプレートレコードとエスカレーション重大度レコードは、ドメインセパレーションされています。デフォルトでは、これらのレコードはグローバルドメインに存在します。ユーザーは、エスカレーションテンプレートとエスカレーション重大度フォームを設定して、[ドメイン] フィールドを表示し、必要に応じてドメインを設定することができます。

ケースまたはアカウントからエスカレーションレコードが作成される場合、そのレコードはアカウントドメインに作成されます。

リボン構成、ルックアップと検証構成、および特記事項のドメインセパレーション

リボン構成、ルックアップ/検証構成、および特記事項は、プロセス分離テーブルとしてドメインセパレーションをサポートします。

プロセス分離テーブルのレコードを挿入または更新する場合、プロセス分離テーブルの上書き [sys_override] フィールドでは、ピッカードメインスコープが設計上優先されます。詳細については、「Process administration (プロセス管理)」を参照してください。

関連情報

- サービスプロバイダーのドメインセパレーション

ドメインセパレーションとエンティティの関係性

カスタマーサービス管理 (CSM) でのドメインセパレーションでは、連絡先、パートナー、および親子関係を使用して、データへの可視化とアクセスをさらに制御することができます。

パートナー/顧客アカウントの関係性

パートナー/顧客アカウント関係では、パートナーアカウントが顧客アカウントのドメイン内のデータを表示できます。アカウントの関係性を設定する場合、ドメインの可視化の方向は [元] > [先] です。[元] フィールドのアカウントには、[先] フィールドのアカウントのドメインが含まれます。

パートナーアドミニストレーターが顧客アカウントのケースを作成すると、そのケースは顧客アカウントのドメインに作成され、関連するすべての当事者がケースにアクセスできるようになります。

顧客アカウントに子関係があるパートナー/顧客アカウントの関係性では、パートナーアドミニストレーターは顧客アカウントのケースを作成できますが、子アカウントのケースは作成できません。パートナーアドミニストレーターは、関係性が確立されたアカウントのケースのみを作成できます。

連絡先のリレーションシップ

連絡先の関係性では、関係性に含まれる連絡先は、指定されたアカウントドメインのデータを表示できます。

親子関係

アカウント階層機能を使用して、アカウント間の親子関係を作成します。この関係性は、子アカウントのアカウントフォームの [親アカウント] フィールドで親を選択することによって定義されます。ドメイン階層も、[親アカウント] フィールドを使用して実現されます。親子のアカウント関係では、親ドメインは子ドメインのデータを表示できます。

子アカウントから親アカウントへのアクセスを提供するには、ドメインの可視化を設定する必要があります。子アカウントに移動し、ユーザーをドメインに接続して、[ヴィジビリティドメイン] 関連リスト (sys_user_visibility) で可視化を設定します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタマーサービス管理 (CSM) の拡張ポイント

拡張ポイントを使用して、カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションのカスタムスクリプトを呼び出します。

利用可能な拡張ポイントにアクセスするには、アプリケーションナビゲーターで **sys_extension_point.list** と入力し **Enter** を押します。目的の拡張ポイントをクリックして、レコードの詳細を表示します。

各拡張ポイントに対して複数の実装を作成し、各実装に順序番号を指定できます。最小の順序番号の実装が、実行される実装です。

カスタマーサービス管理 (CSM) 拡張ポイント

拡張ポイント	説明
sn_customerservice.CSMService	ケースオブジェクトのデフォルト値ロジックを定義します。 カスタマーサービス (com.sn_customerservice) プラグインで利用できます。
sn_customerservice.CSMCaseSync	この拡張ポイントを使用して、親子ケースの同期のためのロジックをカスタマイズします。この拡張ポイントは、次の 2 つ通りのいずれかの方法で使用できます。 • 子ケースへの同期のために考慮可能な親ケースレコードの条件を定義します。デフォルトの機能は **sn_customerservice.parent_child_case_sync** システムプロパティに基づいています。顧客は、この拡張ポイントを使用して他の条件を追加できます。 • 子ケースのステータスに基づいて、親子ケースの同期のロジックをカスタマイズします。デフォルトでは、子ケースが [解決済み]、[クローズ済み]、または [キャンセル] ステータスである場合、親ケースから同期は行われません。 この拡張ポイントは、 *CSCaseSyncHelper* スクリプトインクルードによって使用され、カスタマーサービス (com.sn_customerservice) プラグインで使用できます。 **注:** ベースシステムでは、親子ケースの同期はケーステーブル (sn_customerservice_case) でのみ使用できます。この機能は、ケーステーブルを拡張するテーブルに対して構成する必要があります。
sn_majorissue_mgt.MajorCase	重大な問題管理 (com.sn_majorissue_mgt) プラグインで利用できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタマーサービス管理 **(CSM)** 拡張ポイント (続く)

拡張ポイント	説明
sn_action_status.NeedsAttentionAccessAPI	各アプリケーションで、ケースフォームの [要注意] フィールドを有効または無効にできるユーザーロールを選択できます。 カスタマーサービスケースアクションステータスプラグイン (com.snc.csm_action_status) で利用できます。
sn_cs_sm.CSMChangeIntegrations	ケースレコードの [変更の要求] フィールドをマッピングするためのロジックを作成します。 サービス管理によるカスタマーサービス (com.sn_cs_sm) プラグインで利用できます。
sn_cs_sm.CSMIncidentIntegrations	ケースレコードの [インシデント] フィールドをマッピングするためのロジックを作成します。 サービス管理によるカスタマーサービス (com.sn_cs_sm) プラグインで利用できます。
sn_cs_sm.CSMProblemIntegrations	ケースレコードの [問題] フィールドをマッピングするためのロジックを作成します。 サービス管理によるカスタマーサービス (com.sn_cs_sm) プラグインで利用できます。
sn_cs_sm_request.CSMRequestIntegrations	ケースレコードの [要求] フィールドをマッピングするためのロジックを作成します。 要求管理によるカスタマーサービス (com.sn_cs_sm_request) プラグインで利用できます。
global.CSMRelationshipServiceEP	責任を持つ CSM 関係を作成します。 カスタマーサービス (com.sn_customerservice) プラグインで利用できます。
global.CSMContentAccessEP	作成、読み取り、更新、および削除 (CRUD) 操作の ACL を実装するロジックを作成します。 カスタマーサービス (com.sn_customerservice) プラグインで利用できます。
AddressMgmtExtensionPoint	ユーザーがアカウントの住所テーブルの [ロケーション] フィールドの参照修飾子をカスタマイズできるようにします。☒

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタマーサービス管理 **(CSM)** 拡張ポイント (続く)

拡張ポイント	説明
	ユーザーがこの拡張ポイントの実装を作成し、「getAccountLocationsRefQual」関数を上書きできるようにします。

関連情報

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

ナレッジ製品エンタイトルメント

ナレッジ製品エンタイトルメントアプリケーションを使用すると、アドミニストレーターはカスタマーサービスポータルで顧客が表示できるナレッジベースとナレッジ記事を指定できます。

カスタマーサービスポータルへのアクセスを次のように制限します。

- 顧客の会社が購入した製品のナレッジベースと記事。
- 顧客の会社がエンタイトルメントされたナレッジベースと記事。

このアプリケーションを使用するには、ナレッジ製品エンタイトルメントプラグイン (com.snc.kb_product_entitlements) を有効にする必要があります。このプラグインをインストールすると、[関連製品] フィールドがナレッジベースフォームとナレッジフォームに追加されます。カスタマーポータルで利用可能なナレッジ情報は、このフィールドで選択した製品に限定されます。

次のことを可能にするプロパティを有効にすると、他のコントロールを使用できます。

- 製品エンタイトルメントに基づいてナレッジベースへのアクセスを制限する。
- [関連製品] フィールドに製品が指定されていない場合に、アクセスを有効にする。

関連製品をナレッジベースまたはナレッジ記事に追加する

対応するフォームの [関連製品] フィールドを使用して、製品をナレッジベースまたはナレッジ記事に追加します。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

注: 製品に関連付けられたナレッジベースと記事にアクセスするには、ユーザーに読み取りまたは寄稿アクセス権を付与し、その製品を資産としてユーザーのアカウントに含める必要があります。資産の詳細については、「資産の構成」を参照してください。

手順

1. 次のいずれかに移動します。
   - [ナレッジ] > [管理] > [ナレッジベース]
   - [ナレッジ] > [記事] > [すべて]
2. 目的のナレッジベースまたはナレッジ記事を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [関連製品] フィールドに 1 つ以上の製品を追加します。
4. [更新] をクリックします。

ナレッジ製品エンタイトルメントプロパティの設定

顧客がカスタマーサービスポータルでナレッジベースとナレッジ記事にアクセスできるように、各種プロパティを設定します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [ナレッジ製品エンタイトルメント] > [プロパティ]に移動します。
2. 必要に応じて、次のプロパティを設定します。

オプション	説明
製品エンタイトルメントに基づいてナレッジベースのアクセス制御を有効にする	有効にした場合、顧客はエンタイトルメントを持つ製品に関連するすべてのナレッジベースにアクセスできます。
空の related_products に関するナレッジベースへのアクセスを許可する	有効にした場合、ナレッジベースフォームの [関連製品] フィールドに製品が指定されていない場合でも、顧客はすべてのナレッジベースにアクセスできます。
製品のエンタイトルメントに基づいてナレッジ記事のアクセス制御を有効にする	有効にした場合、顧客はエンタイトルメントを持つ製品に関連するすべてのナレッジ記事にアクセスできます。
空の related_products に関するナレッジ記事へのアクセスを許可する	有効にした場合、ナレッジフォームの [関連製品] フィールドに製品が指定されていない場合でも、顧客はすべてのナレッジ記事にアクセスできます。

3. [保存] をクリックします。

ナレッジベースのアクセスを内部ユーザーに制限

ナレッジベースの情報へのアクセスを内部ユーザーに制限します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
ナレッジベースの記事は、カスタマーサービスエージェントなどの内部ユーザーと外部ユーザー (顧客およびパートナー) の両方が使用できます。ナレッジベースの記事が内部ユーザーのみを対象としている場合、システムアドミニストレーターはナレッジベースフォームをカスタマイズしてアクセスを制限することができます。

手順

1. [すべて] > [ナレッジ] > [管理] > [ナレッジベース]に移動します。
2. 目的のナレッジベースをクリックします。
3. フォームヘッダーを右クリックして、[構成] > [関連リスト]を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. [利用可能] 列から [寄稿不可] を選択して、[選択済み] 列に移動することはできません。
5. [保存] をクリックします。
6. 選択したナレッジベースフォームで、[寄稿不可] 関連リストをクリックします。
7. [編集] をクリックします。
8. 左の列で [すべての顧客連絡先] をクリックし、右の列に移動します。
9. [保存] をクリックします。

カスタマーサービス管理 (CSM)のクイックスタートテスト

アップグレードの適用やアプリケーションの開発などの構成変更を行った後も、カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションが変わらず正常に動作するかを検証します。これらのクイックスタートテストをコピーしてカスタマイズし、インスタンス固有のデータを使用して正常に実行できるようにするオプションがあります。

CSM テストスイートとテスト

CSM テストスイートとテストの一覧を以下の表に示します。

- CSM：ケース管理テストスイート
- CSM 構成可能ワークスペーステストスイート
- CSM: ケースタイプ - 苦情
- CSM: ケースタイプ - オンボーディング
- CSM：運用ダッシュボードテストスイート
- CSM ポータルテストスイート
- ガイド付きディシジョン - 次のベストアクション ATF テストスイート
- TC：ターゲットコミュニケーションテストスイート
- CSM WalkUp Experience テスト

プラグイン

カスタマーサービス管理 (CSM) のクイックスタートテストでは、常にカスタマーサービス管理 (CSM) デモデータプラグイン (com.snc.customerservice.demo) をアクティブ化する必要があります。一部のクイックスタートテストでは、次のプラグインをアクティブにする必要があります。

- 事業所 (com.snc.business_location)
- Case Playbook for Complaints(sn_complaint)
- Case Playbook for Onboarding (sn_onboarding)
- 消費者サービスポータルプラグイン (com.glide.service-portal.consumer-portal) をアクティブにします。
- CSM 貢献者ユーザー (com.snc_csm_contributor_user)
- プロキシ連絡先の CSM 拡張 (com.snc.csm_proxy_contacts)
- カスタマーサービス世帯 (com.snc.household)
- 注文のカスタマーサービス管理 (CSM) (com.snc.csm.order)
- カスタマーサービスポータル (com.glide.service-portal.customer-portal)
- 要求管理によるカスタマーサービス (com.sn_cs_sm_request)
- サービス管理によるカスタマーサービス (com.sn_cs_sm)

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ガイド付きディシジョンエクスペリエンス - com.snc.guided_decisions_playbook_experience
- ガイド付きデシジョン - ネクストベストアクション (com.snc.next_best_action)
- 重大な問題管理 (com.sn_majorissue_mgt)
- イベント管理によるプロアクティブカスタマーサービスオペレーションプラグイン (com.snc.proactive_cs_ops)
- スキル決定 (com.snc.skill_determination)
- CSM 向け Walk-Up (com.snc.walkup_for_csm)

CSM：ケース管理のテストスイート

テスト	説明	リリースバージョン
CSM: 製品ケースを作成	製品に対してケースを作成します。	Madrid
CSM：エージェントにケースをアサイン	ケースを作成して、カスタマーサービスエージェントに割り当てます。	Madrid
CSM：ケースに資産を割り当てる	ケースに資産を割り当てます。	Madrid
CSM：エンタイトルメント割り当て	ケースにエンタイトルメントを割り当てます。	Madrid
CSM：アカウントをエスカレート	アカウントをエスカレートします。	Madrid
CSM：ケースをエスカレート	ケースをエスカレートします。	Madrid
CSM：特別処理メモを作成	ケースに特別処理メモを作成します。	Madrid
CSM：ケースをクローズ	ケースをクローズします。	Madrid
CSM：時間記録	ケースに取り組んだ時間を記録します。	Madrid
CSM：ケースから CHG を作成する	ケースから変更レコードを作成します。	Madrid
CSM：ケースからインシデントを作成する	ケースからインシデントレコードを作成します。	Madrid
CSM：オーダーケースを作成	注文に対してケースを作成します。 **注:** 注文のカスタマーサービス管理 (CSM) が必要です。	Madrid
CSM：CSM ポータルから顧客としてオーダーケースを作成	カスタマーサービスポータルから顧客として注文ケースを作成します。	Madrid

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

CSM：ケース管理のテストスイート (続く)

テスト	説明	リリースバージョン
	注: カスタマーサービスポータルが必要です。また、アドミンとしてテストを実行する必要があります。	
CSM：ケースから問題を作成する	ケースから問題レコードを作成します。	Madrid
CSM：NOC オペレーターによるプロアクティブケースの作成	プロアクティブケースが作成されているかどうかを確認します。 **注:** イベント管理によるプロアクティブカスタマーサービスオペレーションが必要です。	New York
CSM：ケース OBO 顧客を作成する社員	プロキシの連絡先ロール (sn_customerservice_proxy_contact) を持つ社員として、顧客の代わりにセルフサービスポータルからケースを作成します。 **注:** プロキシ連絡先の CSM 拡張が必要です。	New York
CSM：ルックアップタイプのスキル決定ルールテスト	ルックアップタイプのスキル決定ルールを作成します。 **注:** スキルを決定する必要があります。	New York
CSM：CSM ポータルから要求 OBO 顧客を作成するマネージャー	ケースマネージャーロールを持つユーザーとして、カスタマーサービスポータルから顧客の代わりにケースを作成します。 **注:** カスタマーサービス要求のデータ連携が必要です。	New York
CSM：単純なタイプのスキル決定ルールテスト	単純なタイプのスキル決定ルールを作成します。 **注:** スキルを決定する必要があります。	New York

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

CSM：ケース管理のテストスイート (続く)

テスト	説明	リリースバージョン
CSM： 新しいケースタイプの登録	ケースタイプを登録し、レコードが作成されたことを確認します。	Orlando
CSM： プロジェクトマネージャーがアカウントのプロジェクトを作成	プロジェクトマネージャーがアカウントのプロジェクトを作成します。 注: 顧客プロジェクト管理 (PM) が必要です。	Orlando
CSM：プロジェクトマネージャーがプロジェクトの連絡先を特定	プロジェクトマネージャーがプロジェクトの顧客を特定します。 注: 顧客プロジェクト管理 (PM) が必要です。	Orlando
CSM：プロジェクトマネージャーがプロジェクトタスクを作成して顧客にアサイン	プロジェクトマネージャーがプロジェクトタスクを作成して、顧客にアサインします。 注: 顧客プロジェクト管理 (PM) が必要です。	Orlando
CSM：プロジェクトからケースを作成	プロジェクトからケースを作成します。	Orlando
CSM：プロジェクトタスクからケースを作成	プロジェクトタスクからケースを作成します。	Orlando
CSM：ケースからタスクを作成	ケースからケースタスクを作成します。	Orlando
CSM：顧客の要求を作成するエージェント	カスタマーサービスエージェントとして、顧客の要求を作成します。 注: カスタマーサービス要求のデータ連携が必要です。	Orlando
CSM：エージェントがプロジェクトからケースを作成	カスタマーサービスエージェントとして、プロジェクトからケースを作成します。 注: 顧客プロジェクト管理 (PM) が必要です。	Orlando
CSM：エージェントがプロジェクトタスクからケースを作成	カスタマーサービスエージェントとして、プロジェクトタスクからケースを作成します。	Orlando

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

CSM：ケース管理のテストスイート (続く)

テスト	説明	リリースバージョン
	注: 顧客プロジェクト管理 (PM) が必要です。	
CSM：エージェントがプロジェクトの変更の要求を作成	カスタマーサービスエージェントとして、プロジェクトの変更の要求を作成します。	Orlando
CSM：重大なケースとその子ケースの作成	受信者リスト内の顧客アカウントに対して、重大なケースと関連する子ケースを作成します。 注: 重大な問題管理が必要です。	Orlando
CSM：高度なタイプのスキル決定ルールテスト	高度なタイプのスキル決定ルールを作成します。 注: スキルを決定する必要があります。	Orlando
CSM：販売済み製品の対象のサービス契約	販売済み製品とサービス契約を作成し、サービス契約を販売済み製品に関連付けます。アクティブな契約と販売済み製品の間の関連性を確認します。 注: カスタマーサービスインストールベース管理が必要です。	Orlando
AWA：新規サービスチャネルの作成	高度なワークアサインメントアプリケーションで新しいサービスチャネルを作成します。 注: CSM 向け高度なワークアサインメントが必要です。	Orlando
CSM-ITOM：積極的な重大なケースの子ケースを作成	受信者リストを使用して、プロアクティブで重大なケースの子ケースを作成します。 注: イベント管理によるプロアクティブカスタマーサービスオペレーションが必要です。	Orlando

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

CSM：ケース管理のテストスイート (続く)

テスト	説明	リリースバージョン
CSM - 機能停止を ケースから作成	新規作成した機能停止がケースにリンクされているかどうかを検証します。	Paris
CSM：世帯での販売済み製品の作成	世帯とそのメンバーに販売された製品を作成します。 **注:** [デモデータのロード] が有効になっているカスタマーサービスインストールベース管理とカスタマーサービスの世帯が必要です。	Quebec
CSM：[アカウント] および [ケース] ページからインストールベースアイテムの健全性ステータスを表示する	[アカウント] および [ケースレコード] ページの [インストールベースの健全性をリフレッシュ] ボタンの機能を検証します。	Quebec
CSM：ケースタスクエージェントにケースタスクをアサイン	カスタマーサービスエージェントは、ケースタスクを作成してケースタスクエージェントにアサインします。	Rome
CSM：アサインされたケースタスクをケースタスクエージェントが表示	アサインされたケースタスクをケースタスクエージェントが表示できることを確認します。	Rome
CSM：アサインされたタスクをケースタスクエージェントが完了	アサインされたケースタスクをケースタスクエージェントが完了します。	Rome
CSM：エージェントワークスペース のケースからナレッジギャップを報告	ケースに関連するナレッジギャップがエージェントワークスペースで報告されたことを確認します。	Rome
CSM：「ケースの作成 (POST)」API を使用してケースを作成	「ケースの作成 (POST)」API を使用してケースを作成します。 **注:** ATF のステップ 1 で [ベーシック認証] フィールドにアサインされたユーザー認証レコードが必要です。	Rome
CSM：「ケースのクエリ (GET)」API を使用してケースをクエリ	「ケースのクエリ (GET)」API を使用してケースをクエリします。	Rome

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

CSM：ケース管理のテストスイート (続く)

テスト	説明	リリースバージョン
	注: ATF のステップ 1 で [ベーシック認証] フィールドにアサインされたユーザー認証レコードが必要です。	
CSM：OCS マネージャーが新しい OSP を作成	新しいアウトソーシングサービスプロバイダー (OSP) が OCS 内部マネージャーによって作成されていることを確認します。 注: カスタマーサービスのアウトソーシングが必要です。	Rome
CSM：OCS エージェントによるケースの作成	カスタマーサービスのアウトソーシングエージェントがケースを作成できることを確認します。 注: カスタマーサービスのアウトソーシングが必要です。	Rome
CSM：消費者プロファイルの場所の管理	消費者の場所を作成して管理し、消費者プロファイルにマッピングします。	Washington DC
CSM：アカウント間での住所の共有	アカウントに再利用可能な住所を実装して、複雑なカスタマーオペレーションとビジネスモデルをサポートします。	Washington DC

CSM 構成可能ワークスペースのテストスイート

テスト	説明	リリースバージョン
CSM ワークスペース：ケース作成のワークフロー	CSM/FSM 構成可能ワークスペースで、カスタマーサービスマネージャーによるケースレコードの作成をテストします。	Xanadu
CSM ワークスペース：ケースフォローアップのワークフロー	CSM/FSM 構成可能ワークスペースで、カスタマーサービスマネージャーによる顧客からの情報要求をテストします。	Xanadu
CSM ワークスペース：ナレッジギャップの報告のワークフロー	CSM/FSM 構成可能ワークスペースで、カスタマーサービスマネージャーによるケースレコードのナレッジフィードバッ	Xanadu

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

CSM 構成可能ワークスペースのテストスイート (続く)

テスト	説明	リリースバージョン
	クタスクの作成をテストします。	
CSM ワークスペース：ケース解決のワークフロー	CSM/FSM 構成可能ワークスペースでカスタマーサービスマネージャーによるケースレコードの解決をテストします。	Xanadu
CSM ワークスペース：ケースからインシデントを作成	CSM/FSM 構成ワークスペースで、カスタマーサービスエージェントによるケースレコードからのインシデントレコードの作成をテストします。	Xanadu
CSM ワークスペース：ケースから問題を作成	CSM/FSM 構成可能ワークスペースで、カスタマーサービスエージェントによるケースレコードからの問題レコードの作成をテストします。	Xanadu
CSM ワークスペース：ケースから通常の変更を作成	CSM/FSM 構成可能ワークスペースで、カスタマーサービスエージェントによるケースレコードからの変更レコードの作成をテストします。	Xanadu

CSM: ケースタイプ **-** 苦情

テスト	説明	リリースバージョン
苦情ケース を作成	ユーザーがタイプ「苦情」のケースを sn_complaint_case テーブルで作成できるかどうかをテストします。	Paris
苦情ケース をエスカレート	ユーザーがタイプ「苦情」のケースを sn_complaint_case テーブルでエスカレートできるかどうかをテストします。	Paris

CSM: ケースタイプ **-** オンボーディング

テスト	説明	リリースバージョン
オンボーディングケース を作成	ユーザーがタイプ「オンボーディング」のケースを sn_onboarding_case テーブルで作成できるかどうかをテストします。	Paris
オンボーディングケース をエスカレート	ユーザーがタイプ「オンボーディング」のケースを sn_onboarding_case テーブルで作成できるかどうかをテストします。	Paris

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

CSM：運用ダッシュボードテストスイート

テスト	説明	リリースバージョン
awa_admin_operations_dashboard	awa_admin を持つユーザーが、運用ダッシュボードの [高度なワークアサインメント] メニュー、未アサインのインタラクションモジュール、および未アサインのタスク作業アイテムモジュールを表示できることを確認します。	Orlando
awa_manager_operations_dashboard	awa_manager を持つユーザーが、運用ダッシュボードの [高度な作業アサイン] メニュー、未アサインのインタラクションモジュールおよび未アサインのタスク作業アイテムモジュールを表示できることを確認します。	Orlando

CSM ポータルテストスイート

テスト	説明	リリースバージョン
CSM：CSM ポータルから顧客として製品ケースを作成	カスタマーサービスポータルから顧客として製品ケースを作成します。 注: カスタマーサービスポータルが必要です。また、アドミンとしてテストを実行する必要があります。	Madrid
CSM：CSM ポータルからパートナーとして製品ケースを作成	カスタマーサービスポータルからパートナーとして製品ケースを作成します。 注: カスタマーサービスポータルが必要です。また、アドミンとしてテストを実行する必要があります。	Madrid
CSM：ホームページの検索	カスタマーサービスポータルから情報を検索します。検索には、ケース、ナレッジ記事、およびコミュニティスレッドが含まれます。	New York
CSM ：サポートプロファイルの更新	カスタマーサービスポータルから連絡先のプロファイルを更新します。	New York

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

CSM ポータルテストスイート (続く)

テスト	説明	リリースバージョン
CSM ：ケースに関して要求された情報を提供	カスタマーサービスポータルから、連絡先はエージェントによって要求されたケースの情報を提供できます。	New York
CSM ：ケースに提案されたソリューションを承認	カスタマーサービスポータルから、ケースに提案されたソリューションを承認します。	New York
CSM：サーベイについてのフィードバックを提供	カスタマーサービスポータルからケースがクローズされた後、サーベイについてのフィードバックを提供します。	New York
CSM：すべてのデスクトップ通知を表示	すべてのカスタマーサービス管理 (CSM) 固有のデスクトップ通知を表示します。	Orlando
CSM：CSM ポータルの公開物を表示	カスタマーサービス管理 (CSM) ポータルの公開物を表示します。	Orlando
CSM：CSM ポータルで連絡先を作成	カスタマーサービス管理 (CSM) ポータルで連絡先を作成します。	Orlando
CSM：CSM ポータルの機能停止ウィジェットを検証	さまざまなタイプの機能停止と、カスタマーサービスポータルのホームページおよびインストールベースページに表示される対応するウィジェットを検証します。	Quebec
CSM - コンシューマ貢献者としてポータルからケースを作成	コンシューマ貢献者ユーザーロール (sn_customerservice.consumer_contributor) を持つユーザーによってポータルから顧客ケースを作成します。 **注:** 事業所、カスタマーサービス世帯、および CSM 貢献者ユーザーが必要です。	Rome
CSM - アカウント貢献者としてポータルからケースを作成	アカウント貢献者ユーザーロール (sn_customerservice.account_contributor) を持つユーザーによってポータルから顧客ケースを作成します。	Rome

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

CSM ポータルテストスイート (続く)

テスト	説明	リリースバージョン
	注: 事業所、カスタマーサービス世帯、および CSM 貢献者ユーザーが必要です。	
CSM：ケースに関係者を追加し、関係者としてケースのアクションを実行	ケースに関係者を追加し、CSM ポータルを介して関係者としてケースに対してアクションを実行できることを確認します。	Rome

CSP ポータルテストスイート

テスト	説明	リリースバージョン
CSP：CSP ポータルから消費者として製品ケースを作成	消費者サービスポータルから消費者として製品ケースを作成します。 注: 消費者サービスポータルが必要です。また、アドミンとしてテストを実行する必要があります。	Madrid
CSP：ホームページの検索	消費者サービスポータルから情報を検索します。検索には、ケース、ナレッジ記事、およびコミュニティスレッドが含まれます。	New York
CSP：サポートプロファイルの更新	消費者サービスポータルから消費者プロファイルを更新します。	New York
CSP：製品を登録	消費者サービスポータルから製品を登録します。	New York
CSP ：ケースに関して要求された情報を提供	消費者サービスポータルから、消費者はエージェントによって要求されたケースの情報を提供できます。	New York
CSP ：ケースに提案されたソリューションを承認	消費者サービスポータルから、ケースに対して提案されたソリューションを承認します。	New York
CSP：サーベイについてのフィードバックを提供	消費者サービスポータルからケースがクローズされた後、サーベイについてのフィードバックを提供します。	New York

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

CSP ポータルテストスイート (続く)

テスト	説明	リリースバージョン
CSP：CSP ポータルの公開物を表示	カスタマーサービスポータルの公開物を表示します。	Orlando

ガイド付きディシジョン - 次のベストアクション **ATF** テストスイート

テスト	説明	リリースバージョン
ネクストベストアクションリストの検証 - ガイド付きデシジョン	構成されたルールに基づいて推奨されるネクストベストアクションのリストを検証します。	San Diego
次のベストアクションランキングの検証 - ガイド付きデシジョン	構成されたルールに基づいて推奨されるネクストベストアクションのリストを検証します。	San Diego

TC：ターゲットコミュニケーションテストスイート

テスト	説明	リリースバージョン
TC：受信者リストの作成	必要なパラメーターを使用して受信者リストを作成します。[受信者] 関連リスト内の新しい受信者リストを確認します。	Orlando
TC：公開物の作成	公開物を作成します。公開物は公開日に基づいて公開されます。受信者リストのユーザーが公開物を取得したかどうかを確認します。	Orlando

CSM Walkup Experience テスト

テスト	説明	リリースバージョン
CSM Walkup：ウォークアップユーザーとしてチェックインし、キューを確認してサーベイを送信	ウォークアップユーザーとして、チェックインを実行し、キューを確認して、サーベイを通じてフィードバックを送信します。 **注:** このテストは、デモデータで利用可能なシアトルの場所が利用可能な場合に機能します。	Rome

カスタマーサービスケースのルーティングおよびアサイン

ケースルーティング機能では、一致ルールとアサインルールを使用して、特定の条件を満たすカスタマーサービスケースを特定し、それらのケースをカスタマーサービスエージェントにルーティングします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このビデオでは、アサインルール、アサインワークベンチ、および高度なワークアサインメントの作成方法を含め、ルーティングとアサインに関する構成のさまざまな側面について説明しています。

概要

ケースをエージェントにルーティングする前に、ケースが満たす必要がある特定の条件を確立する 1 つ以上の一致ルールを作成します。その後、アサインルールを使用して、製品のナレッジと可用性に基づいてそれらのケースをエージェントにルーティングします。また、MatchingRuleProcessor API を呼び出して一致ルールを実行し、ユーザーのリスト (sys_ids) を返すこともできます。

一致ルール

一致ルールは、定義済みの 2 つの一連の条件に基づいています。1 つは特定のケース属性を指定し、もう 1 つはそれらの属性を持つケースを処理するのに最適なエージェントリソースを指定します。マッチングルールはマッチングルールフォームを使用して作成されます。

ケース属性を識別するには、タスクタイプ (ケーステーブルなど) を格納するテーブルを選択し、条件ビルダーを使用してルーティング前にケースが満たす必要がある条件を 1 つ以上作成します。たとえば、特定のアカウントと製品、または特定の製品と優先度レベルの条件を作成できます。

エージェントリソースを識別するには、次のいずれかのリソース一致方法を使用します。

- 簡易：ユーザーのリストからリソース名を選択します。
- 詳細：利用可能なエージェントリソースをフィルタリングする条件をビルドします。これらの条件は、ユーザーロール、エージェントグループ、特定のスキル、作業負荷、またはエージェントの可用性に基づいています。
- スクリプト化：エージェントリソースを識別するためのカスタマイズされたスクリプトを作成します。

別のリソース一致方法である [選択基準] を使用して、アサインワークベンチで使用するために選択した一致基準を使用した一致ルールを作成することができます。

アサインルール

タスクをユーザーとグループに自動的に割り当てるには、アサインルールを使用します。一致ルールフォームにある [アサインルールの作成] 関連リンクをクリックし、一致ルールのアサインルールを作成します。一致するルール条件が満たされると、アサインルールを使用してケースをユーザーまたはグループにルーティングできます。アサインルールは、そのタスクが別のユーザーまたはグループにまだアサインされていない場合にのみ適用されます。

> **注:** 一致ルールとアサインルールは、同期のない独立したレコードです。一致ルールの [適用先] コンポーネントに変更を加えた場合は、アサインルールに反映されません。

アサインルールを作成するときは、次のアイテムを選択します。

- タスクタイプのテーブル、およびそのタスクを割り当てるために満たす必要のある条件
- タスクが割り当てられるユーザーまたはグループ

または、アサインルールをさらにカスタマイズするスクリプトを作成できます。

関連情報

アサインルールモジュール

MatchingRuleProcessor API の呼び出し

1 つ以上の一致ルールを作成した後、MatchingRuleProcessor API を呼び出してルールを実行することができます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice_agent、sn_customerservice_manager、admin

手順

- マッチングエンジンは、*matchingRuleProcessor* クラスの *ProcessAndGetCcandidates* メソッドを使用して呼び出すことができます。
  タスクレコードとリソース数を渡します。結果は、リソース sys_ids のアレイです。
- 一致ルールは、各ルールの [実行順序] フィールドに保存されている番号に基づいて処理されます。
  結果はユーザーのリスト (sys_ids) で、ケースのルーティングとアサインに使用できます。

逆一致

逆一致では、タスクをリソースに一致させるのではなく、タスクをリソースに一致させるために、同じ一致ルールを使用します。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice_agent、sn_customerservice_manager、および admin

このタスクについて
リソースマッチングエンジンは、2 通りの方法でリソースとタスクを一致させることができます。

- 順方向：タスクのリソースに一致
- 逆方向：リソースのタスクと一致

同じ一致ルールを、順方向と逆方向の両方の一致で使用できます。

手順

- カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションでは、逆一致を使用して、次回使用可能なエージェントがどのコールを実行すべきかを決定できます。
- 逆一致では、ユーザー sys_ids の代わりにケース sys_ids のリストが返されます。
  逆一致を使用する場合は、特定のセットに返されるケースを制限することもできます。次の例は、逆一致を使用する方法を示しています。

```
MatchingRuleProcessor.processAndGetCandidates(resource, taskLimit,
 "sn_customerservice_case", "reverse", false, [<array of cases to
 consider>])
```

逆一致ルールに対して返されるタスク **sys_ids** 数の制限

逆一致ルールは、ケース sys_ids のリストを返します。reverse.matchingrule.entity.limit システムプロパティに数値を設定して、返されるケースの数を制限します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. ナビゲーションフィルターで、「`sys_properties.list`」と入力します。
2. reverse.matchingrule.entity.limit システムプロパティを検索します。
3. 数値フィールドで、返されるケースの数を変更します。
   デフォルト値は 30 です。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果
返されたケースの数がシステムプロパティにリストされている値より多い場合、逆一致ルールは [スクリプト化] および [選択基準] 一致ルールに対して実行されません。

アサインワークベンチの概要

アサインワークベンチを使用すると、カスタマーサービスマネージャーは、エージェントにタスクを効率的かつインテリジェントにアサインできます。ワークベンチでは、スキルや可用性などの構成可能な基準を使用して、選択したグループ内のエージェントを評価し、総合ランキングを提供します。マネージャーは、これらの結果を確認し、ボタンクリック 1 つでタスクをアサインできます。

アサインワークベンチには、次を含む、タスクのアサインに関連するすべての情報が表示されます。

- タスクアサイン先グループ内のエージェントのリスト。
- エージェントを評価するために使用する一致基準。
- アサイン先グループ内の各エージェントの総合ランキング。
- 現在のアサイン先グループと、タスクに対して特定されたスキル (必須スキルを含む) を備えたフィルター。

エージェントは、ワークベンチに設定された基準に基づいて、1 から任意の数へとランク付けされます。一致する基準が多いほど、エージェントのランクが高くなります。2 つのエージェントの基準が同じである場合、エージェントのランクは同じになります。エージェントのランクをポイントすると、詳細が表示されます。

フィルターを使用して、アサイン先グループを変更し、スキルを追加または削除します。アサイン先グループまたはスキルリストへの変更は、ワークベンチに直ちに反映されます。

- アサイン先グループを変更すると、別のエージェントのリストが表示されます。
- スキルを追加または削除すると、エージェントランキングが変更されることがあります。

必須スキル機能を使用している場合、アサインワークベンチに表示されるエージェントは、[追加された必須スキル] リスト内のスキルによってフィルタリングされ、他の一致基準によってランク付けされます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注: エージェントは必須スキルを追加または削除したり、スキルを必須から除外したりすることはできません。

アサインワークベンチの設定

アサインワークベンチ構成は、[選択基準] 一致タイプに基づく一致ルールに保存されます。デフォルト構成では、[ケースアサインの推奨事項] 一致ルールが使用されます。このルールには、4 つのデフォルト一致基準のうち 3 つが含まれています。

- 今日の可用性
- 合致するスキル
- アサインされたケース

これらの一致基準に基づいて、ワークベンチはグループ内の各エージェントの全体的なランクを計算して表示します。必要に応じて一致基準と [ケースアサインの推奨事項] 一致ルールを変更または作成するか、次の手順に従って独自の構成を作成することができます。

1. 1 つ以上の一致基準を作成します。
2. [選択基準] 一致タイプの一致ルールを作成します。
3. 一致ルールを開き、目的の一致基準を追加します。

必須スキルを使用している場合は、この一致ルールの [一致するスキル] 基準を、[一致するスキル - 必須スキルサポート] 基準で置き換え、ケースに必要な必須スキルを持つエージェントと一致させる必要があります。

アサインワークベンチの使用

タスクフォームの [担当者] フィールドの横にある [エージェントを検索] アイコン ( ) をクリックして、アサインワークベンチにアクセスします。

注: 現在のレコードのステータスによって、[エージェントを検索] アイコンの可用性が決まります。アイコンは、[オープン]、[待機中]、[キャンセル済み] 状況のレコードに対して、またはユーザーが [担当者] フィールドへの書き込みアクセス権を持つ場合に、使用できます。アイコンは、[新規] や [クローズ済み] ステータスのレコードに対して、または、[担当者] フィールドが現在のユーザーに対して読み取り専用になっている場合には使用できません。

選択した基準に基づいて提案されたエージェントを並べ替えるために、目的の列ヘッダーをクリックして、いずれかの一致基準別にエージェントのリストをソートします。

フィルターの [グループ] リストから別のアサイン先グループを選択します。エージェントのリストは、選択内容に基づいて更新されます。選択したグループにエージェントが含まれていない場合は、別のグループを選択するためのメッセージが表示されます。

フィルターの [スキル] リストからスキルを追加または削除します。これらの選択は [一致するスキル] 列に反映されます。

タスクに対して必須として識別されたスキルが、[追加された必須スキル] リストに表示されます。これらの選択も [一致するスキル] 列に反映されます。このリストからスキルを追加または削除することはできません。

エージェントを選択して、[アサイン] をクリックしてタスクをアサインします。ワークベンチが閉じ、ケースフォームに戻ります。[担当者] フィールドが選択したエージェントで更新されます。ケースフォームで [保存] をクリックして、このアサインを保存します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プラグイン

アサインワークベンチプラグイン (com.snc.assignment_workbench) は、カスタマーサービス管理 (CSM) の一環として有効になっています。

ケースアサインワークベンチデモプラグイン (com.snc.case_assignment_workbench_demo) は、ワークベンチのデモデータを提供します。

テーブル

アサインワークベンチでは、次のテーブルが追加されます。

アサインワークベンチのテーブル

テーブル	説明
一致基準 [matching_dimension]	アサインワークベンチの構成を作成するために使用できる一致基準を保存します。
基準を選択 [matching_dimension_for_assignment]	アサインワークベンチ構成一致ルールの一致基準を保存します。
一致ルール [matching_rule]	アサインワークベンチの構成の一致ルールを含む、一致ルールを保存します。

ユーザーロール

アサインワークベンチは、次のロールを追加します。

アサインワークベンチのロール

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
アサインワークベンチ [assignment_workbench]	カスタマーサービスエージェントとコンシューマーサービスエージェントのアサインワークベンチへのアクセス権を提供します。	スキルユーザー [skill_user]

プロパティ

アサインワークベンチは、次のプロパティを追加します。

アサインワークベンチのプロパティ

プロパティ	説明
assignment_workbench.find.agents.title	マクロボタンのタイトル。 • タイプ：文字列 • デフォルト値：エージェントを検索 • 場所：ルーティングとアサイン > プロパティ

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アサインワークベンチのプロパティ (続く)

プロパティ	説明
assignment_workbench.new.window	有効にすると、アサインワークベンチが新しいウィンドウで開きます。 • タイプ：true | false • デフォルト値：false： • 場所：ルーティングとアサイン > プロパティ
assignment_workbench_no_of_agents	ページあたりのエージェント数。(パフォーマンスを向上させるには、1 ページあたりのエージェント数を 50 以下にしてください)。 • タイプ：選択リスト • デフォルト値：30 • 場所：ルーティングとアサイン > プロパティ

関連情報

アサインワークベンチの設定

ケースアサインの一致基準

アサインワークベンチでは、スキルや可用性などの構成可能な一致基準を使用して、選択したグループ内のエージェントを評価し、総合ランキングを提示できます。

一致基準には次の 3 つのタイプがあります。

- 簡易一致：エージェントのタイムゾーンとタスク場所のタイムゾーンの一致など、1 対 1 の一致を作成します。
- アグリゲート：シンプルなクエリーを使用し、アグリゲート結果を返します。アグリゲートタイプでは、テーブルを選択してフィルターを作成し、[担当者] フィールドなどのアグリゲートフィールドを選択します。このタイプのクエリーは、一連のユーザーを返します。
- スクリプト化：ユーザーのリストを返すスクリプト化されたクエリーを使用します。

アサインワークベンチには、いくつかの一致基準が用意されています。

- 今日の可用性：エージェントの作業スケジュール、アサインされた作業、および個人の休暇に基づいて、可用性が計算されます。エージェントの可用性が高いほど、エージェントの総合ランクへの貢献度が高くなります。
- 一致するスキル：ケースに必要なスキルに一致するエージェントスキルの数。一致するスキルが多いほど、エージェントの総合ランクへの貢献度が高くなります。
- 一致するスキル - 必須スキルサポート：必須スキルと一致するエージェントスキルの数を計算します。これは、必須スキルを持たないエージェントをすべてフィルタリングして除外し、残りのエージェントをランク付けすることで行われます。一致するスキルが多いほど、エージェントの総合ランクへの貢献度が高くなります。

> **注:** 必須スキル機能を使用する場合は、[一致するスキル - 必須スキルサポート] 基準を使用して、ケースに対して特定された必須スキルを持つエージェントを一致させます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- アサインされたケース：このエージェントにすでにアサインされているケースの数。アサインされているケースが多いほど、エージェントの総合ランクへの貢献度は低くなります。
- 最後のアサイン済み：アサインされた作業のバランスを調整するために、最後にアサインされた作業に基づいてエージェントを優先順位付けします。

一致基準を作成するには、タイプを選択し、そのタイプに関連したフィールドを使用してクエリーをビルドします。一致基準を作成したら、[選択基準] タイプの一致ルールを作成して目的の一致基準を選択し、アサインワークベンチの構成を作成します。

ワークベンチ構成の一致基準の選択の一環として、個々の基準に対して次の設定を指定できます。

- ランキングと表示使用率
- ランキング方法
- ランキングの重み付け
- しきい値
- アクティブ/非アクティブ

ランキングと表示使用率

[用途] フィールドで、一致基準を使用する方法を指定します。

- ランキングと表示：基準を使用してエージェントのランキングを決定し、ワークベンチの列に表示します。
- 表示専用：ワークベンチの列に基準を表示しますが、エージェントのランキングを決定するためには使用しません。
- ランキングのみ：基準を使用してエージェントランキングを決定しますが、ワークベンチには表示されません。

ランキング方法

ランキングには 2 つの方法があります。

- 多いほど良い：たとえば、エージェントのランキングを決定するときに、可用性が高いほどランキングが高くなります。
- 少ないほど良い：たとえば、エージェントのランキングを決定するときに、アサインされたケース数が少ないほどランキングが高くなります。

重み付け

一致基準ごとにアサインされた重み付けがあります。デフォルトでは、[ケースアサインの推奨事項] 一致ルールの一致基準にアサインされる重み付けは 10 です。より重要な基準により高い重み付けをアサインすることができます。

しきい値

しきい値は、基準の最小要件を設定します。たとえば、タスクに必要なスキルのうち 3 つ以上を持つエージェントのみを表示する場合は、一致するスキル基準のしきい値を 3 に設定します。可用性については、しきい値を目的の時間数に設定して、利用可能な作業時間がこの最小値以上であるエージェントのみを表示します。一致ルールフォームの [基準を選択] 関連リストでしきい値を設定することができます。必要に応じて、リストをパーソナライズして、[しきい値] 列を追加します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アクティブ/非アクティブ

アサインワークベンチ構成を決定する一致ルールに関連付けられた一致基準が複数存在する場合があります。個々の基準をそれぞれ、アクティブまたは非アクティブに設定できます。この設定を変更すると、エージェントのランキングにすぐに影響します。この変更は、一致ルールフォームの [基準を選択] 関連リストで行うことができます。必要に応じて、リストをパーソナライズして、[アクティブ] 列を追加します。

エージェントのランキングの計算

アサインワークベンチは、一致基準とそれぞれの重み付けの値を追加し、これらの値を使用してエージェントの総合ランキングを決定します。

1. 各基準の数値を計算します。
2. その数値に基準の重み付けを乗算します。
3. 結果をすべての基準の重み付けの合計で除算します。
4. 各基準に対して繰り返し、結果を追加します。

次の例は、これらの一致基準値を使用して、エージェントのランキングを決定する方法を示しています。

- スキルと必須スキルサポートの一致：5/6
- 今日の可用性：7 時間
- アサインされたケース：2

計算：

- 一致するスキル：`2/3 = 0.666` (3 がスキルの最大数)
- 現在の可用性：`7 / 8 = 0.875` (最大時間数は 8)
- アサインされたケース：`2 / 26 = 0.0769` (テーブル内のタスクの合計数は 26)
- 重み付け：各一致基準の均等の重み付けは 10 です

```
((0.666 x 10) / Total of criterion weight (10+10+10)) + ((0.875 x 10) /
 Total of criterion weight (10+10+10)) + ((0.0769 x 10) / Total of
 criterion weight (10+10+10))
```

```
(6.66 / 30) + (8.75 / 30) + (0.769 / 30)
```

```
0.222 + 0.291 + 0.0256 = 0.53
```

この計算は、アサイン先グループ内の各エージェントに対して実行されます。エージェントは、この計算の値に基づいてランク付けされ、最高点のエージェントが最高のランキングを獲得します。

ケースアサインの一致ルール

一致ルールを使用して、アサインワークベンチの構成を作成します。

アサインワークベンチ構成は、[選択基準] 一致タイプに基づく一致ルールに保存されます。

デフォルト構成では、[ケースアサインの推奨事項] 一致ルールが使用されます。このルールでは、4 つのデフォルト一致基準のうち 3 つが使用されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 今日の可用性
- 合致するスキル
- アサインされたケース

注: 必須スキル機能を使用する場合は、[一致するスキル - 必須スキルサポート] 基準を使用して、ケースに対して特定された必須スキルを持つエージェントを一致させます。

この一致ルールをカスタマイズして、エージェントの推奨事項を計算するための特定のニーズを満たすことができます。この一致ルールは、アサインルールを作成する場合に自動アサインにも使用できます。

特別処理メモの概要

特別処理メモアプリケーションを使用して、個々のレコードに関する重要な情報にユーザーの注意が向くようにメモを作成します。

特定のレコードまたは 1 つ以上の条件を満たす一連のレコードについて特別処理メモを作成します。カスタマーサービスケースに関連付けられているアカウントや製品など、関連レコードから特別処理メモの表示用にも、特別処理メモアプリケーションを設定できます。

sn_shn.admin ロールを持つユーザーは、特別処理メモを使用するように目的のエンティティテーブルを設定し、対応するフォームを、リストまたはポップアップウィンドウのいずれかを表示するように設定することができます。sn_shn.admin ロールを持つユーザーは、メモを作成、表示、更新、および削除できます。sn_shn.editor ロールを持つユーザーはメモを表示および更新でき、sn_shn.user ロールを持つユーザーはメモを表示することができます。

特別処理メモを作成したら、レコードフォームの埋め込みリストや関連リスト、またはフォームにアクセスしたときに表示されるポップアップウィンドウなど、さまざまな方法で表示できます。

メッセージに加えて、特別処理メモには、ステータス、アサインされた優先度、有効期限日も設定できます。メモのステータスは、次のいずれかになります。

特記事項のさまざまな状況

ステータス	定義
有効	メモがアクティブになっています。 [特別処理メモ] リストまたはポップアップウィンドウにアクティブなメモが表示されます。 アクティブなメモは、[非アクティブ] または [期限切れ] に設定されるまでリストに表示されたままになります。 アクティブなメモは、却下されるか、[非アクティブ] または [期限切れ] に設定されるまで、ポップアップウィンドウに表示されたままになります。
非アクティブ	メモはアクティブではなくなりました。 sn_shn.admin または sn_shn.editor ロールを持つユーザーは、メモ内の情報が役に立たなくなった場合に、メモを [非アクティブ] に設定することができます。メモは [非アクティブ] に設

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

特記事項のさまざまな状況 (続く)

ステータス	定義
	定されると、[特別処理メモ] リストまたはポップアップウィンドウから削除されます。 非アクティブなメモは、[特別処理メモ] > [特別処理メモ]に移動することで、表示できます。
期限切れ	メモが有効期限に達したか、手動で期限切れになりました。 メモの有効期限が切れると、システムアドミニストレーター以外のすべてのユーザーロールに対してフォームが読み取り専用になります。 メモは、有効期限に達すると、スケジュール済みジョブによって自動的に期限切れになります。また、スケジュール済みジョブは、非アクティブなメモが有効期限に達した場合にも、非アクティブなメモを期限切れに設定します。

特別処理メモを作成する場合、すぐにそれを有効にするか、または、有効にする日付を選択することができます。有効期限を選択することもできます。

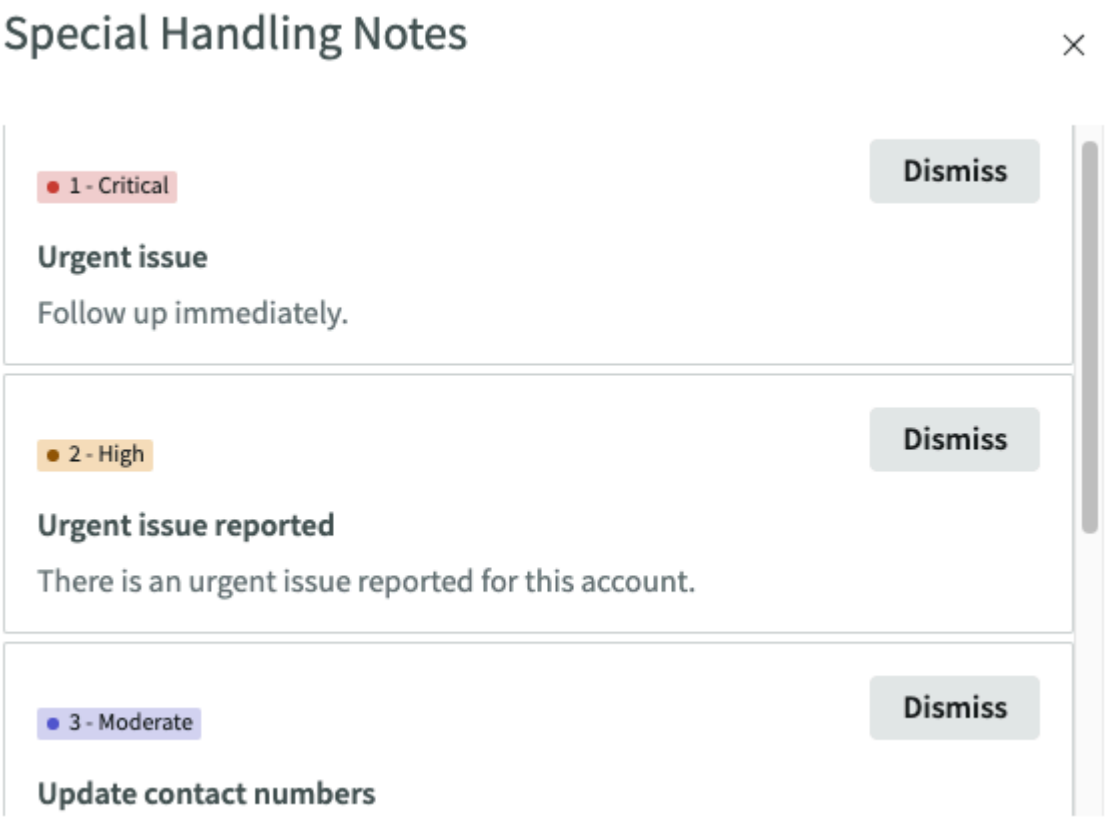
メモには、次のいずれかの優先度をアサインできます。

- 1 - 重大
- 2：高
- 3：中
- 4 - 低

各優先度に色が関連付けられています。これは、ポップアップウィンドウの色付きのバーとして、さらに、リストの [優先度] フィールドに色付きの円として表示されます。プラットフォームインターフェイスと CSM ワークスペースインターフェイスでは、優先度を表すために異なる色を使用しています。

優先度	プラットフォームインターフェイス	CSM ワークスペースインターフェイス
1 - 重大	赤	赤
2 - 高	オレンジ	オレンジ
3 - 中	緑	紫
4 - 低	青	グレイ

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



[特記事項] リスト

特別処理メモは、埋め込みリストまたは関連リストのフォームに表示できます。sn_shn.admin ロールを持つユーザーは、[特別処理メモ] リストを表示するようにフォームを設定できます。このリストは、1 つのレコードに関して 1 つ以上のアクティブなメモがある場合にフォームに表示されます。[特別処理メモ] リストには、メモに関する次の情報が表示されます。

- メッセージ
- 有効期限
- 優先度
- テーブル

特別処理メモは、ポップアップウィンドウでメモを表示するように追加プロパティを設定した場合以外は、リストに表示されます。

特別処理メモのポップアップウィンドウ

特別処理メモは、ポップアップウィンドウ内のフォーム上に表示できます。sn_shn.admin ロールを持つユーザーは、[特別処理メモ] ポップアップウィンドウを表示するようにフォームを設定できます。このウィンドウは、1 つ以上のアクティブなメモがあるレコードにアクセスすると表示されます。ポップアップウィンドウには、各メモに関する次の情報が表示されます。

- メッセージ
- 優先度

ポップアップウィンドウに特別処理メモを表示するには、[特別処理メモ] > [プロパティ]に移動し、関連するプロパティを設定します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

メモを却下するには、[却下] をクリックします。メモを却下すると、それ以降、ポップアップウィンドウには表示されなくなります。[特別処理メモ] ポップアップウィンドウを閉じるには、**[X]** をクリックします。

特別処理メモを期限切れにする

[特別処理メモの無効化] スケジュール済みジョブは、毎日午前 0 時に実行され、各メモの [有効日] フィールドと [有効期限] フィールドの日付を確認します。

- 特別処理メモがその [有効日] の日付に達した場合、スケジュール済みジョブによってメモのステータスが [アクティブ] に設定されます。
- 特別処理メモがその [有効期限] の日付に達した場合、スケジュール済みジョブによってメモのステータスが [期限切れ] に設定されます。

特記事項のドメインセパレーション

特記事項アプリケーションは、ドメインセパレーションをプロセス分離テーブルとしてサポートします。

特記事項を挿入または更新する場合、プロセス分離テーブルの上書き [sys_overrides] フィールドでは、ピッカードメインスコープが設計上優先されます。詳細については、「Process administration (プロセス管理)」を参照してください。

ケースとアカウントのエスカレーション

エスカレーション機能を使用して特定のケースまたはアカウントを強調表示し、顧客の重要な問題について注意を喚起します。

ケースまたはアカウントをエスカレートすると、次のようなメリットがあります。

- 顧客の問題に関する注意を喚起します。
- その問題に関するコミュニケーションを促進します。
- 解決に向けた進捗状況を追跡する方法を提供します。

ケースとアカウントのエスカレーションの違い

エスカレーションプロセスはケースとアカウントで同様ですが、注意すべき重要な違いがいくつかあります。

- ケースのエスカレーション：カスタマーサービスエージェントは、通常、ケースエスカレーションを管理し、エスカレートされたケースに直接対処して問題を解決します。
- アカウントのエスカレーション：通常、エスカレーションマネージャーは、複数の関連付けられたケースを含む 1 つのアカウントエスカレーションを管理し、エスカレーションレコードに詳細を記録します。

詳細については、「ケースとアカウントのエスカレーションの違い」を参照してください。

ケースとアカウントのエスカレーションの構成

次の表は、ケースとアカウントのエスカレーション構成タスクの概要を示したものです。システムアドミニストレーターロールを持つユーザーは、これらのタスクを実行できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ケースとアカウントのエスカレーション構成タスク

タスク	説明
エスカレーション管理の構成	カスタマーサービス管理 (CSM) のガイド付きセットアップを使用して、ケースとアカウントのエスカレーションを構成します。
ケースまたはアカウントのエスカレーションテンプレートの作成	エスカレーションテンプレートは、エスカレーションのタイプやオプションの承認プロセスなど、エスカレーション要求の処理方法を決定します。
ケースまたはアカウントのエスカレーション重大度の作成	エスカレーションの重大度について複数レベルの定義を作成し、ユーザーインターフェイスでエスカレートされたケースとアカウントを強調表示する色インジケーターを選択します。

ケースとアカウントのエスカレーションの使用

次の表は、ケースとアカウントのエスカレーションユーザータスクの概要を示したものです。

ケースとアカウントのエスカレーションユーザータスク

タスク	説明
ケースまたはアカウントのエスカレート	顧客の代わりに、または内部目的で、ケースまたはアカウントをエスカレートします。ケースまたはアカウントをエスカレートすると、関連するエスカレーションレコードが作成されます。 必要なロール：エスカレーション要求者
エスカレートされたケースまたはアカウントの管理	エスカレーションレコードを使用し、エスカレーションプロセスを通じてケースまたはアカウントを管理します。リストとフォーム上のケースとアカウントは、エスカレーションの重大度に対応する色インジケーターによって識別されます (赤：高、オレンジ：中)。 必要なロール： • カスタマーサービスエージェント • エスカレーションマネージャー
ケースまたはアカウントのエスカレートの解除	エスカレーションの原因が解消された場合にケースまたはアカウントのエスカレーションを解除します。 必要なロール：エスカレーション解除要求者
オプションのエスカレーション承認プロセスの使用	承認者が要求をレビューしてエスカレーションを承認または却下するオプションの承認ステップを含めます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ケースとアカウントのエスカレーションユーザータスク (続く)

タスク	説明
	オプションの承認ステップを使用すると、承認時にエスカレーションレコードが作成され、ケースまたはアカウントに関連付けられます。

ケースとアカウントのエスカレーションの違い

ケースのエスカレーションとアカウントのエスカレーションの違いの概要。

- ケースのエスカレーション：カスタマーサービスエージェントは、通常、ケースのエスカレーションを管理し、ケースレコードに記録される問題解決作業の大部分を実行します。ケースのエスカレーションの場合、エスカレーションレコードは主にステータスレポートの目的で使用されます。また、エスカレーション SLA は、エージェントが定期的な更新を提供しているため、エスカレーションレコードではなくケースレコードに関連付けられています。
- アカウントのエスカレーション：アカウントのエスカレーションマネージャーは、通常、アカウントのエスカレーションを管理します。それが、複数の基になるケースに関連付けられているためです。アカウントマネージャーは、複数のケース所有者と連携して顧客のエスカレーションを解決し、エスカレーションレコードを使用して関連するケースのステータスを集約し、定期的な更新を提供します。したがって、SLA はエスカレーションレコードに関連付けられています。

ケースとアカウントのエスカレーションの違い

機能	ケースのエスカレーション	アカウントのエスカレーション
リレーションシップ	ケースに 1 対 1 で対応します。	アカウントに 1 対 1 で対応します。ユーザーは、特定のケースをエスカレーションレコードにリンクして、どのケースがエスカレーションの原因となっているのかを示すことができます。
テンプレート	ケースのエスカレーションテンプレートを使用します。	アカウントのエスカレーションテンプレートを使用します。
承認ワークフロー	デフォルトの承認ワークフローを使用している場合は、ケースアサイン先グループのマネージャーを承認者リストに自動的に追加するオプションが含まれています。	アカウントのエスカレーションを複数のケースに関連付けることができるため、ケースアサイン先グループのマネージャーを承認者リストに自動的に追加するためのオプションは含まれません。
エスカレーションアサイン	個別のアサインは含まれません。ケースのエスカレーションは個々のケースに対応し、カスタマーサービスエージェントがエスカレーションを管理します。	個別のアサインが含まれます。アカウントのエスカレーションには、異なるエージェントにアサインされた複数の関連付けられたケースを含めることができるため、エスカレーションレコードには [担当者] フィールドが含まれます。アカウントのエスカレーションは大抵、ケースのエスカレーションよりも深刻であるため、アカウントのエ

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ケースとアカウントのエスカレーションの違い (続く)

機能	ケースのエスカレーション	アカウントのエスカレーション
		スカレーションは通常、エスカレーションマネージャーにアサインされます。
ウォッチリスト	アカウントチームをエスカレーションウォッチリストに自動的に追加するためのオプションは含まれません。	アカウントチームをエスカレーションウォッチリストに自動的に追加するオプションが含まれます。
ケースに追加されたエスカレーション更新	エスカレーションレコードの更新も、対応するケースレコードの [作業メモ] フィールドに追加されます。	エスカレーションレコードの更新は、アカウントレコードに追加されません。
SLA	エスカレーション機能とともに提供されるケースエスカレーション SLA はケースに添付されます。	エスカレーション機能とともに提供されるアカウントエスカレーション SLA は、アカウントに添付されます。

ケースとアカウントのエスカレーションプロセス

ケースおよびアカウントのエスカレーションプロセスは、要求から完了までのいくつかの手順に従います。

1. エスカレーション要求者ロールを持つユーザーが、ケースまたはアカウントのエスカレーションを要求します。要求の一部として、ユーザーは次の情報を提供します。
   - 要求の理由
   - エスカレーションの理由
   - エスカレーションの重大度
   - エスカレーションテンプレート
   - エスカレーションのウォッチリスト
2. 承認が必要な場合、エスカレーションテンプレートで特定された承認ワークフローまたは承認者が要求をレビューし、エスカレーションを承認または却下します。
3. 承認後、エージェントは、エスカレーションフォームを使用して、その進捗に沿ってエスカレーションを管理します。たとえば、エージェントはユーザーをウォッチリストに追加し、エスカレーションの傾向を更新することができます。

   注: エスカレーションフォームが更新されると、現在のユーザーとウォッチリストのユーザーにメール通知が送信されます。

4. 問題が解決されたら、エスカレーション解除要求者ロールを持つユーザーがケースまたはアカウントのエスカレートを解除できます。

ケースおよびアカウントのエスカレーションコンポーネント

ケースとアカウントのエスカレーション機能とともにインストールされるロール、モジュール、およびテーブル。

ロール

ケースとアカウントのエスカレーション機能と一緒に含まれるロール。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ケースとアカウントのエスカレーション機能と一緒に含まれるさまざまなロール

ロール	説明
エスカレーション要求者 (sn_customerservice.escalation_requester)	ケースまたはアカウントに対してエスカレーションを要求できます。
エスカレーション解除要求者 (sn_customerservice.deescalation_requester)	ケースまたはアカウントのエスカレートを解除できます。このロールには、sn_customerservice.escalation_requester ロールが含まれます。

エスカレーションモジュール

ケースとアカウントのエスカレーション機能により、エスカレーションモジュールが [カスタマーサービス] メニューに追加されます。

- すべて：ケースとアカウントのすべてのエスカレーションレコードをリストします。
- エスカレーションテンプレート：ケースとアカウントのエスカレーションテンプレートをリストします。
- エスカレーションの重大度：エスカレーションの重大度のタイプをリストします。

この機能は、エスカレートされたケースのリストを [カスタマーサービス] メニューに追加します：[カスタマーサービス] > [ケース] > [エスカレート済み]

テーブル

ケースとアカウントのエスカレーション機能と一緒に含まれるテーブル：

ケースとアカウントのエスカレーション機能と一緒に含まれるさまざまなテーブル

テーブル	説明
エスカレーションテンプレート [sn_customerservice_escalation_template]	エスカレーションテンプレートレコードを格納します。
エスカレーション [sn_customerservice_escalation]	エスカレートされたケースとアカウント用に作成されたレコードを格納します。
エスカレーションの重大度 [sn_customerservice_escalation_severity]	エスカレーション重大度定義レコードを格納します。

ケースとアカウントのエスカレーションフォーム

カスタマーサービスエージェントは、[エスカレーション] フォームを使用して、ケースとアカウントのエスカレーションを管理します。

エスカレーションフォームには、関連付けられているケースまたはアカウント、エスカレーションの理由や根拠などのエスカレーションに関する情報が含まれています。また、傾向や、問題解決のために現在実施されている作業に関するメモなど、進捗状況に応じてエスカレーションに関する情報が提供されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エスカレーションレコードには、1 つ以上の関連するケースを含めることができます。カスタマーサービスエージェントは、エスカレーションレコードを更新するときに、コメントまたは作業メモを入力できます。ケースのエスカレーションの場合、更新はケースアクティビティ履歴に作業メモとして複製されるため、顧客には表示されません。

エスカレーションフォームには、アカウントのエスカレーションの関連ケースを含む [関連ケース] 関連リストがあります。ユーザーは、この関連リストを使用して特定のケースを関連付け、エスカレーションの原因となっているケースを示すことができます。エスカレーションフォームには、[タスク **SLA**] および [承認者] 関連リストも含まれています。

エスカレーションフォームのフィールド

フィールド	説明
番号	エスカレーション要求に自動的にアサインされた番号。
ソースレコード	エスカレーションが要求されているケースまたはアカウント。 注: ソースレコードのケースまたはアカウントのフォームには、[エスカレーション] 関連リストが含まれています。
状況	エスカレーションの現在のステータス： • 要求済み：エスカレーション要求者ロールを持つエージェントが、ケースまたはアカウントのエスカレーションを要求しました。 • エスカレート済み：エスカレーション要求が承認されました。 • 拒否済み：エスカレーション要求は承認されませんでした。 • クローズ済み：エスカレーションの理由が解決され、エスカレーションがクローズされました。
要求ソース	ケースのエスカレーションの要求元： • 顧客が要求した • 内部で要求された
理由	ケースのエスカレーションを要求する理由： • 非稼働 • 進行なし • 顧客が設定した期限
ウォッチリスト	この特定のエスカレーションレコードのウォッチリスト。アカウントのエスカレーションでは、[ウォッチリストにアカウントチームメンバーを追加] を実行できます。 ケース、アカウント、またはエスカレーションレコードのウォッチリストに追加されたユーザーは、ケースまたはアカウントがエスカレートされたとき、およびエスカレーションレコードに更新が加えられたときに、メール通知を受信します。
アサイン先グループ	アカウントのエスカレーションの場合は、このアカウントのアサイン先グループ。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エスカレーションフォームのフィールド (続く)

フィールド	説明
担当者	アカウントのエスカレーションの場合は、このアカウントにアサインされたカスタマーサービスエージェント。
要求者	エスカレーションを要求したユーザー。
承認者	承認されている場合は、エスカレーション要求を承認したユーザー。
却下者	拒否された場合は、エスカレーション要求を拒否したユーザー。
段階的縮小者	ケースまたはアカウントのエスカレーションを解除したユーザー。
エスカレーションタイプ	エスカレーションを要求したユーザーによって選択されたエスカレーションタイプ。
エスカレーションの重大度	このエスカレーションに関連付けられたエスカレーション重大度。エスカレーションの重大度レベルと、ユーザーインターフェイスでエスカレートされたレコードを強調表示するために使用される色を定義します。 • 高の重大度：エスカレートされたレコードは赤で強調表示されます。 • 中の重大度：エスカレートされたレコードはオレンジで強調表示されます。
エスカレーション傾向	エスカレーションの現在のステータス： • 改善中 • 同じ • 拒否中
エスカレーションの理由	このエスカレーションが必要な理由を説明する補足情報。

ケースとアカウントのエスカレーションの管理

エスカレーションテンプレートとエスカレーション重大度の定義を作成し、ケースとアカウントのエスカレーションプロセスを制御します。

エスカレーションテンプレート

エスカレーションテンプレートは、次の情報を定義することで、エスカレーション要求の処理方法を決定します。

- エスカレーションのタイプ (ケースまたはアカウント)
- 承認が必要かどうか

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 必要ない場合、エスカレーション要求は自動的に承認されます。
- 必要な場合、デフォルトの承認ワークフローによって必要な承認者リストを指定するか、別の承認ワークフローを指定します。

- エスカレーションのウォッチリスト。ウォッチリストに追加されたユーザーは、エスカレーションレコードが更新されたときにメール通知を受信します。

エスカレーション機能には 2 つの標準エスカレーションテンプレートが用意されています。1 つはケースのエスカレーション用、もう 1 つはアカウントのエスカレーション用です。必要に応じて、システムアドミニストレーターロールを持つユーザーはこれらのテンプレートを変更したり、新しいテンプレートを作成したりすることができます。

エスカレーションの重大度

エスカレーションの重大度レコードでは、エスカレーションの重大度とユーザーインターフェイスでエスカレートされたケースまたはアカウントのレコードをハイライト表示するために使用する色を定義します。このアサインされた重大度によって、エージェントは、リストとフォーム上で、エスカレートされたケースとアカウントを簡単に識別できます。エスカレーション機能には、2 つのエスカレーション重大度定義があります。

- 高の重大度：エスカレートされたレコードは赤で強調表示されます。
- 中の重大度：エスカレートされたレコードはオレンジで強調表示されます。

ユーザーインターフェイスは、エスカレーションされたケースとアカウントに対してどのフィールドを強調表示するかを決定します。

エスカレーションされたケースとアカウントを識別するユーザーインターフェイスインジケーター

ユーザーインターフェイス	説明
CSM エージェントワークスペース	フィールドインジケーターとフィールドのハイライトは、エスカレートされたケースの [簡単な説明] フィールドとエスカレートされたアカウントの [名前] フィールドに表示されます。 **注:** インジケーターや強調表示は、ハイパーリンクが設定されたフィールドでない任意のフィールドに移動できます。
プラットフォームインターフェイス	エスカレートされたケースおよびアカウントの番号は、リストでは色のついた〇とともに表示され、フォームでは背景が色で塗りつぶされた状態で表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エスカレーションされたケースを含む **CSM** エージェントワークスペースケースリスト

Number	Short description	Action status	Contact
CS0009003	I have a pending change request	Blocked internally	Amy Chen
CS0002010	Router crashed during firmware upgr…		Amy Chen
CS0002006	Request for router upgrade on KX5000		Andrew Chen
CS0002005	Router upgrade did not happen		Andrew Chen
CS0002002	Upgrade router to latest firmware		Andrew Chen
CS0001404	Email Server is down		George Warren
CS0001403	server outage issue		George Warren

CSM エージェントワークスペースケースリストには、次のエスカレーションの詳細が表示されます。

- 番号：自動的に生成されるケース番号。
- 簡単な説明：ケースについて説明します。
- アクションステータス：ケースのステータスを示します。
- 連絡先：ケースの連絡先担当者を表示します。

重大度は、エスカレートされたケースまたはアカウントのフィールドインジケーターとフィールドの強調表示を定義する以外に、SLA の設定時にも使用できます。追加のエスカレーション重大度の定義を設定するには、システムアドミニストレーターが希望する色で新しいスタイルを設定する必要があります。詳細については、「リストフィールドをハイライト表示」を参照してください。

エスカレーション SLA

通常、エスカレーション SLA は、さまざまなタイプと重大度のエスカレーションで必要な更新の頻度を制御するために使用されます。エスカレーション SLA は、SLA 定義のエスカレーション重大度に関連付けられます。ユーザーがエスカレーション要求を作成すると、[エスカレーション重大度] フィールドでの選択によってエスカレーションレコードの SLA が決定されます。エスカレーション機能は、次のケースとアカウントのエスカレーション SLA を提供します。次のテーブルに、エスカレーション SLA とその説明に関する情報を示します。

ケースおよびアカウントエスカレーション **SLA**

エスカレーション **SLA**	説明
ケースエスカレーション SLA	ケースのエスカレーションでは、エスカレーションがケースと 1 対 1 対応であるため、デフォルトの SLA がケースに関連付けられています。 • エスカレーションされたケース応答 **- 4** 時間：ケースを 4 時間以内にエスカレーション解除します。 • エスカレーションされたケース応答 **- 8** 時間：ケースを 8 時間以内にエスカレーション解除します。 ケースのエスカレーションの場合は、SLA リセット条件を「ケースに新しいコメントがある場合は古い SLA を完了して新しい SLA を開始」するように更新します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ケースおよびアカウントエスカレーション **SLA** (続く)

エスカレーション **SLA**	説明
アカウントエスカレーション SLA	アカウントのエスカレーションは、通常は SLA をサポートしていないアカウントに対応するため、SLA はエスカレーションに関連付けられます。 • エスカレーションされたアカウント応答 **- 4** 時間：アカウントを 4 時間以内にエスカレーション解除します。 • エスカレーションされたアカウント応答 **- 8** 時間：アカウントを 8 時間以内にエスカレーション解除します。

システムアドミニストレーターロールを持つユーザーは、エスカレーションタイプ、重大度、傾向などのエスカレーション属性に基づいて、ケースおよびアカウントのエスカレーション SLA を設定できます。エスカレーション SLA は次の場所に保存されます。

- アカウントレコードの場合は、[タスク **SLA]** 関連リストのエスカレーションフォーム。
- ケースレコードの場合は、[タスク **SLA**] 関連リストのケースフォーム。

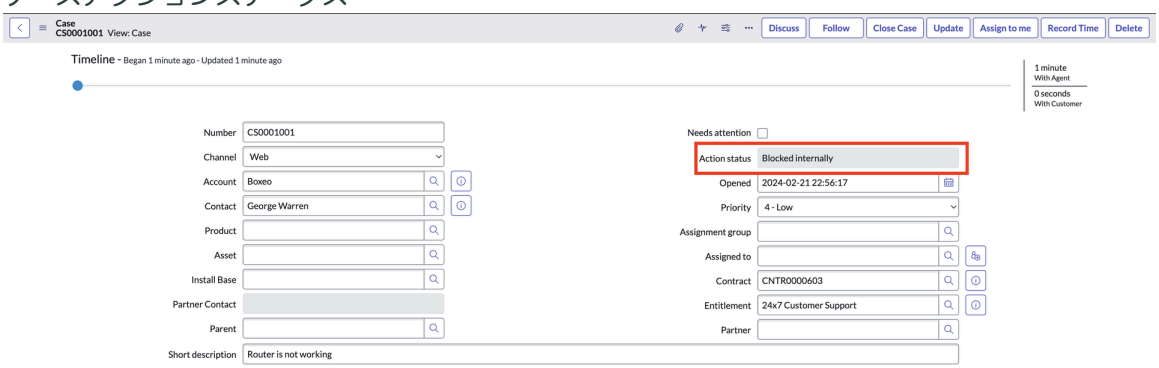
ケースアクションステータスの概要

ケースアクションステータス機能を使用して、ケースリスト内のケースのステータスを示します。この機能により、カスタマーサービスエージェントは、注意が必要なケースを容易に特定し、それらの作業をすばやく優先順位付けすることができます。

[ケース] リストの [アクションステータス] 列にある視覚的なインジケーターは、ケースステータスをハイライト表示します。

- 青色のインジケーターは、顧客または内部ユーザーによって更新され、入力またはレビューを待機中のケースなどの、注意が必要なケースをハイライト表示します。CSM エージェントワークスペースでは、要注意のケースも青のフィールドハイライトが使用されます。
- 赤色のインジケーターは、オープン関連のタスクレコードがあるケースや、顧客のフィードバックを待機中のケースなどの、ブロックされているケースをハイライト表示します。CSM エージェントワークスペースでは、ブロックされたケースも赤のフィールドハイライトが使用されます。ブロックされているケースのステータスは次のようになります。
  - 社内でブロック済み
  - 顧客によりブロック済み
  - 社内でおよび顧客によりブロック済み

ケースアクションステータス



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

色付きのインジケーターに加え、[アクションステータス] 列には、簡単なステータスメッセージも表示されます。

ケースアクションステータス機能は、アクション可能なケースフローを使用して、カスタマーサービスケースのアクションステータスを自動的に決定します。これらのフローは、ケースに関連するさまざまなアクションのブロッキングタスクを作成して解決し、アクションステータスインジケーターを更新します。特定のエージェントアクションによって、これらのケースフローがトリガーされます。これにより、ブロッキングタスクが作成され、解決されます。

カスタマーサービスエージェントおよびマネージャーは、ケースフォームの [要注意] フィールドを有効にすることで、ケースのアクションステータスを手動で設定することもできます。

関連情報

ケースアクションステータスを有効にする

アクション可能なケースフロー

アクション可能なケースフローには、カスタマーサービスケースのブロッキングタスクを自動的に作成して解決する事前定義されたユーザーアクションが含まれています。

ケースアクションステータスプラグインは、ケースに関連するさまざまなアクションのブロッキングタスクを作成して解決する複数のアクション可能なケースフローを提供します。これらのフローはデフォルトで有効になっています。特定のアクションのブロッキングタスクを作成しない場合は、関連付けられたフローを無効にする必要があります。

これらのフローを表示するには、[カスタマーサービス] > [管理] > [アクション可能なケースのフロー]に移動します。

フローデザイナーアクション

ケースフローでは、次の事前定義されたフローデザイナーアクションを使用します。

- ブロッキングタスクを追加
- ブロッキングタスクを無効化
- 要注意フラグを設定

カスタマーサービスケースのフロー

ケースアクションステータス機能は、カスタマーサービスケースに次のフローを提供します。

- ケースに顧客情報が必要な場合、[ブロック元] レコードを作成する
- ケースタスクがケースに関連付けられている場合、[ブロック元] レコードを作成する
- 変更の要求がケースに関連付けられている場合、[ブロック元] レコードを作成する
- SC 要求がケースに関連付けられている場合、[ブロック元] レコードを作成する
- 作業指示書がケースに関連付けられている場合、[ブロック元] レコードを作成する
- インシデントがケースに関連付けられている場合、[ブロック元] レコードを作成する
- 問題がケースに関連付けられている場合、[ブロック元] レコードを作成する
- ケースタスクがクローズされた場合、[ブロック元] レコードを解決する
- 変更の要求がクローズされた場合、[ブロック元] レコードを解決する
- インシデントがクローズされた場合、[ブロック元] レコードを解決する
- 問題がクローズされた、または修正が伝えられた場合、[ブロック元] レコードを解決する
- 問題がクローズされた、または修正/ワークアラウンドが伝えられた場合に、[ブロック元] レコードを解決する

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- SC 要求がクローズされた場合、[ブロック元] レコードを解決する
- ケースのユーザー情報が提供された場合、[ブロック元] レコードを解決する
- 作業指示書がクローズまたはキャンセルされた場合、[ブロック元] レコードを解決する
- 他のユーザーによって補足コメントが追加された場合、[要注意] を設定する
- [ブロック元] レコードが作成された場合、ケースを更新する
- [要注意] フィールドが切り替えられた場合、ケースを更新する

カスタマーサービスオーダーのフロー

ケースアクションステータス機能は、カスタマーサービスオーダーの次のフローを提供します。

- オーダーケースに顧客情報が必要な場合、[ブロック元] レコードを作成する
- オーダーケースのユーザー情報が提供された場合、[ブロック元] レコードを解決する
- 他のユーザーによってオーダーケースに補足コメントが追加された場合、[要注意] を設定する
- [要注意] フィールドが切り替えられた場合、オーダーケースを更新する

ケースに関連付けられた問題レコードのフロー

問題が [タスクの解決が必要] ブロッキング理由でケースに関連付けられている場合は、修正が伝えられたか、問題レコードがクローズまたはキャンセルされたときに、ブロッキングタスクを解決するケースフローが提供されます。

[**PRB** ワークアラウンドが必要] ブロック理由があるケースに問題が関連付けられている場合は、ワークアラウンドが提供されたか、または問題レコードがクローズまたはキャンセルされたときに、ブロックタスクを解決するケースフローが提供されます。

ブロッキングタスク

特定のエージェントアクションによって、カスタマーサービスケースのブロッキングタスクを作成および解決するケースフローがトリガーされます。これらのタスクは、ケースアクションステータスを決定します。

エージェントが特定のアクション (顧客に詳細情報を求める、問題をケースに関連付けるなど) を実行すると、システムは次のように処理します。

- ブロッキングタスクをケースに追加します。このタスクは、[ブロック元] フォームセクションのケースフォームに表示されます。
- ケースフォームの [アクションステータス] フィールドと [ケース] リストを更新します。

> **注:** ブロッキングタスクは、エージェントがケースの解決に向けて進まないようにするものです。たとえば、ケースに 1 つ以上の未解決の関連タスクレコードがある場合や、顧客からのフィードバックを待っている場合があります。

さらに、顧客がエージェントの質問に応答したり、内部ユーザーが問題タスクを解決したりといった、これらのブロッキングタスクを解決するアクションがあります。これらのアクションのいずれかが発生すると、システムは次のように処理します。

- ケースフォームのブロッキングタスクのステータスを更新します。
- ケースフォームの [アクションステータス] フィールドと [ケース] リストを更新します。
- ケースフォームの [要注意] フィールドを有効にします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ブロッキングタスクを作成するアクション

次のアクションは、カスタマーサービスケースのブロッキングタスクを作成します。

- エージェントは、ケースのステータスを [詳細情報が必要] に設定します。
- エージェントは、次のいずれかをケースに関連付けます。
  - 問題
  - 要求
  - 変更
  - インシデント
  - ケースタスク
  - 作業指示

ブロッキングタスクを解決するアクション

次のアクションは、カスタマーサービスケースのブロッキングタスクを解決します。

- 顧客が要求された情報を提供する。
- 修正またはワークアラウンドが、関連する問題レコードに関連付けられる。
- 関連する問題、要求、変更、またはインシデントレコードが解決される。
- 関連するケースタスクまたは作業指示書がクローズまたはキャンセルされる。

[要注意] フィールド

ケースフォームの [要注意] フィールドが有効な場合、[ケース] リストの [アクションステータス] 列には青色のインジケーターが表示されます。

[要注意] フィールドは、次の場合に自動的に有効になります。

- ケースのブロッキングタスクが解決された。
- 顧客またはケース所有者以外の誰かがケースにコメントした。
- 作業メモが、重大なケースの子であるケースに追加された。

カスタマーサービスエージェントおよびマネージャーは、顧客または内部ユーザーからの情報が必要な場合に、[要注意] フィールドを手動で有効にすることができます。このフィールドは、ケースにアサインされたエージェント、カスタマーサービスマネージャーまたはアドミニストレーターによってのみ無効にすることができます。

顧客からの追加情報の要求

エージェントが顧客に追加情報を要求すると、[要注意] フィールドが有効になり、[アクションステータス] フィールドが [要注意] に設定されます。

エージェントが同じケースで顧客に追加情報を 2 回目に要求する必要がある場合は、情報を要求する前にケースフォームの [要注意] フィールドを必ずクリアしてください。これにより、ステータスが正しく更新されます。

ケースアクションステータスと重大な問題管理

重大な問題管理とともにケースアクションステータス機能を使用している場合は、次のアクションによって重大なケースの [要注意] フィールドが有効になります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 顧客が、重大なケースの子であるケースにコメントする。
- エージェントが、重大なケースの子であるケースに作業メモを追加する。

[ブロック元] 関連リスト

ケースに対して作成されたブロッキングタスクは、[ブロック元] 関連リストに追加されます。各ブロッキングタスクには、次のブロッキング理由のいずれかがアサインされます。

- 顧客からの情報が必要
- タスクの解決が必要
- PRB ワークアラウンドが必要
- その他

注: 問題がケースに関連付けられ、ブロッキングタスクが作成されると、ブロッキング理由が [タスクの解決が必要] に設定されます。必要に応じて、エージェントはこの理由を変更して、[**PRB** ワークアラウンドが必要] にすることができます。

ブロックタスクが解決されると、次のようになります。

- [ブロック元] フィールドに、ブロック解除アクションを実行したユーザーが表示されます。
- [ブロック解除日] フィールドに、ブロッキングタスクが解決された日付が表示されます。

ブロッキングタスクテーブル

ブロッキングタスクを持つレコードは、ブロック元テーブル [sn_action_status_blocked_by] に格納されます。レコードは、このテーブルから定期的に削除されます。ブロックされたレコードがクローズされた後、6 か月が経過すると、ブロックされたレコードに関連するブロック元テーブルのエントリーは削除されます。

ケースアクションステータス分析

Customer Service Manager ダッシュボードには、エージェントの応答、顧客の入力、または他のユーザーの応答を待機しているケースバックログの割合 (%) が表示されます。

ダッシュボードには、残りの作業をブレークダウンして、次のユーザーとのケースを表示する [オープンバックログ - ブロック済み] ウィジェットが含まれています。

- エージェント
- 顧客
- その他の内部ステークホルダー

ケースのブロッキングタスクが作成および解決されると、このダッシュボードウィジェットはこれらの各ユーザーに費やされたケース時間を追跡します。ブレークダウンは、次の場合に設定されます。

- 社内でブロック済み
- 顧客によりブロック済み
- 社内でおよび顧客によりブロック済み

ケースアクションステータスのログ記録

ケースアクションステータス機能のログ記録では、メトリクス定義を使用して、カスタマーサービスケースに関連付けられているブロッキングタスクに関する情報を表示します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

定義されたメトリクスは、特定のフィールドが特定の値を保持している期間を追跡できます。[ケースアクターの期間] メトリクス定義は、ケースブロッキングタスクに関連するイベントをログに記録します。

ケースブロッキングタスクが作成または解決されると、システムによって情報がログに記録されます。この情報は、顧客、エージェント、またはその他の内部ステークホルダーとのケースの期間についてレポートするために使用できます。

ケースは、顧客または内部ユーザーによってブロックおよびブロック解除されるため、メトリクス定義は、これらの各アクターとのケースの期間を追跡します。

メトリクスは次のとおりです。

- ケース番号
- メトリクスの定義
- 値
  - 要注意
  - 顧客によりブロック済み
  - 社内でおよび顧客によりブロック済み
- 開始時間と終了時間
- 期間

重大な問題管理の概要

重大な問題管理により、より幅広い対象者に影響を与える問題についての顧客とのコミュニケーションが可能になります。この機能を使用すると、影響を受ける顧客を事前に特定し、これらの顧客に情報を提供し、解決プロセスを管理することができます。

この機能により、複数の顧客に影響を与える問題についてのコミュニケーションや解決プロセスを効率的に管理できます。重大な問題管理では、問題がまだ報告されていない影響を受ける顧客を特定し、これらの顧客のケースを事前に作成できます。

重大な問題管理では、特定問題に関する詳細を含む重大なケースのコンセプトが導入されています。重大なケースの子ケースを簡単に作成できます。問題の影響を受ける各顧客に対して子ケースを 1 つ作成できます。これらの子ケースには、顧客固有の情報が含まれています。

アカウントまたはコンシューマーの受信者リストを作成し、それを重大なケースに添付することで、影響を受ける顧客を特定します。Targeted Communications アプリケーションを使用して、このリストを作成します。動的条件を特定し、スクリプトを実行したり、または顧客情報をテンプレートにインポートしたりして、受信者リストを作成します。いったん重大なケースに添付したら、受信者リストを使用して、リストに含まれる各顧客の子ケースを作成します。

重大なケースは、次の 2 つのいずれかの方法で作成されます。

- カスタマーサービスマネージャーは、重大なケースを作成できます。
- カスタマーサービスマネージャーまたは重大イシューアドミニストレーターは、重大なケース候補を昇格させることができます。

重大なケース候補は、既存のカスタマーサービスケースを昇格させるか (顧客から報告された問題の場合)、または候補ケースを直接作成 (顧客から報告されたものではない問題の場合) することによって作成されます。候補ケースには、重大なケースに昇格する前に承認が必要です。

重大な問題管理では、重大なケースから関連する子ケースへの自動同期を有効にするプロパティも提供されています。これらのプロパティを使用して同期を有効にし、同期されるフィールドを識別します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[重大な問題管理] メニューは、Now Platform インターフェイスとエージェントワークスペースインターフェイスで使用できます。

問題の特定と重大なケースの作成

カスタマーサービスエージェント、マネージャー、および重大な問題マネージャーは、次のプロセスを使用して、潜在的な問題を特定し、重大なケースを作成し、影響を受ける顧客を特定することができます。

1. 重大なケース候補を作成するか、既存のカスタマーサービスケースを重大なケース候補としてマークします。
2. 重大なケース候補を確認し、重大なケースとして承認するか、または却下します。
   - 承認された場合、候補ケースは重大なケースの子ケースになります。
   - 却下された場合、候補ケースは通常のケースに戻ります。
3. 同じ問題について報告された他のケースを、重大なケースの子ケースとして関連付けます。
4. 受信者リストを作成し、それを重大なケースに添付することで、影響を受ける他の顧客を特定します。
5. 受信者リストに含まれる顧客の子ケースを作成します。
6. 重大なケースを使用して問題を管理し、解決します。
   - 必要に応じて重大なケースを更新します。これにより、子ケースが自動的に更新されます。
   - 問題が解決されたら、重大なケースをクローズします。重大なケースをクローズすると、すべての子ケースが自動的にクローズされます。

重大、候補、および子ケース

重大な問題管理では、重大なケース候補を使用して複数の顧客に影響する潜在的な問題を特定します。承認により、候補ケースは重大なケースに昇格され、それを使用して解決に向けて問題を管理できます。子ケースは、問題の影響を受ける顧客のために作成され、対応する重大なケースに関連付けられています。

重大なケース

重大なケースには、複数の顧客に影響を与える特定の問題に関する情報が含まれています。アカウント、連絡先、またはコンシューマーには関連付けられていません。この顧客固有の情報は、重大なケースに関連付けられた子ケースに存在します。

重大なケースに関連付けられた受信者リストは、問題によって影響を受ける顧客を特定します。重大なケースフォームの [重大なケース情報] セクションで、[影響を受ける顧客] フィールドのリストを選択します。リストを追加した後、リスト上のすべての顧客の子ケースを自動的に作成することができます。これらのケースは、重要なケースフォームの [子ケース] 関連リストに追加されます。

同期が有効になっている場合、親の重大なケースが更新されると、関連付けられている子ケースが自動的に同期されます。重大なケースがクローズされると、新規、オープン、顧客情報待ちの状況の関連子ケースもクローズされます。

リストビューで重大なケースを特定するには、[重大なケースのステータス] フィールドの値を確認します。

- 重大なケースは、[承認済み] ステータスです。
- 重大なケース候補は、[提案済み] または [却下] のいずれかのステータスです。
- 通常のケースの値は空です。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フォームビューでは、重大なケース情報フォームセクションに重大なケースと重大なケース候補が表示されます。

注: 重大なケースのフォーム上の関連リンクは、関連する子ケースに同期されません。

重大なケース候補

カスタマーサービスエージェントは、重大なケース候補、または候補ケースを使用して、複数の顧客に影響する広範な問題となる可能性のある問題にフラグを付けます。エージェントは、次の方法で重大なケース候補を作成できます。

- 報告された問題の既存のカスタマーサービスケースを重大なケース候補に昇格させる。
- 新しい重大なケース候補を作成する。

重大なケース候補を重大なケースに昇格させるには、その前にカスタマーサービスマネージャーまたは重大なケースマネージャーの承認が必要です。

- 重大なケース候補が既存のケースから昇格された場合には、新しい重大なケースが作成され、候補ケースがその重大なケースの子ケースになります。
- 新しい重大なケース候補が直接作成された場合には、同じケースが重大なケースとなります。

重大なケース候補が却下された場合には、その候補は通常のケースに戻ります。

子ケース

子ケースは、重大なケースに関連付けられています。重大なケースの問題によって影響を受ける各アカウント (B2B) またはコンシューマー (B2C) ごとに 1 つの子ケースが作成されます。子ケースは、重大なケースの受信者リストから作成され、重大な問題マネージャーが手動で追加することもできます。

子ケースが作成されると、重大なケースの簡単な説明が各子ケースにコピーされます。重複する子ケースは作成されません。アカウントまたはコンシューマーに対して子ケースが既に存在する場合、再度作成されることはありません。

子ケースが作成されると、子ケースフォームの [追加コメント] フィールドに追加されたポップアップウィンドウにテキストを入力できます。これらのコメントは、新しく作成された子ケースにのみ追加されます。重大なケースと、既存の関連する子ケースは更新されません。

アカウントの主連絡先は、子ケースの連絡先であり、子ケースウォッチリストに自動的に追加されます。

重大なケースと関連する子ケース間の同期

システムアドミニストレーターは、重大なケースと関連する子ケース間の同期を有効または無効にするシステムプロパティを設定し、同期するフィールドも定義できます。同期は、重大なケースから子ケースに対して発生します。子ケースの状態が [解決済み]、[クローズ済み]、または [キャンセル] の場合、同期は行われません。

sn_customerservice.case_fields_to_sync プロパティで特定されたフィールドでは、重大なケースと関連する子ケースが引き続き同期されます。このプロパティは、重大なケースから関連する子ケースに同期するフィールドのリストを指定します。デフォルトでは、次のフィールドが含まれています。

- 優先度
- 状況
- コメント

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 作業メモ
- クローズメモ
- 解決コード

[状態] フィールドが重大なケースから子ケースに同期されている場合は、[クローズメモ] および [解決コード] フィールドも同期する必要があります。

注: 子ケースは、いつでも重大なケースに手動で追加できます。新しく追加された子ケースの遡及同期はありません。

同期が有効になっている場合に、重大なケースに変更を保存すると、ポップアップウィンドウが表示されます。[**OK**] をクリックして更新を確認します。

注: ベースシステムでは、親子ケースの同期はケーステーブル (sn_customerservice_case) でのみ使用できます。この機能は、ケーステーブルを拡張するテーブルに対して構成する必要があります。

受信者リスト

アカウントまたはコンシューマー情報を含む受信者リストを使用して、重大なケースの子ケースを作成します。

重大な問題マネージャーとカスタマーサービスマネージャは、重大なケースフォームの [影響を受けた顧客] フィールドで目的のリストを選択できます。[子ケースを作成] をクリックすると、受信者リスト内の各アカウントまたはコンシューマーの子ケースが作成されます。

マネージャーは、子ケースを作成する前に受信者リストを変更することができます。子ケースが作成されると、[影響を受けた顧客] フィールドは読み取り専用になります。

受信者リストの作成

Targeted Communications アプリケーションを使用して、受信者リストを作成します。このアプリケーションを使用すると、マネージャーは、作成するリストのタイプと、リストの作成に使用する方法 (ファイルのアップロード、動的条件の選択、またはスクリプトの使用) を選択できます。

Targeted Communications アプリケーションは、アカウント、連絡先、コンシューマー、および内部ユーザーなど、いくつかのタイプの受信者リストを作成します。重大なケースの受信者リストは、アカウントまたはコンシューマーのタイプである必要があります。受信者リストは特定の 1 つのタイプに制限されており、アカウントとコンシューマーなど、タイプを混在させることはできません。

注: 重大な問題管理プラグインは、Targeted Communications プラグインに依存しています。Targeted Communications が有効な場合には、内部ユーザーの受信者リストを作成できます。Targeted Communications とカスタマーサービス管理 (CSM) の両方が有効な場合には、アカウント、連絡先、およびコンシューマーの受信者リストを作成することもできます。

受信者リストの手動編集

重大な問題マネージャおよびカスタマーサービスマネージャは、受信者リストフォームに移動し、[受信者] 関連リストで [編集] をクリックしてから矢印を使用し、受信者リストにアカウントやコンシューマーを手動で追加したり、削除したりすることができます。

[受信者] 関連リストには、レコードが追加された方法に応じて True または False のいずれかが表示される、動的に追加された列が含まれています。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 条件ビルダーを使用、またはスクリプトを実行して動的に生成されるレコードの場合は True です。
- [受信者] 関連リストの [編集] ボタンまたはファイルのアップロードのいずれかを使用して手動で追加されたレコードの場合は False です。

[アクティブなコミュニケーション] 列は、動的に追加されたレコードと手動で追加したレコードの両方に対してデフォルトで True に設定されます。このフィールドは、受信者がアクティブなコミュニケーションを必要としているかどうかを示します。

受信者リストの更新

受信者リストフォームで、[受信者リストの更新] をクリックして受信者リストを更新します。重大な問題管理では、次のガイドラインが受信者リストの更新に適用されます。

- 受信者リストを更新しても、手動で作成されたレコードには影響しません。
- 受信者リストから手動で作成されたレコードを削除した場合には、リストのフィルターに使用された動的条件を満たす場合を除き、リストが更新されたときにそのレコードは再表示されません。
- 受信者リストから動的に生成されたレコードを削除した場合には、それがリストのフィルターに使用された動的な条件を満たす場合、リストが更新されたときに再表示されることがあります。
- レコードの [アクティブコミュニケーション] フィールドが false に設定されている場合、この設定は受信者リストが更新されても変更されません。
- [ファイルをアップロード] メソッドを使用して作成した場合、受信者リストを更新する必要はありません。

関連情報

受信者リストの作成

重大なケースフォームビュー

重大な問題管理では、重大なケース情報フォームセクションと [子ケース] 関連リストが含まれている、重大なケースフォームビューが提供されています。

重大なケースが特定のアカウント、連絡先、またはコンシューマーにリンクされていないため、重大なケースフォームビューにはアカウント関連情報が表示されません。この情報は、重大なケースに関連付けられた子ケースに格納されます。

重大なケース情報フォームセクション

重大なケースと重大なケース候補には、次のフィールドを含む重大なケース情報フォームセクションが含まれています。

重大なケース情報フォーム

フィールド	説明
重大なケースのステータス	重大なケースは、次のいずれかの状況になります。 • 提案済み：候補ケースがエージェントまたはマネージャによって作成または提案されたときの初期ステータス。 • 承認済み：重大なケースがマネージャーによって作成されたとき、または候補ケースがマネージャーによって昇格されたときの初期ステータス。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

重大なケース情報フォーム (続く)

フィールド	説明
	• 却下：候補ケースがマネージャーによって却下された場合のステータス。 • キャンセル：ケースがキャンセルされた場合のステータス。
ビジネスインパクト	主要な事例で特定された問題が及ぼすビジネスインパクト。
考えられる原因	主要な事例で特定された問題の考えられる原因。
影響を受けた顧客	重大なケースに対して選択された受信者リスト。[受信者] リストに含まれるアカウントまたはコンシューマーに対して、子ケースが作成されます。このフィールドは、重大なケースのステータスが [承認済み] の場合にのみ表示されます。

カスタマーサービスエージェントは、[ビジネスインパクト] と [考えられる原因] フィールドを更新し、[作業メモ] を追加できます。重大な問題マネージャーは、[ビジネスインパクト] と [考えられる原因] フィールドを更新し、受信者リストを添付することができます。[影響を受けた顧客] フィールドは、重大なケースのステータスが [承認済み] の場合にのみ表示されます。

重大なケースフォームの [作業メモ] フィールドは、重大なケースが提案された場合、または候補ケースが手動で作成された場合に更新されます。関連する子ケースの [作業メモ] フィールドは、重大なケースが承認されると更新されます。

重大な問題マネージャーが候補ケースを却下すると、[重大なケースのステータス] フィールドが [却下] に設定され、[作業メモ] フィールドがケースのステータスで更新されます。候補ケースは通常のケースに戻ります。

子ケース関連リスト

重大な問題管理は、カスタマーサービスケースフォームに [子ケース] 関連リストを追加します。重大なケースに関連付けられたすべての子ケースがこのリストに追加されます。子ケースは受信者リストから自動的に作成され、手動で追加することも、または削除することもできます。

ケースを重大なケース候補として提案

カスタマーサービスエージェントロールを持つユーザーは、既存のカスタマーサービスケースを重大なケース候補として提案できます。

始める前に

必要なロール：
sn_customerservice_agent,、sn_customerservice.consumer_agent、sn_customerservice_manager、sn_majo

このタスクについて

これらの状況のケースを、重大なケース候補として提案できます。

- 新規
- オープン
- 情報待ち

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ステータスが解決済み、クローズ、またはキャンセルのケースは、重大なケース候補として提案できません。

ケースを重大なケースの候補として提案する場合、エージェントは [重大なケースを提案] ポップアップウィンドウで、ケースの理由や正当性を指定できます。[作業メモ] および [ビジネスインパクト] フィールドに指定された情報は、ケースフォームに追加されます。

重大な問題マネージャーロールを持つユーザーは、ケースが重大なケース候補として提案された場合に通知メールを受け取ります。これらのユーザーは、通知メールのリンクをクリックして、プラットフォームインターフェイスで重大なケース候補を開くことができます。

注: エージェントワークスペースで重大なケースとしてケースを提案することもできます。

手順

1. 目的のカスタマーサービスケースに移動します。
2. [ケース] フォームの [他のアクション] メニューで [重大なケースを提案] をクリックします。
3. [重大なケースを提案] ポップアップウィンドウで、[作業メモ] フィールドに提案理由を入力します。
   必要に応じ、選択したケースのビジネスへの影響を [ビジネスインパクト] フィールドに入力します。
   この情報は、ケースフォームの [作業メモ] フィールドと、[重大なケース情報] セクションの [ビジネスインパクト] フィールドに追加されます。
4. [提案] をクリックします。
   ケースが重大なケース候補として提案されたことが、ケースフォームの [作業メモ] に追加されます。[重大なケースを提案] ポップアップウィンドウに入力された情報は、ケースフォームにも追加されます。

重大なケース候補の作成

カスタマーサービスエージェントロールを持つユーザーは、重大なケース候補を作成できます。

始める前に

必要なロール：
sn_customerservice_agent,、sn_customerservice.consumer_agent、sn_customerservice_manager、sn_majo

このタスクについて

重大なケース候補が作成されると、重大な問題マネージャーロールを持つユーザーは通知メールを受け取ります。これらのユーザーは、通知メールのリンクをクリックして、プラットフォームインターフェイスで重大なケース候補を開くことができます。

注: すべての主要なケース候補は、顧客の代わりに内部的に作成される積極的なケースとして自動的に作成されます。プロアクティブカスタマーサービスオペレーションのすべての機能を活用にするには、積極的な運用管理プラグイン (com.snc.proactive_cs_ops) プラグインを有効にします。

エージェントワークスペースから重大なケース候補を作成することもできます。

手順

1. [すべて] > [重大な問題管理] > [重大なケース候補の作成]に移動します。
2. [簡単な説明] フィールドに説明を入力します。
3. 重大なケース情報フォームセクションで、[ビジネスインパクト] フィールドと [考えられる原因] フィールドに該当情報を入力します。
4. [送信] をクリックします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

重大なケース候補の承認または却下

重大な問題マネージャーロールを持つユーザーは、重大なケース候補を承認または却下することができます。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice_manager、sn_majorissue_mgt.major_issue_manager

このタスクについて
エージェントワークスペースから重大なケース候補を承認または却下することもできます。

手順

1. [すべて] > [重大な問題管理] > [候補]に移動します。
2. 目的の候補ケースを選択します。
3. ケースフォームのコンテキストメニューから、次のいずれかを選択します。

オプション	説明
重大なケース候補を承認	現在の重大なケース候補を重大なケースとして承認します。 承認された場合： ◦ケース候補が既存のケースから昇格された場合には、重大なケースが作成され、候補ケースがその重大なケースの子ケースになります。 ◦候補ケースが直接作成された場合には、その候補ケースが重大なケースとなります。
重大なケース候補を却下	現在の重大なケース候補を却下します。 却下された場合は、[却下の理由] ポップアップウィンドウにケースを却下する理由を入力します。この情報は、ケースフォームの [作業メモ] に追加されます。

4. [更新] をクリックします。

重大なケースの作成

カスタマーサービスマネージャーロールを持つユーザーは、重大なケースを作成できます。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice_manager

このタスクについて
エージェントワークスペースから重大なケースを作成することもできます。

手順

1. [すべて] > [重大な問題管理] > [重大なケースの作成]に移動します。
2. ケースフォームのフィールドに入力します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. 重大なケース情報フォームセクションで、[ビジネスインパクト] フィールドと [考えられる原因] フィールドに入力します。
4. [送信] をクリックします。

次のタスク
[カスタマーサービス] > [ケース] > [積極的]に移動すると、すべてのケースを表示できます。

重大なケースの子ケースの作成

カスタマーサービスマネージャーロールを持つユーザーは、重大なケース受信者リストに含まれる各顧客の子ケースを作成できます。

始める前に
必要なロール：sn_majorissue_mgt.major_issue_manager、sn_customerservice_manager

このタスクについて
重大なケースフォームの [子ケースの作成] ボタンを使用すると、[影響を受けた顧客] フィールドで選択された受信者リスト内のアカウントまたはコンシューマーのそれぞれに対して子ケースが作成されます。アカウントまたはコンシューマーの子ケースが既に存在する場合には、システムは重複して子ケースを作成することはありません。

> **注:** 重大なケースに対して受信者リストを選択するときは注意してください。間違った受信者リストを選択すると、誤ったアカウントまたはコンシューマーに対して多数のケースを作成することになり、重大な影響が発生する可能性があります。[子ケースを作成] をクリックする前に、正しい受信者リストを選択していることを確認してください。
>
> エージェントワークスペースから重大なケースの子ケースを作成することもできます。

いったん子ケースが作成されると、受信者リストを変更することはできません。追加の受信者は手動で追加する必要があります。リストに受信者を手動で追加した後、再度 [子ケースの作成] をクリックして、それらの新しい受信者の子ケースを作成します。

子ケースを作成すると、重大なケースから各子ケースに情報がコピーされます。子ケースにコピーされるフィールド値は、**sn_customerservice.case_fields_to_sync** システムプロパティによって特定されます。

手順

1. 目的の重大なケースを開きます。
2. 重大な問題管理フォームセクションで、[影響を受ける顧客] フィールドで受信者リストを選択します。
3. [更新] をクリックします。
4. [子ケースを作成] をクリックします。
5. [子ケースを作成] ポップアップウィンドウで、重大なケースについての情報を入力します
   この情報は、新しく作成された各子ケースに追加コメントとして追加されます。この重大なケースの子ケースが既に存在する場合、これらの子ケースは更新されません。
6. [続行]をクリックします。
   子ケースが作成され、[子ケース] 関連リストに追加されます。

関連情報

受信者リスト

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

重大なケースに既存のケースを子として追加

カスタマーサービスマネージャーロールを持つユーザーは、既存の顧客サービスケースを重要なケースに子として追加できます。

始める前に

必要なロール：sn_majorissue_mgt.major_issue_manager、sn_customerservice_manager

このタスクについて

ケースのリストを特定して絞り込んだ後、必要なケースを選択して重大なケースに追加します。

- 子ケースリストをフィルターし、絞り込みます。
- 1 つまたは複数のケースを選択し、重大なケースに子として追加します。
- 親が追加または削除された場合には、作業メモ/アクティビティログを追加します

ポップアップウィンドウに表示されるメッセージ：

エージェントワークスペースから重大なケースの子ケースを作成することもできます。

手順

1. 目的の重大なケースを開きます。
2. [子ケース] 関連リストで、[追加] をクリックして [子ケースの追加] ポップアップウィンドウを表示します。
   [子ケースを追加] ポップアップウィンドウには、重大なケースではないカスタマーサービスケースのリストが表示されます。
3. オプション: フィルターを使用すると、ウィンドウに表示されるケースのリストを絞り込むことができます。
4. 各ケースのチェックボックスを有効にし、重大なケースに追加するケースを選択します。
5. [送信] をクリックします。
   選択されたケースが評価され、それらのケースがまったく追加されないか、一部または全部のケースが [子ケース] 関連リストに追加されます。次のいずれかが表示された主要ケースフォームのメッセージで、ユーザーに結果が知らされます。
   - 選択されたケースは一切子ケースとして追加されませんでした。
   - 選択された (y) 件のケースのうち (x) 件が子ケースとして追加されました。
   - 選択された (y) 件のすべてのケースが子ケースとして追加されました。

   重要なケースに追加された各子ケースの [アクティビティ] フィールドに作業メモが追加されます。

関連情報

受信者リスト

重大な問題管理とともにインストールされるコンポーネント

重大な問題管理機能とともに、いくつかのタイプのコンポーネントがインストールされます。

重大な問題管理とともにインストールされるロール

重大な問題管理は、これらのロールを提供します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロール	説明	ロールを含む
重大な問題マネージャー [sn_majorissue_mgt.major_issue_manager]	このロールを持つユーザーは、次のことができます。 • 重大なケースの作成 • 重大なケース候補の承認または却下 • 重大なケースから子ケースを追加または削除 • 影響を受けるアカウント (B2B) またはコンシューマー (B2C) の追加または削除 カスタマーサービス マネージャーロール [sn_customerservice_manager] には、重大な問題マネージャーロールが含まれています。	• sn_customerservice_agent • sn_customerservice_consume • sn_publications_recipients_us • sn_publications_recipients_lis

重大な問題管理と共にインストールされるプロパティ

重大な問題管理は、これらのプロパティを提供します。

これらのプロパティにアクセスするには、[カスタマーサービス] > [管理] > [プロパティ] に移動します。

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

重大な問題管理プロパティ

プロパティ	説明
親ケースから子ケースにフィールドを同期 sn_customerservice.parent_child_case_sync	このプロパティを有効にすると、重大または親のケースのフィケースに同期されます。 • タイプ：true | false • デフォルト値：false • 場所：[カスタマーサービス] > [管理] > [プロパティ]
親ケースからチャイルドケースに同期するフィールドをカンマで区切って列挙します。 sn_customerservice.case_fields_to_sync	重大なケースまたは親ケースから関連する子ケースに同期する指定します。 • タイプ：文字列 • デフォルト値：priority,state,comments,work_notes,assigned_to,close_ • 場所：[カスタマーサービス] > [管理] > [プロパティ]
親から子ケースの作成中および同期中に SLA を非同期で処理	重大な問題管理で、子ケースの作成中および親と子のケースの期処理することを可能にします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

重大な問題管理プロパティ (続く)

プロパティ	説明
sn_customerservice.parent_child_case_sla_async	• タイプ：true | false • デフォルト値：true • 場所：[カスタマーサービス] > [管理] > [プロパティ]

カスタマーサービスケースを自動的にクローズ

顧客がアクションを実行しない場合は、[解決済み] ステータスのカスタマーサービスケースを自動的にクローズすることができます。

この機能では、[解決済みのケースの自動終了] フローデザイナーフローを使用します。

注: このフローは、デフォルトではアクティブではありません。

[解決済みのケースの自動終了] フローデザイナーフローは、顧客の応答を待機している [解決済み] ステータスのケースを特定し、次のアクションを実行します。

- 応答がなく、5 日が経過すると、ケースのソリューションの受け入れが保留中である旨のリマインダー通知が顧客に送信されます。
- ケースをクローズし、ケースが自動クローズされた 10 日後にリマインダー通知を顧客に送信します。

ケースフォームの [追加コメント] フィールドに通知が追加されます。

システムアドミニストレーターは [解決済みのケースの自動終了] フローを有効にして、リマインダー通知のタイミングを設定することができます。デフォルト設定には、ケースが解決されてから 5 日後と 10 日後に送信される 2 つの通知が含まれています。システムアドミニストレーターは、フローに追加する通知を作成することもできます。

システムアドミニストレーターは、システムとエージェントの両方が自動クローズからケースを除外できるようにする構成を作成することもできます。

ケースフォームの [自動終了] フィールドの使用

カスタマーサービスエージェントは、ケースフォームの [自動終了] フィールドを使用して、自動クローズからケースを除外することができます。このフィールドはデフォルトでは非表示になっています。このフィールドを使用するには、[自動終了] フィールドを表示するようにケースフォームを設定します。

自動クローズのビジネスルールの設定

システムアドミニストレーターは、ビジネスルールを設定して、ケースフォームの [自動終了] フィールドを有効または無効にすることができます。

ケースフォームの自動終了のルール

ビジネスルール	説明
自動クローズ用にマーク	このビジネスルールを使用して、システムが [自動終了] フィールドを [true] に設定するタイミングを設定します。デフォルトの構成は次のとおりです。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ケースフォームの自動終了のルール (続く)

ビジネスルール	説明
	• ケースステータスは [解決済み] です。 • ケースフォームの [要注意] フィールドは [false] です。 • ケースはエスカレートされません。 • アカウントはエスカレートされません。
自動クローズをクリア	このビジネスルールを使用して、システムが [自動終了] フィールドを自動的に [false] に設定するタイミングを設定します。デフォルトでは、ソリューションが却下されると、ケースステータスが [オープン] に戻ります。

関連情報

フローデザイナー

解決済みケースの通知

顧客は、アクションが実行されない場合に自動的にクローズされる解決済みケースについての通知を受け取ります。

エージェントがカスタマーサービスケースのソリューションを提案した場合、顧客には、ソリューションを承認または却下するための一定の期間が与えられます。顧客がこの期間内にアクションを実行しないと、ケースは自動的にクローズされます。

システムアドミニストレーターは、顧客に送信される通知の設定を構成できます。デフォルト設定には、ケースが解決されてから 5 日後と 10 日後に送信される 2 つの通知が含まれています。

- 5 日後、顧客は、解決済みのケースに関する次のようなリマインダーメッセージを、カスタマーサービスポータルで受け取ります：このケースはソリューションの承認が保留中です。アクションを実行しないと、自動的にクローズされます。
- 10 日後、顧客が何のアクションも実行しなかった場合は、システムによってケースが自動でクローズされ、次のメッセージがケースに追加されます：このケースは自動終了されました。

この機能では、[解決済みのケースの自動終了] フローデザイナーフローを使用します。詳細については、「カスタマーサービスケースを自動的にクローズ」を参照してください。

注: [解決済みのケースの自動終了] フローはデフォルトでは無効になっています。

Post-Sales Support の管理

サービス契約、契約品目、エンタイトルメントを維持できるように、カスタマー契約とエンタイトルメントアプリケーションを設定します。

Post-Sales Support の管理タスク

タスク	説明
販売済み製品とインストールベースアイテムに関連リストを追加する	関連リストを販売済み製品フォームとインストールベースアイテムフォームに追加して、関

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Post-Sales Support の管理タスク (続く)

タスク	説明
	連付けられている契約、契約品目、エンタイトルメントが表示されるようにします。
サービス契約関連リストの追加	関連リストをアカウント、コンシューマー、および世帯のフォームに追加して、関連付けられている契約が表示されるようにします。

販売済み製品とインストールベースアイテムに関連リストを追加する

[販売済み製品] ページと [インストールベースアイテム] ページに Post-Sales Support エンティティ関連リストを追加します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
販売済み製品またはインストールベースアイテムに関連する契約、契約品目、およびエンタイトルメントを同じページに表示するには、それぞれの関連リストをフォームに手動で追加する必要があります。

注: 関連リストを追加できるのは、プラットフォームインターフェイスのみです。同じ設定が CSM 構成可能ワークスペースにも実装されます。

手順
1. 販売済み製品とインストールベースアイテムに関連リストを追加します。

追加先	手順
販売済み製品	**a.** [すべて] > [カスタマーサービス] > [製品] > [販売済み製品]に移動します。 **b.** 販売済み製品を選択します。
インストールベースアイテム	**a.** [すべて] > [カスタマーサービス] > [製品] > [インストールベースアイテム]に移動します。 **b.** インストールベースアイテムを選択します。

2. [他のアクション] メニューから、[構成] > [関連リスト]を選択します。
3. [利用可能] メニューから以下の関連リストを選択し、[追加] オプション (前方矢印) を使用して [選択済み **(Selected)]** メニューに移動します。
   - サービス契約
   - サービス契約品目
   - サービスエンタイトルメント
4. [保存] を選択します。
   関連リストは、[販売済み製品] または [インストールベースアイテム] フォームに追加されます。

サービス契約関連リストの追加

アカウント、コンシューマー、世帯のページにサービス契約関連リストを追加します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：マネージャー

このタスクについて
アカウント、コンシューマー、世帯にそれぞれ関連付けられた契約を同じページに表示するには、フォームに手動で関連リストを追加する必要があります。

注: 関連リストを追加できるのは、ワークスペースビューのプラットフォームインターフェイスのみです。同じ設定が CSM 構成可能ワークスペースにも実装されます。

手順

1. 販売済み製品とインストールベースアイテムに関連リストを追加します。

追加先	手順
アカウント	**a.** [すべて] > [カスタマーサービス] > [顧客] > [アカウント]に移動します。 **b.** アカウントを選択します。
コンシューマー	**a.** [すべて] > [カスタマーサービス] > [顧客] > [コンシューマー]に移動します。 **b.** コンシューマーを選択します。
世帯	**a.** [すべて] > [カスタマーサービス] > [製品] > [世帯 **(Households)]**に移動します。 **b.** 世帯を選択します。

2. [他のアクション] メニューから、[構成] > [関連リスト]を選択します。
3. [ビュー名 **(View name)]** フィールドで [ワークスペース] を選択します。
4. [利用可能 **(Available)]** メニューから [サービス契約 **(Service Contracts)]**を選択し、[追加] オプション (前方矢印) を使用して [選択済み **(Selected)]** メニューに移動します。
5. [保存] を選択します。
関連リストは、[販売済み製品] または [インストールベースアイテム] フォームに追加されます。

他のアプリケーションとの カスタマーサービス管理 **(CSM)** のデータ連携

ケースの解決を支援するために、他のアプリケーションとデータ連携することで、カスタマーサービス管理 (CSM) の機能を拡張し、他の部門と結束します。

カスタマーサービス管理 (CSM) は、次の表に示すアプリケーションとの統合を提供します。

カスタマーサービス管理 **(CSM)** アプリケーション統合

ステップ	説明
IT Service Management との統合	Incident Management 、問題管理、変更管理、および要求管理アプリケーションと統合します。
サービスポートフォリオ管理との統合	この統合では、販売済み製品とそれに関連するサービスオファリングが可視化されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタマーサービス管理 **(CSM)** アプリケーション統合 (続く)

ステップ	説明
継続的改善管理との統合	目標の設定、取り組みの組織化、およびタスクの完了についてのヘルプを利用できます。
	カスタマーサービス管理 (CSM) ユーザーとして、すべての FSM 作業指示と予約を作成および表示します。
IT Operations Management (ITOM) とのデータ連携	アラートからケースをプロアクティブに作成し、アラートによって影響を受ける対応するインストールベースのアイテムを追跡します。
Customer Project Management との統合	この統合を使用して、顧客アカウントのプロジェクトとプロジェクトタスクを作成します。
ファイナンシャルマネジメントとのデータ連携	この統合を使用して、組織内で経費を割り当て、追跡、およびレポートします。
Adobe Experience Manager とのデータ連携	カスタマーサービス管理 (CSM) 機能とナレッジ管理機能を埋め込むことで、AEM 上にビルドされ、事前に統合された Web エクスペリエンスを提供します。
コンピューター電話統合 (CTI) との統合	この統合により、カスタマーサービス アプリケーションは着信および発信電話をサポートできます。
Microsoft Outlook との統合	この統合を使用して Microsoft Outlook 内から連絡先とケースを管理します。
セーフワークプレイスのアプリケーションとの統合	緊急事態やパンデミックの発生後に、連絡先やコンシューマーが各場所に安全に入り、衛生安全ポリシーに準拠できるようにします。
コンシューマーメッセージングアプリとの統合	顧客が任意のメッセージングアプリを使用して、会社のアカウントにいつでもメッセージを送信できるようにします。
プロセス最適化 との統合	KPI に関連するプロセスを分析し、カスタマーサービスケースに関連するボトルネックを特定します。

IT Service Management との統合

カスタマーサービス管理 (CSM) を IT Service Management と統合します。IT Service Management には Incident Management、問題管理、変更管理、および要求管理アプリケーションが含まれています。この統合を使用すると、ユーザーはカスタマーサービスケースから要求、インシデント、問題、および変更レコードを作成でき、また外部ユーザーは、カスタマーサービスポータルおよび消費者サービスポータルからこれらのレコードを表示できます。

サービス管理 アプリケーションとの統合では、内外のユーザーに対して次の機能が提供されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユーザーロールとタスク

ユーザー	タスク
エージェント	• オープンケースからインシデント、問題、変更、および要求レコードを作成できます。 • 既存のインシデント、問題、変更、および要求レコードをケースに関連付けることができます。 • 関連レコードをケースから削除することができます。
エージェントとマネージャー	• カスタマーサービスダッシュボードの サービス管理 関連インジケーターを使用してケースを表示できます。 • ケースに関連付けられたレコードの更新を表示できます。この更新により、ケース作業メモが自動的に更新されます。 • ケースに関連付けられたレコードの更新を使用して、顧客とコミュニケーションを取ることができます。
外部ユーザー	• カスタマーサービスポータルおよび消費者サービスポータルから、ケースに関連付けられている問題、変更、および要求レコードを表示できます。 • カスタマーサービスポータルおよび消費者サービスポータルから要求を作成できます。 • カスタマーサービスポータルから変更と要求を承認できます。 • ケースに関連する問題の既知のエラー記事を表示できます。

インシデント管理との統合

インシデント管理アプリケーションとの統合により、カスタマーサービスエージェントは、ケースからインシデントレコードを作成したり、既存のインシデントレコードをケースに関連付けたりすることができます。詳細については、「インシデント管理との CSM 統合」を参照してください。

問題管理 との統合

問題管理アプリケーションとの統合により、カスタマーサービスエージェントは、ケースから問題レコードを作成したり、既存の問題レコードをケースに関連付けたりすることができます。詳細については、「問題管理との CSM 統合」を参照してください。

変更管理との統合

変更管理アプリケーションとの統合により、カスタマーサービスエージェントは、ケースから変更レコードを作成したり、既存の変更レコードをケースに関連付けたりすることができます。詳細については、「変更管理との CSM 統合」を参照してください。

要求管理との統合

要求管理アプリケーションとの統合により、カスタマーサービスエージェントは、ケースから要求レコードを作成したり、既存の要求レコードをケースに関連付けたりすることができます。また、顧客がカスタマーサービスポータルおよび消費者サービスポータルから要求を作成できるようになります。詳細については、「要求管理との CSM 統合」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

CSM と IT Service Management の統合の概要

カスタマーサービス管理 (CSM) は、Incident Management 、問題管理、変更管理、および要求管理アプリケーションとの統合を提供します。

プラグイン

サービス管理 との カスタマーサービス管理 (CSM) のデータ連携には次のプラグインが必要です。

- サービス管理によるカスタマーサービスプラグイン (com.sn_cs_sm)
- 要求管理を使用した Customer Service プラグイン (com.sn_cs_sm_request)

詳細については、「サービス管理とのデータ連携」を参照してください。

ロール

サービス管理 データ連携プラグインは、ロールをカスタマーサービスエージェント (sn_customerservice_agent) ロールに追加しません。サービス管理 データ連携機能を有効にするには、インシデント管理アプリケーションに含まれる CSM/ITSM データ連携ロールを、この機能を必要とするエージェントにアサインする必要があります。詳細については、「CSM/ITSM データ連携ロールのアサイン (Assign CSM/ITSM integration roles)」を参照してください。

ケースのレコードの作成

サービス管理 データ連携プラグインは、次のメニューアイテムを [ケース] フォームの [他のアクション] メニューに追加します。エージェントは、これらのメニューアイテムを使用して、ケースのレコードを作成できます。

- [インシデントの作成]
- 問題を作成
- 要求を作成
- 通常の変更を作成
- 標準的な変更の作成

> **注:** エージェントは、1 つのインシデント、問題、または変更レコードを作成したり、ケースに関連付けたりすることができます。レコードが作成されたか、ケースに関連付けられた後は、[他のアクション] メニューから対応するメニューアイテムを使用することはできなくなります。

詳細については、「エージェントワークスペースからのインシデント、問題、変更、および要求のレコードの作成」を参照してください。

ケースに関連するインシデント、問題、および変更レコードの表示

サービス管理 データ連携プラグインは、[関連レコード] フォームセクションを [ケース] フォームに追加します。このセクションには、次のフィールドが含まれています。

- インシデント
- 問題
- 変更要求
- 変更に起因

インシデント、問題、または変更レコードがケースから作成された場合、または既存のレコードがケースに関連付けられている場合は、[関連レコード] フォームセクションの対応するフィールドにレコード番号が追加されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ケースに関連する要求の表示

要求がケースから作成された場合、または既存の要求がケースに関連付けられている場合、要求レコード番号が [ケース] フォームの [要求] 関連リストに追加されます。

注: エージェントは、1 つのケースに対して複数の要求を作成できます。

外部顧客の [関連レコード] リストウィジェット

カスタマーサービスポータルまたは消費者サービスポータルでケースを表示している場合、外部ユーザーは、[関連レコード] リストウィジェットで、ケースに関連付けられている他のレコードを表示できます。これらには、問題、変更、要求のレコードを含めることができます。関連レコードウィジェットのレコードをクリックすると、ポップアップウィンドウで詳細を表示できます。

注: ケースに関連レコードがない場合、関連レコードウィジェットはケースビューページに表示されません。

カスタマーサービスポータルおよび消費者サービスポータルから、次のいずれかを実行することによってケースと要求のリストを表示できます。

- ポータルメニューヘッダーで [自分のリスト] をクリックする。
- ポータルメニューヘッダーで[要求] > [すべての要求]をクリックする。

詳細については、「カスタマーサービスポータルおよび消費者サービスポータルからのケース関連レコードの表示」を参照してください。

ケース解決コードの使用

サービス管理 データ連携プラグインは、次のケース解決コードを提供します。

エージェントは、[ケース] フォームの [解決情報] セクションの [解決コード] フィールドからこれらのコードを選択できます。

- 解決済み - クローズ済み関連 PRB によって修正
- 解決済み - オープン PRB に基づいてワークアラウンドを提供
- 解決済み - 関連変更要求をクローズすることで修正
- 解決済み - 関連インシデントをクローズすることで修正
- 解決済み - 関連要求が完了してクローズ

IT Service Management の統合と重大な問題管理

重大な問題管理機能は、CSM と IT サービス管理 の統合と次のように連携します。

- ITIL ロールを持つ重大な問題マネージャーは、重大なケースからインシデント、問題、変更、および要求のレコードを作成できます。
- 関連付けられたレコードがある重大なケース候補が重大なケースとして承認されると、次のようになります。
  - 新しい重大なケースが作成され、候補が重大なケースの子になります。
  - 関連レコード情報は、子ケースから重大なケースにコピーされます。
  - 子ケースでは、関連レコードを作成するためのオプションが [他のアクション] メニューから削除されます。
  - 子ケースの場合、関連レコードフォームセクションのフィールドは読み取り専用です。
  - 関連レコードへの更新は、重大なケースの作業メモに表示されます。これらの更新は、フィールドが重大なケースから子ケースに同期されたときに、子ケースに追加されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 重大なケースと子ケースは、さまざまなタイプの関連レコードを持つことができます。これは、関連するインシデント、問題、変更、または要求レコードを含む既存のケースが、重大なケースの子として追加された場合に発生することがあります。子ケースに関連するレコードが更新されると、更新に関する情報が子ケースの作業メモに追加されます。
- 重大なケースと子ケースが同じ関連レコードを持つ場合、そのレコードへの更新は重大なケースの作業メモに追加されます。これらのメモは、次の場合に、重大なケースから子ケースにコピーされます。
  - **sn_customerservice.case_fields_to_sync** プロパティが有効な場合。
  - 関連レコードフォームセクションのフィールドが **sn_customerservice.case_fields_to_sync** プロパティに追加された場合。
- 重大なケースと子ケースで同じタイプの関連レコードが異なる場合、レコードへの更新はそれぞれのケースにのみコピーされます。

インシデント管理との **CSM** 統合

Incident Management アプリケーションとの統合により、カスタマーサービスエージェントは、ケースからインシデントレコードを作成したり、既存のインシデントレコードをケースに関連付けたりすることができます。

このデータ連携により、カスタマーサービスエージェントは、次のことを実行できます。

- ケースからインシデントレコードを作成する。
- 既存のオープンインシデントをケースに関連付ける。
- 関連付けられたインシデントをケースから削除する。
- ケース作業メモで以下を表示する。
  - インシデント状況の変更。
  - インシデントレコードに追加されたコメント。

注: 1 つのケースは 1 つのインシデントに関連付けることができます。ケースが既にインシデントに関連付けられている場合、[インシデントを作成] アイテムは [他のアクション] メニューに表示されません。サービス管理によるカスタマーサービス

プラグイン

インシデント管理との統合には、サービス管理によるカスタマーサービスプラグイン (com.sn_cs_sm) が必要です。

ロール

カスタマーサービスエージェントは、次のロールを使用して、カスタマーサービスケースのインシデントを表示および作成できます。

- sn_incident_read
- sn_incident_write

詳細については、「CSM/ITSM データ連携ロールのアサイン (Assign CSM/ITSM integration roles)」を参照してください。

インシデントの優先度、影響、および緊急度の決定

ケースからインシデントレコードを作成する場合：

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- インシデントデータルックアップが有効な場合は、ケースの優先度がインシデントの優先度にコピーされ、優先度データルックアップ [dl_u_priority] テーブルに基づいてインシデントの影響度と緊急度が計算されます。
- インシデントデータルックアップが無効な場合、次のインシデントフィールドのデフォルト設定が使用されます。
  - 優先度：5 - 計画
  - 影響度：3 - 低
  - 緊急度：3 - 低

インシデントとケース間でのデータの同期

作業メモは、次の場合にインシデントからケースに同期されます。

- インシデントのステータスが変更されます。インシデントのステータスが [保留中] に変更されると、保留理由がケース作業メモにコピーされます。
- インシデントが解決またはクローズされます。インシデント解決メモと解決コードがケース作業メモにコピーされます。
- 追加のコメントがインシデントに追加されます。

注: インシデントが作成されたか、または既存のインシデントがケースに関連付けられたときに、問い合わせユーザーが外部ユーザー (連絡先またはコンシューマー) である場合は、インシデントからの通知が抑制されます。

問題管理との **CSM** 統合

問題管理 アプリケーションとのデータ連携により、カスタマーサービスエージェントは、ケースから問題レコードを作成したり、既存の問題レコードをケースに関連付けたりすることができます。

このデータ連携により、カスタマーサービスエージェントは、次のことを実行できます。

- ケースから問題を作成する。
- 既存のオープンな問題をケースに関連付ける。
- ケースから関連付けられた問題を削除する。
- ケース作業メモの問題ステータスの変更を表示します。

注: 1 つのケースを 1 つの問題に関連付けることができます。ケースが既に問題に関連付けられている場合、[問題を作成] アイテムは [他のアクション] メニューに表示されません。

プラグイン

問題管理 とのデータ連携には、サービス管理によるカスタマーサービスプラグイン (com.sn_cs_sm) が必要です。

ロール

カスタマーサービスエージェントは、次のロールを使用して、カスタマーサービスケースの問題を表示して作成することができます。

- sn_problem_read
- sn_problem_write

詳細については、「CSM/ITSM データ連携ロールのアサイン (Assign CSM/ITSM integration roles)」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

問題とケース間でのデータの同期

問題管理のベストプラクティス：Madrid プラグインが有効であるカスタマーサービスエージェントは、ケース作業メモで次の情報を表示できます。

- 関連問題のステータスが更新されると、作業メモのテキストに問題へのリンクが含まれます。
- 関連する問題から [ワークアラウンドの連絡] がクリックされると、ワークアラウンドのテキストがケース作業メモにコピーされます。
- 関連する問題から [修正の連絡] がクリックされると、修正テキストがケース作業メモにコピーされます。
- 問題が解決されたか、特定の解決コードでクローズされた場合：
  - ステータスが [クローズ済み] で、解決コードが [キャンセル] の場合、キャンセルされた理由のテキストがケース作業メモにコピーされます。
  - ステータスが [クローズ済み] で、解決コードが [リスク受容] の場合、原因のメモ、リスク受容の理由、および修正メモがケース作業メモにコピーされます。
  - ステータスが [解決済み] で、解決コードが [修正を適用済み] の場合、原因のメモおよび修正メモがケース作業メモにコピーされます。
  - ステータスが [クローズ済み] で、解決コードが [修正を適用済み] の場合、原因のメモおよび修正メモがケース作業メモにコピーされます。

問題管理のベストプラクティス：Madrid：ナレッジデータ連携プラグインが有効である、カスタマーサービスエージェントは、既知のエラーが関連する問題について作成されたか、関連する問題に関連付けられた場合に、ケース作業メモで情報を表示できます。作業メモには、記事へのリンクが含まれています。

変更管理との CSM 統合

変更管理 アプリケーションとのデータ連携により、カスタマーサービスエージェントは、ケースから変更レコードを作成したり、既存の変更レコードをケースに関連付けたりすることができます。

このデータ連携により、カスタマーサービスエージェントは、次のタスクを実行できます。

- ケースから変更を作成する。
- 既存のオープンな変更をケースに関連付ける。
- 関連付けられた変更をケースから削除する。
- ケース作業メモで以下の情報を表示する。
  - 変更レコードのステータスの変更。
  - 変更レコードに追加されたコメント。

注: 1 つのケースは、1 つの変更に関連付けることができます。ケースが既に変更に関連付けられている場合、[通常の変更を作成] および [標準的な変更の作成] オプションは [他のアクション] メニューに表示されません。

プラグイン

変更管理 とのデータ連携には、サービス管理によるカスタマーサービスプラグイン (com.sn_cs_sm) が必要です。

ロール

カスタマーサービスエージェントは、次のロールを使用して、カスタマーサービスケースの変更を表示して作成することができます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- sn_change_read
- sn_change_write

詳細については、「CSM/ITSM データ連携ロールのアサイン (Assign CSM/ITSM integration roles)」を参照してください。

変更とケース間でのデータの同期

作業メモは、次の場合に、変更からケースに同期されます。

- 変更ステータスまたは変更タイプが更新された場合。
- 追加のコメントが変更レコードに追加された場合。
- ケースに関連付けられた変更が保留中になると、作業メモは保留の理由で更新されます。
- ケースに関連付けられた変更の保留が解除されると、そのケースの作業メモが更新されます。
- 変更が解決またはクローズされた場合。

変更フォーム関連リスト

変更管理 アプリケーションとのデータ連携により、次の関連リストが [変更] フォームに追加されます。

- 変更により修正されたケース
- 変更に起因するケース

標準的な変更レコードプロデューサーの動作

標準的な変更または通常の変更のレコードプロデューサーが作成され、カスタマーサービスポータルまたは消費者サービスポータルからカスタマーサービスエージェントに公開された場合：

- レコードプロデューサーは、[要求の作成] UI アクションをクリックした後、ポータルにのみ表示されます。
- レコードプロデューサーは、標準的な変更カタログアイテムの一部としては表示されません。
- エージェントが通常のレコードプロデューサーから標準的な変更を作成することを選択した場合、標準的な変更は作成されますが、変更レコードはケースにリンクされません。

要求管理との **CSM** 統合

要求管理アプリケーションとのデータ連携により、カスタマーサービスエージェントは、ケースから要求レコードを作成したり、既存の要求レコードをケースに関連付けたりすることができます。また、顧客がカスタマーサービスポータルおよび消費者サービスポータルから要求を作成できるようになります。

このデータ連携により、カスタマーサービスエージェントは、次のことを実行できます。

- 既存のカスタマーサービスケースから、顧客の代わりに 1 つ以上の要求を作成する。
- 既存の要求をケースに関連付ける。
- 関連付けられた要求をケースから削除する。
- [要求] 関連リストでケースに関連付けられた要求のリストを表示する。
- ケース作業メモで以下を表示する。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 要求ステータスの変更。
- 要求アイテムレコードに追加されたコメント。

注: ケースから要求を作成する場合、エージェントが買い物かご v1 を使用しているカタログアイテムを選択すると (use_sc_layout フィールドはチェックされません)、ケースは要求の親として設定されません。

プラグイン

要求管理とのデータ連携には、要求管理によるカスタマーサービスプラグイン (com.sn_cs_sm_request) が必要です。

ロール

カスタマーサービスエージェントは、次のロールを使用して、カスタマーサービスケースの要求を表示して作成することができます。

- sn_request_read
- sn_request_write

詳細については、「CSM/ITSM データ連携ロールのアサイン (Assign CSM/ITSM integration roles)」を参照してください。

ケースタイプの [要求の作成] UI アクションの有効化

ケース [sn_customerservice_case] テーブルを拡張するケースタイプテーブルの [要求の作成] UI アクションを有効にするには、そのケースタイプのエントリを要求の親のマッピング [request_parent_mapping] テーブルに追加します。詳細については、「ケースタイプの [要求の作成] UI アクションの有効化」を参照してください。

要求とケース間でのデータの同期

作業メモは、次の場合に要求からケースに同期されます。

- 要求ステータスが変わった。
- 要求がクローズされた場合。
- コメントが要求に追加された場合。

注: 要求がクローズされた場合、そのケースは自動的には提案されたソリューションに移動しません。

要求者との連絡

タスク履行者は、追加の情報が必要になったときに要求者と連絡を取ることができます。要求の [追加コメント] フィールドを使用して、ケースを通じて要求者と連絡を取ります。要求の [追加コメント] に追加された情報は、ケース作業メモに同期されます。

ケースが要求の親である場合は、履行者によって追加のコメントが要求に追加されると、要求者への通知が抑制されます。

関連情報

顧客またはコンシューマーを代理した要求の作成

エージェントワークスペースでの要求レコードの作成

カスタマーサービスポータルおよび消費者サービスポータルからの要求の作成

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタマーサービスポータルおよび消費者サービスポータルとのサービスカタログのデータ連携

カスタマーアドミニストレーターロール (sn_customerservice.customer_admin) を持つユーザーは、ポータルをサービスカタログに関連付けることができます。

以下のカタログページとウィジェットは、カスタマーサービスと要求管理のデータ連携の一環として提供されます。

詳細については、「Associate a portal with a catalog (ポータルとカタログの関連付け)」を参照してください。

CSM カタログページ

カスタマーサービスポータルと消費者サービスポータルのカタログアイテムの表示ページです。このページは、CSM ポータルで公開されているサービスカタログアイテムのランディングページとして機能します。CSM ポータルで公開されているすべての要求アイテムは、サービスカタログアイテムまたはサービスカタログレコードプロデューサーのいずれかです。このページを表示するには、[サービスポータル] > [ページ]に移動します。

- ページ ID：csm_sc_cat_item
- 更新名：sp_page_7ea80b123bb31300bfe04d72f3efc4b7
- 利用可能なロール：snc_internal、snc_external

CSM カタログアイテムウィジェット

このウィジェットは、カタログアイテムの送信時にリダイレクトロジックを処理し、デフォルトのカタログアイテムウィジェットを埋め込みます。このウィジェットは、イベント **$sp.sc_cat_item.submitted** をリッスンします。カタログアイテムの送信時に、page_id とカタログポータル URL に基づいてポータルリダイレクトロジックを処理します。要求 (sc_request) テーブルに親が設定されていない場合、URL はデフォルトのサービスポータルチケットページにリダイレクトされます。レコードプロデューサーにリダイレクト URL がある場合、このウィジェットは、チケットページにリダイレクトするのではなく、レコードプロデューサーからのリダイレクト URL を使用します。

- ウィジェット ID：csm-sc-cat-item
- 更新名：sp_widget_ec837c713bbb1300bfe04d72f3efc4d1
- 利用可能なロール：snc_internal、snc_external

ページルートマップ

新しいサービスポータルのページルートマップを設定して、ケースチケットページへのリダイレクトを処理することが重要です。リダイレクトは、CSM カタログアイテムウィジェットに記述されたロジックに基づいています。

- CSM カタログアイテムのページルートマップ：カスタマーサービスポータルの場合、このページルートマップは、URL リダイレクトを sc_cat_item ページから csm_sc_cat_item ページへルーティングします。
- CSP カタログアイテムのページルートマップ：消費者サービスポータルの場合、このページルートマップは、URL リダイレクトを sc_cat_item ページから csm_sc_cat_item ページへルーティングします。

カタログアイテムのポータル設定

カタログアイテムが定義されると、[送信]/[カートに追加] ボタンの可視化は、[サービスカタログ] > [カタログ定義] > [アイテムの管理]に移動して、目的のアイテムを選択し、[ポータルの設定] フォームセクションのフィールドを有効または無効にすることで制御できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[アイテムの管理] の [ポータル設定] のフィールド

フィールド	説明
要求の方法	カタログアイテムのタイプとして [注文]、[要求]、または [送信] を選択します。
[カートに追加] を非表示にする	カタログアイテムの [カートに追加] ボタンを無効にする必要がある場合に有効にします。 注: 現在、カスタマーサービスポータルまたは消費者サービスポータルでは [カートに追加] ボタンはサポートされていません。
数量を非表示にする	カタログアイテムの [数量] を非表示にする必要がある場合に有効にします。
配送時間を非表示にする	カタログアイテムの [配送時間] を非表示にする必要がある場合に有効にします。
[ウィッシュリストに追加] を非表示にする	カタログアイテムの [ウィッシュリストに追加] ボタンを非表示にする必要がある場合に有効にします。
添付ファイルを非表示にする	カタログアイテムの添付ファイルを非表示にする必要がある場合に有効にします。

CSM と IT サービス管理統合の拡張ポイント

CSM と IT Service Management の統合で利用可能な拡張ポイントを使用して、アプリケーションの機能を拡張します。

拡張ポイントにより、アプリケーションコードを変更せずにアプリケーションの機能を拡張し、カスタマイズを統合できます。拡張ポイントは、拡張ポイント [sys_extension points] テーブルに保存されます。

拡張ポイントを使用した [インシデント] フィールドのマッピング

顧客は、*sn_cs_sm.CSMIncidentIntegrations* 拡張ポイントを使用して、[インシデント] フィールドをマッピングするためのロジックを作成できます。

フィールドのマッピングの詳細については、HI ナレッジベースの記事「インシデント管理との CSM 統合の使用時にケースからインシデントにフィールド値をマッピングまたはコピーする方法 [KB0817494]」を参照してください。

拡張ポイントを使用した [問題] フィールドのマッピング

顧客は、*sn_cs_sm.CSMProblemIntegrations* 拡張ポイントを使用して、[問題] フィールドをマッピングするためのロジックを作成できます。

拡張ポイントを使用した [変更要求] フィールドのマッピング

サービス管理によるカスタマーサービスプラグイン (com.sn_cs_sm) は、*CSMChangeIntegrations* 拡張ポイントを追加します。これにより、ケースから変更への統合に使用される汎用 API が公開されます。

注: *CSMChangeIntegrations* 拡張ポイントは読み取り専用です。この拡張ポイントを変更するには、ServiceNow カスタマーサポートにお問い合わせください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービス管理によるカスタマーサービスプラグインでは、*CSMChangeIntegrations* 拡張ポイントの実装も追加されます。この実装は変更して無効化できます。ただし、これはお勧めしません。

CSMChangeIntegrations 拡張ポイント内の API を変更する必要がある場合、システムアドミニストレーターロールを持つユーザーは次のことができます。

- 拡張ポイントの実装を作成する。
- 実装で必要な変更を行う。
- 実装の順序を小さい番号に更新する。システムでは、順序番号が最も小さい実装が実行されます。

注: 実装で使用される API 名はまったく同じでなければなりません。それ以外の場合、拡張ポイントは実装を識別できず、エラーが発生します。

たとえば、*CSMChangeIntegrations* 拡張ポイントには、ケースレコードから変更を作成するための次の *copyFieldsFromCaseToChange* API が含まれています。

```
copyFieldsFromCaseToChange: function(changeGr, caseGr) {
  changeGr.short_description = caseGr.short_description;
  changeGr.cmdb_ci = caseGr.cmdb_ci;
  changeGr.impact = caseGr.impact;
  changeGr.urgency = caseGr.urgency;
  changeGr.priority = caseGr.priority;
  changeGr.company = caseGr.account;
  changeGr.sys_domain = caseGr.sys_domain;
},
```

この API を変更するには、拡張ポイントの実装を作成し、API 名を変更せずに必要な変更を行います。

```
copyFieldsFromCaseToChange: function(changeGr, caseGr) {
  changeGr.abcd = caseGr.abcd;
},
```

拡張ポイントを使用した [要求] フィールドのマッピング

顧客は、*sn_cs_sm_request.CSMRequestIntegrations* 拡張ポイントを使用して、[要求] フィールドをマッピングするためのロジックを作成できます。

拡張ポイントを使用した、カスタマーサービスポータルからの変更と要求の承認

この機能には、承認エンティティ **global.CSMApprovalsManagement** を設定するために使用できる拡張ポイントが含まれています。この拡張ポイントを使用して、問題などの他のエンティティに対する承認機能を拡張します。

関連情報

拡張ポイントを使用してアプリケーション機能を拡張する

CSM と IT Service Management の統合の設定

カスタマーサービス管理 (CSM) を IT Service Management と統合します。IT Service Management には Request Management、Incident Management、問題管理、および変更管理アプリケーションが含まれています。この統合を使用すると、ユーザーはカスタマーサービスケースから要求、インシデント、問題、および変更レコードを作成できます。外部ユーザーは、カスタマーサービスポータルおよび消費者サービスポータルからこれらのレコードを表示できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

IT Service Management 構成タスク

タスク	説明
ガイド付きセットアップを使用した IT Service Management との統合	ガイド付きセットアップを使用して、CSM を IT Service Management と統合します。
サービス管理による カスタマーサービス管理 (CSM) のアクティブ化	サービス管理による CSM プラグイン (com.sn_cs_sm) をアクティブ化し、以下のアプリケーションの統合を有効にします。 • インシデント管理 • Problem Management (問題管理) • 変更管理
要求管理による カスタマーサービス管理 (CSM) のアクティブ化	要求管理アプリケーションとの統合に使用するために、要求管理プラグイン (com.sn_cs_sm_request) で CSM をアクティブ化します。
CSM/ITSM データ連携ロールのアサイン	カスタマーサービスケースから要求、インシデント、問題、および変更レコードを作成するカスタマーサービスエージェントとアドミニストレーターに必要なロールをアサインします。
外部顧客が問題、変更、要求のレコードにアクセスできるようにする	外部ユーザーロールにアクセス制御 (ACL) をアサインして、カスタマーサービスポータルおよび消費者サービスポータルからケース関連の要求、問題、および変更レコードを表示します。
外部顧客による要求の作成を可能にする	外部顧客にロールをアサインし、外部顧客が要求を作成できるようにします。
外部顧客による要求と変更の承認を可能にする	外部顧客が変更と要求を承認できるようにします。 • 承認グループに外部ユーザーを追加するか、承認ユーザーにロールをアサインします。 • 必要な ACL を次のテーブルの snc_external ロールに追加します。 ◦ 変更要求 (change_request) ◦ 要求 (sc_request) ◦ 要求アイテム (sc_req_item)
ケースタイプの [要求の作成] UI アクションの有効化	ケース [sn_customerservice_case] テーブルを拡張するケースタイプテーブルの [要求の作成] UI アクションを有効にします。

ガイド付きセットアップを使用した **IT Service Management** との統合

ガイド付きセットアップを使用して、カスタマーサービス管理 (CSM) を Request Management、Incident Management、問題管理、および変更管理アプリケーションと統合します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
Request、Incident、Problem、および変更管理アプリケーションとのデータ連携を構成するには、カスタマーサービスのガイド付きセットアップを使用します。ガイド付きセットアップに従って、セットアップと構成の手順を実行します。

手順

1. [すべて] > [カスタマーサービス] > [管理] > [ガイド付きセットアップ]の順に移動します。
2. ガイド付きセットアップの [はじめに] ページで、[ようこそ] をクリックします。
3. [サービス管理との統合] カテゴリで、[ようこそ] をクリックします。
   [サービス管理との統合] ページが開き、プラグインを有効にしてロールをアサインするタスクのリストが表示されます。
4. タスクを実行するには、[構成] をクリックします。
   このボタンをクリックすると、構成が完了したインスタンスのページが開きます。

サービス管理による カスタマーサービス管理 **(CSM)** のアクティブ化

サービス管理プラグインで CSM をアクティブ化し、サービス管理との統合を使用します。

始める前に
この手順で構成を行う代わりに、ガイド付きセットアップを使用することを検討してください。詳細については、「ガイド付きセットアップを使用した IT Service Management との統合」を参照してください。

必要なロール：admin

手順

1. [システム定義] > [プラグイン] に移動します。
2. サービス管理によるカスタマーサービスプラグイン (com.sn_cs_sm) を検索します。
3. [有効化] をクリックします。

要求管理による カスタマーサービス管理 **(CSM)** のアクティブ化

要求管理プラグインで CSM をアクティブ化し、 要求管理との統合を使用します。

始める前に
この手順で構成を行う代わりに、ガイド付きセットアップを使用することを検討してください。詳細については、「ガイド付きセットアップを使用した IT Service Management との統合」を参照してください。

必要なロール：admin

手順

1. [システム定義] > [プラグイン] に移動します。
2. 要求管理によるカスタマーサービスプラグイン (com.sn_cs_sm_request) を検索します。
3. [アクティブ化] をクリックします。

CSM/ITSM データ連携ロールのアサイン

サービス管理データ連携機能を有効にするには、インシデント管理アプリケーションに含まれる CSM/ITSM データ連携ロールをアサインします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービス管理データ連携プラグインは、ロールをカスタマーサービスエージェントロール (sn_customerservice_agent) に追加しません。サービス管理データ連携機能を有効にするには、インシデント管理アプリケーションに含まれる CSM/ITSM データ連携ロールをアサインする必要があります。

- ガイド付きセットアップを使用してエージェントにロールをアサインします。詳細については、「ガイド付きセットアップを使用した IT Service Management との統合」を参照してください。
- *Now Platform* ユーザー管理機能を使用して、エージェントにロールをアサインします。詳細については、「ユーザーへのロールのアサイン」を参照してください。

CSM/ITSM データ連携ロール

CSM と ITSM のデータ連携では、さまざまなタイプのロールを使用できます。

エージェントの CSM/ITSM データ連携ロール

これらのロールによって、カスタマーサービスエージェントはカスタマーサービスケースのインシデント、問題、変更、および要求のレコードを表示および作成できます。

エージェントの **CSM/ITSM** データ連携ロール

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
sn_incident_read	このロールを持つカスタマーサービスエージェントは、次のことを実行できます。 • カスタマーサービスケースに関連付けられたインシデントレコードに関する情報を表示します。 • 既存のインシデントレコードをカスタマーサービスケースに関連付ける。 • カスタマーサービスケースに関連付けられたインシデントレコードを削除する。	• dependency_views • workspace_agent • view_changer • sn_comm_management.comm_plan_viewe • cmdb_read • cmdb_query_builder_read
sn_incident_write	このロールを持つカスタマーサービスエージェントは、次のことを実行できます。 • カスタマーサービスケースのインシデントレコードを作成する。 • 既存のインシデントレコードをカスタマーサービスケースに関連付ける。 • カスタマーサービスケースに関連付けられたインシデントレコードを削除する。	sn_incident_read
sn_problem_read	このロールを持つカスタマーサービスエージェントは、次のことを実行できます。	• dependency_views • workspace_agent

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エージェントの **CSM/ITSM** データ連携ロール (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
	• カスタマーサービスケースに関連付けられた問題レコードに関する情報を表示します。 • 既存の問題レコードをカスタマーサービスケースに関連付ける。 • カスタマーサービスケースに関連付けられた問題レコードを削除する。	• view_changer • cmdb_read • cmdb_query_builder_read
sn_problem_write	このロールを持つカスタマーサービスエージェントは、次のことを実行できます。 • カスタマーサービスケースの問題レコードを作成する。 • 既存の問題レコードをカスタマーサービスケースに関連付ける。 • カスタマーサービスケースに関連付けられた問題レコードを削除する。	sn_problem_read
sn_change_read	このロールを持つカスタマーサービスエージェントは、次のことを実行できます。 • カスタマーサービスケースに関連付けられた変更レコードに関する情報を表示します。 • 既存の変更レコードをカスタマーサービスケースに関連付ける。 • カスタマーサービスケースに関連付けられてた変更レコードを削除する。	• dependency_views • workspace_agent • view_changer • cmdb_read • app_service_user • cmdb_query_builder_read
sn_change_write	このロールを持つカスタマーサービスエージェントは、次のことを実行できます。	• sn_change_read • template_editor • cmdb_query_builder

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エージェントの **CSM/ITSM** データ連携ロール (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
	• カスタマーサービスケースの変更レコードを作成する。 • 既存の変更レコードをカスタマーサービスケースに関連付ける。 • カスタマーサービスケースに関連付けられてた変更レコードを削除する。	
sn_request_read	このロールを持つカスタマーサービスエージェントは、[要求] 関連リスト内のカスタマーサービスケースに関連付けられている要求レコードに関する情報を表示できます。	なし
sn_request_write	このロールを持つカスタマーサービスエージェントは、カスタマーサービスケースの要求レコードを作成できます。	• sn_request_read • task_editor • dependency_views • workspace_agent • view_changer • cmdb_read • cmdb_query_builder_read

外部顧客の **CSM/ITSM** のデータ連携ロール

これらのロールにより、外部顧客は次のアクションを実行できます。

- カスタマーサービスポータルおよび消費者サービスポータルから要求を表示および作成できます。
- カスタマーサービスポータルから変更と要求を承認できます。

外部顧客の **CSM/ITSM** のデータ連携ロール

ロール	アクション
カスタマーアドミニストレーター [sn_customerservice.customer_admin]	このロールを持つユーザーは、次のことができます。 • サービスカタログとカタログアイテムを参照し、選択する。 • 自分自身に対して、同じアカウントから他の連絡先に対して、または子アカウントに対して、要求を作成する。 • 要求の詳細を表示する。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

外部顧客の **CSM/ITSM** のデータ連携ロール (続く)

ロール	アクション
パートナー [sn_customerservice.partner]	このロールを持つユーザーは、次のことができます。 • サービスカタログとカタログアイテムを参照し、選択する。 • 自分自身に対して要求を作成する (顧客ロールもある場合)。 • 関係性を確立しているアカウントの代わりに要求を作成する。 • ケースと要求を表示する。
顧客ケースマネージャー [sn_customerservice.customer_case_manager]	このロールを持つユーザーは、次のことができます。 • サービスカタログとカタログアイテムを参照し、選択する。 • 自分自身または同じアカウントから他の連絡先に対して、要求を作成する。 • 要求の詳細を表示する。
顧客 [sn_customerservice.customer]	このロールを持つユーザーは、次のことができます。 • 要求を作成します。 • 要求の詳細を表示する。
プロキシ連絡先 [sn_customerservice.proxy_contact]	このロールを持つユーザーは、次のことができます。 • サービスカタログとカタログアイテムを参照し、選択する。 • 顧客の代わりに要求を作成する。 • 顧客のアカウントと連絡先の情報を追加する。 • ケースと関連する要求の詳細を表示する。

外部顧客が問題、変更、要求のレコードにアクセスできるようにする

問題、変更、および要求のレコードへのアクセス権を持つ外部顧客は、カスタマーサービスポータルおよび消費者サービスポータルから、カスタマーサービスケースに関連付けられているこうしたレコードを表示できます。

始める前に

必要なロール：admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
snc_internal または snc_external ロールを持ち、関連する問題、変更、および要求のレコードへの読み込みアクセス権を持つユーザーは、カスタマーサービスポータルおよび消費者サービスポータルからこうしたレコードを表示できます。ログイン後、ユーザーは次のことができます。

- ケースを選択し、[ケース関連レコード] ウィジェットでそのケースに関連するレコードを表示します。
- [ケース関連レコード] ウィジェットのレコードをクリックし、[チケットフィールド] ウィジェットでレコードの詳細を開きます。

注: [関連レコード] リストには、ログインしたユーザーが関連レコードを表示するためのアクセス権を持っている場合にのみデータが表示されます。

顧客、顧客パートナー、およびプロキシの連絡先ロール (sn_customerservice.proxy_contact) を持つ内部ユーザーもカスタマーサービスポータルと消費者サービスポータルからの要求を作成することができます。この機能の詳細については、「プロキシ連絡先としてケースを作成」を参照してください。

顧客は、ケースに関連する問題の既知のエラー記事を表示することもできます。これらの記事は、次の場合に表示されます。

- 問題レコードに関する KE 記事が存在する場合。問題に関連付けられた記事が複数ある場合、顧客はプライマリー記事にアクセスすることができます。記事が存在しない場合、顧客にはリンクは表示されません。
- 顧客に KE 記事へのアクセス権がある場合。

手順

1. snc_external ロールの ACL を設定することにより、問題、変更、要求のレコードへのアクセス権を提供します。
   このアクセスは、初期設定では指定されていません。ケースアクセスに基づいて、これらの ACL を snc_external ユーザーロールに追加する必要があります。詳細については、「アクセス制御リストルール」を参照してください。

   注: 問題、変更、要求のレコードの既存の ACL は、外部ユーザーの可視化に影響を与える場合があります。

2. ケース関連レコードウィジェットを設定します。
   デフォルトでは、このウィジェットは snc_internal および snc_external ロールを持つユーザーに対して表示されます。詳細については、「サービスポータルウィジェット」を参照してください。
3. 問題、変更、要求のレコードのビューを定義し、外部顧客に表示されるフィールドを選択します。詳細については、「ビューの作成と削除」を参照してください 。

   注: Consumer サービスポータルでは、問題および変更レコードのビューを定義し、フィールドを選択できます。要求レコードは、[チケットフィールド] ウィジェットにデフォルトのフィールドセットを表示します。

関連レコードリストウィジェット

Customer Service Portal または Consumer Service Portalでケースを表示している場合、外部ユーザーは、[関連レコード] リストウィジェットで、ケースに関連付けられている他のレコードを表示できます。

これらには、問題、変更、要求のレコードを含めることができます。関連レコードウィジェットのレコードをクリックすると、ポップアップウィンドウで詳細を表示できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

要求レコード

要求レコードの場合、ユーザーは次のことができます。

- 要求を展開または折りたたみ、要求に関連付けられているアイテムのリストを表示します。
- このリスト内のアイテムをクリックすると、要求アイテムのステータスなどの追加情報が表示されます。

> **注:** ケースに関連レコードがない場合、関連レコードウィジェットはケースビューページに表示されません。

カスタマーサービスポータルおよび消費者サービスポータルから、次のいずれかを実行することによってケースと要求のリストを表示できます。

- ポータルメニューヘッダーで [自分のリスト] をクリックする。
- ポータルメニューヘッダーで[要求] > [すべての要求]をクリックする。

リストビューページには、次のオプションを伴う [自分のリスト] フィルターが含まれています。

- すべて：すべてのケースと要求レコードを表示します。
- 必要なアクション：顧客応答を待機している [解決済み] ステータスのケースを表示します。
- 自分の問題：要求として開始されなかったケースを表示します。
- 自分の要求：要求として作成されたケースを表示されます。

外部顧客による要求の作成を可能にする

外部顧客が、カスタマーサービスポータルおよび消費者サービスポータルから要求を作成し追跡できるようにします。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

送信された要求ごとにケースが生成され、要求レコードがそのケースに関連付けられます。カスタマーサービスエージェントは、連絡先とコンシューマーの代わりに要求を作成することもできます。

> **注:** この機能では、要求管理によるカスタマーサービスプラグイン (com.sn_cs_sm_request) のアクティベーションが必要です。

手順

[要求として開始] フィールドを表示するように [ケース] フォームを設定できます。
ポータルから要求が作成されると、システムによって要求のケースが作成され、このフィールドが [true] に設定されます。

> **注:** [要求として開始] フィールドは、すべてのユーザーに対して読み込み専用です。

関連情報

顧客またはコンシューマーを代理した要求の作成

カスタマーサービスポータルからのアイテムまたはサービスの要求

外部顧客による要求と変更の承認を可能にする

外部顧客が消費者サービスポータルからカスタマーサービスケースに関連付けられた変更および要求レコードを承認できるようにします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
ケースに関連する変更や要求は、通常、タスクを完了する前にエンドユーザーの承認が必要です。タスクを開始できるのは、顧客と外部ユーザーです。例を次に示します。

- 顧客がパッチを適用するために変更を作成します。この変更は、パッチを適用する前に連絡先から承認を受ける必要があります。
- 連絡先は、カスタマーサービスポータルからカタログアイテムを要求します。この要求は、要求が履行される前に、連絡先の組織内の他の従業員による承認を必要とします。

この機能を使用して、承認要求を送信し、snc_external ロールを持つ外部顧客が、タスク承認ワークフローの一部としてこれらの要求を承認できるようにします。カスタマーサービスポータルから、外部顧客は次のことを実行できます。

- 要求と変更要求を表示および承認する。
- 要求レコード内の要求アイテムの詳細を表示する。
- 関連レコードウィジェットの要求または変更要求状況を表示する。

手順

1. カスタマーサービスポータルで承認レコードを表示するために、外部ユーザーを承認グループに追加するか、承認ユーザーのロールをアサインする。
2. 必要な ACL を次のテーブルの snc_external ロールに追加します。
   - 変更要求 (change_request)
   - 要求 (sc_request)
   - 要求アイテム (sc_req_item)

   注: sn_esm_user ロールは、ログインしているユーザーが承認者である承認レコードへのアクセスを提供し、ログインしているユーザーが承認要求を承認または却下できるようにします。カスタマーサービス管理 (CSM) 要求者ロール (顧客連絡先、パートナー連絡先、カスタマーアドミン、およびパートナーアドミンロールを含む) には、これらのロールが承認およびアクションを実行できるようにする sn_esm_user ロールが含まれています。

ケースタイプの [要求の作成] UI アクションの有効化

ケース [sn_customerservice_case] テーブルを拡張するケースタイプテーブルの [要求の作成] UI アクションを有効にします。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
ケーステーブルを拡張するケースタイプテーブルの [要求の作成] UI アクションを有効にするには、そのケースタイプのエントリを要求の親のマッピング [request_parent_mapping] テーブルに追加します。

エージェントがケースタイプテーブルでケースの要求を作成すると、その要求がケースレコードの [要求] タブに追加されます。

手順

1. [すべて] > [システム定義] > [テーブル] に移動します。
2. 要求の親のマッピング [request_parent_mapping] テーブルを選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [リストを表示] 関連リンクを選択して、テーブルのリストビューを開きます。
4. [新規] を選択して、ケースタイプテーブルのエントリを作成します。
5. [要求の親のマッピング] レコードの次のフィールドに入力します。
   a. [名前] フィールドにエントリの名前を入力します。
   b. [親テーブル] フィールドでケースタイプテーブルを選択します。
   c. [要求の親] フィールドで、 [親] を選択します。
   d. [親要求者] フィールドで、 [連絡先] を選択します。
6. [送信] を選択します。

エージェントワークスペースからのインシデント、問題、変更、および要求のレコードの作成

カスタマーサービスエージェントは、エージェントワークスペースのオープンケースから、インシデント、問題、変更、および要求のレコードを作成します。

エージェントワークスペースでのインシデントレコードの作成

カスタマーサービスエージェントは、エージェントワークスペースでケースからインシデントレコードを作成するか、既存のインシデントをケースに関連付けます。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice_agent、sn_customerservice.consumer_agent

手順
1. カスタマーサービスケースを開きます。
2. [その他の UI アクション] アイコン (•••) を選択し、[インシデントを作成] を選択します。
   次の情報は、ケースからインシデントレコードにコピーされます。

ケースフィールドからインシデントフィールドへのマッピング

ケースフィールド	インシデントフィールド
簡単な説明	簡単な説明
デフォルトの影響度	影響
緊急度	緊急度
連絡先	問い合わせユーザー
構成アイテム (利用可能な場合)	構成アイテム

注: 必要に応じてインシデントレコードのインシデントの影響度と緊急度を、手動でさまざまな値に変更できます。

タスクの結果
インシデントに関する情報が、次のように追加されます。
- 更新とインシデント番号が、ケースの作業メモに追加されます。
- インシデントが、ケースフォームの [関連レコード] フォームセクションの [インシデント] フィールドに追加されます。
- ケース番号が、インシデントレコードの [顧客ケース] 関連リストに追加されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ケースに関連付けられた問題、変更要求、または変更に起因レコードがある場合は、この情報もインシデントレコードにコピーされます。
- インシデントのドメインがケースのドメインにマッピングされます。

エージェントワークスペースでの問題レコードの作成

カスタマーサービスエージェントは、エージェントワークスペースでケースから問題レコードを作成するか、既存の問題をケースに関連付けます。

始める前に

必要なロール：sn_customerservice_agent、sn_customerservice.consumer_agent

手順

1. カスタマーサービスケースを開きます。
2. [その他のアクション] アイコン (•••) を選択し、[問題を作成] を選択します。
   次の情報は、ケースから問題レコードにコピーされます。

ケースフィールドから問題フィールドへのマッピング

ケースフィールド	問題フィールド
簡単な説明	問題の説明
影響	影響
緊急度	緊急度
優先度	優先度
会社	会社
構成アイテム (利用可能な場合)	構成アイテム (ケースで空白になっている場合、エージェントは手動で問題レコードを更新できる)
ケース sys_id	最初の報告事案

注: 必要に応じて問題レコードの問題の影響度と緊急度を、手動でさまざまな値に変更できます。

タスクの結果

問題に関する情報が、次のように追加されます。

- 更新と問題番号が、ケースの作業メモに追加されます。
- 問題が、ケースフォームの [関連レコード] フォームセクションの [問題] フィールドに追加されます。
- ケース番号が、問題レコードの [顧客ケース] 関連リストに追加されます。
- 問題のドメインがケースのドメインにマッピングされます。

エージェントワークスペースでの通常の変更レコードの作成

カスタマーサービスエージェントは、エージェントワークスペースでケースから通常の変更レコードを作成するか、既存の通常の変更をケースに関連付けます。

始める前に

必要なロール：sn_customerservice_agent、sn_customerservice.consumer_agent

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. カスタマーサービスケースを開きます。
2. [その他のアクション] アイコン (•••) を選択し、[通常の変更を作成] を選択します。
   次の情報が、ケースから変更レコードにコピーされます。

通常の変更レコードフィールド

ケースフィールド	変更フィールド
簡単な説明	簡単な説明
説明	説明
影響	影響
緊急度	緊急度
優先度	優先度
会社	会社
連絡先	問い合わせユーザー
構成アイテム (利用可能な場合)	構成アイテム 注: 変更マネージャーは、変更レコードの構成アイテムを更新できます。構成アイテムが利用可能でない場合、エージェントはこの情報を手動で更新することもできます。

注: 必要に応じて変更レコードの変更の影響度と緊急度を、手動でさまざまな値に変更できます。

デフォルト値は、変更レコードの次のフィールドに追加されます。

- タイプ：通常
- ステータス：新規
- カテゴリ：その他
- リスク：中

タスクの結果

変更に関する情報が次のように追加されます。

- 更新と変更番号が、ケースの作業メモに追加されます。
- 変更が、ケースフォームの [関連レコード] フォームセクションの [変更の要求] フィールドに追加されます。
- ケース番号が、変更レコードの [顧客ケース] 関連リストに追加されます。
- 変更レコードの [要求元] フィールドは、ケースエージェントによって更新されます。
- 変更のドメインがケースのドメインにマッピングされます。

エージェントワークスペースでの標準的な変更レコードの作成

カスタマーサービスエージェントは、エージェントワークスペースでケースから標準的な変更レコードを作成するか、既存の標準的な変更をケースに関連付けます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice_agent、sn_customerservice.consumer_agent

手順

1. カスタマーサービスケースを開きます。
2. [その他のアクション] アイコン (•••) を選択し、[標準的な変更の作成] を選択します。
   標準的な変更カタログで定義されている標準的な変更のテンプレートを使用して標準的な変更レコードが作成されます。データマッピングはテンプレートから作成されます。データはケースから変更レコードへはコピーされません。

エージェントワークスペースでの要求レコードの作成

カスタマーサービスエージェントは、エージェントワークスペースでケースから要求レコードを作成するか、既存の要求をケースに関連付けます。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice_agent、sn_customerservice.consumer_agent

手順

1. カスタマーサービスケースを開きます。
2. [その他のアクション] アイコン (•••) を選択し、[要求を作成] を選択します。
   次の情報が、ケースから要求レコードにコピーされます。

ケースフィールドから要求フィールドへのマッピング

ケースフィールド	要求フィールド
簡単な説明	簡単な説明
連絡先	担当者

注: 必要に応じて要求レコードの要求の影響度と緊急度を、手動でさまざまな値に変更できます。

タスクの結果
インシデントに関する情報が、次のように追加されます。

- 更新と要求番号が、ケースの作業メモに追加されます。
- 要求はケースに関連付けられ、[ケース] フォームの [要求] 関連リストに追加されます。
- ケース番号が、要求レコードの [顧客ケース] 関連リストに追加されます。
- 要求のドメインがケースのドメインにマッピングされます。

カスタマーサービスポータルおよび消費者サービスポータルからの要求の作成

顧客は、カスタマーサービスポータルおよび消費者サービスポータルから要求を作成および送信できます。要求プロセスはサービスカタログとデータ連携されています。

始める前に
必要なロール：
sn_customerservice.customer_admin、sn_customerservice.partner、sn_customerservice.customer_case_ma

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて

注: カスタマーサービスポータルおよび消費者サービスポータルから要求を作成するには、要求管理によるカスタマーサービスプラグイン (com.sn_cs_sm_request) を有効にする必要があります。また、システムアドミニストレーターは、外部顧客に要求レコードへのアクセス権を付与する必要があります。

パートナー、パートナーアドミン、およびプロキシーの連絡先は、必要なカタログアイテムに変数セット **csm_request_variable_set** を追加して、他のアカウントまたは連絡先の代わりに要求を送信できます。この変数セットは、[アカウント] フィールドと [連絡先] フィールドを追加します。詳細については、「サービスカタログ変数セット」を参照してください。

手順

1. 要求を作成するには、次のいずれかの操作を行います。
   - ポータルランディングページで、[何かを要求] リンクをクリックします。
   - ポータルメニューヘッダーで、[要求] > [何かを要求] をクリックします。
2. サービスカタログを参照し、目的のアイテムまたはサービスを選択します。
   また、カテゴリフィルターを使用して、アイテムをフィルターすることもできます。
3. 要求に関連する必要な情報を入力します。
4. [送信] をクリックします。
   次の情報が要求からケースにコピーされます。

要求フィールドからケースフィールドへのマッピング

要求フィールド	ケースフィールド
簡単な説明	簡単な説明
要求元	連絡先
アカウント	アカウント

タスクの結果

- 新しいケースが作成され、要求の親になります。1 つの要求が 1 つのケースに関連付けられ、1 つの要求に 1 つのアイテムが含まれます。
- このケースは、カスタマーサービスポータルでケースから要求ステータスと更新を確認できる顧客の参照として使用されます。
- 要求に関連付けられたすべてのケースは、[ケース] 関連リストの要求レコードに表示されます。

サービスポートフォリオ管理との統合

カスタマーサービス管理 (CSM) を サービスポートフォリオ管理 (SPM) アプリケーションと統合します。このデータ連携により、カスタマーサービスマネージャー、カスタマーサービスエージェント、およびサービスオーナーは、販売された製品と、それに関連するサービスオファリングを可視化できます。

カスタマーサービス管理 (CSM) と サービスポートフォリオ管理 のデータ連携を使用すると、次の利点があります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- カスタマーサービスエージェントの生産性の向上：カスタマーサービスエージェントは、販売済み製品のサービスオファリングと関連する定義を迅速に表示できます。

- サービスオーナーの生産性の向上：サービスオーナーが、サービスに登録している顧客を迅速に識別できるようにします。

サービスポートフォリオ管理 との カスタマーサービス管理 (CSM) のデータ連携は、次の方法で使用できます。

1. カスタマーサービスマネージャーは、サービスオファリングを製品モデルに関連付けることができます。詳細については、「サービスと製品モデルの関連付け」を参照してください。
2. カスタマーサービスマネージャーは、サービスオファリングを販売済み製品に関連付けることができます。詳細については、「サービスオファリングを販売済み製品に関連付ける」を参照してください。
3. サービスオーナーは、サービスオファリングを表示し、どの顧客がそこに登録しているかを確認できます。
4. カスタマーサービスエージェントは、問題によって影響を受ける販売済み製品に関連付けられているサービスオファリングを確認できます。サービスコミットメントと可用性を確認することもできます。詳細については、「CSM 構成可能ワークスペースでの販売済み製品に関する情報の表示」を参照してください。

アクティベーション情報

次のプラグインを有効にします。

名前	説明
CSM と サービスポートフォリオ管理 (SPM) との統合 [sn_csm_spm]	サービスポートフォリオ管理 (SPM) アプリケーションとのデータ連携を有効にします。この統合により、カスタマーサービスマネージャー、カスタマーサービスエージェント、サービスオーナーは、販売されている製品やサービスの内容を一目で確認できるようになります。

ロール

ロールをアサインすることによって、ユーザーが必要なすべてのアクションを確実に実行できるようにします。

サービスポートフォリオ管理 **(SPM)** アプリケーション統合に必要なロール

ロール	説明
service_editor	カスタマーサービスマネージャー自身が所有するサービスオファリングを更新する必要がある場合は、このロールをカスタマーサービスマネージャーにアサインします。
portfolio_admin	サービスオファリングを製品モデルに関連付ける必要がある場合は、このロールをカスタマーサービスマネージャーにアサインします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ガイド付きセットアップを使用したサービスポートフォリオ管理との統合

ガイド付きセットアップを使用して カスタマーサービス管理 (CSM) を サービスポートフォリオ管理 (SPM) アプリケーションと統合します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
サービスポートフォリオ管理 との統合を構成するには、カスタマーサービスのガイド付きセットアップを使用します。ガイド付きセットアップに従って、セットアップと構成のすべての手順を実行します。

手順
1. [すべて] > [カスタマーサービス] > [管理] > [ガイド付きセットアップ]の順に移動します。
2. ガイド付きセットアップの [はじめに] ページで、[ようこそ] をクリックします。
3. [サービスポートフォリオ管理 とのデータ連携 (SPM)] カテゴリで、機能を構成するタスクのリストを表示します。

サービスポートフォリオ管理 構成タスク

タスク	説明
カスタマーサービス管理 (CSM) と サービスポートフォリオ管理 のアクティブ化	サービスポートフォリオ管理 との統合のために、CSM with サービスポートフォリオ管理 (SPM) プラグインをアクティブ化します。
フォームビューを構成	販売された製品、ケース、アカウント、およびサービスオファリングフォームのフォームレイアウトと関連リストを設定し、どのサービスオファリングがどの製品に関連するかを適切に把握できるようにします。
ロールをアサイン	組織のロールと責任に基づいて、カスタマーサービスマネージャーに必要なロールをアサインします。

4. タスクを実行するには、[構成] をクリックします。

   このボタンをクリックすると、構成が完了したインスタンスのページが開きます。

関連情報
サービスポートフォリオ管理

カスタマーサービス管理 (CSM) と サービスポートフォリオ管理 のアクティブ化

サービスポートフォリオ管理 との統合のために、CSM with サービスポートフォリオ管理 (SPM) プラグインをアクティブ化します。

始める前に
この手順で構成を行う代わりに、ガイド付きセットアップを使用することを検討してください。詳細については、「ガイド付きセットアップを使用したサービスポートフォリオ管理との統合」を参照してください。

必要なロール：admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [システム定義] > [プラグイン] に移動します。
2. プラグイン sn_csm_spm を検索します。
3. [有効化] をクリックします。

サービスポートフォリオ管理 のデータ連携用のフォームビューの構成

販売された製品、ケース、アカウント、およびサービスオファリングフォームのフォームレイアウトと関連リストを設定し、どのサービスオファリングがどの製品に関連するかを適切に把握できるようにします。

始める前に
必要なロール：admin

この手順で構成を行う代わりに、ガイド付きセットアップを使用することを検討してください。詳細については、「ガイド付きセットアップを使用したサービスポートフォリオ管理との統合」を参照してください。

手順

1. [カスタマーサービス] に移動
2. 必要に応じて、次のフィールドをフォームおよび関連リストに追加

フォームビューを構成

フォーム	手順
サービスオファリング	[販売済み製品の追加 **(Add the Sold Products)]** 関連リストを追加して、サービスオーナーが、どの顧客がどのサービスオファリングに登録しているかを把握できるようにします。
[製品モデル] フォーム	カスタマーサービスマネージャーがサービスオファリングを製品モデルに関連付けることができるように、[製品モデル/サービスモデル] フォームに [オファリング] ([オファリング] > [モデル **ID]**) 関連リストを追加します。[オファリング] 関連リストで [編集] ボタンを有効にするには： **a.** リストコントロールを設定し、[編集ボタンの省略 **(Omit Edit)]** チェックボックスをオフにします。 **b.** sn_customerservice_manager ロールを追加します。 [編集] ボタンが有効になっていない場合は、詳細について「サービスポートフォリオ管理 データ連携のロールのアサイン」を参照してください。 **注:** 製品モデルのカタログアイテムを構成するには、[カタログアイテム] 関連リストを追加します。詳細については、「製品モデルとカタログアイテムの関係の構成」を参照してください。
[アカウント] フォームの販売済み製品	[販売済み製品] 関連リストに [サービスオファリング] 列を追加して、カスタマーサービスエージェントまたはマネージャーが、アカウントまたはコンシューマーの販売済み製品に関連付けられているサービスオファリングを表示できるようにします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フォーム	手順
ケース	販売済み製品の [サービスオファリング] フィールドを [ケース] フォームに追加します。これにより、顧客の問題を扱うカスタマーサービスエージェントは、ケースの販売済み製品に関連付けられたサービスオファリングを表示できます。
販売済み製品	[販売済み製品] フォームに [サービスオファリング] フィールドを追加して、カスタマーサービスマネージャーが、アカウントまたはコンシューマーの販売済み製品にサービスオファリングを関連付けることができるようにします。

サービスポートフォリオ管理 データ連携のロールのアサイン

組織のロールと責任に基づいて、カスタマーサービスマネージャーに必要なロールをアサインします。

始める前に
必要なロール：admin

この手順で構成を行う代わりに、ガイド付きセットアップを使用することを検討してください。詳細については、「ガイド付きセットアップを使用したサービスポートフォリオ管理との統合」を参照してください。

手順

1. カスタマーサービスマネージャー自身が所有するサービスオファリングを更新する必要がある場合は、service_editor ロールをカスタマーサービスマネージャーにアサインします。
2. サービスオファリングを製品モデルに関連付ける必要がある場合は、portfolio_admin ロールをカスタマーサービスマネージャーにアサインします。

継続的改善管理との統合

カスタマーサービス管理 (CSM) (CSM) と継続的改善管理 (CIM) アプリケーションを統合して、改善機会を要求し、パフォーマンス目標を達成し、進捗状況を追跡し、成功を評価するためのフェーズとタスクを実装します。

CIM を使用して、パフォーマンスアナリティクス (PA) インジケーターとサービス運用を改善することができます。たとえば、次を目的とする新しい改善イニシアチブを作成します。

- オープンケースバックログを削減する。
- 平均ケース応答時間を改善する。

CIM が目標の設定、取り組みの組織化、およびタスクの完了をどのように推進するかの詳細については、「継続的改善管理」を参照してください。

カスタマーサービス管理 **(CSM)** とともに **CIM** を使用する

カスタマーサービス管理 (CSM) とともに CIM を使用するには、継続的改善管理 (com.sn_cim) プラグインを要求する必要があります。詳細については、「Request Continual Improvement Management (継続的改善管理の要求)」を参照してください。

関連情報

継続的改善管理の概要

継続的改善管理のロール

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

改善を要求する

改善を管理する

継続的改善管理とのデータ連携

カスタマーサービス管理 (CSM) は、継続的改善管理アプリケーションとのデータ連携を提供します。このデータ連携により、改善の機会を要求し、業績目標を達成し、進捗状況を追跡し、成功を評価するためのフェーズとタスクを実装できるようになります。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [システム定義] > [プラグイン]に移動します。
2. 継続的改善管理 (com.sn_cim) プラグインを検索します。
3. [有効化] をクリックします。

IT Operations Management (ITOM) とのデータ連携

プロアクティブカスタマーサービスオペレーションプラグイン (com.snc.proactive_cs_itom) では、カスタマーサービス管理 (CSM) と [イベント管理] コンソールの統合を IT Operations Management (ITOM) で提供します。

統合により、手動または自動化を通じてプロアクティブにアラートからケースを作成し、アラートによって影響を受けるアカウントと対応するインストールベースのアイテムを追跡できます。また、インストールベースアイテムのサービス健全性ステータスを表示することもできます。

詳細については、「イベント管理との統合」を参照してください。

ITOM イベント管理とのデータ連携

カスタマーサービス管理 (CSM) は、ITOM イベント管理アプリケーションとのデータ連携を提供します。統合により、手動または自動化を通じてプロアクティブにアラートからケースを作成し、アラートによって影響を受けるアカウントと対応するインストールベースのアイテムを追跡できます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
この統合の詳細については、「イベント管理との統合」を参照してください。

手順

1. [すべて] > [システム定義] > [プラグイン]に移動します。
2. イベント管理による積極的なカスタマーサービス管理プラグイン (com.snc.proactive_cs_ops) を検索します。
3. [アクティブ化] を選択します。

Customer Project Management との統合

カスタマーサービス管理 (CSM) とプロジェクトポートフォリオ管理アプリケーションを統合します。この統合により、 顧客は複数のタスクを含む複雑なプロジェクトを管理できるようになるため、エンドユーザーはこれらのプロジェクトを可視化できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタマーサービス管理 (CSM) では、 ServiceNow® PPM Standard アプリケーション (旧ファイナンシャルを備えたプロジェクトポートフォリオスイート) との統合が提供されます。

顧客はこの統合を使用して、顧客アカウントのプロジェクトとプロジェクトタスクを作成できます。また顧客はエンドユーザーに対して、カスタマーサービスポータルのプロジェクトとタスクを可視化して、追加アクションを要求できるようにします。

このアプリケーションに含まれる製品使用権限

戦略的ポートフォリオ管理 (SPM) (SPM) サブスクリプション製品に登録すると、カスタマーサービス管理 (CSM) のユーザーはプロジェクトを作成および編集できます。外部 CSM ユーザーは、自分または関連するアカウントのプロジェクトを表示したり、プロジェクトタスクを編集したりすることができます。

プラグイン

システムアドミニストレーターロールを持つユーザーは、顧客プロジェクト管理プラグイン (com.snc.csm_ppm) を有効化できます。

注: このプラグインには、カスタマーサービスプラグイン (com.sn_customerservice) と、PPM Standard プラグイン (com.snc.financial_planning_pmo) が必要です。

Customer Project Management プラグインでは、カスタマーサービス > プロジェクトモジュールがアプリケーションナビゲーターに追加されます。カスタマープロジェクトマネージャーロールのユーザーは、このモジュールにアクセスできます。

顧客プロジェクト管理のガイド付きセットアップ

顧客プロジェクト管理プラグインをアクティブ化すると、[顧客プロジェクト管理] セクションが [カスタマーサービス管理 (CSM) のガイド付きセットアップ] に追加されます。詳細については、「ガイド付きセットアップを使用した Customer Project Management との統合」を参照してください。

ガイド付きセットアップを使用した **Customer Project Management** との統合

カスタマーサービス管理 (CSM) のガイド付きセットアップを使用して、 Customer Project Management を構成します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
ガイド付きセットアップを使用して、カスタマープロジェクト管理 機能のさまざまなプロセスやコンポーネントを構成できます。

手順

1. [カスタマーサービス] > [管理] > [ガイド付きセットアップ]の順に移動します。
2. カスタマーサービス管理 (CSM) ホームページで [はじめに] をクリックします。
3. カテゴリのリストをスクロールし、カスタマープロジェクト管理を見つけて、[はじめに] をクリックします。

   次の表では、このガイド付きセットアップセクションに含まれる構成ステップの説明を示します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタマープロジェクト管理 **(PM)** 構成タスク

タスク	説明
PPM Standard を有効にします。	PPM Standard プラグイン (com.snc.financial_planning_pmo) を有効にします。
カスタマープロジェクト管理の有効化	カスタマープロジェクト管理プラグイン (com.snc.csm_ppm) を有効化します。
フォームビューを構成	ケースフォームを構成して、次のフィールドを [ケースビュー]、[ワークスペースビュー]、[カスタマーセルフサービスビュー] に追加します。 ◦ プロジェクト管理 ◦ プロジェクトタスク ◦ 問題 ◦ プロジェクト変更要求
関連リストを構成	[アカウントフォーム] を構成して、[プロジェクト] 関連リストを [ケース] ビューと [ワークスペース] ビューに追加します。 [連絡先フォーム] を構成して、[プロジェクト] 関連リストを [ケース] ビューと [ワークスペース] ビューに追加します。 [カスタマープロジェクトタスク] フォームを構成して、次の関連リストを ([作業指示] > [開始ソース] の順に移動した先の) [デフォルト] ビューに追加します。 このステップは、次のプラグインがアクティブになっている場合にのみ完了できます。 ◦ フィールドサービス管理 (FSM) によるカスタマーサービス (com.snc.csm_fsm_integration) ◦ プロジェクト管理のフィールドサービス (com.snc.wm_ppm)
通知を構成	[顧客プロジェクトタスクがアサインされたら連絡先にメールを送信する] フローデザイナーフローを構成して、顧客プロジェクトタスクがアサインされるとアサイン済みの連絡先にメールを送信するようにします。 この通知には次の詳細が含まれており、必要に応じて構成できます。 ◦ プロジェクト番号と名前 ◦ タスク番号と簡単な説明 ◦ タスクの開始予定日、終了予定日、期間
フローデザイナーフローを構成	カスタマープロジェクト管理と併せて提供されるフローデザイナーフローを使用して、次を行います。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスク	説明
	◦ ユーザーがケースからプロジェクトの問題またはプロジェクト変更要求が作成されたときに、コピーされるフィールドを設定します。 ◦ 関連付けられたプロジェクトの問題またはプロジェクト変更要求のステータスが更新されたときの、ケースレコードに対する作業メモを更新します。 ◦ 関連するプロジェクトの問題またはプロジェクト変更要求がクローズされたときに、ケースレコードをクローズします。 プロジェクトの問題をケースから作成: プロジェクトの問題がケースから作成されると、このフローにより、ケースの [優先度] と [簡単な説明] の各フィールドがプロジェクトの問題レコードにコピーされます。このフローは、デフォルトでアクティブです。 プロジェクト変更要求をケースから作成：プロジェクト変更要求がケースから作成されると、このフローにより、ケースの [優先度] と [簡単な説明] の各フィールドがプロジェクト変更要求レコードにコピーされます。このフローは、デフォルトでアクティブです。 ケースレコードを問題クローズ時に更新してクローズ：このフローにより、次のことが自動でできます。 ◦ 関連する問題が更新されたときに、ケースの作業メモを更新します。 ◦ 関連する問題のステータスが [クローズ済み] に設定されている場合、ケースをクローズします。 必要に応じてこのフローを有効にします。 ケースレコードをプロジェクトの変更のクローズ時に更新してクローズ：このフローにより、次のことが自動でできます。 ◦ 関連するプロジェクト変更要求状況が更新されたときに、ケースの作業メモを更新 ◦ 関連するプロジェクト変更要求状況が [クローズ済み] に設定されている場合、ケースをクローズ 必要に応じてこのフローを有効にします。
アクセス制御 (ACL) のアサイン	ACL を カスタマーサービス管理 (CSM) ユーザーロールにアサインして、プロジェクト変更要求、ステータスレポート、問題テーブルを含むプロジェクトポートフォリオ管理テーブルへのアクセスを提供します。

Customer Project Management のペルソナ、ロール、テーブル

さまざまなカスタマープロジェクト管理ロールで実行できるタスクの概要です。

ペルソナとロール

次のテーブルに、ペルソナ、その説明、および含まれるロールを示します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタマーサービス管理 **(CSM)** ペルソナとロール

ペルソナ	説明	必要なロール
カスタマープロジェクトマネージャー	カスタマーアカウントのプロジェクトを作成して管理するユーザーです。 • 新規プロジェクトを作成 • プロジェクトタスクとリソース計画を設定 • プロジェクトおよびプロジェクトタスクに対するアクセス権を持つ顧客の連絡先を特定 • タスクと依存関係をアサインして管理	• it_project_manager • sn_customerservice.projectmanager
プロジェクトステークホルダー	カスタマープロジェクトの詳細とプロジェクトタスクを表示する必要があるアクティビティを担当するユーザーです。	• sn_customerservice.projectstakeholder • 少なくとも 1 つの CSM ロール
カスタマーサービスエージェント	ケースをプロジェクトとプロジェクトタスクから作成して、設定された SLA 内のケースを解決できるユーザーです。 • プロジェクトとプロジェクトタスクから作成されたケースに対して機能 • ケースステータスの顧客とコミュニケーション	• sn_customerservice_agent • sn_customerservice.projectstakeholder
顧客	プロジェクトの納品の監督を担当する外部ユーザーです。 • カスタマーサービスポータルのプロジェクトステータスと進行状況をレビュー • アサインされたタスクを完了 • プロジェクトの問題のケースを作成	次の CSM 外部ロールのいずれかです。 • sn_customerservice.customer • sn_customerservice.customer_admin • sn_customerservice.partner • sn_customerservice.partner_admin

テーブル

テーブルは、カスタマーサービス管理 (CSM) のアクティブ化とともに追加されます。

カスタマーサービス管理 **(CSM)** テーブル

テーブル	説明
カスタマープロジェクト	カスタマープロジェクトを格納します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタマーサービス管理 **(CSM)** テーブル (続く)

テーブル	説明
[customer_project]	
Customer Project のタスク [customer_project_task]	カスタマープロジェクトタスクを格納します。
プロジェクト担当者 [project_contact]	プロジェクト担当者を格納します。

次の列は [ケース] テーブルに追加されます。

- カスタマープロジェクト
- Customer Project のタスク
- 問題
- プロジェクト変更要求

カスタマープロジェクト管理のドメインセパレーション

[カスタマープロジェクト管理] を使用すると、顧客アカウントのカスタマープロジェクトを作成できます。カスタマープロジェクトのドメインセパレーションは、アカウントドメインに基づきます。新しいプロジェクトは、関連する顧客アカウントと同じドメインに作成されます。

カスタマープロジェクトの子エンティティは、親プロジェクトのドメインを使用します。子エンティティは次のとおりです。

- プロジェクトタスク
- 要件
- プロジェクト予算
- ステータスレポート
- リスク
- 問題
- 決定
- アクション
- プロジェクト変更要求
- ステークホルダー
- プロジェクト担当者
- 経費ライン
- タイムカード

サブプロジェクトが次のアカウントに属する場合、プロジェクトマネージャーはサブプロジェクトをカスタマープロジェクトに追加できます。

- メインプロジェクトアカウントと同じ階層にあるアカウント
- メインプロジェクトアカウントと関係するアカウント

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタマープロジェクトマネージャータスク

カスタマープロジェクトマネージャーは、カスタマーアカウントのプロジェクトを管理するための特定のタスクを実行できます。

カスタマープロジェクトマネージャーには、次の表で説明されているタスクを実行するために次のロールが必要です。

- it_project_manager
- sn_customerservice.projectmanager

カスタマープロジェクトマネージャータスク

タスク	詳細
顧客アカウントのプロジェクトを作成	1. [カスタマーサービス] > [プロジェクト] > [新規作成]の順に移動します。 2. プロジェクトの名前を [プロジェクト名] フィールドに入力します。 3. アカウントを [アカウント] フィールドで選択します。 4. 追加のプロジェクト情報を入力します。 5. [保存] をクリックします。
顧客アカウントのプロジェクトをプロジェクトテンプレートから作成	1. [カスタマーサービス] > [プロジェクト] > [新規作成]の順に移動します。 2. フォームの下部にあるテンプレートをクリックして、テンプレートをプロジェクトに適用します。テンプレートがフォームの下部に表示されない場合、フォームの上部にある [その他のオプション] アイコンをクリックして [テンプレートバーの切り替え] を選択します。 3. プロジェクトの名前を [プロジェクト名] フィールドに入力します。 4. アカウントを [アカウント] フィールドで選択します。 5. 追加のプロジェクト情報を入力します。 6. [保存] をクリックします。
カスタマープロジェクトのプロジェクトを作成	1. [カスタマーサービス] > [プロジェクト] > [すべて]の順に移動します。 2. プロジェクトを選択します。 3. [プロジェクトタスク] 関連リストで、[新規] をクリックします。 4. タスクの簡単な説明を追加します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタマープロジェクトマネージャータスク (続く)

タスク	詳細
	5. 追加のプロジェクトタスク情報を入力します。 6. [保存] をクリックします。
外部顧客に表示されるプロジェクトテンプレートのプロジェクトタスクを識別	1. [カスタマーサービス] > [プロジェクト] > [テンプレート]の順に移動します。 2. テンプレートを選択します。 3. [プロジェクトテンプレートタスク] 関連リストで、タスクを選択します。 4. [プロジェクトテンプレートタスク] フォームの [データ] セクションで、[顧客に表示] フィールドを追加して [**true**] に設定します。 5. [更新] をクリックします。 6. 他のプロジェクトタスクに対して必要に応じて繰り返します。
外部顧客に表示されるプロジェクトタスクを識別	1. [カスタマーサービス] > [プロジェクト] > [すべて]の順に移動します。 2. プロジェクトを選択します。 3. [プロジェクトタスク] 関連リストで、[タスク] を選択します。 4. [顧客に表示] フィールドを有効にします。 5. [保存] をクリックします。
プロジェクトにアクセスできるアカウント連絡先を識別	顧客にプロジェクトをカスタマーサービスポータルから表示できるようにするには、1 つ以上の連絡先をプロジェクトに追加する必要があります。 • 連絡先は、プロジェクトにリンクされたアカウントに属している必要があります。 • パートナー連絡先は、プロジェクトにリンクされたアカウントに対するアクセス権が必要です。 • また、アカウントと関係がある連絡先はプロジェクトにも追加できます。 1. [カスタマーサービス] > [プロジェクト] > [すべて]の順に移動します。 2. プロジェクトを選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタマープロジェクトマネージャータスク (続く)

タスク	詳細
	3. [プロジェクト連絡先] 関連リストで、[新規] をクリックします。 4. 連絡先を [連絡先] フィールドで選択して、[送信] をクリックします。
プロジェクトタスクを内部ユーザー、顧客連絡先、または顧客パートナーの連絡先にアサイン	「プロジェクトタスクをアサイン」を参照してください。
プロジェクトまたはプロジェクトタスクに対して作成されたケースを表示	[カスタマープロジェクト] と [カスタマープロジェクトタスク] の各フォームの [ケース] 関連リストでケースを表示します。ケースをクリックすると、詳細が表示されます。 注: カスタマープロジェクトマネージャーは、[ケース] フォームのみに対する読み取り専用アクセス権を持ちます。
コメントまたは添付ファイルをプロジェクトまたはプロジェクトタスクに作成されたケースに追加	1. [カスタマーサービス] > [プロジェクト] > [すべて]の順に移動します。 2. プロジェクトを選択します。 3. [ケース] 関連リストで、ケースを選択します。 4. コメントを [追加コメント] フィールドに追加します。 5. 添付アイコンをクリックしてファイルを選択し、ケースに添付します。 6. [更新] をクリックします。
プロジェクトまたはプロジェクトタスクに対して作成されたケースのプロジェクト変更要求とプロジェクトの問題を作成	次のタスクを参照してください。 • ケースのプロジェクトの問題を作成 • 「ケースのプロジェクト変更要求を作成」
カスタマープロジェクトをテンプレートとして保存	1. [カスタマーサービス] > [プロジェクト] > [すべて]の順に移動します。 2. プロジェクトを選択します。 3. [新規テンプレートとして保存] 関連リンクをクリックします。 4. [テンプレートを作成] ポップアップウィンドウで、テンプレートの名前と説明を入力します。 5. [**OK**] をクリックします。 6. 必要に応じてテンプレートを更新して、[更新] をクリックします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロジェクトタスクをアサイン

カスタマープロジェクトマネージャーはカスタマープロジェクトタスクを、内部ユーザー、顧客またはパートナー連絡先、またはアカウントと関係する連絡先にアサインできます。

始める前に
必要なロール：カスタマープロジェクトマネージャー (it_project_manager + sn_customerservice.projectmanager)

このタスクについて
タスクを外部ユーザーにアサインすると、[プロジェクトタスク] フォームの [顧客に表示] フィールドが有効になります。顧客はアサインされたタスクを、カスタマーサービスポータルの [プロジェクトタスク] リストで表示できます。カスタマープロジェクトタスクがアサインされると、システムによってメール通知が顧客に送信されます。

手順

1. [カスタマーサービス] > [プロジェクト] > [すべて]の順に移動します。
2. プロジェクトを [カスタマープロジェクト] リストでクリックします。
3. [カスタマープロジェクト] フォームの [プロジェクトタスク] 関連リストをクリックします。
4. タスクをクリックして、[カスタマープロジェクトタスク] フォームを開く
5. 連絡先またはパートナー連絡先を [担当者] で選択します。
   ユーザーは、ユーザー [sys_user] テーブルに保存されます。
6. [更新] をクリックします。
   システムにより、メール通知がアサインされたユーザーに送信されます。

ケースのプロジェクトの問題を作成

カスタマープロジェクトマネージャーは、カスタマープロジェクトとプロジェクトタスクに対して作成されたケースにプロジェクトの問題を作成できます。

始める前に
必要なロール：カスタマープロジェクトマネージャー (it_project_manager + sn_customerservice.projectmanager)

このタスクについて
プロジェクトマネージャーは、ケース 1 つにつき問題を 1 つ作成できます。

手順

1. [カスタマーサービス] > [プロジェクト] > [すべて]の順に移動します。
2. プロジェクトを [カスタマープロジェクト] リストでクリックします。
3. [ケース] 関連リストで、ケースをクリックします。
4. [ケース] フォームで [問題を作成] をクリック
   システムによってプロジェクトの新しい問題が作成されて、[簡単な説明] と [優先度] がケースからコピーされます。
5. 変更要求の詳細を入力して [保存] をクリック
   問題を保存すると、システムは次を行います。
   - ケース番号を [問題] フォームのアクティビティストリームに追加
   - 問題番号を [ケース] フォームのアクティビティストリームに追加
   - 問題をカスタマープロジェクトフォームの [問題] 関連リストに追加
   - 問題を [ケース] フォームの [関連レコード] セクションにある [問題] フィールドに追加

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

「ケースのプロジェクト変更要求を作成」

カスタマープロジェクトマネージャーは、カスタマープロジェクトとプロジェクトタスクに対して作成されたケースにプロジェクト変更要求を作成できます。

始める前に

必要なロール：カスタマープロジェクトマネージャー (it_project_manager + sn_customerservice.projectmanager)

このタスクについて

プロジェクトマネージャーは、ケース 1 つにつきプロジェクト変更要求を 1 つ作成できます。

手順

1. [カスタマーサービス] > [プロジェクト] > [すべて]の順に移動します。
2. プロジェクトを [カスタマープロジェクト] リストでクリックします。
3. [ケース] 関連リストで、ケースをクリックします。
4. [ケース] フォームで [プロジェクト変更要求を作成] をクリックします。
   プロジェクトの新しい変更要求が作成されて、ケースの簡単な説明が [タイトル] フィールドに、ケース優先度が [優先度] フィールドにそれぞれコピーされます。
5. 変更要求の詳細を入力して [保存] をクリック
   変更要求を保存すると、システムは次を行います。
   - ケース番号を [プロジェクト変更要求] フォームのアクティビティストリームに追加
   - プロジェクト変更要求番号を [ケース] フォームのアクティビティストリームに追加
   - プロジェクト変更要求を、[カスタマープロジェクト] フォームの [プロジェクト変更要求] 関連リストに追加
   - プロジェクト変更要求を、[ケース] フォームの [関連レコード] セクションにある [プロジェクト変更要求] フィールドに追加

アイデアから顧客プロジェクトを作成する

アイデアポータルのアイデアから顧客プロジェクトを作成します。

始める前に

必要なロール：カスタマープロジェクトマネージャー (it_project_manager + sn_customerservice.projectmanager)

このタスクについて

アイデアポータルは、アイデアを収集、キュレーションし、デマンド、プロジェクト、エピック、またはストーリーに昇格する中心的な場所を提供します。プロジェクトポートフォリオ管理との カスタマーサービス管理 (CSM) のデータ連携により、アイデアから顧客プロジェクトを作成することもできます。詳細については、「アイデアポータル」を参照してください。

手順

1. [すべて] > [アイデア] > [アイデアポータル]に移動します。
2. タスクを作成するアイデアのタイトルをクリックします。
3. [その他のオプション] アイコンをクリックし、[プラットフォームで開く] を選択して、フォームビューでアイデアを開きます。
4. [アイデア] ポップアップウィンドウで、[タスクの作成] をクリックします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. [アイデアをタスクに変換 (Convert Idea to Task)] ポップアップウィンドウで、[タスクタイプを選択] フィールドで [顧客プロジェクト] を選択し、**[OK]** をクリックします。
システムによってプロジェクトが作成され、[アイデア] ポップアップウィンドウの上部にある情報メッセージにプロジェクト番号が表示されます。[顧客プロジェクト] フォームで、アイデアレコードが [アイデア] 関連リストに追加されます。

デマンドから顧客プロジェクトを作成する

デマンドレコードから顧客プロジェクトを作成します。

始める前に

必要なロール：カスタマープロジェクトマネージャー (it_project_manager + sn_customerservice.projectmanager)

手順

1. [デマンド **(Demand)]** > [デマンド **(Demands)]** > [新規作成] に移動してデマンドレコードを作成します。
2. [デマンド] フォームのフィールドに入力し、[保存] をクリックします。
このフォームのフィールドの詳細については、「デマンドの作成」を参照してください。
3. デマンドレコードを開き、[プロジェクト作成] 関連リンクをクリックします。
4. [プロジェクト作成] ポップアップウィンドウで、[プロジェクトクラス] フィールドで [顧客プロジェクト] を選択します。
5. [**OK**] をクリックします。
システムによってプロジェクトが作成され、[デマンド] フォームの上部にある情報メッセージにプロジェクト番号が表示されます。[顧客プロジェクト] フォームで、デマンドレコードが [デマンド] 関連リストに追加されます。

カスタマーサービスエージェントタスク

カスタマーサービスエージェントは、カスタマープロジェクトを表示し、カスタマープロジェクトとタスクのケースを作成できます。

エージェントには、次の表で説明されているタスクを実行するために次のロールが必要です。

- sn_customerservice_agent
- sn_customerservice.projectstakeholder

カスタマーサービスエージェントタスク

タスク	詳細
カスタマープロジェクトを表示	カスタマーサービスエージェントは、[カスタマーサービス] > [プロジェクト] > [すべて]の順に移動して、カスタマープロジェクトのリストを表示できます。このリストのプロジェクトをクリックすると、プロジェクトタスク、プロジェクト連絡先、サブプロジェクトを含むプロジェクトの詳細が [カスタマープロジェクト] フォームに表示されます。 **注:** エージェントは、プロジェクトの詳細に対する読み取り専用アクセス権を保持しています。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタマーサービスエージェントタスク (続く)

タスク	詳細
アカウントに対して作成されたプロジェクトおよびプロジェクトタスクを表示	カスタマーサービスエージェントは、顧客アカウントにリンクされているプロジェクトを表示できます。顧客アカウントレコードから、エージェントは [プロジェクト] 関連リストにあるそのアカウントのプロジェクトを表示できます。 このリストのプロジェクトをクリックすると、プロジェクトタスク、プロジェクト連絡先、サブプロジェクトを含むプロジェクトの詳細が [カスタマープロジェクト] フォームに表示されます。 **注:** エージェントは、プロジェクトの詳細に対する読み取り専用アクセス権を保持しています。
連絡先に関連するプロジェクトとプロジェクトタスクを表示	カスタマーサービスエージェントは、連絡先に関連するプロジェクトとプロジェクトタスクを表示できます。[カスタマーサービス] > [顧客] > [連絡先]の順に移動します。 • プロジェクトを表示するには、[プロジェクト] 関連リストをクリックします。 • タスクを表示するには、[プロジェクトタスク] 関連リストをクリックします。 **注:** 必要に応じて、これらの関連リストを追加するように [連絡先] フォームを構成します。
プロジェクトのケースを作成	カスタマーサービスエージェントとエージェントマネージャーは、カスタマープロジェクトのケースを作成できます。 ケースを作成する際、エージェントはプロジェクトを [ケース] フォームの [プロジェクト] フィールドで選択します。 • アカウントが [アカウント] フィールドで選択されている場合、エージェントはそのアカウントに関連付けられているプロジェクトから選択できます。 • [アカウント] フィールドが空の場合、エージェントはアカウントに対して作成されたすべてのプロジェクトから選択できます。選択にあたり、関連するアカウントの [アカウント] フィールドが入力されます。 プロジェクトから作成された場合、これらのフィールドは [ケース] フォームに自動で設定されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタマーサービスエージェントタスク (続く)

タスク	詳細
	プロジェクトに作成されたケースは、[カスタマープロジェクト] フォームの [ケース] 関連リストに表示されます。
プロジェクトタスクのケースを作成	カスタマーサービスエージェントとエージェントマネージャーは、カスタマープロジェクトタスクのケースを作成できます。 ケースを作成する際、エージェントはタスクをケースフォームの [プロジェクトタスク] フィールドで選択します。 • プロジェクトが [プロジェクト] フィールドで選択されている場合、エージェントはそのプロジェクトに対して作成されたプロジェクトタスクから選択できます。 • [プロジェクト] フィールドが空の場合、エージェントはアカウントに対して作成されたすべてのプロジェクトのプロジェクトタスクから選択できます。選択にあたり、関連するプロジェクトとアカウントの [プロジェクト] と [アカウント] の各フィールドが入力されます。 プロジェクトタスクから作成された場合、これらのフィールドは [ケース] フォームに自動で設定されます。 プロジェクトタスクに作成されたケースは、[カスタマープロジェクト] フォームと [カスタマープロジェクトタスク] フォームの [ケース] 関連リストに表示されます。

カスタマータスク

カスタマーサービスポータルから、外部ユーザーはプロジェクトの表示、アサインされたタスクの完了、プロジェクトの問題のケースの作成を実行できます。

ユーザーには、次の表で説明されているタスクを実行するために次の CSM 外部ロールのいずれかが必要です。

- sn_customerservice.customer
- sn_customerservice.customer_admin
- sn_customerservice.partner
- sn_customerservice.partner_admin

さまざまなカスタマータスク

タスク	詳細
プロジェクトとプロジェクトの詳細を表示	顧客はプロジェクトの連絡先としてプロジェクトに関連付けられている場合、顧客のアカウン

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

さまざまなカスタマータスク (続く)

タスク	詳細
	トに対して作成されたプロジェクトを表示できます。顧客は [カスタマープロジェクト] フォームのプロジェクトの詳細に対する読み取り専用アクセス権を持っています。 また、システムアドミニストレーターが各テーブルに対応する ACL を構成している場合、次の関連リストのレコードを表示できます。 • Customer Project のタスク • プロジェクト変更要求 • ステータスレポート • サブプロジェクト • 作業指示 • プロジェクト担当者 **注:** [作業指示] 関連リストは、次のプラグインがアクティブな場合に表示されます：プロジェクト管理のフィールドサービス (com.snc.wm_ppm) とフィールドサービス管理 (FSM) によるカスタマーサービス (com.snc.csm_fsm_integration) プロジェクトを表示するには、次を行います。 1. [連絡先]をカスタマーサービスポータルヘッダーでクリックします。 2. [プロジェクト] をクリックして、プロジェクトを [カスタマープロジェクト] リストから選択します。 3. [カスタマープロジェクト] フォームの詳細を表示します。
プロジェクトタスクを表示して更新	次の場合、顧客はアカウントに対して作成されたプロジェクトのプロジェクトタスクを表示できます。 • 顧客がプロジェクトの連絡先としてプロジェクトに関連付けられている。 • プロジェクトタスクが [顧客に表示] としてマークされている。 顧客はカスタマープロジェクトマネージャーによってアサインされたプロジェクトタスクを表示して更新できます。 プロジェクトタスクを表示して更新するには、次を行います。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

さまざまなカスタマータスク (続く)

タスク	詳細
	1. [自分のリスト] をカスタマーサービスポータルヘッダーでクリックします。 2. [マイプロジェクトタスク] をクリックして、プロジェクトを [カスタマープロジェクトタスク] リストから選択 3. [カスタマープロジェクトタスク] フォームの詳細を表示 4. 必要に応じて [実開始日] フィールドと [実終了日] フィールドを更新して、[保存] をクリック 5. コメントを [アクティビティ] フィールドに追加して、[投稿] をクリック 注: お客様は、 [サポート] > [プロジェクト] > [プロジェクトタスク]から直接タスクを表示することもできます。
プロジェクトタスクを完了	顧客がプロジェクトタスクの作業を完了すると、タスクを完了としてマークできます。 1. [自分のリスト] をカスタマーサービスポータルヘッダーでクリックします。 2. [マイプロジェクトタスク] をクリックして、プロジェクトを [カスタマープロジェクトタスク] リストから選択 3. [完了としてマーク] を [アクション] ウィジェットでクリックします。
プロジェクトとプロジェクトタスクのケースを作成	顧客はプロジェクト連絡先としてプロジェクトに関連付けられている場合、ケースをプロジェクトとプロジェクトタスクに対して作成できます。顧客はケースを次の 2 つの方法で作成できます。 • プロジェクトまたはプロジェクトタスクフォームから • カスタマーサービスポータルヘッダーの [ケース] メニューから ケースをプロジェクトまたはプロジェクトタスクから作成するには、次を行います。 1. [カスタマープロジェクト] フォームまたは [カスタマータスク] フォームに移動します。 2. [ケースを作成] を [アクション] ウィジェットでクリックします。 3. [プロジェクトケースを作成] レコードプロデューサーのフィールドを入力します。[プロ

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

さまざまなカスタマータスク (続く)

タスク	詳細
	ジェクト] と [プロジェクトタスク] の各フィールドが自動で入力されます。 **4.** [送信] をクリックします。 ケースをケースメニューから作成します。 **1.** カスタマーサービスポータルヘッダーの [ケース] をクリックして、[プロジェクトケースを作成] を選択 **2.** [プロジェクトケースを作成] レコードプロデューサーのフィールドを入力します。 **3.** [送信] をクリックします。 [プロジェクトケースレコードプロデューサーを作成] には、[プロジェクト] と [プロジェクトタスク] の各フィールドが含まれています。これらのフィールドは、顧客がプロジェクトタスクのいずれかにアクセスできる場合に表示されます。プロジェクトおよびプロジェクトタスクの選択は、顧客のアカウントのプロジェクトに制限されています。
アカウントに対して作成されたプロジェクトおよびプロジェクトタスクのケースのリストを表示	カスタマーアドミン、パートナーアドミン、カスタマーケースマネージャーは、アカウントのプロジェクトおよびプロジェクトタスクに対して作成されたすべてのケースを表示できます。 **1.** [自分のリスト] をカスタマーサービスポータルヘッダーでクリックします。 **2.** [すべてのケース] を [自分のリスト] ウィジェットでクリックします。
ケースに対して作成されたプロジェクト変更要求とプロジェクトの問題レコードを表示	顧客連絡先では、ケースに対して作成されたプロジェクト変更要求とプロジェクトの問題レコードを次の場合に表示できます。 • 顧客がプロジェクト連絡先としてプロジェクトに追加されている。 • システムアドミニストレーターが各テーブルに対応する ACL を構成している。 **1.** [自分のリスト] をカスタマーサービスポータルヘッダーでクリックします。 **2.** [すべてのケース] を [自分のリスト] ウィジェットでクリックします。 **3.** ケースを [ケース] リストから選択 **4.** [関連レコード] ウィジェットのレコードを表示

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタマーサービス投資ポータル

カスタマーサービス管理 (CSM) とプロジェクトポートフォリオ管理とのデータ連携により、投資ポータルの CSM 固有のビューにアクセスできるようになり、顧客プロジェクトが表示されます。

CSM 投資ポータルを使用して、次の操作を行います。

- 投資ボードに CSM 固有の列を追加する
- 投資ボードの CSM 固有の列にフィルターを追加する

IT 投資ポータルで、顧客プロジェクトと IT プロジェクトの両方を表示できます。詳細については、プロジェクト管理のドキュメントの「投資ポータル」を参照してください。

CSM 投資ポータルで投資ボードを作成する

CSM 投資ポータルで投資ボードを作成し、目的のカスタマーサービスプロジェクト固有の情報を追加します。

始める前に
必要なロール：カスタマープロジェクトマネージャー (it_project_manager + sn_customerservice.projectmanager)

手順

1. [すべて] > [カスタマーサービス] > [プロジェクト] > [投資ポータル]の順に移動します。
2. [新規] をクリックします。
3. [新規作成] ポップアップウィンドウのフィールドに入力します。
   これらのフィールドの詳細については、「投資ボードの作成」を参照してください。
4. [作成] をクリックします。
   投資ボードが作成されると、CSM 投資ポータルページが開きます。

ファイナンシャルマネジメントとのデータ連携

カスタマーサービス管理 (CSM) およびフィールドサービス管理 (FSM) は、ServiceNow® ファイナンシャルマネジメント アプリケーション、およびダッシュボードとレポートとのデータ連携を提供します。

ファイナンシャルマネジメントアプリケーションを使用すると、組織内で経費を割り当て、追跡、およびレポートすることができます。ファイナンシャルマネジメントアプリケーションで経費を割り当てると、経費は割り当てと呼ばれる詳細な金額に分割されます。これらの割り当ては、特定のコストモデルの特定のセグメントとアカウントに関連付けることができます。ファイナンシャルマネジメントとのデータ連携により、カスタマーサービス管理 (CSM) およびフィールドサービス管理 (FSM) のコスト割り当てが提供されます。

ファイナンシャルマネジメントワークベンチでこれらのコスト割り当てを使用することで、財務アドミニストレーターは経費を割り当てるためのグラフィカルインターフェイスを利用できます。コストの透明性 > ワークベンチモジュールを介してワークベンチにアクセスします。

プラグイン

カスタマーサービス管理 (CSM) 用とフィールドサービス管理 (FSM) 用にそれぞれ 1 つずつの 2 つの異なるプラグインによって、ファイナンシャルマネジメントとのデータ連携を実現できます。これらのプラグインでは、コスト割り当てに基づいてダッシュボードが追加されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- パフォーマンスアナリティクス：コンテンツパック：カスタマーサービスのファイナンシャルマネジメントプラグイン (com.snc.pa.fm.csm)。
- パフォーマンスアナリティクス：コンテンツパック：フィールドサービス管理のファイナンシャルマネジメントプラグイン (com.snc.pa.fm.fsm)。

パフォーマンスアナリティクス：コンテンツパック：カスタマーサービスのファイナンシャルマネジメントプラグインには、FY16 第 1 四半期から FY17 第 2 四半期までのデモデータが含まれています。デモデータには、CSFM プリフィックスが付加されたレコードが含まれており、これは、レコードが カスタマーサービス管理 (CSM) とファイナンシャルマネジメントのデータ連携に対応していることを示しています。プラグインを有効化すると、これらのレコードがケース (sn_customerservice_case) テーブルに追加されます。

注: パフォーマンスアナリティクス：コンテンツパック：フィールドサービス管理のファイナンシャルマネジメントプラグインには、デモデータは含まれていません。

コストモデル

コストモデルは、経費の割り当てを決定する一連のルール、メソッド、およびメトリクスです。ファイナンシャルマネジメントワークベンチの [データ定義] タブでコストモデルを選択します。

カスタマーサービス管理 (CSM) の場合、ファイナンシャルマネジメントとのデータ連携には次のコストモデルが用意されています。

- コストアカウントの **CSM** 割り当てモデル：個々の B2B 顧客アカウントの経費を割り当てます。
- チャネルの **CSM** 割り当てモデル：コミュニケーションチャネルの経費を割り当てます。

フィールドサービス管理 (FSM) の場合、ファイナンシャルマネジメントとのデータ連携には次のコストモデルが用意されています。

会社の **FSM** 割り当てモデル：会社の経費を割り当てます。

セグメント階層

アカウントのチャートにあるすべてのアカウントは、階層内に構成されたセグメントに属します。この階層では、下位レベルのアカウントおよびセグメントから上位レベルのアカウントおよびセグメントへの経費の積み上げが可能になります。

- 顧客アカウントの **CSM** 割り当てモデルではセグメント階層として、アサイン先グループ > 製品 > 顧客アカウントが使用されます。
- チャネルの **CSM** 割り当てモデルではセグメント階層として、アサイン先グループ > 製品 > チャネルが使用されます。
- 会社の **FSM** 割り当てモデルではセグメント階層として、アサイン先グループ > 製品 > 会社が使用されます。

アカウントのバケット

クレンジングされた経費をアカウントおよびセグメントにアサインする前に、アカウントバケットを使用して、それらの経費を分類します。アカウントバケットは、複数の子バケットが単一の親バケットを参照できるように、親/子関係で編成することができます。

カスタマーサポートとフィールドサービスサポートのアカウントバケットには以下が含まれます。

- 施設
- IT チャージバック
- 給与および人件費

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- プロフェッショナル料金 & サービス
- 消耗品
- トレーニング
- その他の経費

割り当て指標

割り当て指標は、次のようなディメンションに基づいて割り当てを分割するために作成および使用できるルールです。

- カスタマーサービスケースの数：会計期間内にクローズされたケースの数に基づいて、製品に経費を割り当てます。
- カスタマーサービスケースの合計解決時間：会計期間内にクローズされたケースの作業時間の合計に基づいて、製品に経費を割り当てます。
- フィールドサービス作業指示書タスクの数：会計期間内に完了した作業指示書タスクの数に基づいて、製品に経費を割り当てます。
- 合計作業指示書完了時間：会計期間内に完了したタスクに費やした合計時間に基づいて、製品に経費を割り当てます。

カスタマーサービス管理 (CSM) の場合、ファイナンシャルマネジメントとのデータ連携には次の配分評価指標が用意されています。

- CSM で人数によってアサイン先グループに割り当てる
- CSM でケース数によって製品に割り当てる
- CSM でケースの作業時間数によって製品に割り当てる
- CSM でケース数によってアサイン先グループから製品へロールアップする
- CSM でケースの作業時間数によってアサイン先グループから製品へロールアップする
- CSM でケース数によって製品からアカウントへロールアップする
- CSM でケースの作業時間数によって製品からアカウントへロールアップする

フィールドサービス管理 (FSM) の場合、ファイナンシャルマネジメントとのデータ連携には次の割り当て指標が用意されています。

- FSM 人員ごとのアサイン先グループへの割り当て
- FSM は # 作業オーダー別の製品に割り当てます
- FSM で作業指示書数によって製品から会社へロールアップする

ユーザーロール

これらのロールは、ファイナンシャルマネジメントワークベンチ ([コストの透明性] > [ワークベンチ]) にアクセスできます。

- cost_transparency_analyst
- cost_transparency_admin
- financial_mgmt_user
- financial_mgmt_admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ダッシュボードおよびレポート

パフォーマンスアナリティクス：コンテンツパック：カスタマーサービスのファイナンシャルマネジメントおよびパフォーマンスアナリティクス：コンテンツパック：フィールドサービス管理のファイナンシャルマネジメントプラグインは、次のダッシュボードを提供します。

- CSM 財務ダッシュボード
- FSM 財務ダッシュボード

[パフォーマンスアナリティクス] > [ダッシュボード]に移動し、ダッシュボードメニューから目的のダッシュボードを選択します。

関連情報

ファイナンシャルマネジメント

ファイナンシャルマネジメントワークベンチ

ファイナンシャルマネジメントとのデータ連携

カスタマーサービス管理 (CSM) は、ServiceNow® ファイナンシャルマネジメント アプリケーションとのデータ連携、およびダッシュボードとレポートを提供します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて

注: Financial Management For CSM プラグイン (com.snc.financial_management_for_csm) は、システム管理者が直接有効化することはできなくなりました。このプラグインは、HI カスタマーサービスシステムから要求できます。

手順

1. [すべて] > [システム定義] > [プラグイン]に移動します。
2. パフォーマンスアナリティクス - コンテンツパック - カスタマーサービスのファイナンシャルマネジメントプラグイン (com.snc.pa.fm.csm) を検索します。
3. [有効化] をクリックします。

Adobe Experience Manager とのデータ連携

カスタマーサービス管理 (CSM) および ナレッジ管理 の機能を Adobe Experience Manager (AEM) の ServiceNow コンポーネントで拡張して、事前に統合された Web エクスペリエンスを外部顧客に提供します。

AEM でビルドされた Web サイトで作業する際は、それぞれ Web サイトにあるカスタマーサービスケースおよびナレッジ記事に関連する カスタマーサービス管理 (CSM) および ナレッジ管理 の機能を埋め込むことができます。AEM とのデータ連携には、次の利点があります。

- ServiceNow ナレッジおよびケースコンポーネントを、AEM でビルドされた自社ブランド Web サイトで使用します。
- エンドユーザーが必要なときに必要な場所で情報にアクセスできるように統一された一貫性のあるエクスペリエンスを実現

サポートされている AEM バージョン

AEM 6.5 から、ナレッジおよびケースコンポーネントを AEM でビルドされた Web サイトのページに追加して、ServiceNow サイト内で利用可能なページを Web サイトのコンテンツを設計するた

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

めの参照として使用できます。詳細については、「Adobe Experience Manager の ServiceNow ページ」、「Adobe Experience Manager ページに ServiceNow ナレッジ記事を表示する」、「Adobe Experience Manager ページに ServiceNow ケースを表示」を参照してください。

AEM パッケージの ServiceNow コンポーネント

[**AEM** の **ServiceNow** コンポーネント] を AEM インスタンスにインストールします。直接ダウンロード URL を使用するか、https://experience.adobe.com/downloads からパッケージにアクセスすることで、パッケージをダウンロードできます。詳細については、Adobe ヘルプセンターで「クラウドソフトウェア配布を体験する」を参照してください。

パッケージをインストールしたら、AEM にある ServiceNow サービスとコンポーネントの認証設定とデータ連携設定を構成します。詳細については、「AEM での ServiceNow サービスとコンポーネントの認証設定の構成」と「AEM での ServiceNow サービスとコンポーネントの統合設定の構成」を参照。

カスタマーサービス管理 (CSM) と Adobe Experience Manager の統合

Adobe Experience Manager (AEM) の ServiceNow コンポーネントを使用して、事前に統合された Web エクスペリエンスを外部顧客に提供します。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

このタスクでは、カスタマーサービス管理 (CSM) および ナレッジ管理 機能の AEM とのデータ連携に関する一般的な手順を説明します。

手順

1. [**AEM** の **ServiceNow** コンポーネント] を AEM インスタンスにインストールします。
   直接ダウンロード URL を使用するか、https://experience.adobe.com/downloads からパッケージにアクセスすることで、パッケージをダウンロードできます。詳細については、Adobe ヘルプセンターで「クラウドソフトウェア配布を体験する」を参照してください。
2. AEM での ServiceNow サービスとコンポーネントの認証設定の構成。
3. AEM での ServiceNow サービスとコンポーネントの統合設定の構成。

AEM での ServiceNow サービスとコンポーネントの認証設定の構成

OIDC およびシングルサインオン (SSO) の両プロトコルをサポートする、サードパーティ OpenID コネクト (OIDC) プロバイダを使用すると、Web サイトの Adobe Experience Manager (AEM) インスタンスと ServiceNow インスタンスの両方にログインできるようになります。

Okta または Microsoft Azure を、OIDC とシングルサインオン (SSO) の各プロトコルの両方をサポートするサードパーティ OIDC プロバイダとして選択できます。

> **注:** AEM インスタンスでは、選択したサードパーティ OIDC プロバイダを SSO プロバイダとして使用する必要があります。

ServiceNow をサードパーティ OIDC プロバイダで登録

ServiceNow をサードパーティ OIDC プロバイダを使用して Web アプリケーションとして登録し、JSON Web トークン (JWT) を使用してユーザーの識別子を検証します。

始める前に

ServiceNow では、エンドユーザーの情報を含む JWT トークンを OIDC プロバイダに送信することにより、エンドユーザーを識別します。プロバイダに応じて、ServiceNow を OIDC プロバイダで登録するプロセスは異なります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:

このトピックでは Okta を例として使用していますが、自身の OIDC プロバイダの詳細を代用できます。

必要なロール：Okta アカウント (サードパーティ OIDC プロバイダアカウント)

手順

1. Okta アカウントにログインします。
2. [アプリケーション] メニューを選択します。
3. [アプリケーション] ページで、[アプリケーションを追加] をクリックします。
4. [新規アプリケーションを作成] ページで、[**Web**] を選択
5. フィールドに入力します。

OIDC 設定

フィールド	値
アプリケーションラベル	ServiceNow インスタンスの一意のアプリケーション名
認証コード	選択済み
トークンのリフレッシュ	選択済み
ログインリダイレクト URI	AEM インスタンスのコールバック URL URL 構造：`https://<AEM-instance>:<AEM_port>/bin/now/auth/callback`
ログイン開始	アプリのみ

6. [完了] をクリックします。

次のタスク
Okta を OAuth プロバイダとして ServiceNow と AEM の各インスタンスに設定する場合のために、[クライアント認証情報] セクションの [クライアント ID] と [クライアントシークレット] の各値を記録します。

OIDC プロバイダを ServiceNow インスタンスに追加する

エンドユーザーの識別子を確認するには、サードパーティ OIDC プロバイダサービスを ServiceNow インスタンスに追加します。

始める前に
サードパーティの OIDC プロバイダサービスを OAuth プロバイダとして構成し、[クライアント **ID]** と [クライアントシークレット] の各値を記録しておく必要があります。詳細については、「ServiceNow をサードパーティ OIDC プロバイダで登録」を参照してください。

必要なロール：oauth_admin

手順

1. [すべて] > [システム **OAuth]** > [アプリケーションレジストリー]に移動します。
2. ServiceNow インスタンスの OAuth を設定

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- [新規] をクリックして **[ID** トークンを検証するために **OIDC** プロバイダを構成] を選択し、[アプリケーションレジストリ] フォームに入力します。
- OIDC プロバイダ (Okta または Microsoft Azure) の既存のテンプレートを選択し、[アプリケーションレジストリ] フォームのデフォルト値をそのまま使用するか、変更します。

  注: OIDC プロバイダテンプレートは、デモデータを OAuth 2.0 プラグインを使用してロードした後に利用できます。詳細については、「Configure an OAuth OIDC provider (OAuth OIDC プロバイダーの構成)」を参照してください。

アプリケーションレジストリーフォーム

フィールド	説明
名前	一意の名前を OAuth プロバイダーに入力します。
クライアント ID	サードパーティ OIDC サーバーに登録された ServiceNow インスタンスに対して以前記録されたクライアント ID。ServiceNow インスタンスは、アクセストークンを要求するときにクライアント ID を使用します。
クライアントシークレット	サードパーティ OIDC サーバーに登録された ServiceNow インスタンスに対して以前記録されたクライアントシークレット。
OAuth OIDC プロバイダ設定	ServiceNow インスタンスを登録した OIDC プロバイダです。 **注:** [**OIDC** メタデータ **URL**] フィールド値が正しいことと [ユーザー要求] フィールドと [ユーザーフィールド] フィールドが正しくマッピングされていることを確認するには、OIDC プロバイダ構成のレコードを選択するか、利用できない場合は別の設定を作成します。

3. 変更内容を保存します。
   - 既存のテンプレートの場合、[更新] をクリック
   - 新しいテンプレートの場合、[送信] をクリックします。

OIDC プロバイダの詳細を Adobe Experience Manager で構成する

サードパーティ OIDC プロバイダの詳細を Adobe Experience Manager (AEM) インスタンスで構成して、ServiceNow コンポーネントに認証されたユーザーとしてアクセスします。

始める前に

サードパーティの OIDC プロバイダサービスを OAuth プロバイダーとして構成し、[クライアント **ID**] と [クライアントシークレット] の各値を記録しておく必要があります (ServiceNow をサードパーティ OIDC プロバイダで登録 参照)。

必要なロール：AEM アドミニストレーター

このタスクについて

AEM ユーザーが ServiceNow インスタンスに認証されたユーザーとしてアクセスできるように、OIDC プロバイダの詳細を構成します。この OIDC プロバイダの詳細を AEM で構成しない場合、AEM ユーザーは ServiceNow インスタンスにアクセスする際に公開ユーザーとして見なされます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 次の形式の URL を使用して、AEM で Web コンソールにアクセスします。`https://<AEM_hostname>:<AEM_port>/system/console/configMgr`
2. `[ServiceNow OAuth 構成]` を検索します。
3. [名前] 列で、**[ServiceNow OAuth 構成]** リンクをクリックします。
4. 構成設定の値を指定します。

ServiceNow OAuth 構成設定

フィールド	説明
ServiceNow クライアント ID	ServiceNow インスタンスの OAuth を設定するときに記録されたクライアント ID
ServiceNow クライアントシークレット	ServiceNow ポータルの OAuth を設定するときに記録されたクライアントシークレット
OAuth プロバイダ認証 URL	認証コードの取得に使用される認証サーバーのエンドポイント次の URL 構造で、サードパーティ OIDC プロバイダの承認サーバーのドメイン名に置き換えます。 例：`https://<auth_server_domain>/oauth2/authorize`
OAuth プロバイダアクセストークン URL	認証サーバーのエンドポイントは、アクセストークンの認証コードの交換に使用されます。次の URL 構造で、サードパーティ OIDC プロバイダの承認サーバーのドメイン名に置き換えます。 例：`https://<auth_server_domain>/oauth2/token`
認証要求スコープ	認証アクセスを制限するためのスコープのリスト **注:** デフォルト値の `openid email profile offline_access` は、ほとんどの OIDC プロバイダで機能します (例：Okta など)。
リフレッシュトークンを保存するユーザープロパティ	認証リフレッシュトークンを保存するユーザープロパティの名前 **注:** 入力されると、このトークンは、今後のすべての要求でそのユーザーのアクセストークンを取得するために使用されます。

5. [保存] をクリックします。

AEM での ServiceNow サービスとコンポーネントの統合設定の構成

Adobe Experience Manager (AEM) インスタンスとの統合のために ServiceNow サービスとコンポーネントを設定する必要があります。

AEM で ServiceNow サービスの使用を有効にするための設定

以下のタイプの構成設定を、AEMの ServiceNow サービスに定義できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- サードパーティ OIDC プロバイダを使用する認証設定 (「OIDC プロバイダの詳細を Adobe Experience Manager で構成する」参照)
- ServiceNow サービスの特定の設定 (「ServiceNow サービスの OSGi 構成設定を定義する」参照)
- ServiceNow サービスのログファイル設定 (「ServiceNow サービスのログファイル設定を Adobe Experience Manager (AEM) で構成します。」参照)

ServiceNow コンポーネントを AEM で使用するための設定

[Knowledge API] エンドポイントを AEM インスタンスで使用するために、ServiceNow インスタンスのクロスオリジンリソース共有 (CORS) ルールを定義する必要があります。詳細については、「AEM から ServiceNow API エンドポイントにアクセスするためのクロスオリジンリソース共有ルールを定義する」を参照してください。

ServiceNow サービスの OSGi 構成設定を定義する

ServiceNow コンポーネントによって Adobe Experience Manager (AEM) で使用される ServiceNow サービスの OSGi 構成設定を定義します。

始める前に

必要なロール：AEM アドミニストレーター

手順

1. 次の形式の URL を使用して、Web コンソールにアクセスします：`https://<AEM_hostname>:<AEM_port>/system/console/configMgr`。
2. `[ServiceNow 構成]` を検索します。
3. [名前] 列で、**[ServiceNow 構成]** リンクをクリックします。
4. 構成設定の値を指定します。

ServiceNow 構成設定

フィールド	説明
ベースインスタンス URL	ServiceNow インスタンスの完全な URL
ナレッジベース	関連するナレッジ記事を含めるためのナレッジベースのシステム識別子 (sys_id)。複数のエントリでは、ナレッジベースをカンマで区切ります。 **注:** 空白の値は、ServiceNow インスタンスにあるすべてのナレッジベースからの記事が、適切な権限を持つユーザーによりアクセス可能であることを示します。
記事をすべての言語で表示	ServiceNow コンポーネントのナレッジ記事をすべての言語で表示するためのオプション

5. [保存] をクリックします。

ServiceNow サービスのログファイル設定を Adobe Experience Manager (AEM) で構成します。

Adobe Experience Manager (AEM) の ServiceNow サービスのログファイル設定を構成して、認証プロセスの問題を特定するためのデバッグログを生成します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：AEM アドミニストレーター

手順

1. 次の形式の URL を使用して、Web コンソールにアクセスします：`https://<AEM_hostname>:<AEM_port>/system/console/configMgr`。
2. **[OSGi]** > [構成]の順に移動
3. **logs/project-servicenow-components.log: info** を検索して選択
4. デフォルトのフィールド値を検証するか、カスタム構成の独自の値を入力します。

ロガー構成設定

フィールド	値
ログレベル	Debug
ログファイル	ServiceNow ログファイルのパス
メッセージパターン	ログメッセージをフォーマットするためのメッセージ形式のパターン
ロガー	ServiceNow ログインサービスのロガー名
additivity	階層の上位にあるアペンダーに対するログの送信を無効にするオプション

5. [保存] をクリックします。

AEM から ServiceNow API エンドポイントにアクセスするためのクロスオリジンリソース共有ルールを定義する

ServiceNow インスタンスのクロスオリジンリソース共有ルール (CORS) を定義して、Adobe Experience Manager (AEM) インスタンスからナレッジ管理 REST API、ケース API、または CSM 添付ファイル API にアクセスします。

始める前に
CORS ルールを定義している API が構成済みであることを確認します。

- ナレッジ記事のナレッジ管理 REST API エンドポイントを使用するには、ナレッジ API プラグイン (sn_km_api) を有効にします。詳細については、「ナレッジ管理 REST API」を参照してください。
- カスタマーサービスケースにケース API エンドポイントを使用するには、カスタマーサービスプラグイン (com.sn_customerservice) を有効にします。詳細については、「ケース API」を参照してください。
- ケースの添付ファイルの CSM 添付ファイル API エンドポイントを使用するには、*glide.rest.attachment_csm_api.allowed_tables* システムプロパティを構成し、ケース [sn_customerservice_case] テーブルを含めます。詳細については、「CSM 添付ファイル API」を参照してください。

必要なロール：web_service_admin

このタスクについて

手順

1. [すべて] > [システム **Web** サービス] > **[CORS** ルール]に移動します。
2. [新規] をクリックします。
3. [CORS ルール] フォームのフィールドに記入します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

CORS ルールフォーム

フィールド	説明
名前	CORS ルールを識別するための名前
REST API	この CORS ルールが適用される REST API。 ◦ナレッジ記事の場合は、[ナレッジ管理 **REST API [sn_km_api/knowledge]]** を選択してください。 ◦カスタマーサービスケースの場合は、[ケース **[sn_customerservice/case]]** を選択します。 ◦ケース添付ファイルの場合は、 **[CSM** 添付ファイル **API [now/attachment_csm]]** を選択します。
ドメイン	この CORS ルールが適用される AEM インスタンス
最大経過時間	クライアント セッションをキャッシュする秒数

4. [HTTP メソッド] 関連リストで、[HTTP メソッド] を選択して、Web サービスプロバイダに要求を送信します。
   - ナレッジ記事の場合は、**[GET]** を選択します。
   - カスタマーサービスケースの場合は、**[GET]**、**[PUT]**、**[POST]** を選択します。
   - ケース添付ファイルの場合は、**[GET]**、**[POST]**、**[DELETE]** を選択します。
5. ケース API の場合、[HTTP ヘッダー] 関連リストの [公開済みヘッダー] フィールドに、`X-Total-Count` を入力します。
6. [送信] をクリックします。

AEM の ServiceNow コンポーネントの色をカスタマイズする

Adobe Experience Manager (AEM) の ServiceNow コンポーネントの見た目を、色を指定して定義できます。

AEM アドミニストレーターとして、すべてのコンポーネントに事前設定された色変数を変更するか、*`initializeCSS`* 関数を使用することでカスタム CSS クラスにより特定のコンポーネントの色をカスタマイズできます。[カスタム **CSS** クラス] プロパティで、コンポーネントのカスタム CSS クラスを指定します。詳細については、「Adobe Experience Manager ページに ServiceNow ナレッジ記事を表示する」と「Adobe Experience Manager ページに ServiceNow ケースを表示」を参照。

> **注:** デフォルトでは、ServiceNow コンポーネントは Bootstrap v4.4.1 CSS スタイルを使用して構成されています。AEM ページで別の Bootstrap バージョンを使用している場合、ServiceNow コンポーネントスタイルはページのスタイルによって上書きされます。

AEM の全 ServiceNow コンポーネントの色テーマを変更する

カラー変数を構成することで、Adobe Experience Manager (AEM) の ServiceNow コンポーネントの色テーマを一度に設定できます。

始める前に
必要なロール：AEM アドミニストレーター

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて

注: デフォルトでは、ServiceNow コンポーネントは Bootstrap v4.4.1 CSS スタイルを使用して構成されています。AEM ページで別の Bootstrap バージョンを使用している場合、ServiceNow コンポーネントスタイルはページのスタイルによって上書きされます。

手順

1. ブラウザで CRXDE Lite を開きます。
   たとえばブラウザで、`http://<AEM_hostname>:<AEM_port>/crx/de` の形式で URL を入力します。CRXDE Lite のデフォルト URL は `http://localhost:4502/crx/de` です。
2. [アプリ] > **[servicenow-components]** > **[clientlibs]** > **[clientlib-common]**に移動します。
3. `variables.less` ファイルを開きます。
4. ServiceNow コンポーネントの HTML 要素で利用可能な色変数を構成します。

色変数の設定

色の設定	変数
テキストコンテンツ	@text-color
ハイパーリンク	@link-color
バッジ	@badge-text-color
バッジの背景	@badge-background-color
視覚的な強調のためのプライマリ色	@primary-color
視覚的な強調のためのプライマリ色に対する補色	@secondary-color
コンポーネントタイトル	@title-color
プライマリボタンのテキスト	@primary-btn-text-color
プライマリボタンの背景	@primary-btn-bkg-color
セカンダリボタンのテキスト	@secondary-btn-text-color
セカンダリボタンの背景	@secondary-btn-bkg-color

注: 次のいずれかの方法で、変数の色を指定します。

- 色名

  たとえば、`red` など

- 16 進値

  たとえば、 `#FF0000` など

- RGB 値

  たとえば、 `rgb(255,0,0)` など

- *`var`* 関数

  var 関数を使用して、色のカスタムプロパティを指定します。たとえば、`var(--gray-dark)` など。

5. CRXDE Lite メニューから、[すべて保存] をクリックして、AEM サーバーに変更を保存します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

AEM の ServiceNow コンポーネントの色テーマを変更する

Adobe Experience Manager (AEM) で、 *initialize* 関数を使用して ServiceNow コンポーネントの配色テーマを上書きします。

始める前に
必要なロール：AEM アドミニストレーター

このタスクについて
`variables.less` ファイルで指定した色変数は、AEM 内のすべての ServiceNow コンポーネントに適用されます。*initializeCSS* 関数でコンポーネントの色変数を設定することで、特定のコンポーネントのデフォルトの色を上書きできます。

> **注:** デフォルトでは、ServiceNow コンポーネントは Bootstrap v4.4.1 CSS スタイルを使用して構成されています。AEM ページで別の Bootstrap バージョンを使用している場合、ServiceNow コンポーネントスタイルはページのスタイルによって上書きされます。

手順

1. ブラウザで CRXDE Lite を開きます。
   たとえばブラウザで、`http://<AEM_hostname>:<AEM_port>/crx/de` の形式で URL を入力します。CRXDE Lite のデフォルト URL は `http://localhost:4502/crx/de` です。
2. [アプリ] > **[servicenow-components]** > **[clientlibs]** > **[clientlib-common]**に移動します。
3. `variables.less` ファイルを開きます。
4. `<component_type>;<class_name>;<color_variable_1>;<color_variable_2>;<color_variable_n>` 形式でコンポーネントについて *initializeCSS* 関数を指定します。
   - component_type：カスタムカラーテーマを適用するコンポーネントのタイプ (たとえば、articlelist、articleview、casecards など) を指定します。
   - class_name：コンポーネントの [カスタム **css** クラス] プロパティに入力するカスタム CSS クラス。
   - color_variable_1、color_variable_2、color_variable_n：コンポーネント内の HTML 要素に指定する色変数。詳細については、色変数の設定テーブルを参照してください。

   次のサンプルコードは、コンポーネントレベルでの色のスタイリングの参照として使用します。

```
.initialize(@componentType:articlelist;@className:now-article-list;@te
xt-color:red;
 @link-color:orange;@badge-text-color:blue;@badge-background-color:yell
ow;@title-color:magenta;@secondary-color:indigo;);
.initialize(@componentType:articleview;
 @className:now-article-view;@text-color:red;
 @link-color:orange;@badge-text-color:blue;@badge-background-color:yell
ow;@secondary-color:indigo;);
.initialize(@componentType:casecards; @className:now-case-cards;
 @text-color:red;@link-color:orange;@badge-text-color:blue;@badge-backg
round-color:yellow;@title-color:magenta;@secondary-color:indigo;);
.initialize(@componentType:caselist; @className:now-case-list;
 @text-color:red;
 @link-color:orange;@title-color:magenta;@primary-color:green;@seconda
ry-btn-text-color:white;@secondary-btn-bkg-color:black;);
.initialize(@componentType:searchbox; @className:now-search-box;
 @text-color:red;
 @link-color:orange;@title-color:magenta;@primary-color:green;@seconda
ry-btn-text-color:white;@secondary-btn-bkg-color:black;);
```

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
.initialize(@componentType:searchresults;@className:now-search-results;
@text-color:gray;
 @link-color:orange;@badge-text-color:blue;@badge-background-color:yell
ow;@title-color:magenta;@secondary-color:indigo;);
.initialize(@componentType:caseview;@className:now-case-view;@text-colo
r:red;@link-color:orange;@primary-color:green;@secondary-color:indigo;@
primary-btn-text-color:blue;@primary-btn-bkg-color:white;@secondary-b
tn-text-color:white;@secondary-btn-bkg-color:blue;);
.initialize(@componentType:createcase;@className:now-create-case;@te
xt-color:red;@link-color:orange;@primary-color:green;@secondary-color:i
ndigo;@primary-btn-text-color:blue;@primary-btn-bkg-color:white;@second
ary-btn-text-color:white;@secondary-btn-bkg-color:blue;)
```

5. CRXDE Lite メニューから、[すべて保存] をクリックして、AEM サーバーに変更を保存します。

Adobe Experience Manager の ServiceNow ページ

Adobe Experience Manager (AEM) にある ServiceNow サイトに用意されているページを、AEM ベースの Web サイトを組織し、一貫したユーザーエクスペリエンスを提供するための参照として使用します。

AEM ページにはコンテナがあり、これにはコンポーネントが含まれています。ページのレイアウトやその中のコンポーネントを操作することで、整合性のあるユーザーエクスペリエンスをビルドできます。

デフォルトでは、ServiceNow サイトとページには、ログインしていない匿名の AEM ユーザーであるパブリックユーザーはアクセスできません。匿名の AEM ユーザーに公開する方法については、Adobe ドキュメントの「ページの公開 (Publishing pages)」を参照してください。

ナレッジ記事に関する AEM の ServiceNow ページ

次のテーブルは、AEM の ServiceNow サイトで利用可能なデフォルトページと、これらのページで利用可能なナレッジコンポーネントを示しています。

ナレッジ記事に関する **AEM** の **ServiceNow** ページ

ページ	説明	ページのナレッジコンポーネント
ServiceNow 記事検索	ナレッジ記事の検索結果を表示するための参照ページ	• 検索ボックス • 検索結果
ServiceNow 記事ビュー	ナレッジ記事を表示するための参照ページ	記事ビュー
ServiceNow 記事リスト	ナレッジ記事を参照して検索するための参照ページ	• 検索ボックス • 記事リスト (特集記事と最も表示された記事リストをそれぞれ 1 つずつ)

カスタマーサービスケースに関する AEM の ServiceNow ページ

次のテーブルは、AEM の ServiceNow サイトで利用可能なデフォルトページと、これらのページで利用可能なケースコンポーネントを示しています。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタマーサービスケースに関する **AEM** の **ServiceNow** ページ

ページ	説明	ページのケースコンポーネント
ServiceNow ケース作成	カスタマーサービスケースを作成するための参照ページ。	新規ケース
ServiceNow ケースビュー	カスタマーサービスケースを表示するための参照ページ。	ケースビュー
ServiceNow ケースリスト	カスタマーサービスケースを参照および検索するための参照ページ。	ケースリスト

AEM の ServiceNow ホームページ

次のテーブルは、AEM の ServiceNow サイトで利用可能なデフォルトホームページと、このページで利用可能なナレッジおよびケースコンポーネントを示しています。

AEM の **ServiceNow** ホームページ

ページ	説明	ページの **ServiceNow** コンポーネント
ServiceNow ホーム	ナレッジ記事を参照および検索し、ケースを作成するための参照ページ。	• 記事リスト • 検索ボックス • ケースカード

Adobe Experience Manager ページに ServiceNow ナレッジ記事を表示する

Adobe Experience Manager (AEM) 内で利用可能なナレッジコンポーネントを使用して、ナレッジベースに ServiceNow インスタンスからアクセスし、関連付けられているナレッジ記事を AEM ベースの Web サイトで表示します。

始める前に

- ナレッジ記事のナレッジ管理 REST API エンドポイントを使用するには、ナレッジ API プラグイン (sn_km_api) を有効にします。詳細については、「ナレッジ管理 REST API」を参照してください。
- Knowledge API に AEM インスタンスからアクセスするためのクロスオリジンリソース共有 (CORS) ルールを定義します。詳細については、「AEM から ServiceNow API エンドポイントにアクセスするためのクロスオリジンリソース共有ルールを定義する」を参照してください。

必要なロール：AEM 作成者

手順

1. AEM インスタンスにログインします。
2. AEM ページを 編集モード で開きます。
3. コンポーネントブラウザ を開きます。
4. [すべて] リストから、**[ServiceNow]** を選択します。
5. コンポーネントをページの必要な位置にドラッグします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:** コンポーネントが利用できない場合、ナレッジコンポーネントを含めるようにテンプレート構成を更新してください。また、サイトテンプレートのプロパティを変更して、各ナレッジ記事コンポーネントを許可されたコンポーネントのリストに追加する必要があります。

6. 編集するコンポーネントダイアログを開きます。

> **注:** デフォルトでは、AEM でページの編集モードになっているナレッジコンポーネントは、パブリックユーザー (ログインしていない匿名 AEM ユーザー) が利用することはできません。デフォルトの動作を変更するには、各ナレッジコンポーネントの [公開] プロパティを有効にする必要があります。

7. 検索結果コンポーネントのプロパティを設定し、ServiceNow インスタンスのナレッジベースから得られたナレッジ記事のリストを含むナレッジ検索の結果を表示します。

検索結果コンポーネントプロパティ

プロパティ	説明
公開	コンポーネントのコンテンツを表示してユーザーに公開するオプション。選択すると、コンポーネントに含まれる非認証ユーザーが利用できるナレッジ記事が、パブリックユーザーを含むすべてのユーザーが利用できるようになります。
ナレッジベース	関連するナレッジ記事を含めるためのナレッジベースのシステム識別子 (sys_id)。 [フィールドを追加] をクリックして、ナレッジベースの sys_id を入力します。複数のエントリを追加できます。 **注:** 値を追加しない場合、OSGi 構成設定のナレッジベースが ServiceNow コンポーネントに使用されます。
言語	ナレッジ記事の検索結果の表示をさまざまな言語で有効にします。 次のオプションのいずれかを選択します。 ◦ **ServiceNow OSGi** 構成から選択：ナレッジ記事は、ServiceNow コンポーネントの OSGi 構成で構成された言語で表示されます。デフォルトでは、この値が選択されます。 ◦ ポータル言語に制限：ナレッジ記事は、AEM サイトで構成された言語で表示されます。 ◦ すべての言語：ナレッジ記事はすべての言語で表示されます。
検索パラメータ	検索クエリのパラメーターキー 例：`kb_query`
セカンダリーフィールド	記事と併せて表示されるナレッジ記事のメタデータ。メタデータには、作成者、記事の最終更新日、記事の最終表示日などの情報が含まれます。複数のエントリでは、フィールドをカンマで区切ります。 例：`author,sys_view_count,sys_updated_on,rating`
検索結果数	検索結果リストに含める記事の最大数

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明
	値を増減するには、増加アイコンまたは減少アイコンを使用します。また、値は手動で入力できます。値は `1` より大きい値でなければなりません。
記事ページの URL	リダイレクト先の記事ページの相対 URL 例：`/content/NOWApp/now_article_view.html`
カスタム CSS クラス	カスタムスタイルをこのコンポーネントに適用するためのカスタム CSS クラス。詳細については、「AEM の ServiceNow コンポーネントの色をカスタマイズする」を参照してください。

8. 検索ボックスコンポーネントのプロパティを設定して、ユーザーが検索テキストを入力し、検索テキストに一致する ServiceNow インスタンス内のナレッジ記事を検索できる検索ボックスをユーザーに表示します。

   注: 検索を [検索ボックス] コンポーネントからトリガーすると、[検索結果] コンポーネントが表示されます。

   [検索ボックス] コンポーネントプロパティ

プロパティ	説明
公開	コンポーネントのコンテンツを表示してユーザーに公開するオプション。選択すると、コンポーネントに含まれる非認証ユーザーが利用できるナレッジ記事が、パブリックユーザーを含むすべてのユーザーが利用できるようになります。
プレースホルダー	検索ボックスに表示されるヒントテキスト。ユーザーが検索できるコンテンツや検索テキストの条件に関する情報を提供します。 例：検索（最低 3 文字）
ナレッジベース	関連するナレッジ記事を含めるためのナレッジベースのシステム識別子 (sys_id)。 [フィールドを追加] をクリックして、ナレッジベースの sys_id を入力します。複数のエントリを追加できます。 **注:** 値を追加しない場合、OSGi 構成設定のナレッジベースが ServiceNow コンポーネントに使用されます。
言語	ナレッジ記事のさまざまな言語での表示を検索ボックスで有効にします。 次のオプションのいずれかを選択します。 ◦ **ServiceNow OSGi** 構成から選択：ナレッジ記事は、ServiceNow コンポーネントの OSGi 構成で構成された言語で表示されます。デフォルトでは、この値が選択されます。 ◦ ポータル言語に制限：ナレッジ記事は、AEM サイトで構成された言語で表示されます。 ◦ すべての言語：ナレッジ記事はすべての言語で表示されます。
検索ページ URL	リダイレクト先の検索ページの相対 URL 例：`/content/NOWApp/now_article_search.html`

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明
検索パラメータ	検索クエリのパラメーターキー 例：`kb_query`
先行入力	先行入力検索を有効にするオプション。
先行入力検索結果数	先行入力検索結果リストに含める記事の最大数 値を増減するには、増加アイコンまたは減少アイコンを使用します。また、値は手動で入力できます。値は `1` より大きい値でなければなりません。
記事ページの URL	リダイレクト先の記事ページの相対 URL 例：`/content/NOWApp/now_article_view.html`
カスタム CSS クラス	カスタムスタイルをこのコンポーネントに適用するためのカスタム CSS クラス。詳細については、「AEM の ServiceNow コンポーネントの色をカスタマイズする」を参照してください。

9. ナレッジ記事とその添付ファイル (利用可能な場合) を ServiceNow インスタンスから表示するには、[記事ビュー] コンポーネントプロパティを設定します。

記事ビューコンポーネントプロパティ

プロパティ	説明
公開	コンポーネントのコンテンツを表示してユーザーに公開するオプション。選択すると、コンポーネントに含まれる非認証ユーザーが利用できるナレッジ記事が、パブリックユーザーを含むすべてのユーザーが利用できるようになります。
記事パラメータ	記事番号の URL クエリパラメータの名前 例：`kb_article`
セカンダリーフィールド	記事と併せて表示されるナレッジ記事のメタデータ。メタデータには、作成者、記事の最終更新日、記事の最終表示日などの情報が含まれます。複数のエントリでは、フィールドをカンマで区切ります。 例：`author,sys_view_count,sys_updated_on,rating`
言語パラメータ	ナレッジ記事用に要求された言語を含む URL クエリパラメータの名前 例：`kb_lang`
カスタム CSS クラス	カスタムスタイルをこのコンポーネントに適用するためのカスタム CSS クラス。詳細については、「AEM の ServiceNow コンポーネントの色をカスタマイズする」を参照してください。

10. リストの基準に応じてナレッジ記事のリストを表示するには、[記事リスト] コンポーネントプロパティを設定します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

記事リストコンポーネントプロパティ

プロパティ	説明
公開	コンポーネントのコンテンツを表示してユーザーに公開するオプション。選択すると、コンポーネントに含まれる非認証ユーザーが利用できるナレッジ記事が、パブリックユーザーを含むすべてのユーザーが利用できるようになります。
役職	コンポーネントヘッダーとして表示される記事リストに対応するタイトル 例：最も閲覧された記事
ナレッジベース	関連するナレッジ記事を含めるためのナレッジベースのシステム識別子 (sys_id)。 [フィールドを追加] をクリックして、ナレッジベースの sys_id を入力します。複数のエントリを追加できます。 **注:** 値を追加しない場合、OSGi 構成設定のナレッジベースが ServiceNow コンポーネントに使用されます。
言語	記事を表示する際にさまざまな言語によるナレッジ記事の表示を有効にします。 次のオプションのいずれかを選択します。 ◦ **ServiceNow OSGi** 構成から選択：ナレッジ記事は、ServiceNow コンポーネントの OSGi 構成で構成された言語で表示されます。デフォルトでは、この値が選択されます。 ◦ ポータル言語に制限：ナレッジ記事は、AEM サイトで構成された言語で表示されます。 ◦ すべての言語：ナレッジ記事はすべての言語で表示されます。
セカンダリーフィールド	記事と併せて表示されるナレッジ記事のメタデータ。メタデータには、作成者、記事の最終更新日、記事の最終表示日などの情報が含まれます。複数のエントリでは、フィールドをカンマで区切ります。 例：`author,sys_view_count,sys_updated_on,rating`
基準	ナレッジ記事リストの条件のリスト。次のオプションのいずれかを選択します。 ◦ 特集：*glide.knowman.default_keyword* プロパティで構成されたキーワードに基づく特集記事のリスト特集記事の詳細については、「主なコンテンツへのナレッジ記事の追加」および「ナレッジプロパティ」を参照してください。 ◦ 最も表示された記事：最も表示されたナレッジ記事のリスト
記事の数	記事リストに含める記事の最大数 値を増減するには、増加アイコンまたは減少アイコンを使用します。また、値は手動で入力できます。値は `1` より大きい値でなければなりません。
記事ページの URL	リダイレクト先の記事ページの相対 URL 例：`/content/NOWApp/now_article_view.html`
空の場合はコンポーネ	表示するナレッジ記事がない場合は、コンポーネントを非表示にするオプション。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明
ントを非表示	
カスタム CSS クラス	カスタムスタイルをこのコンポーネントに適用するためのカスタム CSS クラス。詳細については、「AEM の ServiceNow コンポーネントの色をカスタマイズする」を参照してください。

Adobe Experience Manager ページに ServiceNow ケースを表示

Adobe Experience Manager (AEM) 内で利用可能なケースコンポーネントを使用して、カスタマーサービスケースに ServiceNow インスタンスからアクセスし、AEM ベースの Web サイトで表示します。

始める前に

ケース API および CSM 添付ファイル API に AEM インスタンスからアクセスするためのクロスオリジンリソース共有 (CORS) ルールを定義します。詳細については、「AEM から ServiceNow API エンドポイントにアクセスするためのクロスオリジンリソース共有ルールを定義する」を参照してください。

必要なロール：AEM 作成者

このタスクについて

ケース REST API を使用すると、カスタマーサービスケースレコードを作成、取得、および更新することができます。詳細については、「ケース API」を参照してください。

CSM 添付ファイル API を使用すると、カスタマーサービスケースに関連付けられた添付ファイルをアップロード、ダウンロード、削除したり、添付ファイルのメタデータを取得したりすることができます。詳細については、「CSM 添付ファイル API」を参照してください。

手順

1. AEM インスタンスにログインします。
2. AEM ページを 編集モード で開きます。
3. コンポーネントブラウザ を開きます。
4. [すべて] リストから、**[ServiceNow]** を選択します。
5. コンポーネントをページの必要な位置にドラッグします。

   注: コンポーネントが利用できない場合、ケースコンポーネントを含めるようにテンプレート構成を更新してください。また、サイトテンプレートのプロパティを変更して、各ケースコンポーネントを許可されたコンポーネントのリストに追加する必要があります。

6. 編集するコンポーネントダイアログ を開きます。

   注: AEM のページで編集モードのケースコンポーネントには、パブリックユーザーを含むすべてのユーザーがアクセスできます。パブリックユーザーは、ログインしていない匿名の AEM ユーザーです。

7. ServiceNow インスタンスのすべてのオープンカスタマーサービスケースを列カードとして表示するには、ケースカードコンポーネントプロパティを設定します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ケースカードコンポーネントプロパティ

プロパティ	説明
役職	AEM ページに表示されるこのコンポーネントのタイトル。
ラベルパラメーター	ケース [sn_customerservice_case] テーブル列のカンマ区切りラベルのパラメーター。各パラメーターは、「ラベル:列」の形式で指定します。ラベルにコンポーネントが表示されます。列は、ケース [sn_customerservice_case] テーブルの列の名前です。 例：番号:番号,優先度:優先度,製品:製品
ケースリストページの URL	リダイレクト先のケースリストの相対 URL。 例：`/content/servicenow/en/now_case_list.html`
ケースビューページ URL	リダイレクト先のケースビューの相対 URL。 例：`/content/servicenow/en/now_case_view.html`
ケースのないコンポーネントを非表示にする	表示するケースがない場合は、コンポーネントを非表示にするオプション。
カスタム CSS クラス	カスタムスタイルをこのコンポーネントに適用するためのカスタム CSS クラス。詳細については、「AEM の ServiceNow コンポーネントの色をカスタマイズする」を参照してください。

8. ユーザーに対して新しいケースコンポーネントプロパティを設定し、AEM ページから ServiceNow インスタンスでカスタマーサービスケースを作成します。

新しいケースコンポーネントプロパティ

プロパティ	説明
役職	AEM ページに表示されるこのコンポーネントのタイトル。
簡単な説明ラベル	ケースの簡単な説明を入力するフィールドのラベル。
説明ラベル	ケースの説明を入力するフィールドのラベル。
製品ラベル	製品リストのラベルとプレースホルダーテキストを定義する、セミコロンで区切られたパラメーター。
資産ラベル	資産リストのラベルとプレースホルダーテキストを定義する、セミコロンで区切られたパラメーター。
リストアイテム数	製品および資産リストに含めることができるアイテムの最大数。 値を増減するには、増加アイコンまたは減少アイコンを使用します。また、値は手動で入力できます。値は `1` より大きい値でなければなりません。
資産を表示	コンポーネントの資産リストを表示するオプション。
ケースリストページの URL	リダイレクト先のケースリストの相対 URL 例：`/content/servicenow/en/now_case_list.html`

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明
ケースビューページ URL	リダイレクト先のケースビューの相対 URL 例：`/content/servicenow/en/now_case_view.html` **注:** ケース作成ウィンドウからケースビューページに移動するには、このプロパティの値を入力する必要があります。
添付ファイルのサイズ制限 (MB)	ケースに追加できる添付ファイルの最大サイズの制限。
カスタム CSS クラス	カスタムスタイルをこのコンポーネントに適用するためのカスタム CSS クラス。詳細については、「AEM の ServiceNow コンポーネントの色をカスタマイズする」を参照してください。

9. ServiceNow インスタンスからのカスタマーサービスケースとコメント、添付ファイル (存在する場合) を表示するために、[ケースビュー] コンポーネントプロパティを設定します。

ケースビューコンポーネントプロパティ

プロパティ	説明
ケースパラメーター	ケース番号の URL クエリパラメーターの名前。 例：`case_no`
ラベルパラメーター	ケース [sn_customerservice_case] テーブル列のカンマ区切りラベルのパラメーター。各パラメーターは、「ラベル:列」の形式で指定します。ラベルにコンポーネントが表示されます。列は、ケース [sn_customerservice_case] テーブルの列の名前です。 例：番号:番号,優先度:優先度,製品:製品
アクティビティカウント	[アクティビティ] タブに表示されるコメントや添付ファイルなどのアクティビティの最大数。 値を増減するには、増加アイコンまたは減少アイコンを使用します。また、値は手動で入力できます。値は `1` より大きい値でなければなりません。
添付ファイルのサイズ制限 (MB)	ケースに追加できる添付ファイルの最大サイズの制限。 値を増減するには、増加アイコンまたは減少アイコンを使用します。また、値は手動で入力できます。値は `1` より大きい値でなければなりません。
記事ページの URL	リダイレクト先の記事ページの相対 URL 例：`/content/servicenow/en/now_article_view.html` **注:** ケースに記事リンクが含まれている場合は、ケースからナレッジ記事ビューページに移動するために、このプロパティの値を入力する必要があります。
カスタム CSS クラス	カスタムスタイルをこのコンポーネントに適用するためのカスタム CSS クラス。詳細については、「AEM の ServiceNow コンポーネントの色をカスタマイズする」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

10. カスタマーサービスケースのリストを表示するには、[ケースリスト] コンポーネントのプロパティを設定します。

ケースリストコンポーネントプロパティ

プロパティ	説明
役職	AEM ページに表示されるこのコンポーネントのタイトル。
ラベルパラメーター	ケース [sn_customerservice_case] テーブル列のカンマ区切りラベルのパラメーター。各パラメーターは、「ラベル:列」の形式で指定します。ラベルにコンポーネントが表示されます。列は、ケース [sn_customerservice_case] テーブルの列の名前です。 例：番号:番号,優先度:優先度,製品:製品
ケースカウント	コンポーネントに表示する最大ケース数。 値を増減するには、増加アイコンまたは減少アイコンを使用します。また、値は手動で入力できます。値は `1` より大きい値でなければなりません。 このフィールドに入力できる最大値は 50 です。
ケース作成を表示	コンポーネントにケースを作成するボタンを表示するオプション。
ケース作成ボタンのラベル	ケースを作成するボタンのラベル。
ケース作成ページの URL	リダイレクト先のケース作成ページの相対 URL。 例：`/content/servicenow/en/now_case_create.html`
ケースビューページ URL	リダイレクト先のケースビューの相対 URL。 例：`/content/servicenow/en/now_case_view.html`
カスタム CSS クラス	カスタムスタイルをこのコンポーネントに適用するためのカスタム CSS クラス。詳細については、「AEM の ServiceNow コンポーネントの色をカスタマイズする」を参照してください。

コンピューター電話統合 (CTI) との統合

カスタマーサービス管理 (CSM) をコンピューター電話統合 (CTI) と統合します。この統合により、カスタマーサービスアプリケーションは着信および発信電話をサポートできます。

カスタマーサービスエージェントは、CTI を使用して次の操作を実行できます。

- 電話番号に対する発信コールを作成します。
- 電話番号またはシステム内の他のユーザーからコールを受信します。
- システム内の別のユーザーにコールを転送します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- コールをミュートにします。
- 可用性ステータスを設定します。

CTI は、OpenFrame ユーザー (sn_openframe_user) ロールを除き、特定のユーザーロールを必要としません。ロールは、CTI を使用するアプリケーションに基づきます。

詳細は、以下のトピックを参照してください。

- コンピューター電話統合
- コンピューター電話統合ワークフロー

OpenFrame の概要

OpenFrame は、カスタマーサービスエージェントが顧客とのコールを発信および受信するために使用するコミュニケーションフレームを提供します。

OpenFrame ユーザーロール

OpenFrame ウィンドウは、OpenFrame 構成で指定されたユーザーグループの 1 つに属し、次のいずれかのロールを持っているエージェントが使用できます。

- sn_openframe_user
- sn_customerservice_agent
- sn_customerservice.consumer_agent
- admin

OpenFrame について

OpenFrame を使用して、 電話システムを Now Platform® に統合します。OpenFrame API を使用して、Now Platform と OpenFrame ウィンドウで開かれているドメインの間で通信します。

OpenFrame には次のコンポーネントが含まれています。

- TopFrame、ServiceNow アプリケーション
- パートナーアプリケーションから取得される OpenFrame API。この API は TopFrame と通信し、OpenFrame ビジュアル機能をコントロールします。

  API の場所は、`https://[servicenow instance]/scripts/openframe/1.0.5/openFrameAPI.min.js` です。この縮小版には、他の必要なライブラリが含まれており、統合に使用する必要があります。

  API 参照では、縮小版ではないバージョンを使用することができます。これは、`https://[servicenow instance]/scripts/openframe/1.0.5/openFrameAPI.js` にあります。このバージョンは、統合プロセスに直接使用することはできません。

注:

- OpenFrame ライブラリへの参照を最新に保つには、`https://[servicenow instance]/scripts/openframe/latest/openFrameAPI.min.js` のリソース URI を使用します。
- OpenFrame を使用してソフトフォンを Now Platform に統合するには、次のプロパティで電話通信サービスの第三者 URL を追加します。*glide.ui.concourse.onmessage_enforce_same_origin_whitelist* 詳細については、「利用可能なシステムプロパティ」、およびインスタンスセキュリティ強化設定の「クロスオリジン iFrame 通信の URL 許可リストを有効にする」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

OpenFrame ウィンドウの使用

OpenFrame では、次を含む、埋め込みおよびコンテキスト通話をサポートします。

- コンテキスト ID：着信コールにより OpenFrame ウィンドウが最大化され、発信者の詳細 (アカウント、連絡先やコンシューマー名、電話番号など) が表示されます。
- フォームへのリンク：openFrameAPI (openServiceNowForm) を使用してフォームへのリンクを作成します。着信コールを受信すると、エージェントは OpenFrame ウィンドウでアカウント、連絡先、コンシューマー、またはケース番号をクリックして、該当するレコードを開くことができます。
  - エージェントワークスペースでは、タブ構成に応じて、プライマリタブまたはサブタブのいずれかにレコードが表示されます。
  - プラットフォームインターフェイスでは、レコードは TopFrame で開きます (現在のページなど)。
- クリックツーコール機能：電話番号のフィールドをクリックして電話をかけます。
  - エージェントワークスペースでは、エージェントはフォームや、カスタマー 360 リボンコンポーネントで電話番号のフィールドをクリックして電話をかけることができます。
  - プラットフォームインターフェイスでは、エージェントは [連絡先] フィールドまたは [コンシューマー] フィールドの横にある電話アイコンをクリックできます。
    - 連絡先またはコンシューマーの電話番号が 1 つの場合には、その番号に電話がかけられます。
    - 連絡先またはコンシューマーに複数の電話番号がある場合には、使用可能な番号がダイアログボックスに表示されます。電話をかける番号をクリックします。
- OpenFrame ウィンドウアクション：

OpenFrame ウィンドウアクション

ユーザー アクション	説明
ウィンドウを開く	エージェントワークスペースで、電話のアイコンをクリックします。 ◦ ナビゲーションバー内。 ◦ ケースフォームの [連絡先] または [コンシューマー] フィールドの横。 プラットフォームインターフェイスで、電話のアイコンをクリックします。 ◦ バナーフレーム内。 ◦ ケースフォームの [連絡先] または [コンシューマー] フィールドの横。 admin ロールを使用すると、電話アイコンを構成できます。詳細については、「[ケース] フォームとの CTI データ統合」を参照してください。
ウィンドウを非表示にする	OpenFrame ウィンドウヘッダーの **[X]** をクリックします。 **注:** OpenFrame ウィンドウは、非表示にしない限り、他のフォームまたはページの上に表示されたままになります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユーザー アクション	説明
ウィンドウを展開または折りたたむ	OpenFrame ウィンドウのヘッダーの [+] ボタンをクリックします ([折りたたまれているビューの有効化] が Openframe 構成で **True** に設定されている場合)。 注: 折りたたんでも、エージェントは引き続きコールコントロールアクションにアクセスできます。
ウィンドウを移動する	OpenFrame ウィンドウのヘッダーをクリックしてドラッグします。

エージェントワークスペースでの **OpenFrame** の使用

エージェントワークスペースで、OpenFrame をインタラクション管理システム (IMS) およびインタラクションレコードと統合できます。これにより、エージェントは電話のやり取りのライフサイクルを管理できます。詳細については、「Integration with Interaction Management System (IMS) (インタラクション管理システム (IMS) との統合)」を参照してください。

OpenFrame 構成の作成

admin ロールを使用すると、OpenFrame 構成を作成または変更できます。この構成には、OpenFrame ウィンドウ設定に関する次のような情報が保存されます。

- ウィンドウの高さと幅。
- ウィンドウヘッダーに表示されるアイコン、タイトル、およびサブタイトル。
- ウィンドウへのアクセス権を持つユーザーとグループ。

関連情報

openFrameAPI - クライアント

コンピューター電話統合ワークフロー

コンピューター電話統合 (CTI) を使用すると、カスタマーサービスエージェントは、ServiceNow アプリケーションで電話を発信および受信できます。

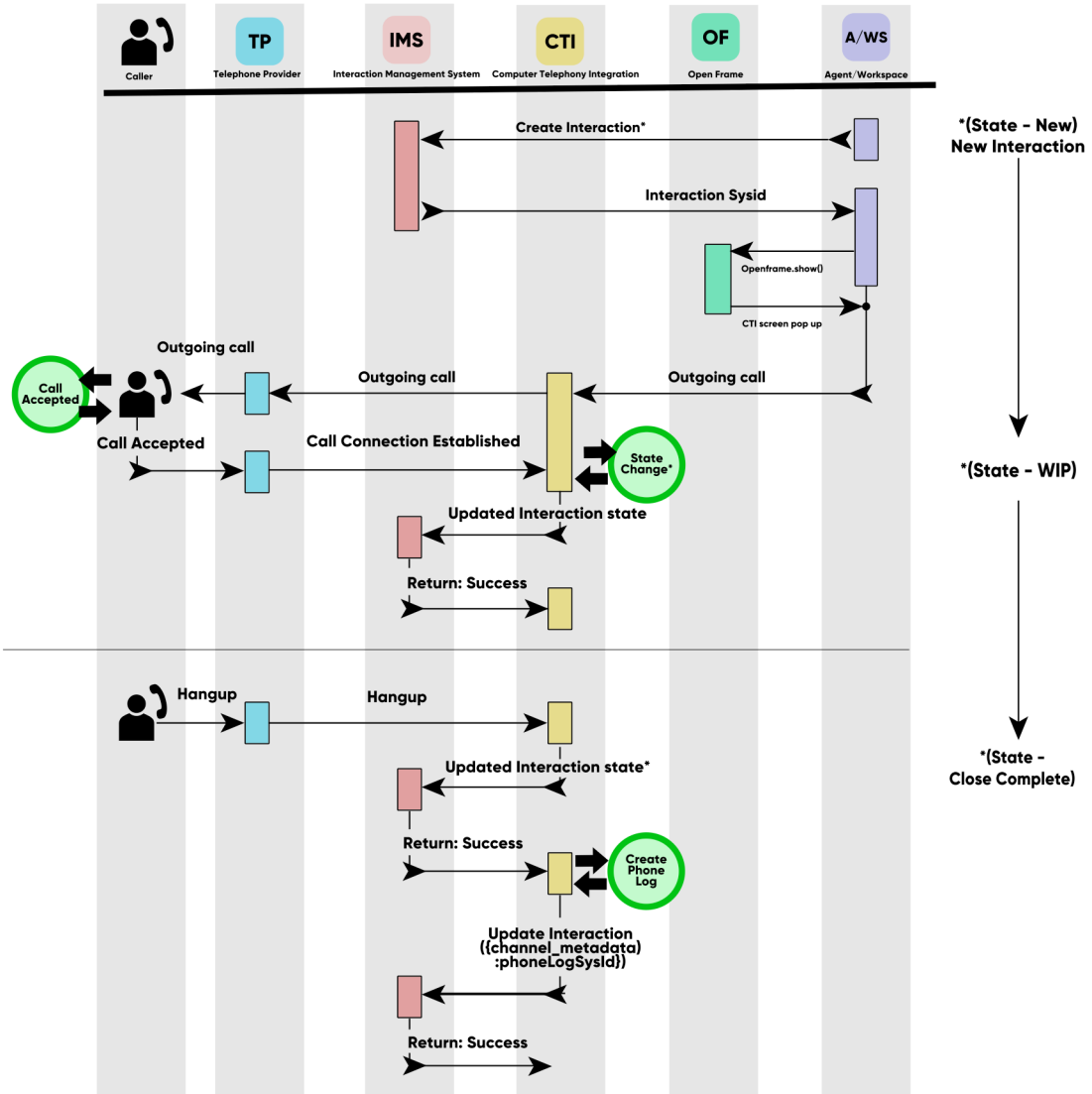
次のサンプルワークフローは、CTI をインタラクション管理システム (IMS) および OpenFrame (OF) と統合して、発信および着信電話をサポートする方法を示します。

発信コールの **CTI** 統合

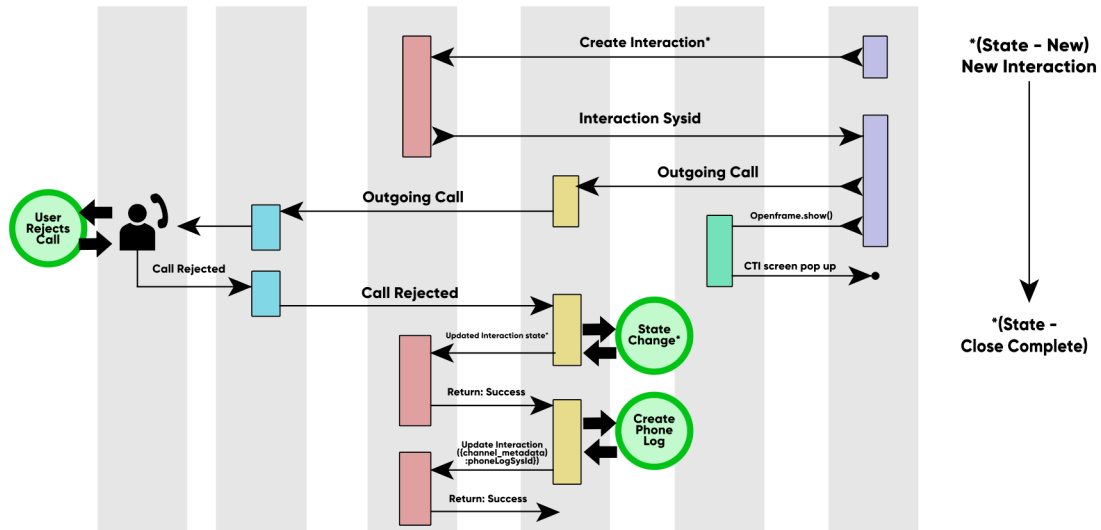
次のワークフローでは、OpenFrame ウィンドウを使用して発信コールがトリガーされたときのアクションの論理シーケンスについて説明します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

CTI Integration - Outgoing Call Success Path



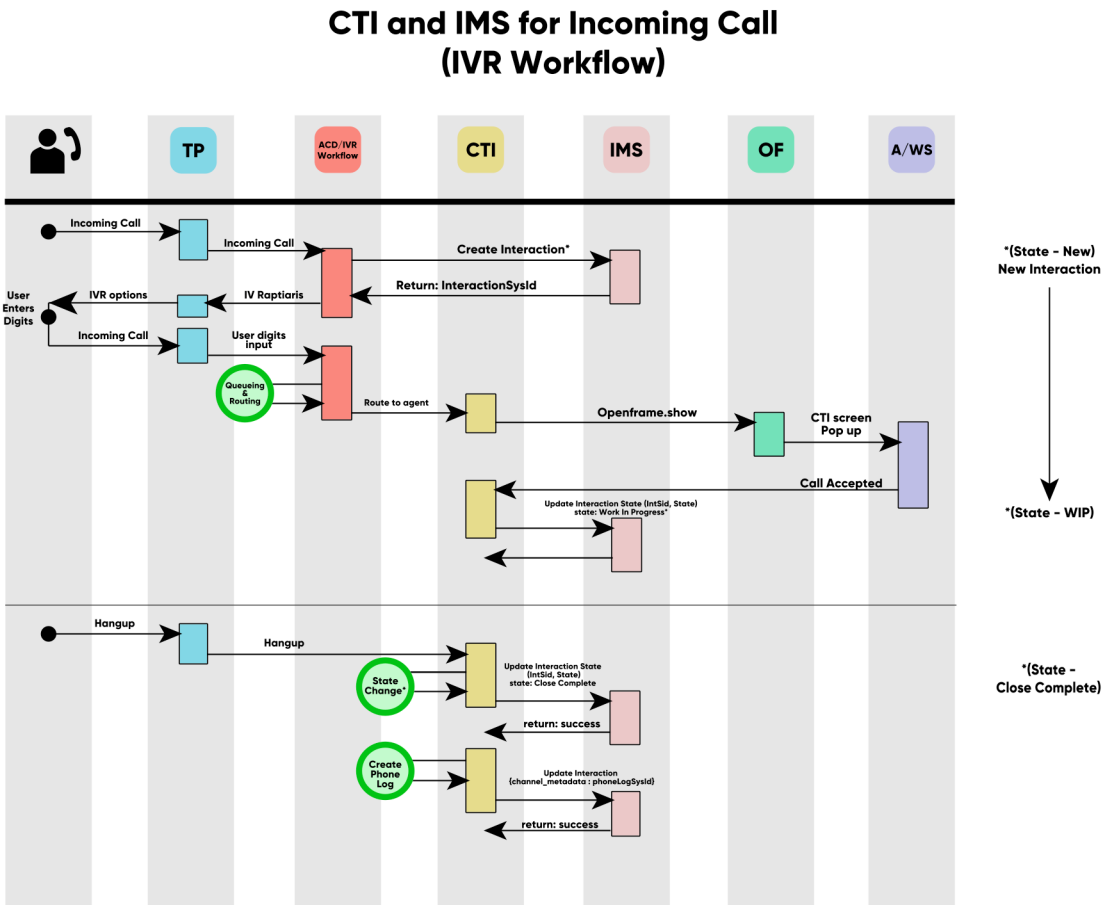
Reject/Busy Path



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

着信コールの CTI 統合

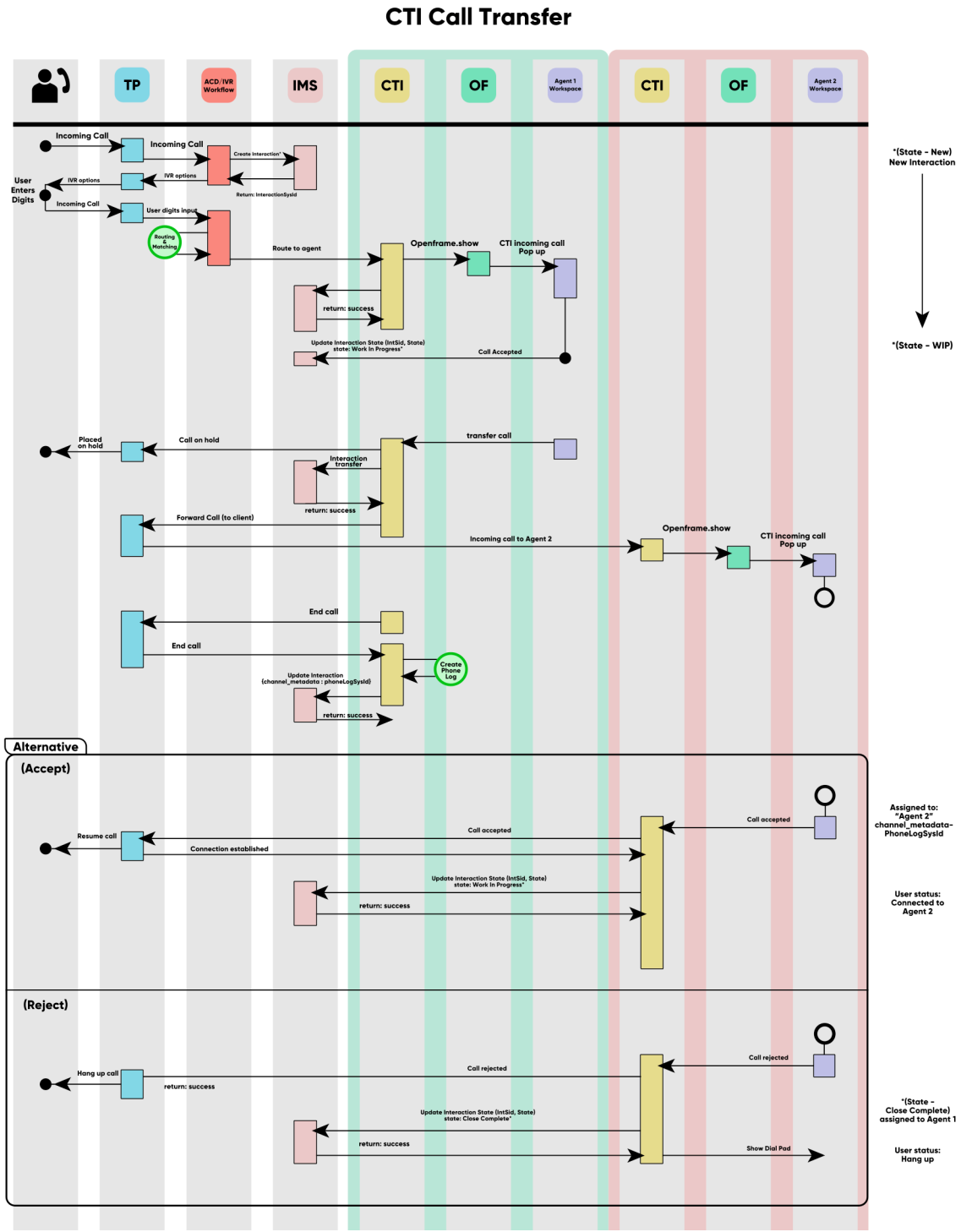
次のワークフローでは、OpenFrame ウィンドウを使用して着信コールを受信する場合のアクションの論理シーケンスについて説明します。



転送コールの CTI 統合

次のワークフローでは、着信コールをエージェントに転送する場合のアクションの論理シーケンスについて説明します。

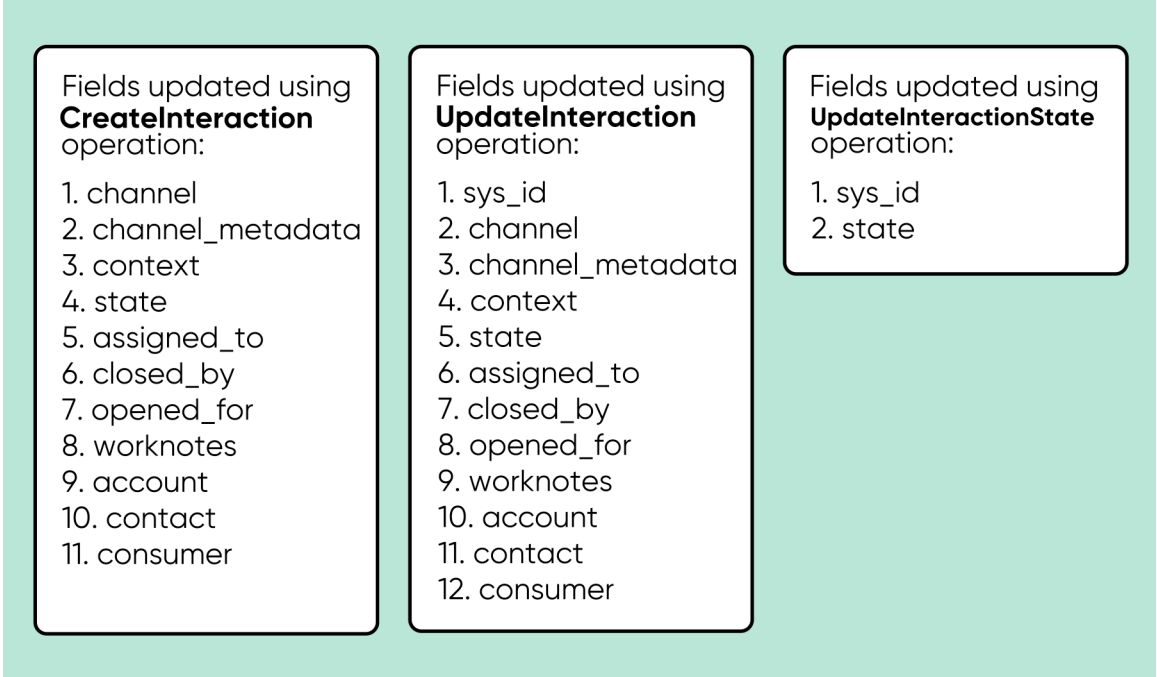
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



CTI コールインタラクション操作

IMS の IMS および OF およびとの統合では、 `OpenframeInteractionUtility` スクリプトを使用します。ユーティリティスクリプトから `Createorupdateinteractionforopenframe` メソッドを使用して、インタラクションを作成できます。API を使用したインタラクションの作成の詳細については、「インタラクション管理 API」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



CTI デモ実装

CTI デモ実装を使用し、非本番インスタンス内で、カスタマーサービスエージェントと外部顧客間の電話通信チャネルをテストします。

CTI ソフトフォンプラグインを使用すると、ソフトフォン機能とコールセンター機能が有効になります。このプラグインは、通知アプリケーションを使用して、ServiceNow Platform と Twilio 音声サービスを統合します。このプラグインは、通知を有効にした後、いつでも有効にすることができます。

CTI ソフトフォンプラグインには、CTI と呼ばれる 1 つの OpenFrame 構成が含まれています。この構成では、必要な OpenFrame ウィンドウの設定、および OpenFrame 内で起動する URL を指定します。

> **注:** 含まれている CTI 構成では、[デフォルト] フィールドが有効になっていません。CTI 構成をデフォルトとして使用するには、このフィールドを有効にする必要があります。

CTI デモの構成

カスタマーサービスエージェントと外部顧客の間で電話コミュニケーションチャネルを使用するには、通知、CTI ソフトフォン、カスタマーサービス管理 (CSM)、および OpenFrame プラグインを有効にして構成し、Twilio 音声アカウントを設定する必要があります。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. 有効にします：通知 (com.snc.notify)。
2. Twilio 音声アカウントを設定します。
   `https://www.twilio.com` でアカウントを作成することができます。
3. Twilio を使用した 通知 を設定 します。
4. CTI ソフトフォンプラグイン (com.snc.cti) を有効にします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

CTI ソフトフォン用のデモデータをロードするには、カスタマーサービスCTI デモデータプラグイン (com.snc.customerservice_cti_demo) も有効にする必要があります。このデモデータには、サンプルワークフローが含まれています。

5. カスタマーサービスプラグイン (com.sn_customerservice) を有効にします。
6. Openframe プラグイン (com.sn_openframe) を有効にします。
   カスタマーサービス管理 (CSM) プラグインを有効にすると、Openframe プラグインが自動的に有効になります。
7. OpenFrame 構成を作成するか、[デフォルト] フィールドを有効にしてデフォルトの CTI 構成を使用します。

OpenFrame ウィンドウを使用した CTI の操作

OpenFrame ウィンドウを使用して、コールの発信、コールへの応答、コールの転送、またはステータスの設定を行います。

着信コールの応答

OpenFrame ウィンドウを使用して、着信コールに応答します。

始める前に

必要なロール：
sn_customerservice_agent、sn_customerservice.consumer_agent、sn_open_frame、または admin

このタスクについて

OpenFrame ウィンドウには、電話番号やお客様の連絡先、コンシューマーの連絡先情報など、着信コールが表示されます。

手順

1. [承認] をクリックします。
2. コールが終了したら、[終了] をクリックします。

発信コールの実行

OpenFrame ウィンドウを使用して、発信コールを行います。

始める前に

必要なロール：
sn_customerservice_agent、sn_customerservice.consumer_agent、sn_open_frame、または admin

手順

1. 次のオプションのいずれかを選択します。

オプション	説明
バナーフレームの電話アイコンをクリックします。	[番号] フィールドに電話番号を入力し、[通話] をクリックします。
[ケース] フォームの [連絡先] または [コンシューマー] フィールドの横にある電話アイコンをクリックします。	顧客連絡先とコンシューマーには、複数の電話番号を設定できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オプション	説明
	◦ 1 つの電話番号フィールドしか設定されていない場合、コールはその番号に発信されます。 ◦ 複数の電話番号フィールドが設定されている場合、利用可能な番号がダイアログボックスに表示されます。コールを発信する目的の番号をクリックし、ダイアログボックスを閉じます。

2. コールが完了したら、[終了] をクリックします。

コールの転送

着信コールを受け入れた後、カスタマーサービスエージェントはコールを別のエージェントに転送することができます。

始める前に

必要なロール：
sn_customerservice_agent、sn_customerservice.consumer_agent、sn_open_frame、または admin

手順

1. 着信コールに応答します。
2. [転送] をクリックします。
3. ドロップダウンリストからエージェントを選択します。
4. [通話] をクリックします。

エージェントコールステータスの設定

カスタマーサービスエージェントは、現在のコールステータスを設定できます。

始める前に

必要なロール：
sn_customerservice_agent、sn_customerservice.consumer_agent、sn_open_frame、または admin

手順

1. バナーフレームの電話アイコンをクリックします。
2. 可用性を選択します。

オプション	説明
利用可能	エージェントはコールを受けることができます。
利用不可	エージェントはコールを受けることができません。
多忙	現在、エージェントは顧客と電話中です。
[最終作業 (Wrap Up)]	エージェントは、コールが完了した後でケース情報を更新しています。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オプション	説明
	コールとその後の最終作業を終えた後、エージェントは手動で [最終作業] から [利用可能] にステータスを変更する必要があります。

OpenFrame > **OpenFrame** エージェントプレゼンスレコードの [プレゼンス] フィールドは、エージェントに設定された可用性ステータスを反映して更新されます。

コンピューター電話デモデータとケースフォームの統合

CTI ソフトフォンプラグインを有効にすると、ケースフォームのコールに関連機能が有効になります。

カスタマーサービス担当者またはコンシューマーサービスエージェントは、ケースフォームの [連絡先] および [コンシューマー] フィールドの横にある電話アイコンを使用して電話をかけることができます。エンティティレコードに少なくとも 1 つの電話フィールド (ph_number) があり、そのうち少なくとも 1 つの電話フィールドに電話番号が含まれている場合は、これらのフィールドの横に電話のアイコンが表示されます。

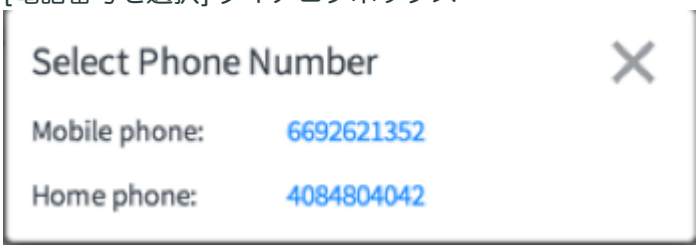
電話アイコンは、辞書を変更し、属性 *ref_contributions=show_phone_customer_service* を追加することで、任意の参照フィールドに追加できる参照アイテムです。

注: サードパーティ提供の CTI アプリケーションを使用している場合は、show_phone UI マクロを使用して電話をかけることができます。UI マクロの詳細については、「OpenFrame にインストールされる UI マクロ」を参照してください。

電話のアイコンをクリックして、コンシューマーまたは連絡先に電話をかけます。

- 1 つの電話番号フィールドしか設定されていない場合、コールはその番号に発信されます。
- 複数の電話番号フィールドが設定されている場合、利用可能な番号がダイアログボックスに表示されます。コールを発信する目的の番号をクリックし、ダイアログボックスを閉じます。

[電話番号を選択] ダイアログボックス



着信および発信コールは、電話ログ [sn_openframe_phone_log] テーブルに記録されます。コールの詳細は、[ケース] フォームの [アクティビティ] フィールドと [電話] 関連リストに記録されます。

ケースルーティングを使用した **CTI** デモの統合

顧客連絡先またはコンシューマーからの着信コールは、利用可能なカスタマーサービスエージェントにルーティングできます。

他のコミュニケーションチャネルと同様に、顧客連絡先とコンシューマーからの着信コールは、一致ルールを使用して特定のエージェントにルーティングできます。エージェントが利用できない場合は、コールをキューに配置できます。エージェントの手が空いたら、キュー内で待ち時間が最も長い、一致するコールが、そのエージェントに再ルーティングされます。

ケースルーティングは、ワークフロー内のアクティビティとして有効になっています。コールセンターのデモワークフロー (カスタマーサービス CTI デモデータプラグインで利用可能) では、発信者

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

が新しいケースを作成するか、既存のケースの有効な番号を入力すると、コールがエージェントに転送されます。

利用できるエージェントがいない場合には、コールはキューに入り、エージェントが利用可能になるまでキューに留まります。コールがキューにいる時間が 10 分を超えた場合には、発信者はボイスメールに転送され、メッセージを残すよう求められます。

関連情報

カスタマーサービスケースのルーティングおよびアサイン

コンピュータ電話デモとタスクの統合

CTI ソフト電話コンポーネントは、 Now Platform の他のタスクエンティティと統合できます。

ワークフローを実装し、インシデントテーブルで使用できます。

注: インシデント管理コールセンターワークフロー (デモワークフロー) は、カスタマーサービス CTI デモデータプラグインで利用できます。

着信または発信のコールは、電話ログ [sn_openframe_phone_log] テーブルに記録されます。コールログは、タスクのアクティビティ履歴にも表示されます。

電話番号をワークフローに関連付けます。

通知電話番号をワークフローに関連付けることができます。

始める前に

電話番号を番号グループおよびワークフローに関連付けるには、Twilio 音声アカウントを作成し、Twilio 音声で 通知を構成する必要があります。
番号グループを使用すると、通知電話番号をグループ化し、グループ化された番号間でワークフローを共有することができます。各番号グループに対して、着信および発信コールのワークフローを指定できます。

CTI ソフトフォンデモデータには、次のサンプルワークフローが含まれています。

- カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションで使用するコールセンター
- インシデント管理のコールセンター

コールセンターワークフローは、ワークフロー機能を決定するいくつかの通知ワークフローアクティビティを使用します。各アクティビティは、挨拶メッセージの再生やユーザー入力オプションのリストの作成など、異なるタスクを実行します。アクティビティは成功または失敗する可能性があり、その結果、他のアクティビティによって実行されるアクションが行われる可能性があります。

必要に応じて、デフォルトのコールセンターワークフローを使用することも、この作業フローを変更することもできます。

必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [通知] > [番号]に移動します。
2. [通知電話番号] リストから、編集する電話番号をクリックします。
3. この電話番号を処理する着信コールワークフローを使用する通知グループを選択します。
   CTIDemo グループは、着信コールにコールセンターワークフローを使用します。
4. [更新] をクリックします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関連情報

番号と番号グループ

Twilio を用いた 通知 の設定

Microsoft Outlook との統合

Microsoft Outlook から連絡先とケースの管理などのタスクを行うには、 カスタマーサービス管理 (CSM) を Microsoft Outlook と統合します。

次のプラグインは、Microsoft Outlook 内から ServiceNow プラットフォームおよび顧客とやり取りできるようにするために必要です。

- ServiceNow アドイン (com.sn_outlook_addin)
- プロキシ連絡先の CSM 拡張 (com.snc.csm_proxy_contacts)

カスタマーサービス管理 (CSM) と Microsoft Outlook の統合

カスタマーサービス管理 (CSM) は Microsoft Outlook との統合を実現します。この統合により、Microsoft Outlook から連絡先とケースの作成および更新などのワークフローを管理できます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて

注: Microsoft Outlook 用の ServiceNow アドインを展開するには Office 365 アドミニストレーターになる必要があります。このアドインの使用に対応しているのは、Microsoft Outlook 2016 for MacOS および Outlook 2016 for Windows 以降のみになります。

手順

1. [すべて] > [システム定義] > [プラグイン]に移動します。
2. Microsoft Outlook 用の ServiceNow アドインプラグイン (com.sn_outlook_addin) を検索します。
3. [有効化] をクリックします。
4. プロキシ連絡先の CSM 拡張プラグイン (com.snc.csm_proxy_contacts) を検索します。
5. [アクティブ化] をクリックします。

関連情報

Microsoft Outlook と CSM の使用

Microsoft Outlook 用 ServiceNow アドインを構成する

Microsoft Outlook 用 ServiceNow アドインを使用するには、ユーザーロールを設定し、office アドインマニフェストファイルをダウンロードします。

始める前に
必要なロール： admin ロール、または sn_customerservice.proxy_contact および sn_customerservice.contact_manager の両ロール。

手順

1. ServiceNow インスタンスに移動します。
2. **[Office** の **ServiceNow** アドイン] > **[Office** アドインマニフェスト] に移動します。
3. [**CSM** 用 **ServiceNow**] をクリックします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. [マニフェストをダウンロードします] をクリックして、Microsoft Office アドインマニフェストファイルをダウンロードします。
5. ダウンロードした `manifest.xml` ファイルをアカウントマネージャーに提供し、アドインのインストールを有効にします。

関連情報

Microsoft Outlook 用 ServiceNow アドインをインストールする

Microsoft Outlook に CSM と ITSM を組み合わせたアドインアイコンを含める

ユーザーが 1 つの結合されたアドインアイコンを使用して、CSM と ITSM の両方にアクセスできるようにします。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice.contact_manager および sn_customerservice.proxy_contact

手順

1. ServiceNow インスタンスに移動します。
2. **[Office** の **ServiceNow** アドイン] > **[Office** アドインマニフェスト] に移動します。
3. CSM および ITSM のマニフェストファイルをダウンロードします。

オプション	説明
CSM 用 ServiceNow	CSM 用のマニフェストファイル
ITSM 用 ServiceNow (ServiceNow for ITSM)	ITSM 用のマニフェストファイル

4. [マニフェストをダウンロード] をクリックします。
5. Microsoft Outlook アドイン用 ServiceNow アドインをインストールします。
   Microsoft Outlook 用 ServiceNow アドインをインストールする の手順に従ってください。
   CSM/ITSM 用 ServiceNow アイコンがヘッダーに表示され、ユーザーはこのアイコンを使用して CSM タスクと ITSM タスクの両方を表示できます。

Microsoft Outlook 用 ServiceNow アドインをインストールする

Microsoft Outlook 用の ServiceNow アドインをインストールすると、Microsoft Outlook 内から ServiceNow プラットフォームとやり取りすることができます。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice.contact_manager

手順

1. [すべて] > **[Microsoft Outlook]** > [アドインを取得 **(Get Add-ins)]**に移動します。
2. [自分のアドイン **(My add-ins)**] を選択します。
3. カスタムアドインタイルに移動し、カスタムアドインを追加ドロップダウンリストから [ファイルから追加 **(Add from file)**] を選択します。
4. アドミニストレーターが提供した `manifest.xml`ファイルを選択します。
5. [インストール] をクリックします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

6. Microsoft Outlook で [**ServiceNow** で表示 **(View in ServiceNow)**] をクリックし、アドミンから提供された認証情報を使用してログインします。
7. [許可] をクリックします。

タスクの結果
ServiceNow インスタンスで自分のアカウントに接続して、Microsoft Outlook 内からレコードを操作できるようになりました。

セーフワークプレイス のアプリケーションとの統合

カスタマーサービス管理 (CSM) と ServiceNow® セーフワークプレイス アプリケーションを統合します。このデータ連携により、緊急時やパンデミックの際に、場所を安全に再オープンし、連絡先とコンシューマーの衛生安全をサポートできます。

概要

セーフワークプレイス アプリケーション (特に 従業員健康診断 アプリケーション) とデータ連携することで、連絡先やコンシューマーが安全に場所に入場し、衛生安全に関するポリシーに従うことができるようになります。

コンシューマーまたは連絡先として、消費者サービスポータルまたはカスタマーサービスポータルの [健康の検証] フォームに入力することで、要件とポリシーを理解し、遵守していることを確認します。

顧客またはコンシューマーサービスエージェントとして、場所に入場した連絡先またはコンシューマーを健診し、体温チェックや個人用防護具 (PPE) などの入場要件に準拠していることを確認します。

従業員健康診断 アプリケーションの詳細については、「従業員健康診断」を参照してください。

主な機能

- コンシューマーと連絡先の、消費者サービスポータルまたはカスタマーサービスポータルの健康の検証フォームへのアクセス権。
- 顧客またはコンシューマーサービスエージェントが、場所への訪問時にコンシューマーと連絡先を健診する機能。

セーフワークプレイス アプリケーションと カスタマーサービス管理 **(CSM)** の統合のセットアップ

セーフワークプレイス アプリケーションとの統合を有効にすることで、連絡先やコンシューマーが安全に場所に入場し、衛生安全に関するポリシーに従うことができるようになります。

始める前に
カスタマーサービスプラグイン (com.sn_customerservice) がインストールされていることを確認します。

企業/消費者間 (B2C) の顧客をサポートしている場合は、消費者サービスポータルプラグイン (com.glide.service-portal.consumer-portal) がインストールされていることを確認してください。

必要なロール：admin

手順

1. 従業員健康診断をインストールします。
2. 外部ユーザーに [健康の検証] フォームへのアクセス権を付与します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

詳細については、HI ナレッジベースの「外部ユーザーに「健康の検証」カタログアイテムへのアクセスを許可する [KB0856301] (Allow external users access to "Health Verification" catalog item [KB0856301])」を参照してください。

3. 顧客またはコンシューマーサービスエージェントに sn_imt_monitoring.monitoring_user ロールを割り当てます。
4. オプション: 健康診断フォームを設定します。
5. オプション: 関係性を作成して エージェントワークスペース に健康診断情報を表示します。
6. オプション: 消費者サービスポータルまたはカスタマーサービスポータルをカスタマイズして、ポータルヘッダーメニューに [健康の検証] フォームへのリンクを表示します。

健康診断フォームを設定する

健康診断フォームにフィールドを追加することで、連絡先またはコンシューマーに関する追加情報を健康診断の実施者に提供します。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [サービスカタログ] > [カタログ定義] > [レコードプロデューサー]に移動します。
   a. [レコードプロデューサー] リストで、[名前] 列で [個人を健診 **(Screen a person)]** を検索します。
   b. [変数] 関連リストで、[新規] をクリックします。
   c. 変数を作成します。
   さまざまなタイプの変数とその設定方法の詳細については、「Creating variables (変数の作成)」を参照してください。
   d. [送信] をクリックします。
   e. [カタログクライアントスクリプト] 関連リストで、[追加の **CSM** フィールドを表示 **(Show additional CSM fields)]** を開きます。
   f. コンシューマーまたは連絡先フィールドとして、クライアントスクリプトに変数を追加します。
   クライアントスクリプトの詳細については、「クライアントスクリプト」を参照してください。
2. [アクティビティサブスクリプション] > [スクリプトインクルード] に移動します。
   a. **HealthScreeningUtil** スクリプトインクルードに変数を追加します。
   スクリプトインクルードの詳細については、「スクリプトインクルード」を参照してください。

セーフワークプレイス アプリケーションでの カスタマーサービス管理 **(CSM)** の使用

コンシューマーと連絡先が衛生安全ポリシーに準拠しているかどうかスクリーニングし、場所への入場が許可されているかどうかを判断します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

緊急時やパンデミック時にコンシューマーと連絡先が安全に場所に入場できるようにするには、コンシューマーまたは連絡先は健康診断フォームを入力し、健康診断の実施者、顧客、またはコンシューマーサービスエージェントが健康診断を実施します。

注: 一般的に、[健康の検証] フォームへのリンクを含むメールまたはモバイル通知が送信されます。または、消費者サービスポータルまたはカスタマーサービスポータルで [健康の検証] フォームを検索することもできます。

必要なロール

次のテーブルにリストされているロールを持つユーザーは、セーフワークプレイス アプリケーションで カスタマーサービス管理 (CSM) を使用できます。

セーフワークプレイス アプリケーションに必要なロール

ロール	タスク
sn_customerservice.consumer または sn_customerservice_customer	コンシューマーと連絡先の、消費者サービスポータルまたはカスタマーサービスポータルの [健康の検証] フォームへアクセスして記入します。 **注:** フォームへの入力の詳細については、「健康状態とコンプライアンスの検証」を参照してください。
sn_imt_monitoring.monitoring _user	入場要件に準拠していることを確認するため、場所に入場する外部ユーザーをスクリーニングします。 **注:** 健康診断の実施者は、診断フォームの追加の カスタマーサービス管理 (CSM) 情報を表示できません。 健診の詳細については、「Conduct a health screen for entry (入場のための健康診断の実施)」を参照してください。
sn_imt_monitoring.monitoring_user ロールを持つ sn_customerserviceagent	入場要件に準拠していることを確認するため、場所に入場する連絡先をスクリーニングします。 連絡先の [アカウント] フィールドは、デフォルトで [診断] フォームに表示されます。連絡先に設定された他のフィールドも表示されます。
sn_imt_monitoring.monitoring_user ロールを持つ sn_customerservice.consumer_agent	入場要件に準拠していることを確認するため、場所に入場するコンシューマーをスクリーニングします。 コンシューマーの [サフィックス] フィールドは、デフォルトで [診断] フォームに表示されます。コンシューマーに設定された他のフィールドも表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コンシューマーメッセージングアプリとの統合

カスタマーサービス管理 (CSM) と各コンシューマーメッセージングアプリとを統合して、会話型モバイルメッセージングエクスペリエンスをコンシューマーと顧客連絡先に提供します。

顧客が好みで選んだメッセージングアプリを使用して会社のアカウントにいつでもメッセージを送信できるようにすることで、顧客がどこにいても有益な会話を行えるようにします。コンシューマーと顧客連絡先は、会社の指定された携帯電話番号にメッセージを送信することで、仮想エージェントとの会話を開始できます。また、同じメッセージングアプリからライブエージェントとチャットすることを選択できます。

次のコンシューマーメッセージングアプリを カスタマーサービス管理 (CSM)と統合できます。

- WhatsApp
- Google Business Messages
- LINE
- Facebook Messenger
- Apple Messages for Business

WhatsApp と カスタマーサービス管理 (CSM) を Twilio でデータ連携する。

コンシューマーと顧客連絡先用の WhatsApp メッセージアプリとの間に、事前にデータ連携したチャット会話エクスペリエンスを実現します。ServiceNow® Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) アプリケーションを使用した WhatsApp のデータ連携。

アドミニストレーターとして Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) アプリケーションを構成していた場合、顧客連絡先とコンシューマーは、仮想エージェントまたはライブエージェントで WhatsApp のチャット会話を開始できます。エージェントは、会話を開始するか、WhatsApp のチャット会話から開始された会話を受け入れることができます。詳細については、「構成：Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio)」を参照してください。

> **注:** アドミニストレーターは、定義済みのカスタマーサービス仮想エージェント会話を使用して、顧客の連絡先またはコンシューマーから情報を取得することもできます。詳細については、「カスタマーサービス仮想エージェントの会話」を参照してください。

データ連携の主な機能は次のとおりです。

- 仮想エージェント、ライブエージェント、または顧客との WhatsApp チャット会話を開始する。
- チャットを使用して、コミュニティ投稿の記事とナレッジ記事の検索、サービスカタログへのアクセス、またはカスタマーサービスケースの作成を実行する。
- エージェントワークスペース で作業アイテムが開始された WhatsApp のチャット会話の詳細を表示する。
- WhatsApp サービスチャネルを使用して、エージェントワークスペースの受信ボックスでプレゼンスを示す。
- 顧客の WhatsApp チャット会話に接続するための送信チャット会話を作成し、インタラクションの詳細を自動的にキャプチャしてデータ入力を簡略化する。

ワークフロー例

次のワークフロー例では、コンシューマーの問題を解決する際に Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) アプリケーションを使用していることを示します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

1. 顧客は製品に関する問題を抱えており、仮想エージェント ボットを使用して WhatsApp のチャット会話を開始しています。
2. カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションは顧客を識別し、タイプがメッセージングのインタラクションを開始します。
3. 顧客は製品を選択し、製品に関連付けられたナレッジ記事を表示します。
4. その後、顧客はライブエージェントとのチャットを選択します。
5. ライブエージェントは顧客の要求を承認します。カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションは、タイプがメッセージングである別のインタラクションを開始します。
6. ライブエージェントは、その製品のケースを作成してから会話をクローズします。

次のワークフロー例では、顧客フィードバックに対処する際に Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) アプリケーションを使用していることを示します。

1. 顧客が新しい製品を購入し、WhatsApp アプリでビジネスからの通知の受信をオプトインします。
2. 顧客は、カスタマーサポートからようこそメッセージを受け取ります。
3. 2 か月後、顧客は製品に関するフィードバックを求める別のメッセージを受け取ります。
4. 顧客は否定的なフィードバックを共有します。
5. エージェントはフィードバックをレビューし、顧客との会話を開始してサポートを提供し、製品のカスタマーエクスペリエンスについて詳しく調べます。

エンドユーザーとロール

次のテーブルにリストされているロールを持つユーザーは、Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) アプリケーションを使用できます。

Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) に必要なロール

ロール	タスク
agent_workspace_user	高度な作業アサイン で WhatsApp サービスチャネルを使用して、顧客との間で行われている WhatsApp チャット会話を承認します。
sn_customerservice_manager	タイプがメッセージング、サブタイプが **WhatsApp** のインタラクションレコードを使用して、WhatsApp チャット会話の詳細を表示します。
sn_customerservice.consumer、sn_customerservice.customer	Communities と ナレッジ管理 の記事を検索し、サービスカタログにアクセスし、カスタマーサービスケースを作成できるように、仮想エージェントまたはライブエージェントと WhatsApp のチャット会話を開始します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Google Business Messages と カスタマーサービス管理 (CSM) の統合

コンシューマーと顧客連絡先用の Google Business Messages との対話型統合 アプリとの間に、事前に統合されたチャット会話エクスペリエンスを実現します。ServiceNow® Google Business Messages との対話型統合 アプリケーションを使用した Google Business Messages のデータ連携。

アドミニストレーターとして Google Business Messages との対話型統合 アプリケーションを構成していた場合、顧客連絡先とコンシューマーは、仮想エージェントまたはライブエージェントで Google Business Messages のチャット会話を開始できます。エージェントは、会話を開始するか、Google Business Messages のチャット会話から開始された会話を受け入れることができます。詳細については、「Google Business Messages との対話型統合」を参照してください。Google Business Messages の詳細については、Google ドキュメントを参照してください。

注: アドミニストレーターは、定義済みのカスタマーサービス仮想エージェント会話を使用して、顧客の連絡先またはコンシューマーから情報を取得することもできます。詳細については、「カスタマーサービス仮想エージェントの会話」を参照してください。

データ連携の主な機能は次のとおりです。

- 仮想エージェント、ライブエージェント、または顧客との Google Business Messages チャット会話を開始する。
- チャットを使用して、コミュニティ投稿の記事とナレッジ記事の検索、サービスカタログへのアクセス、またはカスタマーサービスケースの作成を実行する。
- エージェントワークスペース で作業アイテムが開始された Google Business Messages のチャット会話の詳細を表示する。
- Google Business Messages サービスチャネルを使用して、エージェントワークスペースの受信ボックスでプレゼンスを示す。
- 顧客の Google Business Messages チャット会話に接続するための送信チャット会話を作成し、インタラクションの詳細を自動的にキャプチャしてデータ入力を簡略化する。

ワークフロー例

このワークフロー例では、Google Business Messages との対話型統合 アプリケーションを使用してコンシューマーの問題を解決しています。

1. 顧客は製品に関する問題を抱えており、仮想エージェント ボットを使用して Google Business Messages のチャット会話を開始しています。
2. カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションは顧客を識別し、タイプがメッセージングのインタラクションを開始します。
3. 顧客は製品を選択し、製品に関連付けられたナレッジ記事を表示します。
4. その後、顧客はライブエージェントとのチャットを選択します。
5. ライブエージェントは顧客の要求を承認します。カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションは、タイプがメッセージングである別のインタラクションを開始します。
6. ライブエージェントは、その製品のケースを作成してから会話をクローズします。

このワークフロー例では、Google Business Messages との対話型統合 アプリケーションを使用して顧客フィードバックに対応しています。

1. 顧客が新しい製品を購入し、Google Business Messages アプリでビジネスからの通知の受信をオプトインします。
2. 顧客は、カスタマーサポートからようこそメッセージを受け取ります。
3. 2 週間後、顧客は製品に関するフィードバックを求める別のメッセージを受け取ります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. 顧客は否定的なフィードバックを共有します。
5. エージェントはフィードバックをレビューし、顧客との会話を開始してサポートを提供し、製品のカスタマーエクスペリエンスについて詳しく調べます。

エンドユーザーとロール

次のテーブルにリストされているロールを持つユーザーは、Google Business Messages との対話型統合 アプリケーションを使用できます。

Google Business Messages との対話型統合 に必要なロール

ロール	タスク
agent_workspace_user	高度な作業アサイン で Google Business Messages サービスチャネルを使用して、顧客との間で行われている Google Business Messages チャット会話を承認します。
sn_customerservice_manager	タイプがメッセージング、サブタイプが **Google** のインタラクションレコードを使用して、Google Business Messages チャット会話の詳細を表示します。
sn_customerservice.consumer、sn_customerservice.customer	Communities と ナレッジ管理 の記事を検索し、サービスカタログにアクセスし、カスタマーサービスケースを作成できるように、仮想エージェントまたはライブエージェントと Google Business Messages のチャット会話を開始します。

LINE と カスタマーサービス管理 (CSM) の統合

コンシューマーと顧客連絡先用の LINE メッセージアプリとの間に、事前にデータ連携したチャット会話エクスペリエンスを実現します。LINE と ServiceNow® LINE との対話型統合 アプリケーションとのデータ連携。

アドミニストレーターとして LINE との対話型統合 アプリケーションを構成していた場合、顧客の連絡先とコンシューマーは、仮想エージェントまたはライブエージェントと LINE でチャット会話を開始できます。エージェントは、会話を開始するか、LINE のチャット会話から開始された会話を受け入れることができます。システム開始メッセージを顧客に送信するように構成できます。詳細については、「構成：LINE との対話型統合」を参照してください。

注: アドミニストレーターは、定義済みのカスタマーサービス仮想エージェント会話を使用して、顧客の連絡先またはコンシューマーから情報を取得することもできます。詳細については、「カスタマーサービス仮想エージェントの会話」を参照してください。

データ連携の主な機能は次のとおりです。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 仮想エージェント、ライブエージェント、または顧客との LINE チャット会話を開始する。
- チャットを使用して、コミュニティ投稿の記事とナレッジ記事の検索、サービスカタログへのアクセス、またはカスタマーサービスケースの作成を実行する。
- エージェントワークスペース で作業アイテムが開始された LINE のチャット会話の詳細を表示する。
- Line サービスチャネルを使用して、エージェントワークスペースの受信ボックスでプレゼンスを示す。
- 顧客連絡先やコンシューマーからの LINE のチャット会話に接続するための送信チャット会話を作成し、インタラクションの詳細を自動的にキャプチャしてデータ入力を簡略化する。

ワークフロー例

次のワークフロー例では、顧客が最近購入したルーターの問題解決をサポートするために LINE との対話型統合 アプリケーションを使用していることを示しています。

1. 顧客は 仮想エージェント ボットを使用して LINE のチャット会話を開始します。
2. カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションは顧客を識別し、タイプがメッセージングのインタラクションを開始します。
3. 顧客は製品としてルーターを選択し、そこに関連付けられたナレッジ記事を見つけます。
4. ナレッジ記事の助けを借りて問題が解決されたため、顧客は会話を終了します。

次のワークフロー例では、顧客フィードバックに対処する際に LINE との対話型統合 アプリケーションを使用していることを示します。

1. 顧客が新しい製品を購入し、LINE アプリでビジネスからの通知の受信をオプトインします。
2. 顧客は、カスタマーサポートからようこそメッセージを受け取ります。
3. 2 か月後、顧客は製品に関するフィードバックを求める別のメッセージを受け取ります。
4. 顧客は否定的なフィードバックを共有します。
5. エージェントはフィードバックをレビューし、顧客との会話を開始してサポートを提供し、製品のカスタマーエクスペリエンスについて詳しく調べます。

エンドユーザーとロール

次のテーブルにリストされているロールを持つユーザーは、LINE との対話型統合 アプリケーションを使用できます。

LINE との対話型統合 に必要なロール

ロール	タスク
agent_workspace_user	高度な作業アサイン で LINE サービスチャネルを使用して、顧客との間で行われている LINE チャット会話を承認します。
sn_customerservice_manager	タイプがメッセージング、サブタイプが **Line** のインタラクションレコードを使用して、LINE チャット会話の詳細を表示します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

LINE との対話型統合 に必要なロール (続く)

ロール	タスク
sn_customerservice.consumer、sn_customerservice.customer	Communities と ナレッジ管理 の記事を検索し、サービスカタログにアクセスし、カスタマーサービスケースを作成できるように、仮想エージェントまたはライブエージェントと LINE のチャット会話を開始します。

Facebook Messenger と カスタマーサービス管理 (CSM) の統合

Facebook Messenger のチャット会話を ServiceNow® インスタンスと統合して、コンシューマーと顧客連絡先が Conversational Integration with Facebook Messenger アプリケーションを使用してビジネスと連絡を取ることができるようにします。

アドミニストレーターとして Conversational Integration with Facebook Messenger アプリケーションを構成していた場合、顧客の連絡先とコンシューマーは、仮想エージェントまたはライブエージェントと Facebook Messenger でチャット会話を開始できます。エージェントは、Facebook Messenger のチャット会話から開始された会話を承認できます。詳細については、「構成：Conversational Integration with Facebook Messenger」を参照してください。

注: アドミニストレーターは、定義済みのカスタマーサービス仮想エージェント会話を使用して、顧客の連絡先またはコンシューマーから情報を取得することもできます。詳細については、「カスタマーサービス仮想エージェントの会話」を参照してください。

主な機能

カスタマーエクスペリエンス

仮想エージェントまたはライブエージェントと Facebook Messenger のチャット会話を開始し、コミュニティ投稿とナレッジ記事の記事を検索するか、サービスカタログにアクセスするか、カスタマーサービスケースを作成します。

エージェントエクスペリエンス

- Facebook Messenger サービスチャネルに関連付けられた作業アイテムを承認した後に、エージェントワークスペース で作業アイテムを開始する元になった Facebook Messenger チャット会話の詳細を表示します。
- Facebook Messenger サービスチャネルを使用して、エージェントワークスペースの受信ボックスでプレゼンスを示します。
- Facebook Messenger 顧客連絡先やコンシューマーからのチャット会話に接続するための送信チャット会話を作成し、インタラクションの詳細を自動的にキャプチャしてデータ入力を簡略化します。

エンドユーザーとロール

次のテーブルにリストされているロールを持つユーザーは、Conversational Integration with Facebook Messenger アプリケーションを使用できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Conversational Integration with Facebook Messenger に必要なロール

ロール	タスク
agent_workspace_user	高度な作業アサイン で Facebook Messenger サービスチャネルを使用して、顧客との間で行われている Facebook Messenger チャット会話を承認します。
sn_customerservice_manager	タイプがメッセージング、サブタイプが **Facebook Messenger** のインタラクションレコードを使用して、Facebook Messenger チャット会話の詳細を表示します。
sn_customerservice.consumer、sn_customerservice.customer	仮想エージェントまたはライブエージェントと Facebook Messenger のチャット会話を開始し、Communitiesとナレッジ管理の記事を検索し、サービスカタログにアクセスし、カスタマーサービスケースを作成します。

ワークフロー例

次のワークフロー例では、顧客が最近購入したルーターの問題解決をサポートするために Conversational Integration with Facebook Messenger アプリケーションを使用していることを示しています。

1. 顧客は 仮想エージェント ボットを使用して Facebook Messenger のチャット会話を開始します。
2. カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションは顧客を識別し、タイプがメッセージングのインタラクションを開始します。
3. 顧客は製品としてルーターを選択し、そこに関連付けられたナレッジ記事を見つけます。
4. ナレッジ記事の助けを借りて問題が解決されたため、顧客は会話を終了します。

Apple Messages for Business と カスタマーサービス管理 (CSM) の統合

コンシューマーと顧客連絡先用の Apple Messages for Business の対話型統合 アプリとの間に、事前に統合されたチャット会話エクスペリエンスを実現します。ServiceNow® Apple Messages for Business の対話型統合 アプリケーションを使用した Apple Messages for Business のデータ連携。

アドミニストレーターとして Apple Messages for Business の対話型統合 アプリケーションを構成していた場合、顧客連絡先とコンシューマーは、仮想エージェントまたはライブエージェントで Apple Messages for Business のチャット会話を開始できます。エージェントは、Apple Messages for Business のチャット会話から開始された会話を承認できます。詳細については、「Apple Messages for Business との対話型統合」を参照してください。Apple Messages for Business の詳細については、Apple ドキュメントを参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注: アドミニストレーターは、定義済みのカスタマーサービス仮想エージェント会話を使用して、顧客の連絡先またはコンシューマーから情報を取得することもできます。詳細については、「カスタマーサービス仮想エージェントの会話」を参照してください。

この統合の主な機能は次のとおりです。

- 顧客は、仮想エージェントまたはライブエージェントとの Apple Messages for Business チャット会話を開始できます。
- チャットを使用して、コミュニティ投稿の記事とナレッジ記事の検索、サービスカタログへのアクセス、またはカスタマーサービスケースの作成を実行する。
- エージェントワークスペース で作業アイテムが開始された Apple Messages for Business のチャット会話の詳細を表示する。
- Apple Messages for Business サービスチャネルを使用して、エージェントワークスペースの受信ボックスでプレゼンスを示す。

ワークフロー例

このワークフロー例では、Apple Messages for Business の対話型統合 アプリケーションを使用してコンシューマーの問題を解決しています。

1. 顧客はクレジットカードの再発行を希望しており、仮想エージェントボットを使用して iMessage で Apple Messages for Business チャット会話を開始します。
2. カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションは顧客を識別し、タイプがメッセージングのインタラクションを開始します。
3. 顧客に対し、所有しているクレジットカードのオプションのリストが表示されます。顧客は再発行するカードを選択します。
4. フォームが開き、再発行の理由、紛失日、住所、電話番号を尋ねられます。顧客がフォームを送信します。
5. 顧客は iMessage アプリを選択して配送をスケジュールします。
6. 再発行されたカードは 3 ~ 5 営業日で到着するようにスケジュールされます。
7. 顧客はさらに、住宅ローンの借り換えオプションの詳細を知りたがっており、顧客に対して借り換えに関するリンクが表示されます。
8. その後、顧客はライブエージェントとのチャットを選択します。
9. ライブエージェントが住宅ローンスペシャリストによるコールバックをスケジュールします。カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションは、タイプがメッセージングである別のインタラクションを開始します。
10. 顧客がクイック返信アクションを使用して、インタラクションに関するフィードバックを送信します。

エンドユーザーとロール

次のテーブルにリストされているロールを持つユーザーは、Apple Messages for Business の対話型統合 アプリケーションを使用できます。

Apple Messages for Business の対話型統合 に必要なロール

ロール	タスク
agent_workspace_user	高度な作業アサイン で Apple Messages for Business サービスチャネルを使用して、顧客との間で行わ

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Apple Messages for Business の対話型統合 に必要なロール (続く)

ロール	タスク
	れている Apple Messages for Business チャット会話を承認します。
sn_customerservice_manager	タイプがメッセージング、サブタイプが Apple のインタラクションレコードを使用して、 Apple Messages for Business チャット会話の詳細を表示します。
sn_customerservice.consumer、sn_customerservice.customer	Communities と ナレッジ管理 の記事を検索し、サービスカタログにアクセスし、カスタマーサービスケースを作成できるように、仮想エージェントまたはライブエージェントと Apple Messages for Business のチャット会話を開始します。

プロセス最適化 との統合

カスタマーサービス管理 (CSM) を プロセス最適化 アプリケーションと統合することで、KPI に関連するプロセスを分析し、カスタマーサービスケースに関連するボトルネックを特定できます。

CSM のプロセスマイニングコンテンツパックの有効化の詳細については、「プロセス最適化 プロセスマイニング コンテンツパックのアクティブ化」を参照してください。

エンドユーザーとロール

必要なロールがある場合は、Analyst Workbench を使用して、可視化されたプロセスワークフローデータや、カスタマーサービスケースに関連するデータの分析ツールにアクセスできます。詳細については、「Overview of the Analyst Workbench (Analyst Workbench の概要)」を参照してください。

プロセス最適化 アプリケーションを カスタマーサービス管理 (CSM) で使用するには、次のロールの組み合わせが必要です。

ロールの組み合わせ

プロセス最適化 ロール	カスタマーサービス管理 **(CSM)** ロール
sn_process_optimization_admin	sn_customerservice_manager
sn_process_optimization_power_user	sn_customerservice_manager
sn_process_optimization_analyst	sn_customer_service_agent

カスタマーサービスケースの最適化プロジェクト

CSM のプロセスマイニングコンテンツパック (com.snc.csm_process_optimization) は、カスタマーサービスケースの事前定義されたカスタマーサービスケースプロセスモデル定義を含むビルド済みのプロジェクトを追加します。デフォルトでは、カスタマーサービスケースプロジェクトは、過去

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

2 四半期のカスタマーサービスケースをフィルタリングします。ビルド済みプロジェクトに基づいて新しいプロセスプロジェクトを構成することもできます。詳細については、「ServiceNow プラットフォームを使用してプロジェクトを作成する (Create a project using ServiceNow platform)」を参照してください。

カスタマーサービスケースのプロセスモデル定義には、カスタマーサービスケースのデフォルトのアクティビティ定義とブレークダウン定義が含まれています。これらは、そのまま使用することも、カスタム構成に変更することもできます。

- アクティビティ定義を使用して、対応中ステータスからソリューション提案ステータスに移行するケースなどの状況移行を把握し、問題 (PRB) レコードなどのリンクされたプロセスを分析します。
- ブレークダウン定義を使用して、レコードをフィルタリングし、カテゴリ別にプロセスマップを分析します。たとえば、カスタマーサービスケースデータをさまざまなチャネル、製品、アサイン先グループ、および場所でフィルタリングできます。

カスタマーサービスケースの 継続的改善管理 イニシアチブ

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

カスタマーサービスケースの パフォーマンスアナリティクス

パフォーマンスアナリティクス (PA) アプリケーションが有効になっている場合は、利用可能なテンプレート構成を使用して、カスタマーサービスケースデータに基づいてパフォーマンスアナリティクス (PA) インジケーターから プロセス最適化 アプリケーションを開くこともできます。詳細については、「パフォーマンスアナリティクス (PA) との統合)」を参照してください。

関連情報

Process Optimization for CSM

カスタマーサービス管理 (CSM) の使用

エージェントおよびマネージャーは、カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションを使用して、顧客のケースを作成し、必要なスキルを備えた利用可能なエージェントにケースをルーティングして、顧客情報とケースアクティビティを管理し、さらに、他のアプリケーションや部門と接続してケースの解決を支援できます。

さらに、エージェントとマネージャーは、カスタマーサービス管理 (CSM) と複数の機能やアプリケーションを組み合わせて使用して、顧客を支援し、ケースを解決できます。

カスタマーサービス管理 **(CSM)** の使用

トピック	説明
カスタマーサービスケースの管理	カスタマーサービスエージェントとマネージャーは、ケースの作成とルーティング、顧客情報とやり取りの管理、ケースのステータスや SLA を含むケースアクティビティの監視、顧客の問題解決のための対処を実行できます。
カスタマーサービス管理 (CSM) での CSM 構成可能ワークスペースの使用	CSM 構成可能ワークスペースと CSM エージェントワークスペースを使用して、ケースの作成と操作、顧客および製品情報の表示、顧客とのコミュニケーションを行うことができるほか、次の機能を使用できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタマーサービス管理 **(CSM)** の使用 (続く)

トピック	説明
	• ルックアップと検証 • ナレッジ検索 • 応答テンプレート • ガイド付きディシジョン • 推奨アクション
カスタマーサービス管理 (CSM) 用 Playbook の使用 と ポータル向けプレイブック (Playbooks for Portals) の使用	カスタマーサービスエージェントと顧客は、プレイブックのステップバイステップのガイダンスに従って、特定のタイプのケースを解決するために必要なタスクとアクティビティを完了することができます。
カスタマーサービスのタスクインテリジェンスの使用	タスクインテリジェンス機能を使用して、フィールド予測と感情モデルを作成し、ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) によって抽出された値を確認して送信し、タスクインテリジェンスのアナリティクスと予測の履歴を確認します。
Customer Access Management の使用	複数の連絡先とコンシューマーをケースに追加し、ベースアイテムと販売済み製品をインストールし、ケースの詳細へのさまざまなレベルのアクセスを提供します。
プロアクティブカスタマーサービスオペレーションの使用	顧客の製品とサービスを監視して問題を積極的に特定し、影響を受ける顧客に通知して問題を迅速に修正します。
ウォークアップエクスペリエンスの使用	ウォークアップエクスペリエンス機能を使用して、ウォークアップ場所でのチェックイン、カスタマーサービスポータルからの予約、およびキューの監視を行います。
ケース回避に自動応答機能を使用する	顧客の連絡先またはコンシューマーがケースを作成した後に、自動応答機能を使用して関連コンテンツを自動的に送信することで、ケースを回避します。☒
カスタマーサービスのアウトソーシングの使用	アウトソーシングサービスプロバイダー (OSP) は、企業が外部顧客にカスタマーサービスを提供するために委託する組織です。OSP は、自組織に関連付けられた顧客のケースを管理します。
Chat Zoom Connector の使用	Chat Zoom Connector アプリケーションを使用して、チャットから直接 Zoom 会議を開始します。
Microsoft Outlook と CSM の使用	Microsoft Outlook とカスタマーサービス管理 (CSM) を統合し、Microsoft Outlook 内から連絡先やケースの管理などのタスクを実行します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタマーサービス管理 **(CSM)** の使用 (続く)

トピック	説明
B2B2C 用顧客データモデルの使用	B2B2C モデルを使用すると、さまざまな業界の組織がマルチレベルの顧客関係を簡単に構成し、エンドコンシューマーをサポートする事業顧客を支援できます。
カスタマーサービスポータルの使用	カスタマーサービスポータルを使用して、質問または問題に関する情報の検索、関連コンテンツとの閲覧、カスタマーサービスエージェントへの支援要請を行います。
消費者サービスポータルの使用	消費者サービスポータルを使用して、コンシューマーと世帯にサポートを提供します。
事業所サービスポータルの使用	カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションで利用可能な事業所サービスポータル (BLSP) を、内部事業所および外部事業所を管理するためのワンストップショップとして使用します。
事業所 360 を使用する	カスタマーサービスエージェントが事業所の問題を包括的に把握できるようにすることで、カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションで報告された問題を効果的に解決するために必要なコンテキストデータを取得できます。
対話型予約 の使用	顧客は仮想エージェントを使用してサポートポータルのチャットで予約の会話を開始でき、エージェントはオートパイロットを使用して会話中に仮想エージェントのトピックを表示できます。
カスタマーサービス管理の Omnichannel Callback の使用	カスタマーサービス管理 (CSM) のオムニチャネルコールバックアプリでは、ライブエージェントの待ち時間が長い場合に、顧客向けのコールバックオプションを有効にします。
カスタマーサービス管理 (CSM) のモバイルエクスペリエンス	カスタマーサービス管理 (CSM) モバイルアプリケーションを使用して、モバイルデバイスからカスタマーサービスケースを管理します。接続状態を維持し、情報にリアルタイムでアクセスできるため、タスクを迅速に完了できます。
カスタマーサービス管理 (CSM) の時間記録	カスタマーサービスエージェントは、ケースおよびケースタスクの作業時間をレビューできます。
エージェントカレンダーの管理	カスタマーサービスエージェントとフィールドサービス技術者は、エージェントカレンダーを使用して、作業スケジュールとアサインを確認したり、会議や予約などの個人イベントを追加したりすることができます。
インストールベースの作業計画	インストールベースの作業計画を作成して、インストールベースアイテムに関連する詳細を取得できます。作業計画は、インストールベース

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタマーサービス管理 **(CSM)** の使用 (続く)

トピック	説明
	アイテムの基本となる詳細を作成および維持するのに役立ち、定期的かつタイムリーなメンテナンスの計画にも役立ちます。
Post-Sales Support の使用	注文が行われ、販売済み製品が生成されるときに、サービスに取り組むためのエンタイトルメントとサービス契約を生成します。

カスタマーサービスケースの管理

カスタマーサービスエージェントとマネージャーは、ケースの作成とルーティング、顧客情報とやり取りの管理、ケースのステータスや SLA を含むケースアクティビティの監視、顧客の問題解決のための対処を実行できます。

カスタマーサービスケースの管理

トピック	説明
マネージャータスク	エージェントとエージェントグループの監督、ケースのアサイン、顧客アカウントチームの管理、特記事項などのツールの維持を行います。
エージェントタスク	ケースやケースタスクを作成したり、顧客、要求者、エージェントとのやり取りをしたり、ケースの解決をクローズを行ったりします。

マネージャータスク

カスタマーサービスマネージャーは、エージェントとエージェントグループを監督します。マネージャーは、ケースのアサイン、顧客アカウントチームの管理、および特別処理メモの維持などのタスクを実行できます。

マネージャータスク

トピック	説明
エージェントとケースを管理する	• アサインワークベンチからのケースのアサイン • アカウントにアサインされたチームメンバーを表示 • アサイン先グループをサポートするチャットに、エージェントを追加します。
特記事項を操作する	• 特別処理メモを作成する • 特別処理メモの削除

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

マネージャータスク (続く)

トピック	説明
他のレコードを操作する	• ソーシャルメディアプロファイルの作成 • ソーシャルメディアログエントリーを作成します • サービス契約の承認

アサインワークベンチからのケースのアサイン

カスタマーサービスマネージャーロールを持つユーザーは、アサインワークベンチからエージェントにケースをアサインすることができます。

始める前に

必要なロール：sn_customerservice_manager

このタスクについて

注: エージェントの検索機能は、クラシック環境でのみ使用できます。

手順

1. カスタマーサービスケースを開きます。
2. [担当者] フィールドの横にある [エージェントを検索] アイコン ( ) をクリックして、アサインワークベンチを開きます。
   ケースに [アサイン先グループ] がある場合、そのグループのエージェントがワークベンチにリストされます。ケースにアサイン先グループがない場合、エージェントは表示されません。

   注: 現在のレコードのステータスによって、[エージェントを検索] アイコンの可用性が決まります。アイコンは、[オープン]、[待機中]、[キャンセル済み] 状況のレコードに対して、またはユーザーが [担当者] フィールドへの書き込みアクセス権を持つ場合に、使用できます。アイコンは、[新規] や [クローズ済み] 状況のレコードに対して、または、[担当者] フィールドが現在のユーザーに対して読み取り専用になっている場合には使用できません。

3. オプション: [グループ] リストからアサイン先グループを選択します。
   エージェントのリストは、選択されたグループに基づいて更新されます。
4. オプション: [スキル] リストからスキルを追加または削除します。
   選択したスキルがこのフィールドの下のリストに表示されます。[一致するスキル] 列が更新され、選択したスキルを反映して更新されます。

   注: 必須スキルを変更することはできません。

5. オプション: 目的の一致基準の列ヘッダーをクリックして、エージェントをソートします。
6. エージェントの名前のチェックボックスをオンにしてエージェントを選択し、[アサイン] をクリックします。
   アサインワークベンチがクローズし、選択したエージェントの名前がケースフォームの [担当者] フィールドに表示されます。
7. [更新] をクリックしてエージェントのアサインを保存します。

関連情報

アサインワークベンチの概要

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

特別処理メモを作成する

レコードの特別処理メモを作成します。

始める前に

必要なロール：sn_shn.admin または sn_customerservice_manager

手順

1. 次のいずれかの操作を実行します。
   - 目的のフォームに移動し、[特別処理メモの作成] 関連リンクをクリックします。
   - [特別処理メモ] > [特別処理メモ]に移動し、[新規] をクリックします。
2. 必要に応じてフィールドに入力します。

特別処理メモフォームフィールド

フィールド	説明
簡単な説明	特別処理メモリストに表示されるメモの簡単な説明。
メッセージ	メモの詳細な内容。
ポップアップアラートとして表示	特別処理メモのポップアップウィンドウにこのメモを表示します。
タイプ	特別処理メモのタイプ； ◦ 標準：[関連レコード] フィールドで選択する特定のレコードのメモを作成します。 ◦ 条件：特定の条件を満たす複数のレコードに対してメモを作成します。[テーブル名] を選択してから、[条件] を作成します。
優先度	メモの優先度： ◦ 1-重大 ◦ 2-高 ◦ 3-中 ◦ 4-低
ステータス	特別処理メモのステータス： ◦ **1-**アクティブ：メモはアクティブで、メモリストまたはポップアップウィンドウに表示されます。 ◦ **2-**非アクティブ：メモは非アクティブで、メモリストまたはポップアップウィンドウには表示されません。 非アクティブなメモはメモリストから削除されますが、[特別処理メモ] > [特別処理メモ]に移動して確認することができます。 ◦ **3-**期限切れ：メモは有効期限に達しました。
すぐに有効	特別なメモがすぐに有効になるようにするためのチェックボックス。ステータスは [**1-**アクティブ] に設定されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	このチェックボックスをオフにすると、[有効日] フィールドが表示されます。
有効日	特別なメモが有効になる日付。 特別なメモが有効になる日付を入力し、[更新] をクリックします。ステータスは、日付に達するまで [**2-**非アクティブ] に設定されます。
有効期限	メモの有効期限が切れる日付。カレンダーから日付を選択し、[保存] をクリックします。 [特別処理メモの無効化] スケジュール済みジョブは毎日午前 0 時に実行され、すべてのアクティブなアラートがチェックされます。メモの有効期限が切れると、ステータスが [期限切れ] に設定されます。 [特別処理メモの無効化] スケジュール済みジョブは、[有効日] フィールドもチェックします。ステータスがアクティブまたは非アクティブで、有効期限に達した場合、ステータスは [期限切れ] に設定されます。テータスが非アクティブで、有効日に達した場合、ステータスは [アクティブ] に設定されます。
関連レコード	このメモの作成対象のレコード。このフィールドは、[タイプ] フィールドで [標準] を選択すると表示されます。 [特別処理メモの作成] 関連リンクからこのフォームにアクセスすると、レコード番号が自動的に入力されます。 レコードを選択するには、ポップアップウィンドウから [テーブル名] と [ドキュメント] を選択します。選択に使用可能なテーブルは、特別処理メモを使用するように設定されます。
テーブル名	メモの作成対象のエンティティを格納するテーブル。このフィールドは、[タイプ] フィールドで [条件] を選択すると表示されます。 デフォルトは、特別処理メモを使用するように設定された最初のテーブルです。 テーブルを選択した後、一致するレコードの数とともにリンクが表示されます。このリンクは、1 つ以上の条件を選択した後に更新されます。リンクをクリックすると、これらのレコードがリストに表示されます。
条件	このフィールドは、[タイプ] フィールドで [条件] を選択すると表示されます。 このフィールドのボタンを使用して、選択したテーブルで 1 つ以上の条件を作成します。条件は、選択したフィールド、演算子、および値で構成されます。[**AND**] および [**OR**] ボタンを使用して条件を追加します。条件を削除するには、条件の右側にある [削除] ボタンをクリックします。

3. [送信] をクリックします。

関連情報

特別処理メモの概要

特別処理メモの削除

レコードの特別処理メモを削除します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice_manager または sn_shn.admin

このタスクについて
sn_customerservice_manager ロールを持つユーザーは、基になるテーブルのレコードを削除できる場合、そのレコードの特別処理メモを削除できます。

手順

1. [すべて] > [特別処理メモ] > [特別処理メモ]に移動します。
   フォームの [特別処理メモ] リストからメモを削除することもできます。
2. [特別処理メモ] リストで、削除するメモをクリックします。
3. [削除] をクリックします。

関連情報

特別処理メモの概要

フォームから特別処理メモを削除する

フォームから特別処理メモを削除する

フォームの特別処理メモリストから、レコードの特別処理メモを削除します。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice_manager または sn_shn.admin

このタスクについて
sn_customerservice_manager ロールを持つユーザーは、基になるテーブルのレコードを削除できる場合、そのレコードの特別処理メモを削除できます。

手順

1. エンティティフォームに移動します。
2. [特別処理メモ] リストで、目的のメモの左にある赤い [**X**] をクリックします。
   最初は、メモは [特別処理メモ] リストに残り、メモのテキストは取り消し線付きで表示されます。フォームが保存された後、メモはリストから削除されます。
3. [更新] をクリックします。

関連情報

特別処理メモの概要

特別処理メモの削除

ソーシャルメディアプロファイルの作成

カスタマーサービスマネージャーロールを持つユーザーは、アカウント、連絡先、またはコンシューマーのソーシャルメディアプロファイルを作成できます。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice_manager または admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. アカウント、連絡先、またはコンシューマーレコードに移動します。
   - [カスタマーサービス] > [顧客] > [アカウント]
   - [カスタマーサービス] > [顧客] > [連絡先]
   - [カスタマーサービス] > [顧客] > [コンシューマー]
2. 選択したレコードの [ソーシャルプロファイル] 関連リストで、[新規] をクリックします。
3. 必要に応じてソーシャルプロファイルフォームのフィールドに入力します。

ソーシャルプロファイルフォームのフィールドと定義

フィールド	定義
チャネル	このプロファイルのソーシャルメディアチャネル。たとえば、Twitter または Facebook。 **注:** このフィールドは、ソーシャルチャネル [sn_app_cs_social_social_channel] テーブルへの参照です。
ソーシャル ID	選択したソーシャルメディアチャネルのユーザーの名前またはハンドル。
連絡先	連絡先フォームから作成した場合、このフィールドには連絡先の名前が表示されます。
コンシューマー	コンシューマーフォームから作成した場合、このフィールドにはコンシューマーの名前が表示されます。
アカウント	アカウントフォームから作成した場合、このフィールドにはアカウントの名前が表示されます。
プロファイル URL	ユーザーのソーシャルメディアアカウントへのリンク。

4. [送信] をクリックします。

関連情報

ソーシャルメディアのデータ連携

ソーシャルメディアログエントリーを作成します

カスタマーサービスマネージャーロールを持つユーザーは、ケースのソーシャルメディアログエントリーを作成できます。

始める前に

必要なロール：sn_customerservice_manager または admin

このタスクについて

必要に応じて、カスタマーサービスマネージャーまたはアドミニストレーターが、[ソーシャルログ] 関連リストにエントリーを作成できます。このリストのエントリーは、通常、ソーシャルデータ連携ツールによって入力されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 目的のケースフォームに移動します。
2. [ソーシャルログ] 関連リストで、[新規] をクリックします。
3. 必要に応じてソーシャルログフォームのフィールドに入力します。

ソーシャルログフォームのフィールドと定義

フィールド	定義
ソーシャルプロファイル	顧客連絡先またはコンシューマーのソーシャルプロファイル。
エージェント	会話に参加するエージェント。
ソーシャル URL	ソーシャル会話の URL。この URL をクリックすると、新しいタブで会話が開きます。
ドキュメント	関連ケース番号。
メッセージ	会話の詳細。

4. [送信] をクリックします。

アカウントにアサインされたチームメンバーを表示

特定のアカウントのチームメンバーを表示します。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice_agent、sn_customerservice_manager、または admin

手順

1. [すべて] > [カスタマーサービス] > [顧客] > [アカウント]または [パートナー] に移動します。
2. アカウントを選択します。
3. [アカウントチームメンバー] 関連リストを選択します。
   このリストには、チームにアサインされた従業員と彼らの責任が表示されます。

アサイン先グループをサポートするチャットに、エージェントを追加します。

エージェントがチャット要求を受信できるようにするには、アサイン先グループをサポートするチャットに、エージェントを追加する必要があります。このアサイン先グループは、チャットの要求をルーティングするために カスタマーサービス管理 (CSM) チャット通信チャネルによって使用されます。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice_manager または admin

手順

1. [すべて] > [ユーザー管理] > [グループ]に移動します。
2. [カスタマーサービスサポート] を選択します。
3. [グループメンバー] 関連リストで、[編集] をクリックします。
4. チャット要求を受信するエージェントを選択し、[カスタマーサービスサポート] グループメンバーリストに移動します。
5. [保存] をクリックします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関連情報

コネクトサポート

サービス契約の承認

顧客アカウントのサービス契約を承認します。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice_manager または admin

手順

1. [すべて] > [セルフサービス] > [自分の承認]に移動します。
2. ステータスが [要求済み] の [承認] リストからレビューする契約を選択します。
3. 承認フォームの下部にあるサマリーで契約の詳細をレビューします。
4. レビューコメントを [コメント] フィールドに追加します。
5. 次のオプションのいずれかを選択します。

オプション	説明
承認	[承認] リストのレビューステータスが [承認済み] に変わります。
却下	[承認] リストのレビューステータスが [却下] に変わります。契約を却下する場合は、[コメント] フィールドに却下理由を入力する必要があります。

エージェントタスク

カスタマーサービスエージェントは、ケースを作成し、顧客とやり取りし、質問や問題の解決に取り組みます。エージェントには、ケースを解決してクローズするために使用できる多数のツールがあります。

エージェントタスク

トピック	説明
ケースを処理する	• カスタマーサービスケースを作成 • 特定のタイプのカスタマーサービスケースを作成 • カスタマーサービスケースのアサイン • ナレッジとコミュニティコンテンツを使用したケースの解決 • 特別処理メモを更新する • カスタマーサービスケースをクローズします
ケースのタスクとケースの関連レコードを処理する	• カスタマーサービスケースのタスクの作成 • カスタマーサービスケースの特定タイプのケースタスクを作成

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エージェントタスク (続く)

トピック	説明
	• カスタマーサービスケースの作業指示書の作成 • 顧客またはコンシューマーを代理した要求の作成
顧客に対応する	• アクティビティストリームの使用 • メールクイックメッセージを使用したケースへの返信 • ケースからのカンファレンスの開始

カスタマーサービスケースを作成

カスタマーサービスエージェントとエージェントマネージャーは、カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションを使用してケースを作成できます。

始める前に

必要なロール：sn_customerservice_agent、sn_customerservice_manager、または admin

手順

1. ケースを作成します。

オプション	説明
CSM 構成可能ワークスペース	インタラクションフォームから、[ケースを作成] をクリックします。
プラットフォームインターフェイス	[カスタマーサービス] > [ケース] > [新規作成] に移動します。 次のようにケースを作成することもできます。 ◦ カスタマーサービスケースリストの [新規] をクリックします。 ◦ アカウントや製品など、ケースに関連付けられている任意のエンティティから [新規ケースの作成] 関連リンクをクリックします。

2. [ケースの作成] フォームのフィールドに入力します。

[ケースの作成] フォームフィールド

フィールド	説明
番号	自動的に割り当てられたケース番号。
チャネル	顧客が連絡を開始し、ケースがオープンされた方法。 ◦ Web (デフォルト) ◦ 電話 ◦ メール

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	◦ チャット ◦ ソーシャル
連絡先の現地時間	ケースに割り当てられた連絡先の現地時間。 連絡先フォームに設定されたタイムゾーンに従って自動的に入力されます。連絡先フォームにタイムゾーンが設定されていない場合には、ケース自体に設定された連絡先のタイムゾーンに基づいて入力されます。 連絡先フォーム上またはケース内でタイムゾーンが設定されていない場合には、このフィールドは空のままになり、読み取り専用となります。 ケースがクローズまたはキャンセルされると、[連絡先の現地時間] フィールドは非表示になります。 **注:** フォームレイアウトを設定し、このフィールドをケースフォームに追加します。
連絡先のタイムゾーン	顧客が異なるタイムゾーンでケースに対して作業している場合の、連絡先タイムゾーン。連絡先フォームのタイムゾーンを上書きします。 連絡先の現地時間または連絡先タイムゾーンが設定されていない場合は、インスタンスのタイムゾーンが表示されます。 いったんケースが作成されると、このフィールドは読み取り専用になります。 **注:** フォームレイアウトを設定し、このフィールドをケースフォームに追加します。
アカウント	このケースに関連付けられている会社の名前。 連絡先レコードでアカウント情報が利用可能な場合、[連絡先] フィールドで連絡先を選択すると、このフィールドは自動的に入力されます。
連絡先	このケースの顧客連絡先の名前。
コンシューマー	このケースのコンシューマーの名前。 **注:** このフィールドは、B2B2C 用顧客データモデルプラグインがインストールされている場合にのみアクティブになります。[アカウント] を選択すると、そのアカウントに属するコンシューマーのみが表示されます。
サービス組織	要求者にサービスを提供する際に関与する内部または外部のエンティティ。
要求元のサービス組織	サポートを要求しているサービス組織の名前。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
製品	資産の製品モデル。モデルとは、「Apple Mac Book Pro」など、資産の特定のバージョンや構成のことです。 [資産] フィールドで資産を選択し、関連付けられた製品情報が資産レコードで利用可能である場合、このフィールドは自動的に入力されます。1 つの製品が複数の資産に関連付けられていることがあります。
資産	このケースに関連付けられた資産の資産タグ番号またはシリアル番号。
パートナー連絡先	このケースのパートナー連絡先の名前。 [パートナー] フィールドでパートナーを選択すると、利用可能なパートナー連絡先のリストは、この選択に基づきます。
フォローザサン	ケースをグローバルフォローアップに渡す必要があることを示すチェックボックス。 顧客が [優先度 **1 -** 重大] または [優先度 **2 -** 高] のケースにさらにコメントを入力した場合には、またはケースが昇格された場合には、このフラグが自動的に選択されます。 このチェックボックスを手動で選択することもできます。 ケースフォームのアクティビティストリームが変更内容で更新されます。 **注:** [カスタマーサービスケース] フォームの [フォローザサン] チェックボックスを有効にするには、*sn_customerservice.FTS_flag_enabled* プロパティの値を **[true]** に設定します。フォームレイアウトを設定し、このフィールドをケースフォームに追加します。
簡単な説明	顧客の質問や問題の簡単な説明。
オープン	ケースがオープンされた日時。
優先度	アサインされた優先度： ◦ 1 - 重大 ◦ 2：高 ◦ 3 - 中 ◦ 4 - 低 (デフォルト)
アサイン先グループ	アサインされたカスタマーサービスエージェントグループ。
担当者	アサインされたエージェント。このフィールドには、sn_customerservice_manager および sn_customerservice_agent ロールを持つすべてのユーザーが表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	[アサイン先グループ] フィールドでグループが選択されている場合、アサインされたエージェントはこのグループに属している必要があります。
アサイン日	ケースがアサインされた日時。 このフィールドは、[担当者] フィールドでユーザーが追加または変更されたときに更新されます。
契約	このケースに関連付けられた契約番号。 [資産] フィールドで資産を選択した場合、[契約] フィールドにはその資産の品目を含む契約が表示されます。
エンタイトルメント	このケースに関連付けられたサービスエンタイトルメント。 利用可能なエンタイトルメントは、[アカウント]、[契約]、[製品]、[資産]、[チャネル] の各フィールドの設定によってフィルタリングされます。 このケースで利用可能なエンタイトルメントが 1 つのみの場合、自動的に [エンタイトルメント] フィールドに追加されます。
パートナー	このケースのパートナーの名前。

3. [送信] をクリックします。
   利用可能な場合、次の情報が新たに作成されたケースに関連付けられます。
   - 連絡先の名前と連絡先の会社
   - 製品と契約の詳細
   - SLA とエンタイトルメント

特定のタイプのカスタマーサービスケースを作成

カスタマーサービスエージェントは、ケースタイプセレクターから選択して、さまざまなタイプのケースを作成できます。

始める前に

必要なロール：sn_customerservice_agent

このタスクについて

エージェントが作成できるケースのタイプは、カスタマーサービスケースタイプ機能およびサービス定義機能の構成によって異なります。詳細は、以下のトピックを参照してください。

- カスタマーサービスケースのタイプの設定
- カスタマーサービスケースのタイプの管理
- サービス定義の構成

CSM 構成可能ワークスペースでは、エージェントはケースタイプセレクターを使用して選択を行い、ケースを作成します。

注: コア UI で、ケースインターセプターを使用して選択を行い、ケースを作成します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 次のいずれかのアクションを選択して、ケースを作成します。

エージェントアクションフィールドの説明

エージェントアクション	説明
[新規] を選択します。	[自分のケース] や [自分の苦情ケース] などのケースリストとケースタイプリストからこのアクションを選択します。
[ケースを作成] を選択します。	次のレコードからこのアクションを選択します。 ◦ インタラクション ◦ アカウント ◦ 担当者 ◦ コンシューマー ◦ 販売済み製品 ◦ インストールベースアイテム

2. システム管理者によって構成されたケースタイプセレクターのバージョンから選択を行います。

ケースセレクターバージョンフィールドの説明

バージョン	ステップ
複数選択	a. ケースタイプを選択します。 b. 必要に応じて、オプションの [カテゴリ] と [サブタイプ] を選択し、利用可能な選択肢を絞り込みます。 c. [ケースを作成] を選択します。 注: ケースタイプに対してサブタイプが設定されていない場合、サブタイプのフィールドは表示されません。
単一の選択	a. ケースタイプを選択します。 b. [ケースを作成] を選択します。
製品サービス選択 (Product Service Select)	a. [このケースは所有製品用です] チェックボックスをオンまたはオフにします。このチェックボックスは [製品] フィールドの表示を制御します。 b. 表示されている場合は、[製品] を選択します。 c. [サービス] を選択します。 d. [ケースタイプ] を選択します。 e. [ケースを作成] を選択します。

3. ケースフォームのフィールドに入力します。
これらのフィールドの詳細については、「カスタマーサービスケースを作成」を参照してください。
4. [保存] をクリックします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オンボーディングケースを作成

ケースを作成して、新規顧客のオンボーディングを実施するか、新製品のために既存の顧客のオンボーディングを実施します。

始める前に

必要なロール：sn_customerservice_agent

このタスクについて

オンボーディングケースは、オンボーディングケースモジュールに表示されます。ケース番号では ONB プリフィックスが使用されます。例：ONB0001007)。

Case Playbook for Onboarding が利用可能な場合、オンボーディングケースの解決のために必要なステップを、プレイブックを使用してガイドできます。

手順

1. ケースを作成します。

インターフェイス	説明
CSM 構成可能ワークスペース	インタラクションフォームから、[ケースを作成] をクリックします。
プラットフォーム	[カスタマーサービス] > [ケース]に移動し、[新規作成] をクリックします。

2. ケースタイプを選択します。

インターフェイス	説明
CSM 構成可能ワークスペース	[ケースタイプの選択] ポップアップウィンドウの場合： **a.** ケースタイプを選択します。 **b.** [カテゴリ] フィールドで、[顧客オンボーディング (Customer Onboarding)] を選択します。 **c.** [ケースを作成] をクリックします。
プラットフォーム	インターセプターでは、利用可能なケースタイプのリストで [顧客オンボーディング (Customer Onboarding)] を選択します。

3. 顧客情報を追加します。

- オンボーディングケースが既存の顧客に対応するケースである場合、[アカウント]、[連絡先]、または [コンシューマー] フィールドに情報を入力してください。
- オンボーディングケースが新規顧客用の場合、[新規顧客] チェックボックスを有効にして、[新規顧客情報] フォームセクションのフィールドに情報を入力します。

フィールド	説明
顧客タイプ	顧客のタイプ ([ビジネス] または [個人 (Individual)])。
ビジネス名	ビジネスの名前。顧客タイプとして [ビジネス] を選択している場合、このフィールドが表示され、情報の入力が必須になります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: このフィールドには顧客名を入力できますが、パートナー名は入力できません。
ユーザー名	連絡先またはコンシューマーの名前。顧客タイプとして [個人 (Individual)] を選択している場合、このフィールドが表示され、情報の入力が必須になります。
メールアドレス	ユーザーのメールアドレス。このアドレスは通知に使用されます。
電話番号	ユーザーの電話番号。

4. オプション: [追加メンバー] 関連リストから、追加メンバーをケースに追加します。
この関連リストを使用して、オンボーディングケースに含める必要があるユーザーまたはビジネスエンティティを作成します。[新規] をクリックし、[関係者] フォームのフィールドに入力します。

フィールド	説明
タイプ	[タイプ] フィールドを使用して、追加メンバーの認証タイプを選択します。認証タイプの例は次のとおりです。 ◦ 共同オーナー ◦ 署名者 ◦ 受領企業 ◦ サブアカウント アカウント、連絡先、コンシューマーのいずれかを追加メンバーにできます。[タイプ] フィールドの選択により、以下のフィールドの中から表示されるフィールドが決定されます。 ◦ ユーザー ◦ コンシューマー ◦ アカウント
ユーザー	追加メンバーとして追加されている連絡先の名前。
コンシューマー	追加メンバーとして追加されているコンシューマーの名前。
アカウント	追加メンバーとして追加されているアカウントの名前。

5. ケースフォームのフィールドに入力します。
詳細とフィールドの説明については、「カスタマーサービスケースを作成」を参照してください。
6. [保存] をクリックします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- [新規顧客 **(New customer)]** チェックボックスがオンになっている状態でケースを保存する場合、[アカウント]、[連絡先]、または [コンシューマー] フィールドは必須にはなりません。
- [新規顧客 **(New customer)]** チェックボックスがオフになっている状態でケースを保存する場合、[アカウント]、[連絡先]、または [コンシューマー] フィールドが必須になります。

カスタマーサービスケースのアサイン

エージェントは、自分自身または他のカスタマーサービスエージェントにケースをアサインすることができます。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice_agent、sn_customerservice_manager、または admin

このタスクについて
[自分にアサイン] ボタンは、現在のユーザーがカスタマーサービスエージェントロールを持ち、ケースにまだアサインされていない場合にのみ表示されます。

手順

1. カスタマーサービスケースを開きます。
2. ケースをアサインします。

オプション	説明
ケースを自分にアサインする	[自分にアサイン] をクリックします。
ケースを別のエージェントにアサインする	[担当者] フィールドでエージェントを選択します。

エージェントの名前が [担当者] フィールドに表示されます。エージェントがエージェントグループにも属している場合は、グループ名が [アサイン先グループ] フィールドに表示されます。

カスタマーサービスケースのタスクの作成

ケースの解決の一環として完了する必要がある追加作業のカスタマーサービスケースのタスクを作成します。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice_agent、sn_customerservice_manager、または admin

このタスクについて
タスクを作成すると、システムでケースの情報を使用して、ケースタスクフォームのフィールドが自動的に入力されます。タスクを作成して保存すると、ケースフォームの [タスク] 関連リストに表示されます。

手順

1. 目的のケースを開きます。
2. [タスク] 関連リストで、[新規] をクリックします。
3. ケースタスクフォームのフィールドに入力します。

ケースタスクフォームのフィールド

フィールド	説明
数値	自動的に割り当てられたケースタスク番号。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
親ケース	親ケースの番号。これは、ケース [sn_customerservice_case] テーブルまたはケーステーブルの子テーブルのケースの場合があります。
親	タスクがケース以外のレコードのタイプから作成された場合の親レコードの番号。このフィールドは、インシデント、問題、変更、要求などのケース以外のレコードからケースタスクが作成されたときに入力されます。このフィールドは、タスク [task] テーブルへの参照です。 **注:** [親] フィールドを表示するようにケースタスクレコードを構成することが必要になる場合があります。フォームへのフィールドの追加の詳細については、「フォームレイアウトの構成」を参照してください。
連絡先	親ケースの連絡先。このフィールドは、連絡先 [customer_contact] テーブルへの参照です。
アカウント	親ケースのアカウント。このフィールドは、アカウント [customer_account] テーブルへの参照です。
コンシューマー	親ケースのコンシューマー。このフィールドは、コンシューマー [csm_consumer] テーブルへの参照です。
件名	ケースタスクの件名。
説明	ケースタスクを完了するために行う必要がある作業の説明。
優先度	ケースタスクに割り当てられた優先度： ◦ 1 - 重大 ◦ 2：高 ◦ 3 - 中 ◦ 4 - 低 (デフォルト)
状況	ケースタスクの現在のステータス： ◦ オープン ◦ クローズ済み
担当者	割り当てられたユーザー。
サービス定義	このフィールドは、サービス定義 [sn_case_type_selection] テーブルへの参照です。
作業メモリスト	作業メモが追加されたときに、このケースについての通知を受け取る内部ユーザー。[作業メモ] リストには、内部ユーザーのみを追加できます。
作業メモ	解決に向けた手順など、ケースタスクに関する情報。[作業メモ] リストに追加された内部ユーザーは、作業メモがケースタスクに追加された時点で、通知を受信します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
追加コメント	顧客が閲覧可能なコメント。各コメントは、ユーザーが [投稿] を選択すると [アクティビティ] フィールドに挿入されます。

4. [更新] をクリックします。

カスタマーサービスケースの特定タイプのケースタスクを作成

カスタマーサービスエージェントは、ケースタスクタイプセレクター画面から選択して、さまざまなタイプのケースタスクを作成できます。

始める前に

必要なロール：

- sn_customerservice_agent
- sn_customerservice.consumer_agent
- sn_customerservice_manager
- sn_customerservice.svc_location_agent
- sn_customerservice.case_task_agent

このタスクについて

エージェントが作成できるケースタスクのタイプは、カスタマーサービスケースタイプ機能およびサービス定義機能の構成によって異なります。詳細は、以下のトピックを参照してください。

- カスタマーサービスケースのタイプの設定
- カスタマーサービスケースのタイプの管理
- サービス定義の構成

CSM 構成可能ワークスペースでは、エージェントはケースタイプセレクター画面を使用して選択を行い、ケースを作成します。

手順

1. ケースタスクを作成します。
   - ケースタスクリストから [新規] を選択します。
   - ケースレコードのタスク関連リストのタブから [新規] を選択します。
   - 動的な関連レコードコンポーネントの関連レコードタスクリストで **[+]** アイコンを選択します。
   - アクティビティビューアーでタスク宣言アクションを選択します。
   - ケースプレイブックステージで [タスクを作成] を選択します。
2. ケースタスクタイプセレクターでケースタスクタイプを選択します。
   - ケースタスクリストからケースタスクを作成する場合、ケースタスクタイプセレクターの [サービスタスク] フィールドに、ターゲットテーブルがケースタスク [sn_customerservice_task] であるすべての関連サービスとケースタスクの拡張が表示されます。
   - ケースレコードからケースタスクを作成する場合、[ケースタスクサービス] フィールドに、ケースサービスに関連するタスクサービスのリストが表示されます。ケースにサービスがない場合、[サービスタスク] フィールドに、ターゲットテーブルがケースタスク [sn_customerservice_task] であるすべての関連サービスとケースタスクの拡張が表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [タスクを作成] を選択します。
   選択したタスクサービス定義を使用してケースタスクが作成されます。ケースタスクサービス定義でデフォルト値が定義されている場合、これらの値はケースタスクレコードに入力されます。

カスタマーサービスケースの作業指示書の作成

ケース解決プロセスの一環としてカスタマーサービスケースの作業指示書を作成します。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice_agent、sn_customerservice_manager、または admin

このタスクについて
作業指示書が作成されると、ケースフォームの [作業指示書] 関連リストに表示されます。ケース番号は、作業指示書でも参照されます。

手順

1. 目的のケースを開きます。
2. [作業指示書] 関連リストで、[新規] をクリックします。
3. 作業指示書フォームのフィールドに入力します。
   詳細については、「作業指示書の作成」を参照してください。
4. [更新] をクリックします。

関連情報

作業指示の管理

チャットからのカスタマーサービスケースの作成

顧客のチャットの結果、ケースをオープンする必要が生じた場合は、会話からケースを直接作成します。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice_agent または sn_customerservice_manager

このタスクについて
サポート会話からカスタマーサービスケースを作成すると、会話履歴がコメントおよび作業メモとしてケースアクティビティストリームにコピーされます。また、今後のメッセージもケースで追跡されます。

重要:

Utah 以降、コネクトサポートは廃止され、新しいアクティベーションではサポートされていないか、使用できません。同様の機能については、高度な作業アサイン および エージェントチャット に移動してください。詳細については、「コネクトサポートから高度なワークアサインメントおよび エージェントチャットに移行」を参照してください。

手順

1. [すべて] > **[Connect]** > [コネクトサポート]に移動します。
   コネクトワークスペースが新しいタブで開きます。
2. コネクトサイドバーで、ヘッドセット アイコン ( ) によって示されるサポート タブをクリックします。
3. [ケース] の下で、カスタマーサービスの会話を開きます。
4. 会話の下にあるメニューアイコン ( ) をクリックし、コネクトアクションメニューを開きます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. [コネクトアクション] メニューで、[ケースの作成] を選択します。
レコードタブで新しいケースフォームが開き、会話の詳細に基づいていくつかのフィールドが自動的に入力されます。
6. 必要な情報をフォームに入力し、[送信] をクリックします。
レコード会話のコメントと作業メモはすべて、[インシデント] フォームにコメントとして表示されます。作業メモは、ESS ユーザーのチャットには表示されません。チャットエージェントは、メッセージを会話のコメントまたは作業メモのどちらにするかを選択できます。
   a. レコード会話のテキスト入力フィールドの横にある [メッセージタイプ] アイコン ( ) をクリックします。
   b. [コメント] または [作業メモ] を選択します。
   c. メッセージを入力します。
   デフォルトでは、レコード会話メッセージはコメントとして追加されます。

   注: 添付ファイルをレコード会話に追加すると、その添付ファイルは基礎となるレコードにも添付されます。

   レコードが会話で自動的に共有され、会話がレコードアクティビティストリームにコピーされ、チャット キュー エントリ [chat_queue_entry] テーブルでレコードが参照されます。レコードに追加された新しいジャーナル フィールドはチャットに表示されません。また、会話のドキュメント ID が、チャットキューエントリーテーブル内のエントリーではなく、インシデント番号を示すように変更されます。

関連情報

コネクトワークスペース

匿名チャットからのコンシューマーケースの作成

匿名チャットの結果、コンシューマーケースを作成する必要が生じた場合は、会話から直接ケースを作成します。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice.consumer_agent、sn_customerservice_manager、または admin

このタスクについて
サポート会話からケースを作成すると、会話履歴がコメントおよび作業メモとしてケースアクティビティストリームにコピーされます。また、今後のメッセージもケースで追跡されます。

手順
1. 匿名チャット要求に応答します。
2. ユーザーとチャットして問題を特定します。
3. 会話の下にある [メニュー] アイコンをクリックし、[コネクトアクション] メニューを開きます。
4. [コネクトアクション] メニューで、[ゲスト用にケースを作成] を選択します。
新しいケースフォームが開き、会話の詳細に基づいていくつかのフィールドが自動的に入力されます。ゲストユーザーチャットから作成されたケースの場合は、[簡単な説明] フィールドにユーザーからの最初のチャット要求が表示されます。
5. 必要な情報をフォームに入力し、[送信] をクリックします。
レコードが会話で自動的に共有され、会話がレコードアクティビティストリームにコピーされ、チャット キュー エントリ [chat_queue_entry] テーブルでレコードが参照されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

匿名チャットからのコンシューマーレコードの作成

匿名チャットの結果、コンシューマーレコードを作成する必要が生じた場合は、会話からレコードを直接作成します。

始める前に

必要なロール：sn_customerservice.consumer_agent、sn_customerservice_manager、または admin

このタスクについて

手順

1. 匿名チャット要求に応答します。
2. ユーザーとチャットして問題を特定します。
3. 会話の下にある [メニュー] アイコンをクリックし、[コネクトアクション] メニューを開きます。
4. [コネクトアクション] メニューで、[ゲスト用にコンシューマーおよびケースを作成] を選択します。

   コンシューマーフォームが開き、会話の詳細に基づいていくつかのフィールドが自動的に入力されます。ゲストユーザーチャットから作成されたコンシューマーレコードの場合には、[名]、[姓]、[メール] の各フィールドに最初のチャット要求からの情報が表示されます。

   このオプションを選択すると、レコードプロデューサーで指定された情報を使用してコンシューマーレコードが作成され、新しく作成されたコンシューマーにそのケースが関連付けられます。ケースフォームには、レコードプロデューサーで提供された情報も入力されます。

5. 必要な情報をフォームに入力し、[送信] をクリックします。

チャットからのコンシューマーケースの作成

コンシューマーチャットの結果、ケースを開く必要が生じた場合は、会話からケースを直接作成します。

始める前に

必要なロール：sn_customerservice.consumer_agent、sn_customerservice_manager、または admin

このタスクについて

サポート会話からケースを作成すると、会話履歴がコメントおよび作業メモとしてケースアクティビティストリームにコピーされます。また、今後のメッセージもケースで追跡されます。

手順

1. [すべて] > [コラボレーション] > [コネクトサポート]に移動します。
   コネクトワークスペースが新しいタブで開きます。
2. コネクトサイドバーで、ヘッドセットアイコンによって示される [サポート] タブをクリックします。
   サポート タブに、所属するキューが表示されます。また、オープンなサポート会話が [ケース] の下に表示されます。コンシューマーがサポート会話を開始するか、またはエージェントが会話をキューに転送すると、関連付けられたキューに所属するすべてのエージェントがその会話を受け入れることができます。また、エージェントは自分に直接、会話を転送するよう要求することもできます。
3. [ケース] の下で、コンシューマーの会話を開きます。
4. 会話の下にある [メニュー] アイコンをクリックし、[コネクトアクション] メニューを開きます。
5. [コネクトアクション] メニューで、[ケースの作成] を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

新しいケースフォームが開き、会話の詳細に基づいていくつかのフィールドが自動的に入力されます。(コンシューマーチャットから作成されたケースでは、[コンシューマー] フィールドが入力され、[簡単な説明] フィールドにはコンシューマーからの最初のチャット要求が表示されます)。

6. 必要な情報をフォームに入力し、[送信] をクリックします。
   レコードが会話で共有され、会話がレコードアクティビティストリームにコピーされ、チャットキュー エントリ [chat_queue_entry] テーブルでレコードが参照されます。

コンシューマーレコードの作成

コンシューマーサービスエージェントとマネージャーは、カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションからコンシューマーレコードを作成できます。

始める前に

必要なロール：sn_customerservice.consumer_agent、sn_customerservice_manager、または admin

手順

1. [すべて] > [カスタマーサービス] > [顧客] > [コンシューマー]に移動します。
2. [新規] をクリックします。
3. 必要に応じて、コンシューマーフォームのフィールドに入力します。
4. [プライマリーアドレス] タブのフィールドに入力します。
   コンシューマーは複数の住所を持つことができますが、プライマリーアドレスは 1 つのみです。プライマリーアドレスは、コンシューマーフォームの [プライマリーアドレス] タブと、[住所] 関連リストに保存されます。
5. 必要に応じて、[初期設定] タブのフィールドに入力します。
6. [送信] をクリックします。
   レコードがコンシューマーテーブル (csm_consumer) に追加されます。プライマリーアドレスが [住所] 関連リストに追加され、[プライマリー] フィールドが [**true**] に設定されます。

関連情報

追加のコンシューマーの住所の作成

追加のコンシューマーの住所の作成

コンシューマーには、1 つのプライマリーアドレスを含む複数の住所を指定できます。

始める前に

必要なロール：sn_customerservice.consumer_agent、sn_customerservice_manager、または admin

このタスクについて

プライマリーアドレスは、コンシューマーフォームの [プライマリーアドレス] タブと、[住所] 関連リストに保存されます。[プライマリーアドレス] タブのフィールドに入力して [送信] をクリックすると、この情報がプライマリーアドレスとして [住所] 関連リストにて追加され、[プライマリ] フィールドが [true] に設定されます。[プライマリーアドレス] フィールドに加えられた変更は、関連リストでも更新されます。コンシューマーには、1 つのプライマリーアドレスしか指定できません。

請求先や出荷先の住所などのその他の住所は、[住所] 関連リストで作成され、保存されます。これらの他の住所の場合、[プライマリー] フィールドは [**false**] に設定されます。

手順

1. [すべて] > [カスタマーサービス] > [顧客] > [コンシューマー]に移動します。
2. 目的のコンシューマーの番号をクリックします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [住所] 関連リストで、[新規] をクリックします。
4. 場所フォームのフィールドに入力します。
5. この住所をコンシューマーのプライマリーアドレスとして示すには、[プライマリー] チェックボックスをオンにします。
   コンシューマーは複数の住所を持つことができますが、プライマリーアドレスは 1 つのみです。
6. [送信] をクリックします。

顧客またはコンシューマーを代理した要求の作成

カスタマーサービスエージェントは、CSM 構成可能ワークスペースまたはプラットフォームインターフェイスから顧客の代わりに要求を作成できます。

始める前に

必要なロール：sn_customerservice_agent、sn_customerservice.consumer_agent

このタスクについて

カスタマーサービスエージェントは、カタログを閲覧して選択し、顧客の代わりに要求を作成できます。

- CSM 構成可能ワークスペースで、エージェントはケースやインタラクションレコードから要求を作成できます。
- プラットフォームインターフェイスで、エージェントはケースレコードから要求を作成できます。

手順

1. カスタマーサービスケースを開きます。
2. 要求を作成するには、次のいずれかの操作を行います。
   - CSM 構成可能ワークスペース：[その他の UI アクション] アイコン (•••) をクリックし、[要求を作成] を選択します。
   - プラットフォームインターフェイス：フォームの [コンテキストメニュー] アイコンをクリックし、[要求を作成] を選択します。
3. カタログからアイテムまたはサービスを選択すると、アイテムページが表示されます。
4. オプション: 数量を選択します。
5. 要求を完了するには、次のいずれかの操作を行います。

インターフェイス	アクション
CSM 構成可能ワークスペース	次の手順を実行します。 **a.** [注文する] をクリックします。 **b.** [注文確認] ポップアップウィンドウ ([要求元]、[配送情報]、[特別な指示]) で、これらのフィールドの情報を追加または変更します。 **c.** [チェックアウト] をクリックします。 要求が作成され、要求番号が表示されます。[詳細を表示] をクリックすると、要求レコードが開きます。
プラットフォームインターフェイス	[注文する] をクリックします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インターフェイス	アクション
	要求が作成され、要求番号が表示されます。情報メッセージには、要求に関連付けられたケースへのリンクが表示されます。

6. ケースフォームで、[要求] 関連リストをクリックして、ケースに関連付けられた要求を表示します。

メールクイックメッセージを使用したケースへの返信

事前定義されたクイックメールメッセージを使用して、顧客への返信のドラフトをすばやく作成します。エージェントは、事前定義されたクイックメッセージを選択して、メールのメッセージ本文にコンテンツを追加できます。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice_agent

このタスクについて
ビジネスマネージャーおよびアドミニストレーターは、ケースに返信するためのクイックメッセージおよび事前定義されたコンテンツを設定できます。たとえば、個人の挨拶、免責事項、さまざまなタイプの追加情報、および署名などを事前定義することができます。また、アイコン、ビジネスロゴ、画像、HTML レイアウト、リッチテキスト形式を組み込むこともできます。

注: 特定のユーザーまたはグループのみが表示できるように、クイックメッセージを設定することができます。

手順

1. カスタマーサービスケースを開きます。
2. [その他のオプション] アイコン ( ) をクリックして、[メール] を選択します。
3. クイックメッセージセレクターをクリックし、事前定義されたメッセージを選択します。
   クイックメッセージのコンテンツは、メッセージ本文内のカーソルの位置に挿入されます。
4. オプション: 追加のクイックメッセージを選択します。
5. [送信] をクリックします。

関連情報

- クイックメッセージの定義
- クイックメッセージを使用したメールの作成

ケースからのカンファレンスの開始

カスタマーサービスケースの解決の一環として、関係するユーザー間でカンファレンスコールを開始することができます。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice_agent、sn_customerservice_manager、admin

このタスクについて
カスタマーサービスエージェントは、ケースからカンファレンスコールを開始し、シフトグループのオンコールメンバーを含む参加者を追加できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:

タスクで通知を使用するには、通知を設定する必要があります。電話コールワークフローのある番号グループに通知電話番号 (E.164 またはショートコード) があることを確認します。また、プロパティ **glide.notify.task.phone_number** が、これらの通知電話番号のいずれかに設定されていることも確認してください。

手順

1. 目的のケースを開きます。
2. [カンファレンスコールを開始] 関連リンクをクリックします。
3. カンファレンスコールに参加する [受信者] を 1 人以上選択します。
   個々の参加者、グループ、または個々の電話番号を追加できます。

関連情報

カンファレンスの開始

タスクからカンファレンスコールを開始する

アクティビティストリームの使用

アクティビティストリームの機能強化により、アクティビティストリームの乱雑さやケースのコンテキストを把握するためのエージェントの労力を軽減することができます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
アクティビティストリームの機能強化には、次のものがあります。

- 投稿タイプによるフィルター
- メッセージとイベントのソート
- メール表現の改善

手順

1. カスタマーサービスケースを開きます。
   フィルターオプションを含むアクティビティストリームが表示されます。
2. フィルターアイコン ( ) をクリックします。
   フィルターセットが表示されます。会話フィルターは、メール、コメント、作業メモなどのアイテムを設定します。
3. ドロップダウンリストから [投稿タイプ] フィルターを選択します。
   たとえば、 [作業メモ] を選択した場合、アクティビティストリームにメモのみが表示されます。

   注: [フィールドの変更 **(Field changes)**] のみを選択すると、アクティビティストリームにフィールドが表示されます。

4. フィールドをフィルタリングするには、[フィールドの変更 **(Field changes)**] ドロップダウンリストを選択します。
   たとえば、[ステータス] を選択した場合、ステータスの変更のみが表示されます。
5. [フラグ] タブをクリックすると、フラグ付きメッセージのみが表示されます。

   フラグ付きメッセージは、ケースにアクセスできるすべてのユーザーに表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

6. タイムラインに基づいてイベントとメッセージをソートするには、[ソート] アイコン ( ) をクリックします。

7. [その他のオプション] アイコン (•••) をクリックし、[すべての投稿を展開] を選択して投稿の詳細を表示するか、[すべての投稿を折りたたむ] を選択して前のステータスに戻ります。

8. メールの [もっと表示] をクリックして、拡張フォームで最新のメール応答を表示します。

9. メール全体のスレッドを表示するには、[会話全体を表示] をクリックします。

関連情報

アクティビティストリーム の構成

要求者とエージェントとのコミュニケーション

[作成] を使用して要求者とコミュニケーションを行い、行った作業についてのコメントまたはメモを追加します。

並べて表示される UI に合わせて列スペースが調整されると、[作成] UI がアクティビティストリームの横に表示されます。詳細については、「Using Compose (作成の使用)」を参照してください。

ナレッジとコミュニティコンテンツを使用したケースの解決

ナレッジベースとコミュニティから情報を検索し、必要に応じてケースに関連付けることで、エージェントがケースをより迅速に解決できるようにします。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice_agent

このタスクについて
[ケース] フォームには、[簡単な説明] フィールドに入力されたテキストに基づいてコンテキスト検索結果が表示されます。これらの検索結果では、ターゲットのナレッジ記事、固定記事、およびカスタマーサービスエージェントへのコミュニティコンテンツが提供されます。

カスタマーサービスエージェントは、ケースをオープンするとき、または既にオープンされたケースで、ケースに関連する情報を検索できます。検索結果が関連するコンテンツである場合、エージェントはコンテンツをプレビューできます。情報が関連している場合、エージェントはこれを役に立つものとしてマークできます。ナレッジ記事をケースに添付することもできます。

デフォルトでは、検索結果にはナレッジ記事、固定記事、解決されたコミュニティの質問やブログが含まれます。構成によっては、未解決および解決されたケースや問題など、他のタイプの情報も検索結果に含めることもできます。カスタマーサービス管理 (CSM) プラグイン (csm_ml snc) の予測インテリジェンスを使用して、同様のケースとナレッジ記事を表示することもできます。

カスタマーサービスケースマネージャーは、ケースダッシュボードのデマンドに関するインサイトを使用して、どのケースまたはインシデントに、ナレッジの範囲がないかまたは不十分であるかを特定できます。詳細については、「[ケースのデマンドに関するインサイト] ダッシュボード 」を参照してください。

手順

1. [すべて] > [カスタマーサービス] > [ケース]に移動します。

2. 次のいずれかのアクションを実行します。

   - 新しいケースを開き、[簡単な説明] フィールドへの入力を開始します。
   - 既存のケースを開き、[関連検索結果] をクリックします。

   一致する検索結果は、[関連検索結果] セクションに表示されます。表示されるコンテンツは、ナレッジ および Communities でエージェントにアサインされた権限によって異なります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. いずれかの結果をクリックすると、そのコンテンツがポップアップウィンドウで開きます。
4. オプション: 次のいずれかの手順を実行します。

目的	操作
ナレッジ記事をケースに添付する	a. ケースに添付するナレッジ記事の横にある [添付] をクリックします。 b. ナレッジ記事を開いた場合は、ポップアップウィンドウで [ケースに添付] をクリックします。 ナレッジ記事は作業メモとして [アクティビティ] に表示され、カスタマーサービスエージェントのみに表示されます。記事へのリンクも [追加コメント] フィールドに入力されます。 c. 記事が顧客に表示されるようにするには、[投稿] をクリックします。 注: Communities コンテンツを [ケース] フォームに添付することはできません。
コンテンツを関連するケースの解決に役に立つものとしてマークします	ポップアップウィンドウで [役に立ちました] をクリックします。
前の結果または次の結果にスクロール	矢印キーを使用して、スクロールアップして前の結果へ、スクロースダウンして次の結果に移動します。

5. 次のいずれかのアクションを実行します。
   - ケースをオープンした場合は、[送信] をクリックします。
   - 既存のケースを更新した場合は、[更新] をクリックします。

カスタマーサービスケースのスキルの管理

カスタマーサービスケースのオプションまたは必須スキルを追加または削除します。

始める前に

必要なロール：
sn_customerservice_agent、sn_customerservice.consumer_agent、workspace_admin、admin

このタスクについて

エージェントは、スキルを必須とオプションの間で変更することもできます。

手順

1. 目的のケースを開きます。
2. [タスクスキル] 関連リストをクリックします。
3. 新しいスキルを作成するには、次の操作を行います。
   a. [新規] をクリックします。
   b. [スキル] フィールドでスキルを選択します。
   c. 必須の場合は、[必須] チェックボックスをクリックします。
   d. [保存] をクリックします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. スキルタイプを切り替えるには：
   a. 目的のスキルをクリックします。
   b. [必須] チェックボックスを有効または無効にします。
   c. [保存] をクリックします。

特別処理メモを更新する

レコードの特別処理メモを更新します。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice_agent、sn_customerservice_manager、sn_shn.editor、または sn_shn.admin

このタスクについて
sn_customerservice_manager ロールを持つユーザーは、基礎となるテーブルのレコードを更新できる場合、そのレコードの特別処理メモを更新できます。

手順
1. [すべて] > [特別処理メモ] > [特別処理メモ]に移動します。
   フォームの [特別処理メモ] リストからメモを更新することもできます。
2. [特別処理メモ] リストで、更新するメモをクリックします。
3. 特別処理メモフォームのフィールドに必要な変更を加えます。
4. [更新] をクリックします。

カスタマーサービスケースをクローズします

[解決済み] ステータスの場合を除き、いつでもケースをクローズできます。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice_agent、sn_customerservice_manager、または admin

このタスクについて
エージェントがケースのソリューションを提案すると、ステータスが [解決済み] に変更され、顧客はソリューションを承認するか却下するかを選択できます。承認された場合、ケースはクローズされます。却下された場合、ステータスは [オープン] に戻ります。

エージェントまたはエージェントマネージャーは、ケースが [解決済み] ステータスである場合を除いていつでもケースをクローズすることができるのに対し、提案されたソリューションを承認または却下できるのは顧客のみです。エージェントまたはエージェントマネージャーがケースをクローズするときは、[解決メモ] フィールドに詳細を含める必要があります。

手順
1. カスタマーサービスケースを開きます。
2. ユーザーインターフェイスに応じて、適切なフォームセクションに移動します。

インターフェイス	ステップ
CSM 構成可能ワークスペース	a. [詳細] タブをクリックします。 b. 詳細セクションの上部にあるメニューアイコン (⋮) をクリックします。 c. [クローズ情報] を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インターフェイス	ステップ
プラットフォームインターフェイス	[解決情報] タブをクリックします。

3. [解決コード] ドロップダウンリストで、ケースの解決ステータスを示すコードを選択します。
4. クローズに関連する情報を [解決メモ] フィールドに入力します。
5. [ケースのクローズ] をクリックします。

カスタマーサービス満足度サーベイ

顧客は、カスタマーサービスポータルからケースソリューションを受け入れたり、ケースをクローズしたりすることで、満足度サーベイを完了できます。

顧客がケースレコードで [ソリューションを受け入れる] をクリックしてケースに対して提案されたソリューションを受け入れたか、または [ケースのクローズ] をクリックしてケースをクローズした場合は、カスタマーサービスポータルで満足度サーベイにアクセスできます。顧客はサーベイに回答するか、またはスキップするかを選択できます。

顧客がメール通信チャネルを使用している場合は、エージェントがケースをクローズすると、顧客満足度サーベイへのリンクを含むメールが送信されます。顧客は、このリンクをクリックしてサーベイに回答できます。

> **注:** ケースごとに 1 つずつサーベイを生成できます。ケースに対して既にサーベイが生成されている場合は、ケースを再オープンしてクローズした場合でも、2 番目のサーベイを生成することはできません。

カスタマーサービスアプリケーションには、必要に応じてカスタマイズできるデフォルトのサーベイが含まれています。デフォルトのサーベイをカスタマイズするには、[サーベイ] > [ビュー]に移動し、アセスメントメトリクスタイプのリストから [カスタマーサービス満足度サーベイ] を選択します。デフォルトのサーベイを編集するには、サーベイを開いて [サーベイデザイナー] ボタンをクリックします。

サーベイデザイナーツールを使用して独自のサーベイを設計することもできます。サーベイを設計した後は、必ず、サーベイをトリガーするための条件を選択してください。

関連情報

アセスメントとサーベイ

サービスマネージャーダッシュボード

カスタマーサービス管理 (CSM) での CSM 構成可能ワークスペースの使用

CSM 構成可能ワークスペースを使用して、顧客とのやり取り、ケースの作成と操作、質問と問題の解決を行います。

カスタマーサービスエージェントはほとんどのタスクを CSM 構成可能ワークスペースで完了できますが、その他のタスクはプラットフォームインターフェイスにのみ適用されます。この情報は各タスクの上部に表示されます。

以下のテーブルでは、エージェントが CSM 構成可能ワークスペースで実行できる基本的なタスクの一部と、使用可能な追加機能について説明しています。

その他のタスクについては、「カスタマーサービスケースの管理」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エージェントタスク

タスク	説明	詳細
ナレッジを使用してケースを支援	ナレッジ記事を検索し、ケースに添付するか、簡単に読むことができるようにサブタブで記事を開くことができます。関連記事が見つからない場合はナレッジギャップを報告し、権限が有効になっている場合はケースから直接記事を作成します。	ナレッジ記事の検索 ナレッジ記事を開く ナレッジギャップの報告 ナレッジ記事の作成
コミュニティディスカッションに応答	ケースがコミュニティディスカッションから作成された場合は、ケースからディスカッションに応答できます。	ケースからコミュニティスレッドに応答
応答テンプレートの使用	さまざまなタイプの事前定義された情報を使用して、顧客に迅速に応答します。	応答テンプレートを使用してケースおよびケースタスクに情報を追加する
メールタスクの管理	メールをプレビューし、ケースから応答を作成して送信します。	ケースからのメールの作成 リボンコンポーネントからのメールの作成 ケースアクティビティストリームからのメール応答の送信 [メール] 関連リストからメールをプレビューする

その他の機能

機能	説明	詳細
ケースの特定のタイプを作成	特定のタイプの顧客の問題のケースを作成します。	特定のタイプのカスタマーサービスケースを作成
顧客の検索	名前、電話番号、レコード番号などの情報を使用して、連絡先やコンシューマーをすばやくルックアップできます。	連絡先またはコンシューマーのルックアップと検証
顧客セントラル (Customer Central) の使用	顧客情報と最近のアクティビティを検索して、サポートしている顧客の詳細を確認します。	顧客セントラルの使用
製品データの表示	顧客のインスタンス、製品、およびコンポーネントに関する詳細を表示します。	インストールベース情報の表示 販売済み製品に関する情報の表示
Playbook の使用	タスクを完了し、ケースを解決するには、プレイブックに用意され	プレイブックとやり取りする

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

その他の機能 (続く)

機能	説明	詳細
	ているステップバイステップガイダンスを使用します。	
ガイド付きデシジョンの使用	ガイド付きデシジョンでは、質問に回答して入力を提供すると、ケースを解決するために必要な手順についての推奨事項が示されます。	プレイブックでの ガイド付きディシジョン を使用したケースの解決 推奨アクションで ガイド付きディシジョン を使用したケースの解決
推奨アクションの使用	推奨アクションは、ケースを解決するために提案された役立つアクションです。推奨事項は、ガイダンス、ガイド付きデシジョン、またはケースフィールドの提案された値です。	推奨アクション を使用したケースの解決
傾向ケーストピックの使用	傾向ケーストピックを使用して、類似の問題が含まれるケースを識別します。	傾向ケーストピックの表示 傾向ケーストピックを既存の重大なケースに追加する 傾向ケーストピックの重大なケースを作成する
ケース解決までの推定時間 (ETTR) の使用	機械学習を使用し、簡単な説明、カテゴリ、アサイン先グループなどのケースの属性を基にしてケース解決までの推定時間を予測します。	ケース解決までの推定時間 [解決時間] リボンコンポーネント
顧客のコールバック	直ちに、または顧客が要求した日時に、顧客にコールバックします。	顧客からのコールバック要求への対応

CSM 構成可能ワークスペースを開く

カスタマーサービスケースで作業できるように、CSM 構成可能ワークスペース を開きます。

始める前に

必要なロール：sn_customerservice_agent

手順

1. [すべて] > [ワークスペースエクスペリエンス] > [ワークスペース]に移動します。
2. **[CSM** 構成可能ワークスペース]を選択します。

   ワークスペースが新しいブラウザタブで開きます。

連絡先またはコンシューマーのルックアップと検証

エージェントは、連絡先またはコンシューマーの情報を保存されたインタラクションレコードから検索し、情報をレビューおよび確認して、インタラクションレコードに情報を入力できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：
sn_customerservice_agent、sn_customerservice.consumer_agent、workspace_admin、admin

このタスクについて
エージェントは、名前、電話番号、メールアドレス、ケース番号、オーダー番号などの情報を検索できます。

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースを開きます。
2. コンテキストサイドパネルで、[連絡先の検証] アイコン ( ) または [コンシューマーの検証] アイコン ( ) をクリックし、ルックアップと検証機能にアクセスします。
3. [連絡先を検証] または [コンシューマーを検証] フィールドで、名や姓の最初の数文字や、電話番号やケース番号の最初の数桁などの情報を入力します。
   これらのフィールドでは、リストに結果を表示し、さらに文字を入力して結果を絞り込む先行検索機能を使用できます。検索結果には複数の表示フィールドがあるため、連絡先を区別できます。レコード番号を検索すると、そのレコードに関連付けられた連絡先またはコンシューマーが検索結果に返されます。

   注: フィールドの文字を削除すると、検索結果がクリアされます。

4. リストから目的の結果を選択します。
   このアクションにより、選択した連絡先またはコンシューマーに関する情報が検証カードに表示されます。情報が正しくない場合は、手順 2 ~ 4 を繰り返します。
5. [検証] をクリックして、選択した連絡先またはコンシューマーを確認します。

   このアクションでは以下を行います。

   - インタラクションレコードの [アカウント] と [連絡先] 、または [コンシューマー] フィールドを入力します。
   - [検証済み] チェックボックスをオンにします。
6. オプション: ステップ 2 ~ 4 を繰り返して別の検索情報を入力することで、別の連絡先またはコンシューマーを検索して確認できます。
7. [保存] をクリックすると、インタラクションレコードが保存され、関連リストが更新されます。

関連情報

ルックアップと検証

ルックアップと検証を使用した連絡先またはコンシューマーの作成

エージェントは、コンテキストサイドパネルのルックアップと検証機能から連絡先またはコンシューマーを作成できます。

始める前に
必要なロール：
sn_customerservice_agent、sn_customerservice.consumer_agent、workspace_admin、admin

このタスクについて
エージェントは、ルックアップと検証機能を使用して、連絡先とコンシューマーを検索できます。ユーザーの情報を検証したら、エージェントはその情報をインタラクションレコードに入力できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エージェントが連絡先またはコンシューマーを見つけることができない場合、ルックアップと検証機能内からそのユーザーのレコードを作成できます。

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースを開きます。
2. 保存されたインタラクションレコードから、コンテキストサイドパネルで次のいずれかのアイコンをクリックして、ルックアップと検証機能にアクセスします。
   - [連絡先を確認] アイコン ( )
   - [コンシューマーの検証] アイコン ( )
3. [連絡先を確認] または [コンシューマーを検証する] フィールドのいずれかにユーザー情報を入力します。
   この情報には、名や姓の最初の数文字や、電話番号やケース番号の最初の数桁を含めることができます。
4. 連絡先またはコンシューマーを特定できず、レコードの作成を選択した場合は、[連絡先を作成] または [コンシューマーを作成] をクリックします。

   コンテキストサイドパネルに [連絡先を作成] または [コンシューマーを作成] フォームが表示されます。

   [連絡先を作成] をクリックし、インタラクションレコードの [アカウント] フィールドに値を入力すると、[連絡先を作成] フォームの[アカウント] フィールドにも同じ情報が入力されます。
5. フォームのフィールドに情報を追加し、[作成] をクリックします。
   システムは次のアクションを実行します。
   - 連絡先またはコンシューマーレコードを保存します。
   - 連絡先またはコンシューマーカードを作成して表示します。
   - 情報をインタラクションレコードに追加します。

関連情報

ルックアップと検証

連絡先またはコンシューマーのルックアップと検証

CSM 構成可能ワークスペースでのインストールベースの表示

CSM 構成可能ワークスペースで顧客のインストールベースを表示して、必要なサポートとアダプションやアップセルの機会をすばやく特定します。

始める前に

カスタマーサービスインストールベース管理プラグイン (com.snc.install_base) が有効になっていることを確認します。
必要なロール：sn_customerservice_agent

このタスクについて

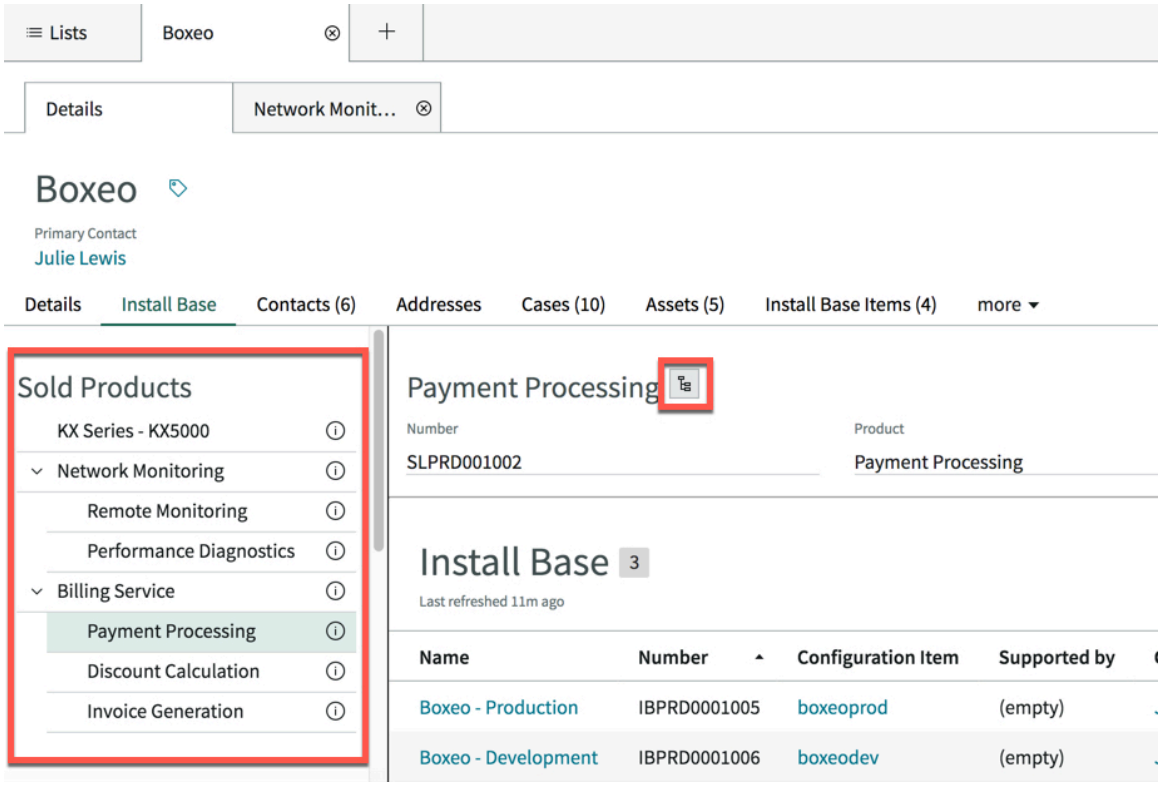
顧客が購入した製品とサービスの情報、それらの提供方法、および製品モデルで利用可能な追加のコンポーネントに関する情報を表示できます。

手順

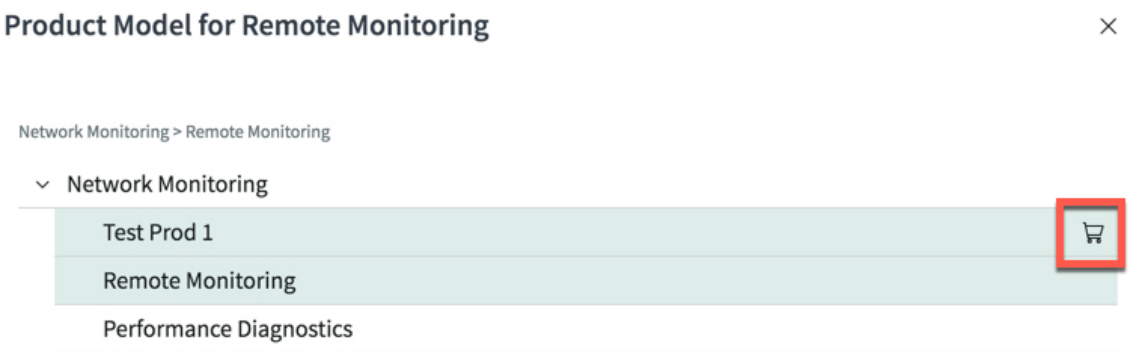
1. CSM 構成可能ワークスペースを開きます。
2. インストールベースを表示するアカウントを選択します。
3. [インストールベース] 関連リストを選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. [販売済み製品] ツリービューをスクロールして、販売済み製品の詳細と製品に属するインストールベースアイテムのリストを表示します。



5. フォームヘッダーで、階層アイコン を選択して、販売された製品が属する完全な製品モデルを表示します。
製品モデル階層が別のウィンドウに開きます。購入されていない製品コンポーネントには、その横に買い物かごアイコンが表示されます。



6. [製品] > [インストールベースアイテム] に移動して、構成可能なワークスペースでインストールベースアイテムと関連リストを表示します。
7. インストールベースアイテムを開いて、インストールベースアイテムの詳細を表示します。

> **注:** 右側のナビゲーションペインを使用して、インストールベースアイテムと関連リストを表示することもできます。

CSM 構成可能ワークスペースでの販売済み製品に関する情報の表示

カスタマーサービスエージェントまたはマネージャーが販売済み製品、およびアカウントまたはコンシューマーの販売済み製品に関連付けられているサービスオファリングを表示できるようにします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice_agent

このタスクについて
カスタマーサービスエージェントは、問題によって影響を受ける販売済み製品に関連付けられているサービスオファリングを確認できます。サービスコミットメントと可用性を確認することもできます。

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースを開きます。
2. カスタマーサービスケースを開きます。
3. [販売済み製品] をクリックすると、ケースに関連付けられた販売済み製品と、製品に関連付けられたサービスオファリングが表示されます。
4. サービスオファリングをクリックすると、関連付けられたサービスコミットメントが表示されます。

CSM 構成可能ワークスペースでのナレッジ記事の検索

同様のナレッジ記事を含む、エージェントアシストでナレッジ記事を検索します。

始める前に
必要なロール：
sn_customerservice_agent、sn_customerservice.consumer_agent、workspace_admin、admin

このタスクについて
エージェントアシストには、ケースフォームームの [簡単な説明] フィールドに入力されたテキストに基づいてコンテキスト検索結果が表示されます。これらの検索結果には、未解決または解決済みのケースやコミュニティコンテンツなど、ナレッジ記事やその他のタイプの情報が含まれます。表示する特定のタイプの情報を選択することで、結果のリストを絞り込むことができます。

注: カスタマーサービス管理 (CSM) プラグイン (com.snc.csm_ml) の予測インテリジェンスを使用して、同様のナレッジ記事を表示することもできます。

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースを開きます。
2. カスタマーサービスケースを開きます。
3. [エージェントアシスト] パネルで、検索リソースアイコン ( ) をクリックし、検索ソースを選択します。
   - ナレッジ記事
   - 類似のナレッジ記事
4. ナレッジ記事を選択します。
5. [添付] をクリックします。
   構成に応じて、アクティビティストリームの追加コメント (顧客に表示されている部分) にリンクを追加したり、記事を直接埋め込んだりすることができます。

ナレッジ記事をサブタブで開く

エージェントアシストでナレッジ記事を検索し、サブタブで記事を開きます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：
sn_customerservice_agent、sn_customerservice.consumer_agent、workspace_admin、admin

このタスクについて

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースを開きます。
2. カスタマーサービスケースを開きます。
3. エージェントアシストパネルで、デフォルトの検索から記事を選択するか、または検索バーを使用して特定の対象を検索します。
4. 親ケースの新しいサブタブで記事を開くには、記事のリンクをクリックします。

ケースからのナレッジ記事の作成

カスタマーサービスケースからナレッジ記事を作成して、カスタマーサービスケースの情報を再利用します。

始める前に
必要なロール：
sn_customerservice_agent、sn_customerservice.consumer_agent、workspace_admin、admin

このタスクについて
アドミニストレーターはカスタマーサービスケースからの記事の作成の有効化を行う必要があります。

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースを開きます。
2. カスタマーサービスケースを開きます。
3. [その他の UI アクション] アイコン (•••) をクリックします。
4. [ナレッジ記事の作成] をクリックします。
   これにより、新しいナレッジ記事がサブタブに作成されます。デフォルトでは、新しい記事は KCS 記事テンプレートから作成されます。次の情報は、ケースからナレッジ記事にコピーされます。
   - 簡単な説明
   - ソース
   - 原因
   - クローズメモ
5. [ナレッジベース] フィールドに、この記事を表示するナレッジベースの名前を入力します。
6. オプション: ナレッジ記事を編集します。
7. [保存] をクリックします。

ナレッジギャップの報告

ケースの解決に役立つ可能性のある関連するナレッジ記事が見つからない場合は、ナレッジギャップを報告できます。

始める前に
必要なロール：
sn_customerservice_agent、sn_customerservice.consumer_agent、sn_customerservice_manager、workspa

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
ナレッジ記事を検索し、カスタマーサービスケースに添付することができます。関連記事が見つからない場合は、ナレッジギャップを報告することができます。権限がある場合は、ナレッジ記事を作成することもできます。

カスタマーサービスケースマネージャーは、ケースダッシュボードのデマンドに関するインサイトを使用して、どのケースまたはインシデントに、ナレッジの範囲がないかまたは不十分であるかを特定できます。詳細については、「[ケースのデマンドに関するインサイト] ダッシュボード」を参照してください。

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースを開きます。
2. カスタマーサービスケースを開きます。
3. オプション: 既存のナレッジ記事を検索したり、ケースの解決に役立つナレッジ記事を作成したりします。
4. [その他の UI アクション] アイコン (•••) をクリックし、[ナレッジギャップを報告] をクリックします。
   プラットフォームインターフェイスで、ケースフォームの [ナレッジギャップを報告] 関連リンクをクリックし、結果のポップアップウィンドウに情報を入力します。
   システムによって新しいナレッジフィードバックタスクがサブタブに開かれます。簡単な説明が、ケースからタスクの [説明] フィールドにコピーされます。
5. オプション: ナレッジフィードバックタスクの説明を編集します。
6. [保存] をクリックします。
   タスクが、ケースフォームの [ナレッジギャップ] 関連リストに追加されます。

ケースからコミュニティスレッドに応答

コミュニティディスカッションから作成されたケースの場合、カスタマーサービスエージェントは新しいブラウザータブでディスカッションを表示したり、回答したりすることができます。

始める前に
必要なロール:
sn_customerservice_agent、sn_customerservice.consumer_agent、workspace_admin、admin

このタスクについて
コミュニティディスカッションから作成されたケースは、[チャネル] フィールドが [コミュニティ] に設定されています。

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースを開きます。
2. コミュニティディスカッションから作成されたケースを開きます。
3. [その他の UI アクション] アイコン (•••) をクリックし、[コミュニティスレッドを表示] を選択します。
   この UI アクションは、[チャネル] が [コミュニティ] である場合にのみ使用できます。
4. 新しいブラウザーウィンドウでコミュニティディスカッションを表示し、必要に応じて回答します。

応答テンプレートを使用してケースおよびケースタスクに情報を追加する

カスタマーサービスエージェントは、応答テンプレートからコンテンツをコピーし、ケースとケースのタスクに追加できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice_agent template_snippet_reader ロールを持つ sn_templated_snip

このタスクについて
CSM 構成可能ワークスペースのコンテキストサイドパネルを使用すると、カスタマーサービスケースの解決に役立つ情報にアクセスできます。アイコンの列があり、これをクリックするとさまざまなタイプの情報にアクセスできます。応答テンプレートアイコンをクリックすると、再利用可能なメッセージが表示されます。これをケースとケースタスクにコピーアンドペーストできます。

手順
1. CSM 構成可能ワークスペースを開きます。
2. カスタマーサービスケースまたはケースタスクを開きます。
3. コンテキストサイドバーで、応答テンプレートアイコン ( ) をクリックしてテンプレートのリストを表示します。
4. [応答テンプレート] サイドパネルで、テンプレートを検索します。
5. テンプレートを選択し、[クリップボードにコピー] をクリックします。
6. テンプレートのテキストを [作業メモ] フィールドまたは [追加コメント] フィールドに貼り付けます。

関連情報
応答テンプレート

顧客セントラルの使用

主な顧客情報と最近の顧客アクティビティの概要を簡単に把握し、顧客連絡サポートについて詳細を確認するために役立ちます。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice_agent

事業所のウォークアップエクスペリエンスを使用する場合に必要なロール：sn_customerservice.svc_location_agent、sn_customerservice.svc_location_manager、または sn_customerservice.svc_location_consumer_agent

このタスクについて
顧客セントラル (Customer Central) を使用して、サポートに連絡している顧客からの重要な顧客情報と最近のアクティビティを簡単に把握できます。日付またはファセットでフィルタリングして、必要な情報にアクセスすることができます。

注: アカウントには、顧客セントラルにアカウント情報を表示するための連絡先情報が必要です。

CSM 構成可能ワークスペースでは、インタラクション、連絡先、アカウント、またはコンシューマーレコードから顧客セントラルにアクセスできます。

手順
1. CSM 構成可能ワークスペースを開きます。
2. インタラクション、連絡先、アカウント、またはコンシューマーレコードで、[顧客情報] を選択して、顧客の重要情報を表示します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. インタラクション、連絡先、アカウント、またはコンシューマーレコードで、[顧客アクティビティ] を選択して、顧客からの最近のアクティビティまたはエージェントと顧客間のチャットサマリーを表示します。
4. ケースを作成するか、レコードをクローズします。

プレイブックでの ガイド付きディシジョン を使用したケースの解決

エージェントは、プレイブックで意思決定ツリーに沿ってケースのトラブルシューティングを行い、ケースを解決するために次に考えられるステップについての推奨事項に従います。

始める前に

必要なロール：sn_customerservice_agent

このタスクについて

意思決定ツリーで表示される一連の質問に回答し、必要に応じて入力します。意思決定ツリーでは、回答を評価し、次の一連の質問、または次に何をすべきかについてのガイダンスを提供します。たとえば、ガイダンスは、ナレッジ記事を添付することや、問題の解決を支援するソリューションを顧客に提案することであったりします。

作業中のケースのコンテキストに応じて、CSM 構成可能ワークスペースのプレイブックに意思決定ツリーが表示されるか、CSM 構成可能ワークスペースに推奨アクションとして表示されます。推奨アクションの使用方法の詳細については、「推奨アクションで ガイド付きディシジョン を使用したケースの解決」を参照してください。

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースを開きます。
2. 作業するケースを開きます。
3. [プレイブック] を選択します。
4. 入力を提供し、次または前の質問セットに進んだり、意思決定ツリーのフローを却下したりすることで、意思決定ツリーに沿って作業を進めます。
5. オプション: [自分の回答を表示 (View my responses)] タブで、ノードの横にある編集アイコン ( ) を選択して、選択内容または入力した値を変更します。
6. アクションボタンを選択するか、または最終ガイダンスを閉じます。
   実行されたアクションで [アクティビティ] リストが更新されます。

推奨アクションで ガイド付きディシジョン を使用したケースの解決

エージェントは、意思決定ツリータイプの推奨アクションに沿ってケースのトラブルシューティングを行い、ケースを解決するために次に考えられるステップについての推奨事項を取得します。

始める前に

必要なロール：sn_customerservice_agent、admin

このタスクについて

意思決定ツリーでコンテキストサイドパネルに表示される一連の質問に回答し、必要に応じて入力します。意思決定ツリーでは、回答を評価し、次の一連の質問、または次に何をすべきかについてのガイダンスを提供します。たとえば、ナレッジ記事を添付したり、問題の解決を支援するソリューションを顧客に提案したりするガイダンスなどです。

作業しているケースのコンテキストに応じて、CSM 構成可能ワークスペースのコンテキストサイドパネルに意思決定ツリーが 推奨アクション カードとして表示されることがあります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [すべて] > [ワークスペースエクスペリエンス] > [ワークスペース] > **[CSM** 構成可能ワークスペース]に移動します。
2. 作業するカスタマーサービスケースを開きます。
3. コンテキストサイドパネルで 推奨アクション アイコン ( ) を選択します。
   ケースコンテキストに応じて、サイドパネルにはガイダンスと意思決定ツリーの 推奨アクション カードが表示される場合があります。
4. 推奨アクション カードを確認し、意思決定ツリーを含む推奨アクションを選択するかどうかを決定します。
   - 推奨事項を承認するには、カードのアクションボタンを選択します。
   - コンテキストサイドパネルから推奨事項を削除するには、カードで [却下] を選択します。

     推奨事項カードが [現在] タブから [履歴] タブに移動します。
5. 入力を提供し、次または前の質問セットに進んだり、意思決定ツリーのフローを却下したりすることで、意思決定ツリーに沿って作業を進めます。
6. オプション: [自分の回答を表示 (View my responses)] タブで、ノードの横にある編集アイコン ( ) を選択して、選択内容または入力した値を変更します。
7. アクションボタンを選択して、解決策を適用するか、提案されたアクションを実行します。
8. オプション: 推奨アクション カードのレビューを続行し、問題を解決するために必要に応じてそれらを承認または却下します。

推奨アクション アプリケーションの使用

推奨アクション アプリケーションを介して、ワークスペースでガイダンスタイプの推奨アクションとガイド付きデシジョンツリーを使用して、ケースを迅速に解決します。フィールドの推奨事項を使用して、フィールド値に関する推奨事項を取得します。AI 検索オプションを使用して、さまざまなソースから関連リソースを検索します。

推奨アクション

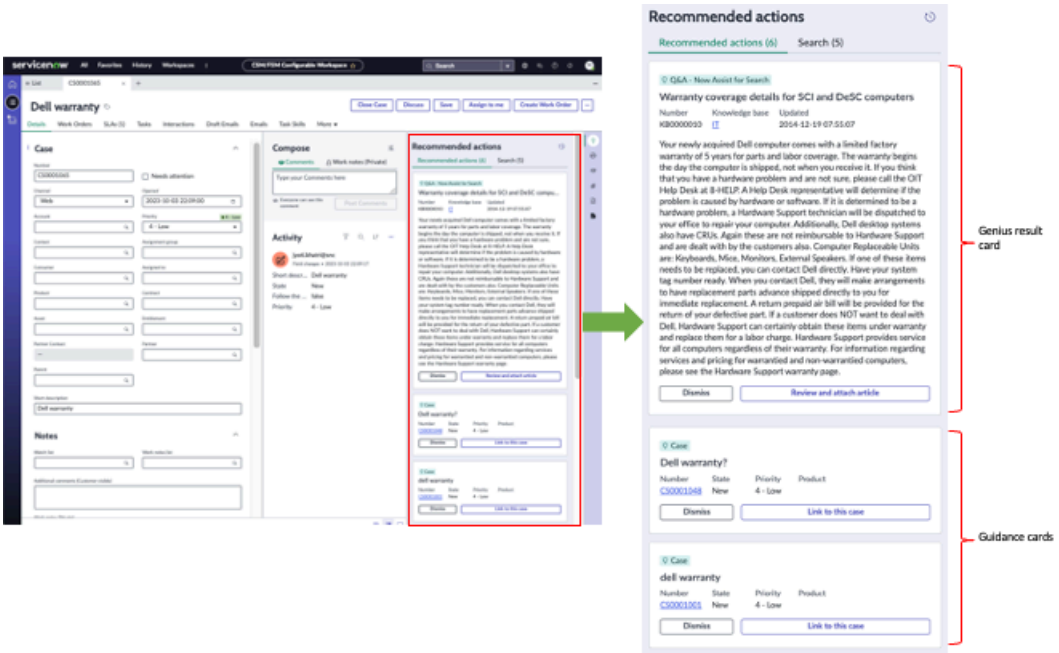
推奨アクションは、ワークスペースのコンテキストサイドパネルにカードとして表示されます。作業しているレコードのタイプに応じて、これらのカードには、最速の解決パスを見つけるのに役立つ情報が含まれ、さまざまなソースからの情報の調査と収集にかかる時間を最小限に抑えます。

次の 3 つのタイプのアクションを実行できます。

- [ガイダンス]：実行可能なアクションまたは共有すると役立つ情報
- [意思決定ツリー]：適切なアクションを判断するために役立つ一連の質問に回答するガイド付きフロー
- [フィールドの推奨]：レコードのフィールドに使用する推奨値。新しいレコードの場合は推奨フィールド値が自動入力されるか、またはフィールドの下にメッセージとして表示されます。既存のレコードの場合は、推奨フィールド値はフィールドの下にメッセージとして表示されるだけです。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークスペースの推奨アクションカード



推奨アクションカードには次の情報が表示されます。

- 推奨事項を簡単に説明するヒント。
- 推奨アクションの簡単な概要を示すプレビュー。これには画像と役に立つ記事へのリンクを含めることができます。
- アクションを承認または却下するオプション。

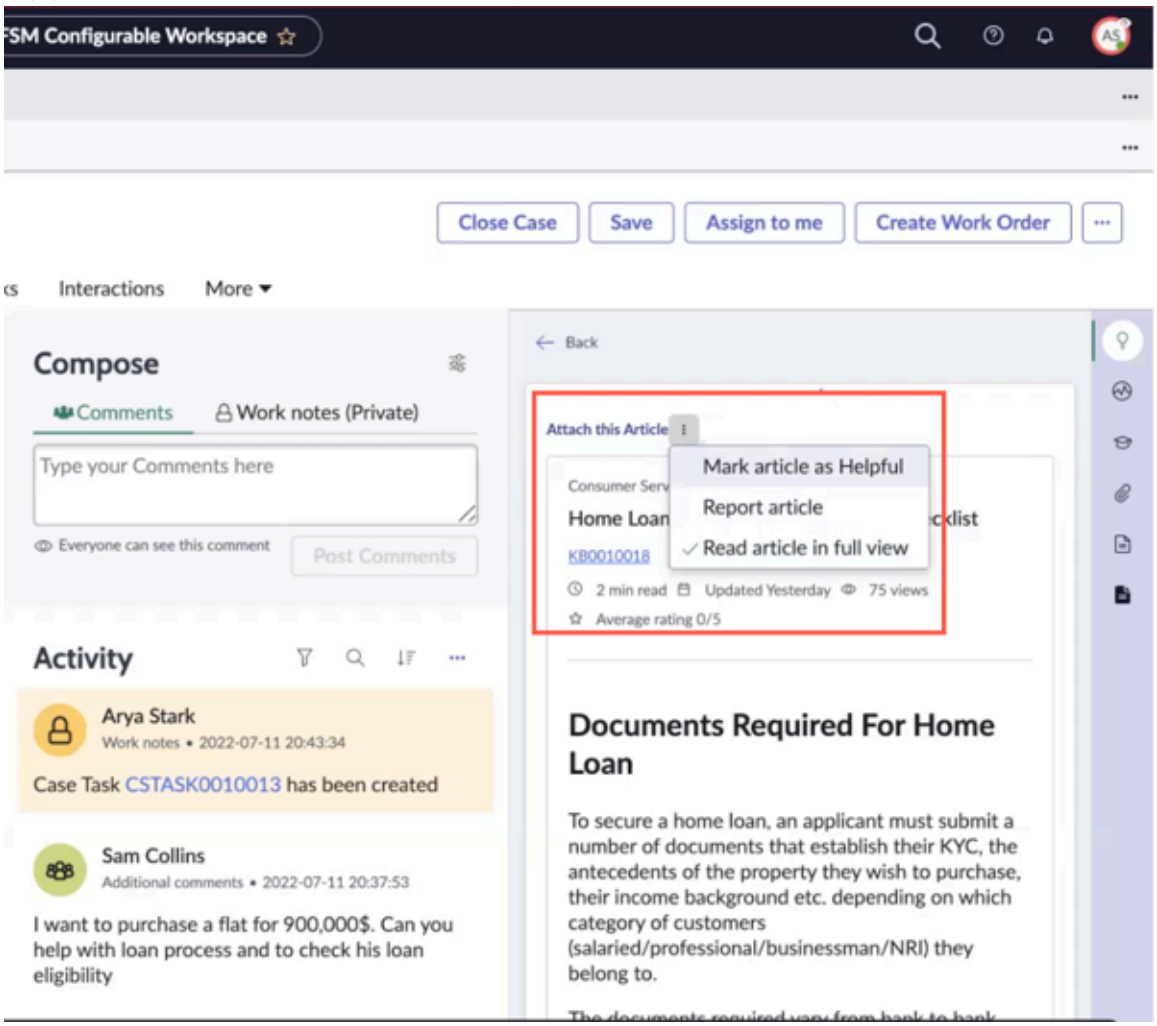
複数のカードが表示されている場合は、カードの作成時に設定された [順序] の値に従って配置されます。

プライマリアクションとセカンダリアクション

選択した推奨事項によって、コンテキストサイドパネルまたはサブタブに次に表示される内容およびレコードの更新方法が決まります。一部のアクションは、1 回のクリックですぐに実行されます。カードのプライマリアクションをクリックした後に選択できるセカンダリアクションが含まれているアクションもあります。たとえば、ナレッジベース記事をレビューして添付するアクションを選択すると、レビューのためにサイドパネルにナレッジ記事が開きます。その後、レコードに記事を添付したり、その他のアクションアイコン (⋮) からオプションを選択するなどの、セカンダリオプションを選択できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

推奨アクションのセカンダリオプションの例



推奨アクション プロセス

推奨アクション

アイテム	説明
シングルクリックアクション	• ガイダンスは、進行中または完了ステータスに移行します。 • アクションが実行または完了したことを示すメッセージ。それに応じてレコードが更新されます。 • 選択した推奨事項カードが、[推奨アクション] タブまたは [検索] タブから [アクション履歴] に移動します。 カードには、推奨事項に対して実行されたアクションと、顧客のために生成されたクレジットレポートやクレジットスコアなどの出力が表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

推奨アクション (続く)

アイテム	説明
コンテキストサイドパネルまたはサブタブアクション	• アクションボタンが選択されても、ガイダンスは進行中ステータスに移行しません。他のユーザーは引き続きこのガイダンスを表示し、それに基づいて行動できます。 • 詳細エクスペリエンスでアクションボタンが選択されると、ガイダンスは進行中または完了ステータスに移行します。 • アクションが実行または完了したことを示すメッセージ。それに応じてレコードが更新されます。 • 選択した推奨事項カードが、[推奨アクション] タブまたは [検索] タブから [アクション履歴] に移動します。 **注:** ガイド付きディシジョンツリーでプレビューボタンを選択すると、サイドパネルでガイダンスが開き、進行中ステータスに移行します。
エラー処理	アクションがエラーステータスになると、次の処理が実行されます。 • エラー通知が表示されます。それに応じてレコードが更新されます。 • カードに、推奨事項のエラーステータスが表示されます。 • 却下されると、カードは [アクション履歴] に移動します。

フィールドの推奨

フィールドの推奨は、フォームのフィールドの下に表示されるメッセージ、またはフィールドの推奨値を自動入力します。たとえば、フィールドの推奨は、ケースの簡単な説明のテキストに基づいてアサイン先グループを推奨できます。

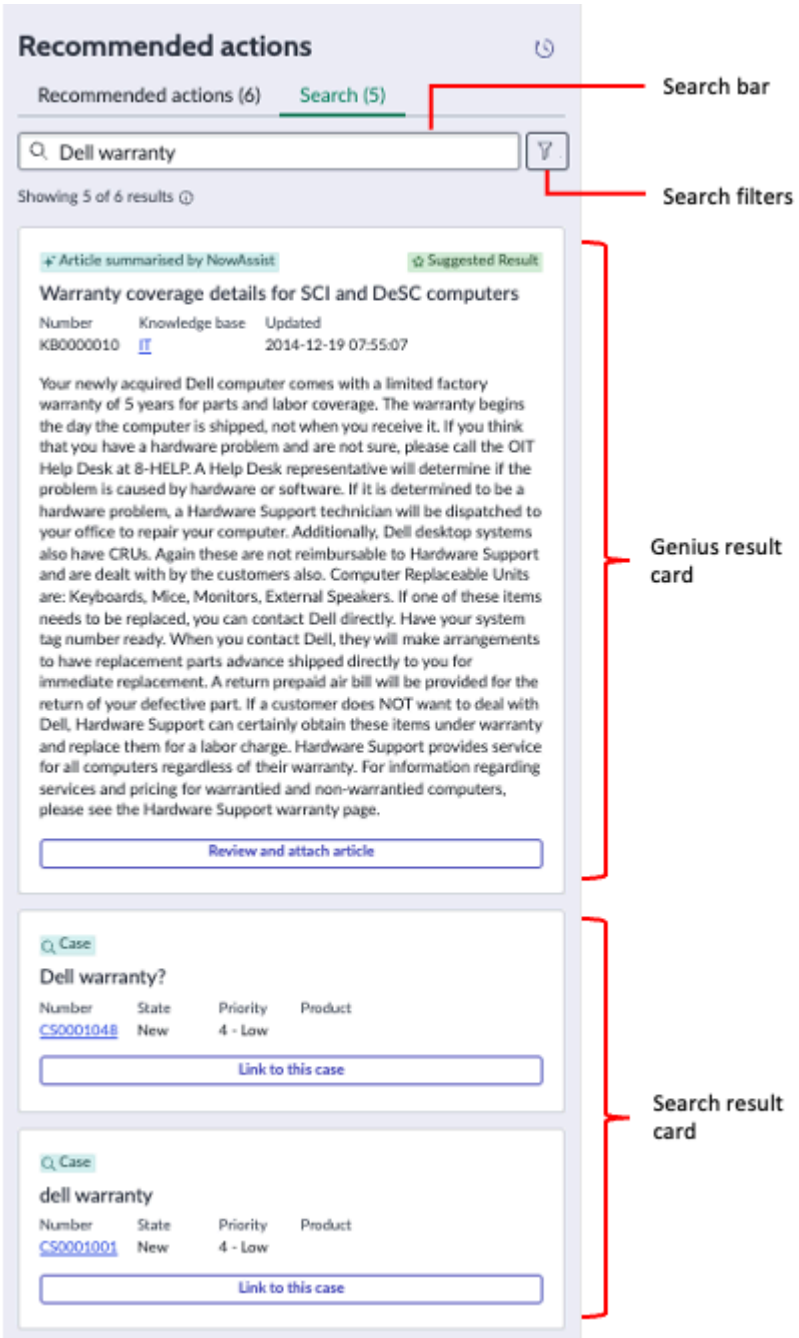
推奨事項の説明を読み、フィールドで推奨値を使用できます。

AI 検索

AI 検索を使用すると、ケースまたは顧客の問題を解決するために関連リソースを検索できます。AI 検索の構成に応じて、[AI 検索] タブには検索結果または Genius 結果の回答、あるいはその両方が表示されます。AI 検索結果は、アクションを実行可能なガイダンスの形式で表示されます。Genius 結果の回答には、最も関連性の高い回答や検索クエリの上位の結果が、カードから直接実行できるアクションとともに示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークスペースの AI 検索カード



AI 検索カードの要素

要素	説明
検索バー	検索結果を生成する検索クエリを入力できます。この検索クエリを変更して再度検索すると、別の結果を表示できます。
検索結果カード	各検索結果の検索アイコン、検索ソース、タイトル、概要のフィールド値、テキストスニペットが表示され、タイトルとテキストスニペットで検索クエリの用語が強調表示されます。結果を選択してソースレコード全体を表示するか、

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

AI 検索カードの要素 (続く)

要素	説明
	ガイダンスに基づいてアクションを選択できます。
Genius 結果カード	Genius 結果アイコン、タイトル、回答のサマリー、および Genius 結果カードに対して実行するアクションを表示します。 **注:** Genius 結果カードには、回答のサマリーが常に表示されるとは限りません。
検索フィルター	検索ソース別に検索結果を絞り込むためのフィルターオプションを表示します。
検索カウント	一致する検索結果の合計数を表示します。検索フィルターには、各検索ソースごとに一致する結果の数が表示されます。 **注:** 表示される検索結果と合計検索数は、セキュリティ権限や検索結果が既に実行されているかどうかにより異なる場合があります。実行されたガイダンスは [アクション履歴] に移動し、合計検索数に反映されますが、検索結果には表示されません。
さらに表示	他の検索結果を表示します。

推奨アクション を使用したケースの解決

エージェントは、推奨アクション を使用して、顧客の問題の対処を支援し、ケースを迅速に解決します。

始める前に

必要なロール：sn_nb_action.next_best_action_user

手順

1. [すべて] > [ワークスペースエクスペリエンス] > [ワークスペース] > **[CSM** 構成可能ワークスペース]に移動します。
2. 作業するカスタマーサービスレコードを開きます。
3. コンテキストサイドパネルで 推奨アクション アイコン ( ) を選択します。
4. [推奨アクション] タブを選択します。
   レコードのコンテキストに応じて、ガイダンス、意思決定ツリー、またはその両方のカードが表示されます。
5. 推奨アクション カードを確認し、次のいずれかを実行します。

   a. 推奨事項を承認するには、カードのアクションボタンを選択します。
   結果は推奨事項のタイプによって異なります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

推奨アクションの結果

選択された推奨事項	説明	結果
意思決定ツリー	ガイド付きフローにより、適切なガイダンスを得るために回答する一連の質問がコンテキストサイドパネルに表示されます。	入力後、選択できるガイダンスが表示されます。
ガイダンス	ケースを処理するための推奨事項。例： ▪ ナレッジ記事をレビューして添付します。 ▪ クレジットレポートやローン申請など、アイテムの外部要求を送信します。 ▪ ケースを処理するための作業指示書を作成します。	アクションが実行されます。例： ▪ ナレッジ記事ガイダンス：記事は、コンテキストサイドパネルの [現在] タブまたはレビュー用のサブタブに表示されます。その後、ケースを処理するためのセカンダリアクションを選択できます。 ▪ 外部要求ガイダンス：レコード内にサブタブが開き、ローン申請などの要求に必要な詳細情報を入力します。

b. コンテキストサイドパネルから推奨事項を削除するには、カードで [却下] を選択します。
推奨事項カードが [推奨アクション] タブから [履歴] タブに移動します。

6. 推奨アクション カードのレビューを続行し、問題を解決するために必要に応じてそれらを承認または却下します。

推奨アクション で **AI** 検索を使用してケースを解決する

エージェントは 推奨アクション で AI 検索を使用して、顧客の問題解決を支援し、ケースを迅速に解決します。

始める前に

必要なロール：sn_nb_action.next_best_action_user

手順

1. [すべて] > [ワークスペースエクスペリエンス] > [ワークスペース] > **[CSM** 構成可能ワークスペース]に移動します。
2. カスタマーサービスレコードを開きます。
3. コンテキストサイドパネルで 推奨アクション アイコン ( ) を選択します。
4. **[AI** 検索] タブを選択します。
5. [検索バー] フィールドに検索クエリを入力します。
6. [検索] アイコン ( ) を選択するか、Enter キーを押します。
AI 検索の結果または Genius 結果、あるいはその両方がカードとして表示されます。
7. オプション: [検索フィルター] フィールドで、結果をフィルタリングする検索ソースを選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

8. 検索結果カードまたは Genius 結果カードを確認し、アクションボタンをクリックして該当する結果を選択し、顧客の問題に対処します。
   結果カードが [検索] タブから [アクション履歴] に移動します。

傾向ケーストピックの表示

ケースのバックログを分析し、根底にある類似の問題を示すケースのクラスターを特定します。☒

始める前に
必要なロール：Role required: sn_majorissue_mgt.major_issue_manager

このタスクについて
クラスターのリストとクラスターの概念を表示します。

- クラスターの概念には、ケースの簡単な説明で最も頻繁に引用された上位 10 個の単語が示されます。
- クラスターサイズは、クラスター内のケースの数を示します。
- クラスター品質は、ケースの類似度のパーセンテージを示します。

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースを開きます。
2. [リスト] > [傾向ケーストピック] > [過去 **1** 週間]に移動します。

次のタスク
[クラスター **ID]** をクリックすると、[クラスターサマリー] フォームの詳細、関連するケース、および関連する重大なケースが表示されます。

傾向ケーストピックに対して、重大なケースを作成することもできます。

傾向ケーストピックを既存の重大なケースに追加する

ケースのバックログをリンクできる既存の重大なケースを特定することで、ケースをより効率的に処理し、類似のケースを一度に解決します。

始める前に
必要なロール：sn_majorissue_mgt.major_issue_manager

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースを開きます。
2. [リスト] > [傾向ケーストピック] > [過去 **1** 週間]に移動します。
3. [クラスター **ID]** をクリックします。
4. [関連する重大なケース] 関連リストで、既存の関連する重大なケースの有無を確認します。
5. [関連ケース] 関連リストで、既存の重大なケースの子ケースとして追加するケースを選択します。
6. [編集] をクリックします。
7. [親]フィールドで、子ケースを追加する重大なケースの番号をコピーします。
8. [更新] をクリックします。

傾向ケーストピックの重大なケースを作成する

ケースのバックログの追加先となる重大なケースを作成することで、ケースをより効率的に処理し、類似のケースを一度に解決できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：Role required: sn_majorissue_mgt.major_issue_manager

このタスクについて
傾向ケーストピックを追加する既存の重大なケースが見つからず、クラスターが重大なケースとして見なされると思われる場合は、必要に応じて、重大なケースを作成できます。

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースを開きます。
2. [リスト] > [傾向ケーストピック] > [過去 **1** 週間]に移動します。
3. [クラスター **ID]** をクリックします。
4. [関連する重大なケース] 関連リストで、既存の関連する重大なケースの有無を確認します。
5. 関連する重大なケースがない場合は、[重大なケースの作成] をクリックします。
   重大なケースが作成されました。

   ケースの [親] フィールドが空で、ケースが [オープン] ステータスの場合、すべての関連子ケースが子ケースとして重要なケースにリンクされます。

次のタスク
重大なケースにアクセスするには、重大なケースが作成されたことを確認するメッセージのリンクをクリックします。

メールタスクの管理

CSM 構成可能ワークスペースで、ケースから直接メールの作成、返信、およびプレビューを行うことができます。この機能により、個別のメールメッセージを対処して送信する必要がなくなり時間と労力を節約できます。

CSM 構成可能ワークスペースで、ケースから次のメール関連のタスクを実行できます。

- ケースからのメールの作成
- リボンコンポーネントからのメールの作成
- ケースアクティビティストリームからのメール応答の送信
- [メール] 関連リストからメールをプレビューする

ケースからのメールの作成

エージェントは、ServiceNow インスタンス内のケースからメールを直接作成できます。この機能により、2 人の異なる顧客に対して同時にメールを表示して送信することができ、時間と労力を節約できます。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice_agent

このタスクについて
新しいタブに表示される全画面ビューで、サイズが大きいメールを簡単に作成できます。

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースを開きます。
2. メールを作成するケースを選択して開きます。
   ケースが新しいトップレベルのタブに表示されます。
3. [その他の UI アクション] アイコン (•••) をクリックし、[メールの作成] を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[新規メール (New Email)] 画面が、[ケース] タブの下にある新しいサブタブに全画面表示されます。[宛先 **(To)**] フィールドには、顧客のメール ID が事前入力され、[件名] フィールドには元のケース番号と問題が含まれています。詳細については、「メールの作成」を参照してください。

4. メールを作成し、[送信] をクリックします。

> **注:** [保存] をクリックしてメールを保存し、後で送信することもできます。これらのドラフトは、[ドラフトメール] 関連リストで利用できます。メール作成タブでドラフトにアクセスするには、その他の UI アクション ••• アイコンをクリックし、[ドラフトを表示] を選択して、保存するドラフトを表示します。

関連情報

リボンコンポーネントからのメールの作成

リボンコンポーネントからのメールの作成

エージェントは、外部メールクライアントを使用することなく、CSM 構成可能ワークスペース内のケースからメールを直接作成できます。この機能により、2 人の異なる顧客に対して同時にメールを表示して送信することができ、個別のメールメッセージに対応して送信する必要がなく時間と労力を節約できます。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice_agent

このタスクについて
新しいタブに表示される全画面ビューで、サイズが大きいメールを簡単に作成できます。

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースを開きます。
2. メールを作成するケースを選択して開きます。
   ケースが新しいタブに表示されます。
3. リボンコンポーネントで、連絡先のメールアドレスをクリックします。
   [新規メール (New Email)] 画面が、新しいタブに全画面表示されます。[宛先 **(To)**] フィールドには、顧客のメール ID が事前入力され、[件名] フィールドには元のケース番号と問題が含まれています。詳細については、「メールの作成」を参照してください。
4. メールを作成し、[送信] をクリックします。

> **注:** [保存] をクリックしてメールを保存し、後で送信することもできます。これらのドラフトは、[ドラフトメール **(Draft Emails)**] 関連リストで利用できます。

関連情報

ケースからのメールの作成

メールテンプレートからのメールの作成

エージェントはメールテンプレートを使用してメールを作成できます。これらのテンプレートには、ケースレコードの [作成] パネルでメールメッセージに簡単に追加できるフィールドのデフォルト値が含まれています。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice_agent

このタスクについて
メールテンプレートのデフォルト値には、受信者 ([宛先]、[CC]、および [BCC] フィールドのメールアドレス)、送信者、メールの件名、およびメッセージ本文に含めるテキストを含めることができます。詳細については、「メールテンプレート機能」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースを開きます。
2. ケースをオープンします。
3. [作成] パネルで [メール] タブを選択します。
4. コンテキストサイドパネルで [メールテンプレート] タブを選択します。
   使用可能なメールテンプレートが表示されます。
5. 目的のテンプレートを選択します。
   選択したテンプレートカードが展開され、テンプレートの詳細が表示されます。
6. [テンプレートを適用] を選択します。
   メールで構成されているフィールドに値が入力されます。これらのフィールドに既に値が含まれている場合、選択したテンプレートを適用するとこれらの値が上書きされます。
7. オプション: テキストフィールドにメール本文のテキストを追加します。
8. [ドラフトとして保存] または [メールを送信]のいずれかを選択します。
   ドラフトメールは、ケースレコードの [ドラフトメール] タブに保存されます。

ケースアクティビティストリームからのメール応答の送信

顧客のメールスレッド内のオプションを使用してケースに対応します。他のメールクライアントを使用する必要がなく、時間と労力を節約します。

始める前に

必要なロール：sn_customerservice_agent

このタスクについて

新しいタブに表示される全画面ビューで、サイズが大きいメールを簡単に読んで返信できます。返信、全員へ返信、および転送オプションを使用してケース内から顧客のメールに返信すると、以前の会話スレッドからのコンテンツが応答に含まれます。これらのオプションはデフォルトで利用可能です。アドミニストレーターはこれらのオプションを無効にできます。詳細については、「メール応答をケースアクティビティストリームから無効化」を参照してください。

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースを開きます。
2. アクティビティストリームから、応答を送信または転送するケースを選択して開きます。
   ケースが新しいタブに表示されます。
3. アクティビティストリームで [返信] をクリックして、顧客に応答を書き込むか、 アイコンをクリックして [すべてに返信] を選択し、元のメールに記載されているすべての顧客メール ID に返信するか、または [転送] をクリックし、これまでに言及されていない他のメール ID にメールを転送します。
4. 選択内容に基づいて、[メールに返信]、[すべてのメールに返信]、および [メールを転送] 画面が新しいタブに開きます。

   注: アイコンをクリックすると、ファイルシステムから添付ファイルを追加したり、既存のケースに関連付けられている添付ファイルを削除したりすることができます。

5. メールを作成し、[送信] をクリックします。

関連情報

Activity formatter

メール プロパティ

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[メール] 関連リストからメールをプレビューする

ケース内から直接メールをプレビューします。この機能を使用すると、ケース関連のメールを選択し、詳細を全画面で確認できます。

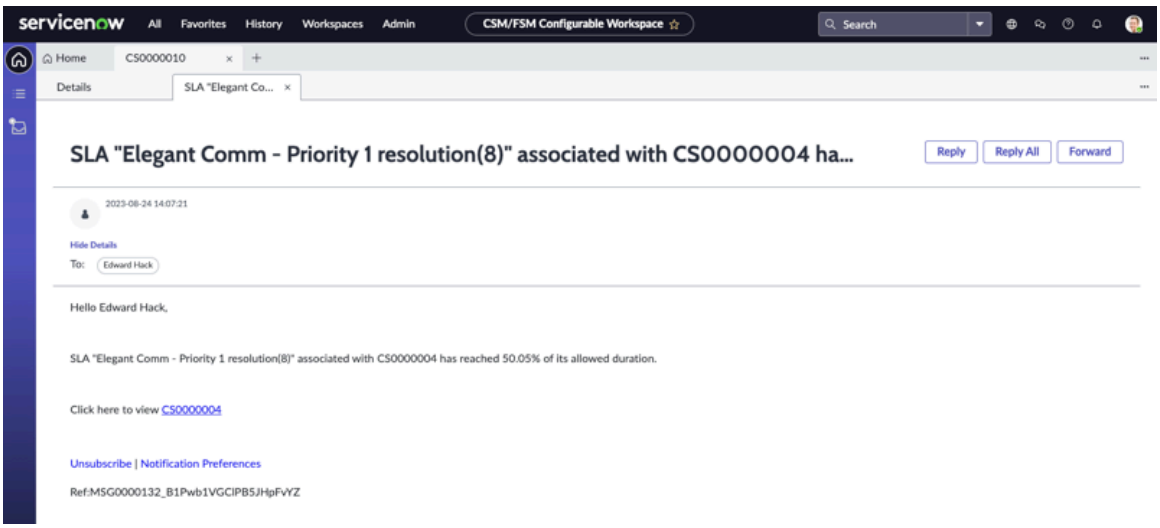
始める前に
必要なロール：sn_customerservice_agent

このタスクについて
フォームでのアクションの追加または変更については、次のトピックを参照してください。

- 「Customizing your workspace with declarative actions (宣言アクションによるワークスペースのカスタマイズ)」
- フォームの UXF クライアントアクションの作成
- 宣言アクションの用語集

手順

1. [CSM 構成可能ワークスペース] を開きます。
2. ケースを選択して開きます。
   ケースが新しいタブに表示されます。
3. [メール] タブを選択します。
4. メールリストからプレビューするメールを選択します。
   メールがサブタブで開き、詳細が表示されます。



5. [返信] または [全員に返信] を選択して表示中のメッセージに返信するか、[転送] を選択してメールを転送します。

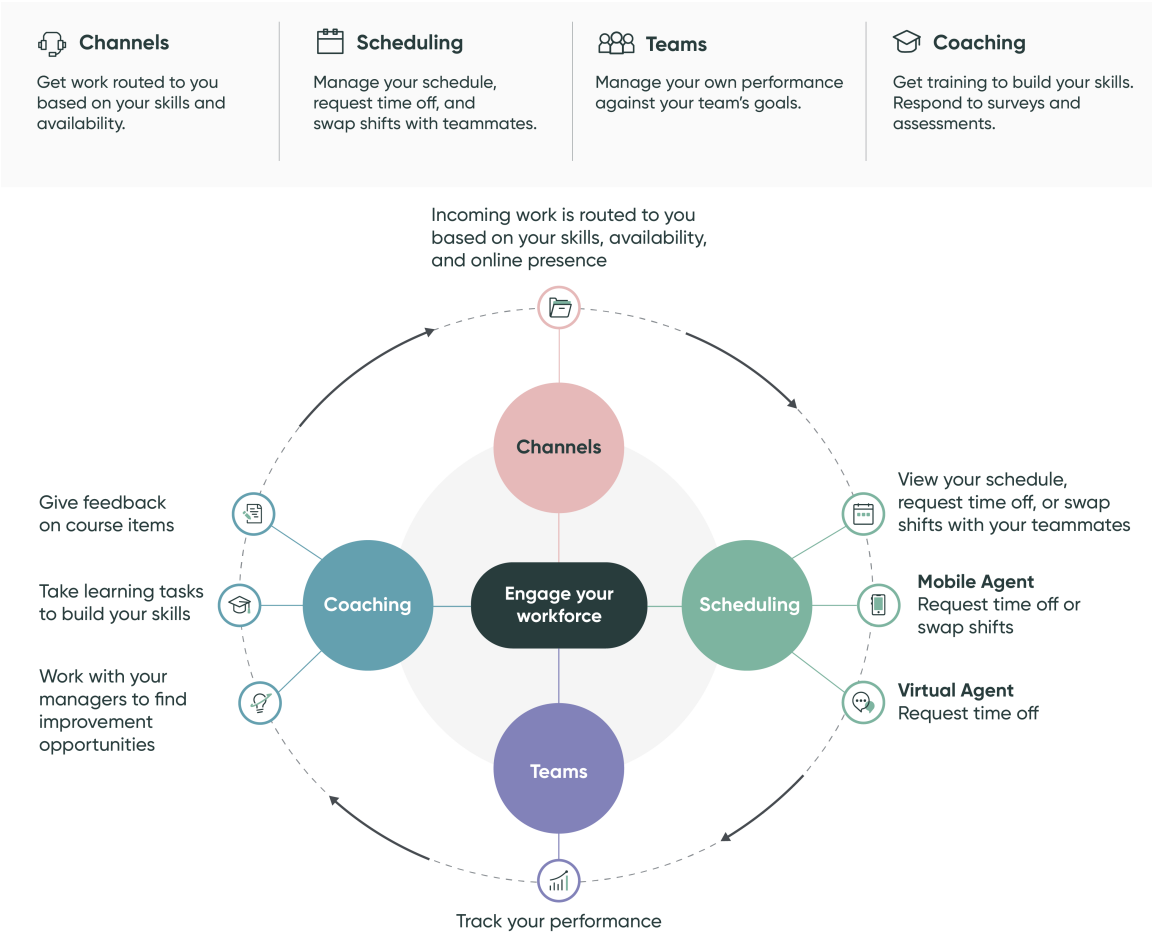
CSM エージェントワークスペースのワークフォース最適化

Agent Workspace を使用してプロファイルやスケジュールを管理します。コーチングを使用してアサインされたレーニングをレビューし、完了します。

重要: 次世代の カスタマーサービスのワークフォース最適化 アプリケーションにアクセスするため、カスタマーサービスのワークフォース最適化 アプリケーションへの移行が ServiceNow Store から利用可能です。UI ビルダー を使用して カスタマーサービスのワークフォース最適化 を設定できるようになりました。詳細については、「カスタマーサービスのワークフォース最適化」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

以下の画像は、 カスタマーサービスのワークフォース最適化 のさまざまなモジュール間のエージェントのワークフローを示していま



す。

アドミニストレーターがプラグイン (com.snc.wfo_csm) をアクティブにすると、カスタマーサービスのワークフォース最適化 機能にアクセスできます。このプラグインは、関連プラグインを有効にして、エージェントがカスタマーサービスのワークフォース最適化でチャネル管理、スケジュール設定、コーチング、 Teams アプリケーションを使用できるようにします。

CSM エージェントワークスペース からプロファイルへのアクセス

CSM エージェントワークスペース でプロファイルにアクセスして、作業のリアルタイムステータスを追跡および監視します。ケースとインタラクションについてクローズした数やアクティブに作業している数などの情報を追跡できます。自分が属するロールとグループを表示し、マネージャーとチームメイトに関する情報を表示することもできます。

始める前に

重要: 次世代の カスタマーサービスのワークフォース最適化 アプリケーションにアクセスするため、カスタマーサービスのワークフォース最適化 アプリケーションへの移行が ServiceNow Store から利用可能です。UI ビルダー を使用して カスタマーサービスのワークフォース最適化 を設定できるようになりました。詳細については、「カスタマーサービスのワークフォース最適化」を参照してください。

必要なロール：sn_wfo_csm.employee

このタスクについて

プロファイルにアクセスして、次の情報を分析します。

- 最も重要な重要業績評価指標。
- 自分にアサインされている保留中のトレーニングと期限日時。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- アサインされているサービスチャネルと現在の使用率。
- 現在使用しているスキルとスキルレベルと、対処する必要があるスキルギャップ。
- 今後の PTO。

手順

1. [すべて] > [ワークスペースエクスペリエンス] > [ワークスペース] > [エージェントワークスペースホーム]に移動します。
2. [リスト] アイコンをクリックします。

すること	操作
ケースレコードからプロファイルへのアクセス	**a.** [ケース] をクリックし、[自分のタスク] を選択します。 **b.** [担当者] 列で、自分の名前を選択します。プロファイルページが表示されます。このページでは、プロファイルに関連するすべての情報にアクセスできます。
一元化されたアクセスのためのプロファイル作成	**a.** [自分のリスト] タブを選択します。 **b.** リストで [新規リスト] をクリックします。 **c.** [新規リスト] 画面で、[独自に作成 **(Create your own)]** をクリックします。 **d.** [リスト名] フィールドで、リストの名前 (例：My Profile) を入力します。 **e.** [ソース] フィールドで、[ユーザー **[sys_user]]** を選択します。 **f.** [フィルターの追加] 条件ビルダーで、**[Name] [is] [<自分の名前>]** を選択します。 **g.** [作成] をクリックします。 ワークスペースにより、自分のプロファイルが [自分のリスト] タブに追加されます。 リストの作成の詳細については、「Create My Lists in Workspace (ワークスペースでの自分のリストの作成)」を参照してください。

CSM エージェントワークスペースからスケジュールを管理

CSM エージェントワークスペースでカレンダーを使用して、スケジュールを検索したり、休暇を要求したり、ピアとシフトを入れ替えたりすることができます。要求されたシフトで作業できる場合は、ピアのシフトスワップの要求を承認することもできます。

始める前に

重要: 次世代の カスタマーサービスのワークフォース最適化 アプリケーションにアクセスするため、カスタマーサービスのワークフォース最適化 アプリケーションへの移行が ServiceNow Store から利用可能です。UI ビルダー を使用して カスタマーサービスのワークフォース最適化 を設定できるようになりました。詳細については、「カスタマーサービスのワークフォース最適化」を参照してください。

必要なロール: sn_shift_planning.agent

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
アサイン先グループ内のエージェントとシフトを入れ替えることができます。

手順

1. [すべて] > [ワークスペースエクスペリエンス] > [ワークスペース] > [エージェントワークスペースホーム]に移動します。
2. [カレンダー] アイコンをクリックします。

   自分のスケジュールには、[自分のカレンダー] タブでアクセスできます。アサイン先グループとそのスケジュール内のすべてのエージェントのリストを表示するには、[チームカレンダー] タブをクリックします。

   自分のスケジュールまたは別のエージェントのスケジュールを表示するには、次の方法があります。

   - [自分のカレンダー] タブをクリックして、スケジュールを表示します。次に、リストメニューを使用して、日、週、または月ごとに表示するスケジュールを選択します。
   - [チームカレンダー] タブをクリックして、別のエージェントのスケジュールを表示します。次に、エージェントのスケジュールをクリックして、そのエージェントの作業時間と休憩回数を確認します。
3. 要求を行います。

   コネクトチャット またはレコードのアクティビティストリームを使用して他のエージェントと通信し、要求されたシフトと交換したいどうかを確認することができます。

   コネクトチャットおよびアクティビティストリーム要求オプション

終了	操作
シフトスワップを要求	**a.** [シフトスワップを要求 **(Request shift swap)**] をクリックします。 **b.** シフトの [シフト] メニューから、別のエージェントと入れ替えたいシフトを選択します。 **c.** 要求されたシフトの [エージェント] フィールドで、スワップするエージェントを選択します。 **d.** 要求されたシフトの [シフト] メニューから、スワップするエージェントのシフトを選択します。 **e.** [送信] をクリックします。
休暇を要求	**a.** [休暇を要求] をクリックします。 **b.** [開始時間] フィールドに、休暇の開始時間を入力します。 **c.** [終了時間] フィールドに、休暇の終了時間を入力します。 **d.** [送信] をクリックします。

   - シフトスワップ要求は、スワップを要求したエージェントの承認キューに移動します。
   - 休暇要求は直属のマネージャーの承認キューに移動します。

作業シフトの出勤と退勤の実行

CSM エージェントワークスペース を使用して作業シフトの出勤と退勤を実行します。出席時間や作業時間のサマリーなどの詳細を追跡して、スケジュールをどの程度遵守しているかを把握できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に

重要: 次世代の カスタマーサービスのワークフォース最適化 アプリケーションにアクセスするため、カスタマーサービスのワークフォース最適化 アプリケーションへの移行が ServiceNow Store から利用可能です。UI ビルダー を使用して カスタマーサービスのワークフォース最適化 を設定できるようになりました。詳細については、「カスタマーサービスのワークフォース最適化」を参照してください。

必要なロール: sn_shift_planning.agent

このタスクについて

出勤イベントは、CSM Agent Workspace にログインするか、ステータスを [利用可能] に設定すると生成されます。退勤イベントは、CSM エージェントワークスペースからログアウトするか、ステータスを [オフライン] または [ブレーク] に設定すると生成されます。

手順

1. [すべて] > [ワークスペースエクスペリエンス] > [ワークスペース] > [エージェントワークスペースホーム]に移動します。
2. [受信ボックス] アイコンをクリックします。
   - シフトの出勤を実行するには、ステータスを [利用可能] に設定します。
   - シフトからの退勤を実行するには、ステータスを [オフライン] または [ブレーク] に設定します。

タスクの結果

[リスト] > [スケジュールの順守] > [出席時間] および [作業時間サマリー] リストで、出席時間と遵守状況を表示できます。

CSM エージェントワークスペースからのシフトスワップの承認または却下

その時間で作業可能である場合は、ピアから要求されたシフトスワップを承認できます。その時間には作業できない場合は、却下できます。

始める前に

重要: 次世代の カスタマーサービスのワークフォース最適化 アプリケーションにアクセスするため、カスタマーサービスのワークフォース最適化 アプリケーションへの移行が ServiceNow Store から利用可能です。UI ビルダー を使用して カスタマーサービスのワークフォース最適化 を設定できるようになりました。詳細については、「カスタマーサービスのワークフォース最適化」を参照してください。

必要なロール: sn_shift_planning.agent

手順

1. [すべて] > [ワークスペースエクスペリエンス] > [ワークスペース] > [エージェントワークスペースホーム]に移動します。
2. [リスト] アイコンをクリックします。
3. **[Approvals]** > [自分の承認]に移動します。
4. 承認または却下する要求を選択します。
5. シフトスワップ要求の詳細を確認し、次のいずれかを実行します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 要求を承認するには、[承認] をクリックします。
- 要求を却下するには、[却下] をクリックします。

シフトスワップを承認すると、アプリケーションが要求をマネージャーの承認キューに移動します。詳細については、「カスタマーサービスのワークフォース最適化 の Scheduling」を参照してください。

CSM エージェントワークスペース からの SMS 会話の開始

CSM エージェントワークスペース からカスタマーサービスケースについての SMS メッセージを作成し、顧客の連絡先またはコンシューマーとやり取りします。

始める前に

必要なロール：agent_workspace_user

アドミニストレーターが Twilio の対話型 SMS 統合 アプリケーションを構成していることを確認してください。詳細については、「Twilio の対話型 SMS 統合」を参照してください。

手順

1. [すべて] > [ワークスペースエクスペリエンス] > [ワークスペース] > [エージェントワークスペースホーム]に移動します。
2. エージェントワークスペースホームページで、**[Agent Workspace]** > [リスト] > [インタラクション] > [マイインタラクション]に移動します。
3. [マイインタラクション] リストで、既存のインタラクションを変更するか、別のインタラクションを作成します。
   - 既存のインタラクションを変更するには、[マイインタラクション] リストの [番号] 列でインタラクションの番号を選択します。
   - 別のインタラクションを作成するには、[マイインタラクション] リストで [新規] をクリックします。
4. ワークスペースフォームの [詳細] タブで、新しいインタラクションの詳細を入力するか、詳細を変更します。
   フォームの詳細については、「CSM ワークスペースフォームの機能」を参照してください。

   注: インタラクションに関連付けられたユーザープロファイルは、アドミニストレーターによって、`AgentInitiatedConversationUtil` 拡張ポイントを使用して構成されます。デフォルトでは、`AgentInitiatedConversationUtil` 拡張ポイントを実装する `AgentInitiatedMessagingUtilExtPointImpl` スクリプトインクルードは、Twilio の対話型 SMS 統合アプリケーションで使用できます。詳細については、「メッセージングインタラクションへのユーザープロファイルの関連付け」を参照してください。

5. **[SMS** の作成] をクリックします。
6. フォームのフィールドに入力します。

SMS フォームの作成

フィールド	説明
送信元	SMS チャネルのプロバイダー電話番号。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	◦ プロバイダー電話番号が 1 つしかない場合は、[差出人] リストが自動的にプロバイダー電話番号に設定されます。 ◦ SMS チャネルに複数のプロバイダーが構成されている場合は、[差出人] リストで電話番号を選択できます。
宛先	コンシューマーまたは顧客の連絡先の電話番号。 電話番号は E.164 形式であり、インタラクションレコードに関連付けられたコンシューマーまたは顧客の連絡先の電話番号に自動的に設定されます。 デフォルトでは、コンシューマと顧客の連絡先のユーザープロファイルと電話番号の形式が、SMS チャネルに対して検証されます。 [宛先] リストから [その他] を選択した場合は、コンシューマーまたは顧客の連絡先の電話番号を手動で入力できます。手動で入力した電話番号は、自動的に E.164 形式に変換されます。詳細については、「[電話番号] フィールド」を参照してください。
メッセージ	コンシューマーまたは顧客の連絡先に送信されるメッセージ。
添付ファイル	添付ファイルとして送信されるファイル。 [ファイルの添付] をクリックし、ファイルを参照して選択します。 注: デフォルトでは、メッセージに添付できるのは画像のみです。ただし、管理者は添付ファイル API を構成して、さらに多くのファイルタイプをアップロードすることができます。詳細については、「添付ファイル - POST /now/attachment/upload」を参照してください。

7. [送信] をクリックします。

タスクの結果

メッセージングタイプのインタラクションレコードは、次の表で説明するワークフローに基づいて作成または更新されます。

メッセージングインタラクションレコードのワークフローと結果

ワークフロー	結果
使用可能なアクティブなインタラクションレコードがありません	• タイプが SMS チャネル用メッセージングの新しいインタラクションレコードが自動的に作成され、エージェントに割り当てられます。 • エージェントはライブグループプロファイル [live_group_profile] テーブルに追加されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

メッセージングインタラクションレコードのワークフローと結果 (続く)

ワークフロー	結果
ライブエージェントに関連付けられたアクティブなインタラクションレコードが存在します	• インタラクションの詳細が、SMS チャネルの既存のインタラクションレコードに追加されます。 • メッセージが、既存のインタラクションレコードに関連付けられていないエージェントによって開始された場合、エージェントはライブグループプロファイル [live_group_profile] テーブルに追加されます。ただし、インタラクションのアサインに変更はありません。
仮想エージェントに関連付けられたアクティブなインタラクションレコードが存在します	• 仮想エージェントを含む既存のインタラクションレコードがクローズされます。 • タイプが SMS チャネル用メッセージングの新しいインタラクションレコードが自動的に作成され、エージェントに割り当てられます。 • エージェントはライブグループプロファイル [live_group_profile] テーブルに追加されます。
異なるユーザーに関連付けられたアクティブなインタラクションレコードが存在します	• 以前のユーザーを含む既存のインタラクションレコードがクローズされます。 • タイプが SMS チャネル用メッセージングの新しいインタラクションレコードが自動的に作成され、エージェントに割り当てられます。 • 既存のインタラクションレコードに関連付けられたユーザープロファイルが無効になります。 • 新しいインタラクションレコードに現在関連付けられているユーザープロファイルが作成されます。 • エージェントはライブグループプロファイル [live_group_profile] テーブルに追加されます。

CSM 構成可能ワークスペース からのメッセージング会話の開始

CSM 構成可能ワークスペース からカスタマーサービスケースについての SMS メッセージを作成し、顧客の連絡先またはコンシューマーとやり取りします。

始める前に

アドミニストレーターが次のタスクを完了したことを確認してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- エージェント発信用メッセージングインターフェイス アプリケーションの構成。詳細については、「エージェントが開始したメッセージングインターフェイス」を参照してください。
- エージェントが開始したメッセージに対する、少なくとも 1 つの条件を満たすメッセージングチャネルの構成。詳細については、「エージェントが開始したメッセージにメッセージングチャネルが利用可能かどうかを判断する」を参照してください。

必要なロール：agent_workspace_user

手順

1. [すべて] > [ワークスペースエクスペリエンス] > [ワークスペース] > **[CSM** 構成可能ワークスペースホーム]に移動します。
2. CSM 構成可能ワークスペースホームページで、[リスト] > [インタラクション] > [マイインタラクション]に移動します。
3. [マイインタラクション] リストで [番号] 列のインタラクションの番号を選択します。

   注: インタラクションタイプがメッセージング以外で、インタラクションステータスが完了してクローズまたは破棄してクローズではないことを確認してください。

4. ワークスペースフォームの [詳細] タブで、新しいインタラクションの詳細を入力するか、詳細を変更します。
   フォームの詳細については、「CSM ワークスペースフォームの機能」を参照してください。

   注: インタラクションに関連付けられたユーザープロファイルは、アドミニストレーターによって *sn_agent_initiated.AgentInitiatedMessagingUserDocument* 拡張ポイントを使用して構成されます。*sn_agent_initiated.AgentInitiatedMessagingUserDocument* 拡張ポイントを実装する *AgentMessagingInteractionUserDocument* スクリプトインクルードは エージェント発信用メッセージングインターフェイス アプリケーションで使用できます。詳細については、「ユーザープロファイルをエージェントが開始したメッセージに関連付ける」を参照してください。

5. [メッセージの作成] をクリックします。
6. フォームのフィールドに入力します。

メッセージフォームの作成

フィールド	説明
チャネル	サービスチャネルで利用可能なアプリケーションとともにインストールされているメッセージングチャネル。 たとえば、SMS メッセージを送信するには、**[SMS]** を選択します。SMS メッセージングチャネルは、アドミニストレーターが対話型 SMS サービスチャネル アプリケーションをインストールしている場合に使用できます。 アドミニストレーターは、エージェントが開始したメッセージに対してメッセージングチャネルを利用できるかどうかを構成できます。詳細については、「エージェントが開始したメッセージにメッセージングチャネルが利用可能かどうかを判断する」を参照してください。
目的	コンシューマーまたは顧客の連絡先の受信者 ID、またはその両方が利用できない場合、インタラクションがオープンされたユーザーの受信者 ID。受信者 ID は、コンシュー

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	マー、顧客の連絡先、またはオープン対象ユーザーのユーザー [sys_user] テーブルレコードから事前入力されています。 入力された ID が電話番号である場合は、E.164 準拠の電話番号である必要があり、そうでない場合は E.164 形式に自動的に変換されます。詳細については、「[電話番号] フィールド」を参照してください。 アドミニストレーターは、選択したチャネルに基づいて受信者 ID の形式を構成し、ユーザープロファイルをエージェントが開始したメッセージに関連付けることができます。詳細については、「エージェントが開始したメッセージの受信者 ID を検証する」および「ユーザープロファイルをエージェントが開始したメッセージに関連付ける」を参照してください。 [宛先] リストから [その他] を選択した場合は、コンシューマーまたは顧客の連絡先の ID を手動で入力できます。手動で入力した電話番号は、自動的に E.164 形式に変換されます。詳細については、「[電話番号] フィールド」を参照してください。 **注:** [その他]リストの値は、アドミニストレーターがメッセージングチャネルの受信者 ID を手動で入力するオプションを構成した場合にのみ表示されます。詳細については、「メッセージングチャネルにエージェントが開始したメッセージインターフェイスを設定する」を参照してください。
送信元	メッセージングチャネルのプロバイダー ID。 ◦ チャネルに構成されているプロバイダーが 1 つしかない場合は、[差出人] リストが自動的にプロバイダー ID に設定されます。 ◦ チャネルに複数のプロバイダーが構成されている場合は、[差出人] リストで ID を選択できます。
メッセージ	受信者に送信されるメッセージ。
添付ファイル	添付ファイルとして送信されるファイル。 [ファイルの添付] をクリックし、ファイルを参照して選択します。 **注:** デフォルトでは、メッセージに添付できるのは画像のみです。

7. [送信] をクリックします。

タスクの結果
メッセージングタイプのインタラクションレコードは、次の表で説明するワークフローに基づいて作成または更新されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

メッセージングインタラクションレコードのワークフローと結果

ワークフロー	結果
使用可能なアクティブなインタラクションレコードがありません	• タイプがチャネル用メッセージングの新しいインタラクションレコードが自動的に作成され、エージェントに割り当てられます。 • エージェントはライブグループプロファイル [live_group_profile] テーブルに追加されます。
ライブエージェントに関連付けられたアクティブなインタラクションレコードが存在します	• インタラクションの詳細が、チャネルの既存のインタラクションレコードに追加されます。 • メッセージが、既存のインタラクションレコードに関連付けられていないエージェントによって開始された場合、エージェントはライブグループプロファイル [live_group_profile] テーブルに追加されます。ただし、インタラクションのアサインに変更はありません。
仮想エージェントに関連付けられたアクティブなインタラクションレコードが存在します	• 仮想エージェントを含む既存のインタラクションレコードがクローズされます。 • タイプがチャネル用メッセージングの新しいインタラクションレコードが自動的に作成され、エージェントに割り当てられます。 • エージェントはライブグループプロファイル [live_group_profile] テーブルに追加されます。
異なるユーザーに関連付けられたアクティブなインタラクションレコードが存在します	• 以前のユーザーを含む既存のインタラクションレコードがクローズされます。 • タイプがチャネル用メッセージングの新しいインタラクションレコードが自動的に作成され、エージェントに割り当てられます。 • 既存のインタラクションレコードに関連付けられたユーザープロファイルが無効になります。 • 新しいインタラクションレコードに関連付けられているユーザープロファイルが作成されます。 • エージェントはライブグループプロファイル [live_group_profile] テーブルに追加されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタマーサービス管理 (CSM) 構成可能ワークスペースでの作業計画の作成

カスタマーサービス管理 (CSM) 構成可能ワークスペースで作業計画を作成して、エージェントがインストールベースアイテムのメンテナンス要件を満たして実装できるようにします。

始める前に

必要なロール：sn_customerservice_agent および sn_fsm_planned_wm.planned_work_admin

手順

1. [すべて] > [ワークスペース] > **[CSM/FSM** 構成可能ワークスペース] に移動します。
2. リストビューで [顧客] > [アカウント]に移動します。
3. アカウントを開き、[インストールベースアイテム] 関連リストに移動します。
4. リストからインストールベースアイテムを開きます。
5. [計画済みメンテナンス] タブで [作業計画] を開き、[新規] を選択します。
6. フォームのフィールドに入力します。

カスタマーサービス構成可能ワークスペースの作業計画フォーム

フィールド	説明
名前	作業計画の名前
タイプ	作業を実行するタイミングを決定するトリガーのタイプ ◦ モデルベース：CI の指定されたモデルに基づいて作業計画を作成します。 ◦ 全般：テーブルとフィルターに基づいて作業計画を作成します。 ◦ インストールベース：インストールベースアイテムの指定されたモデルに基づいて作業計画を作成します。 **注:** ◦ モデルベースの計画は、ハードウェアモデル、特に少なくとも 1 つのモデルカテゴリが定義されているハードウェアモデルにのみ適用されます。 ◦ インストールベース計画タイプは、カスタマーサービスインストールベース管理 (com.snc.install_base) プラグインがアクティブな場合にのみ利用できます。
モデル	メンテナンスが必要な構成アイテム (CI) またはインストールベースを識別するために選択できる 1 つ以上の製品カタログアイテム。モデルを選択すると、関連するテーブルが [テーブル] フィールドに表示されます。たとえば、特定の PC モデルを選択すると、[テーブル] フィールドには [コンピューター **[cmdb_ci_computer]]** と表示されます。このフィールドは、[モデルベース] または [インストールベース] のいずれかのタイプを選択した場合に表示されます。インストールベースタイプの場合、[テーブル] フィールドには、選択したモデルに基づく適切なテーブルが自動的に入力されます。

7. [保存] を選択します。

タスクの結果

カスタマーサービス管理 (CSM) 構成可能ワークスペースで作業計画が作成されました。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタマーサービス管理 (CSM) 用 Playbook の使用

カスタマーサービスエージェントは、プレイブックを使用して、特定のタイプのケースを解決するために必要なタスクとアクティビティを完了することができます。

プレイブックは、カスタマーサービスケースのライフサイクルを通じてステップバイステップのガイダンスを提供します。

プレイブックは複数のステージで構成され、各ステージは、エージェントが完了する 1 つ以上のアクティビティで構成されています。プレイブックを使用すると、エージェントは次のことができます。

- プレイブックのステージとアクティビティを表示する。
- アクティビティを選択し、そのアクティビティを完了するために必要な作業を実行する。
- アクティビティを完了としてマークし、次のアクティビティまたはステージに移動する。
- ケースを解決するために必要なステージとアクティビティを完了する。

プレイブックの使用時に、エージェントはプレイブックの構成に応じた複数の機能を利用できます。

CSM タスク用のプレイブック

プレイブックを使用したレコードの作成	プレイブックがレコードジェネレータ機能を使用するように構成されている場合、カスタマーサービスエージェントはプレイブックアクティビティを使用してレコードを作成できます。
プレイブックアクティビティのフィルタリング	選択したユーザーまたはアクティビティのステータスを基準としてプレイブックステージのアクティビティをフィルタリングします。
コンテキストサイドパネルでのアクティビティストリームの使用	カスタマーサービスエージェントは、コンテキストサイドパネルのアクティビティストリームにアクセスして要求者とやり取りをし、レコードに対して行われた作業に関する内部メモを記録できます。
コンテキストサイドパネルでの動的関連レコードの表示	カスタマーサービスエージェントは、現在のレコードまたはプレイブックのアクティビティのコンテキストに基づいて動的に変化する、動的な関連レコードを表示できます。
コンテキストサイドパネルでのリボン情報の表示	カスタマーサービスエージェントは、コンテキストサイドパネルで、ケースの概要、タイムライン、Customer 360、SLA などのリボン情報を表示できます。
オプションアクティビティの追加	必要に応じて、プレイブックのさまざまなステージにオプションのアクティビティを追加します。たとえば、顧客が場所を訪問する予約をスケジュール設定したい場合があります。
ケースの要約	CSM の Now Assist ケースの要約スキルを使用して、ケースの詳細を要約し、この情報をケースレコードに表示します。

関連情報

- カスタマーサービス管理 (CSM)のプレイブック
- カスタマーサービス管理 (CSM) 用 Playbook の構成

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プレイブックを使用したレコードの作成

レコードフォームの代わりにプレイブックアクティビティを使用してレコードを作成します。

始める前に

必要なロール：sn_customerservice_agent

このタスクについて

プレイブックがレコードジェネレーター機能を使用するように構成されている場合、カスタマーサービスエージェントはプレイブックアクティビティを使用してレコードを作成できます。リストやフォーム、または別のプレイブックのアクティビティからレコードを作成するとプレイブックが開き、最初のアクティビティが開始されます。このアクティビティは、レコード作成プロセスを通じてエージェントをガイドします。

追加の構成を使用することで、次のいずれかのレコードからケースを作成することもできます。これによりプレイブックが開き、最初のアクティビティが開始されます。

- インタラクション
- ケース
- アカウント
- コンシューマー

この方法でケースを作成するには、次の構成が必要です。

- これらの各レコードのカスタマーサービスケースタイプのアプリケーションから [ケースを作成] ボタンを有効にします。これにより、エージェントは特定のタイプのケースを作成できるようになります。

  Customer Services のガイド付きセットアップとケースタイプのカテゴリを使用してケースタイプ UI アクションを構成する方法の詳細については、「カスタマーサービスケースのタイプの設定 」を参照してください。

- プレイブックレコードジェネレーターを使用するようにプレイブックを構成します。

  この機能の構成の詳細については、「Workspace Playbook setup (ワークスペースプレイブックのセットアップ) 」ドキュメントの「Playbook record generator (プレイブックレコードジェネレーター) 」を参照してください。

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースのリストまたはフォームに移動します。
   たとえば、[すべてのオンボーディングケース] リストに移動します。
2. [新規] を選択します。
   [すべてのオンボーディングケース] リストから [新規] を選択すると、オンボーディングプレイブックが開き、顧客情報を収集するための最初のアクティビティが開始されます。
3. 最初のアクティビティカードのフィールドに入力します。
4. [続行] を選択します。
   システムは顧客情報を使用してケースを作成します。ケース番号がタブに追加され、最初のプレイブックステージの最初のアクティビティが完了としてマークされます。2 番目のアクティビティが現在のアクティビティとして強調表示されます。
5. 必要に応じて追加の顧客情報を収集し、[保存] を選択します。
6. プレイブックのステージとアクティビティを引き続き使用して、顧客の問題を解決し、ケースを完了します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プレイブックアクティビティのフィルタリング

選択したユーザーまたはアクティビティのステータスを基準としてプレイブックステージのアクティビティをフィルタリングします。

始める前に

必要なロール：sn_customerservice_agent

このタスクについて

エージェントがプレイブックステージのアクティビティをフィルタリングする場合：

- フィルター条件に一致するアクティビティを含むステージが自動的に展開されます。
- フィルター条件に一致するアクティビティが、展開されたステージ内に表示されます。

現在のアクティビティがフィルタリングされた結果に含まれている場合、強調表示されたままになります。含まれていない場合は、フィルタリングされた結果の最初のアクティビティが強調表示されます。

手順

1. プレイブックが関連付けられているケースレコードを開き、**[Playbook]** タブをクリックします。
2. プレイブックライフサイクルの上部にあるフィルターアイコン ( ) をクリックして、コンテキストメニューを開きます。
3. 次のフィルターの選択肢から 1 つ以上を選択します。
   - [アサイン先] セクションのユーザー
   - [ステータス] セクションのアクティビティステータス
4. コンテキストメニューの外側をクリックしてメニューを閉じ、フィルターを適用します。
5. プレイブックアクティビティフィルターをクリアするには、フィルターアイコンをクリックして、コンテキストメニューの現在の選択をクリアします。

関連情報

コンテキストサイドパネルでのアクティビティストリームの使用

コンテキストサイドパネルでの動的関連レコードの表示

コンテキストサイドパネルでのリボン情報の表示

オプションアクティビティの追加

ケースの要約

プレイブックを使用したレコードの作成

コンテキストサイドパネルでのアクティビティストリームの使用

カスタマーサービスエージェントは、CSM 構成可能ワークスペースのコンテキトサイドパネルでアクティビティストリームにアクセスできます。

アクティビティストリームを使用すると、エージェントは要求者とやり取りして、レコードに対して行われた作業に関する内部メモを記録できます。プレイブックの現在のアクティビティが更新されると、アクティビティストリームが更新されます。

アクティビティストリームにアクセスするには、コンテキストサイドパネルでアクティビティストリームアイコン ( ) をクリックします。

エージェントは、アクティビティストリームで次のタスクを実行できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エージェントがアクティビティストリームで実行できること

タスク	説明
ケースまたはケースタスクの投稿を表示する	アクティビティストリームに表示される情報は、プレイブック作業領域の現在のアクティビティによって決まります。 [アクティビティ] セクションの投稿をスクロールして、ケースまたはタスク情報を表示します。 アクティビティストリームの上部にある [ケース] または [タスク] をクリックして、ビューを切り替えます。
作業メモまたはコメントを追加する	[作成] セクションで、次の操作を行います。 1. アクティビティのタイプ (作業メモまたはコメント) を選択します。 2. テキストフィールドに情報を追加します。 3. [作業メモを投稿 **(Post Work Notes)]** または [コメントを投稿 **(Post Comments)]** をクリックします。 投稿が [アクティビティ] セクションに追加されます。
投稿をフィルタリングする	[アクティビティ] セクションの上部にあるフィルターアイコン ( ) をクリックして、フィルターの選択肢を表示します。 • 投稿タイプ：作業メモや添付ファイルなど、表示する投稿のタイプを選択します。 • フィールドの変更：特定のフィールドを選択して、それらのフィールドに関する投稿の情報だけを表示します。 • フラグ： 重要としてフラグ付けされた投稿を表示するには、このボタンを有効にします。 • フィルターセット
投稿をソートする	ソートアイコン ( ) をクリックして、投稿を新しい順または古い順にソートします。
投稿の展開と折りたたみ	その他のオプションアイコン (•••) をクリックして、投稿の展開または折りたたみを行います。 • すべての投稿を展開：投稿を展開して追加の詳細を表示します。 • すべての投稿を折りたたむ：投稿を以前のステータスに戻します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エージェントがアクティビティストリームで実行できること (続く)

タスク	説明
メールを作成する	ケースビューを離れることなく、アクティビティストリームからメールを送信します。 [作成] セクションで、次の操作を行います。 1. [メール] タブを選択します。 メールドラフトが開き、メールを送信できます。 2. メールを作成し、[メールを送信] をクリックします。

関連情報

- プレイブックアクティビティのフィルタリング
- コンテキストサイドパネルでの動的関連レコードの表示
- コンテキストサイドパネルでのリボン情報の表示
- オプションアクティビティの追加
- ケースの要約
- プレイブックを使用したレコードの作成

コンテキストサイドパネルでの動的関連レコードの表示

カスタマーサービスエージェントは、CSM 構成可能ワークスペースのコンテキストサイドパネルに動的関連レコードを表示できます。この機能は、現在のレコードまたはプレイブックアクティビティのコンテキストに基づいて動的に変化する関連レコードを表示します。

エージェントは、コンテキストサイドパネルの [関連レコード] タブでレコードを表示、検索、およびソートできます。これらのレコードは、[関連レコード] タブに読み取り専用カードとして表示されます。

[関連レコード] タブには、現在のレコードまたはプレイブックアクティビティのコンテキストに基づいて動的に変化する関連レコードが表示されます。[関連レコード] タブに表示されるレコードは、次の設定によって異なります。

- レコードまたはプレイブックアクティビティ用に構成された関連レコードコンテキストと定義
- エージェントが持つデータへのアクセス権限

ソースレコードまたはプレイブックアクティビティの関連レコード構成に応じて、エージェントは次のタイプの関連レコードを表示できます。

- SLA
- メール
- ケースまたは顧客 (アカウントと連絡先またはコンシューマー) のエスカレーション
- ブロック元
- 販売済み製品
- インストールベースアイテム

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- アクティブな契約
- アクティブなエンタイトルメント
- 特別処理メモ
- タスク

エージェントが関連レコードでできること

タスク	ステップ
コンテキストサイドパネルで関連レコードを表示する	関連レコードリストを表示するには、[関連レコード] タブ ( ) をクリックします。 関連レコードは、カード形式でリストに表示されます。リストに表示される最初のレコードセットは、リストの上部にあるフィルターで選択されたレコードタイプによって決まります。
表示する関連レコードのタイプを選択する	関連レコードリストの上部にあるフィルターを使用して、表示する関連レコードのタイプを選択します。エージェントは、フィルターを使用して現在の選択を表示することもできます。 1. フィルターアイコン ( ) をクリックします。 2. ドロップダウンメニューからレコードタイプを選択します。 ドロップダウンメニューには、親レコード用に構成された関連リストが含まれています。
関連レコードリストを検索する	関連レコードリストの上部にある検索フィールドを使用して、テキスト検索を実行します。検索テキストに一致するレコードが強調表示されます。 1. 関連レコードリストの上部にある検索フィールドに検索テキストを入力します。 2. 検索アイコンをクリックします。 選択したタイプの関連レコードで検索が利用できない場合、検索フィールドはグレー表示されます。
サブタブで関連レコードを開く	関連レコードリストのカードをクリックして、親レコードの下のサブタブでレコードを開きます。サブタブでは、エージェントはレコードの詳細を表示し、利用可能なアクションを実行できます。
サブタブのリストビューで関連レコードリストを開く	リストビューアイコン ( ) をクリックして、親レコード下のサブタブのリストビューに関連レコードを表示します。
選択した関連リストの新しいレコードを作成する	関連レコードリストで現在選択されているレコードタイプの新しいレコードを作成します。このアクションにより、

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エージェントが関連レコードでできること (続く)

タスク	ステップ
	親レコード下のサブタブに新しいレコードフォームが開きます。 1. 関連レコードリストの上部にあるレコードの作成アイコン ( ) をクリックします。 2. レコードフォームのフィールドに入力し、[保存] をクリックします。

関連情報

- プレイブックアクティビティのフィルタリング
- コンテキストサイドパネルでのアクティビティストリームの使用
- コンテキストサイドパネルでのリボン情報の表示
- オプションアクティビティの追加
- ケースの要約
- プレイブックを使用したレコードの作成

コンテキストサイドパネルでのリボン情報の表示

カスタマーサービスエージェントは、CSM 構成可能ワークスペースのコンテキストサイドパネルにリボン情報を表示できます。

コンテキストサイドパネルのレコード情報アイコン ( ) をクリックして、リボン情報を表示します。

エージェントは次の情報を表示できます。

- ケースの概要：ケースの優先度やステータスなど、ケースの詳細の概要が表示されます。
- Customer 360：連絡先またはコンシューマーの名前、メールアドレス、電話番号などの顧客情報が表示されます。
- タイムライン：ケースのステータスの変更や、エージェントと顧客間のやり取りなど、ケースアクティビティの時系列順の概要が表示されます。また、エージェントと顧客がケースにどのぐらいの時間を費やしたかも表示されます。
- SLA：残り時間、SLA ステータス、違反など、ケースのアクティブな SLA が表示されます。

関連情報

- プレイブックアクティビティのフィルタリング
- コンテキストサイドパネルでのアクティビティストリームの使用
- コンテキストサイドパネルでの動的関連レコードの表示
- オプションアクティビティの追加
- ケースの要約
- プレイブックを使用したレコードの作成

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オプションアクティビティの追加

プレイブックのさまざまなステージにオプションのアクティビティを追加します。顧客プロセスは特定の構造に従っていますが、場合によってはオプションのタスクが必要となります。たとえば、顧客が場所を訪問する予約をスケジュール設定したい場合があります。

始める前に

この機能は、アドミニストレーターが構成する必要があります。プレイブックに対してオプションのアクティビティが構成されていない場合、[アクティビティを追加] メニューアイテムは使用できません。詳細については、「Playbook ステージとアクティビティの可視化の構成」を参照してください。

必要なロール：agent

このタスクについて

オプションのアクティビティには、任意のステージに追加できるものと、1 つのステージにのみ追加できるものがあります。オプションのアクティビティをステージの最初のアクティビティとして、または 2 つの完了したアクティビティの間に挿入することはできません。承認要求のオプションアクティビティは、企業間 (B2B) ユースケースでのみサポートされています。

エージェントまたは履行者は、プレイブックの実行中に、苦情ケースタイプ (トリアージおよび調査ステージ) またはオンボーディングケースタイプ (デューデリジェンスステージ) のプロセスベースのページバリアントに、承認要求のオプションアクティビティを挿入できます。

手順

1. **CSM** 構成可能ワークスペースでプレイブックを開きます。
2. [その他のアクション] メニューを選択して、ステージを見つけます。
3. [アクティビティを追加] を選択します。
   このステージで利用可能なオプションのアクティビティがない場合、[アクティビティを追加] は表示されません。
4. プレイブックにアクティビティを追加する場所で、**[+** ここにアクティビティを追加] を選択します。
   開いたモーダルに、アクティビティを挿入できるプレースホルダーが表示されます。
5. プレイブックに追加するアクティビティを選択します。
6. [完了] を選択します。

ケースの要約

CSM の Now Assist のケースの要約スキルを使用すると、エージェントはケースの詳細を要約し、この情報をケースレコードに表示できます。

概要

ケースの要約スキルは、エージェントがカスタマーサービスケースを迅速に把握するのに役立ちます。このスキルを使用して、エージェントは次のことができます。

- ケースコンテキストを理解するために、カスタマーサービスケースのサマリーをすばやく生成します。
- 実行されたアクションのサマリーと解決策の詳細を提供します。

ケースサマリーの生成

エージェントは、ケースの要約スキルを使用して、次のケースレコードフィールドの情報を含むケースサマリーを生成します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 簡単な説明
- 説明
- 優先度
- 状況

サマリーには、ケースアクティビティストリームからの情報も含まれます。エージェントは、CSM 構成可能ワークスペース のケースレコードで Now Assist のコンポーネントによるケースサマリーを使用して、ケースサマリーを生成します。

注: ケースサマリーコンポーネントは、プロセスベースのページでサイドパネルのプレイブックアクティビティピッカーの下に表示され、CSM デフォルトレコードのページのアクティビティストリームの上に表示されます。

Now Assist コンポーネントによるケースサマリー

CSM 構成可能ワークスペース では、エージェントは Now Assist コンポーネントによるケースサマリーを使用してサマリーを生成します。ケースサマリーコンポーネントはデフォルトでは折りたたまれています。エージェントが [要約 **(Summarize)]** を選択してケースサマリーを生成すると、コンポーネントが展開され、問題の説明、実行されたアクション、次のステップなどのサマリー情報が表示されます。長いサマリーの場合は、[さらに表示] を選択し、スクロール バーを使用してコンテンツを表示します。サマリーを生成した後、エージェントは以下のことができます。

- サマリー情報を確認し、必要に応じて編集します。
- 生成されたサマリーに関するフィードバックを提供します。
- サマリー情報をケース作業メモに追加します。
- サマリー情報をクリップボードにコピーします。

ポータル向けプレイブック **(Playbooks for Portals)** の使用

カスタマーサービスエージェントでも、顧客でも、サービスポータルで カスタマーサービス管理 (CSM) (CSM) プレイブックを使用して、ケースの解決に必要なタスクとアクティビティを実行することができます。

ポータル向けプレイブック (Playbooks for Portals) を使用すると、ケースに関連する処理待ちのタスクとアクティビティに対して迅速なアクションを実行できるガイド付きインターフェイスを利用できます。ポータル向けプレイブック (Playbooks for Portals) を使用すると、次の主なメリットがあります。

- さらにエクスペリエンスを向上させることができます。保存や再開などの機能を備えたステップバイステップのプロセスに従って、ケースの作業を開始して、後で再開することができます。
- ケース解決時間を短縮することができます。要求されたタスクを迅速かつ正確に追跡して完了します。ポータル向けプレイブック (Playbooks for Portals) でケースをより迅速に解決できます。
- ヴィジビリティが向上されています。ケースのステータスを可視化し、予想される解決時間を把握できます。

プレイブックには複数のステージが含まれています。各ステージには、完了する必要がある 1 つ以上のアクティビティがあります。ケースのプレイブックに対するアクティビティストリーム、プレイブックのタスク、ケースの関連情報を確認できます。プレイブックを使用する場合は、次のアクションを実行できます。

- プレイブックに示されているステージとアクティビティを表示する。
- アクティビティを選択し、必要なタスクを実行して完了する。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 各アクティビティやステップの現在の状況を示すステータスインジケーターを確認する。
- ワークフローの現在位置を示すチェックボックスとカウンターを確認する。
- アクティビティを完了としてマークし、次のアクティビティまたはステージに移動する。
- ケースを送信するために必要なステージとアクティビティを継続して完了する。

関連情報

Playbooks for Portals によるオンボーディングケースの作成

CSM 構成可能ワークスペース からのガイド付きオンボーディングケースの作成

サービスカタログからオンボーディング要求を作成する

Playbooks for Portals によるオンボーディングケースの作成

連絡先であるかコンシューマーであるかにかかわらず、カスタマーサービスポータルまたは消費者サービスポータルのいずれかで、問題または要求に基づいたケースタイプでオンボーディングケースを作成できます。

概要

Playbooks for Portals を使用すると、送信プロセスや残っている手順の進捗状況を確認できる明確なロードマップを手に入れることができます。必要に応じて、簡単に前のステップに戻ることもできます。プロセスをより迅速に進めるために、オプションや入力コントロールが表示されるので、素早く正確に情報を入力することができます。さらに、まだ送信準備ができていないアプリケーションやフォームを保存して、後で作業を再開することもできます。ケースを保存した後は、ケースリストからプレイブックにアクセスし、[自分のドラフトケース] タブのケースリストビューで保存済みのドラフトを見つけることができます。

これらのプレイブックは、取り込みプロセスの手順に従ってガイドするように設計されています。プレイブック内では、ケースにアサインされたタスクを見つけ、進行中のすべてのアクティビティを関連付けられたアクションとともに表示し、アサインされたタスクのアクションを実行することができます。ケースプレイブックのアクティビティストリームでは、進捗状況を追跡できます。利用可能な場合は、ケースに関する関連情報も表示できます。

オンボーディング要求を作成するためにカタログをナビゲートする

カスタマーサービスポータルまたは消費者サービスポータルから、カタログをナビゲートして新しいオンボーディング要求を作成できます。これらの手順の詳細については、「サービスカタログからオンボーディング要求を作成する」を参照してください。

ワークフローステップ

顧客が Playbooks for Portals からオンボーディングケースを作成する方法を説明します。顧客は次のアクションを実行します。

1. いずれかのポータルのカタログアイテムに自分の基本情報を入力し、新しいケースを開く。
2. アプリケーションの詳細を追加する。
3. アプリケーションの処理に必要なドキュメントをアップロードする。
4. アプリケーションを送信する前に、すべてのデータを確認し、編集する。
5. すべての変更を保存し、ケースを送信する。

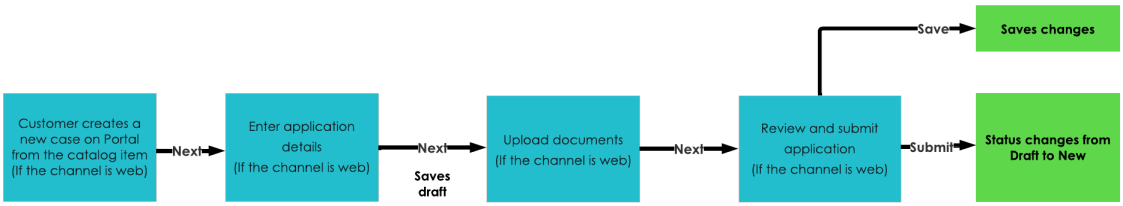
顧客がケースを送信すると、ケースのステータスが [ドラフト] から [新規] に変わります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注: アプリケーションが送信された後、顧客は、[自分のリスト] > [自分のドラフトケース]に移動して、ポータルでケースの更新を検索して表示できます。

次の図は、顧客がケースを作成する方法を示しています。

顧客によるケースの作成



関連情報

CSM 構成可能ワークスペース からのガイド付きオンボーディングケースの作成

サービスカタログからオンボーディング要求を作成する

CSM 構成可能ワークスペース からのガイド付きオンボーディングケースの作成

エージェントは、CSM 構成可能ワークスペース から電話、メール、またはチャットによって連絡先またはコンシューマーから連絡があった場合、連絡先またはコンシューマーのケースを作成することができます。

概要

顧客は、プレイブックにアクセスしている場合、送信プロセスの進捗状況を追跡し、現在のステップと実行する必要がある残りのステップ数を確認できます。さらに、必要に応じて前のステップに戻ることもできます。プロセスをより迅速に進めるために、正しい情報を入力するためのオプションや入力アイテムが表示されます。

ケースの作成

エージェントが Playbooks for Portals からケースを作成する方法を説明します。エージェントは次のアクションを行います。

1. 顧客に代わってケースを作成する。
2. ケースを開始するために顧客に関する基本情報を収集する。
3. 顧客に代わってアプリケーションに連絡先を追加する。
4. 顧客が送信したドキュメントをアップロードする。
5. アプリケーションを送信する前に、すべてのデータが正しいかどうかを確認し、編集する。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

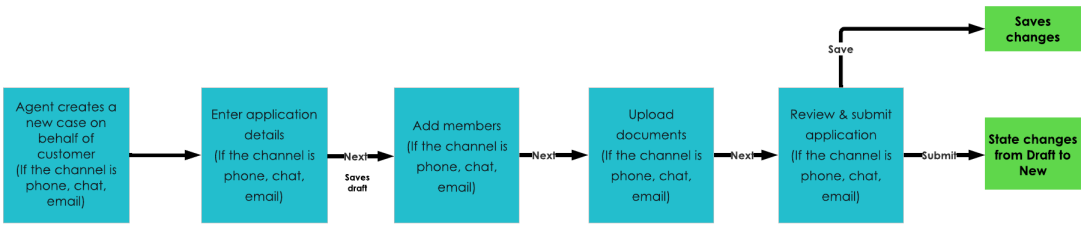
注:

- 送信されると、ケースのステータスは [ドラフト] から [新規] に変わります。エージェントはケースを確認し、担当するかどうかを選択する必要があります。ケースが別のエージェントにアサインされた場合、新しいエージェントはケースをアサインしたり承認したりする前に、ケースのコンテキストを確認する必要があります。ケースがエージェントにアサインされると、ステータスが [新規] から [オープン] に変わります。

- エージェントがケースを作成した場合、顧客は、[自分のリスト] > [自分のドラフトケース]に移動して、後でポータルからケースを検索して表示し、更新できます。

次の図は、エージェントがケースを作成する方法を示しています。

エージェントによるケースの作成



ケースの処理

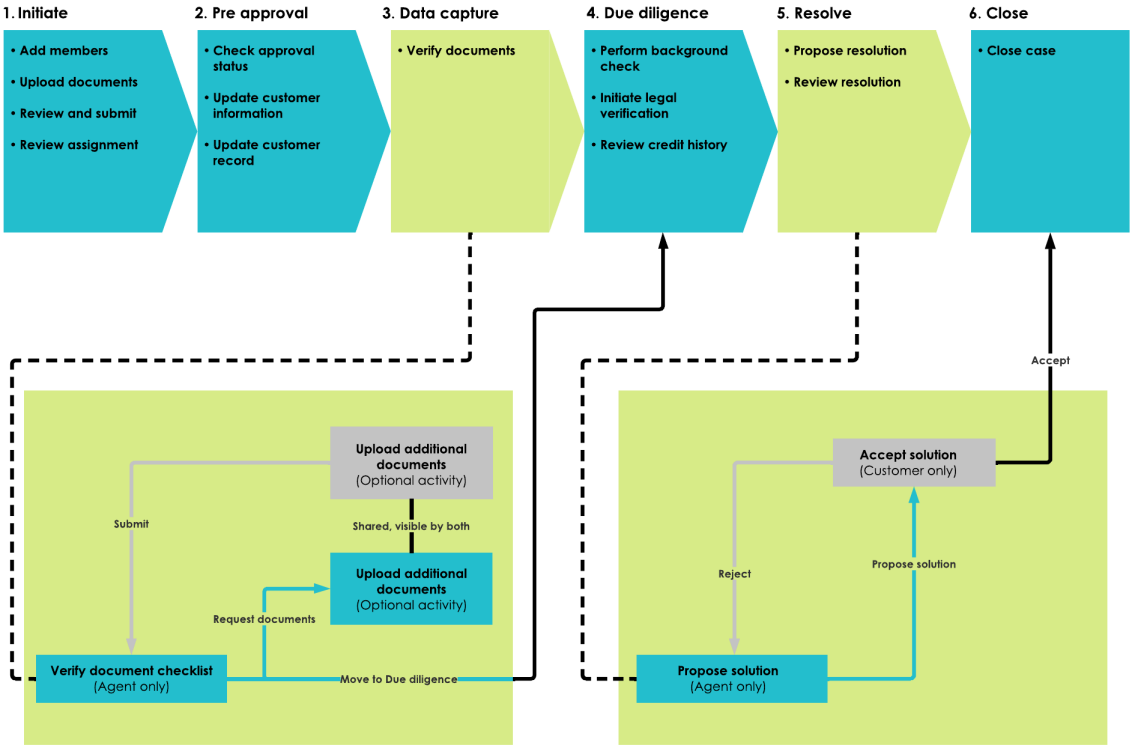
エージェントが Playbooks for Portals からケースを処理する方法を説明します。エージェントは次のアクションを行います。

1. メンバーの追加、ドキュメントのアップロード、書類の確認と送信、ケースのレビューなど、ケースの処理を開始する。
2. 承認ステータス、顧客情報、顧客レコードを確認して、ケースを事前承認する。
3. ドキュメントチェックリストをアップロードされたドキュメントと照合し、不足している書類や無効な書類がある場合は顧客にメールを送信する。
4. バックグラウンドチェックを行い、法的検証を開始し、クレジット履歴をレビューする。
5. ソリューションを提案する。顧客はソリューションを受け入れ、エージェントはケースをクローズすることができる。顧客が提案されたソリューションに満足することなく却下した場合、ケースは [オープン] ステータスに戻り、顧客にステータスが通知される。エージェントは、顧客の入力に基づいて新しいソリューションを提供する必要がある。

次の図は、エージェントがケースを処理する方法を示しています。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エージェントによるケースの処理



関連情報

サービスカタログからオンボーディング要求を作成する

Playbooks for Portals によるオンボーディングケースの作成

サービスカタログからオンボーディング要求を作成する

サービスカタログをナビゲートすることで、カスタマーサービスポータルまたは消費者サービスポータルから新しいオンボーディング要求を作成します。

始める前に

必要なロール：sn_customerservice.customer、sn_customerservice.consumer、sn_customerservice.proxy_contact、admin

手順

1. ポータルのランディングページまたはポータルのメニューヘッダーに移動し、次のいずれかのアクションを実行して、要求を作成します。

オプション	説明
要求	ポータルのランディングページで、[何かを要求 **(Request Something)]** リンクを選択します。
要求	ポータルメニューヘッダーで、[要求] > [何かを要求 **(Request Something)]**に移動します。

2. サービスカタログを参照し、[サポート] > [新規ガイド付きオンボーディング要求 **(New Guided Onboarding Request)]**を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

また、カテゴリフィルターを使用して、利用可能なアイテムをフィルタリングしたり、カタログを検索することもできます。

3. ケース取り込みドラフトページで、要求に関連する情報を入力します。
4. [送信] を選択します。

タスクの結果

システムは要求を処理し、要求とその他の関連レコードを作成し、[ケースビュー] ページの関連レコードウィジェットに詳細を表示します。

関連情報

Playbooks for Portals によるオンボーディングケースの作成

CSM 構成可能ワークスペース からのガイド付きオンボーディングケースの作成

サービスカタログからオンボーディング要求を作成する

カスタマーサービスのタスクインテリジェンスの使用

タスクインテリジェンス機能を使用して、フィールド予測と感情モデルを作成し、ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) によって抽出された値を確認して送信し、タスクインテリジェンスのアナリティクスと予測の履歴を確認します。

タスクインテリジェンスアドミンコンソールを使用して、モデルとドキュメントインテリジェンス (DocIntel) ユースケースを作成します。

- レコードフィールドを予測するためのモデルの作成
- ケースの感情を予測するためのモデルの作成
- ケース言語を検出するためのモデルの作成
- ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)ユースケースの作成

タスクインテリジェンス機能を使用して、次のタスクを完了することもできます。

- ドキュメントインテリジェンスによって予測された値の確認と送信
- タスクインテリジェンスアナリティクスの表示
- タスクインテリジェンス予測履歴の表示

関連情報

カスタマーサービスのタスクインテリジェンスの詳細については、次のトピックを参照してください。

- カスタマーサービスのタスクインテリジェンス
- カスタマーサービスのタスクインテリジェンスの構成

ドキュメントインテリジェンスによって予測された値の確認と送信

エージェントは、ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) インターフェイスを使用して、ケースの有効な添付ファイルからキー値を抽出、検証、および更新できます。

始める前に

必要なロール：
sn_customerservice_agent、sn_customerservice.consumer_agent、sn_csm_ml_task.ti_admin、admin

このタスクについて

タスク定義には、システムが抽出された値をどのように処理するかを決定する抽出モード (直接処理、オートフィル、または推奨事項) が含まれています。抽出モードに関係なく、エージェントは、

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) インターフェイスで有効な添付ファイルを表示し、値を確認または修正できます。

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースでケースを開きます。
2. **[DocIntel** でのレビュー] をクリックして、ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) ワークスペース を別のタブで開き、添付ファイルと抽出された値を表示します。
   このタブで以下を実行します。
   - 添付ファイルは、タブの左側にある添付ファイルのリストに表示されます。
   - 選択した添付ファイルの画像がタブの中央に表示されます。
   - 抽出されたフィールドがタブの右側のリストに表示されます。
3. 添付ファイルを選択すると、その添付ファイルの画像がタブの中央に表示されます。
4. 抽出されたフィールドを確認し、値を確認または修正します。
   a. フィールドの値が正しい場合は、フィールドをクリックし、Enter キーを押して確定します。
   確認済みの値には青色のチェックマークが付きます。
   b. フィールドの値が正しくない場合は、フィールドをクリックし、ドロップダウンリストから正しい値を選択して、Enter キーを押します。
   c. フィールドの値が正しくなく、正しい値がドロップダウンリストに表示されない場合は、フィールドの横にある [その他のアクション] ボタンを選択し、[このドキュメントにありません **(Missing in this document)]** を選択します。
5. [送信] をクリックして、これらの値を [ケース] フォームのフィールドに追加します。

タスクインテリジェンスアナリティクスの表示

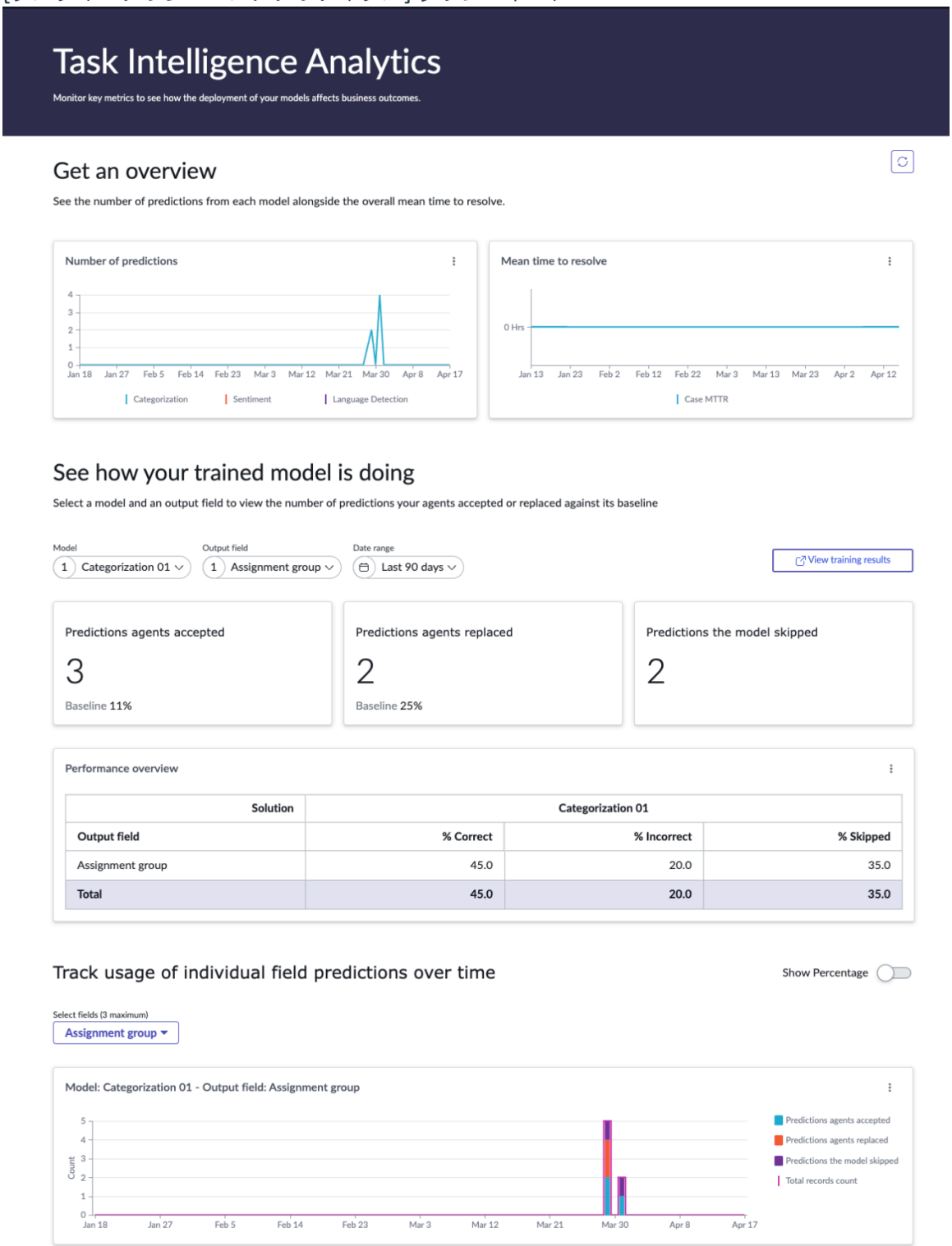
CSM のタスクインテリジェンスアナリティクスダッシュボードを表示して、モデルのパフォーマンスを経時的に監視し、ビジネス価値を追跡し、エージェントが使用した予測と使用しなかった予測を表示します。

ダッシュボードは視覚的表現を使用して、各モデルのパフォーマンスの概要を提供します。各モデルからの予測の数と、組織内でケースの解決にかかる全体的な平均時間を確認できます。

次の例は、ダッシュボード内の [概要を取得] セクションと [トレーニング済みモデルの動作を確認する] セクションを示しています。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[タスクインテリジェンスアナリティクス] ダッシュボード



[概要を取得 **(Get an overview)**]

ダッシュボードには、モデルのビジネス価値を示す視覚的表現が含まれています。

[予測の数 (Number of predictions)]

線グラフには、すべてのカテゴリ設定モデルの組み合わせについて、エージェントが承認した正しい予測の数が経時的に表示されます。感情モデルと言語モデルがアクティブ化されている場合は、それらのモデルの正しい予測も表示されます。モデルが学習を続けると、エージェントが受け入れる予測の数が増加する可能性があります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[平均解決時間 (MTTR)]

線グラフには、ケースの解決に要する平均時間が経時的に表示されます。モデルがより多くの予測を行うと、それらの予測がエージェントに役立つため、MTTR は必ず短縮されます。

[タスクインテリジェンスアナリティクス] ページには、次のような予測フィールドとそれらがビジネスにどのように影響するかに関するデータが含まれています。

- 予測フィールドの数。
- エージェントが使用した予測の数。
- エージェントが変更した予測の数。

[トレーニング済みモデルの動作を確認する **(See how your trained model is doing)]**

ダッシュボードでは、視覚的表現を使用して、モデルによる予測の使用率を経時的に監視できます。特定の [モデル] と [出力フィールド] を選択することで、エージェントが承認または置換した予測の数を表示し、ベースラインと比較できます。

[エージェントが承認した予測数 (Predictions agents accepted)]

ウィジェットには、ケース管理中にエージェントがこれまでに使用した正しい予測数が表示されます。この数が減少傾向にある場合は、モデルの再トレーニングを検討してください。

[エージェントが交換した予測数 (Predictions agents replaced)]

ウィジェットには、ケース管理中にエージェントがこれまでに削除した誤った予測数が表示されます。この数が上昇傾向にある場合は、モデルの再トレーニングを検討してください。

[モデルがスキップした予測 (Predictions the model skipped)]

ウィジェットには、[モデル]、[出力フィールド]、および [日付範囲] の選択に基づいて、モデルがスキップした予測の数が表示されます。

[パフォーマンス概要 (Performance overview)]

[パフォーマンス概要] テーブルには、モデルと出力フィールドの組み合わせごとに、正しいデータ、正しくないデータ、スキップされたデータの平均パーセンテージ値が表示されます。

[個々のフィールド予測の経時的な使用状況を追跡する (Track usage of individual field predictions over time)]

棒グラフでは、個々のフィールド予測の経時的な使用状況を追跡します。グラフの各バーには、承認した予測、置換した予測、モデルがスキップした予測の 3 つのコンポーネントが表示されます。各バーを囲む赤色のアウトラインは、各日のレコードの合計数を表します。特定のコンポーネントを比較するには、凡例に移動し、含めないコンポーネントの選択を解除すると、ユーザー設定に基づいてよりカスタマイズされ、焦点を絞った比較を行うことができます。デフォルトでは、ビューには予測の数が表示されます。ただし、[パーセンテージで表示] オプションを切り替えることで、パーセンテージ表示に切り替えることができます。パーセンテージビューでは、トレーニングデータから導出された、置換および承認されたベースラインに関する情報にアクセスすることもできます。このオプションを使用すると、ベースラインを使用したモデルのパフォーマンスに関するインサイトを得ることができます。

[モデル予測の経時的な使用状況を追跡する (Track usage of model predictions over time)]

棒グラフで、モデルの使用状況を経時的に監視します。これは、[個々のフィールド予測の経時的な使用状況を追跡する (Track usage of individual field predictions over time)] の棒グラフに似ています。フィールドを選択すると、ユーザーは最大 3 つのフィールドでこれまでの予測を経時的に比較できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:

- ページを更新しても、構成、モデルの選択、フィールド、使用タイプ、および [パーセンテージで表示] のトグル選択は保持されます。
- [モデル] および [出力フィールド] オプションでは、複数選択機能がサポートされているため、トレーニングレコードの平均数を比較し、エージェントがさまざまなモデルの予測をどのように使用しているかを分析できます。複数のモデルが選択されている場合、[エージェントがモデルの予測をどのように使用したかを比較する (Compare how agents used models' predictions)] セクションで、エージェントは選択したモデルをさまざまな使用タイプ間で比較できます。グラフでは、カウントとパーセンテージの切り替えもサポートされています。また、パーセンテージモデルを使用している場合は、承認および置換された予測のベースラインも表示されます。

タスクインテリジェンスアナリティクスの使用

[すべて] > [カスタマーサービスのタスクインテリジェンス] > [監視]に移動し、[タスクインテリジェンスアナリティクス] ページにアクセスします。

すべてのモデルまたは個々のモデルのアナリティクスを表示できます。モデルを選択するには、次のアクションを実行します。

1. [モデル] を選択して、個々のモデルのアナリティクスにアクセスします。
2. タスクインテリジェンスアドミンコンソールから作成されたモデルのリストからモデルを選択します。
3. [適用] を選択します。

選択したモデルをクリアするには、[モデル] を選択し、[クリア] を選択します。

タスクインテリジェンス予測履歴の表示

予測結果 [ml_predictor_results] テーブルに履歴予測に関する詳細を表示します。

この [予測結果] テーブルには、予測言語、予測値と実際の値、予測の信頼性など、各予測結果のエントリが含まれています。このテーブルのデータを使用して、モデルのパフォーマンスを監視できます。

注: レコードは、モデルの予測動作に関係なく、[予測結果] テーブルに作成されます。これには、ケースに予測値を追加しないテスト動作が含まれます。

予測データの表示

[すべて] > [カスタマーサービスのタスクインテリジェンス] > [履歴]に移動して、[予測結果] リストを表示します。

次のロールを持つユーザーは、[履歴] モジュールにアクセスできます。

- タスクインテリジェンスアドミン [sn_csm_ml_task.ti_admin]
- カスタマーサービスマネージャー [sn_customerservice_manager]

分類フィードバックは、ケースのステータスが [クローズ済み] に変更されたときに値をキャプチャします。次の場合にこれらの値をキャプチャします。

- ケースカテゴリ設定がアクティブになっている。
- 予測されたフィールド値がケースフィールド値と異なる。

分類フィードバックは、レコードの分類ソリューション、および添付ファイルのあるソリューション、添付ファイルのないソリューションで機能します。メールの分類ソリューションは、メール

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[sys_email] テーブルのデータを使用してトレーニングされます。ケースカテゴリ設定ソリューションは、ケース [sn_customerservice_case] テーブルまたはケーステーブルを拡張するテーブルのデータを使用してトレーニングされます。インタラクションの分類ソリューションは、インタラクション [interaction] テーブルのデータを使用してトレーニングされます。

分類フィードバックはフローによってトリガーされます。

- メール情報が予測に使用される場合、最終的な入力値は空のままです。
- 添付ファイル情報が予測に使用される場合、添付ファイルの sys_id は最終的な入力値に含まれません。

分類フィードバックは、[予測結果] テーブルに次の値を格納します。

- 推定出力値名
- 推定入力値名
- 予測出力値
- 推定入力値
- 最後の入力値
- 最終出力値
- 推定信頼性 (パーセント)

ケースの値がメールの分類ソリューションを使用して予測されている場合：

- エージェントがメールの値 (件名や本文など) を変更することは想定されていないため、[最後の入力値] は空白のままになります。
- ケースがクローズされると、[予測出力値] の最後の値が [最終出力値] に保存されます。

ケースまたはインタラクションの値がレコードの分類ソリューションを使用して予測されている場合：

- [推定入力値名] で定義されたフィールドの値は、[最後の入力値] に格納されます。
- ケースがクローズされると、[予測出力値] の最後の値が [最終出力値] に保存されます。

メールの感情返信

重複するエントリを、メールの感情返信の [予測結果] テーブルに投稿できます。これらの重複エントリを防ぐには、*Predict Sentiment for Cases* 受信メールアクションを非アクティブ化します。詳細については、「受信メールアクション」を参照してください。

フィールド変更の予測の表示

エージェントは、タスクインテリジェンスを使用して、ケースの作成前と作成後に、設定されたフィールドの値を予測できます。

始める前に

必要なロール：sn_customerservice_agent、sn_customerservice_manager、または admin

このタスクについて

ケースの作成時またはケースの作成後に、タスクインテリジェンス機能は簡単な説明または説明に基づいて、設定されたフィールドの値を予測します。

注: ケースを更新した場合、これらのフィールドの値は再び予測されません。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. ケースを作成します。
2. [簡単な説明] または [説明] フィールドに情報を入力し、次のフィールドに移動します。
   この情報に基づいて、ケースフォームを保存せずに設定されたフィールドの値が予測されます。

   注: システムが簡単な説明に基づいて値を予測できない場合、これらのフィールドは空白のままになります。

3. オプション: 必要に応じて、予測されたフィールドの値を変更するか、タスクインテリジェンスが予測をスキップしたフィールドの値を入力します。

   (Optional) システムは、予測されたフィールドにユーザーが入力した値を上書きしません。

4. [保存] を選択します。
   データはレコードに保存され、予測テーブルに保持されます。フィールドが変更された可能性があることを示すメッセージがエージェントに表示され、修正された予測を保存するように求められます。

Customer Access Management の使用

顧客、貢献者ユーザー、およびカスタマーサービスエージェントが Customer Access Management を使用する方法について説明します。

関連情報

連絡先アクセスの制限

ケースへの関係者の追加

販売済み製品への関係者の追加

ケースへの関係者の追加

関係者をケースに追加して、ケースの連絡先やコンシューマーなどの関係者にアクセスレベルを提供します。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice_agent

このタスクについて
ケースに追加される関係者には、sn_customerservice.case_authorized_contributor ロールもアサインする必要があります。

手順

1. [すべて] > [カスタマーサービス] > [ケース] > [すべて]に移動します。
2. 関係者を追加するケースを選択します。
3. [関連者] 関連リストで、[新規] をクリックします。
4. フォームのフィールドに入力します。

コンシューマー販売済み製品のレコードフォーム

フィールド	説明
タイプ	関係者タイプ。関係者タイプは、連絡先、コンシューマー、または貢献者ユーザーです。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	ベースシステムで提供されているケースのための関係者構成のリストから選択できます。 ◦認定連絡先 ◦認定コンシューマー ◦認定貢献者 ◦リストされた連絡先 ◦リストされたコンシューマー
ケース	ケース番号。
ユーザーまたはコンシューマー	ケースの担当者またはコンシューマー。
責任	ケース情報へのアクセスレベルを提供します。 関係者タイプを選択すると、関連する責任がデフォルトで追加されます。関係者タイプが変更された場合、関連者タイプに関連付けられた責任が適宜更新されます。 注: [責任] フィールドを空のままにすると、連絡先は販売済み製品および関連ケースにアクセスできません。

5. [送信] を選択します。
   関係者がケースに追加されます。
6. 手順 4 で選択した連絡先またはコンシューマーに sn_customerservice.case_authorized_contributor ロールがアサインされていることを確認します。

タスクの結果

認可済み担当者の責任を持つ適切な機能ロールを持つ関係者が販売済み製品に追加されると、次のアクションを実行できます。

- ケースをクローズします。
- 顧客に表示されるケースタスクを更新する。
- その他のコメントと添付ファイルを追加する。
- ソリューションの承認または却下。
- ケース更新の通知を受信する。関係者がメール通知を確実に受信できるようにするには、メール通知設定に関係者を追加します。
  1. [すべて] > [システム通知] > [メール] > [通知]に移動します。
  2. 通知を選択します。
  3. [受信者] タブで、[フィールド内のユーザー/グループ] の横にある鍵アイコンを選択します。
  4. [利用可能] 列で、[関係者ユーザー] や [関係者コンシューマー] を選択し、[選択済み] 列に移動します。
  5. 鍵アイコンを再度選択して、レコードを更新します。
  6. 目的の通知ごとにこれらの手順を繰り返します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関連情報

ケース更新通知

ケース更新通知

認可済み担当者の責任でケースに追加された連絡先、コンシューマー、および貢献者ユーザーは、ケースのプライマリ連絡先でも受信するすべてのメール通知を受信することができます。

認可済み担当者の責任で販売済み製品に追加連絡先として追加された連絡先は、ケースのプライマリ連絡先が受信するすべてのメール通知を受信することができます。

認可済み担当者の責任で販売済み製品に追加コンシューマーとして追加されたコンシューマーは、ケースのプライマリコンシューマーが受信するすべてのメール通知を受信することができます。

認可済み担当者の責任でケースに関係者として追加された内部ユーザーは、ケースのプライマリ連絡先またはコンシューマーが受信するすべてのメール通知を受信することができます。

解決済みケースに関するメールの場合、認可済み担当者の責任を持つ関係者は、提案されたソリューションを承認または却下できます。関係者からのメールの応答は、ケースのプライマリ連絡先またはコンシューマーと同様に扱われます。

認可済み担当者のロールのアサイン

ケースに追加される関係者には、Customer Access Management (CAM) ロールのいずれか (sn_customerservice.case_authorized_contributor ロールなど) もアサインする必要があります。詳細については、「Roles installed with Customer Access Management (Customre Access Management とともにインストールされるロール)」を参照してください。

通知への関係者の追加

ケースに追加された関係者は、ケースの更新に関する通知を受け取ることができます。関係者がメール通知を確実に受信できるようにするには、メール通知設定に関係者を追加します。

1. [すべて] > [システム通知] > [メール] > [通知]に移動します。
2. 通知を選択します。
3. [受信者] タブで、[フィールド内のユーザー/グループ] の横にある鍵アイコンを選択します。
4. [利用可能] 列で、[関係者ユーザー] や [関係者コンシューマー] を選択し、[選択済み] 列に移動します。
5. 鍵アイコンを再度選択して、レコードを更新します。
6. 目的の通知ごとにこれらの手順を繰り返します。

販売済み製品への関係者の追加

関係者を販売済み製品に追加して、連絡先、コンシューマー、アカウントなどの関係者にアクセスレベルを提供します。

たとえば、顧客が購入した製品を複数の部門が追跡している場合があります。ファイナンスチームが製品の更新を追跡し、運用チームが製品のメンテナンスを追跡するなどが考えられます。

顧客アクセス管理では、複数の関係者を追加し、販売済み製品へのさまざまなアクセスレベルを提供することができます。関係者を追加するときに、関係者のタイプと責任を選択できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスク	説明
販売済み製品のコンシューマーの追加	追加のコンシューマーのタイプと責任を定義して、販売済み製品と関連エンティティのコンシューマーを追加します。
販売済み製品の連絡先の追加	追加の連絡先のタイプと責任を定義して、販売済み製品と関連エンティティの連絡先を追加します。
販売済み製品のアカウントの追加	追加のアカウントまたは連絡先のタイプと責任を定義して、販売済み製品と関連エンティティの連絡先を追加します。

販売済み製品のコンシューマーの追加

企業/消費者間 (B2C) または企業/企業/消費者間 (B2B2C) の販売済み製品にコンシューマーを追加するには、追加のコンシューマーのタイプと責任を定義します。この情報を追加すると、追加のコンシューマーは、販売済み製品および関連エンティティに関連付けられたコンシューマーと同じアクセス権を持つことができます。

始める前に
必要なロール：admin および sn_customerservice_manager

このタスクについて
販売済み製品に関連付けられた追加のコンシューマーに割り当てられた責任には、販売済み製品と関連エンティティ (インストール済み製品、インストールベースアイテム、および販売済み製品に関連付けられたケースを含む) へのアクセス権があります。

手順

1. [すべて] > [カスタマーサービス] > [製品] > [販売済み製品]に移動します。
2. コンシューマーを追加する目的のレコードを選択します。
3. [追加のコンシューマー] 関連リストで、[新規] を選択します。
   Utah リリース以降、[追加のコンシューマー] 関連リストは新規顧客に対して廃止されました。アップグレードの顧客の場合、[追加のコンシューマー] 関連リストは [販売済み製品の関連当事者] 関連リストとともに引き続きサポートされます。
4. フォームのフィールドに入力します。

コンシューマー販売済み製品のレコードフォーム

フィールド	説明
販売済み製品	コンシューマーに販売された製品およびコンポーネント。
タイプ	関係者タイプ。 注: 関係者タイプを選択すると、タイプに記載されているデフォルトの責任が関係者の責任に追加されます。
コンシューマー	販売された製品の責任を負う担当者。
責任	販売済み製品および関連情報へのアクセスレベル。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	認可済み担当者の責任を持つ追加のコンシューマーには、関連する販売済み製品および関連エンティティにアクセスするための sn_install_base.sold_product_authorized_consumer ロールが必要です。詳細については、「顧客アクセス管理と一緒にインストールされるロール」を参照してください。 注: [責任] フィールドを空のままにすると、コンシューマーは販売済み製品および関連ケースにアクセスできません。

5. [送信] を選択します。
   追加コンシューマーが、コンシューマー販売済み製品に追加されます。

タスクの結果
認可済み担当者の責任を持つ適切な機能ロールを持つ追加のコンシューマーが販売済み製品に追加されると、次のアクションを実行できます。

- 販売済み製品と関連するインストールベースアイテムを表示する。
- 販売済み製品またはインストールベースを選択してケースを作成する。
- 販売済み製品または影響を受けるインストールベースに関連するケースのリストを表示する。
- インストールされている製品のリストを表示する。
- 販売済み製品に関連付けられているケースにアクセスする。
- 販売済み製品からのサービスカタログ要求を管理する。

注:

- 販売済み製品のケースを作成している間は、コンシューマーに販売済み製品の認定コンシューマーのみを表示できます。
- コンシューマーとしてユーザーを選択した場合は、そのユーザーがフルアクセス権を持つ販売済み製品のみをケースに関連付けることができます。

販売済み製品の連絡先の追加

タイプと責任を定義して、B2B (アカウントまたは連絡先) または B2B2C 販売済み製品に対して連絡先を追加します。追加された連絡先は、販売済み製品および関連エンティティに関連付けられた連絡先と同じアクセス権を持ちます。

始める前に
注: 追加の連絡先は、[連絡先アクセスの制限] フィールドを使用して有効にできます。詳細については、「連絡先アクセスの制限」を参照してください。

必要なロール：admin および sn_customerservice_manager

このタスクについて
販売済み製品に関連付けられた追加の連絡先に割り当てられた責任には、販売済み製品と関連エンティティ (インストール済み製品、インストールベースアイテム、および販売済み製品に関連付けられたケースを含む) へのアクセス権があります。

手順
1. [すべて] > [カスタマーサービス] > [製品] > [販売済み製品]に移動します。
2. 連絡先を追加する目的のレコードを選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [追加連絡先] 関連リストで、[新規] を選択します。
   Utah リリース以降、[追加の連絡先] 関連リストは新規顧客に対しては廃止されました。アップグレードの顧客の場合、[追加の連絡先] 関連リストは [販売済み製品の関連当事者] 関連リストとともに引き続きサポートされます。
4. フォームのフィールドに入力します。

連絡先販売済み製品のレコードフォーム

フィールド	説明
販売済み製品	アカウントに販売された製品およびコンポーネント。
タイプ	関係者タイプ。 注: 関係者タイプを選択すると、タイプに記載されているデフォルトの責任が関係者の責任に追加されます。
連絡先	販売された製品の責任を負う担当者。
責任	販売済み製品および関連情報へのアクセスレベル。 認可済み担当者の責任を持つ追加の連絡先には、関連する販売済み製品および関連エンティティにアクセスするための sn_install_base.sold_product_authorized_contact ロールが必要です。詳細については、「顧客アクセス管理と一緒にインストールされるロール」を参照してください。 注: [責任] フィールドを空のままにすると、連絡先は販売済み製品および関連ケースにアクセスできません。

5. [送信] を選択します。
   B2B 販売済み製品に連絡先を追加できます。

   注: 追加された連絡先は、同じアカウント、パートナーアカウント、または連絡先の関係性から取得できます。

タスクの結果

認可済み担当者の責任を持つ適切な機能ロールを持つ追加の連絡先が販売済み製品に追加されると、次のアクションを実行できます。

- 販売済み製品と関連するインストールベースアイテムを表示する。
- 販売済み製品またはインストールベースを選択してケースを作成する。
- 販売済み製品または影響を受けるインストールベースに関連するケースのリストを表示する。
- インストールされている製品のリストを表示する。
- 販売済み製品に関連付けられているケースにアクセスする。
- 販売済み製品からのサービスカタログ要求を管理する。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:

- 販売済み製品のケースを作成している間は、認定連絡先のみを表示できます。
- 連絡先としてユーザーを選択した場合は、そのユーザーがフルアクセス権を持つ販売済み製品のみをケースに関連付けることができます。

販売済み製品のアカウントの追加

企業間 (B2B) または企業/企業/消費者間 (B2B2C) の販売済み製品にアカウントまたは連絡先を追加するには、追加のアカウントまたは連絡先のタイプと責任を定義します。アカウントを関係者として追加すると、その関係者アカウントに関連付けられたすべての連絡先が販売済み製品にアクセスできるようになります。

始める前に

必要なロール：admin および sn_customerservice_manager

このタスクについて

販売済み製品に関連付けられた追加のアカウントに割り当てられた責任には、販売済み製品と関連エンティティ (インストール済み製品、インストールベースアイテム、および販売済み製品に関連付けられたケースを含む) へのアクセス権があります。

手順

1. [すべて] > [カスタマーサービス] > [製品] > [販売済み製品]に移動します。
2. アカウントを追加するレコードを選択します。
3. [販売済み製品の関連当事者] 関連リストで、[新規] を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。

販売済み製品の関連当事者レコードフォーム

フィールド	説明
販売済み製品	アカウントに販売された製品およびコンポーネント。
タイプ	関係者タイプ。 注: 関係者タイプを選択すると、タイプに記載されているデフォルトの責任が関係者の責任に追加されます。
アカウント	販売された製品の責任を負うアカウントの担当者。
責任	販売済み製品および関連情報へのアクセスレベル。 承認済みアカウントの責任を持つ追加のアカウントには、関連する販売済み製品および関連エンティティにアクセスするための sn_install_base.sold_product_authorized_contact ロールが必要です。詳細については、「顧客アクセス管理と一緒にインストールされるロール」を参照してください。 注: [責任] フィールドを空のままにすると、アカウントは販売済み製品および関連ケースにアクセスできません。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. [送信] を選択します。
   B2B 販売済み製品にアカウントを追加できます。

   注: 追加されたアカウントは、同じアカウント、パートナーアカウント、または連絡先のリレーションシップから取得できます。

タスクの結果
承認済みアカウントの責任を持つ追加のアカウントが販売済み製品に追加されると、必要な機能ロールを持つそれらのアカウントの連絡先は、次のアクションを実行できます。

- 販売済み製品と関連するインストールベースアイテムを表示する。
- 販売済み製品またはインストールベースを選択してケースを作成する。
- 販売済み製品または影響を受けるインストールベースに関連するケースのリストを表示する。
- インストールされている製品のリストを表示する。
- 販売済み製品に関連付けられているケースにアクセスする。

注:

- 販売済み製品のケースを作成している間は、アカウントの販売済み製品の承認済みアカウントのみを表示できます。
- アカウントを選択した場合は、自分がフルアクセス権を持つ販売済み製品のみをケースに関連付けることができます。

インストールベースアイテムへの関係者の追加

カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションのインストールベースアイテムに関係者を追加して、他の関係者がインストールベースにアクセスできるようにします。

始める前に
必要なロール：admin および sn_customerservice_manager

このタスクについて
インストールベース関連パーティは、連絡先、コンシューマー、貢献者、サービス組織メンバー、アカウント、またはサービス組織のリストです。関係者を追加して、インストールベースの所有者ではない別の関係者にアクセスできるようにします。インストールベースに関連付けられた関係者は、インストールベースおよび関連エンティティ (インストールされた製品、販売済み製品、インストールベースに関連付けられているケースなど) にアクセスできます。

注: 追加の連絡先は、[連絡先アクセスの制限] フィールドを使用して有効にできます。詳細については、「連絡先アクセスの制限」を参照してください。

手順

1. [すべて] > [カスタマーサービス] > [製品] > [インストールベースアイテム]に移動します。
2. リストからインストールベースアイテムを開きます。
3. [インストールベース関連パーティ] を選択し、[新規] を選択します。
4. [タイプ] ドロップダウンから、インストールベースアイテムに追加する関係者のタイプを選択します。
   選択した内容に基づいて、次のテーブルのいずれかの組み合わせを割り当てることができます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関連タイプリスト

タイプ	エンティティ
認証サービス組織	サービス組織
認定コンシューマー	コンシューマー
認定貢献者	ユーザー
認定メンバー	サービス組織
認定連絡先	担当者
承認済みアカウント	アカウント
リストされた連絡先	適用外
リストされたサービス組織	適用外
リストされた貢献者	適用外
リストされたメンバー	適用外
リストされたアカウント	適用外
リストされたコンシューマー	適用外

注: [インストールベース関連パーティ] フォームの [責任] フィールドは、選択された関係者のタイプに基づいて自動的に入力されます。関係者のタイプの詳細については、「ケース、販売済み製品、インストールベース、サービス組織への関係者構成の追加」を参照してください。

5. [送信] を選択します。

タスクの結果
連絡先は、関係者としてインストールベースアイテムに割り当てられます。連絡先は、インストールベースアイテムフォームの子インストールベースアイテムやケースなど、対応するすべてのアイテムにアクセスできます。

連絡先アクセスの制限

関連付けられた連絡先のアクセスとそれらの顧客アクセス管理のアクセスレベルを制限することで、連絡先アクセスを販売済み製品とインストールベースに制限します。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice_manager および sn_customerservice.customer_admin

このタスクについて
連絡先アクセスを制限することで、販売済み製品とインストールベースに割り当てられた連絡先に基づくエンティティへのアクセスを制限できます。同じアカウントで重複するアカウントアクセスレコードを作成することはできません。

手順

1. [すべて] > [カスタマーサービス] > [管理] > [アカウントアクセスの管理]に移動します。
2. [新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アカウントアクセスのレコードフォーム

フィールド	説明
アカウント	関連付けられた連絡先とアクセスレベルに基づいて販売済み製品とインストールベースへのアクセスが制限されているアカウント。
連絡先アクセスの制限	関連する連絡先に基づくエンティティに制限されたアクセス。 フィールドの値が **[False]** である場合、アカウントに関連付けられた連絡先は、アカウントに関連付けられた販売済み製品とインストールベースを読み取ることができます。 フィールドの値が **[True]** の場合、アカウントに関連付けられている連絡先は、レコードに連絡先として、または関係者として追加されない限り、販売済み製品とインストールベースにアクセスできません。次の連絡先は、販売済み製品とインストールベースにアクセスできます。 ◦ 販売済み製品およびインストールベースレコードに関連付けられている連絡先。 ◦ 認可済み担当者の責任を持つ関係者として追加された連絡先。 ◦ 承認済みアカウントの責任を持つ関係者として追加されたアカウントに属する連絡先。

4. [送信] を選択します。

関連情報

販売済み製品の連絡先の追加

プロアクティブカスタマーサービスオペレーションの使用

顧客の製品とサービスを監視して問題を積極的に特定し、影響を受ける顧客に通知して問題を迅速に修正します。

プロアクティブカスタマーサービスオペレーションでは、実行するタスクに基づくさまざまなロールが必要です。

一部のタスクは、イベント管理CSM エージェントワークスペースのデータ連携または Now Platform インターフェイスを使用している場合にのみ適用されます。これは各タスクの上部に注意として示されます。

必要なロール

ロール	タスク
evt_mgmt_admin、evt_mgmt_operator **注:** これらのロールは、イベント管理 とのデータ連携を使用している場合にのみ適用されます。	アラートと積極的ケースをアラートから作成します。
sn_customerservice_agent	積極的ケースを重大なケースの候補として提案して作業を行い、積極的ケースをクローズします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

必要なロール (続く)

ロール	タスク
sn_customerservice_manager	積極的ケースを重大なケースとしてレビューして承認し、子ケースを作成します。機能停止をケースに関連付けたり作成したりします。 重要業績評価指標 (KPI) を追跡すると、顧客に影響する問題の特定と伝達にどれだけ積極的に取り組んだかを把握できます。詳細については、「積極的なカスタマーサービス - 詳細ダッシュボード」を参照してください。
sn_majorissue_mgt.major_issue_manager	積極的ケースを作成します。積極的ケースを重大なケースとしてレビューして承認し、子ケースを作成します。機能停止をケースに関連付けたり作成したりします。

関連情報

- CSM 構成可能ワークスペースでのインストールベースの表示
- カスタマーサービスポータルからのインストールベース情報の表示
- カスタマーサービスホームページからのインストールベースのケース作成
- CSM 構成可能ワークスペースでの販売済み製品に関する情報の表示

アラートからの積極的ケースの手動作成

アラートによる影響を受ける顧客のインストールベースのケースを作成し、顧客の問題を予測し、それらに積極的に対処します。

始める前に
必要なロール：evt_mgmt_admin、evt_mgmt_operator

このタスクについて

注: このタスクは、イベント管理CSM エージェントワークスペースのデータ連携または Now Platform インターフェイスを使用している場合にのみ適用されます。

積極的なケースは、インストールベースがアラートによる影響を直接受ける顧客に代わって作成されたケースです。手動または自動化を通じて、積極的なケースをオープンできます。その後、カスタマーサービスエージェントがケースを処理します。アラートフォームから、アラートによる影響を受けるインストールベースアイテムを追跡することもできます。

[積極的なケースを作成] ルールが有効な場合は、インシデントがアラートから作成され、システムが影響を受ける外部顧客のインストールベースアイテムが存在すると判断したときに、ケースが自動的に作成されます。詳細については、「アラートルールを有効にすると、アラートから積極的なケースが自動的に作成されます」を参照してください。

ITOM イベント管理は、アラートによって影響を受けるサービス (CI) を計算し、em_impacted_ci_table と、影響を受けるサービス (CI) およびアラート CI を、指定されたアラートに入力します。

[アラート] フォームの [影響を受けるインストールベース] 関連リストには、影響を受けるサービス (CI) にリンクされているインストールベースアイテムが表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アラートフォームの [影響を受けるインストールベースアイテムの更新] ボタンをクリックすると、影響を受けるサービス (CI) が再計算され、em_impacted_ci_table、および影響を受けるインストールベースアイテムが最新の変更により更新されます。詳細については、「アラートインパクトカリキュレーション」を参照してください。

手順

1. [すべて] > **[Agent Workspace]** > [エージェントワークスペースホーム] > [リスト] > [すべてのアラート]に移動します。
2. ケースを作成する対象のアラートをクリックします。
3. アラートによる影響を受けるインストールベースアイテムを追跡するには、[影響を受けるインストールベースアイテムをリフレッシュ] をクリックします。
   これらのアイテムは、アラートフォームの [影響を受けるインストールベースアイテム] 関連リストにリストされます。[影響を受けるインストールベースアイテム] リストは自動的に更新されないため、アラートを開くたびにインストールベースアイテムをリフレッシュしてください。
4. [ケースを作成] をクリックします。

   注: [ケースを作成] オプションが表示されない場合は、[...] をクリックします。

5. 必要に応じて、[簡単な説明] フィールドとその他のフィールドに入力します。
6. [送信] をクリックします。
   積極的なケースが作成され、ケース番号がアラートフォームの [ケース] フィールドに追加されます。

   ケースの優先度は、アラートの重大度に基づいて設定されます。その後、カスタマーサービスエージェントは、その優先度に応じてアクションを実行できます。

アラート重大度に基づくケース優先度

アラート重大度	ケース優先度
重大	重大
メジャー	高
マイナー	中
訓告	低
Info	低

アラートから作成された積極的ケースの管理

他のカスタマーサービスケースの場合と同じように、積極的ケースで作業して積極的ケースを解決します。

始める前に

必要なロール：

- sn_customerservice_agent
- evt_mgmt_admin および evt_mgmt_operator には、アラートから作成されたケースへの読み取り専用アクセス権があり、必要に応じて作業メモを追加できます。

このタスクについて

注: このタスクは、イベント管理CSM エージェントワークスペースのデータ連携または Now Platform インターフェイスを使用している場合にのみ適用されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エージェントワークスペースを使用して、アラートから作成された積極的ケースを確認します。アラートの原因となった問題によって影響を受ける顧客と対応するインストールベースアイテム、および影響を受ける各インストールベースアイテムのサービス健全性を特定します。影響を受ける顧客の数に応じて、積極的ケースを重大なケースとして提案できます。

手順

1. [すべて] > **[Agent Workspace]** > [エージェントワークスペースホーム] > [リスト] > [ケース]に移動します。
   または、エージェントワークスペースの受信箱から積極的ケースを受け入れます。
2. 作業するケースをクリックします。
3. ケースフォームから次のアクションを実行できます。

ケースフォーム

アクション	説明
[インストールベースの健全性をリフレッシュ] をクリックします。	影響を受けるインストールベースアイテムの健全性ステータスを更新して、アカウントのインストールベースアイテムのリアルタイムサービスステータスを確認します。 **注:** この UI アクションを表示するには、ケースにアカウントがアサインされていて、ケースまたはアカウントに少なくとも 1 つのインストールベースアイテムが含まれる必要があります。
[影響を受けるインストールベースアイテム] をクリックします。	アラートの影響を受けるアカウントと対応するインストールベースアイテムを表示します。このオプションが表示されない場合、[その他] をクリックします。
[追加] または [削除] をクリックします。	影響を受けるインストールベースアイテムを追加または削除します。
[詳細] をクリックします。	ケースに関連付けられた販売製品と、ケースが作成されたアラートを表示します。
[重大なケースを提案] をクリックします。	複数の顧客が影響を受ける場合には、重大なケースを提案します。 **注:** このオプションが表示されない場合は、[その他の UI アクション] アイコン (•••) をクリックします。

4. 他のカスタマーサービス管理 (CSM) ケースと同じ方法で、積極的ケースを解決してクローズします。

注: アラートがクローズされても、ケースは自動的にクローズされません。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関連情報

- ケースを重大なケース候補として提案
- カスタマーサービスケースをクローズします
- CSM 向け AWA

積極的ケースを重大なケースとしてレビューして承認

重大な問題管理プロセスを使用して、積極的ケースを重大なケースとしてレビューして承認します。

始める前に
必要なロール：sn_majorissue_mgt.major_issue_manager または sn_customerservice_manager

手順

1. ワークスペースを開きます。
2. [重大な問題管理] > [候補] に移動します。
3. オプション: 問題によって影響を受ける顧客の自動生成リストを表示するには、[重大なケース情報] > [影響を受ける顧客] の順にクリックします。
4. オプション: [子ケースを作成] をクリックして、子ケースを影響を受ける各顧客に作成します。
5. 積極的ケースを重大なケースとして承認するか拒否します。
6. 重大な問題管理プロセスに従い、積極的ケースを解決します。

> **注:** イベント管理によるプロアクティブカスタマーサービスオペレーションプラグインがアクティブ化されている場合、システムアドミニストレーターは問題の影響を受けるアカウントの数に応じて、主なケースの作成を自動化するワークフローを構成している場合があります。システムアドミニストレーターがワークフローを構成している場合、設定に応じて [承認済み]、[提案済み]、または [作成済み] ステータスのいずれかの状態で重大なケースが作成されます。[承認済み] の場合、子ケースが自動的に作成されます。

関連情報

- 重大な問題管理の概要
- 重大なケースの作成
- 重大なケース候補の作成
- 重大なケース候補の承認または却下
- 重大なケースの子ケースの作成

Agent Workspace にあるインストールベースアイテムのサービス健全性を追跡

顧客の問題の関連性を向上してより迅速な回答を提供するために、アカウントに属するインストールベースアイテムの運用ステータスを追跡します。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice_agent または sn_customerservice_manager

このタスクについて
サービス健全性ステータスにより、顧客のインストールベースアイテムのサービス健全性を可視化できます。サービスの健全性ステータスは、ネットワークオペレーションセンターで監視されている影響を受けるサービスの重大度に基づいています。サービスの健全性ステータスを [アカウント] と [ケース] の各フォームでリフレッシュして、インストールベースアイテムのリアルタイム健全性ステータスにアクセスします。
カスタマーサービスエージェントとして、ケースまたはカスタマーアカウントにあるインストールベースアイテムのサービス健全性ステータスを表示できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. ワークスペースを開きます。
2. [リスト] に移動します。
3. アカウントまたはケースをクリックします。
4. インストールベースアイテムの健全性ステータスを [アカウント] と [ケース] フォームの両方で更新するには、[インストールベースの健全性をリフレッシュ] をクリックします。
5. インストールベースアイテムの健全性ステータスを [アカウント] フォームで表示するには、[インストールベースアイテム] 関連リストをクリックします。
6. 影響を受けるインストールベースアイテムの健全性ステータスを [ケース] フォームで表示するには、[影響を受けるインストールベースアイテム] 関連リストをクリックします。

関連情報

インストールベースのサービス健全性ステータス

機能停止を重大なケースに関連付ける

機能停止を重大なケースに関連付けて、インストールベースアイテムに影響する問題について顧客に知らせます。

始める前に

必要なロール：sn_customerservice_manager、sn_majorissue_mgt.major_issue_manager

このタスクについて

ケースに関連するインストールベースアイテムのサービス (CI) に既存の機能停止がある場合、メッセージが画面の上部に表示されます。機能停止を確認してケースに追加し、情報を顧客に公開します。これにより、インストールベースアイテムに影響を与える可能性のあるすべての問題について、常に顧客に知らせます。

手順

1. ワークスペースを開きます。
2. [重大な問題管理] > [すべて]の順に移動します。
3. 機能停止を追加する重大なケースをクリックします。
4. [機能停止] 関連リストで、[編集] をクリックします。
   フィルターによって機能停止が表示されます。ケースにあるインストールベースアイテムの少なくとも 1 つのサービス (CI) に関連する機能停止のみが表示されます。この場合、CI は通常、顧客によって使用されているサービスです。
5. ケースに関連付ける機能停止を追加
6. [保存] をクリックします。
   - 機能停止はケースに関連付けられて、作業メモはそれに応じて更新されます。
   - カスタマーサービスエージェントは、ケースの機能停止を [機能停止] 関連リストで表示できます。

機能停止を重大なケースから作成

機能停止を重大なケースから作成して、インストールベースアイテムに影響する問題について顧客に知らせます。

始める前に

必要なロール：sn_customerservice_manager、sn_majorissue_mgt.major_issue_manager

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
機能停止が存在しない場合、機能停止を重大なケースから直接作成して、影響を受ける顧客に通知もできます。

手順

1. ワークスペースを開きます。
2. [重大な問題管理] に移動します。
3. 重大なケースを作成するか機能停止が関連付けられていない既存の重大なケースをクリックします。
4. [機能停止を作成] をクリックします。

   注: 機能停止がまだ関連付けられておらず、ケースに関連付けられたインストールベースアイテムが少なくとも 1 つある場合にのみ、機能停止をケースから作成できます。子ケースでは機能停止は作成できません。

5. 必要に応じて、[機能停止] フォーム上のフィールドに入力します。
6. [送信] をクリックします。
   ケースにあるインストールベースアイテムに関連するすべてのサービス (CI) は、機能停止に [影響を受ける **CI**] として関連付けられています。

インストールベースアイテムの機能停止の追跡

ケースに関連する機能停止を表示して、インストールベースに影響するすべての問題について顧客に知らせます。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice_agent

このタスクについて
機能停止は、積極的ケースと顧客が報告したケースの両方を使用して追跡できます。

手順

1. ワークスペースを開きます。
2. [リスト] をクリックします。
3. 積極的ケースをクリックします。
4. [機能停止] 関連リストをクリックして、ケースに関連するすべての機能停止情報を表示します。

   注: [機能停止] 関連リストが表示されない場合、[その他] をクリックします。

ウォークアップエクスペリエンスの使用

ウォークアップエクスペリエンス機能を使用して、ウォークアップ場所でのチェックイン、カスタマーサービスポータルからの予約、およびキューの監視を行います。

sn_walkup.walkup_login、sn_csm_walkup.walkup_technician、sn_csm_walkup.walkup_manager などのロールを持つユーザーおよびウォークアップユーザーは、ウォークアップエクスペリエンス 機能を使用できます。

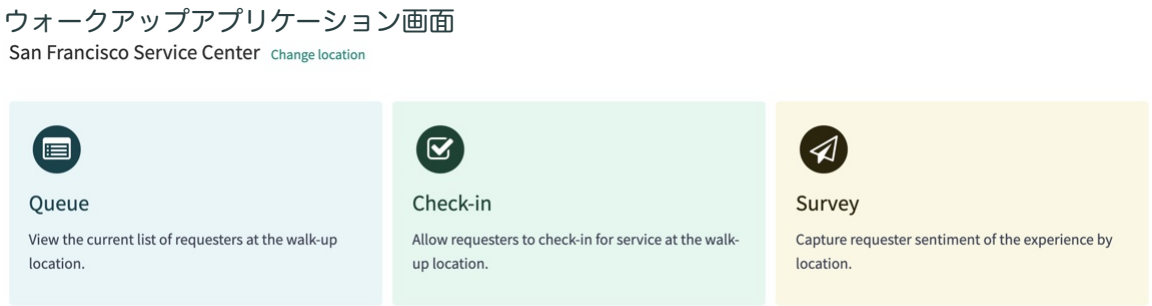
ウォークアップ場所でのチェックイン

ストア担当者は、顧客がサービスロケーションに到着したときにチェックインできるようにすることができます。このユーザーは、詳細情報と訪問理由を入力後、要求者キューに追加されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：sn_walkup.walkup_login

このタスクについて
店舗の場所にあるデバイスは、ウォークアップアプリケーションを実行します。アプリケーションのようこそ画面には、サービスのチェックイン、現在キューにある要求者のリストの表示、およびサーベイの実施のための選択項目が含まれています。ゲストユーザーと登録ユーザーの両方が、ようこそ画面の選択項目にアクセスできます。



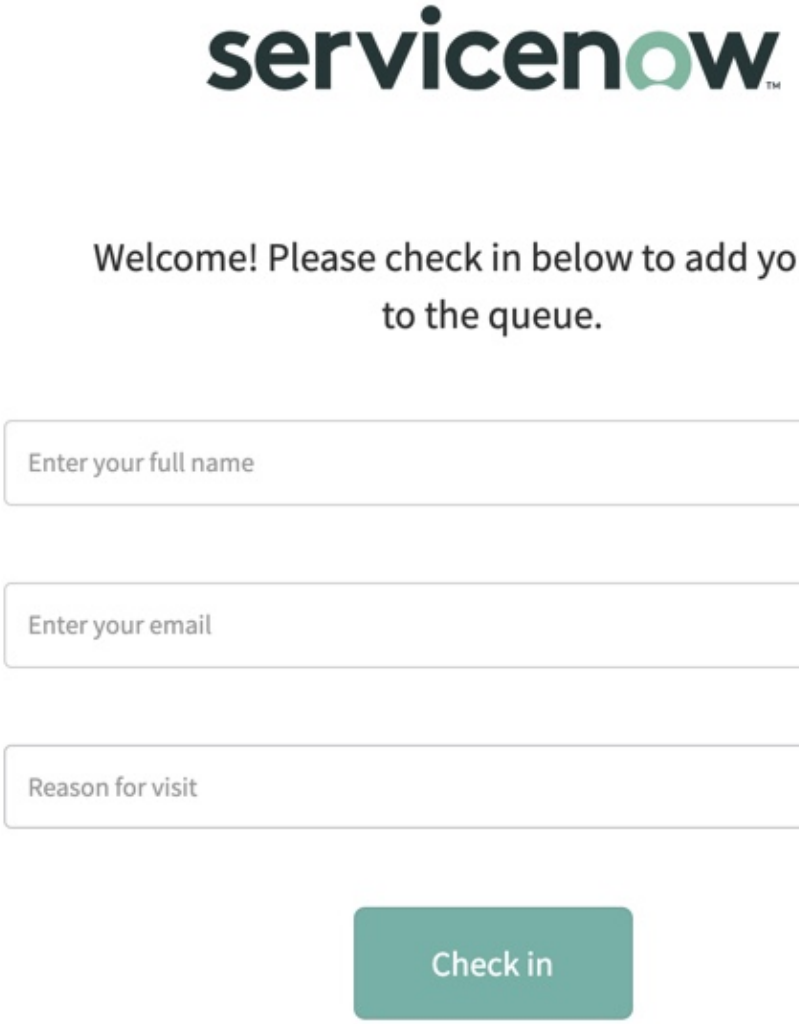
手順

1. ウォークアップアプリケーション画面から [チェックイン] を選択します。
2. [チェックイン] 画面で詳細を追加します。

   システムに同じ詳細の連絡先またはコンシューマーが含まれている場合は、インタラクションをシステム内のその特定の連絡先またはコンシューマーと関連付けます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

チェックイン画面

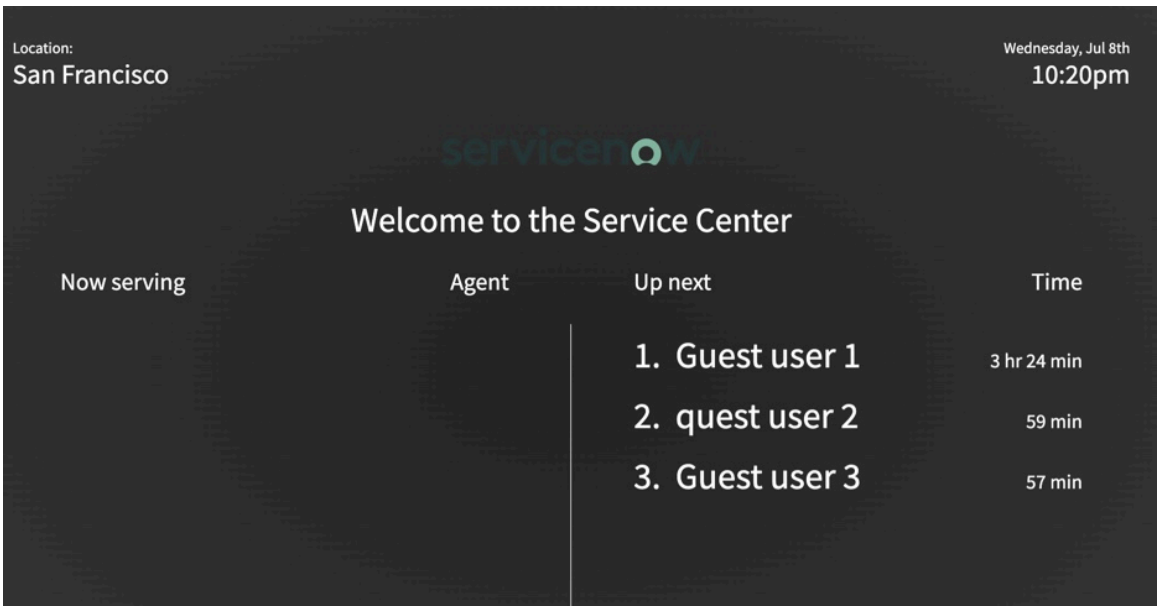


3. チェックイン後、ウォークアップアプリケーション画面から [キュー] を選択すると、キューのステータスを表示できます。

   [キュー] ウィジェットを使用すると、ウォークアップ場所の要求者のリストを表示できます。詳細については、「ウォークアップエクスペリエンスのキューの監視」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

キューステータス画面



[サーベイ] ウィジェットを使用すると、要求者にその場所でのエクスペリエンスについてのフィードバックを要求することができます。詳細については、「CSM ウォークアップエクスペリエンスの顧客満足度サーベイ」を参照してください。

カスタマーサービス管理 (CSM) ポータルから予定をスケジュールするか、キューに参加する

顧客は、サービスのために物理的な場所に訪問する時間を投資する必要があります。特定の時間に予約する機能により、サービスの場所への訪問を計画することができます。予約に基づいてスロットが事前にアサインされます。

始める前に

必要なロール：sn_walkup.walkup_login

手順

1. カスタマーポータルにログインします。
2. ポータルヘッダーから [サポート] > [ウォークアップチェックイン] に移動します。
   アプリケーションは、最寄りのサービスセンターを検索します。
3. デフォルトの場所を変更する場合は、[場所を変更] をクリックして、ドロップダウンリストから目的の場所を選択します。

   デフォルトの場所は、ブラウザで位置情報へのアクセスを許可すると、自分の場所情報に基づく最寄りのサービスセンターに設定されます。ブラウザで位置情報の検出を許可しない場合は、手動で場所を選択することができます。
4. 予約を行うには、[予約をスケジュールします。] タブに移動します。
5. ドロップダウンリストから、訪問の理由を選択します。
   問題の解決に役立つ可能性がある関連コンテンツが画面の下部に表示されます。
6. ドロップダウンリストから、訪問の理由を選択します。
7. カレンダーアイコン ( ) をクリックし、予約の日時を選択します。
8. [予約をスケジュールします。] をクリックします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のアクションを実行すると、次の通知がメールで送信されます。

- 予約の確認、リマインダー、キャンセル。
- サーベイメール。

注: 予約日が過ぎていない場合は、ポータルに戻って予約を再スケジュールまたはキャンセルすることができます。

ゲストユーザーとしてウォークアップ予約をスケジュールする

カスタマーサービスポータルまたは消費者サービスポータルのいずれかから、ゲストユーザーとしてウォークアップ予約をスケジュールします。

始める前に
必要なロール：なし

手順

1. サフィックス「/csm」または「/csp」をインスタンス URL に追加することで、カスタマーサービスポータルまたは消費者サービスポータルのホームページに移動します。
2. [ウォークアップチェックイン] をクリックします。
3. [許可] をクリックして現在の場所を使用するか、[場所を選択] ドロップダウンリストから希望する場所を選択します。
   [ウォークアップチェックインへようこそ] 画面が表示されます。

   注: ログイン認証情報を持つユーザーは、ゲストのウォークアップチェックインリンクからログインして予約することもできます。

4. [私はロボットではありません] チェックボックスをオンにして、ロボットではないことを確認します。
5. フィールドに入力します。

ゲストユーザーの予約フィールド

フィールド	説明
名前を入力してください	氏名。
メールアドレスを入力してください。	メールアドレス。
電話番号を入力してください (オプション)	電話番号。 **注:** このフィールドでは英字を使用できません。
訪問の理由は何ですか？	訪問の理由。
いつ訪問しますか？	訪問する日付。[カレンダー] アイコンをクリックして予約の希望日時を選択し、[選択] をクリックします。

右側には、デフォルトの場所の名前、説明、業務時間、および [道順の取得 **(Get Directions)**] リンクが表示されます。

注: 場所を選択した場合は、代わりに [マップを表示] リンクが表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

6. オプション: 場所を手動で変更します。
   a. [場所を変更] をクリックします。
   b. ドロップダウンリストから場所を選択します。
7. [予約のスケジュール] をクリックします。
   確認メールが送信されます。

   注: 同じ [ウォークアップチェックインへようこそ] 画面で [予約のキャンセル] をクリックすることもできます。表示されたダイアログボックスでキャンセルを確定し、予約をキャンセルします。

8. [確認] をクリックするか、リンクをクリックして受信メールから予約を確認します。
   予約が確定され、詳細が確認画面に表示されます。この画面が表示されなくなった後に予約を確認するには、予約確認メール内のリンクをクリックすることで、もう一度表示することができます。

ゲストユーザーとしてウォークアップ予約を変更またはキャンセルする

スケジュール済みのウォークアップ予約を変更またはキャンセルします。

始める前に
必要なロール：なし

手順

1. 受信した予約確認メールを開きます。
2. メール内のリンクをクリックして、予約を変更またはキャンセルします。
   [ワンタイムパスコード検証 (One-time Passcode Verification)] タブがブラウザーで開き、ワンタイムパスコード (OTP) と予約を確認するためのリンクが記載されたメールが送信されます。
3. [確認] タブで OTP を入力して [続行] をクリックするか、メールで [予約を確認する **(Verify your Appointment)]** をクリックします。
   OTP オプションは、複数のデバイスでメールをチェックし、予約する場合に便利です。たとえば、モバイルで OTP が記載されたメールを表示し、デスクトップで予約をしながら OTP を入力できます。

   注: リンクは一定時間後に有効期限が切れます。

   [予約の詳細 (Your Appointment details)] 画面が開きます。
4. 予約をキャンセルするか、変更してください。
   - 予約をキャンセルするには、[予約のキャンセル] をクリックします。予約がキャンセルされたことを確認するメールが送信されます。
   - 予約を変更するには、詳細を変更し、[更新] をクリックします。

ウォークアップエクスペリエンスのキューの監視

ある場所でチェックインすると、待機時間とキュー内の位置が通知されます。サービス対象の問題とキューを表示できます。

始める前に
必要なロール：顧客

手順

1. カスタマーサービスポータルにログインします。
2. 場所を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [キュー] ウィジェットをクリックします。
4. 次の情報を表示できます。
   - サービスを待機しているすべてのユーザーのキュー
   - 先に並んでいる人の名前
   - 現在サービスを受けているユーザーとキューで待機しているユーザーのステータス
   - 顧客にサービスを提供しているそれぞれのエージェント

CSM ウォークアップエクスペリエンス ダッシュボード

サービスマネージャーは、エージェントとサービスの場所のパフォーマンスを監視するために役立つウォークアップインタラクションの重要なメトリクスレポートを表示できます。

ダッシュボードにアクセスするには、[すべて] > [プラットフォームアナリティクス] > [ライブラリ] > [ダッシュボード]に移動します。詳細情報を表示するには、レポートグラフィックの上にカーソルを置きます。グラフを PNG または JPEG ファイルとして保存し、メールに添付したり、レポートプレゼンテーションに含めたりできます。グラフはすべて最新のデータが反映されるように更新できます。次の画面は、ダッシュボードがどのように表示されるかを示す例です。

CSM 用のウォークアップエクスペリエンスダッシュボード

エンドユーザーと目標	必要なロール
カスタマーサービスアドミン：ダッシュボードを編集し、ダッシュボードのユーザー、グループ、およびロールを管理できます。	admin
ウォークアップエクスペリエンスアドミニストレーター：ダッシュボードを表示し、ダッシュボードのユーザー、グループ、およびロールを管理できます。	sn_csm_walkup.walkup_admin
ウォークアップエクスペリエンスマネージャー：ウォークアップの数、ケースとのウォークアップインタラクション、平均的なサービス、待ち時間などを追跡できます。	sn_csm_walkup.walkup_manager

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

データのビジュアル化

タイトル	タイプ	説明
四半期の完了済み Walk-up		会計年度の四半期に作成されたレコードの合計数。量は単一のスコアとして表示されます。
本年の退出時サーベイの CSAT		現在の暦年の退出時サーベイにおける顧客満足度の平均的な感想 (1 ～ 3) を示す角度ゲージ。
前年内の全体的な CSAT		前年 (現在の日付から 364 日分) のメールサーベイで得られた顧客満足度の平均的な感想 (1 ～ 5) を示す角度ゲージ。
前年の場所別 Walk-up		前年 (現在の日付から 364 日分) の場所別の Walk-up インタラクションの合計数。量は月別にスプライン表示されます。
前年の場所別ケースの Walk-up インタラクション		前年 (現在の日付から 364 日分) の場所別の Walk-up ケースの合計数。量は月別にスプライン表示されます。
前年の場所別 Walk-up の理由		前年 (現在の日付から 364 日分) の場所別の Walk-up キューへのアクセス理由。データは棒グラフとして表示されます。
曜日別の Walk-up		1 週間における 1 日あたりの場所別の Walk-up インタラクションの合計数。データは棒グラフとして表示されます。
1 時間ごとの Walk-up		時間別および場所別の Walk-up インタラクションの合計数。データは棒グラフとして表示されます。
場所別の平均サービス時間		やり取りのクローズまでにかかった平均所要時間。平均時間は月別にスプライン表示されます。
場所別の平均待機時間		Walk-up ゲストがサービスを受けるまで待機する場所別の平均時間。データは棒グラフとして表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ウォークアップエクスペリエンスキューおよびインタラクションの管理

ウォークアップエクスペリエンスのマネージャーおよび技術者は、ウォークアップ場所キューとそのやり取り要求のすべての側面を効率的に管理できます。技術者は、アサイン済みのウォークアップ場所、ウォークアップ履行のためのインタラクションを表示できます。

ウォークアップエクスペリエンスは、ウォークアップキューを整理して管理するための包括的な履行者リソースを技術者に提供します。

技術者は、CSM 構成可能ワークスペース にアクセスしてウォークアップインタラクションを管理することができます。CSM 構成可能ワークスペース を使用して、以下のことを行うことができます。

- 個人用の受信ボックスにアクセスして、ウォークアップサービスチャネルを含む複数のサービスチャネルから割り当てられている作業を確認する。
- ウォークアップインタラクションキューから受信ボックスに自動的にプッシュされたアサインを取得する。
- 同時または複数のやり取りを同時に作業する。
- ケースにインタラクションを昇格する。
- リストの先頭からだけでなく、キューリスト内の任意の場所から取得して、いつでもキュー内の任意の依頼者と作業する。
- インタラクションのケースを作成する
- 要求者に固有のインタラクションを手動で選択する
- フルフィルメントを推進するためにエージェントアシストを使用する。

インタラクションは個別のウォークアップ受信ボックスにプッシュされるので、通常、技術者は先入れ先出しベースでインタラクションを履行できます。インタラクションは、高度な作業アサイン 機能のアサインルール設定に基づいてウォークアップエージェント受信ボックスに配布されます。

ウォークアップ場所で問題が解決しない場合、技術者は CSM 構成可能ワークスペース で直接ケースを開くことができます。

ウォークアップエクスペリエンスでは、ウォークアップキューをサポートしているエージェントが次のアクションを実行できる [技術者] モジュールがアプリケーションナビゲーターに含まれます。

- 直接 エージェントワークスペース にリンクする個人用ウォークアップ受信ボックスにアクセスする。
- 割り当てられているウォークアップのやり取りを表示する。
- 必要に応じてウォークアップのやり取りを再割り当ておよび変更する。
- スケジュール設定されている予約と予定されている予約をすべて表示する。
- ウォークアップ順番待ちリストを表示する。
- 必要に応じて他の技術者またはキューの場所にウォークアップのやり取りを転送する。

CSM ウォークアップエクスペリエンスナビゲーションバーと、ウォークアップの下の CSM 構成可能ワークスペース に表示されるプラットフォームの [技術者] モジュールには、次のアプリケーションが含まれています。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

CSM ウォークアップエクスペリエンス技術者アプリケーション

UI ビューとアプリケーション	説明
プラットフォーム：自分のウォークアップ受信ボックス CSM 構成可能ワークスペース：受信ボックス	CSM 構成可能ワークスペースの個人用受信箱にアサインされているウォークアップインタラクションを表示します。高度な作業アサインは、アサインルールの構成に従って、受信ボックスにインタラクションをプッシュします。
プラットフォーム：自分の **Walk-up** 場所 CSM 構成可能ワークスペース：ウォークアップ場所	サポートのために物理的な住所によって自分にアサインされているウォークアップキューを表示します。
プラットフォームと CSM 構成可能ワークスペース：自分にアサインされたウォークアップ	解決または実行のために自分にアサインされているウォークアップインタラクションを表示します。これらのやり取りの状態は [対応中] です。アサインされたやり取りは、エージェントワークスペース の個人用の受信ボックスでも確認できます。
プラットフォームと CSM 構成可能ワークスペース：オープン - 未アサイン	自分のキューの場所のオープンかつアサイン解除済みのウォークアップのやり取りをすべて表示します。これらのやり取りは [新規]、[キューに格納]、または [対応中] のいずれかです。
プラットフォームと CSM 構成可能ワークスペース：クローズ済みウォークアップ	クローズ済みのすべてのウォークアップのやり取りを表示します。クローズ済みのやり取りの状態は [完了してクローズ] または [破棄してクローズ] のどちらかです。
プラットフォーム：スケジュールされた予定 CSM 構成可能ワークスペース：予約	自分のウォークアップキューのスケジュール設定されている今後の予約すべてを表示します。

アサインされている ウォークアップエクスペリエンス の場所の表示

ウォークアップエクスペリエンスの技術者は、サポートのために自分にアサインされているウォークアップキューのリストを表示できます。場所キューには、キューを効率的に運用するために技術者が知っておく必要がある情報がすべて表示されます。

始める前に

必要なロール：sn_csm_walkup walkup_technician

このタスクについて

技術者がサポートのために自分にアサインされているウォークアップ順番待ちリストを表示できる方法は 2 つあります。技術者は、主に CSM 構成可能ワークスペース にアクセスして、場所を含むすべての CSM ウォークアップエクスペリエンス 関連の情報を確認します。ただし、技術者はアプリケーションナビゲーターまたは左のナビゲーションバーで CSM ウォークアップエクスペリエンス にアクセスしても、アサインされているキューの場所を表示できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. Walk-up の場所を表示するには、CSM 構成可能ワークスペースを開きます。
2. 左側のナビゲーションバーで [リスト] を選択します。
3. [ウォークアップ] で [ウォークアップ場所] をクリックします。
   サポートのために自分にアサインされているウォークアップ場所が一覧表示されます。
4. キュー名をクリックすると、やり取り、予約、アクセスする理由など、場所に関する詳細が表示されます。
5. または、アプリケーションナビゲーターからウォークアップ場所を表示するには、**[CSM** ウォークアップエクスペリエンス] > [技術者] > [自分のウォークアップ場所] に移動します。
6. キュー名をクリックすると、やり取り、予約、アクセスする理由など、場所に関する詳細が表示されます。
   やり取りが前日から残っている場合、または、1 日の終わりにまだキューにあるもののそのキューに関連付けられているゲストがいない場合は、[すべて破棄] をクリックしてこれらのやり取りをキャンセルできます。

ウォークアップエクスペリエンス 受信ボックスを表示する

CSM 構成可能ワークスペース 機能インターフェイスを使用して、自動的に割り当てられた ウォークアップエクスペリエンス のやり取りの個人用受信ボックスを表示します。

始める前に
必要なロール：sn_csm_walkup walkup_technician

このタスクについて
技術者がウォークアップ受信ボックスを見る方法は 2 つあります。技術者は、主に CSM 構成可能ワークスペース にアクセスして受信ボックスを含む ウォークアップエクスペリエンス 関連のすべての情報を確認します。ただし、技術者はアプリケーションナビゲーターまたは左のナビゲーションバーで CSM ウォークアップエクスペリエンス にアクセスしても、CSM 構成可能ワークスペース で受信ボックスにリンクして表示できます。

手順

1. ウォークアップ受信ボックスを表示するには、CSM 構成可能ワークスペースを開きます。
2. 左側のナビゲーションバーの [受信トレイ] を選択します。
   自動的にプッシュされたやり取りのアサインは、高度な作業アサイン 機能のエージェントのスケジュールとアサインルール設定に基づいて受信ボックスに表示されます。技術者は、受信ボックスのステータスを利用可能、アウェー、オフラインに設定できます。
3. または、アプリケーションナビゲーターからウォークアップ受信ボックスを表示するには、**[CSM** ウォークアップエクスペリエンス] > [技術者] > [自分のウォークアップ受信ボックス] に移動します。
   CSM 構成可能ワークスペース の自分の個人用受信ボックスに直接リンクします。自動的にプッシュされたやり取りのアサインは、高度な作業アサイン 機能のエージェントのスケジュールとアサインルール設定に基づいて受信ボックスに表示されます。

自動的にアサインされた ウォークアップエクスペリエンス やり取りの管理

CSM ウォークアップエクスペリエンス の場所をサポートする技術者は、CSM 構成可能ワークスペース 受信ボックスに自動的にプッシュされたインタラクションを表示および管理できます。

始める前に
必要なロール：sn_csm_walkup walkup_technician

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
ウォークアップエクスペリエンス のやり取りは、高度な作業アサイン 機能のエージェントのスケジュールとアサインルールの設定に基づいて CSM 構成可能ワークスペース で自動的に個人用受信トレイにプッシュされます。技術者は、受信トレイに表示される先入れ先出し順でやり取りを実行します。

アプリケーションナビゲーターにある CSM ウォークアップエクスペリエンス 技術者モジュールを使用してインタラクションを手動でアサインして管理するには、「ウォークアップエクスペリエンスのやり取りを手動で管理する」を参照してください。

技術者は、CSM 構成可能ワークスペース 受信ボックスのステータスを設定して、やり取りを受け入れる準備ができていることを示します。ステータスの選択肢は、利用可能、アウェー、オフラインです。

やり取りが自動的にウォークアップ受信トレイにプッシュされた場合でも、エージェントはいつでもウォークアップキューの誰とでも作業することができます。

自分のウォークアップ受信ボックスまたは [自分にアサインされたウォークアップ] リストで自分に自動的に割り当てられたウォークアップキューのやり取りを表示します。サポートしているキューに対するすべての [オープン - 未アサイン] のやり取りを表示することもできます。

CSM 構成可能ワークスペース では、自分に関連するウォークアップのやり取りと予約、ケース、顧客のアカウントと連絡先、インシデント、要求などをすべて 1 つの便利なインターフェイスで表示できます。ウォークアップエクスペリエンス 関連のやり取りのリストには、次の項目が含まれています。

ウォークアップエクスペリエンス 関連のやり取りのリスト

リストアイテム	説明
自分にアサインされたウォークアップ	アクティブなやり取りを受け入れたときに自分自身にアサインしたやり取り、または自分にアサインされたやり取り。 エージェントは、キューに入れられたやり取りを受け入れるときに、やり取りを自分自身にアサインします。マネージャーは、特定のエージェントにやり取りをアサインすることができます。 これらのやり取りの状態は「作業中」です。やり取りがアサインされたエージェントは、必要に応じて、そのやり取りを他のエージェントまたはキューに転送して作業を完了できます。
オープン - 未アサイン	自分固有のウォークアップキューの場所に関連付けられているオープンであるが未アサインのすべてのやり取り。ゲストがウォークアップキューにチェックインすると、やり取りが作成されます。やり取りは、エージェントが受け入れるまで、またはエージェントにアサインされるまでは、「キューに格納」状態です。それ以降は「作業中」状態に変わります。
クローズ済みウォークアップ	特定のウォークアップ順番待ちリストにアサインされたすべての「完了してクローズ」または「破棄してクローズ」のやり取り。ゲストがサポートを受ける前にキューを退出した場合、エージェントはやり取りを放棄できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. ウォークアップキューのゲストのサポートを開始するには、CSM 構成可能ワークスペースを開きます。
2. [受診トレイ] を選択して、ステータスが [利用可能] に設定されていることを確認します。
   自動的に自分にプッシュされた受信ボックス内のインタラクションを表示できます。
3. リストの一番上にあるやり取りを選択して、問題の解決またはリクエストの実行を開始します。

   関連付けられたケースを作成すると、元のインタラクションの [詳細] タブの横に [新規ケース] タブが開きます。新しいケースフォームに記入します。[保存] をクリックして新しいケースを保存します。

   解決または履行に通常よりも時間がかかる場合は、インタラクションを保留にできます。依頼者はキュー内の位置を失うことはなく、同時に他の依頼者をサポートできます。やり取りを保留にしても、新しいやり取りのキャパシティに影響はありません。

   a. インタラクションを保留にするには、[保留中] をクリックします。

   b. やり取りのヘッダーの [その他の UI アクション] アイコン ooo から [レコードを関連付け] を選択して、やり取りを他のレコードと関連付けることができます。

   c. 問題を解決できない場合は、インタラクションのヘッダーの [ケースを作成] ボタンをクリックします。

      関連付けられたケースを作成すると、元のインタラクションの [詳細] タブの横に [新規ケース] タブが開きます。新しいケースフォームに記入します。[保存] ボタンをクリックして新しいケースを保存します。

4. インタラクションの解決が完了したら、インタラクションのヘッダーの [クローズ] をクリックします。
   新しいやり取りは受信ボックスにプッシュされるため、やり取りを閉じると自分のキャパシティに影響があります。

ウォークアップエクスペリエンス のやり取りを手動で管理する

ウォークアップ場所をサポートする技術者は、CSM ウォークアップエクスペリエンス のインタラクション関連モジュールを複数使用してキュー要求を手動で管理できます。

始める前に

必要なロール：sn_csm_walkup walkup_technician

このタスクについて

アプリケーションナビゲーターにある CSM ウォークアップエクスペリエンス 技術者モジュールを使用して、インタラクションを手動で管理します。CSM 構成可能ワークスペース 受信ボックスから自動的にアサインされたやり取りを管理するには、「自動的にアサインされた ウォークアップエクスペリエンス やり取りの管理」を参照してください。

ウォークアップキューでは、ゲストはキューにチェックインする順序 (つまり先着順) でサポートされます。キューをサポートする技術者は、最初にやりとりを行う人を決定できます。新しいゲストがキューに入ってやり取りを送信すると、技術者はワークロードを共有し、キューに入れられたやり取りを自分自身にアサインします。

ウォークアップキューのやり取りを表示するには ウォークアップエクスペリエンス のいくつかのモジュールを使用します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ウォークアップエクスペリエンス のやり取りモジュール

モジュール	説明
自分にアサインされたウォークアップ	アクティブなやり取りを受け入れたときに自分自身にアサインしたやり取り、または自分にアサインされたやり取り。 エージェントは、キューに入れられたやり取りを受け入れるときに、やり取りを自分自身にアサインします。マネージャーは、特定のエージェントにやり取りをアサインすることができます。 これらのやり取りの状態は「作業中」です。やり取りがアサインされたエージェントは、必要に応じて、そのやり取りを他のエージェントまたはキューに転送して作業を完了できます。
オープン - 未アサイン	自分固有のウォークアップキューの場所に関連付けられているオープンであるが未アサインのすべてのやり取り。ゲストがウォークアップキューにチェックインすると、やり取りが作成されます。やり取りは、エージェントが受け入れるまで、またはエージェントにアサインされるまでは、「キューに格納」状態です。それ以降は「作業中」状態に変わります。
クローズ済みウォークアップ	特定のウォークアップ順番待ちリストにアサインされたすべての「完了してクローズ」または「破棄してクローズ」のやり取り。ゲストがサポートを受ける前にキューを退出した場合、エージェントはやり取りを放棄できます。

手順

1. ウォークアップキューのゲストのサポートを開始するには、 > **[CSM** ウォークアップエクスペリエンス] > > [技術者] > [オープン - 未アサイン] に移動します。
   リストが開きます。
2. [やり取り] リストの [オープン対象者] 列でゲスト名を検索します。
3. ゲストに関連付けられたやり取りの [番号] をクリックします。
4. フォームの [アサイン先] フィールドに自分の名前を入力し、[状態] を [作業中] に変更して、[更新] をクリックすることもできます。
   a. ゲストがキューから退出した場合にやり取りをクローズするには、フォームのヘッダーにある [破棄] をクリックするか、[状態] フォームフィールドで [破棄してクローズ] を選択して [更新] をクリックします。
   b. または、やり取りのヘッダーの [レコードを関連付け] ボタンをクリックしてもやり取りを他のレコードと関連付けることもできます。
5. やり取りを解決するには、[ウォークアップエクスペリエンス] > [技術者] > [自分にアサインされたウォークアップ] に移動します。
6. リストからやり取り番号をクリックして、ウォークアップ インタラクション フォームを開きます。
7. 問題を解決するか、リクエストを実行します。
   a. 依頼者が予約に表われないまたはやり取りに OS アップグレードなどの時間がかかるプロセスを伴う場合は、やり取りのステータスを [保留中] に変更します。
   b. 問題を解決できない場合または要求を履行できない場合は、[ケースを作成] 関連リンクをクリックしてケースを作成します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ケースを作成すると、フォームの該当する関連リストが入力されます。関連リストには、以下の詳細が含まれます。

- インタラクションのケース：インタラクションに関連付けられたケース
- 同じ発信者によるケース：ウォークアップゲスト用に作成されたケース

インタラクションの解決が完了したら、インタラクションの [ステータス] を [完了してクローズ] に変更し、[更新] をクリックしてインタラクションを更新します。または、[閉じる] をクリックしてインタラクションを完了することもできます。

8. インタラクションの解決が完了したら、インタラクションの [ステータス] を [完了してクローズ] に変更し、[更新] をクリックしてインタラクションを更新します。
   または、[閉じる] をクリックしてインタラクションを完了することもできます。

ウォークアップエクスペリエンス での エージェントワークスペース の予約の表示と管理

今後のスケジュール設定されている CSM ウォークアップエクスペリエンス の予約を表示すると、将来のキューのデマンドと作業負荷の見積もりが技術者に提示されます。マネージャーは、将来の予約を確認し、サポートのデマンドが最適になるようにウォークアップキューの場所でスタッフを調整できます。

始める前に

必要なロール：sn_csm_walkup walkup_technician

このタスクについて

技術者とマネージャーは、スケジュール設定されている予約を含む ウォークアップエクスペリエンス 関連情報のすべてで主に CSM 構成可能ワークスペース を使用します。

注: また、アプリケーションナビゲーターまたは左側のナビゲーションバーで CSM ウォークアップエクスペリエンス からスケジュール設定された予約を表示および管理することもできます。

予約は、可用性に基づいて、自動的に自分の CSM 構成可能ワークスペース 受信ボックスにルーティングされます。スケジュール設定された予約のリストを表示して、受け入れる予約を選択することもできます。

オンサイトウォークアップ順番待ちリスト壁掛けモニターのユーザー名の横にも小さなカレンダーアイコンで今後の予約が表示されます。予約の開始がスケジュール設定されている時間の少し前に、予約のあるユーザーがモニターに表示されます。

注: 今後の予定は、オンラインのチェックイン画面にも、ユーザー名の横に同じカレンダーアイコン付きで表示されます。

手順

1. [CSM 構成可能ワークスペース] を開きます。
2. 左側のナビゲーションバーで [リスト] を選択します。
3. [ウォークアップ] で、[予約] をクリックします。
   自分のキューにアサインされているウォークアップ予約が一覧表示されます。
4. 予約番号をクリックすると、依頼者名、やり取りの番号と説明、予約時間などの詳細が表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. 関連付けられたやり取りを開いて詳細を表示するには、やり取りの番号の隣にある [レコードを開く] アイコン をクリックします。

b. やり取りの作業を開始するには、[予約を承認]をクリックします。

必要に応じて、予約を別のエージェントに割り当てて作業メモを追加することができます。

時間が大幅に経過しても依頼者が予約に表われない場合は、やり取りのヘッダーの [その他の UI アクション] アイコンをクリックして [削除] をクリックし、予約を削除できます。

c. [保存] をクリックして、予約のやり取りの変更を保存します。

アプリケーションナビゲーターからの ウォークアップエクスペリエンス の予約の表示と管理

今後のスケジュール設定されている ウォークアップエクスペリエンス の予約を表示すると、将来のキューのデマンドと作業負荷の見積もりが技術者に提示されます。マネージャーは、将来の予約を確認し、サポートのデマンドが最適になるようにウォークアップキューの場所でスタッフを調整できます。

始める前に
必要なロール：sn_csm_walkup walkup_technician

このタスクについて
技術者とマネージャーは、アプリケーションナビゲーターまたは左側のナビゲーションバーで ウォークアップエクスペリエンス からスケジュール設定されたウォークアップ予約を表示および管理することもできます。

注: スケジュール設定された予約を含むすべての ウォークアップエクスペリエンス 関連情報は、主に CSM 構成可能ワークスペース からアクセスします。

オンサイトウォークアップ順番待ちリスト壁掛けモニターのユーザー名の横にも小さなカレンダーアイコンで今後の予約が表示されます。予約の開始がスケジュール設定されている時間の少し前に、予約のあるユーザーがモニターに表示されます。

手順

1. [すべて] > **[CSM** ウォークアップエクスペリエンス] > [技術者] > [スケジュール設定済み]に移動します。
今後 14 日間のスケジュール設定されているウォークアップ予約がすべて表示されます。
2. 予約番号をクリックすると、依頼者名、やり取りの番号と説明、予約時間などの詳細が表示されます。

a. 関連付けられているやり取りの詳細をプレビューする必要がある場合は、予約番号の隣にあるレコードのプレビューアイコン をクリックします。

b. やり取りを開始するには、**[Walk-up** 予約] フォームの [予約を承認] をクリックします。

必要に応じて、予約をエージェントに割り当てて作業メモを追加することができます。

時間が大幅に経過しても依頼者が予約に表われない場合は、[削除] をクリックして予約を削除できます。

c. [更新] をクリックして、やり取りのフォームの変更を保存します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ケース回避に自動応答機能を使用する

顧客の連絡先またはコンシューマーがケースを作成した後に、自動応答機能を使用して関連コンテンツを自動的に送信することで、ケースを回避します。

ケースを作成するたびに、自動応答 機能では関連するナレッジ記事のリストを含むメール通知を送信します。メール通知は、ケースに関連付けられたケース送信者とウォッチリストユーザーに送信されます。

デフォルトでは、この機能は、snc_external ロールを持つユーザーによりメールを使用してログに記録されたカスタマーサービスケースのメール通知を送信します。アドミニストレーターは、Web、電話、チャット、ソーシャルメディア、コミュニティ、アラート、仮想エージェントなどの他のコミュニケーションチャネルを使用して、ログに記録されたカスタマーサービスケースの機能を構成することもできます。

自動応答 のメール通知には、ケースの簡単な説明に対するコンテキスト検索結果に基づくナレッジ記事が含まれます。デフォルトでは、ケース送信者が過去 30 日間に表示した記事は含まれません。アドミニストレーターは、スクリプト化された拡張ポイントを使用して、前回表示コンテンツの期間を構成できます。詳細については、「自動応答通知に高度なコンテキスト検索結果を含める」を参照してください。

ケース送信者またはウォッチリストユーザーは、通知設定を指定することで、自動応答 の通知を受け取るかどうかを決定できます。詳細については、「自動応答通知設定を行う」を参照してください。

アクティベーション情報

カスタマーサービス管理 (CSM) の予測インテリジェンプラグイン (com.snc.csm_ml) および [自動応答の推奨事項を有効にする **(Enable auto-responder recommendations)]** プロパティ (*sn_customerservice.case.autoresponder.enable*) を有効にします。詳細については、「自動応答通知の構成」を参照してください。

自動応答通知で推奨されているナレッジ記事からケースをクローズする

カスタマーサービスケースの 自動応答 機能によって送信されたメール通知に含まれるナレッジ記事を表示し、役に立ったナレッジ記事内からケースをクローズします。

始める前に

必要なロール：カスタマーサービスケースに関連付けられた snc_external ロールまたはウォッチリストユーザー

ケースを含むポータルにログインします。

このタスクについて

デフォルトでは、この 自動応答 機能は、メールを使用して送信されたカスタマーサービスケースを解決するために役立つコンテンツとしてナレッジ記事を送信します。

手順

1. 自動応答 によって送信されたメール通知からナレッジ記事リンクを開きます。
2. ナレッジ記事を読んで、それによってケースを解決できるかどうかを確認します。
3. ナレッジ記事がソリューションを提供している場合、記事の「関連ケース」セクションで、[ケースをクローズ] をクリックします。
4. 表示されるメッセージウィンドウで、[ケースをクローズ] をクリックします。

タスクの結果

クローズ中のケースについての情報メッセージが表示されます。自動応答 メール通知からアクセスしたナレッジ記事リンクを使用していずれかのケースをクローズした場合、その記事に [ケースを表

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

示] ボタンが表示されます。このボタンをクリックすると、クローズされたケースの詳細が表示されます。

自動応答通知設定を行う

送信したカスタマーサービスケースまたは自分がウォッチリストに含まれているカスタマーサービスケースで 自動応答 の推奨事項を受信するための通知設定を行います。

始める前に
必要なロール：customer service ケースに関連付けられた snc_external ロールまたはウォッチリストユーザー

アドミニストレーターによって 自動応答 機能が設定されていることを確認します。詳細については、「自動応答通知の構成」を参照してください。

手順

1. ポータルページに移動します。
2. ポータルヘッダーでユーザー名または写真をクリックし、次に [プロファイル] をクリックします。
3. ユーザープロファイルページで、[アクション] セクションまで下にスクロールし、[通知設定] をクリックします。
4. [通知設定] ウィンドウで、[ケースの自動応答の推奨事項 **(Case auto-responder recommendations)]** チェックボックスをオンまたはオフにして、自動応答 の通知をオンまたはオフにします。

カスタマーサービスのアウトソーシングの使用

アウトソーシングサービスプロバイダー (OSP) は、企業が外部顧客にカスタマーサービスを提供するために委託する組織です。OSP は、自組織に関連付けられた顧客のケースを管理します。

実行するタスクに基づくさまざまなロールが必要です。

必要なロール

ロール	説明
sn_csm_ocs. ext_manager (外部 OSP マネージャー)	サービスプロバイダーから所属エージェントをオンボーディングし、ケースの割り当てを管理します。
sn_csm_ocs. ext_agent (外部 OSP エージェント)	エージェントは、自身のサービスプロバイダー組織に属するケースを履行できます。
sn_csm_ocs.manager (内部 OSP マネージャー)	OSP によって実行されるすべてのアクティビティを管理および監視します。マネージャーは、OSP ダッシュボードにアクセスし、組織の内部窓口となることもできます。

注: 現時点ではワークスペースがサポートされていないため、OSP エージェントとマネージャーは UI16 インターフェイスを使用して指定されたタスクを実行できます。

関連情報

- カスタマーサービスのアウトソーシングのセットアップ
- カスタマーサービスのアウトソーシング
- [アウトソーシング先サービスプロバイダー] ダッシュボード

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アウトソーシングサービスプロバイダーマネージャのタスク

OSP マネージャーは、OSP エージェントのオンボーディング、未アサインケースの表示、自分が管理するグループまたはエージェントへのケースのアサインなど、さまざまなタスクを実行できます。ただし、現時点ではワークスペースがサポートされていないため、マネージャーは UI16 インターフェイスを使用して指定されたタスクを実行できます。

アウトソーシングサービスプロバイダーエージェントのオンボーディング

OSP マネージャーは、OSP エージェントをオンボーディングすることにより、ケースを管理および履行できます。

始める前に
必要なロール：sn_csm_ocs ext_manager

手順

1. [すべて] > [カスタマーサービスのアウトソーシング] > [エージェントのオンボーディング **(Onboard Agent)]**に移動します。
2. 必要に応じて、アウトソーシングサービスプロバイダーエージェントまたはマネージャーのオンボーディングフォームのフィールドに入力します。

オプション	説明
名	OSP エージェントの名前 (名)。
姓	OSP エージェントの名前 (姓)。
ユーザー ID	OSP エージェントの一意の ID。
メール	OSP エージェントのメールアドレス。
携帯電話	OSP エージェントの携帯電話番号。
勤務先電話	OSP エージェントの勤務先電話番号。
アサイン先グループ	所属するグループを選択します。

3. [送信] をクリックします。

> **注:** オンボーディングが完了すると、パスワードリセットメールがエージェントのメールアドレスに送信されます。

ケースのエージェントへのアサイン

カスタマーサービスのアウトソーシングの外部マネージャーは、グループのエージェントにケースをアサインすることができます。

始める前に

> **注:** カスタマーサービスのアウトソーシング外部マネージャー [sn_csm_ocs.ext_manager] は、現時点ではワークスペースに対応していないため、UI16 インターフェイスを使用して指定されたタスクを実行できます。

必要なロール：sn_csm_ocs ext_manager

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [すべて] > [カスタマーサービスのアウトソーシング] > [ケース] > [未アサイン]に移動します。
2. ケースをオープンします。
3. [担当者] フィールドにエージェントの名前を入力し、表示されたリストからエージェントを選択します。

   [リストを使ったルックアップ] アイコン ( ) をクリックして、エージェントを選択することもできます。

   注: [アサイン先グループ] フィールドには、グループ名があらかじめ設定されています。ルックアップにより、そのグループに属するエージェントのリストが表示されます。

4. [更新] をクリックします。

アウトソーシングサービスプロバイダーエージェントのタスク

OSP エージェントは、ケースの管理、予約のスケジューリングなど、さまざまなタスクを実行できます。ただし、現時点ではワークスペースがサポートされていないため、エージェントは UI16 インターフェイスを使用して指定されたタスクを実行できます。

作業指示書の作成

OSP エージェントは作業指示書を作成し、フィールドサービスエージェントにアサインすることができます。

始める前に
必要なロール：sn_csm_ocs.ext_agent。また、カスタマーサービス管理 (CSM) とフィールドサービス管理 (FSM) プラグインをインストールする必要があります。

手順

1. [自分のケース]に移動し、ケースを開きます。
2. [作業指示] 関連リストをクリックします。
3. [新規] をクリックします。
4. [送信] をクリックします。
5. ステータスの顧客を更新する作業指示書ステータスを表示します。

   注: 前の作業指示書をクローズするか削除するまで、新しい作業指示書を作成することはできません。

ケースのエスカレート

OSP エージェントは、 など、さまざまな理由でケースを解決または履行できない場合に、ケースをエスカレートできます。

始める前に
必要なロール：sn_csm_ocs ext_agent

手順

1. [すべて] > [カスタマーサービスのアウトソーシング] > [ケース] > [自分のケース]に移動します。
2. [ケースをエスカレート] 関連リンクをクリックします。
3. 必要に応じて [エスカレーション] フォームのフィールドに入力します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オプション	説明
要求ソース	顧客または内部
理由	エスカレーションの理由 (非アクティブ、進行なし、顧客によって期限設定済みなど)。
エスカレーションの重大度	高、中などのエスカレーションの重大度。
エスカレーションテンプレート	エスカレーションテンプレートは、エスカレーション要求の処理方法を決定します。
ウォッチリスト	ユーザーをエスカレーションテンプレートのウォッチリストに追加します。これらのユーザーは、このエスカレーションテンプレートを使用するすべてのエスカレーションに関する通知を受信します。
エスカレーションの理由	このエスカレーションが必要な理由を説明する補足情報。

4. [送信] をクリックします。

アカウントまたはコンシューマー資産を表示

OSP エージェントは、アカウントまたはコンシューマーが所有している資産を表示し、ケースの作成または履行に役立てることができます。

始める前に
必要なロール：sn_csm_ocs ext_agent

手順

1. [すべて] > [カスタマーサービスのアウトソーシング] > [ケース]に移動します。
2. ケースを開き、[アカウント] または [コンシューマー] フィールドの横にあるプレビューアイコンをクリックします。
3. [レコードを開く] をクリックします。
4. [資産] 関連リストをクリックします。
   アカウントまたはコンシューマーに属する資産のリストが表示されます。
5. 資産をクリックすると、読み込み専用フィールドが表示されます。

アカウント契約を表示

OSP エージェントが、アカウントまたはコンシューマーの所有する契約を表示し、ケースを作成または履行することができます。

始める前に
必要なロール：sn_csm_ocs ext_manager/sn_csm_ocs ext_agent

手順

1. [ケース] フォームを開きます。
2. [アカウント] または [コンシューマー] フィールドの横にある [プレビュー] アイコンをクリックします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [契約] 関連リストをクリックします。
4. アカウントまたはコンシューマーに属する資産のリストを表示し、ケースを履行します。

顧客またはコンシューマーデータの表示

OSP エージェントは、ケースを履行するためにコンシューマーまたはコンシューマーデータを表示する必要があります。

始める前に
必要なロール：sn_csm_ocs ext_manager または sn_csm_ocs ext_agent

手順
1. [カスタマーサービスのアウトソーシング] > [ケース] > [すべて] に移動します。
2. ケースを開き、[アカウント] または [連絡先] フィールドの横にあるプレビュー アイコンをクリックします。
3. [レコードを開く] をクリックします。
   次の関連リストが表示され、ケースの作業と履行が可能になります。
   - 連絡先
   - 住所
   - ケース
   - 資産
   - 契約
   - エンタイトルメント
   - アカウント関係
   - 販売済み製品および
   - インストールベース

ケースタスクの作成

OSP エージェントは、ケースがアサインされた後にケースタスクを作成します。エージェントは、ケースに作業メモやコメントを追加する作業を行うことができます。

始める前に
必要なロール：sn_csm_ocs ext_agent

手順
1. [すべて] > [カスタマーサービスのアウトソーシング] > [ケース] > [自分のケース]に移動し、ケースを開きます。

   注: ケースのタイムラインがケースフォームの上部に表示されます。

2. [タスク] 関連リストをクリックします。
3. [新規] をクリックして、新しいタスクを作成します。
   [編集] ボタンを使用すると、[コレクション] リストからケースに既存のケースタスクを追加できます。
4. 必要に応じて、新しいレコードフォームのフィールドに入力します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オプション	説明
件名	ケースの件名。
説明	ケースの説明。
作業メモリスト	ケースの作業メモ。
メールアドレス	顧客のメール ID。
追加コメント	ケースに関連するコメント (存在する場合)。

5. [送信] をクリックします。

> 注: ケースタスクをクローズすることもできます。

ケースのアサイン

自分または組織内の別のアウトソーシングサービスプロバイダー (OSP) エージェントにケースをアサインして、ケースの作業を開始するか、ケースを履行します。

始める前に
必要なロール：sn_csm_ocs ext_agent

手順
1. [カスタマーサービスのアウトソーシング] > [ケース] > [すべて] に移動します。
2. 利用可能なリストからケースをクリックして開きます。
3. [自分にアサイン] をクリックします。

> 注: ケースが既にアサインされている場合、[自分にアサイン] ボタンは利用できません。

予約の作成

エージェントは、ケースの要求者に関する予約を行うことができます。

始める前に
必要なロール：sn_csm_ocs ext_manager または sn_csm_ocs ext_agent

手順
1. [すべて] > [カスタマーサービスのアウトソーシング] > [自分のケース]に移動します。
2. ケースをオープンします。
3. [予約] 関連リストをクリックします。
4. 必要に応じて予約フォームのフィールドに入力します。

フィールド	説明
宛先	顧客の名前。
メールアドレスの入力	顧客のメール ID。
開始時間	開始日時を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
終了時間	終了日時を選択します。
リマインダー (分)	予約のリマインダーを選択します。
件名	件名を入力します。
ロケーション	場所を入力します。
メッセージ	予約のメッセージを入力します。

5. [送信] をクリックすると、[準備完了] ステータスの [予約] 関連リストに予約が表示されます。
6. 予約を編集し、[アクティビティの送信] をクリックして、指定されたメールアドレスに予約を送信します。

> 注: [予約のキャンセル] 関連リンクを使用して、予約をキャンセルすることもできます。

ケースの転送

OSP エージェントまたはマネージャーは、ケースを解決できない場合に、企業の内部エージェントに手動でケースを転送します。

始める前に
必要なロール：sn_csm_ocs ext_manager または sn_csm_ocs ext_agent

このタスクについて
転送の理由を選択して転送メモを追加し、ケースを手動で転送できます。このケースは、OSP を定義する際に、デフォルトのアサイン先グループ設定に基づいて転送されます。それ以外の場合は、事前に設定されている AWA またはアサインルールに基づいてケースが転送されます。

手順
1. [すべて] > [カスタマーサービスのアウトソーシング] > [ケース] > [自分のケース]に移動します。
2. 転送するケースを開きます。
3. [ケースを転送] をクリックします。
4. [理由]ドロップダウンリストからケースを転送する理由を選択します。
5. [メモ] フィールドにケースに関する追加情報を入力します。
6. [保存] をクリックします。
   ケースが企業の内部マネージャーに正常に転送されました。[すべて] のケースに戻り、ケースを表示すると、[アウトソーシングケース転送要求] 関連リストで転送情報を確認できます。

ケースの表示

OSP マネージャーまたはエージェントは、すべてのアプリケーションモジュールと、顧客、コンシューマー、および組織が提供する製品 のケースのリストを表示できる必要があります。

始める前に
必要なロール：sn_csm_ocs ext_manager または sn_csm_ocs ext_agent

手順
1. [すべて] > [カスタマーサービスのアウトソーシング] > [ケース]に移動します。
   [自分のケース]、[すべて]、[オープン]、および [未アサイン] のケースを表示できる必要があります。権限がないか、この OSP に属さないユーザーには、ケースは表示されません。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:** OSP マネージャーは、管理しているグループにアサインされているケースを表示できます。

2. [すべて] をクリックし、ケースをオープンして自分にアサインします。
   [担当者] フィールドに、自分の名前が事前に入力されています。

ケース関連のメールの表示および回答

OSP エージェントは、自分に割り当てられているケースに関連するメールのリストを表示できます。ケースに回答するには、新しいメールを作成し、ステークホルダーに送信します。

始める前に
必要なロール：sn_csm_ocs ext_agent

手順

1. [すべて] > [カスタマーサービスのアウトソーシング] > [ケース] > [自分のケース]に移動します。
2. 回答するケースをオープンします。
3. [メール] 関連リストをクリックします。
   以前に送信されたメールのリスト (存在する場合) が表示されます。
4. [新規メール] をクリックして、新しいメールを作成します。
   受信者フィールドには事前入力されています。必要に応じて、受信者を追加できます。
5. [メールの作成] ウィンドウに本文テキストを入力します。
6. メールに添付ファイルを追加する場合は、添付ファイルアイコン ( ) をクリックします。
7. [送信] をクリックします。

ケースからのナレッジギャップの報告

OSP エージェントは、ケースのナレッジギャップを報告することができます。

始める前に
必要なロール：sn_csm_ocs ext_agent

手順

1. [すべて] > [カスタマーサービスのアウトソーシング] > [ケース] > [自分のケース]に移動します。
2. ケースをオープンします。
3. [ナレッジギャップ] 関連リストのケースについてナレッジを利用できるかどうかを確認します。
4. [ナレッジギャップを報告] 関連リンクをクリックします。
5. 説明を入力します。
6. [送信] をクリックします。
   ナレッジギャップが作成され、[ナレッジギャップ] 関連リストの下に表示されます。

重大なケースの提案

OSP エージェントは、アサインされた既存のカスタマーサービスケースから重大なケースを提案することができます。

始める前に
必要なロール：sn_csm_ocs ext_agent

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
これらの状況のケースを、重大なケース候補として提案できます。

- 新規
- オープン
- 情報待ち

ステータスが解決済み、クローズ、またはキャンセルのケースは、重大なケース候補として提案できません。

ケースを重大なケースの候補として提案する場合、エージェントは [重大なケースを提案] ポップアップウィンドウで、ケースの理由や正当性を指定できます。[作業メモ] および [ビジネスインパクト] フィールドに指定された情報は、ケースフォームに追加されます。

手順

1. [すべて] > [カスタマーサービスのアウトソーシング] > [ケース] > [自分のケース]に移動します。
2. ケースをオープンします。
3. ケースフォームを右クリックします。
4. [重大なケースを提案] をクリックします。
5. [重大なケースを提案] ポップアップウィンドウで、[作業メモ] フィールドに提案理由を入力します。
   また、選択したケースのビジネスインパクトを [ビジネスインパクト] フィールドに入力することも選択できます。
6. [重大なケースを提案] ポップアップウィンドウで、[作業メモ] フィールドに提案理由を入力します。
7. オプション: 選択したケースのビジネスインパクトを [ビジネスインパクト] フィールドに入力します。
   この情報は、ケースフォームの [作業メモ] フィールドと、[重大なケース情報] セクションの [ビジネスインパクト] フィールドに追加されます。
8. [提案] をクリックします。
   ケースが重大なケース候補として提案されたことが、ケースフォームの [作業メモ] に追加されます。[重大なケースを提案] ポップアップウィンドウに入力された情報は、ケースフォームにも追加されます。

ケースをクローズする

OSP エージェントロールを持つユーザーは、ケースに対する解決策を提案し、アサインされたケースをクローズできます。

始める前に
必要なロール：sn_csm_ocs ext_agent

手順

1. [すべて] > [カスタマーサービスのアウトソーシング] > [ケース] > [自分のケース]に移動します。
2. ケースをオープンします。
3. ケースフォームの [クローズ情報] タブをクリックします。
4. ドロップダウンリストから [解決コード] を選択します。
5. 該当する場合は、[原因] および [解決メモ] フィールドに、原因と解決策のメモを入力します。
6. 必要に応じて、[解決メモをコメントに追加] チェックボックスをオンにします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

7. [ケースのクローズ] をクリックします。
   ケースステータスが [クローズ済み] ステータスに変更されます。

コンテキスト検索

OSP エージェントロールを持つユーザーは、ケースを履行するための関連情報を検索できます。返される検索結果は、エージェントがデータガバナンスに従って資格を付与されているエンティティのリストです。

始める前に
必要なロール：sn_csm_ocs ext_agent

手順
1. [カスタマーサービスのアウトソーシング] > [ケース] > [すべて] に移動します。
2. ケースをオープンし、ケースの説明に従って、関連する検索結果を確認します。

エンタイトルメントのリストの表示

OSP マネージャーまたはエージェントは、アカウントまたはコンシューマーの資格を表示し、ケースを作成または履行する必要があります。

始める前に
必要なロール：sn_csm_ocs ext_manager または sn_csm_ocs ext_agent

手順
1. [カスタマーサービスのアウトソーシング] > [ケース] > [すべて] に移動します。
2. ケースを開き、[アカウント] フィールドの横にあるプレビュー アイコンをクリックします
   顧客アカウントページが表示されます。
3. [エンタイトルメント] 関連リストをクリックします。
4. エンタイトルメントを開き、ケースを履行する資産の詳細を表示します。

Chat Zoom Connector の使用

Chat Zoom Connector アプリケーションを使用して、チャットから直接 Zoom 会議を開始します。

エージェントは、チャットから Zoom 会議を開始して、ライブインタラクションによって顧客の問題をより迅速に理解し、解決することができます。詳細については、「チャットから Zoom 会議を開始する」を参照してください。

デフォルトでは、Zoom 会議のインタラクションレコードごとに 通知 カンファレンス番号も生成されます。ユーザーまたはエージェントマネージャーは、エージェントとして、インタラクションレコードのアクティビティストリームから Zoom 会議の記録 URL にアクセスできます。詳細については、「エージェントワークスペースのインタラクションレコード」を参照してください。

エージェントマネージャーは、Zoom インタラクションレコードを使用して、顧客チャットから開始された Zoom 会議の詳細にアクセスできます。会議レコーディング記録は、Zoom 向けに作成されたインタラクションレコードで利用できます。詳細については、「チャットから開始された Zoom 会議の詳細を表示します。」を参照してください。

注: Zoom 会議のカンファレンス詳細は、Notify カンファレンス [notify_conference_call] テーブルに保存されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

notify_admin または notify_view ロールのユーザーは、**[Notify]** > [記録] に移動し、該当するカンファレンス番号を選択することで、Zoom 会議の詳細にアクセスできます。詳細については、「Notify カンファレンス」を参照してください。

Chat Zoom Connector ユーザーロール

次のテーブルにリストされているロールを持つユーザーは、Chat Zoom Connector アプリケーションを使用できます。

Chat Zoom Connector に必要なロール

ロール	タスク
agent_workspace_user	チャットから Zoom 会議を開始して、ライブインタラクションによって顧客の問題をより迅速に理解し、解決します。
sn_customerservice_manager	Zoom インタラクションレコードを使用して、顧客チャットから開始された Zoom 会議の詳細を表示します。会議レコーディング記録は、Zoom 会議向けに作成されたインタラクションレコードで利用できます。
notify_admin、notify_view	通知 を使用して、顧客チャットから開始された Zoom 会議の詳細を表示します。

アクティベーション情報

顧客チャットから Chat Zoom Connector 会議を開始するための Zoom アプリケーションを設定します。詳細については、「Chat Zoom Connectorの構成」を参照してください。

関連情報

Chat Zoom Connector

チャットから **Zoom** 会議を開始する

Chat Zoom Connector アプリケーションを使用してチャットから直接 Zoom 会議を開始し、問題を迅速に解決します。

始める前に

アドミニストレーターが Chat Zoom Connector アプリケーションをインストールして設定していることを確認してください。詳細については、「Chat Zoom Connectorの構成」を参照してください。

必要なロール：agent_workspace_user

このタスクについて

Zoom 会議を使用して、画面共有またはビデオ会議をホストすることができます。会議を記録し、記録を保存することもできます。

手順

1. [エージェントワークスペース] に移動します。
2. エージェント受信ボックスからチャットを承認して応答します。
3. オプション: 質問して、問題の詳細を確認してください。
4. 顧客との Zoom セッションを開始するには、[クイックアクション] アイコン () をクリックし、**[/zoom]** を選択します。

ヒント: チャットのテキストフィールドに「`/zoom`」と入力することもできます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. [送信] アイコン (➤) をクリックします。
   Zoom 会議が開始され、エージェントと顧客の両方のチャットウィンドウに会議 URL が投稿されたことを通知するメッセージ。セッションが [プライベートチャット (Private Chat)] タブを使用して開始された場合、セッションの URL が顧客と共有されることはありません。
6. URL をクリックして Zoom 会議をホストし、顧客にもその URL をクリックするよう求めます。
   会議のホストは、会議 URL を共有することで参加者を承認することができます。承認できる参加者の人数は、Zoom のアカウント設定によって異なります。

   会議トピックは、関連付けられたチャットインタラクションレコードの番号に設定されます。会議の説明は、関連付けられたチャットインタラクションレコードの簡単な説明に設定されます。関連付けられたチャットインタラクションレコードの簡単な説明が空白の場合、会議の説明にはダッシュ (-) が表示されます。
7. オプション: 会議を記録します。
   詳細については、「Zoom ヘルプセンター (Zoom Help Center)」を参照してください。

タスクの結果

この Zoom セッションの 通知 カンファレンスの詳細をキャプチャする会議に対して、**Zoom** タイプのインタラクションレコードが生成されます。通知アドミニストレーターまたはエージェントマネージャーは、インタラクションレコードから Zoom 会議に関連付けられたカンファレンスの詳細にアクセスできます。

> **注:** カンファレンス番号は、[インタラクション] フォームの [チャネルメタデータレコード] フィールドに自動的に生成される値です。詳細については、「チャットから開始された Zoom 会議の詳細を表示します。」を参照してください。

Zoom 会議の記録 URL がインタラクションレコードのアクティビティストリームに追加されます。詳細については、「エージェントワークスペースのインタラクションレコード」を参照してください。

チャットから開始された **Zoom** 会議の詳細を表示します。

関連づけられたインタラクションレコードにアクセスして、チャットから開始された Zoom 会議の詳細を表示します。

始める前に

必要なロール：sn_customerservice_manager

このタスクについて

このタスクでは、sn_customerservice_manager ロールを持つユーザーがインタラクションレコードから Zoom 会議の詳細にアクセスするための手順を示します。他の通知ロールを持つユーザーが Zoom 会議の詳細を表示する方法の詳細については、「Chat Zoom Connector の使用」を参照してください。

手順

1. [インタラクション] > [すべて] に移動します。
2. [インタラクション] リストで、 [番号] 列から Zoom タイプのインタラクションレコードへのリンクをクリックします。

タスクの結果

Zoom 会議の記録 URL が利用できる場合は作業メモとして追加され、[インタラクション] フォームのアクティビティストリームに表示されます。

[インタラクション] フォームで、Zoom 会議の詳細を表示できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注: アドミニストレーターが、別のアプリケーション固有のフィールド値を表示するようインタラクションレコードを設定している場合もあります。

インタラクションフォーム

フィールド	説明
番号	インタラクションレコードを識別するための一意の番号
タイプ	チャネルコミュニケーションのタイプ。Zoom 会議の場合、フィールドは自動的に **[Zoom]**に設定されます。
状況	解決に向けてインタラクションが経由するさまざまな状況
オープン対象者	Zoom 会議が開始された顧客の連絡先またはコンシューマー。このフィールドは、Zoom 会議が開始されたチャットインタラクションレコードの [オープン対象者] フィールド値に自動的に設定されます。
担当者	インタラクションレコードが割り当てられたエージェントこのフィールドは、Zoom 会議が開始されたチャットインタラクションレコードの [担当者] フィールド値に自動的に設定されます。
親	この Zoom 会議が開始されたチャットインタラクションレコードの番号。このフィールドは、チャットインタラクションレコードの番号に自動的に設定されます。 このフィールドを追加するためにフォームを構成しなければならない場合があります。詳細については、「フォームレイアウトの構成」を参照してください。
チャネルメタデータレコード	通知 カンファレンスの番号。このフィールドは、この会議に関連付けられているカンファレンス番号に自動的に設定され、Notify カンファレンス [notify_conference_call] テーブルに保存されます。 **注:** 会議 URL や参加者の詳細などの詳細を表示するには、このフィールドの [このレコードをプレビューします] アイコン (ⓘ) をクリックします。 このフィールドを追加するためにフォームを構成しなければならない場合があります。詳細については、「フォームレイアウトの構成」を参照してください。
チャネルメタデータテーブル	通知 を使用して開始されたカンファレンスコールのリストを含むテーブルこのフィールドは、 **Notify** カンファレンス **[notify_conference_call]** に自動的に設定されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インタラクションフォーム (続く)

フィールド	説明
	このフィールドを追加するためにフォームを構成しなければならない場合があります。詳細については、「フォームレイアウトの構成」を参照してください。
コンシューマー	コンシューマーのアカウントは、Zoom 会議が開始されたチャットインタラクションレコードの [コンシューマー] フィールド値に自動的に設定されます。このフィールドを追加するためにフォームを構成しなければならない場合があります。詳細については、「フォームレイアウトの構成」を参照してください。
連絡先	顧客連絡先は、Zoom 会議が開始されたチャットインタラクションレコードの [連絡先] フィールド値に自動的に設定されます。このフィールドを追加するためにフォームを構成しなければならない場合があります。詳細については、「フォームレイアウトの構成」を参照してください。
アカウント	ユーザーのアカウントは、Zoom 会議が開始されたチャットインタラクションレコードの [アカウント] フィールド値に自動的に設定されます。このフィールドを追加するためにフォームを構成しなければならない場合があります。詳細については、「フォームレイアウトの構成」を参照してください。
簡単な説明	インタラクションの簡単な説明。 注: Zoom 会議の簡単な説明フィールドは空です。

関連情報

チャットから Zoom 会議を開始する

Microsoft Outlook と CSM の使用

Microsoft Outlook とカスタマーサービス管理 (CSM) を統合し、Microsoft Outlook 内から連絡先やケースの管理などのタスクを実行します。

ServiceNow インスタンスで Microsoft Outlook 顧客連絡先の詳細を表示する

Microsoft Outlook と カスタマーサービス管理 (CSM) をデータ連携したら、Outlook アドインパネルで顧客の詳細を表示して、コミュニケーションを容易にすることができます。

始める前に
必要なロール： sn_customerservice.contact_manager または sn_customerservice.proxy_contact

手順

1. Microsoft Outlook で、連絡先から受信したメールメッセージを開きます。
2. Microsoft Outlook の [ホーム] タブで、[**ServiceNow** で表示 **(View in ServiceNow)**] をクリックします。
   Outlook アドインパネルに連絡先の詳細が表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注: 連絡先の詳細を利用できない場合は、[連絡先は見つかりません] というメッセージが表示されます。

3. オプション: 他の連絡先タスクを実行する場合は、ポップアウトアイコン ( ) をクリックして、CSM ポータルページの連絡先情報にアクセスします。

Microsoft Outlook で連絡先を作成する

アカウントマネージャーは、Microsoft Outlook の連絡先リストに詳細がない顧客からのメールを受信したときに、新しい連絡先を作成することができます。

始める前に

必要なロール： sn_customerservice.contact_manager または sn_customerservice.proxy_contact

手順

1. 連絡先から受信したメールメッセージを開きます。
2. Microsoft Outlook の [ホーム] タブで、[**ServiceNow** で表示 **(View in ServiceNow)**] をクリックします。
   連絡先の詳細が利用できず、Outlook パネルに [連絡先は見つかりません] というメッセージが表示されます。
3. その他のアクションアイコン ( ) をクリックし、[連絡先を作成] をクリックします。
4. ケースフォームに連絡先の詳細を入力し、[送信] をクリックします。
5. オプション: 他の連絡先タスクを実行する場合は、ポップアウトアイコン ( ) をクリックして、CSM ポータルにアクセスします。

Microsoft Outlook で既存のケースを表示または変更する

アカウントマネージャーは、Microsoft Outlook の連絡先に関連する最新のケース 5 件を表示して問題の内容を理解したり、ケース情報を変更したり、連絡先と効率的なコミュニケーションを取ったりすることができます。

始める前に

必要なロール：sn_customerservice.contact_manager および sn_customerservice.proxy_contact

このタスクについて

Microsoft Outlook から既存のケースを表示または変更できますが、ポップアップアイコン ( ) をクリックして CSM ポータルにアクセスし、開いているケースを処理することもできます。

手順

1. 連絡先から受信したメールメッセージを開きます。
2. Microsoft Outlook の [ホーム] タブで、[**ServiceNow** で表示 **(View in ServiceNow)**] をクリックします。
3. Outlook アドインパネルで [ケース] をクリックします。
   アドインパネルには、クローズされていない連絡先に接続されている最新のケース 5 件がリスト表示されます。さらに多くのケースをロードできます。
4. ケースをクリックすると、ケースの詳細が開きます。
5. メッセージを入力します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

6. オプション: メッセージなどのサポート情報をケースに添付する場合は、添付アイコン ( ) をクリックし、ファイルを選択します。
7. [送信] をクリックします。

タスクの結果
新しく追加されたメッセージは、アクティビティストリームで利用できます。

Microsoft Outlook でメールメッセージから新しいケースを作成する

連絡先の詳細がわかっている顧客が問題を知らせるメールを送信した場合、カスタマーサービスケースを簡単に作成できます。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice.contact_manager および sn_customerservice.proxy_contact

手順
1. 顧客から受信したメールメッセージを開きます。
2. Microsoft Outlook の [ホーム] タブで、[**ServiceNow** で表示 **(View in ServiceNow)**] をクリックします。
   Outlook アドインパネルが右ペインに開きます。
3. [詳細] アイコン ( ) をクリックします。
4. メニューから [ケースを作成] を選択します。
5. ケースフォームにケースの詳細を入力します。
6. [送信] をクリックします。

B2B2C 用顧客データモデルの使用

B2B2C モデルを使用すると、さまざまな業界の組織がマルチレベルの顧客関係を簡単に構成し、エンドコンシューマーをサポートする事業顧客を支援できます。

必要なロール：B2B2C 用顧客データモデルでは、実行するタスクに基づくさまざまなロールが必要です。

必要なロール

ロール	タスク
sn_customerservice_agent (カスタマーサービスエージェント)	プラットフォームまたは CSM ワークスペースからアカウントコンシューマーのケースを作成し、問題を追跡します。「アカウントコンシューマーのケースを作成する」を参照してください。
awa_agent および sn_customerservice_agent	CSM ワークスペースでチャット要求を承認し、チャットインタラクションからケースを作成します。
sn_customerservice_manager (カスタマーサービスマネージャー)	コンシューマーをアカウントに関連付けて、製品またはサービスを使用しているエンドコンシューマーを特定します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

必要なロール (続く)

ロール	タスク
	インストールベースのアイテム/販売済み製品をアカウントコンシューマーに関連付けて、エンドコンシューマーの問題を追跡します。
sn_acct_consumer.consumer (アカウントコンシューマー)	販売済み製品/インストールベースのアイテムを表示して、アカウントにプロビジョンされたインスタンスと、アカウントに販売された製品またはサービスを追跡します。 CSM ポータルからインストールベースのアイテムまたは販売済み製品の問題のケースを作成します。ケースが作成、コメント、解決、またはクローズされると、メール通知が送信されます。「CSM ポータルからケースを作成する」を参照してください。
sn_customerservice.customer (アカウント連絡先)	販売済み製品/インストールベースのアイテムを表示して、エンドコンシューマーの問題を追跡します。「カスタマーサービスポータルからのインストールベース情報の表示」および「カスタマーサービスポータルからの製品情報の表示」を参照してください。 アカウントコンシューマーがコンシューマーの問題を追跡するためのケースを作成します。「アカウントコンシューマーのケースを作成する」を参照してください。

アカウントをコンシューマーに関連付ける

カスタマーサービスマネージャーが製品またはサービスを使用しているエンドコンシューマーを特定し、顧客情報を追跡できるようにします。

始める前に

必要なロール：sn_customerservice_manager

手順

1. [すべて] > [カスタマーサービス] > [アカウント]に移動します。
2. アカウントを選択します。
3. [コンシューマー] 関連リストをクリックします。
4. [新規] をクリックして、既存または新しいコンシューマーを追加します。

オプションと手順

オプション	手順
既存のコンシューマーを追加する	a. [コンシューマー] フィールドで、[リストから参照] アイコン ( ) をクリックします。 b. リストからコンシューマーを選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オプション	手順
新しいコンシューマーを追加する	a. [コンシューマー] フィールドで、[リストから参照] アイコン () をクリックします。 b. **[New]** をクリックします。 c. [コンシューマー] フォームのフィールドに入力します。 d. [送信] をクリックします。

5. [送信] をクリックします。

タスクの結果
選択したコンシューマーはアカウントに関連付けられます。

販売済み製品をアカウントコンシューマーに関連付ける

カスタマーサービスマネージャーは、販売済み製品またはサービスをアカウントコンシューマーに関連付けることで、販売済み製品またはサービスを追跡できます。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice_manager

手順
1. [すべて] > [カスタマーサービス] > [製品] > [販売済み製品]に移動します。
2. コンシューマーがまだ関連付けられていない製品を選択します。
3. 既存または新しいコンシューマーを追加します。

オプションと手順

オプション	手順
既存のコンシューマーを追加する	a. [コンシューマー] フィールドで、[リストから参照] アイコン () をクリックします。 b. リストからコンシューマーを選択します。
新しいコンシューマーを追加する	a. [コンシューマー] フィールドで、[リストから参照] アイコン () をクリックします。 b. [新規] をクリックします。 c. [コンシューマー] フォームのフィールドに入力します。 d. [送信] をクリックします。

4. [更新] をクリックします。

タスクの結果
製品はコンシューマーに関連付けられます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インストールベースアイテムをアカウントコンシューマーに関連付ける

カスタマーサービスマネージャーが、インストールベースアイテムをアカウントコンシューマーに関連付けることによって、プロビジョンされたインスタンスを追跡できるようにします。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice_manager

手順

1. [すべて] > [カスタマーサービス] > [製品] > [インストールベースアイテム]に移動します。
2. コンシューマーがまだ関連付けられていないアイテムを選択します。
3. 既存または新しいコンシューマーを追加します。

アクションと手順

アクション	手順
既存のコンシューマーを追加する	a. [コンシューマー] フィールドで、[リストから参照] アイコン ( ) をクリックします。 b. リストからコンシューマーを選択します。
新しいコンシューマーを追加する	a. [コンシューマー] フィールドで、[リストから参照] アイコン ( ) をクリックします。 b. **[New]** をクリックします。 c. [コンシューマー] フォームのフィールドに入力します。 d. [送信] をクリックします。

4. [更新] をクリックして変更を保存します。

アカウントコンシューマーとしてインストールベース情報を表示する

インストールベースアイテムのリストを表示し、アカウントにプロビジョンされたインスタンスと、そのインスタンスで実行されている製品またはサービスを追跡します。

始める前に
必要なロール：sn_acct_consumer.consumer

このタスクについて
カスタマーサービスポータルからのインストールベースアイテム情報のリストの表示。

注: [エンタイトルメント] ウィジェットと [契約] ウィジェットは、アカウントコンシューマーには表示されません。

手順

1. カスタマーサービスポータルに移動します。
2. [サポート] > [インストールベース] をクリックします。
   アカウントに属するインストールベースアイテムのリストが表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. インストールベースを選択して、その詳細を表示します。

> **注:** デフォルトのビューは、フォームビューです。リストビューに切り替えると、[アカウント] フィールドと [コンシューマー] フィールドは表示されません。詳細については、「[インストールベースアイテム] リストと [販売済み製品] リストの構成」を参照してください。

アカウントコンシューマーとして販売済み製品情報を表示する

カスタマーサービスポータルから販売済み製品のリストを表示して、アカウントに販売された製品またはサービスを追跡します。

始める前に
必要なロール：sn_acct_consumer.consumer

このタスクについて
販売済み製品のリストを表示し、アカウントに販売された製品またはサービスを追跡します。

> **注:** [エンタイトルメント] ウィジェットと [契約] ウィジェットは、アカウントコンシューマーには表示されません。

手順

1. カスタマーサービスポータルに移動します。
2. [サポート] > [製品] をクリックします。
   アカウントに属する製品のリストが表示されます。
3. 製品を選択して、その詳細を表示します。

> **注:** デフォルトのビューは、フォームビューです。リストビューに切り替えると、[アカウント] フィールドと [コンシューマー] フィールドは表示されません。詳細については、「[インストールベースアイテム] リストと [販売済み製品] リストの構成」を参照してください。

構成可能なポータルウィジェットの使用

構成可能なポータルウィジェットでは、インスタンスオプションを構成することで、ポータルの動作、コンテンツ、およびレイアウトを構成できます。

構成可能なウィジェットを使用すると、ウィジェットの動作、外観、およびコンテンツを構成し、ウィジェットに表示される情報を更新できます。構成可能なウィジェットはまた、ユーザーのウィジェットの実装と維持に必要な作業量を削減することもできます。

構成可能なポータルウィジェットのメリット

構成可能なポータルウィジェットのメリットは次のとおりです。

- 構成可能な動作：ウィジェットインスタンスオプションを構成して、ビジネス環境に合わせた動作のバリエーションを実現します。
- 再利用性：インスタンスオプションを更新する機能により、新しいウィジェットを最初から作成する必要があるウィジェットを再構成できます。
- ビジュアルエクスペリエンス：色、配置、スタイルなどの視覚的な側面を構成することで、ウィジェットの使いやすさと外観を向上させ、組織のルックアンドフィールへの適合性を向上させます。
- コンテンツの変更：ウィジェットをデータセットにマッピングし、表示される情報を制御するフィルターまたはパラメーターを構成することで、ポータルに表示するデータソースまたはコンテンツを制御します。
- ノーコードまたはローコードの構成：最小コードで、またはインスタンスオプションを更新することで、ウィジェットのデータ、動作、表示を更新します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタマーポータルで構成可能なウィジェットを使用する方法の詳細については、「ポータルウィジェットの使用」を参照してください。

ウィジェットインスタンス

ウィジェットインスタンスを使用して、そのインスタンスに固有の場所、プロパティ、および CSS を構成できます。詳細については、「ウィジェットインスタンスを構成する」を参照してください。

UI Components for Customer Portals プラグインのアクティブ化

UI Components for Customer Portals プラグイン (sn_ciwf_ui_cmpnt) をアクティブ化すると、構成可能なポータルウィジェットを有効にすることができます。このアプリケーションは、関連するプラグインをインストールします (まだインストールされていない場合)。

始める前に
必要なロール：admin

手順

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

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。

3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

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

   インストールが完了するとメッセージが表示されます。

構成可能なポータルウィジェットのページの作成

構成可能なポータルウィジェットを追加できるページを作成します。

始める前に
UI Components for Customer Portals プラグインがアクティブ化されている必要があります。詳細については、「UI Components for Customer Portals プラグインのアクティブ化」を参照してください。

必要なロール：ap_admin または admin

手順

1. [すべて] > [サービスポータル] > [サービスポータル設定]に移動します。
2. [デザイナー] を選択します。
3. [サービスポータル デザイナー] ページで [新規ページを追加する] を選択します。
4. ページタイトルのテキストを入力します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. アンダースコア以外のスペースや特殊文字を含まないページの ID を入力します。
6. [送信] を選択します。

タスクの結果
ページは サービスポータル デザイナーで作成されます。

ポータル **Polaris** ヘッダーウィジェット

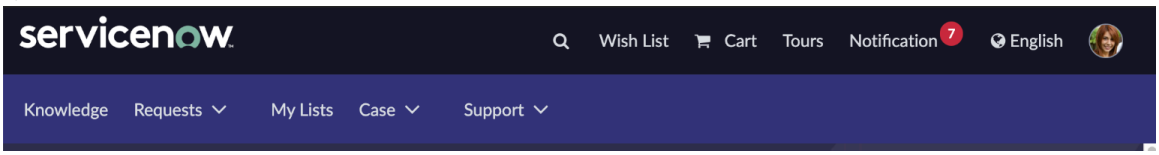
ポータル Polaris ヘッダーウィジェットを使用すると、ユーザーはポータル内の任意の場所から主要な機能、ページ、およびリンクにすばやくアクセスできます。ポータルにマッピングされているテーマレコードでポータル Polaris ヘッダーウィジェットを選択できます。

ロゴ、検索、プロファイルなどをヘッダーのレベル 1 に表示し、メニュー項目をヘッダーのレベル 2 に表示することができます。ヘッダーのレベル 2 のメニュー項目の外観は、ポータルにマップされたメニューレコードで選択されたウィジェットによって決まります。メニュー項目のマルチレベル階層を有効にするには、ポータルメガメニューウィジェットを選択する必要があります。詳細については、「ポータルメガメニューウィジェット」を参照してください。

ヘッダーメニューのレベル 1 とレベル 2 に表示され、ポータルに関連付けられたポータルレコードとメニューレコードで構成される項目は次のとおりです。

- レベル 1 ヘッダーは、ロゴ、検索、言語セレクター、プロファイル、ツアー、通知承認、サーベイ、ウィッシュリスト、カートで構成されます。
- レベル 2 ヘッダーは、メインメニューとサブメニュー項目で構成されます。

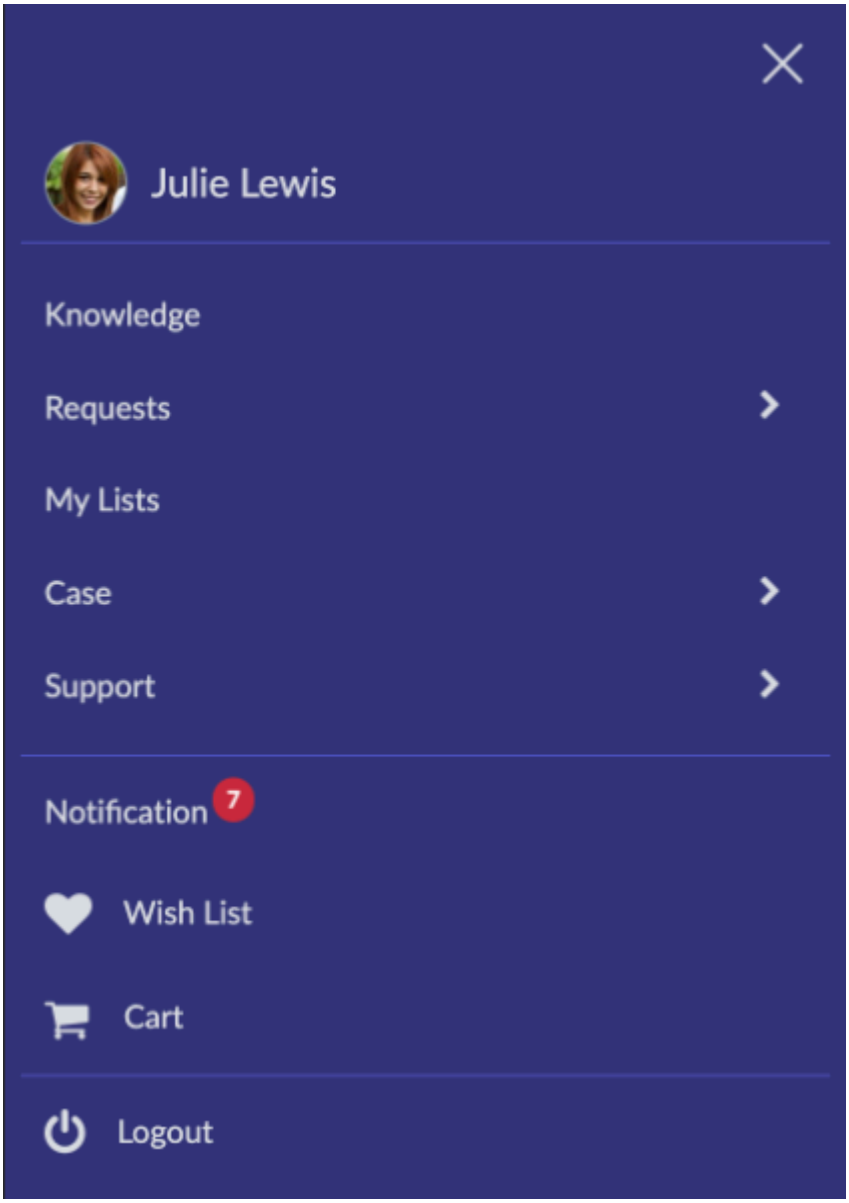
ポータル **Polaris** ヘッダーウィジェット - デスクトップビュー



さらに、モバイルビューでは、カテゴリ別にグループ化されたすべてのメニュー項目にアクセスできます。現在、モバイルビューは、ガイド付きツアーと言語セレクターのメニュー項目では利用できません。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ポータル **Polaris** ヘッダーウィジェット - モバイルビュー



ポータルへのポータル **Polaris** ヘッダーウィジェットの構成

ポータル Polaris ヘッダーウィジェットを、ポータルで選択したテーマのヘッダーとして関連付けます。

始める前に
ポータル ネクストエクスペリエンス テーマをアクティブ化する必要がありました。

必要なロール：sp_admin または admin

このタスクについて
構成可能なポータルウィジェットの他のウィジェットとは異なり、ポータル Polaris ヘッダーウィジェットはページにドラッグできません。代わりに、ポータル用に選択したテーマにヘッダーメニューを関連付けて構成する必要があります。

手順

1. [すべて] > [サービスポータル] > [ポータル]に移動します。
2. [サービスポータル] ページの [タイトル] 列で [カスタマーサポート] を検索して選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [カスタマーサポート] ページの [テーマ] フィールドで、[このレコードをプレビュー] アイコン (ⓘ) を選択します。
4. [テーマ] ポップアップウィンドウで [レコードを開く] を選択します。
5. [ポータル ネクストエクスペリエンス テーマ] ページの [ヘッダー] フィールドで、[リストを使用してルックアップ] アイコン ( ) を選択します。

   注: アプリケーションスコープに関するメッセージが表示された場合は、[ここ] を選択するとレコードを編集できます。

6. [ヘッダー | フッター] ページで、[ポータル **Polaris** ヘッダー] を検索して選択します。
7. [更新] を選択します。

タスクの結果
ポータル Polaris ヘッダーは、ポータルネクストエクスペリエンステーマのヘッダーとして設定されます。

ポータルヘッダーでの会社ロゴの構成
ポータルのヘッダーに会社のロゴを表示します。

始める前に
ポータル ネクストエクスペリエンス テーマをアクティブ化する必要がありました。

必要なロール：sp_admin または admin

手順
1. [すべて] > [サービスポータル] > [ポータル]に移動します。
2. [サービスポータル] ページの [タイトル] 列で [カスタマーサポート] を検索して選択します。
3. [カスタマーサポート] ページの [ロゴ] フィールドに画像を追加します。
4. [更新] を選択します。

タスクの結果
ポータルのヘッダーの左側に会社のロゴが表示されます。

ポータルヘッダーでの検索オプションの構成
ポータルに検索オプションを表示するように検索機能を構成します。

始める前に
ポータル ネクストエクスペリエンス テーマをアクティブ化する必要がありました。

必要なロール：sp_admin または admin

手順
1. [すべて] > [サービスポータル] > [ポータル]に移動します。
2. [サービスポータル] ページの [タイトル] 列で [カスタマーサポート] を検索して選択します。
3. [カスタマーサポート] ページの [クイックスタート構成] フィールドで、次のように JSON を変更します。

```
"headerSearch": {
                "display_search": true,
```

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
"search_placeholder_text": "Search articles and request items",
"exclude_search_for_pages": "csm_home_new"
```

4. プレースホルダーテキストを変更します。
   デフォルトのテキストは「Search article and request items」です。
5. [更新] を選択します。

ポータルヘッダーでのウィッシュリストとカートの構成

ポータルヘッダーにウィッシュリストとカートを表示します。

始める前に
ポータル ネクストエクスペリエンス テーマをアクティブ化する必要がありました。

必要なロール：sp_admin または admin

手順
1. [すべて] > [サービスポータル] > [ポータル]に移動します。
2. [サービスポータル] ページの [タイトル] 列で [カスタマーサポート] を検索して選択します。
3. [カスタマーサポート] ページの [メインメニュー] フィールドで、[このレコードをプレビュー] アイコン (ⓘ) を選択します。
4. インスタンスの [メニュー] ポップアップウィンドウで [レコードを開く] を選択します。
5. [ポータル刷新デモメニュー (Portal revamp demo menu)] ページの [追加オプション、JSON 形式] フィールドで、JSON を次のように変更します。

```
{

  "enable_cart": {
    "displayValue" : "true",
    "value": false
  },
  "enable_wishlist": {
    "displayValue" : "true",
    "value": false
  }
}
```

6. [更新] を選択します。

ポータルヘッダーでの通知、承認、およびサーベイの構成

ポータルヘッダーに通知、承認、サーベイなどのメニューアイテムを表示します。

始める前に
ポータル ネクストエクスペリエンス テーマをアクティブ化する必要がありました。

必要なロール：sp_admin または admin

手順
1. [すべて] > [サービスポータル] > [ポータル]に移動します。
2. [サービスポータル] ページの [タイトル] 列で [カスタマーサポート] を検索して選択します。
3. [カスタマーサポート] ページの [メインメニュー] フィールドで、[このレコードをプレビュー] アイコン (ⓘ) を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. インスタンスの [メニュー] ポップアップウィンドウで [レコードを開く] を選択します。
5. [ポータル刷新デモメニュー (Portal revamp demo menu)] ページで、関連リストから [新規] を選択し、通知、承認、およびサーベイを作成します。
6. ヘッダーに通知アイテムを作成します。

   a. フォームのフィールドに入力します。

   通知フォーム

フィールド	説明
ラベル	ヘッダーのアイテムに表示される名前です。デフォルトのテキストは「Notification」です。
親メニュー	このフィールドには、アイテムを追加するメニューの名前が既に含まれています。
順序	他のメニュー アイテムに関連してアイテムがメニューに表示される場所を決定する値です。
タイプ	アイテムがリンクするページのタイプ。リストから [スクリプト化済みリスト] を選択する必要があります。
アプリケーション	メニューアイテムのアプリケーション
条件	メニューアイテムをヘッダーに表示するために必要な条件を決定します。
グリフ	アイテムの横に表示されるアイコン。

   b. [送信] を選択します。

7. ヘッダーに承認アイテムを作成します。

   a. フォームの各フィールドに入力します。

   承認フォーム

フィールド	説明
ラベル	ヘッダーのアイテムに表示される名前です。デフォルトのテキストは「Approval」です。
親メニュー	このフィールドには、アイテムを追加するメニューの名前が既に含まれています。
順序	他のメニュー アイテムに関連してアイテムがメニューに表示される場所を決定する値です。
タイプ	アイテムがリンクするページのタイプ。リストから [スクリプト化済みリスト] を選択する必要があります。
アプリケーション	メニューアイテムのアプリケーション
条件	メニューアイテムをヘッダーに表示するために必要な条件を決定します。
グリフ	アイテムの横に表示されるアイコン。

   b. [送信] を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

8. ヘッダーにサーベイアイテムを作成します。

   a. フォームの各フィールドに入力します。

   サーベイフォーム

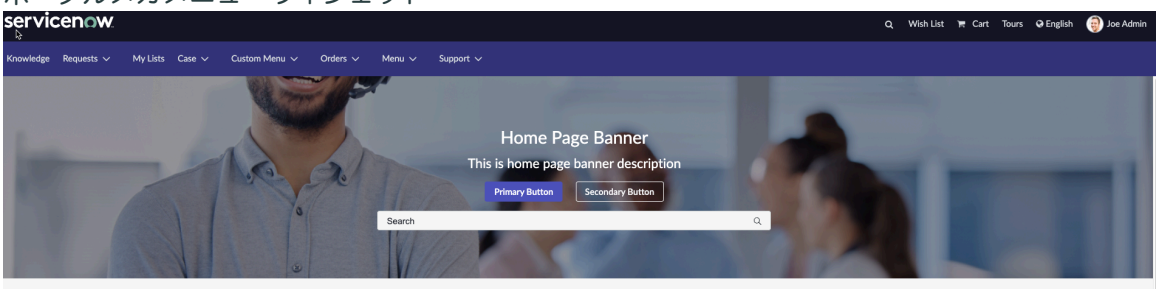
フィールド	説明
ラベル	ヘッダーのアイテムに表示される名前です。デフォルトのテキストは「Survey」です。
親メニュー	このフィールドには、アイテムを追加するメニューの名前が既に含まれています。
順序	他のメニュー アイテムに関連してアイテムがメニューに表示される場所を決定する値です。
タイプ	アイテムがリンクするページのタイプ。リストから [スクリプト化済みリスト] を選択する必要があります。
アプリケーション	メニューアイテムのアプリケーション
条件	メニューアイテムをヘッダーに表示するために必要な条件を決定します。
グリフ	アイテムの横に表示されるアイコン。

   b. [送信] を選択します。

ポータルメガメニューウィジェット

ポータルメガメニューウィジェットは、ポータルホームページのヘッダーに階層メニューを表示して、さまざまなページに移動できるようにします。また、ポータルのヘッダーに、カート、ウィッシュリスト、ガイド付きツアー、および通知、承認、サーベイといったスクリプト化されたリストを表示することもできます。

ポータルメガメニューウィジェット



ポータルメガメニューウィジェットの構成方法の詳細については、「ポータルメガメニューウィジェットのカテゴリを構成」を参照してください。

ポータルメガメニューウィジェットのカテゴリを構成

ポータルメガメニューウィジェットを構成してメニューカテゴリを定義し、ページをそのカテゴリに関連付けて、ポータルページから別のページに簡単に移動できるようにします。

始める前に

UI Components for Customer Portals プラグインがインストールされている必要があります。詳細については、「UI Components for Customer Portals プラグインのアクティブ化」を参照してください。

必要なロール：sp_admin または admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

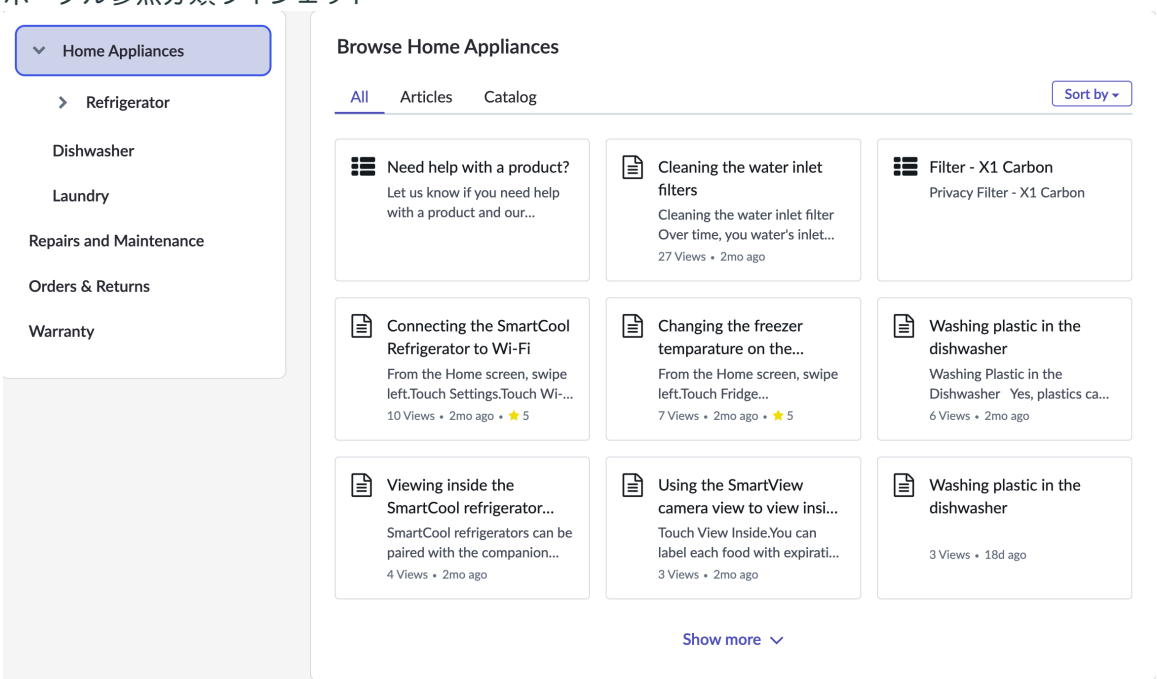
手順

1. [すべて] > [サービスポータル] > [ポータル]に移動します。
2. サービスポータルページの [タイトル] 列に、「カスタマーサービス」と入力します。
3. [カスタマーサービス] を選択します。
4. [カスタマーサービス] フォームの [メインメニュー] フィールドで、[このレコードをプレビュー] アイコン ( ) を選択します。
   アプリケーションスコープに関するメッセージが表示された場合は、[ここ] を選択するとレコードを編集できます。
5. [メニュー付きインスタンス] フォームで、[レコードを開く] を選択します。
6. [CSP ヘッダーメニュー (CSP Header Menu)] フォームの [ウィジェット] フィールドで、[ポータルメガメニュー (Portal Mega Menu)] が表示されない場合は、検索して選択します。
7. [更新] を選択します。
8. [CSP ヘッダーメニュー (CSP Header Menu)] ページの [関連リンク] セクションで、更新するカテゴリを選択します。
9. [メニューアイテム] フォームの各フィールドに入力します。
   フィールド値の説明については、「[メニュー項目] フォーム 」を参照してください。
10. [更新] を選択します。

ポータル参照分類ウィジェット

ポータル参照分類ウィジェットには階層型の分類トピックが表示され、ユーザーはウィジェットのナビゲーションペインからナレッジ記事やカタログアイテムに移動できます。

ポータル参照分類ウィジェット



インスタンスオプションを使用してポータル参照分類ウィジェットを構成する方法の詳細については、「ポータル参照分類ウィジェットの追加と構成」を参照してください。

ポータル参照分類ウィジェットの追加と構成

ポータル参照分類ウィジェットをポータルに追加して、動作を変更します。ウィジェットには、分類トピックと、それに関連する記事やカタログアイテムが表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
UI Components for Customer Portals プラグインがアクティブ化されている必要があります。詳細については、「UI Components for Customer Portals プラグインのアクティブ化」を参照してください。

このウィジェットを追加、更新、使用するには、次のセットアップが必要です。

- ウィジェットを追加するページ。詳細については、「構成可能なポータルウィジェットのページの作成」を参照してください。
- コンテンツをマッピングするための分類。詳細については、「分類の作成」を参照してください。
- ポータルに関連付けられた少なくとも 1 つの分類。詳細については、「ポータルへの分類の追加」を参照してください。
- 分類に関連付けられた少なくとも 1 つのトピック。詳細については、「トピックの作成と関連付け」を参照してください。
- ナレッジカテゴリとカタログカテゴリに関連付けるトピック。詳細については、「ナレッジカテゴリからトピックへのコンテンツの関連付け」と「カタログカテゴリからトピックへのコンテンツの関連付け」を参照してください。

必要なロール：admin または sp_admin

手順

1. [すべて] > [サービスポータル] > [サービスポータル設定]に移動します。
2. [デザイナー] を選択します。
3. サービスポータルデザイナーのページで、ウィジェットを追加するページを検索して選択します。
4. [ウィジェット] タブを選択します。
5. [レイアウト] セクションで、コンテナレイアウトをポータル編集ページ上にドラッグします。
6. [ウィジェット] ペインの [フィルターウィジェット] フィールドに「ポータル参照分類」と入力します。
7. ポータル参照分類ウィジェットをコンテナレイアウト上にドラッグします。
8. [編集] ページで、ポータル参照分類ウィジェットを選択します。
9. 鉛筆アイコン ( ) を選択します。
10. インスタンスフォームの各フィールドに入力します。
フィールド値の説明については、「ポータル参照分類 (Portal Browse Taxonomy) ウィジェットインスタンスのオプションフォーム」を参照してください。

ポータルへの分類の追加

ユーザーに関連するトピックの下にナレッジ記事とカタログアイテムを整理するために、分類を作成します。分類をポータルに関連付けて、関連するトピックをウィジェットに表示します。

始める前に
必要なロール：admin または sp_admin

手順

1. [すべて] > [サービスポータル] > [ポータル]に移動します。
2. サービスポータルページの [タイトル] 列で [カスタマーサポート] を検索します。
任意のポータルとその分類を選択できます。
3. カスタマーサポートページの関連リストで、[分類 **(Taxonomy)**] タブを選択します。

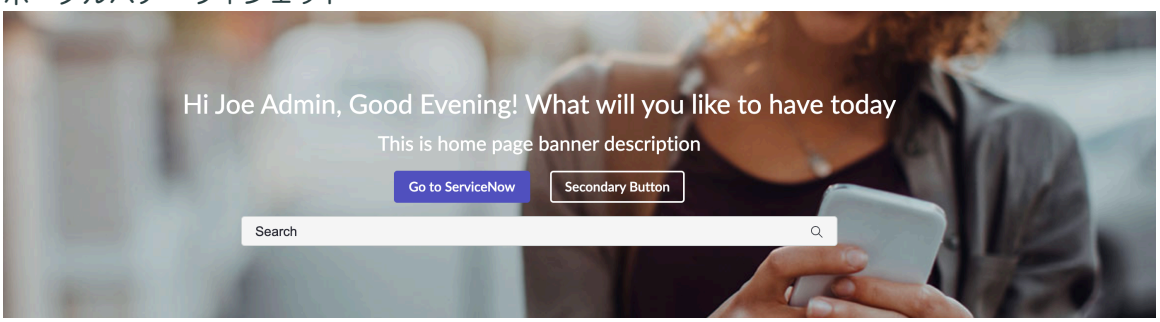
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. [分類 (Taxonomy)] タブで [編集] をクリックします。
5. 分類を [コレクション (Collection)] リストから [分類 (Taxonomy)] リストに移動します。
6. [更新] を選択します。

ポータルバナーウィジェット

ポータルバナーウィジェットを使用すると、ポータルページにお知らせ、新製品または機能のハイライト、および重要な情報を表示できます。

ポータルバナーウィジェット



ポータルバナーウィジェットのインスタンスオプションの構成方法については、「ポータルバナーウィジェットの追加と構成」を参照してください。

ポータルバナーウィジェットの追加と構成

ポータルバナーウィジェットをポータルに追加し、その表示および動作を変更します。ポータルバナーウィジェットを使用すると、ポータルページにお知らせ、新製品または機能のハイライト、および重要な情報を表示できます。

始める前に

UI Components for Customer Portals プラグインがアクティブ化されている必要があります。詳細については、「UI Components for Customer Portals プラグインのアクティブ化」を参照してください。

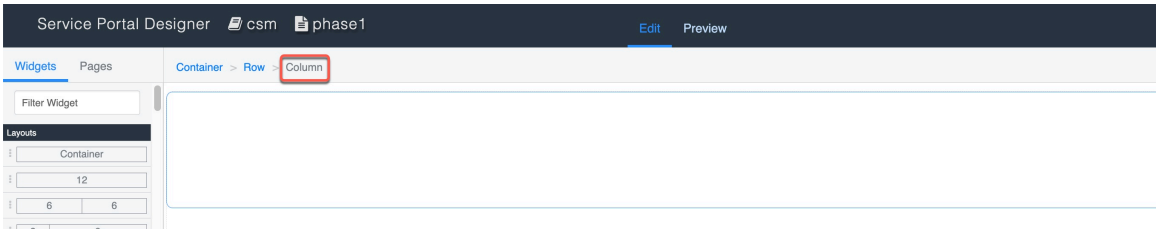
ウィジェットを追加するページをまだ作成していない場合は、「構成可能なポータルウィジェットのページの作成」を参照してください。

必要なロール：sp_admin または admin

手順

1. [すべて] > [サービスポータル] > [サービスポータル設定]に移動します。
2. [デザイナー] を選択します。
3. サービスポータルデザイナーのページで、ウィジェットを追加するページを検索して選択します。
4. [ウィジェット] タブを選択します。
5. [レイアウト] セクションで、コンテナレイアウトをポータル編集ページ上にドラッグします。
6. コンテナで鉛筆アイコン ( ) を選択します。
7. [幅] フィールドで [流動] を選択します。
8. [保存] を選択します。
9. コンテナ上で、プラスボタン ( ) を選択して列のセットを追加します。
10. 列で、[ページのプロパティを編集] アイコン ( ) を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注: ブレッドクラムナビゲーションで [列] が選択されていることを確認しま


す。

11. サービスポータルデザイナーのバナーの [ページのプロパティを編集] アイコン (Page) を選択します。
12. [ページ] ウィンドウの [ページ固有の **CSS]** フィールドに以下の CSS コードを貼り付けます。

```
.col-md-12{
     padding-left: 0;
     padding-right: 0;
 }
.padding-top {
     padding-top: 0;
 }
```

アプリケーションスコープに関するメッセージが表示された場合は、[ここ] を選択するとレコードを編集できます。

13. [保存] を選択します。
14. [ウィジェット] ペインの [フィルターウィジェット] フィールドに「ポータルバナー」と入力します。
15. ウィジェットをコンテナ上にドラッグします。
16. [編集] ページで、ポータルバナーウィジェットを選択します。
17. 鉛筆アイコン ( ) を選択します。
18. [インスタンス] フォームの [プレゼンテーション] フィールドで、次の JSON コードを [プレースホルダーテキストを検索 **(Search Placeholder Text)]** フィールドに貼り付けます。

```
{
    "title": "enter the title",
    "size": "enter the size of search bar",
    "color": "enter color"
}
```

各パラメーターの詳細については、「ポータルバナーウィジェットでの検索オプションのスクリプトパラメーター」を参照してください。

19. インスタンスフォームの各フィールドに入力します。
フィールド値の説明については、「ポータルバナーウィジェットインスタンスのオプションフォーム」を参照してください。
20. [保存] を選択します。

ポータルバナーウィジェットに表示する **Web** ページのリンクボタンを提供する

ポータルバナーウィジェットのプライマリボタンまたはセカンダリボタンを定義して、表示する Web ページへのリンクを提供します。ウィジェットには、デフォルトでこれらのボタンが表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
UI Components for Customer Portals プラグインがインストールされている必要があります。詳細については、「UI Components for Customer Portals プラグインのアクティブ化」を参照してください。

必要なロール：sp_admin または admin

手順

1. [すべて] > [システム拡張ポイント] > [スクリプト拡張ポイント]に移動します。
2. [拡張ポイント] ページの [API 名] 列に、「`*banner`」と入力します。
3. **[API** 名] 列で **[sn_ciwf_ui_cmpnt.BannerButtonsConditionScript]** を選択します。
   アプリケーションスコープに関するメッセージが表示された場合は、[ここ] を選択するとレコードを編集できます。
4. [BannerButtonsConditionScript] ページの [関連リンク] セクションで [実装を作成]を選択します。
   アプリケーションスコープに関するメッセージが表示された場合は、[ここ] を選択するとレコードを編集できます。
5. [BannerButtonsConditionScript] ページの **[** スクリプト] フィールドで、次の CSS コードを貼り付けてカスタマイズすることにより、プライマリボタンとセカンダリボタンを定義します。

```
var BannerButtonsConditionScript = Class.create();
BannerButtonsConditionScript.prototype = {
    initialize: function() {
    },

 showPrimaryButton: function() {
  // add your condition here
  return true;
 },

 showSecondaryButton: function() {
  // add your condition here
  return true;
 },

    type: 'BannerButtonsConditionScript'
};
```

6. [名前] フィールドから条件スクリプトの名前をコピーします。
7. [更新] を選択します。
8. ポータルのホームページに移動します。
9. [編集] ページで、ポータルバナーウィジェットを選択します。
10. Control を押したまま右クリックします。
11. [インスタンスオプション] を選択します。
12. [動作] セクションで、コピーした名前を [ボタン条件スクリプト **(Button Condition Script)]** フィールドに貼り付けます。
13. リストから条件スクリプトを選択します。
14. [保存] を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[ポータルバナー] ウィジェットへのウィジェットの追加

[ポータルバナー] ウィジェットに追加機能用のウィジェットを追加して構成します。たとえば、[ポータルクイックリンク] ウィジェットを追加して、ユーザーが [ポータルバナー] ウィジェットからナレッジ記事、外部 URL、カタログアイテム、またはカスタムページにアクセスできるようにすることができます。

始める前に

UI Components for Customer Portals プラグインがインストールされている必要があります。詳細については、「UI Components for Customer Portals プラグインのアクティブ化」を参照してください。

必要なロール：admin または sp_admin

手順

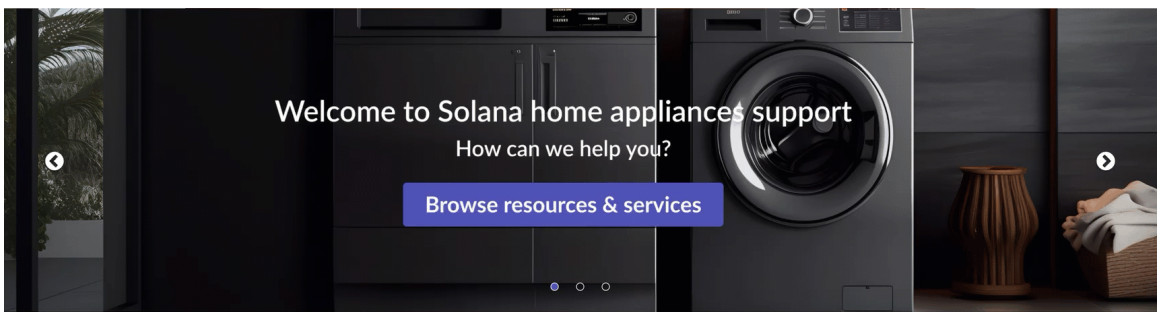
1. ポータルのホームページに移動します。
2. 追加するウィジェット上で、Control キーを押したまま右クリックします。
3. コンテキストメニューで [ページエディターのインスタンス **(Instance in Page Editor)]** を選択します。
4. [編集] ページで、フローチャートから [ポータルクイックリンク] ウィジェットを選択します。
   [ポータルクイックリンク] ウィジェットは、例として挙げられています。
5. [インスタンス **2]** を選択します。
6. [追加オプション、JSON 形式] フィールドから JSON コードをコピーします。
7. ポータルのホームページの [ポータルバナー] ウィジェットで、Control キーを押したまま右クリックします。
8. [インスタンスオプション] を選択します。
9. [動作] セクションで、[ウィジェットオプションスキーマ] フィールドに JSON コードを貼り付けます。
10. [ウィジェットオプションスキーマ] フィールドで、JSON コードを変更して、追加したウィジェットの構成を更新します。
    [ポータルクイックリンク] ウィジェットの各 JSON パラメーターの詳細については、「ポータルバナーウィジェットの JSON パラメーター」を参照してください。
11. [保存] を選択します。

ポータルバナーカルーセルウィジェット

ホームページバナーのカルーセルには、複数のお知らせを表示し、機能や製品に関する簡単な情報をハイライト表示できます。

ポータルバナーカルーセルウィジェット

次の画像は、ポータルホームページのカルーセルウィジェットのサンプルです。



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

詳細については、「ポータルバナーカルーセルウィジェットの追加と構成」を参照してください。

ポータルバナーカルーセルウィジェットの追加と構成

ポータルバナーカルーセルウィジェットをポータルに追加し、その表示と動作を変更します。

始める前に
UI Components for Customer Portals プラグインがアクティブ化されている必要があります。詳細については、「 UI Components for Customer Portals プラグインのアクティブ化」を参照してください。

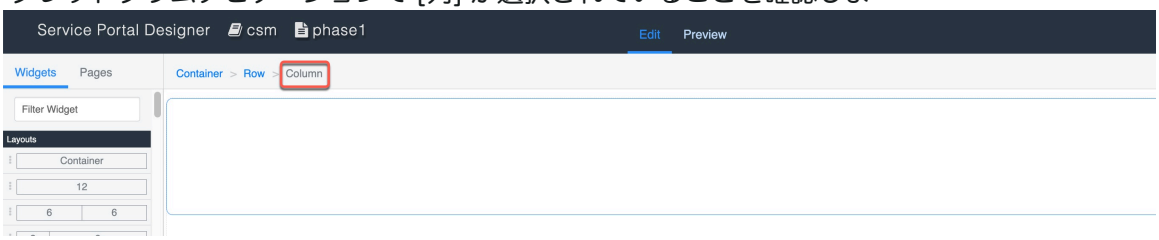
ウィジェットを追加するページをまだ作成していない場合は、「構成可能なポータルウィジェットのページの作成」を参照してください。

必要なロール：sp_admin または admin

手順

1. [すべて] > [サービスポータル] > [サービスポータル設定]に移動します。
2. [デザイナー] を選択します。
3. サービスポータルデザイナーのページで、ウィジェットを追加するページを検索して選択します。
4. [ウィジェット] タブを選択します。
5. [レイアウト] セクションで、コンテナレイアウトをポータル編集ページ上にドラッグします。
6. コンテナで鉛筆アイコン ( ) を選択します。
7. [幅] フィールドで [流動] を選択します。
8. [保存] を選択します。
9. コンテナ上で、プラスボタン ( ) を選択して列のセットを追加します。
10. 列で、サービスポータル デザイナーのバナーの [ページのプロパティを編集] アイコン ( ) を選択します。

    注: ブレッドクラムナビゲーションで [列] が選択されていることを確認します。



11. [ページ] ウィンドウの [ページ固有の **CSS]** フィールドに以下の CSS コードを貼り付けます。

```
.col-md-12{
     padding-left: 0;
     padding-right: 0;
 }
.padding-top {
     padding-top: 0;
 }
```

    アプリケーションスコープに関するメッセージが表示された場合は、[ここ] を選択するとレコードを編集できます。

12. [保存] を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

13. [ウィジェット] ペインの [フィルターウィジェット] フィールドに「ポータルバナーカルーセル」と入力します。
14. ウィジェットをコンテナ上にドラッグします。
15. [編集] ページで、ポータルバナーカルーセルウィジェットを選択します。
16. 鉛筆アイコン ( ) を選択します。
17. インスタンスフォームの各フィールドに入力します。
フィールド値の説明については、「ポータルバナーカルーセルウィジェットのインスタンスオプションフォーム」を参照してください。
18. [保存] を選択します。

ポータルバナーカルーセルウィジェットのスライドを作成

ポータルバナーカルーセルウィジェットに画像を含めるスライドを作成し、ユーザーがスクロールできるようにします。

始める前に

UI Components for Customer Portals プラグインがアクティブ化されている必要があります。詳細については、「UI Components for Customer Portals プラグインのアクティブ化」を参照してください。

必要なロール：sp_admin または admin

手順

1. [すべて] を選択します。
2. フィルターナビゲーターで、「sp_carousel_slide.list」と入力します。
3. [カルーセルスライド] ページで [新規] を選択します。
4. [カルーセルスライド] フォームのフィールドに入力します。

[カルーセルスライド] フォーム

フィールド	説明
名前	カルーセル スライドの名前。
HREF/URL	内部 Web ページまたはポータルページを同じタブで開き、外部ページまたはポータルを新しいタブで開く URL です。 注: ポータル内のページへのリンクの詳細については、「URL による サービスポータル でのページナビゲーション」を参照してください。
アプリケーション	この設定レコードを含むアプリケーションです。このフィールドは、自動的に [グローバル] に設定されます。
バックグラウンド	カルーセルのスライドの背景として表示される画像です。 サイズは 1022x300 ピクセルを推奨します。

5. [送信] を選択します。

タスクの結果

スライドが作成され、[カルーセルスライド] (sp_carousel_slide) ページに表示されます。

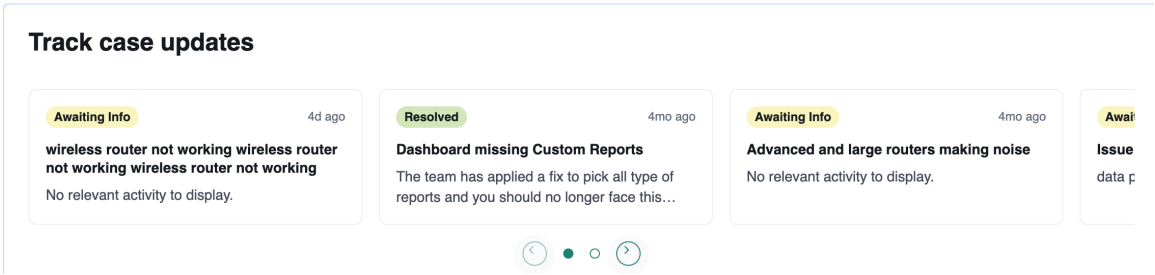
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ポータルケースカードウィジェット

ポータルケースカードウィジェットには、定義したケースのカードが表示されます。デフォルトでは、情報を待機中または解決済みのケースが表示されます。さまざまな基準を定義することができます。

次の図は、現在、情報を待機中または解決済み状況のケースを含むデフォルトのカードビューを示しています。

ポータルケースカードウィジェット



ポータルケースカードウィジェットのインスタンスオプションの構成方法については、「ポータルケースカードウィジェットの追加と構成」を参照してください。

ポータルケースカードウィジェットの追加と構成

ポータルケースカードウィジェットをポータルに追加し、そのデータ、表示、および動作を変更します。ポータルケースカードウィジェットを使用して、ケースに関連するステータス、優先度、およびその他の関連する詳細を表示できます。

始める前に

UI Components for Customer Portals プラグインがアクティブ化されている必要があります。詳細については、「UI Components for Customer Portals プラグインのアクティブ化」を参照してください。

ウィジェットを追加するページをまだ作成していない場合は、「構成可能なポータルウィジェットのページの作成」を参照してください。

必要なロール：sp_admin または admin

手順

1. [すべて] > [サービスポータル] > [サービスポータル設定]に移動します。
2. [デザイナー] を選択します。
3. サービスポータルデザイナーのページで、ウィジェットを追加するページを検索して選択します。
4. [ウィジェット] タブを選択します。
5. [レイアウト] セクションで、コンテナレイアウトをポータル編集ページ上にドラッグします。
6. コンテナ上で、プラスボタン ( ) を選択して列のセットを追加します。
7. [ウィジェット] ペインの [フィルターウィジェット] フィールドに「ポータルケースカード」と入力します。
8. ウィジェットをコンテナ上にドラッグします。
9. [編集] ページで、ポータル ケースカードウィジェットを選択します。
10. 鉛筆アイコン ( ) を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

11. ウィジェットに表示されるケースのステータスを示すために、変更した背景色とテキスト色を使用する場合は、[ステータスのハイライト表示の色 **(State Highlight Color)]** フィールドに次の形式の JSON コードを入力し、目的の色に変更します。

    すべてのケースステータスのデフォルトのテキスト色は #181A1F (黒) です。ステータスを作成する場合、デフォルトのハイライト色は #CBE9FC (ライトブルー) で、テキスト色は #181A1F (黒) です。デフォルト色の値の詳細については、「さまざまなケース状況のデフォルトのハイライト表示色」を参照してください。

```
[
  {
    "value": "1",
    "background_color": "#CBE9FC",
    "text_color": "#181A1F"
  },
  {
    "value": "10",
    "background_color": "#D1D2EE",
    "text_color": "#181A1F"
  },
  {
    "value": "18",
    "background_color": "#FBF7BF",
    "text_color": "#181A1F"
  },
  {
    "value": "6",
    "background_color": "#D2EABC",
    "text_color": "#181A1F"
  },
  {
    "value": "3",
    "background_color": "#C2C4CA",
    "text_color": "#181A1F"
  },
  {
    "value": "7",
    "background_color": "#FFCCD2",
    "text_color": "#181A1F"
  }
]
```

    <value> に、色を変更するケースステータスを整数で入力します。この値の見つけ方の詳細については、「すべてのケースのステータスの整数値を表示する」を参照してください。

12. インスタンスフォームの各フィールドに入力します。
    フィールド値の説明については、「ポータルケースカードウィジェットインスタンスのオプションフォーム」を参照してください。
13. [保存] を選択します。

すべてのケースのステータスの整数値を表示する

ケースに関連付けられているすべてのステータスの整数値を表示します

始める前に

必要なロール：sp_admin または admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [すべて] > [システム定義] > [選択リスト]に移動します。
2. [選択] ページの [テーブル] 列で、「`*sn_customerservice_case`」と入力します。
3. [要素] 列に「`ステータス`」と入力します。

タスクの結果
[選択] ページの [値] 列には、ケースに関連するすべての状況の整数値が表示されます。

ポータルクイックリンクウィジェット

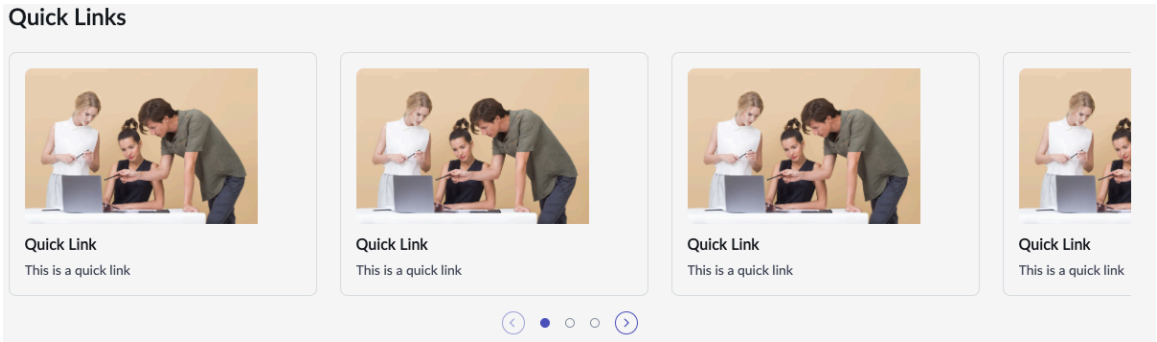
ポータルクイックリンクウィジェットには、すばやくアクセスできるように、ポータル上の内部リソースおよび外部リソースへのさまざまなリンクが表示されます。

ポータルウィジェットのクイックリンクを使用すると、ユーザーはポータルのコンテンツにすばやくアクセスできるようになります。これらのクイックリンクは、ナレッジ記事、外部 URL、カタログアイテム、カスタムページなど、さまざまなタイプの情報に関連付けることができます。

次のタイプのポータルクイックリンクウィジェットは、単一のタイプの情報 (ナレッジ記事またはカタログアイテム) に関連するクイックリンクを表示します。

- ポータルナレッジクイックリンクウィジェット：関連するナレッジ記事に関連付けられたクイックリンクをウィジェットに表示します。詳細については、「ポータルナレッジクイックリンクウィジェット」を参照してください。
- ポータルカタログクイックリンクウィジェット：関連するカタログアイテムに関連付けられたクイックリンクをウィジェットに表示します。詳細については、「ポータルカタログクイックリンクウィジェット」を参照してください。

ポータルクイックリンクウィジェット



詳細については、「ポータルクイックリンクウィジェットの追加と構成」を参照してください。

ポータルクイックリンクウィジェットの追加と構成

ポータルクイックリンクウィジェットをポータルに追加し、その表示および動作を変更します。ポータルクイックリンクウィジェットを使用して、ナレッジ記事、外部 URL、カタログアイテム、またはカスタムページをポータルに表示できます。

始める前に
UI Components for Customer Portals プラグインがアクティブ化されている必要があります。詳しくは、「UI Components for Customer Portals プラグインのアクティブ化」を参照してください。

ウィジェットを追加するページをまだ作成していない場合は、「構成可能なポータルウィジェットのページの作成」を参照してください。

必要なロール：sp_admin または admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

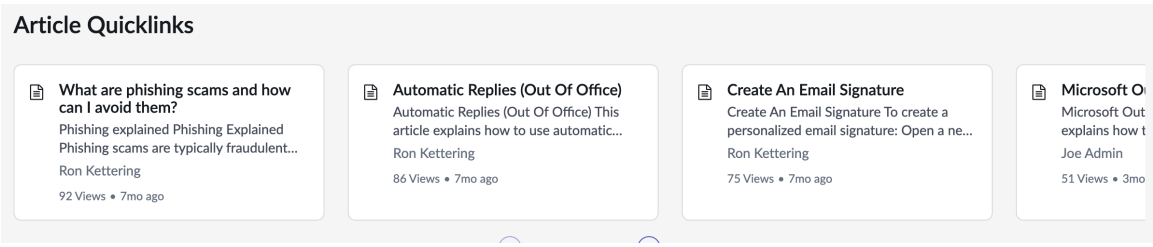
手順

1. [すべて] > [サービスポータル] > [サービスポータル設定]に移動します。
2. [デザイナー] を選択します。
3. サービスポータルデザイナーのページで、ウィジェットを追加するページを検索して選択します。
4. [ウィジェット] タブを選択します。
5. [レイアウト] セクションで、コンテナレイアウトをポータル編集ページ上にドラッグします。
6. コンテナ上で、プラスボタン ( ) を選択して列のセットを追加します。
7. [ウィジェット] ペインの [フィルターウィジェット] フィールドに、「ポータルクイックリンク」と入力します。
8. ウィジェットをコンテナ上にドラッグします。
9. [編集] ページで、ポータルクイックリンクウィジェットを選択します。
10. 鉛筆アイコン ( ) を選択します。
11. インスタンスフォームの各フィールドに入力します。
フィールド値の説明については、「ポータルクイックリンクウィジェットインスタンスのオプションフォーム」を参照してください。
12. [保存] を選択します。

ポータルナレッジクイックリンクウィジェット

ポータルナレッジクイックリンクウィジェットには、ポータルですばやくアクセスできるように、関連するナレッジ記事のリストが表示されます。カードには、タイトル、プレビュー、作成者、閲覧回数、評価、更新日などの記事の詳細がウィジェットに表示されます。☒

ポータルナレッジクイックリンクウィジェット



詳細については、「ポータルナレッジクイックリンクウィジェットの追加と構成」を参照してください。

ポータルナレッジクイックリンクウィジェットの追加と構成

ポータルナレッジクイックリンクウィジェットをポータルに追加し、そのデータ、表示、および動作を変更します。

始める前に
UI Components for Customer Portals プラグインがアクティブ化されている必要があります。詳細については、「UI Components for Customer Portals プラグインのアクティブ化」を参照してください。

ウィジェットを追加するページをまだ作成していない場合は、「構成可能なポータルウィジェットのページの作成」を参照してください。

必要なロール：sp_admin または admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

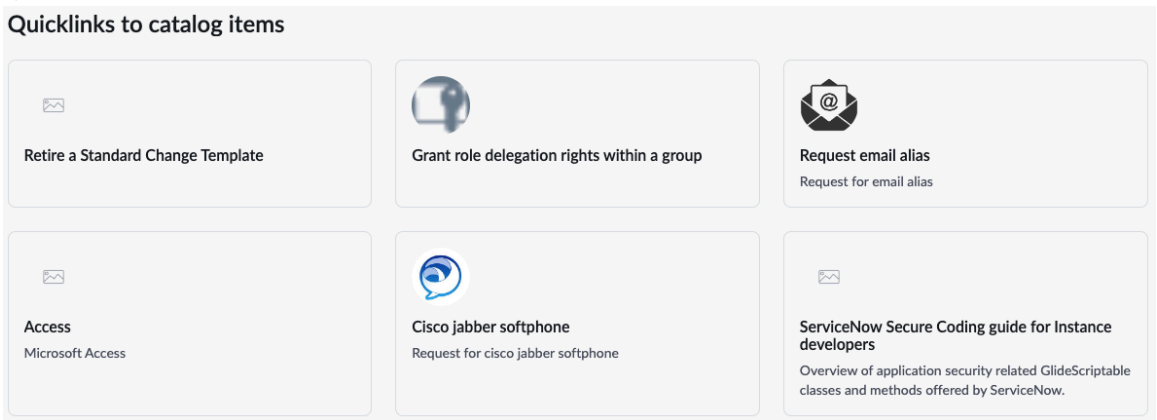
1. [すべて] > [サービスポータル] > [サービスポータル設定]に移動します。
2. [デザイナー] を選択します。
3. サービスポータルデザイナーのページで、ウィジェットを追加するページを検索して選択します。
4. [ウィジェット] タブを選択します。
5. [レイアウト] セクションで、コンテナレイアウトをポータル編集ページ上にドラッグします。
6. コンテナ上で、プラスボタン ( ) を選択して列のセットを追加します。
7. [ウィジェット] ペインの [フィルターウィジェット] フィールドに、「`ポータルナレッジクイックリンク`」と入力します。
8. ウィジェットをコンテナ上にドラッグします。
9. [編集] ページで、ポータルナレッジクイックリンクウィジェットを選択します。
10. 鉛筆アイコン ( ) を選択します。
11. インスタンスフォームの各フィールドに入力します。
    フィールド値の説明については、「ポータルナレッジクイックリンクウィジェットインスタンスのオプションフォーム」を参照してください。
12. [保存] を選択します。

タスクの結果
ポータルナレッジクイックリンクウィジェットは、構成されたインスタンスオプションに従ってウィジェットに表示されます。

ポータルカタログクイックリンクウィジェット

ポータルカタログクイックリンクウィジェットは、フィルター基準に従ってカタログアイテムを表示し、カードに画像、アイコン、名前、および説明を含めることができます。

ポータルカタログクイックリンクウィジェット



ポータルカタログクイックリンクのインスタンスオプションの構成方法については、「ポータルカタログクイックリンクウィジェットの追加と構成」を参照してください。

ポータルカタログクイックリンクウィジェットの追加と構成

ポータルカタログクイックリンクウィジェットをポータルに追加し、そのデータ、表示、および動作を変更します。ポータルカタログクイックリンクウィジェットを使用して、頻繁にアクセスされるカタログアイテムをポータルに表示できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
UI Components for Customer Portals プラグインがアクティブ化されている必要があります。詳細については、「UI Components for Customer Portals プラグインのアクティブ化」を参照してください。

ウィジェットを追加するページをまだ作成していない場合は、「構成可能なポータルウィジェットのページの作成」を参照してください。

必要なロール：sp_admin または admin

手順

1. [すべて] > [サービスポータル] > [サービスポータル設定]に移動します。
2. [デザイナー] を選択します。
3. サービスポータルデザイナーのページで、ウィジェットを追加するページを検索して選択します。
4. [ウィジェット] タブを選択します。
5. [レイアウト] セクションで、コンテナレイアウトをポータル編集ページ上にドラッグします。
6. コンテナ上で、プラスボタン ( ) を選択して列のセットを追加します。
7. [ウィジェット] ペインの [フィルターウィジェット] フィールドに、「`ポータルカタログクイックリンク`」と入力します。
8. ウィジェットをコンテナ上にドラッグします。
9. [編集] ページで、ポータルカタログクイックリンクウィジェットを選択します。
10. 鉛筆アイコン ( ) を選択します。
11. インスタンスフォームの各フィールドに入力します。
    フィールド値の説明については、「ポータルカタログクイックリンクウィジェットインスタンスのオプションフォーム」を参照してください。
12. [保存] を選択します。

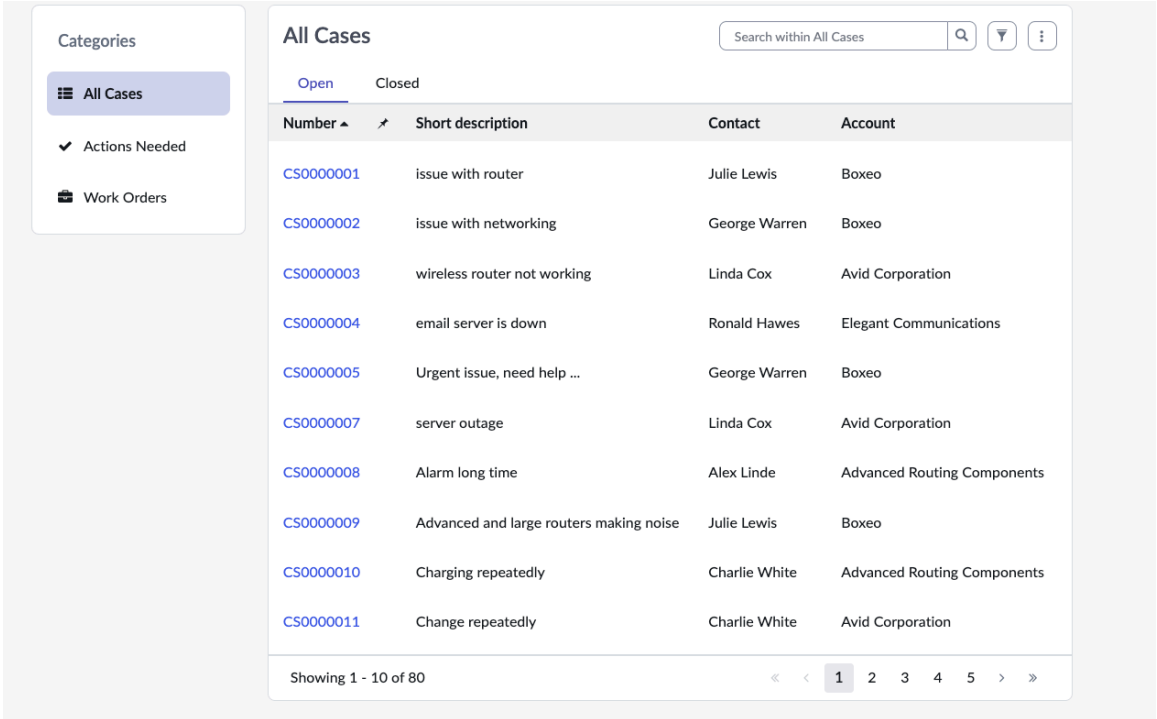
ポータルデータリストウィジェット

ポータルデータリストウィジェットは、選択したケーステーブルのケースに関連するデータをリスト形式またはカード形式で表示します。

リストビューには、ケースとその情報の列リストが表示されます。また、左側にカテゴリなしでデータリストを表示し、最初の列を固定することもできます。

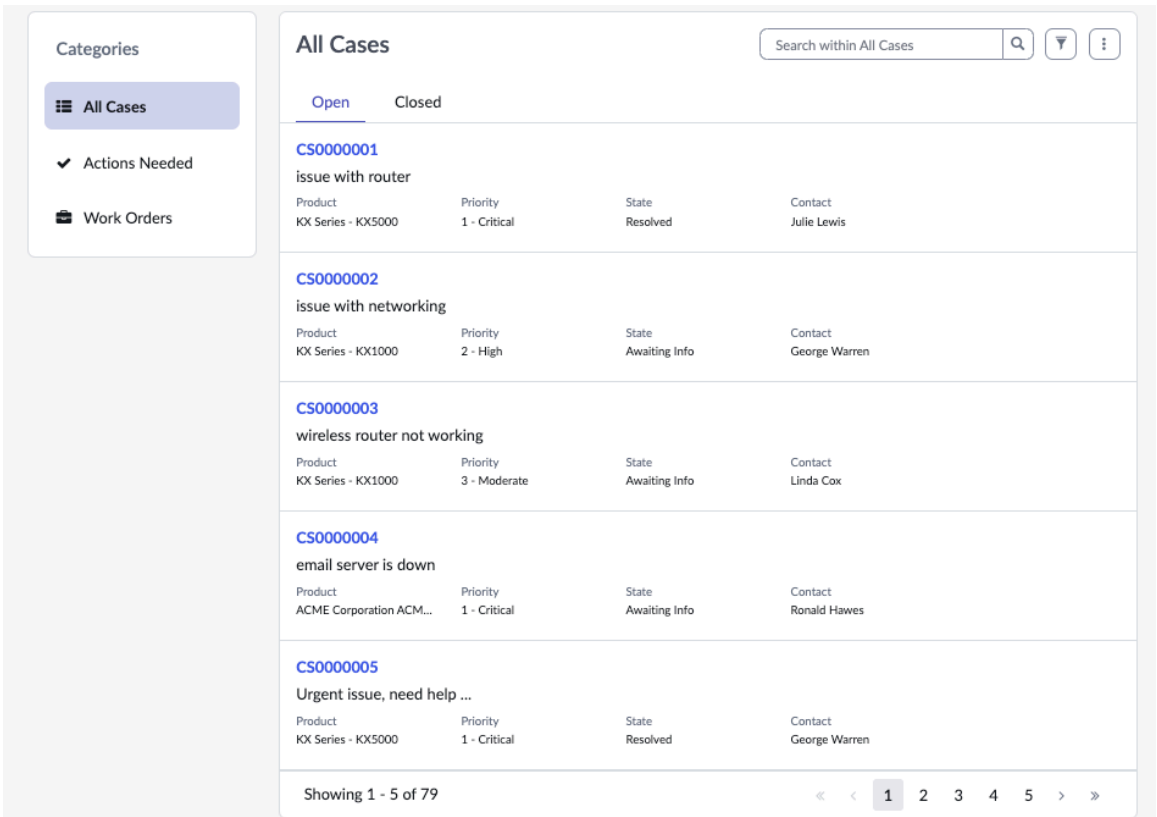
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ポータルデータリストウィジェットのリストビュー



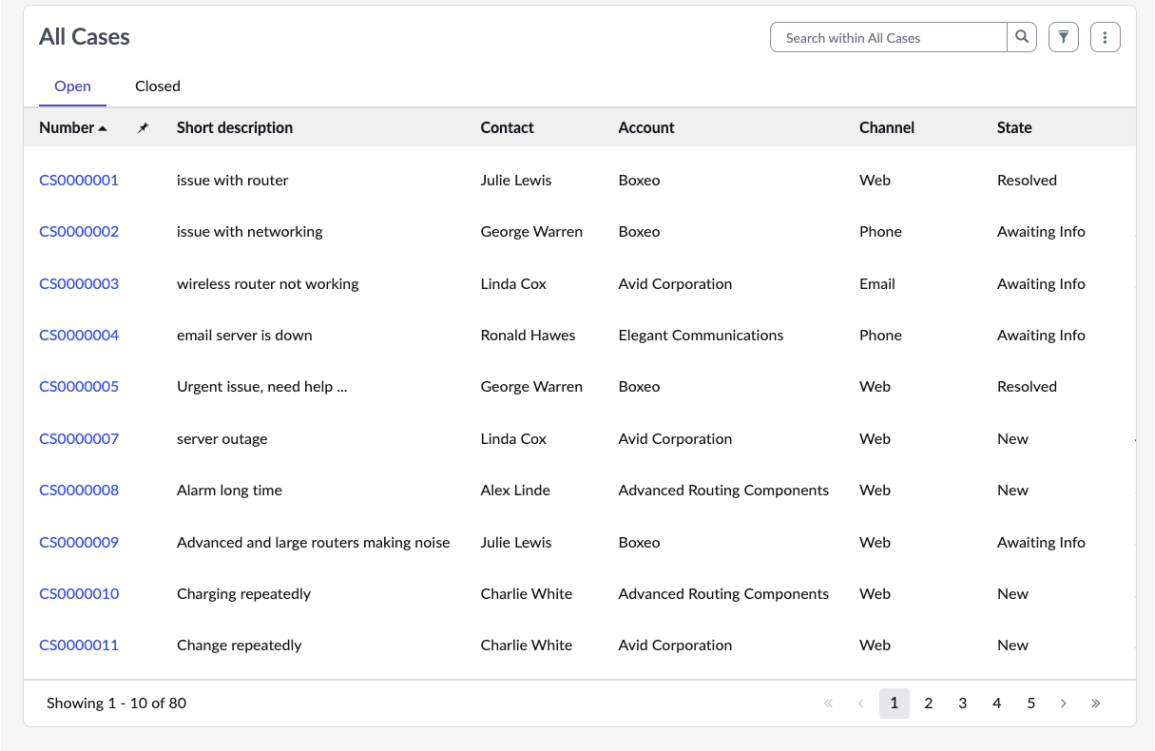
カードビューでは、ケース情報がスタックカードで表示されます。

ポータルデータリストウィジェットのカードビュー



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カテゴリのないポータルデータリストウィジェット



ウィジェットの各行は 1 つのレコードを表します。表示された情報を検索、表示、ソート、および操作することができます。

ポータルデータリストウィジェットのインスタンスオプションの構成方法については、「ポータルデータリストウィジェットの追加と構成」を参照してください。

データリストポータルウィジェットは、次のシナリオで使用できます。

- 動的データリスト：URL パラメーターで指定された構成に基づいて、レコードを動的に表示できます。これにより、重複するリストページを作成する必要がなくなります。共通ページを使用して、テーブル、フィルター、ソート順、ビュー、ターゲットビューページの URL パラメーターを渡すことで、任意のテーブルのレコードを表示できます。
- 静的データリスト：ウィジェットインスタンスオプションで指定された 1 つ以上のテーブルのレコードを表示できます。これにより、ケース、製品、連絡先などの特定のエンティティまたはテーブルのデータリストエクスペリエンスをカスタマイズできます。
- 関連データリスト：エンティティに関連付けられたレコードをレコードビューページに表示できます。データリストは、URL で指定されたエンティティを識別するように構成され、それに応じてレコードがフィルタリングされます。

ポータルデータリストウィジェットの追加と構成

ポータルデータリストウィジェットをポータルに追加し、そのデータ、表示、および動作を変更します。ポータルデータリストウィジェットを使用して、さまざまなケース関連データをカード形式またはリスト形式でポータルに表示できます。

始める前に

UI Components for Customer Portals プラグインがアクティブ化されている必要があります。詳細については、「UI Components for Customer Portals プラグインのアクティブ化」を参照してください。

ウィジェットを追加するページをまだ作成していない場合は、「構成可能なポータルウィジェットのページの作成」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

必要なロール：sp_admin または admin

手順

1. [すべて] > [サービスポータル] > [サービスポータル設定]に移動します。
2. [デザイナー] を選択します。
3. サービスポータルデザイナーのページで、ウィジェットを追加するページを検索して選択します。
4. [ウィジェット] タブを選択します。
5. [レイアウト] セクションで、コンテナレイアウトをポータル編集ページ上にドラッグします。
6. コンテナ上で、プラスボタン ( ) を選択して列のセットを追加します。
7. [ウィジェット] ペインの [フィルターウィジェット] フィールドに「ポータルデータリスト」と入力します。
8. ウィジェットをコンテナ上にドラッグします。
9. [編集] ページで、ポータルデータリストウィジェットを選択します。
10. 鉛筆アイコン ( ) を選択します。
11. [インスタンスオプション] ページの [データ] フィールドで、次の JSON コードを貼り付けて更新し、リストを構成します。

```
[
  {
    "category": "All Cases",
    "table": "sn_customerservice_case",
    "view": "Case",
    "card_view_primary_column": "number",
    "card_view_secondary_column": "short_description",
    "card_view_additional_columns": "product|priority|state|contact",
    "glyph": "th-list",
    "target_page_id": "csm_ticket",
    "sub_categories": [
      {
        "sub_category": "Open",
        "sub_category_query": "active=true"
      },
      {
        "sub_category": "Closed",
        "sub_category_query": "active=false"
      }
    ],
    "run_time_filters": [
      {
        "column": "priority",
        "selection_type": "single_select",
        "values": [
          {
            "label": "1-Critical",
            "value": 1
          },
          {
            "label": "2-High",
            "value": 2
          },
          {
```

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
            "label": "3-Moderate",
            "value": 3
          },
          {
            "label": "4-Low",
            "value": 4
          }
        ]
      },
      {
        "column": "state",
        "selection_type": "multi_select"
      },
      {
        "column": "contact",
        "selection_type": "multi_select"
      },
      {
        "column": "sys_updated_on",
        "selection_type": "single_select",
        "ranges": [
          {
            "label": "Last month",
            "query": "sys_updated_on>javascript:gs.endOfLastMonth()"
          },
          {
            "label": "Last 3 months",
            "query":
"sys_updated_on>javascript:gs.beginningOfLast3Months()"
          },
          {
            "label": "Last 6 months",
            "query":
"sys_updated_on>javascript:gs.beginningOfLast6Months()"
          }
        ]
      }
    ]
  },
  {
    "category": "Actions Needed",
    "table": "sn_customerservice_case",
    "view": "Case",
    "card_view_primary_column": "number",
    "card_view_secondary_column": "short_description",
    "card_view_additional_columns": "product|priority|state|contact",
    "filter": "stateIN6,18",
    "glyph": "check",
    "target_page_id": "csm_ticket"
  },
  {
    "category": "Work Orders",
    "table": "wm_order",
    "card_view_primary_column": "number",
    "card_view_secondary_column": "short_description",
    "card_view_additional_columns": "priority|state",
    "glyph": "briefcase"
```


© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
  }
]
```

詳細については、「ポータルデータリストウィジェットの JSON パラメーター」を参照してください。

ウィジェットの各カテゴリには、選択したテーブルからフィルタリングされたレコードのリストが表示されます。デフォルトは、ケース [sn_customerservice_case] テーブルです。カテゴリでは、*pre_defined_filters* パラメーターを使用して、レコードをさらにフィルタリングしてタブに表示できます。*run_time_filters* パラメーターを使用して、フィルターアイコンに表示されるフィルターオプションを構成することもできます。

12. インスタンスフォームの各フィールドに入力します。
フィールド値の説明については、「ポータルデータリストウィジェットインスタンスのオプションフォーム」を参照してください。
13. [保存] を選択します。

データリストウィジェットのカテゴリーの表示または非表示

条件スクリプトを作成し、ポータルデータリストウィジェットでカテゴリを表示または非表示にします。

始める前に

UI Components for Customer Portals プラグインがアクティブ化されている必要があります。詳細については、「UI Components for Customer Portals プラグインのアクティブ化」を参照してください。

必要なロール：admin または sp_admin

手順

1. [すべて] > [システム拡張ポイント] > [スクリプト拡張ポイント]に移動します。
2. [拡張ポイント] ページの **[API 名]** 列の検索フィールドに、「`*datalist`」と入力します。
3. **[API 名]** 列で **[sn_ciwf_ui_cmpnt.DatalistCategoryConditionScript]** を選択します。
アプリケーションスコープに関するメッセージが表示された場合は、[ここ] を選択するとレコードを編集できます。
4. [DatalistCategoryConditionScript] ページの [関連リンク] で [実装を作成]を選択します。
5. [スクリプト] フィールドに次の CSS コードを貼り付けます。

```
showCategory: function(category_id) {

      /*

      if(category_id=="cases_category"){

          return true;
      }

      */

      return true;

    }
```

6. [名前] フィールドから条件スクリプトの名前をコピーします。
7. [更新] を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

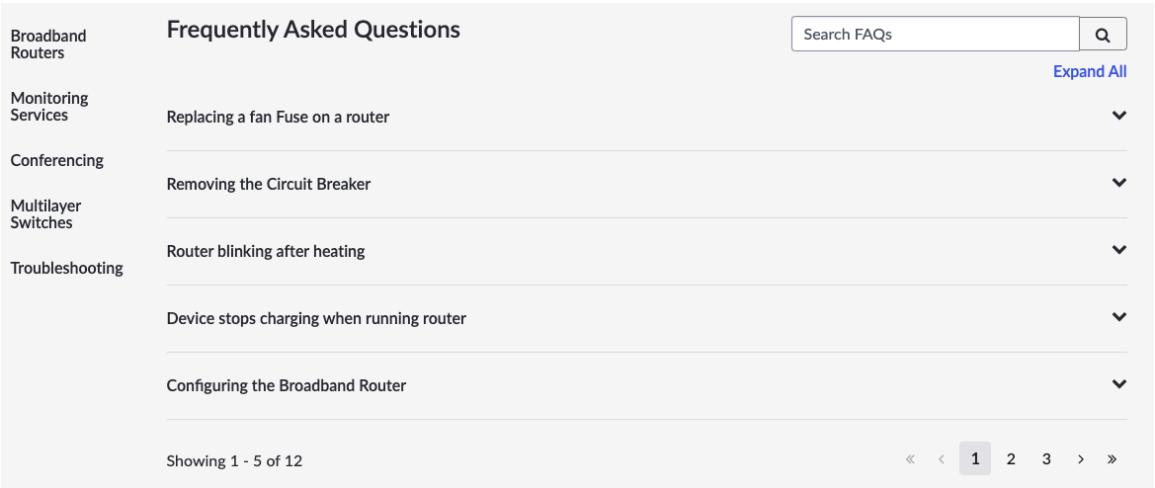
8. ポータルのホームページに移動します。
9. データリストウィジェットで Control キーを押したまま右クリックします。
10. [インスタンスオプション] を選択します。
11. [動作] セクションで、コピーした名前を [カテゴリ条件スクリプト **(Categories condition script)**] フィールドに貼り付けます。
12. リストから条件スクリプトを選択します。
13. [保存] を選択します。

ポータル **FAQ** ウィジェット

ポータル FAQ ウィジェットには、ポータル上のウィジェットで選択されたナレッジテーブルからよく寄せられる質問リスト (FAQ) を表示できます。これにより、ユーザーはカスタマーサポートに問い合わせたり、複数のナレッジ記事ページ間を移動したりすることなく、クエリに対する回答を見つけることができます。メインナビゲーションのオプションを使用して、FAQ をフィルタリングできます。

次の図は、デフォルトのビューとして 5 つの FAQ を示しています。

ポータル **FAQ** ウィジェット



詳細については、「ポータル FAQ ウィジェットの追加と構成」を参照してください。

ポータル **FAQ** ウィジェットの追加と構成

ポータル FAQ ウィジェットをポータルに追加し、そのデータ、表示、および動作を変更します。ポータル FAQ ウィジェットを使用して、ポータルのナレッジテーブルからよく寄せられる質問リスト (FAQ) を表示できます。

始める前に

UI Components for Customer Portals プラグインがアクティブ化されている必要があります。詳細については、「UI Components for Customer Portals プラグインのアクティブ化」を参照してください。

ウィジェットを追加するページをまだ作成していない場合は、「構成可能なポータルウィジェットのページの作成」を参照してください。

必要なロール：sp_admin または admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [すべて] > [サービスポータル] > [サービスポータル設定]に移動します。
2. [デザイナー] を選択します。
3. サービスポータルデザイナーのページで、ウィジェットを追加するページを検索して選択します。
4. [ウィジェット] タブを選択します。
5. [レイアウト] セクションで、コンテナレイアウトをポータル編集ページ上にドラッグします。
6. コンテナ上で、プラスボタン ( ) を選択して列のセットを追加します。
7. [ウィジェット] ペインの [フィルターウィジェット] フィールドに「`ポータル FAQ`」と入力します。
8. ウィジェットをコンテナ上にドラッグします。
9. [編集] ページで、ポータル FAQ ウィジェットを選択します。
10. 鉛筆アイコン ( ) を選択します。
11. インスタンスフォームの各フィールドに入力します。
    フィールド値の説明については、「ポータル FAQ ウィジェットインスタンスのオプションフォーム」を参照してください。
12. [保存] を選択します。

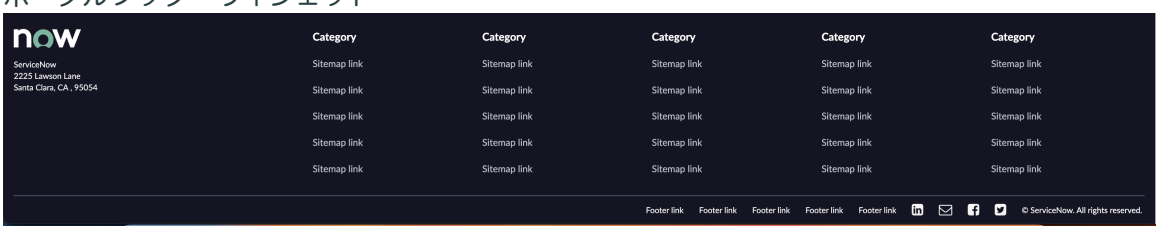
ポータル **Polaris** フッターウィジェット

ポータル Polaris フッターウィジェットは、連絡先情報、ソーシャルメディアリンク、およびその他の一般的なリンクをポータルページ下部に表示します。

ポータル Polaris フッターウィジェットをポータルページに含めて、会社に関する情報を表示します。表示できるアイテムは次のとおりです。

- フッターの左上隅にある組織ロゴ
- ロゴ下の組織の住所
- フッターの中央にあるさまざまなカテゴリのサイトマップリンク
- フッターの右下にあるフッターリンク
- フッターの右下にあるソーシャルメディア
- フッターの右下隅にある著作権テキスト

ポータルフッターウィジェット



詳細については、「ポータル Polaris フッターウィジェットを構成」を参照してください。

ポータル **Polaris** フッターウィジェットを構成

ポータル Polaris フッターウィジェットを構成し、会社の事業所の住所、メールアドレスなどをポータルページに表示します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
ポータル ネクストエクスペリエンス テーマアプリケーションをアクティブ化する必要がありました。

必要なロール：sp_admin または admin

このタスクについて

手順

1. [すべて] > [サービスポータル] > [ポータル]に移動します。
2. サービスポータル ページの [タイトル] 列に、「`* カスタマーサポート`」と入力します。
3. [カスタマーサポート] を選択します。
4. [カスタマーサポート] フォームの [クイックスタート構成] フィールドに、以下の JSON コードを貼り付けて更新します。

```
[
 "footer": {
       "org_info": [
          "<line #1>",
          "<line #2>",
          "<line #3>"
       ],
       "copyright": "<copyright text>",
       "logo_img_name": "<image name from db_image table>",
       "sitemap_links_menu_sys_id": "<enter the sys_id>",
       "footer_links_menu_sys_id": "<enter the sys_id>",
       "social_links_menu_sys_id": "<enter the sys_id>"
     },
```

パラメーターの詳細については、「ポータル Polaris フッターウィジェットの JSON パラメーター」を参照してください。

5. ポータルのテーマを選択します。
事前定義された La Jolla テーマは、例として使用されていて、デフォルトでアクティブになっていることに注意してください。

   a. [テーマ] フィールドで、[リストから参照] アイコン ( ) を選択します。

   b. [テーマ] ページの [名前] 列で、「`La Jolla`」テーマ を検索して選択します。
   La Jolla テーマがポータルテーマとして設定されます。

6. ポータル Polaris テーマのフッターとしてポータルフッターを選択します。

   a. [テーマ] フィールドで、[このレコードをプレビュー] アイコン ( ) を選択します。

   b. [テーマ] フォームで、[レコードを開く] を選択します。

   c. [La Jolla] フォームの [フッター] フィールドで、[リストから参照] アイコン ( ) を選択します。

   d. [ヘッダー | フッター] ウィンドウの [名前] 列で、「`ポータルフッター`」を検索して選択します。

   e. [更新] を選択します。

次のタスク
ポータルフッターウィジェットに表示されるリンクを構成します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- サイトマップに Web サイトのページやセクションを追加するには、「Polaris ポータルフッターウィジェットのサイトマップリンクを構成」を参照してください。
- 組織のソーシャルメディアアカウントを追加するには、「ポータル Polaris フッターウィジェットのソーシャルメディアリンクを構成」を参照してください。
- ポータルページにサイトへのリンクを含めるには、「ポータル Polaris フッターウィジェットへの関連リンクの追加」を参照してください。

Polaris ポータルフッターウィジェットのサイトマップリンクを構成

Web サイトのさまざまな重要なページまたはセクションへのリンクをサイトマップに表示します。サイトマップは、ユーザーがサイトのコンテンツを探索する際に便利です。

始める前に

ポータル ネクストエクスペリエンス テーマをアクティブ化する必要がありました。

ポータル Polaris フッターウィジェットが構成されている必要があります。詳細については、「ポータル Polaris フッターウィジェットを構成」を参照してください。

必要なロール：admin または sp_admin

手順

1. [すべて] > [サービスポータル] > [メニュー]に移動します。
2. [メニュー付きインスタンス] ページの [タイトル] 列に、「`ポータルフッターサイトマップリンク (Portal Footer Sitemap Links)`」と入力します。

   注: [新規] を選択すると、新しいメニューレコードを作成できます。レコードが作成されたら、[クイックスタート構成] フィールドを新しいレコードの sys_id で更新します。

3. [更新済み] のエントリを選択します。
4. [ポータルフッターサイトマップリンク (Portal Footer Sitemap Links)] ページの [関連リンク] で、構成するカテゴリを選択します。
5. [カテゴリ] ページの [関連リンク] で、[ラベル] 列のサイトマップリンクを選択します。
6. [メニューアイテム] フォームの各フィールドに入力します。
   フィールド値の説明については、「[メニュー項目] フォーム」を参照してください。

   アプリケーションスコープに関するメッセージが表示された場合は、[ここ] を選択するとレコードを編集できます。

7. [更新] を選択します。

タスクの結果

サイトマップリンクが構成され、有効になりました。

ポータル Polaris フッターウィジェットのソーシャルメディアリンクを構成

ポータルページのフッターに組織のソーシャルメディアアカウントへのリンクを構成します。

始める前に

ポータル ネクストエクスペリエンス テーマをアクティブ化する必要がありました。

ポータル Polaris フッターウィジェットが構成されている必要があります。詳細については、「ポータル Polaris フッターウィジェットを構成」を参照してください。

必要なロール：admin または sp_admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [すべて] > [サービスポータル] > [メニュー]に移動します。
2. [メニュー付きインスタンス] ページの [タイトル] 列に、「`ポータルフッターソーシャルリンク (Portal Footer Social Links)`」と入力します。

   注: [新規] を選択すると、新しいメニューレコードを作成できます。レコードが作成されたら、[クイックスタート構成] フィールドを新しいレコードの sys_id で更新します。

3. [更新済み] のエントリを選択します。
4. [ポータルフッターソーシャルリンク (Portal Footer Social Links)] ページの [関連リンク] で、[ラベル] 列のソーシャルリンクを選択します。
5. [メニューアイテム] フォームの各フィールドに入力します。
   フィールド値の説明については、「[メニュー項目] フォーム」を参照してください。

   アプリケーションスコープに関するメッセージが表示された場合は、[ここ] を選択するとレコードを編集できます。
6. ポータルフッターにリンクが必要なソーシャルメディアアカウントについて、これらの手順を繰り返します。
7. [更新] を選択します。

ポータル **Polaris** フッターウィジェットへの関連リンクの追加

ユーザーがポータルページからアクセスできるサイトへのリンクを含めるように、フッターリンクを構成します。

始める前に
ポータル ネクストエクスペリエンス テーマをアクティブ化する必要がありました。

ポータル Polaris フッターウィジェットが構成されている必要があります。詳細については、「ポータル Polaris フッターウィジェットを構成」を参照してください。

必要なロール：admin または sp_admin

手順

1. [すべて] > [サービスポータル] > [メニュー]に移動します。
2. [メニュー付きインスタンス] ページの [タイトル] 列に、「`ポータルフッターリンク (Portal Footer Links)`」と入力します。
3. [更新済み] 列に表示されているエントリを選択します。
4. [ポータルフッターリンク (Portal Footer Links)] ページの [関連リンク] で、[ラベル] 列のカテゴリを選択します。
5. [メニューアイテム] フォームの各フィールドに入力します。
   フィールド値の説明については、「[メニュー項目] フォーム」を参照してください。

   注: アプリケーションスコープに関するメッセージが表示された場合は、[ここ] を選択するとレコードを編集できます。

6. [更新] を選択します。

タスクの結果
リンクがポータルフッターに含まれて、アクセスすると Web ページが開きます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ポータルオブジェクトウィジェット

ポータルオブジェクトウィジェットには、ServiceNow® インスタンスで利用可能なテーブルの重要なレコード情報が表示されます。さらに、ユーザーは選択したレコードに対して関連するアクションを実行できます。

ポータルオブジェクトウィジェットを使用すると、指定したテーブルの情報をカードとしてポータルに表示できます。ServiceNow® インスタンスから任意のテーブルを選択できます。ウィジェットは、レコードの sys_id に基づいて情報を表示します。また、選択したレコードに対してユーザーが実行できるアクションのリストも表示されます。

ポータルオブジェクトウィジェットは現在、デスクトップバージョンとモバイルバージョンの両方をサポートしています。

ポータルオブジェクトウィジェット

ポータルオブジェクトウィジェットの構成方法の詳細については、「ポータルオブジェクトウィジェットの追加と構成」を参照してください。

ポータルオブジェクトウィジェットの追加と構成

ポータルオブジェクトウィジェットをポータルに追加し、そのデータと動作を変更します。ポータルオブジェクトウィジェットを使用して、定義済みテーブルのレコードに関連する重要な情報やアクションをポータルホームページに表示できます。

始める前に

UI Components for Customer Portals プラグインがアクティブ化されている必要があります。詳細については、「UI Components for Customer Portals プラグインのアクティブ化」を参照してください。

ウィジェットを追加するページをまだ作成していない場合は、「構成可能なポータルウィジェットのページの作成」を参照してください。

必要なロール：admin または sp_admin

このタスクについて

ポータルオブジェクトウィジェットには、ウィジェットインスタンスのオプションに入力された sy_id に基づいて情報が表示されます。インスタンスオプションに sys_id が指定されていない場合、ウィジェットは URL に指定された sys_id パラメーターを使用します。

手順

1. [すべて] > [サービスポータル] > [サービスポータル設定]に移動します。
2. [デザイナー] を選択します。
3. サービスポータルデザイナーのページで、ウィジェットを追加するページを検索して選択します。
4. [ウィジェット] タブを選択します。
5. [レイアウト] セクションで、コンテナレイアウトをポータル編集ページ上にドラッグします。
6. コンテナ上で、プラスボタン ( ) を選択して列のセットを追加します。

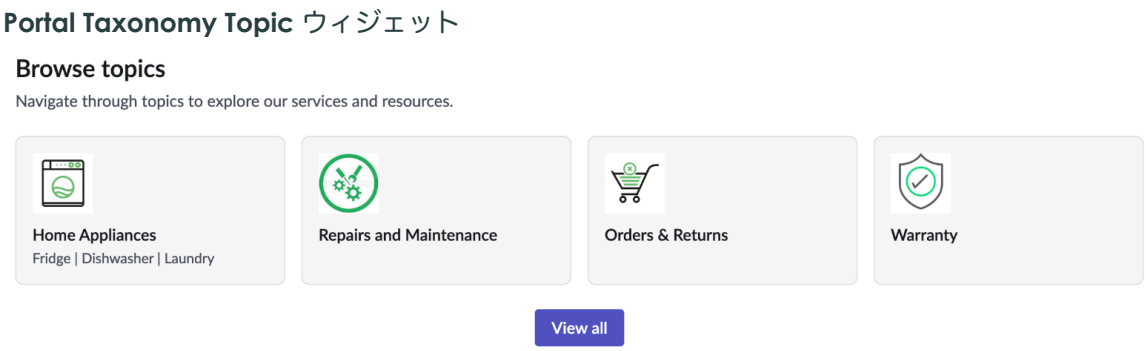
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

7. [ウィジェット] ペインの [フィルターウィジェット] フィールドに「ポータルオブジェクト」と入力します。
8. ウィジェットをコンテナ上にドラッグします。
9. [編集] ページで、ポータルオブジェクトウィジェットを選択します。
10. 鉛筆アイコン ( ) を選択し、ウィジェットの編集を有効にします。
11. インスタンスフォームの各フィールドに入力します。
フィールド値の説明については、「ポータルオブジェクトウィジェットインスタンスのオプションフォーム」を参照してください。
12. [保存] を選択します。

Portal Taxonomy Topic ウィジェット

ポータル分類トピック (Portal Taxonomy Topic) ウィジェットは、ポータルページにトピックをカードとして表示します。これによりユーザーは、ポータルに表示されたトピックに関連するナレッジ記事やカタログアイテムに、ポータル参照分類 (Portal Browse Taxonomy) ウィジェットでアクセスできます。

ポータル参照分類 (Portal Browse Taxonomy) ウィジェットで定義されたポータルページに表示されるカードを使用して、トピック関連情報をユーザーに表示します。カードでトピックが選択されると、ポータル参照分類 (Portal Browse Taxonomy) ウィジェットを構成するときに定義されたポータルページにユーザーが自動的にリダイレクトされます。このウィジェットには、選択したトピックに関連するナレッジ記事とカタログアイテムが表示されます。最大 8 つのトピックをカードとして表示できます。



詳細については、「ポータル分類トピックウィジェットの追加と構成」を参照してください。

ポータル分類トピックウィジェットの追加と構成

ポータル分類トピックウィジェットをポータルに追加して、ユーザーが詳細情報を取得できるトピックを表示し、その表示と動作を変更できます。トピックカードが選択されると、ユーザーは、ポータル分類トピックウィジェットを使用して構成された関連するナレッジ記事とカタログアイテムにリダイレクトされます。

始める前に

UI Components for Customer Portals プラグインがアクティブ化されている必要があります。詳細については、「UI Components for Customer Portals プラグインのアクティブ化」を参照してください。

ウィジェットを追加するページをまだ作成していない場合は、「構成可能なポータルウィジェットのページの作成」を参照してください。

必要なロール：admin または sp_admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [すべて] > [サービスポータル] > [サービスポータル設定]に移動します。
2. [デザイナー] を選択します。
3. サービスポータルデザイナーのページで、ウィジェットを追加するページを検索して選択します。
4. [ウィジェット] タブを選択します。
5. [レイアウト] セクションで、コンテナレイアウトをポータル編集ページ上にドラッグします。
6. コンテナ上で、プラスボタン ( ) を選択して列のセットを追加します。
7. [ウィジェット] ペインの [フィルターウィジェット] フィールドに「ポータル分類トピック」と入力します。
8. ウィジェットをコンテナ上にドラッグします。
9. [編集] ページで、ポータル分類トピックウィジェットを選択します。
10. 鉛筆アイコン ( ) を選択し、ウィジェットの編集を有効にします。
11. インスタンスフォームの各フィールドに入力します。
フィールド値の説明については、「ポータル分類トピック (Portal Taxonomy Topic) ウィジェットインスタンスのオプションフォーム」を参照してください。
12. [保存] を選択します。

次のタスク
[ポータル分類トピック (Portal Taxonomy Topic)] ウィジェットと連動するように [ポータル参照分類 (Portal Browse Taxonomy)] ウィジェットを構成する

[ポータル分類トピック **(Portal Taxonomy Topic)]** ウィジェットと連動するように [ポータル参照分類 **(Portal Browse Taxonomy)]** ウィジェットを構成する

[ポータル分類トピック (Portal Taxonomy Topic)] ウィジェットのカードでトピックを選択することで、ユーザーが [ポータル分類 (Portal Taxonomy)] ウィジェット内のナレッジ記事とカタログアイテムにアクセスできるようにします。

始める前に
[ポータル分類トピック (Portal Taxonomy Topic)] ウィジェットで分類トピックにアクセスする前に、[ポータル参照分類 (Portal Browse Taxonomy)] ウィジェットを追加して構成する必要があります。それ以外の場合は、[ポータル分類トピック (Portal Taxonomy Topic)] ウィジェットに空白のページが表示されます。詳細については、「ポータル参照分類ウィジェットの追加と構成」を参照してください。

自分のポータルに [ポータル分類トピック (Portal Taxonomy Topic)] ウィジェットを追加して構成する必要があります。詳細については、「ポータル分類トピックウィジェットの追加と構成」を参照してください。

必要なロール：admin または sp_admin

手順

1. ポータルのホームページの Web サイトの URL で、ページ ID をコピーします。

```
https://<instance-url>/<portal-id>?id=<page-id>&sys_id=<record-id>
```

2. ポータルのホームページの [ポータル分類トピック (Portal Taxonomy Topic)] ウィジェットで、Control キーを押したまま右クリックします
3. [インスタンスオプション] を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. [インスタンスオプション] ウィンドウの [動作] セクションで、ページ ID を [参照分類ページ **(Browse taxonomy page)]** フィールドに貼り付けます。
5. [保存] を選択します。

タスクの結果
トピックを選択すると、ユーザーは、関連するナレッジ記事とカタログアイテムを表示する [ポータル参照分類 (Portal Browse Taxonomy)] ウィジェットにリダイレクトされます。

カスタマーサービスポータルの使用

質問または問題についての情報を検索するか、カスタマーサービスエージェントに支援を要求します。

通常、カスタマーサービス管理 (CSM) サービスポータルアクティビティは、ホームページで始まります。組織は通常、ランディングページをカスタマイズしており、ログインしているユーザーと、ログインしていないユーザーに対して異なる情報が表示されることがよくあります。

注: インストールベースに対してアクティブな機能停止が存在する場合は、ホームページに表示されます。

カスタマーサービスポータルのホームページから、次の機能にアクセスして使用できます。

ログインしているユーザー用のカスタマーサービスポータルホームページ

UI コンポーネント	説明
ナレッジ	ヘッダーまたはメインページの [ナレッジ] をクリックすると、ナレッジホームページに移動します。ナレッジベースを検索したり、最も評価された、または最も読まれたナレッジベースの記事のリストを表示したりすることができます。
要求	すべての要求を表示します。カタログからアイテムやサービスを要求することもできます。
自分のリスト	すべてのケースを一覧表示します。
ケース	製品または注文ケースを作成するための、すべてのケースとクイックリンクへのアクセスを提供します。
サポート	[予定]、[連絡先]、[作業指示]、[インストールベース] およびその他のクイックリンクに移動します。 インストールベースアイテムのリストビューには、顧客に関連する詳細 (アカウントや連絡先など) が表示されます。
通知	解決済みのケース、情報待ちのケース、公開物、承認などで送信された通知を表示します。
ツアー	カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションがどのように機能するかについての追加ガイダンスについては、ツアーを参照してください。アドミニストレーターが、ページにツアーを表示するかどうかを決定します。
ライブチャット	[ライブチャット] をクリックして、仮想エージェントまたはカスタマーサービスエージェントとチャットします。
コールバック要求	エージェントにつながるまでの待ち時間が長い場合、またはエージェントが対応できない場合は、コールバックを要求します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ログインしているユーザー用のカスタマーサービスポータルホームページ (続く)

UI コンポーネント	説明
プロファイルメニュー	プロファイル写真をクリックすると、自分のプロファイルを表示するか、ログアウトできます。
検索	検索ができます。キーワードを入力して先行入力検索を使用することも、1 つ以上の単語を入力してすべての検索結果を表示することもできます。
コミュニティに質問する	コミュニティホームページへのアクセスを提供します。質問をしたり、迅速に回答を得たり、類似した専門知識を共有している人とつながり、フォーラムに参加しディスカッションに参加したりすることができます。
ヘルプ	[ヘルプ] をクリックして要求を作成するか、ケースを開いて問題を報告します。
何かを要求	カタログからアイテムやサービスを要求します。
最も閲覧された記事	最も閲覧された記事のリストを表示します。
特集記事	注目のコミュニティコンテンツを表示します。
最も役に立つ記事	記事の使用回数に基づいて、最も役に立つナレッジ記事を表示します。
コミュニティアプリケーションをインストールしている場合は、次のコンポーネントを使用できます。	
最近の解決済みディスカッション	最近解決したディスカッションのリストを表示します。
最新のコミュニティブログ	最近公開されたコミュニティブログのリストを表示します。
コミュニティの注目のコンテンツ	注目のコミュニティコンテンツのリストを表示します。

注: ビューの数、記事や機能が公開された時点からの日数、記事の評価など、ウィジェット内の各エントリのメタデータを表示できます。

カスタマーポータルからの連絡先管理

顧客の連絡先の作成および更新、連絡先へのロールの割り当て、カスタマーポータルからの連絡先ログインの有効化、無効化を行います。

顧客連絡先の作成

[連絡先を作成] カタログアイテムを使用して、カスタマーポータルから連絡先を作成します。

始める前に

必要なロール：sn_customerservice.customer_admin、sn_customerservice.partner_admin、または admin

このタスクについて

[連絡先を作成] カタログアイテムを選択すると、連絡先の詳細を追加し、連絡先レコードを作成できます。レコードを保存した後、ロールに応じて次のアクションを実行できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- sn_customerservice.customer_admin または sn_customerservice.partner_admin を持つユーザーは、連絡先のユーザー ID を更新し、通知を有効または無効にすることができます。
- admin ロールを持つユーザーは、連絡先のパスワードを設定し、連絡先にパスワードのリセットを要求できます。

注: これらのアクションは、連絡先レコードの作成中に使用できます。

手順

1. ポータルヘッダーで、[要求] > [何かを要求]をクリックします。
2. [カテゴリ] リストで、[サービス] をクリックし、[連絡先を作成]カタログアイテムをクリックして、[連絡先を作成] フォームを表示します。
3. [連絡先を作成] フォームのフィールドに入力します。

[連絡先] フォーム

フィールド	説明
名	顧客の名。
姓	顧客の姓。
タイトル	顧客の役職。
言語	顧客の優先言語。
アカウント	顧客のアカウント。
メール	顧客のメールアドレス
勤務先電話	顧客の勤務先電話。
携帯	顧客の携帯電話。

4. [送信] をクリックします。
   連絡先が作成され、連絡先フォームが更新されます。
5. オプション: 次のフィールドの情報を更新します。

追加の連絡先のフィールド

フィールド	説明
通知	この顧客の通知を有効または無効にします。
ユーザー ID	このユーザーの一意の識別子。ユーザー ID は、*firstname.lastname* の形式に従う必要があります。

6. オプション: admin ロールでは、連絡先のパスワード情報を更新できます。

連絡先パスワード情報

フィールド	説明
パスワード	連絡先のパスワードを設定します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
パスワードのリセットを強制	連絡先がポータルにログインするときにパスワードをリセットする必要があります。

7. [保存] をクリックして、レコードを更新します。

ユーザーの連絡先情報の更新

カスタマーポータルからユーザーの連絡先情報を更新します。

始める前に

必要なロール：sn_customerservice.customer_admin、sn_customerservice.partner_admin、または admin

手順

1. ポータルヘッダーで、[サポート] > [連絡先] をクリックします。
2. [連絡先] リストから連絡先を選択します。
3. 連絡先フォームのフィールドで必要な変更を行います。

[連絡先] フォーム

フィールド	説明
名	顧客の名。
姓	顧客の姓。
タイトル	顧客の役職。
言語	顧客の優先言語。
タイムゾーン	この顧客の場所のタイムゾーン。
アカウント	顧客のアカウント。
メール	顧客のメールアドレス
勤務先電話	顧客の勤務先電話。
携帯	顧客の携帯電話。
通知	この顧客の通知を有効または無効にします。
ユーザー ID	このユーザーの一意の識別子。ユーザー ID は、*`firstname.lastname`* の形式に従う必要があります。

4. [保存] をクリックします。

連絡先ログインの有効化または無効化

カスタマーポータルから、連絡先ログインの有効化または無効化を行います。

始める前に

必要なロール：sn_customerservice.customer_admin、sn_customerservice.partner_admin、または admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. ポータルヘッダーで、[サポート] > [連絡先] をクリックします。
2. [連絡先] リストから連絡先を選択します。
3. [アクション] リストで、次のいずれかのリンクをクリックします。

選択肢	説明
ログインを無効化	この連絡先のログインを無効にします。ログインが無効にされると、この連絡先は、カスタマーポータルにアクセスできません。 このリンクは、ログインが現在有効になっている場合に表示されます。
ログインを有効化	この連絡先のログインを有効にします。 このリンクは、ログインが現在無効になっている場合に表示されます。

連絡先へのユーザーロールのアサイン

カスタマーポータルの連絡先に 1 つ以上のユーザーロールをアサインします。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice.customer_admin、sn_customerservice.partner_admin、または admin

このタスクについて
[ロールを編集] ポップアップウィンドウを使用して、連絡先のロールを管理します。連絡先には少なくとも 1 つのユーザーロールが割り当てられている必要があります。ポップアップウィンドウの [選択済み] 列にロールがない場合には、レコードを更新することはできません。

注: [ロールの編集] ポップアップウィンドウで利用可能なロールは、**sn_customerservice.contact_role_assignment** プロパティを使用して設定されます。

手順

1. ポータルヘッダーで、[サポート] > [連絡先] をクリックします。
2. [連絡先] リストから連絡先を選択します。
3. [アクション] リストで、[ロールを編集] リンクをクリックします。
4. [ロールを編集] ポップアップウィンドウで、[利用可能] 列のロールを選択し、[選択済み] 列に移動します。
5. [ロールを編集] ポップアップウィンドウで [更新] をクリックします。

   注: [選択済み] 列にロールがない場合には、エラーメッセージが表示され、列がリセットされて最初にアサインされていたロールが表示されます。

6. [連絡先] フォームで [保存] をクリックします。

顧客の登録要求の管理

カスタマーアドミニストレーターロールを持つユーザーは、顧客がカスタマーサービスポータルから送信する登録要求を承認または却下することができます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

有効な登録コードを使用した登録要求の承認

有効な登録コードを使用してカスタマーサービスポータルから送信された、ユーザーからの登録要求を承認します。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice.customer_admin

手順

1. カスタマーポータルに移動します。
2. [承認] をクリックします。
   [承認] リストには、状況が [要求済み] および [不要] の登録要求が表示されます。
3. [承認] リスト内で、[要求済み] ステータスの要求をクリックします。
4. 必要に応じて、この要求にコメントを追加します。
5. [承認] をクリックします。
   ユーザーアカウントが作成され、連絡先のメールアドレスに、ユーザー ID と一時パスワードが含まれたメールが送信されます。ユーザーには、sn_esm_user および snc_external のロールもアサインされます。

無効な登録コードの登録要求の承認

無効な登録コードを使用してカスタマーサービスポータルから送信された、ユーザーからの登録要求を承認します。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice.customer_admin

手順

1. [すべて] > [カスタマーサービス] > [管理] > [保留中の連絡先登録]に移動します。
2. ステータスが [保留中] の登録要求を選択します。
3. その要求者のアカウントを選択します。
4. [更新] をクリックします。
   登録要求は、割り当てられたアカウントのカスタマーアドミニストレーターに送信されます。

登録要求の却下

カスタマーサービスポータルから送信された、ユーザーからの登録要求を却下します。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice.customer_admin

手順

1. カスタマーポータルに移動します。
2. [自分の承認] をクリックします。
3. [承認] リスト内で、[要求済み] ステータスの要求をクリックします。
4. [却下] をクリックします。
   却下に関するメールが、要求者のメールアドレスに送信されます。

カスタマーポータルからの資産への連絡先のアサイン

カスタマーアドミニストレーターロールを持つユーザーは、カスタマーポータルから連絡先を資産にアサインすることができます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice.customer_admin

手順

1. カスタマーポータルにログインします。
2. ポータルヘッダーメニューから、[サポート] > [資産] をクリックします。
3. 目的の資産をクリックします。
4. [資産連絡先] 関連リストで、[新規] をクリックします。
   これにより、新しい資産連絡先フォームが表示されます。この [資産] フィールドは、選択した資産を表示し、読み取り専用です。
5. [連絡先] を選択します。
   選択可能な連絡先は、資産のアカウントの連絡先です。
6. [送信] をクリックします。
   連絡先が [資産連絡先] 関連リストに追加されます。

カスタマーポータルを使用した情報検索

カスタマーポータルの検索機能を使用し、質問または問題に関する情報を検索します。

始める前に
必要なロール：
sn_customerservice.customer、sn_customerservice.customer_admin、sn_customerservice.partner、または sn_customerservice.partner_admin

このタスクについて
ポータルには、複数のリポジトリで情報を検索するために使用できる検索機能があります。[検索] フィールドに検索用語を入力し、[検索] をクリックして関連記事のリストを表示します。

手順

1. [検索] フィールドに検索用語を入力します。
2. [検索] をクリックします。
   検索用語に関連する記事のリストが表示されます。
3. リンクをクリックして、記事を表示します。

ナレッジベースの検索

カスタマーポータルを使用してナレッジベースを検索するか、一般的なナレッジベース記事のリストを表示します。

始める前に
必要なロール：
sn_customerservice.customer、sn_customerservice.customer_admin、sn_customerservice.partner、または sn_customerservice.partner_admin

このタスクについて
カスタマーサービスポータルには、情報の検索、記事の閲覧と評価、フィードバックの送信に使用できるナレッジベースへのリンクが含まれています。このリンクの下には、一般的なナレッジベース記事のリストが表示されます。必要な情報がこのリストに含まれていない場合は、ナレッジベースで目的の情報を検索することができます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. カスタマーサービスポータルに移動します。
2. [ナレッジ] をクリックします。
   [ナレッジ] ページには、この顧客が購入した各製品の個別のカテゴリが表示されます。また、次の分類で記事のリストが表示されます。
   - 主なコンテンツ
   - 最も役立つ
   - もっとも表示された
3. 次のいずれかを実行します。

オプション	説明
製品をクリックしてより具体的な情報を表示する	左側にカテゴリのリストを表示し、右側に記事を表示します。カテゴリをクリックすると、さらにドリルダウンすることができます。
いずれかのリストからリンクをクリックする	記事を表示します。
[検索] フィールドにトピックを入力し、Enter キーを押す	関連記事のリストが表示されます。リンクをクリックして、目的の記事を表示します。

カスタマーサービスコミュニティの検索

カスタマーサービスポータルを使用してコミュニティサイトを検索するか、最近のディスカッショントピックのリストを表示します。

始める前に
必要なロール：
sn_customerservice.customer、sn_customerservice.customer_admin、sn_customerservice.partner、または sn_customerservice.partner_admin

手順

1. カスタマーサービスポータルに移動します。
2. [コミュニティに質問する] をクリックします。
   これにより、[質問する] ページが表示されます。
3. [タイトル] フィールドに質問を入力します。
4. [ナレッジベース] フィールドで、ナレッジベースを選択します。
5. 必要に応じて、[カテゴリ] フィールドでカテゴリを選択します。
6. 必要に応じて、[タグ] フィールドで質問に 1 つ以上のタグを追加します。
7. [質問を投稿] をクリックします。
   質問が、検索結果ページの [質問] カテゴリの下に表示されます。

ナレッジとコミュニティコンテンツを使用したケースの偏向

顧客がナレッジベースやコミュニティから情報を検索し、問題の解決策を見つけられるようにします。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice_customer または sn_customerservice_consumer

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
サービスポータルの [ケース] フォームには、[件名] フィールドに入力されたテキストに基づいてコンテキスト検索結果が表示されます。これらの検索結果により、的を絞った解決策が顧客に提供されます。顧客は、ケースをオープンするときに、ケースに関連する情報を検索できます。検索で関連するコンテンツが見つかった場合、顧客はコンテンツをプレビューすることができます。

注: デフォルトでは、検索結果にはナレッジ記事、解決されたコミュニティの質問やブログ、および固定記事が含まれます。

手順

1. カスタマーサービス管理 (CSM) サービスポータルに移動し、[すべて] > [サポート] > [新しいケース]に移動します。
2. [製品ケース] または [注文ケース] をクリックします。
3. [件名] フィールドで入力を開始します。

   一致する検索結果がある場合、それらは [関連する検索結果] ウィジェットに表示されます。

   注: 埋め込み検索が有効になっている場合、結果は [ナレッジ結果] セクションのケースフォームにインラインで表示され、読み取り専用になります。

4. 次のいずれかの操作を実行します。
   - [関連する検索結果] ウィジェットのコンテンツリンクの 1 つをクリックして、コンテンツを直接入力します。
   - 埋め込みの [ナレッジ結果] セクションでコンテンツリンクの 1 つをクリックして、コンテンツをインラインで読み取り専用として開きます。
5. オプション: [役に立ちました] をクリックして、関連ケースの解決に役立つものとしてコンテンツをマークします。
6. [送信] をクリックします。

カスタマーサービスポータルからの資産情報の表示

現在のユーザーのアカウントの資産リストを表示します。

始める前に
必要なロール：
sn_customerservice.customer、sn_customerservice.customer_admin、sn_customerservice.partner、または sn_customerservice.partner_admin

手順

1. ポータルヘッダーで、[サポート] > [資産] をクリックします。
   資産の名前とシリアル番号、製品モデルカテゴリとそれが属するアカウントを含む、現在のユーザーのアカウントに属する資産のリストが表示されます。
2. 次のいずれかをクリックすると、さらに情報を表示できます。

オプション	説明
表示名	資産情報を表示します。
アカウント	アカウント情報を表示します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オプション	説明
モデルカテゴリ	この資産の製品モデル情報を表示します。

3. [戻る] ボタンをクリックすると、資産のリストに戻ります。

顧客連絡先情報の表示または更新

カスタマーポータルから連絡先情報を表示または更新します。

始める前に
必要なロール：
sn_customerservice.customer、sn_customerservice.customer_admin、sn_customerservice.partner、または sn_customerservice.partner_admin

手順

1. ポータルヘッダーでユーザー名をクリックすると、連絡先情報が表示されます。
2. 連絡先フォームのフィールドで必要な変更を行います。

[連絡先] フォーム

フィールド	説明
名	顧客の名。
姓	顧客の姓。
タイトル	顧客の役職。
言語	顧客の優先言語。
タイムゾーン	この顧客の場所のタイムゾーン。
アカウント	顧客のアカウント。
メール	顧客のメールアドレス
勤務先電話	顧客の勤務先電話。
携帯	顧客の携帯電話。
通知	この顧客の通知を有効または無効にします。
ユーザー ID	このユーザーの一意の識別子。ユーザー ID は、 *firstname.lastname* の形式に従う必要があります。

3. [更新] をクリックします。

顧客通知設定

顧客は、メール通知の設定を行うことができます。

メール通知設定を設定して、エージェントが次のいずれかのケースアクティビティを実行すると顧客に通知が送信されるメール通知を制御します。

- 顧客のケースを開く
- 顧客のケースにコメントする

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 顧客のケースの解決方法を提供する
- 顧客のケースをクローズする

メール通知の設定

カスタマーサービスエージェントがケースにさまざまなアクションを実行すると顧客に通知が送信されますが、顧客はそのメール通知の設定を行うことができます。

始める前に

メール通知の設定を設定するには、ケースに対して少なくとも 1 つのメールを受信していることを確認してください。

必要なロール：
sn_customerservice.customer、sn_customerservice.customer_admin、sn_customerservice.partner、または sn_customerservice.partner_admin

手順

1. カスタマーサービスポータルに移動します。
2. ポータルヘッダーでユーザー名または写真をクリックして、ユーザープロファイル情報を表示します。
3. [通知設定] 関連リンクをクリックして、通知設定フォームを表示します。

   注: [通知設定] リンクは、ケースの最初のメールを受信した後にのみ使用できます。

4. プライマリメールアドレスの次のメール通知を有効または無効にします。
   通知は、ケースのカスタマーサービスエージェントによって実行されるアクションに基づいて利用できます。
   - 顧客のクローズされたケース
   - 顧客のコメントされたケース
   - 顧客のエスカレートされたケース
   - 新しいグループにアサインされたケース
   - 顧客のオープンされたケース
   - 顧客の解決されたケース

カスタマーサービスポータルからの直接のパスワード変更

カスタマーサービスポータルから直接パスワードを変更します。必要なロールを持つユーザーは、カスタマーサービスポータルからパスワードを変更できます。

始める前に

必要なロール：なし

このタスクについて

必要なロールを持つユーザーは、カスタマーサービスポータルからパスワードを変更できます。

手順

1. インスタンスの URL にアクセスし、「/csm」サフィックスを追加して、[カスタマーサービスポータル] ページに移動します。
   例：https://example.com/csm
2. ポータルヘッダーでユーザー名をクリックします。
3. [プロファイル] をクリックして、ユーザープロファイル情報を表示します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. [セキュリティ] で [パスワード変更] をクリックします。
5. フォームのフィールドに入力します。

パスワード変更フォーム

フィールド	説明
現在のパスワード	現在のパスワード。このフィールドは自動的に入力されます。
新しいパスワード	新しいパスワード。次の要件を満たしている必要があります。 ◦ 8 文字以上であること ◦ 1 文字以上の大文字と 1 文字以上の小文字を含むこと ◦ 少なくとも 1 つの番号を含むこと
パスワードの確認	新しいパスワード。

6. [変更] をクリックします。

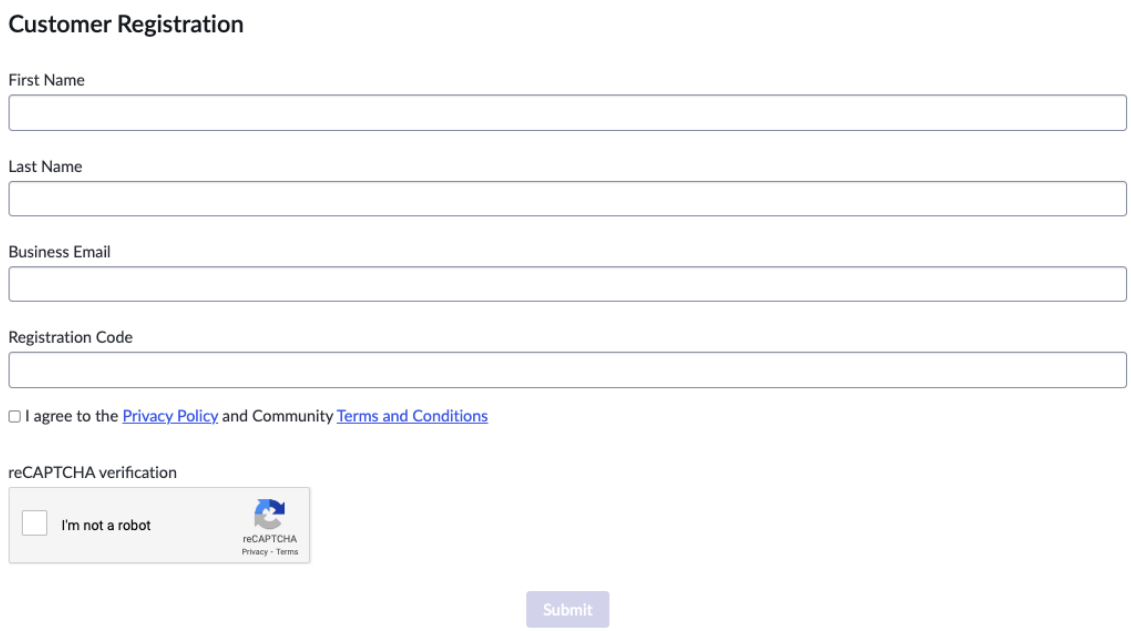
顧客連絡先の自己登録

自己登録機能を使用すると、新しい顧客の連絡先はカスタマーポータルから登録要求を送信できます。

顧客の連絡先は、有効な登録コードを使用して登録要求を送信できます。次にその要求は、承認を受けるためにそのアカウントのカスタマーアドミニストレーターに送信されます。アカウントに複数のカスタマーアドミニストレーターがいる場合は、全員に登録要求が送信されますが、一人が承認すれば承認済みとなります。要求が送信されると、承認プロセスを経て、承認または却下されます。承認された場合、新しいアカウントが作成され、ユーザー ID と一時パスワードが記載されたメールが顧客連絡先に送信されます。顧客連絡先は、ポータルに初めてログインした際に、一時パスワードを変更するように求められます。却下された場合、顧客連絡先にメール通知が送信されます。

注: 誤った登録コードで要求が送信された場合、通知メッセージに「`Invalid Rejistration Code`」と表示されます。

顧客連絡先の自己登録フォーム



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アドミニストレーターは、各アカウントに対して一意の登録コードを作成し、[アカウント] フォームの [登録コード] フィールドに保存します。このコードが作成されると、カスタマーアドミニストレーターは必要に応じてコードを顧客に配布できます。

関連情報

例：デフォルトのセルフサービス パスワードリセット プロセス

自己登録要求の送信

カスタマーサービスポータルから登録要求を送信します。

始める前に
必要なロール：なし

手順

1. カスタマーポータルのログインページに移動します。
2. ポータルヘッダーから、[登録] をクリックしてログインを要求します。
3. 名、姓、勤務先のメール、登録コードを入力します。
4. チェックボックスをオンにして、プライバシーポリシーとコミュニティの契約条件に同意します。
   リンクをクリックすると、これらのポリシーの詳細情報にアクセスできます。
5. [セキュリティコード] チェックボックスをオンにし、CAPTCHA の検証を完了して、[確認] をクリックします。
   カスタマーサービスアプリケーションは、Google re-CAPTCHA サービスを使用します。
6. [送信] をクリックします。
   ポータルのログインページに戻ります。

   有効な登録コードを入力した場合には、「要求が送信され、レビューを保留しています。要求が処理されるとメールが届きます。」というメッセージが表示されます。

   コードが間違っていた場合は、「無効な登録コード」というメッセージが表示されます。

パスワードリセットの要求

パスワードを忘れた場合は、カスタマーポータルのログイン画面から新しいパスワードを要求することができます。

始める前に
必要なロール：なし

手順

1. カスタマーポータルのログインページに移動します。
2. [ここでパスワードをリセット] リンクをクリックします。
3. ユーザー名とメールアドレスを入力します。
4. [パスワードのリセット] をクリックします。
5. 続行する前に、新しいパスワードを作成します。
6. [パスワード] フィールドに新しいパスワードを入力します。
7. [パスワードの検証] フィールドに新しいパスワードをもう一度入力します。
8. [送信] をクリックします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタマーサービスポータルへの初めてのログイン

登録要求が承認された後、顧客の連絡先はユーザー ID と一時パスワードが記載されたメールを受信します。連絡先は、初回ログイン時に、パスワードを変更するように求められます。

始める前に
必要なロール：なし

手順

1. カスタマーサービスポータルのログインページに移動します。
2. [ユーザー名] にユーザー ID を入力します。
3. [パスワード] フィールドに一時パスワードを入力します。
4. [ログイン] をクリックします。
   パスワードを変更するように求められます。
5. [現在のパスワード] フィールドに一時パスワードを入力します。
6. [新しいパスワード] フィールドに新しいパスワードを入力します。
7. [新しいパスワードの確認] フィールドに新しいパスワードをもう一度入力します。
8. [送信] をクリックします。

カスタマーサービスポータルからの製品情報の表示

製品のリストを表示し、アカウントに販売された製品またはサービスを追跡して、サービスカタログによりサービスを管理します。

始める前に
必要なロール：
sn_customerservice.customer、sn_customerservice.customer_admin、sn_customerservice.partner、または sn_customerservice.partner_admin

このタスクについて
アカウントに販売された製品またはサービスのリストを表示できます。製品で作成されたケースと、製品のすべてのアクティブな契約およびエンタイトルメントを表示することもできます。

注: B2B2C 用顧客データモデルプラグインがインストールされている場合、連絡先はアカウントコンシューマーに属する販売済み製品のリストにアクセスできます。

エンタイトルメントは、次の場合にアクティブになります。

- 終了日が過去の日付でないか、終了日がない。
- リンク先の契約もアクティブである。

契約は、次の場合にアクティブになります。

- ステータスがアクティブに設定されている。
- アクティブなエンタイトルメントを持つ製品にリンクされている。

アクティブなエンタイトルメントウィジェットを変更して、アクティブなエンタイトルメントに対して独自のフィルターを定義することができます。

製品カタログアイテムがインスタンスに設定されている場合は、サービスカタログ ウィジェットを使用して、登録しているサービスに基づいて状況依存のサービスカタログを表示できます。サービスカタログを使用してサービスを拡張し、登録したサービスの追加アイテムを要求します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. カスタマーサービスホームページに移動します。
2. ヘッダーメニューで、[サポート] > [製品] をクリックします。
   アカウントに販売された製品またはサービスのリストが表示されます。
3. 製品をクリックすると、過去 30 日間にその製品で作成された詳細とケースが表示されます。
4. 販売された製品のすべてのアクティブな契約とエンタイトルメントを表示します。
5. オプション: また、製品の詳細から直接ケースを作成することもできます。
6. オプション: 販売済み製品に関連付けられたすべてのカタログアイテムを表示し、必要に応じて追加サービスを要求します。

カスタマーサービスポータルから製品ケースを作成します。

カスタマーサービスポータルから、製品に関する質問や問題についてのケースを作成します。

始める前に
必要なロール：
sn_customerservice.customer、sn_customerservice.partner、sn_customerservice.customer_admin、sn_customerservice.partner_admin、または sn_acct_consumer.consumer

手順

1. インスタンスの URL にアクセスし、「/csm」サフィックスを追加して、カスタマーサービスポータルに移動します。
2. フォームヘッダーを右クリックし、[ケース] > [製品ケースを作成]を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

   注: ロールによっては、[アカウント] フィールドと [連絡先] フィールドが表示されない場合があります。

ケースフォームの作成

フィールド	説明
アカウント	ケースを作成中のアカウント。
連絡先	このケースの顧客連絡先の名前。
コンシューマー	このケースのコンシューマーの名前。 注: このフィールドは、B2B2C 用顧客データモデルプラグインがインストールされている場合にのみアクティブになります。[アカウント] を選択すると、そのアカウントに属するコンシューマーのみが表示されます。
資産	このケースに関連付けられた資産の資産タグ番号またはシリアル番号。
製品	資産の製品モデル。モデルとは、「Apple Mac Book Pro」など、資産の特定のバージョンや構成のことです。 [資産] フィールドで資産を選択した場合、資産レコードに関連製品情報がある場合には、このフィールドは自動入力されます。1 つの製品が複数の資産に関連付けられていることがあります。
優先度	以下は、割り当てに使用できる優先度です。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	◦ 1 - 重大 ◦ 2：高 ◦ 3 - 中 ◦ 4 - 低 (デフォルト)
件名	顧客の質問や問題の簡単な説明。 注: 件名の入力を開始すると、アプリケーションは、ポータルに設定されたナレッジベースで該当するコンテンツを検索します。結果は、[関連コンテンツ] リストに表示されます。
説明	顧客の質問や問題の詳細な説明。

注: 現在、[下書きとして保存する] オプションは カスタマーサービス管理 (CSM) ポータルに最適化されておらず、デフォルトでは非アクティブになっています。

4. [送信] を選択します。

タスクの結果

ケースが作成され、ケース番号が割り当てられ、作成者のケースリストに追加されます。このリストを表示するには、カスタマーサービスポータルヘッダーの [自分のリスト]タブを選択し、左ペインで [すべてのケース] を選択します。

カスタマーサービスポータルからのエージェントとのチャット

カスタマーサービスポータルから仮想エージェントまたはカスタマーサービスエージェントとチャットして、問題を迅速に解決します。

始める前に

必要なロール：
sn_customerservice.customer、sn_customerservice.customer_admin、sn_customerservice.partner、sn_cus

手順

1. カスタマーサービスポータルでチャットアイコン ( ) をクリックして会話を開始します。
   仮想エージェントまたはカスタマーサービスエージェントが応答します。
2. オプション: 仮想エージェントの代わりに人と会話するには、 をクリックして、次に [サポートへの連絡] をクリックします。
3. チャットを終えたら、[会話を終了] をクリックします。

次のタスク

エージェントが新しいケースを作成するか、ディスカッションを既存のケースにリンクすると、[自分のケース] をクリックしてケースリストを表示し、カスタマーポータルからこれらのケースを表示できます。

仮想エージェントの会話を使用してサポートを受ける

事前定義された カスタマーサービス 仮想エージェント のチャットボット会話は、お客様が製品のサポートを受けたり、ケースのステータスを確認したりするなどの一般的なセルフサービスタスクを完了できるために役立ちます。仮想エージェントのチャットボットトピックで事前定義された NLU を

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

使用し、チャットボットがユーザー入力の意図を評価し、会話のコンテキストに基づいて最適な回答を提供できるようにします。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice.customer、sn_customerservice.consumer

アプリケーションにログインしていない匿名ユーザーの場合には、問題のキーワードを入力してライブエージェントに転送するように選択すると、サポートが受けられます。

proxy_contact ロールを持つユーザーも、顧客のケースステータスを確認することができます。

このタスクについて
会話の流れ (ユーザー入力とチャットボット応答) の中で情報を交換することにより、チャットボットはユーザーリクエストを実行したり、ユーザーによるタスクの完了を支援したりできます。ユーザーが既存の製品または注文に関して質問や問題がある場合には、仮想エージェントはそのキーワードを検索し、問題の解決に役立つ関連ナレッジ記事を表示します。関連する記事がない場合、ケースが作成されます。
ServiceNow NLU は、チャットに入力されたキーワードやユーザーの意図に基づいてチャットボットトピックが検出され、エンティティがユーザーの入力と照合されます。一致した場合には、エンティティがトピックで使用できるようになります。

手順

1. カスタマーサービス管理 (CSM) ポータルに移動します。
2. [チャット] をクリックします。
   [すべて表示] をクリックすると、利用できるすべてのトピックが表示されます。または、キーワードを入力して結果の関連トピックを絞り込むことができます。
3. ログインしているユーザーの場合は、キーワードを入力してケース、問題、または注文に関するヘルプを得ることができます。
   - NLU が有効になっている場合は、発言に基づいて適切なトピックが表示されます。
   - NLU が有効になっていない場合は、入力したキーワードの一致に基づいてトピックが表示されます。表示されているすべてのトピックから選択できます。

   注: トピックで NLU が有効になっているかどうかについては、システムアドミニストレーターに問い合わせてください。

4. 使用

宛先	次の手順を実行します
ケースのステータスを確認します	a. ケースステータスのチェックを開始します。 ▪ NLU を有効にせずに仮想エージェントの会話を使用している場合は、[ケースステータスを確認] をクリックします。 ▪ 仮想エージェントの会話で NLU を使用している場合は、ケースのステータスを確認するために発言を入力します。 注: ケース番号を入力すると、ケースの詳細が表示されます。 b. ケースリストから、支援を得るケースを選択します。 c. ケース情報が表示されたら、次のいずれかの操作を実行できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

宛先	次の手順を実行します
	▪ コメントを追加 ▪ 画像を添付 ▪ 別のケースを確認 ▪ エージェントに問い合わせる
製品に関するヘルプ	問題のキーワードを入力します。チャットボットは、問題の解決に役立つ関連ナレッジ記事のリストを返します。説明に関連する一致する記事がない場合には、次の情報を使用してケースが自動的に作成されます。 ◦ ケース識別番号 ◦ 簡単な説明 ◦ 状況 ◦ 優先度 次の追加アクションのいずれかを実行します。 ◦ 製品と資産を更新する ◦ コメントを追加 ◦ 画像を添付 ◦ エージェントに問い合わせる
注文に関するヘルプ	**a.** 注文ステータスのチェックを開始します。 ▪ NLU を有効にせずに仮想エージェントの会話を使用している場合は、[注文についてのヘルプ] をクリックします。 ▪ 仮想エージェントの会話で NLU を使用している場合は、発言を入力して注文に関するヘルプを表示します。 **注:** 注文番号を入力すると、注文の詳細が表示されます。 **b.** 注文のリストから、ヘルプを受けたい注文を選択します。 **c.** 次の追加アクションのいずれかを実行します。 ▪ コメントを追加 ▪ 画像を添付 ▪ エージェントに問い合わせる
ヘルプ	アプリケーションにログインしていない匿名ユーザーの場合には、問題のキーワードを入力します。チャットボットは、公開された関連するナレッジ記事のリストを返します。問題の解決に役立つ一致する記事がない場合は、ライブエージェントへの転送を選択できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

宛先	次の手順を実行します
要求を送信	**a.** いずれかのカタログアイテムの要求の送信を開始します。 ▪ NLU を有効にしないで仮想エージェントの会話を使用している場合は、[すべて表示 **(Show Me Everything)]** をクリックしてから [要求を送信] をクリックします。 ▪ 仮想エージェントの会話で NLU を使用している場合は、要求を開くなどの発言を入力します。これは NLU と関連付けられているインテントを特定します。 **b.** カタログアイテムを選択します。[カタログアイテムの検索] トピックブロックは、カタログアイテムを検索し、検索に基づいてリンクを表示します。検索カタログアイテムの詳細については、「ITSM 仮想エージェント」を参照してください。 **注:** トピックを開くと、すべてのレコードが同じポータルに表示されます。 **c.** 表示されたリンクをクリックし、その他の要求がない場合は、仮想エージェントを終了します。
ケースを作成	仮想エージェントからケースを作成します。ケースを作成するには、次のフィールドが必要です。 ◦ short_description (必須) ◦ 説明 ◦ account_sys_id ◦ contact_sys_id ◦ consumer_sys_id これらの値は空にすることができます。アカウント、連絡先、コンシューマーのフィールドが空の場合、ログインしたユーザーの詳細が自動的に入力されます。トピックブロックは、トピックブロックから変数 case_sys_id を返します。
ケースを更新	仮想エージェントからケースを更新します。ケースを更新するには、次の 2 つのフィールドが必要です。 ◦ case_sys_id (必須) ：有効なケース ID である必要があります。ID が有効な場合、次の 4 つのオプションが表示されます。 ▪ [製品情報を追加] は、enable_product_update が true に設定されている場合のみ表示されます。 ▪ コメントを追加 ▪ イメージを添付 ▪ キャンセル ◦ enable_product_update - true に設定すると、[製品情報を追加] が表示されます。資産とモデル情報を更新します。 トピックブロックは、変数 case_sys_id を返します。
苦情をログに記録	仮想エージェントから苦情ケースを作成するには、このオプションを選択します。苦情の簡単な説明を入力し、コンテキスト検索

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

宛先	次の手順を実行します
	結果を確認します。結果に回答がない場合は、次の情報を入力してケースを作成します。 ◦ 苦情タイプ ◦ 製品または場所 ◦ カテゴリとサブカテゴリ (該当する場合) ◦ 日付 ◦ 苦情の詳細 ◦ 予想される解決 ケースが作成されたら、ケースにコメントを追加したり、添付ファイルを追加したりできます。 注: このオプションは、Case Playbook for Complaints アプリケーションで使用できます。
コールバックを要求	エージェントにつながるまでの待ち時間が長い場合、またはエージェントが対応できない場合は、コールバックを要求します。

5. チャットの会話を終了するには、[完了] をクリックします。

関連情報

カスタマーサービス仮想エージェントの会話

トピックブロックによるコードの再利用の最大化

カスタマーサービスポータルからのケースの表示または変更

選択したカスタマーサービスケースで情報を表示または変更します。

始める前に
必要なロール：
sn_customerservice.customer、sn_customerservice.customer_admin、sn_customerservice.partner、sn_cus

このタスクについて
現在のユーザーのロールに応じて、[ケース] リストに以下が表示されます。

- 現在のユーザーによって作成されたケース (sn_customerservice.customer)
- 現在のユーザーのアカウントに関連するケース (sn_customerservice.customer_admin)
- 現在のユーザーのアカウントおよびパートナーアカウントに関連するケース (sn_customerservice.partner、 sn_customerservice.partner_admin)

手順

1. ポータルヘッダーで、[ケース] > [すべてのケース] をクリックします。
   リストでケースが並べられ、最近更新されたものが一番上にリストされます。
2. 目的のケース番号をクリックして、ケースフォームを開きます。
3. [追加コメント] フィールドを必要に応じて変更します。
   フォーム内のその他のフィールドはすべて読み取り専用です。
4. [更新] をクリックします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタマーサービスポータルでの公開物の表示

カスタマーサービスポータルで公開物の詳細を表示し、添付ファイルをダウンロードします。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice.customer

このタスクについて
カスタマーサービスポータルの [公開] リンクには、現在公開されている公開物が公開番号順にソートされたリストが表示されます。

注: 公開物の有効期限日に達すると、その公開物は自動的に [公開] リストから削除されます。

手順

1. カスタマーサービスポータルに移動します。
2. ポータルヘッダーで、[サポート] > [公開] をクリックします。
   現在の公開物のリストが表示されます。各公開物に対して、タイトル、公開日、有効期限、および簡単な説明が表示されます。
3. 必要に応じて、リスト上部の検索フィールドに検索用語を入力して [公開] リストを検索します。
4. 公開名をクリックして開きます。
5. 公開物に添付ファイルが含まれている場合は、ポップアップウィンドウから、ダウンロードする添付ファイルを選択します。
6. ポップアップウィンドウを閉じます。
7. 公開物の上部にある戻る矢印をクリックすると、[公開] リストに戻ります。

カスタマーサービス満足度サーベイへの回答

ケースに提案された解決策を承認した後、カスタマーサービス満足度サーベイに回答します。

始める前に
必要なロール：なし

顧客がケースフォームで [ソリューションの承認] をクリックしてケースに提案されたソリューションを承認すると、ポータルに満足度サーベイが表示されます。顧客はサーベイに回答するか、またはスキップするかを選択できます。いずれを選択した場合でも、顧客はセルフサービスポータルのケースのリストに戻ります。

サーベイに回答するには、以下の手順に従います。

手順

1. サーベイの各質問に回答します。
2. [送信] をクリックします。

カスタマーサービスポータルからのアイテムまたはサービスの要求

カタログを参照し、カスタマーサービスポータルおよび消費者サービスポータルから要求を作成します。

始める前に
必要なロール：
sn_customerservice.customer_admin、sn_customerservice.partner、sn_customerservice.customer_case_ma

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
顧客とコンシューマーは、カスタマーサービスポータルと消費者サービスポータルから要求を行うことができます。カスタマーアドミニストレーター、パートナー、ケースマネージャーも要求を行うことができます。

注: カスタマーサービスポータルおよび消費者サービスポータルから要求を作成するには、要求管理によるカスタマーサービス プラグイン (com.sn_cs_sm_request) を有効にする必要があります。また、システムアドミニストレーターは、外部の顧客にレコードを要求するアクセス権を提供する必要もあります。

手順

1. 要求を作成するには、次のいずれかの操作を行います。
   - ポータルランディングページで、[何かを要求] リンクをクリックします。
   - ポータルメニューヘッダーで、[要求] > [何かを要求] をクリックします。
2. サービスカタログを参照し、目的のアイテムまたはサービスを選択します。
   また、カテゴリフィルターを使用して、アイテムをフィルターすることもできます。
3. 要求に関連する必要な情報を入力します。
4. [送信] をクリックします。
   システムは要求を処理し、要求とその他の関連レコードを作成し、[ケースビュー] ページの関連レコードウィジェットに詳細を表示します。

カスタマーサービスポータルおよび消費者サービスポータルからのケース関連レコードの表示

カスタマーサービスポータルおよび消費者サービスポータルから、ケースに関連するレコード (要求、変更、問題など) を表示します。

始める前に
必要なロール：
sn_customerservice.customer_admin、sn_customerservice.partner、sn_customerservice.customer_case_ma

このタスクについて
ケースに 1 つ以上の関連レコードがある場合は、レコードが一覧表示されている [ケースビュー] ページに関連レコードウィジェットが表示されます。

手順

1. カスタマーサービスポータルまたは消費者サービスポータルに移動します。
2. ポータルヘッダーで、[自分のリスト] をクリックし、ケースを選択します。
   [自分のリスト] フィルターを使用して、ケースを選択する前にレコードリストを絞り込むことができます。
3. 関連レコードウィジェットでレコードをクリックすると、詳細が表示されます。
4. オプション: 要求レコードの場合は、[ステージ] フィールドを展開して、要求プロセスの詳細を表示します。
5. 上隅の **X** をクリックして、詳細ウィンドウを閉じます。

カスタマーサービスポータルからのケースのクローズ

顧客とコンシューマーは、カスタマーサービスポータルと消費者サービスポータルからケースをクローズすることができます。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice.customer、sn_customerservice.consumer

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
この機能は、カスタマーサービスポータル (B2B) の製品および注文ケース、およびカスタマーサービスポータル (B2C) で使用できます。
[ケースのクローズ] ボタンは、[解決済み] または [クローズ済み] 状況のケースでは使用できません。

手順

1. ポータルヘッダーで [ケース] をクリックして、ケースリストを開きます。
2. 目的のケースを開きます。
3. [アクション] セクションで、[ケースのクローズ] をクリックします。
4. [確認] ポップアップウィンドウで、[ケースのクローズ] をクリックします。
   ケースがポータルからクローズされた場合：
   - [ケースの詳細] セクションのケースステータスが [クローズ済み] に更新されます。

     注: ケースがクローズされた後にコメントを追加することはできません。アクティビティストリームには、前のコメントのみを表示できます。

   - ケースの追加コメントと解決メモに [顧客によってクローズ] と表示されます。
   - ケース解決コードは、[顧客が解決] に設定されます。
   - ポータルの上部にあるメッセージは、ケースがクローズされたことを確認します。
   - 顧客満足度サーベイが表示されます。
5. 顧客満足度サーベイに回答します。
   サーベイをスキップするように選択することもできます。いずれを選択した場合でも、ポータルのケースのリストに戻ります。

カスタマーサービスポータルからのインストールベース情報の表示

インストールベースのリストを表示し、アカウントにプロビジョニングされたインスタンスと、そのインスタンスで実行されている製品またはサービスを追跡します。

始める前に
必要なロール：
sn_customerservice.customer、sn_customerservice.customer_admin、sn_customerservice.partner、または sn_customerservice.partner_admin

このタスクについて
過去 30 日間のすべてのケースとサービスステータスと、すべてのアクティブ、過去、および予定されている機能停止を表示することができます。また、インストールベースの任意のアクティブなエンタイトルメントを表示することもできます。エンタイトルメントは、終了日が過去の日付でないか、終了日がないとアクティブになります。契約にリンクされている場合は、契約も有効である必要があります。

注: B2B2C 用顧客データモデルプラグインがインストールされている場合、連絡先はアカウントコンシューマーに属するインストールベースアイテムのリストにアクセスできます。

注: アクティブなエンタイトルメントウィジェットを変更して、アクティブなエンタイトルメントに対して独自のフィルターを定義することができます。

手順

1. カスタマーサービスポータルに移動します。
2. ヘッダーメニューで、[サポート] > [インストールベース] をクリックします。
   アカウントに属するインストールベースアイテムのリストが表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. 過去 30 日間のインストールベースで作成されたケース、アクティブな認証情報、サービスステータスと機能停止履歴などの詳細を表示するには、インストールベースをクリックします。
4. オプション: また、インストールベースの詳細から直接ケースを作成することもできます。

カスタマーサービスホームページからのインストールベースのケース作成

カスタマーサービスホームページから、インストールベースに関する質問や問題についてのケースを作成します。

始める前に

必要なロール：
sn_customerservice.customer、sn_customerservice.partner、sn_customerservice.customer_admin、または sn_customerservice.partner_admin

このタスクについて

インストールベースを使用すると、アカウントにプロビジョニングされたインスタンスと、そのアカウントで実行されている製品およびサービスを追跡できます。

手順

1. カスタマーサービスホームページに移動します。
2. [インストールベースのケースを作成] をクリックします。
3. 必要に応じて、フォーム上のフィールドに入力します。

ケースフォームの作成

フィールド	説明
製品	質問または問題がある販売製品。
インストールベース	質問または問題があるインストールベースアイテム。
優先度	アサインされた優先度： ◦ 1 - 重大 ◦ 2 - 高 ◦ 3 - 中 ◦ 4 - 低 (デフォルト)
件名	質問、または問題の簡単な説明。
説明	顧客の質問や問題の詳細な説明。

注: 現在、[下書きとして保存する] オプションは カスタマーサービス管理 (CSM) ポータルに最適化されておらず、デフォルトでは非アクティブになっています。

4. [送信] を選択します。
ケースが作成されて、ケース番号が割り当てられ、ユーザーのケースリストに追加されます。カスタマーポータルの上部にある [自分のケース] をクリックして、ケースリストを表示します。

要求、変更要求、または登録要求を承認する

snc_external ロールを持つユーザーは、カスタマーサービスポータルから要求と変更要求を表示および承認できます。

始める前に

必要なロール：snc_external

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
要求または変更要求には、同じ組織内の別の従業員からの承認が必要な場合があります。

手順

1. カスタマーサービスポータルヘッダーで、[通知] > [すべての通知を表示]をクリックします。
2. [通知] ページの [承認] セクションでレコードをクリックします。
   レコード承認フォームの読み取り専用ビューが表示されます。1つ以上のアイテムを含む要求の場合、これらのアイテムは、要求フォームの下部に折りたたみ可能なリストとして表示されます。
3. オプション: 要求フォームの下部にある要求アイテムをクリックすると、詳細がポップアップウィンドウに表示されます。
4. [承認] をクリックします。
   次の更新が実行されます。
   - レコードステータスが [承認済み] に設定されます。
   - レコードのステータスは、ケースフォームの関連レコードウィジェットのレコード番号の後に表示されます。
   - レコードのステータスがケースフォームに追加されます。
     - カスタマーアドミニストレーターによってレコードが承認された場合、または顧客が要求を自分で承認した場合、ステータスの変更が [追加コメント] フィールドに追加されます。
     - 他の承認者の場合、ステータスの変更は [作業メモ] フィールドに追加されます。
   - 承認レコードは承認テーブルで更新されます。

要求、変更要求、または登録要求のステータスを表示する

snc_external ロールを持つユーザーは、カスタマーサービスポータルから要求と変更要求状況を表示できます。

始める前に
必要なロール：snc_external

手順

1. カスタマーサービスポータルのヘッダーで、[自分のリスト] をクリックします。
2. 自分のリスト フィルターで、[自分のケース] をクリックします。
3. ケースリストでケースをクリックします。
4. レコードのステータスは、関連レコードウィジェットのレコード番号の後に表示されます。

カスタマーポータル使用状況ダッシュボード

[カスタマーポータル使用状況] ダッシュボードでは、毎月作成されたセッションの集計数を表示することで、ユーザーによるポータル使用状況を把握できます。

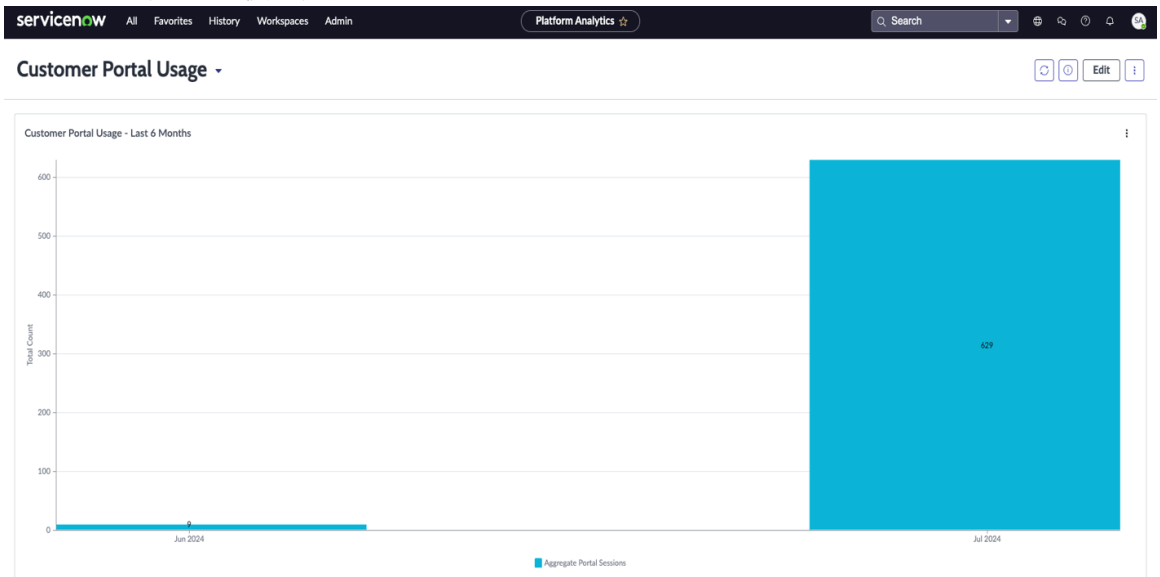
これらのセッションは、個々のユーザーを表すものではありません。たとえば、ユーザーが 2 つの異なる日にポータルにアクセスした場合、2 つの別々のセッションとしてカウントされます。集計セッションのカウント方法に関する詳細については、「 ポータル使用率の計算」を参照してください。ダッシュボードにアクセスするには、[すべて] > [セルフサービス] > [ダッシュボード] に移動します。ダッシュボードページで、カスタマーポータル使用状況ダッシュボードを検索します。

より詳細な情報にアクセスするには、グラフィカルなレポートの上にカーソルを移動します。これらのグラフは PNG または JPEG ファイルとして保存できるため、メールに追加したり、プレゼンテーションに含めたりできます。さらに、すべてのグラフを更新して現在のデータを表示することもできます。ダッシュボードのレイアウトの例を次の画像に示します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注: [カスタマーポータル使用状況] タブは、カスタマーサービス (com.sn_customerservice) プラグインがアクティブ化されている場合に使用できます。

カスタマーポータル使用状況ダッシュボード



エンドユーザーとロール

エンドユーザーと目標	必要なロール
アドミニストレーター： • データを編集可能 • ダッシュボードを表示可能	admin

カスタマーポータル使用状況ダッシュボードに必要な定義

定義	説明
DEFN1003689	前日のすべてのゲストポータルセッション数を取得します。 頻度：日次
DEFN1003690	前日のすべてのボットポータルセッション数を取得します。 頻度：日次
DEFN1003691	前日のすべての外部ユーザーポータルセッション数を取得します。 頻度：日次
DEFN1003724	先月の課金可能な外部ポータルセッション集計数を取得します。 頻度：月次

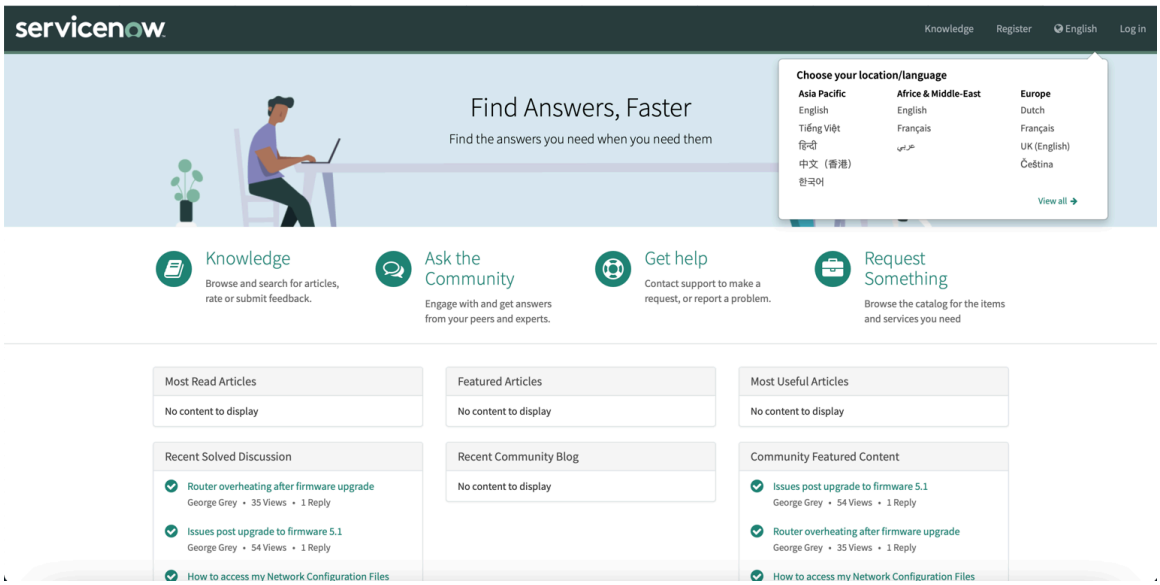
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ゲストユーザーの言語選択の有効化

言語セレクターウィジェットを使用すると、ゲストユーザーおよび非認証ユーザーが、優先言語でコンテンツを選択、表示、および更新できるようになります。

ユーザーが優先言語を選択すると、ポータルコンテンツが選択した言語で再ロードされます。ウィジェットは、ナレッジポータル、カスタマーサービス管理 (CSM) ポータル、および消費者サービスポータルでデフォルトで有効になっています。ユーザーは言語を地域にマッピングして、利用可能なすべての言語を同じ画面にポップアップ形式で表示できます。

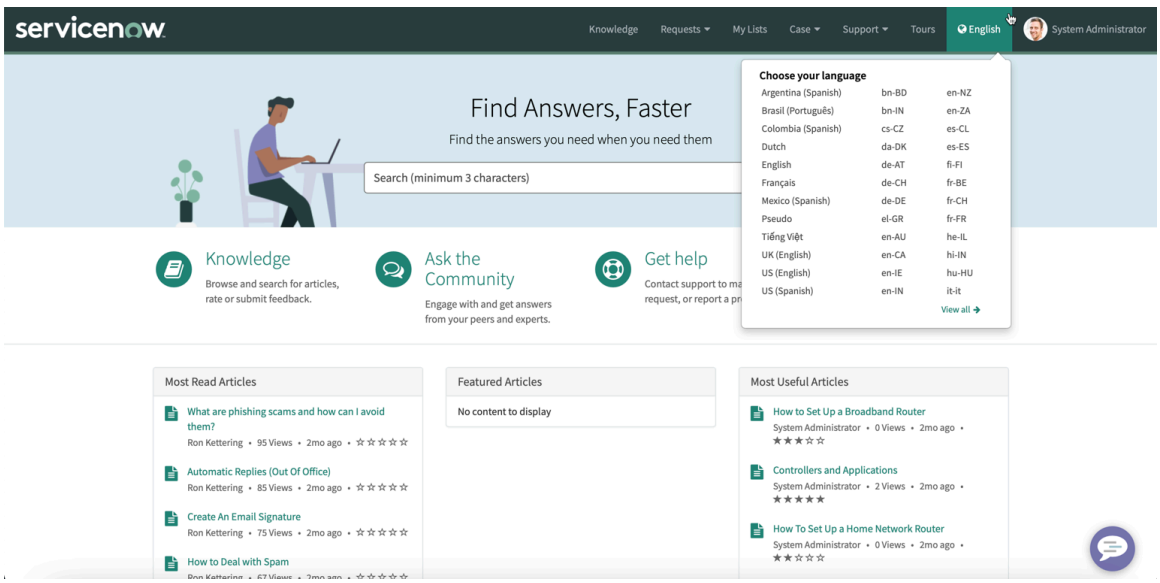
言語セレクターウィジェット



言語がグループ化されていない場合、ユーザーは利用可能なすべての言語を全画面に表示できます。

注: 全画面表示モードは、常にモバイルビューで使用できます。

地域のグループ化のない言語選択エクスペリエンス



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関連情報

- 言語セレクターウィジェットの有効化
- サービスポータル のプロパティ
- ポータルで言語を選択するための地域を作成する

事業所サービスポータルの使用

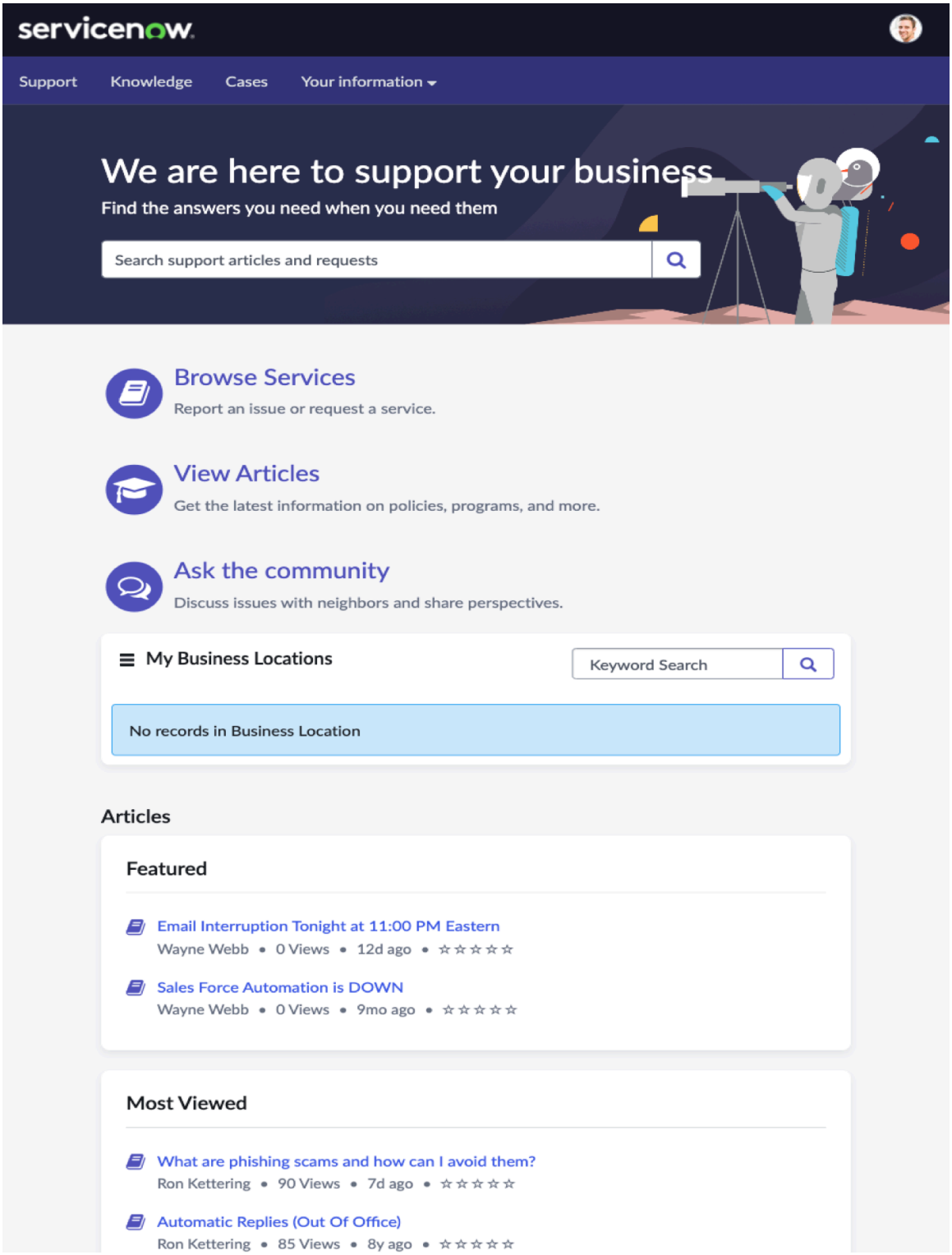
カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションで利用可能な事業所サービスポータル (BLSP) を、内部事業所および外部事業所を管理するためのワンストップショップとして使用します。

sn_customerservice.svc_location_manager、sn_customerservice.svc_location_manager_contributor、および admin ロールを持つユーザーは、[事業所サービスポータル (Business Location Service Portal)] ページを使用して次のことができます。

- 事業所をあらゆる角度から表示する。
- スタッフメンバーを追加および管理する。
- サービス組織に展開された事業所、販売済み製品、またはインストールベースアイテムに対してケースを送信する。
- ナレッジベース記事にアクセスし、コミュニティに参加する。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

事業所サービスポータル



事業所サービスポータルから、次の機能にアクセスして使用できます。

事業所サービスポータル

UI コンポーネント	説明
サポート	[サポート] をクリックして顧客ケースを作成します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

事業所サービスポータル (続く)

UI コンポーネント	説明
ナレッジ	ヘッダーの [ナレッジ] をクリックすると、kb_home ページに移動します。ナレッジベースを検索したり、最も評価された、または最も読まれたナレッジベースの記事のリストを表示したりすることができます。
ケース	ケースのリストを表示します。
あなたの情報	事業所、販売済み製品、インストールベースアイテムに移動します。
プロファイルメニュー	プロファイル写真をクリックすると、自分のプロファイルを表示するか、ログアウトできます。
検索	サポート記事と要求を検索することができます。検索用語を入力して [検索] をクリックすると、検索結果が表示されます。
サービスを参照	[サービスを参照] をクリックして、問題を報告するか、サービスを要求します。サービスを使用して、外部の事業所のメンバーを登録します。
記事の表示	ナレッジベースを探索して情報を取得します。
コミュニティに質問する	コミュニティホームページへのアクセスを提供します。コミュニティを使用して、質問をしたり、回答を得たり、類似した専門知識を共有している人とつながったり、フォーラムに参加しディスカッションに参加したりすることができます。
事業所	事業所をあらゆる角度から表示します。この機能を使用して、次のことを行うことができます。 • 外部事業所にスタッフメンバーを追加します。 • 事業所に代わってケースを報告します。 • 事業所に展開された販売済み製品に対するケースを報告します。 • 事業所に展開されたインストールベースアイテムに対するケースを報告します。
特集記事	注目のコミュニティコンテンツを表示します。
最も閲覧された記事	最も閲覧された記事のリストを表示します。

アドミニストレーターによって設定された構成に応じて、事業所サービスポータルから次のタスクを実行できます。

- 事業所にスタッフメンバーを登録して割り当てる。
- 事業所に代わってケースを報告する。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 事業所に展開された販売済み製品に対するケースを報告する。
- 事業所に展開されたインストールベースアイテムに対するケースを報告する。
- ナレッジベース記事とよくある質問にアクセスする。

関連情報

事業所サービスポータルでの事業所へのスタッフメンバーの追加

事業所サービスポータルでの事業所のケースの作成

事業所サービスポータルでのケースの追跡

事業所サービスポータルでの事業所へのスタッフメンバーの追加

ユーザーを事業所にスタッフメンバーとして追加して、アカウント、連絡先、コンシューマー、世帯をサポートします。

始める前に

必要なロール：
admin、sn_customerservice_manager、sn_customerservice.svc_location_manager、sn_customerservice.svc

このタスクについて

事業所に内部および外部のメンバーを追加します。snc_internal ロールを持つ内部ユーザーと snc_external ロールを持つ外部ユーザーの両方を、外部事業所にスタッフメンバーとして追加できます。

- アドミニストレーターとカスタマーサービスマネージャーは、事業所にスタッフメンバーを追加できます。
- 場所マネージャーは、アクセス権を持つ事業所にスタッフメンバーを追加できます。

注: sn_customerservice.svc_location_manager ロールを持つユーザーは、内部および外部の両方のスタッフメンバーを作成できます。ただし、sn_customerservice.svc_location_manager_contributor ロールを持つユーザーは、外部スタッフメンバーのみを作成できます。

手順

1. [ホーム] > [事業所のサポート] > [サービス]に移動します。
2. [外部事業所でメンバーを登録] レコードを開くには、[外部事業所でメンバーを登録] を選択します。
   このレコードを使用して、新しい場所のスタッフを登録したり、場所マネージャーによって管理されている場所間で既存のスタッフを移動したりして、それに応じてスタッフに責任を割り当てることができます。
3. フォームのフィールドに入力します。

[外部事業所でメンバーを登録] フォーム

フィールド	説明
外部事業所	外部事業所。このフィールドは、自動的に生成されます。
スタッフの登録	新しい場所のスタッフを登録するか、外部事業所階層から場所間で既存のスタッフを移動するために使用するフィールド。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	◦ 新しいスタッフ：サービス組織の外部スタッフ (sn_csm_service_organization_external_staff) テーブルに (snc_external) ロールを持つユーザーを作成します。 ◦ 既存のスタッフ：サービス組織階層で既に作業しているスタッフメンバーのリスト。
名	スタッフメンバーの名。
姓	スタッフメンバーの姓。
ユーザー ID	スタッフメンバーのユーザー ID。
メール	スタッフメンバーのメールアドレス。
メンバー	サービス組織の外部スタッフレコードのリストから外部スタッフメンバーを選択するために使用されるフィールド。 **注:** [メンバー] フィールドは、[スタッフの登録] フィールドから [既存のスタッフ] が選択されている場合にのみ表示されます。
メンバータイプ	選択した事業所の責任を割り当てるために使用されるフィールド。 ◦ なし：メンバーレコードを作成します。 ◦ リストメンバー **(Listed Member)**：メンバーレコードを作成します。メンバーレコードとともに、タイプが [リストメンバー] で責任が空白の責任レコードが作成されます。 ◦ 場所の貢献者：メンバーレコードを作成します。メンバーレコードとともに、タイプが [場所の貢献者] で責任が [場所の貢献者] である責任レコードが作成されます。 **注:** 責任の割り当ては、既存のスタッフメンバーと新しいスタッフメンバーの両方に適用されます。

4. [送信] を選択します。
   さらに、外部事業所レコードは、サービス組織の外部スタッフ [sn_csm_service_organization_external_staff] テーブルの [サービス組織] フィールドに作成されます。
   選択した外部事業所の新しい外部スタッフメンバーレコードが作成されます。アドミニストレーターがスタッフメンバーに責任を割り当てる必要があります。ただし、メンバータイプとして [なし] を選択した場合は、責任レコードを作成してはなりません。

タスクの結果
スタッフメンバーが事業所に追加されると、[事業所の詳細] タブから次の詳細にアクセスできます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 要求されたケース
- メンバー
- 利用可能なサービス
- アカウント
- コンシューマー
- 世帯
- 子事業所

関連情報

事業所サービスポータルでの事業所のケースの作成

事業所サービスポータルでのケースの追跡

事業所スタッフのエージェントアシスト

カスタマーサービスエージェントは、CSM エージェントワークスペース 上で事業所スタッフからのチャット要求を受信します。これらのエージェントは、スタッフメンバーが最初に事前チャットサーベイに回答することで、より効果的に問題を解決し、ケースを管理できるように支援できます。

カスタマーサービスエージェントは、進行中の要求とケースステータスを閲覧することができます。エージェントは、事業所のスタッフメンバーからの問題を効率的に処理できます。

エージェントが受信したチャット要求を受け付けると、エージェントに表示されるインタラクションフォームの [要求元のサービス組織] フィールドには、事前チャットサーベイ中にスタッフメンバーが選択した事業所が自動的に入力されます。事前チャットサーベイの詳細については、「チャット前のサーベイ設定を定義する」を参照してください。

注: インタラクションフォームの [番号]、[タイプ]、[ステータス]、および [アサイン先] の各フィールドは、デフォルトで入力されています。各フィールドの詳細については、「事業所サービスポータルでの事業所のケースの作成」を参照してください。

[インタラクション] フォームの [オープンケース] および [最近のインタラクション] 関連リストには、要求元のサービス組織のアクティブなケースとインタラクションのリストが表示されます。

解決策は、ユーザーとやり取りすることによっても提供されます。さらに支援が必要な場合は、エージェントがケースを作成したり、既存のケースにディスカッションをリンクしたりすることができます。インタラクションからケースが作成されると、[要求元のサービス組織] フィールドはデフォルトで入力されます。

関連情報

事業所サービスポータルからの 仮想エージェント とのチャット

事業所サービスポータルでの事業所のケースの作成

場所エージェントロールを持つスタッフメンバーとして、事業所のケースを作成および管理します。

始める前に

必要なロール：
admin、sn_customerservice.svc_location_agent、sn_customerservice.svc_location_manager

このタスクについて

場所エージェントロールを持つスタッフメンバーは、次のことを実行できます。

- 自分の場所の顧客情報を表示します。
- アカウント、コンシューマー、事業所、または自分のケースを作成します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 外部事業所でメンバーを登録します。
- 自分の場所で作成されたケースを追跡および更新します。

手順

1. [ホーム] > [事業所のサポート] > [サポート] > [顧客ケースの作成]に移動します。
2. フォームのフィールドに入力します。

顧客ケースの作成フォーム

フィールド	説明
このケースは誰のために作成しているのですか？	貢献者ユーザーのケースを作成するために使用されるレコードプロデューサー。貢献者ユーザーがオプションを選択すると、ログインしたユーザーに割り当てられているロールに応じて、その顧客タイプに関連する追加フィールドが表示されます。 ◦ アカウント：アカウント貢献者ロールを持つログインユーザー。 ◦ コンシューマー：コンシューマー貢献者ロールを持つログインユーザー。 ◦ 事業所：サービス組織貢献者ロールを持つログインユーザー。 ◦ 自分自身：自己貢献者ロールを持つログインユーザー。
事業所の要求	サポートを要求しているサービス組織の名前。
事業所にサポートを要求しています	[要求元の事業所] でサポートを求めているサービス組織の名前。
アカウント	アカウントの名前。
連絡先	アカウントの連絡先。
コンシューマー	コンシューマーの名前。 **注:** このフィールドは、B2B2C プラグインがインストールされている場合にのみアクティブになります。
世帯	コンシューマーが属する世帯。
製品	ケースに関連付けられた販売済み製品。
インストールベース	ケースに関連付けられたインストールベースアイテム。
優先度	アサインされた優先度： ◦ 1 - 重大 ◦ 2 - 高 ◦ 3 - 中 ◦ 4 - 低 (デフォルト)

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
チャネル	顧客が連絡を開始し、ケースがオープンされた方法。 ◦ Web (デフォルト) ◦ 電話 ◦ メール ◦ チャット ◦ ソーシャル ◦ Community ◦ アラート ◦ 仮想エージェント ◦ 個人面談
件名	ケースを指定する件名。
説明	顧客の質問や問題の簡単な説明。

3. [送信] をクリックします。

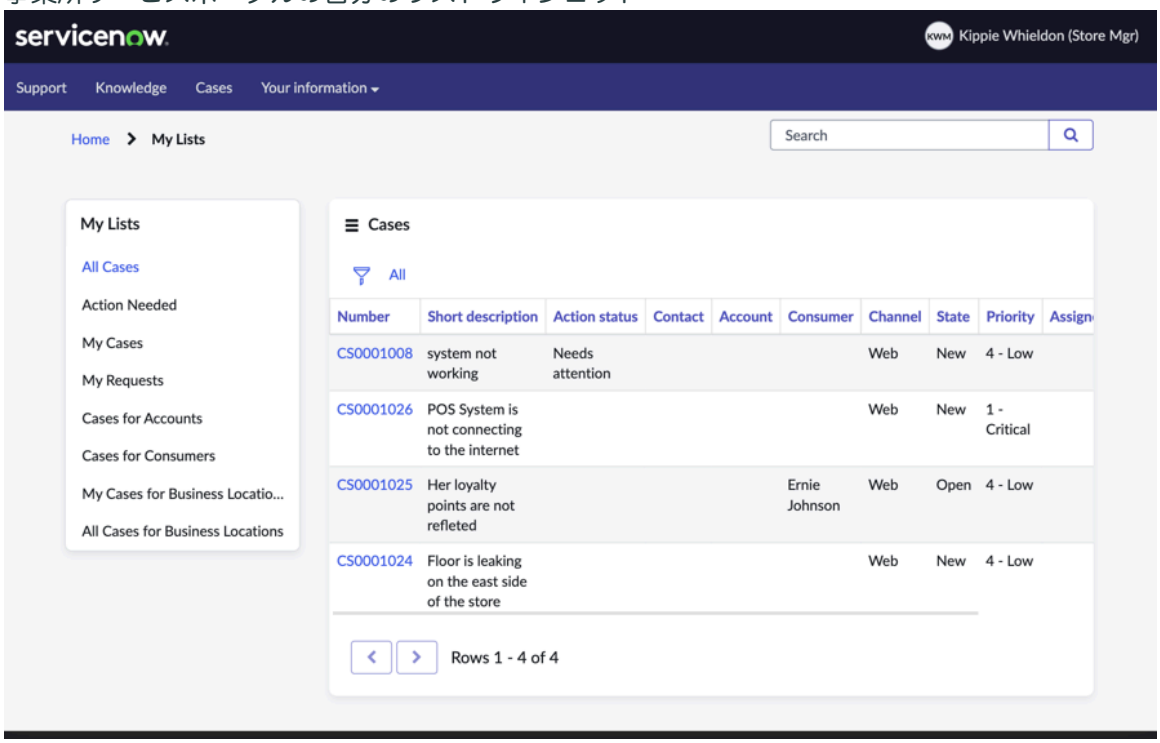
次のタスク
同様に、事業所に代わって、事業所に展開された販売済み製品または事業所に展開されたインストールベースアイテムに対してケースを報告できます。

関連情報
事業所サービスポータルでのケースの追跡

事業所サービスポータルでのケースの追跡
事業所に代わって、事業所に展開された販売済み製品または事業所に展開されたインストールベースアイテムに対してケースを追跡します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

事業所サービスポータルの自分のリストウィジェット



このウィジェットでは、ログインユーザーに割り当てられたロールに応じて次のフィルターが表示されます。

自分のリストウィジェットフィルター

自分のリストフィルター	説明
すべてのケース	すべてのケースのリスト。
アクションが必要です	顧客の応答を待機している [解決済み] ステータスのケース。
自分のケース	自分自身のケース。
自分の要求	要求として作成されたケース。
アカウントのケース	アカウント貢献者によって作成されたケース。
コンシューマーのケース	コンシューマー貢献者によって作成されたケース。
事業所のケース (自分)	事業所に代わって貢献者ユーザーが作成したケース。
事業所のすべてのケース	ケースの作成者に関係なく、貢献者ユーザーの事業所に代わって他者が作成した全ケース。

Business Location Service Portal での作業指示の追跡

事業所スタッフが Business Location Service Portal (BLSP) を使用して事業所の作業指示を追跡できるようにします。作業指示を表示および管理できるため、特定の事業所に直接関連するタスクと更新を追跡できます。

始める前に
必要なロール：
admin、sn_customerservice.service_organization_contributor、sn_customerservice.svc_location_manager_c

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注: 作業指示のすべての機能にアクセスする場合、sn_fsm_servicedesk_agent ロールが sn_customerservice.service_organization_contributor ロールに追加されます。

このタスクについて
作業指示とは、オフサイト作業の要求です。適切なロールを持つユーザーが作業指示を作成し、作業指示タスクに必要な情報を提供します。これらの注文には、顧客の名前と住所、作業場所、関連する構成アイテムなど、要求されたサービスに関する情報が含まれます。各作業指示には、必要なエージェントスキルや部品の要件など、実行する作業に関する特定の詳細を含む 1 つ以上のタスクが含まれています。

作業指示の詳細については、「作業指示と作業指示タスクの管理」を参照してください。

手順

1. [ホーム] > [情報] > [事業所] に移動します。
2. [事業所の詳細] ページで、作業指示を追跡する事業所を選択します。
3. 事業所の作業指示リストから作業指示番号を選択して、場所、アクティビティ、作業指示タスクなどの関連する作業指示の詳細を表示します。

注: 外部の貢献者は、[作業指示タスク] タブにアクセスできません。

事業所 360 を使用する

カスタマーサービスエージェントが事業所の問題を包括的に把握できるようにすることで、カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションで報告された問題を効果的に解決するために必要なコンテキストデータを取得できます。

概要

サービスモデル基盤 データモデルフレームワークを使用することで、事業所スタッフメンバーは、中央のサポートチームまたは関連する他の事業所のいずれかに、業務の支援を要求できます。このようなケースを効果的に処理するために、カスタマーサービスエージェントには事業所に関する包括的な視点が求められます。

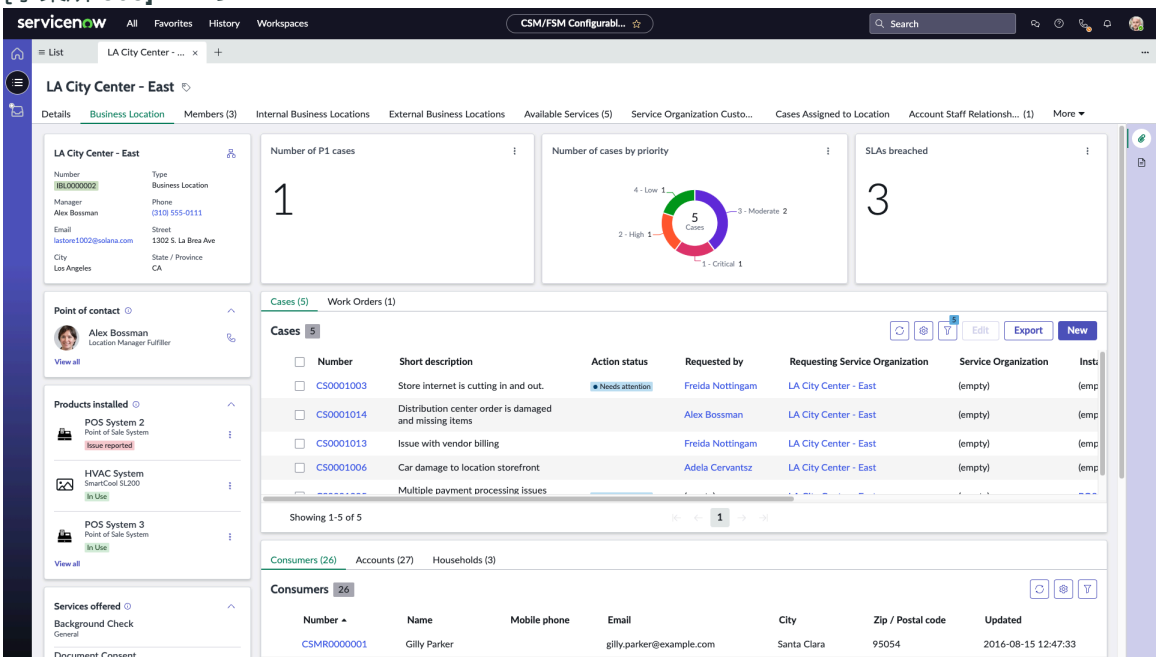
[事業所 360] テンプレートを使用すると、エージェントは、報告された問題の解決に必要な重要なコンテキスト情報を含む包括的なビューを取得できます。アドミニストレーターは、[事業所 360] テンプレートをカスタマイズして、データソースを追加したり、追加情報を表示したり、店舗、政府機関、医療機関、自動車販売店、部門などのエンティティを表したりすることができます。[事業所 360] テンプレートの構成の詳細については、「CSM 構成可能ワークスペースのページテンプレート」を参照してください。

注: アドミニストレーターは、事業所 (com.snc.business_location) プラグインを使用して、事業所 360 の機能をアクティブ化できます。

この例では、インストールされている製品、連絡先、提供されるサービスなど、さまざまなウィジェットの包括的なビューを含む [事業所 360] ページを示しています。これらのコンポーネントにより、カスタマーサービスエージェントは、事業所の問題を包括的に把握でき、報告された問題を効果的に解決することができます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[事業所 **360**] ページ



事業所 **360** を使用するベネフィット

事業所 360 を使用すると、事業所のスタッフメンバーには次のベネフィットがあります。

- 問題に関するコンテキスト情報。カスタマーサービスエージェントは、問題に関するコンテキスト情報を表示し、事業所に関するケースをすべて 1 か所から作成できます。
- 問題と傾向のヴィジビリティ。カスタマーサービスマネージャーは、店舗固有の問題と幅広い傾向を視覚的に把握できます。
- アクションとページを構成する機能。アドミニストレーターは、[事業所 360] テンプレートに基づいて、追加のアクションやページを構成できます。

関連情報

カスタマーサービスエージェントとして事業所 360 にアクセスする

カスタマーサービスマネージャーとして事業所 360 にアクセスする

事業所 360 のコンポーネント

事業所 **360** のコンポーネント

カスタマーサービスエージェントは、カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションの [事業所 360] ページにあるさまざまなコンポーネントを使用して、報告された事業所の問題を解決できます。

[事業所 **360**] ページのコンポーネント

[事業所 360] ページには、次のコンポーネントがあります。

- 場所情報
- 連絡先
- インストール済み製品
- 提供されるサービス
- 全スタッフ
- 重要業績評価指標 (KPI)

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- P1 ケースの数
- 優先度別のケース数
- サービスレベルアグリーメント (SLA) 違反

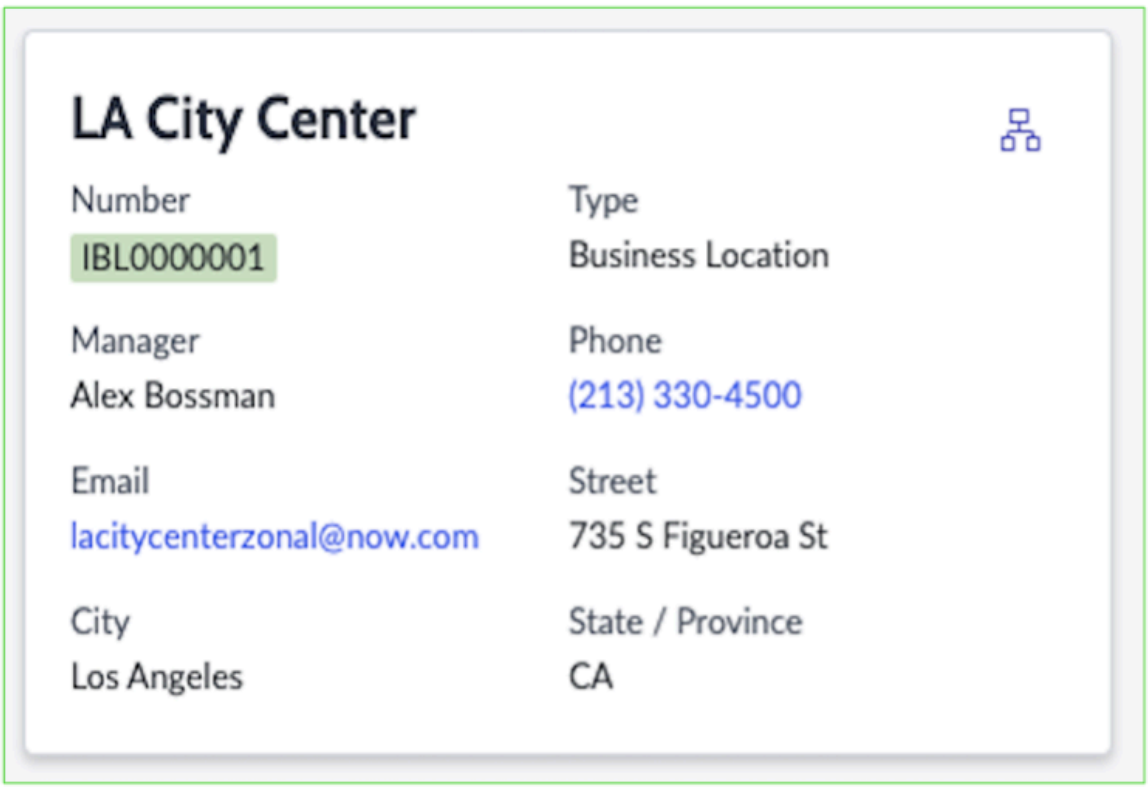
- [タスク] タブ
  - ケース
  - 作業指示
- [カスタム] タブ
  - 顧客
  - アカウント
  - 世帯

注: これらのコンポーネントは、[事業所 360] テンプレートを使用して要件に応じてカスタマイズできます。[事業所 360] テンプレートを使用すると、エージェントは、報告された問題の解決に必要な重要なコンテキスト情報を含む包括的なビューを取得できます。アドミニストレーターは、[事業所 360] テンプレートをカスタマイズして、データソースを追加したり、追加情報を表示したり、店舗、政府機関、医療機関、自動車販売店、部門などのエンティティを表したりすることができます。

場所情報

場所情報コンポーネントは、レコードの場所情報の詳細を表示します☒次の例は、場所の名前とタイプ、住所、メール、電話番号、およびマネージャーの名前を表示する場所情報コンポーネントを示しています。

場所情報コンポーネント



[メール] と [電話] のリンクはクリック可能です。これらのリンクを選択すると、情報がクリップボードにコピーされます。

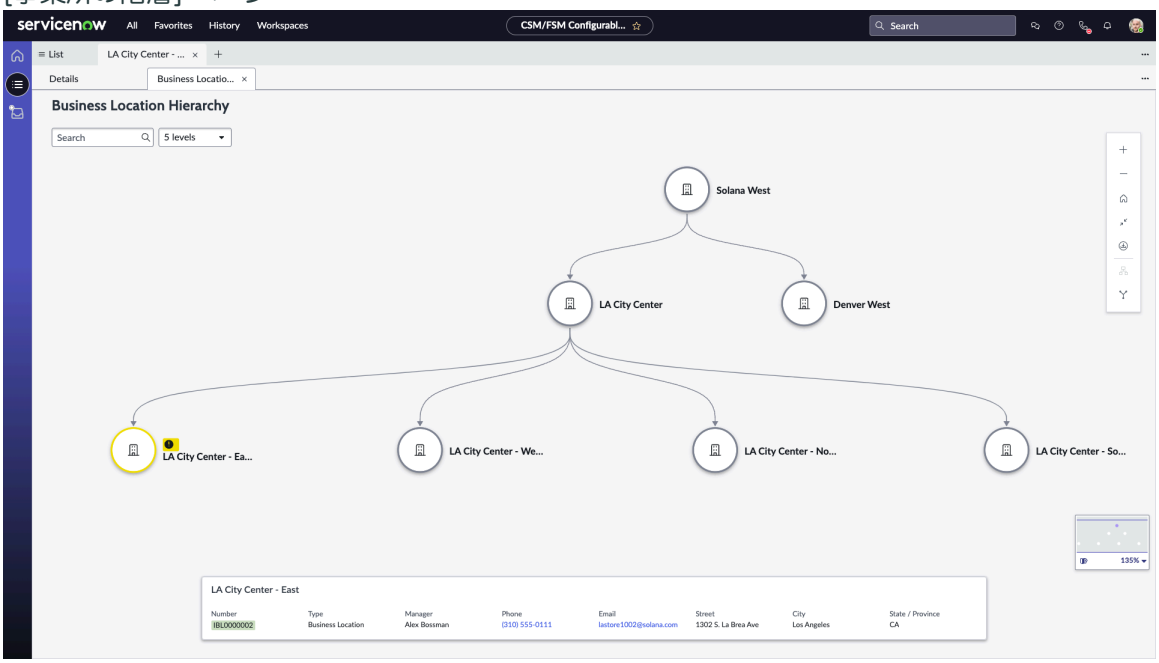
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注: アドミニストレーターがコンピューター電話統合 (CTI) を有効にしていない場合、連絡先番号は、直接電話をかける代わりに、クリップボードにコピーされます。コンピューター電話統合 (CTI) の統合の詳細については、「コンピューター電話統合」を参照してください。

場所情報のリンクで、[ビュー階層] アイコン を選択して [事業所の階層] ページに移動します。

次の例は、複数のノードを持つ事業所の親子階層を示しています。

[事業所の階層] ページ



このページを使用して、親子階層構造を可視化したり、事業所を検索したり、ノードでさまざまなコンテキストアクションを実行したりできます。また、ノードでは、次のさまざまなコンテキストアクションを実行することができます。

- ノードをホームノードまたは親ノードとして設定する
- 場所の詳細を表示する
- ノードからケースを作成する

選択したノードの場所の詳細を取得できます。また、ノードに黒い点が表示されている場合は、事業所に問題があることを示しています。

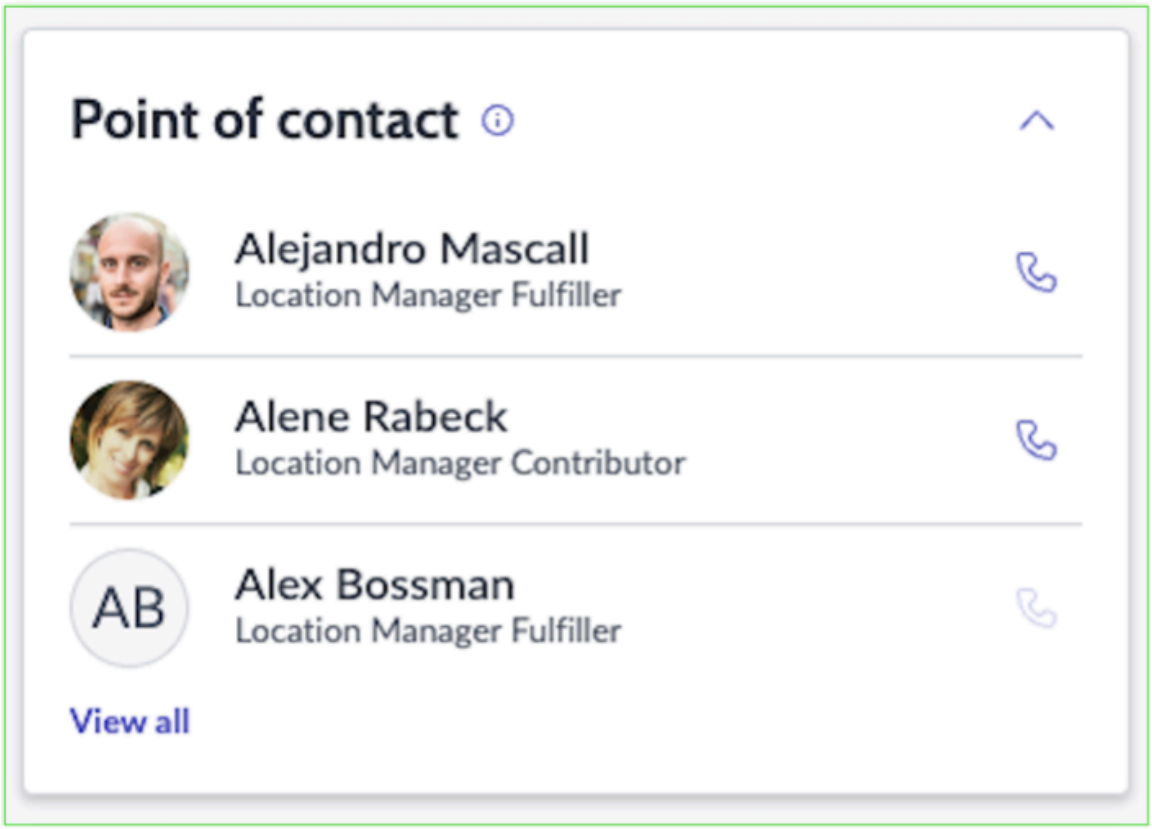
注: [事業所の階層] ページには、最大 250 個のノードが表示されます。検索機能を使用すると、探しているノードを見つけることができます。

連絡先

連絡先コンポーネントには、事業所で利用可能な主要な連絡先が表示されます。次の例では、連絡先コンポーネントが事業所のさまざまな連絡先を表示できることを示しています。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

連絡先コンポーネント



[すべて表示] を選択すると、[事業所メンバー] ページが表示され、事業所のすべての連絡先の詳細を取得できます。

注: デフォルトでは、3 人のユーザーのみが表示されます。

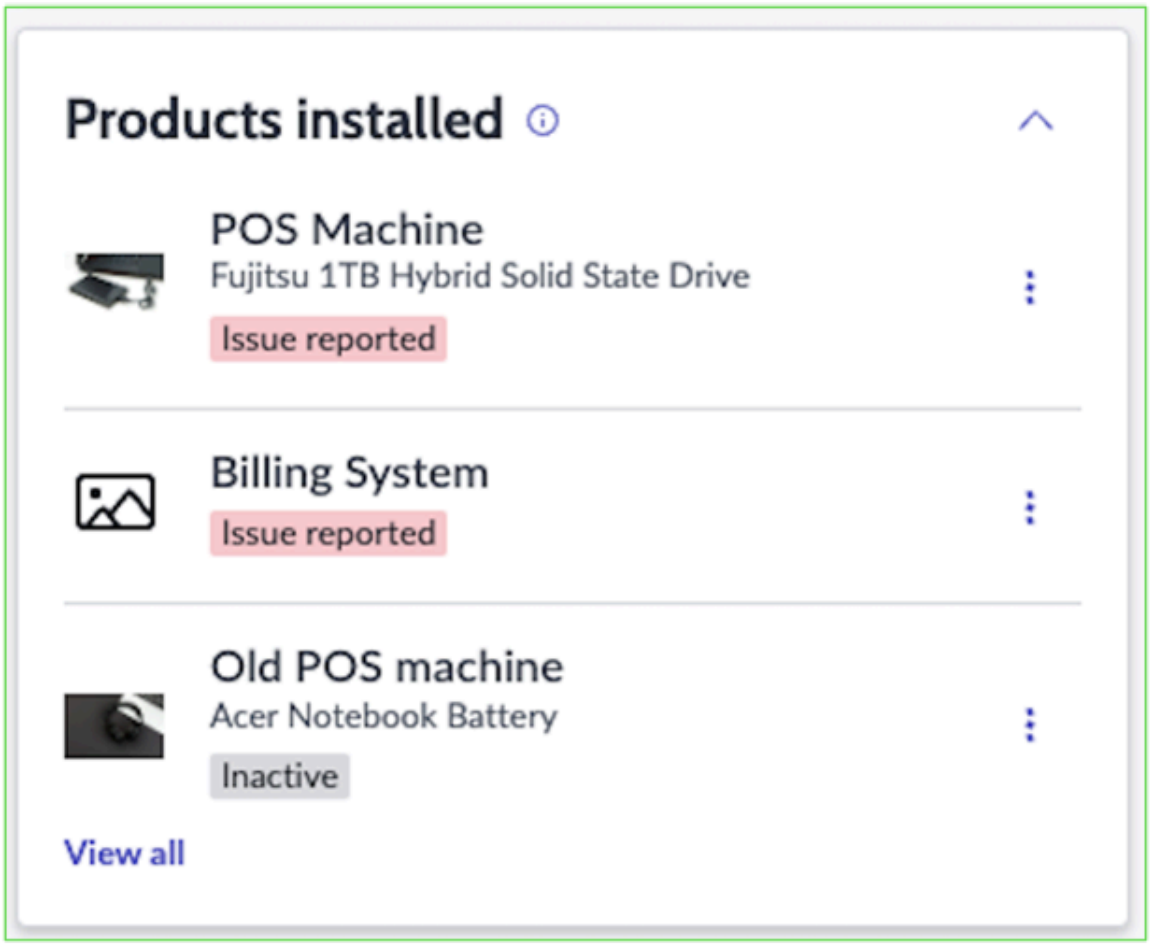
インストール済み製品

インストール済み製品コンポーネントには、事業所のインストールベースアイテムに関する情報が表示されます。たとえば、このコンポーネントでは、インストールベース名、製品モデル名、およびステータスが表示されます。次の例では、事業所にリストされたインストールベースに関する情報を提供する、インストール済み製品コンポーネントを示しています。

注: このコンポーネントにアクセスできるのは、アドミニストレーターがカスタマーサービスインストールベース管理プラグイン (com.snc.install_base) をアクティブ化した後のみです。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インストール済み製品コンポーネント



リストされた製品にハイライト表示されたテキストで [報告された問題] と表示されている場合は、そのインストールベースアイテムについてアクティブなケースが報告されていることを示しています。このコンポーネント内の製品は、次の順序でソートされています。

- 最近報告されたケースのあるインストールベースアイテム
- 最近展開されたインストールベースアイテム

[オーバーフロー] アイコン ⋮ を選択すると、製品の詳細を表示したり、ケースを作成したりできます。

[すべて表示] を選択すると、[インストール済み製品] ページが表示され、事業所にインストールされているすべての製品の詳細を取得できます。

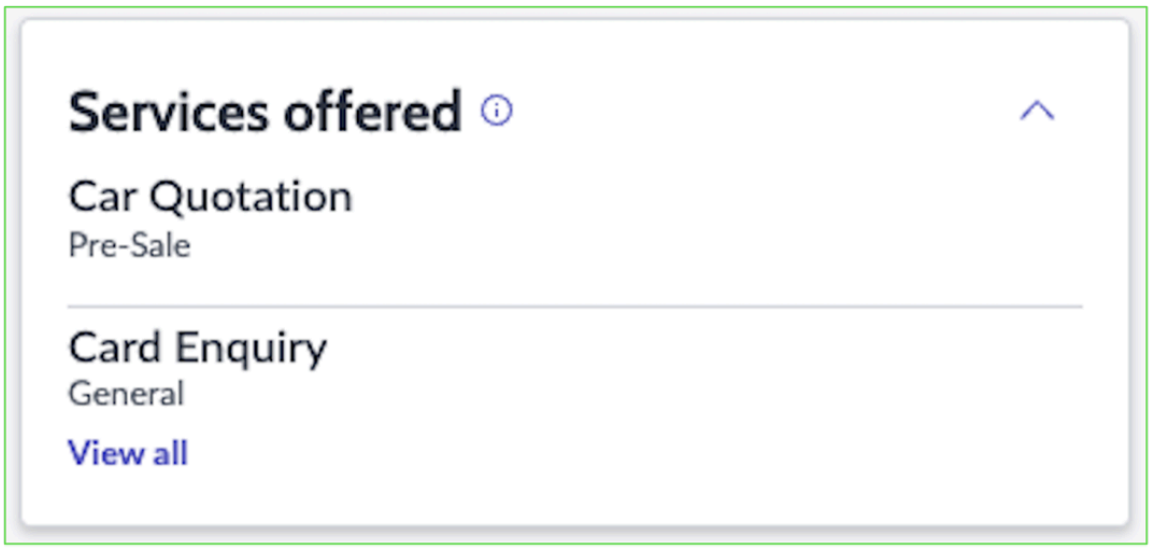
注: デフォルトでは、3 つの製品のみが表示されます。

提供されるサービス

提供されるサービスコンポーネントは、事業所で提供されるサービスのリストを表示します。次の例は提供されるサービスコンポーネントを示しており、事業所で利用可能なすべてのサービスの名前とタイプのリストに関する情報を提供します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

提供されるサービスコンポーネント

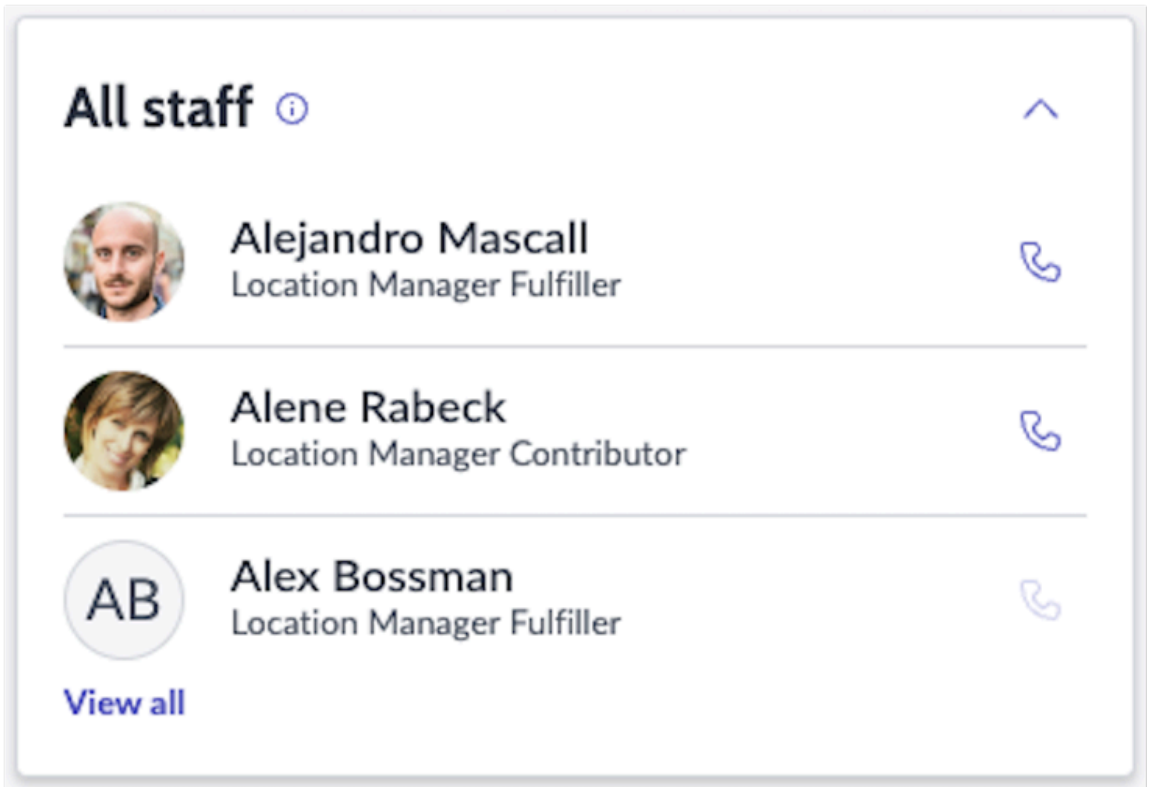


注: デフォルトでは 3 つのサービスのみが表示され、これらのサービスは昇順でソートされます。

全スタッフ

全スタッフコンポーネントは、事業所で勤務するスタッフメンバーのリストを表示し、内部および外部の両方のスタッフメンバーが含まれます。次の例では、全スタッフコンポーネントを示しています。

全スタッフコンポーネント



[すべて表示] を選択すると、[全スタッフ] ページが表示され、事業所で勤務しているすべてのスタッフメンバーの詳細を取得できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注: デフォルトでは 3 人のスタッフメンバーのみが表示され、これらのサービスはユーザー名の昇順でソートされます。

KPI

KPI コンポーネントは、ベースシステムから出荷される次の KPI など、ケースに関連する複数のタイプの情報を表示するパフォーマンスアナリティクスインジケーターです。

- P1 ケースの数
- 優先度別のケース数
- SLA 違反

次の例にさまざまな KPI のリストを示します。リストには、P1 ケースの数、 優先度別のケースの数、および SLA 違反が含まれます。

KPI コンポーネント

これらの KPI は、現在の事業所関連の詳細を表示するようにフィルタリングされます。アドミニストレーターは、 UI ビルダー を使用して、ユーザーの場所の要件に応じてこれらの KPI をカスタマイズできます。

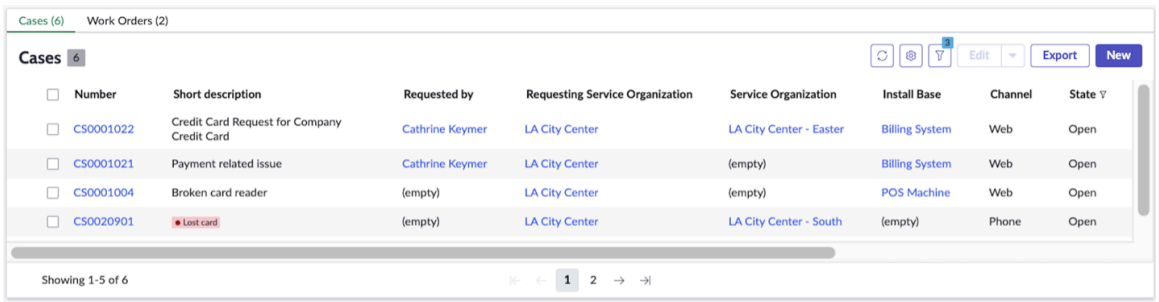
[タスク] タブ

[タスク] タブコンポーネントには、次のケースと作業指示タブが表示され、事業所に関連付けられているケースと作業指示を確認できます☒

- [ケース] タブ要求元のサービス組織を現在の事業所とするアクティブなケースを、ケースの最終更新日の順に表示します。[アカウント]、[コンシューマー]、[世帯] のフィールドは空です。
- [作業指示] タブサービス組織を現在の事業所とする作業指示を表示します。このタイプの作業指示書では、[世帯] フィールドは空で、[ステータス] フィールドは完了していません。[ステータス] フィールドはエラーで完了するか、クローズされています。

次の例では、事業所に関連付けられているケースのリストを示しています。

タスクタブコンポーネント



注: 1 ページあたり最大 5 件のレコードが表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[カスタム] タブ

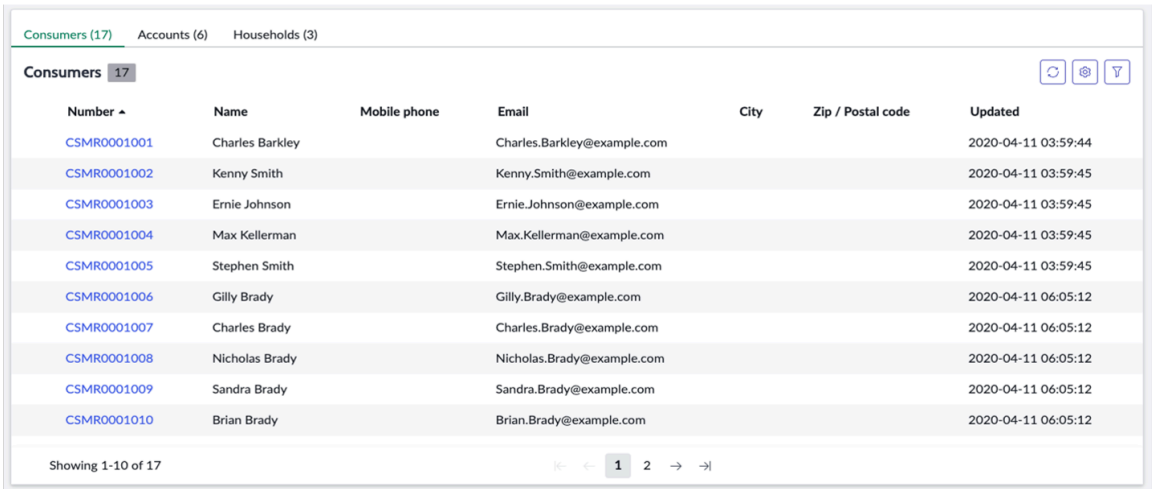
顧客タブコンポーネントには、事業所に関連付けられているコンシューマー、アカウント、および世帯のリストが表示されます。

- [コンシューマー] タブすべてのコンシューマーまたはフィルタリングされたコンシューマーのリストを表示します。この情報は、事業所に関連付けられているサポート対象コンシューマーに基づいています。
- [アカウント] タブすべてのアカウントまたはフィルタリングされたアカウントのリストを表示します。この情報は、事業所に関連付けられているサポート対象アカウントに基づいています☒
- [世帯] タブすべての世帯またはフィルタリングされた世帯のリストを表示します。この情報は、事業所に関連付けられているサポート対象の世帯に基づいています☒

> **注:** このコンポーネントにアクセスできるのは、カスタマーサービス世帯プラグイン (com.snc.household) がアクティブ化されている場合のみです。

次の例は、事業所に関連付けられているコンシューマーのリストを示しています。

顧客タブコンポーネント



> **注:** 1 ページあたり最大 10 件のレコードが表示されます。

関連情報

- 事業所 360 を使用する
- カスタマーサービスエージェントとして事業所 360 にアクセスする
- カスタマーサービスマネージャーとして事業所 360 にアクセスする
- 場所サービスエージェントによる事業所 360 へのアクセス

カスタマーサービスエージェントとして事業所 **360** にアクセスする

カスタマーサービスエージェントとして、カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションの [事業所 360] ページにアクセスします。事業所に関連する問題を、包括的な 360 度ビューで一度に把握できます。

始める前に

必要なロール：sn_customerservice_agent、svc_location_consumer_agent、sn_customerservice.svc_location_agent、admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
カスタマーサービスエージェント (sn_customerservice_agent) は、事業所の詳細を使用して、ケースの解決策を提供したり、事業所のケースを作成したりすることができます。

手順

1. [ワークスペース] > **[CSM/FSM** 構成可能ワークスペース]に移動します。
2. [リスト] タブで[ケース] > [すべて]を選択します。
3. [ケース] リストで、事業所が指定されたケースレコードを選択します。
4. [事業所 **(Business Location)]** タブを選択して、事業所 360 のページにアクセスします。

関連情報

- 事業所 360 のコンポーネント
- カスタマーサービスマネージャーとして事業所 360 にアクセスする
- 場所サービスエージェントによる事業所 360 へのアクセス

カスタマーサービスマネージャーとして事業所 **360** にアクセスする

カスタマーサービスマネージャーとして、カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションの [事業所 360] ページにアクセスします。事業所に関連する問題を、包括的な 360 度ビューで一度に把握できます。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice_manager、svc_location_consumer_agent、sn_customerservice.svc_location_agent、admin

このタスクについて
カスタマーサービスマネージャー (sn_customerservice_manager) は、各事業所や階層間で報告された問題を表示できます。

手順

1. [ワークスペース] > **[CSM/FSM** 構成可能ワークスペース]に移動します。
2. CSM/FSM 構成可能ワークスペースの [リスト] タブで、[サービス組織] > [内部/外部事業所]を選択します。
3. [内部/外部事業所] リストでレコードを選択します。
4. [事業所 **(Business Location)]** タブを選択して、事業所 360 のページにアクセスします。

関連情報

- 事業所 360 のコンポーネント
- カスタマーサービスエージェントとして事業所 360 にアクセスする
- 場所サービスエージェントによる事業所 360 へのアクセス

場所サービスエージェントによる事業所 **360** へのアクセス

カスタマーサービスエージェントとして、 カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションの [事業所 360] ページにアクセスします。事業所に関連する問題を、包括的な 360 度ビューで一度に把握できます。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice_agent、svc_location_consumer_agent、sn_customerservice.svc_location_agent、admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
カスタマーサービスエージェント (sn_customerservice_agent) は、事業所の詳細を使用して、ケースの解決策を提供したり、事業所のケースを作成したりすることができます。

手順

1. [ワークスペース] > **[CSM/FSM** 構成可能ワークスペース]に移動します。
2. [リスト] タブで[ケース] > [すべて]を選択します。
3. [ケース] リストで、事業所が指定されたケースレコードを選択します。
4. [事業所 **(Business Location)]** タブを選択して、事業所 360 のページにアクセスします。

関連情報

事業所 360 のコンポーネント

カスタマーサービスエージェントとして事業所 360 にアクセスする

カスタマーサービスマネージャーとして事業所 360 にアクセスする

消費者サービスポータルの使用

Consumer Service Portal は、企業が消費者に情報とサポートを提供するために使用できる Web インターフェイスです。

Consumer Service Portal は、ServiceNow Service Portal アプリケーションに基づいています。コンシューマーは、ポータルを使用して情報を検索したり、他の登録メンバーから質問の回答を得たり、またはカスタマーサービスエージェントに支援を要求したりすることができます。

消費者サービスポータルから、次のことができます。

- 情報を検索し、ナレッジ記事を参照し、コミュニティに参加する
- カスタマーサービスエージェントとのチャットセッションを開始する
- 登録してログインを作成し、ユーザープロファイルを作成する

消費者サービスポータルに登録してログインすると、コンシューマーは次のことができます。

- ユーザープロファイル情報を編集し、パスワードを変更する。
- 新しい製品を登録し、現在登録されている製品のリストを表示する。
- 質問または問題について、コンシューマーサービスエージェントに問い合わせる。
- ケースを作成し、現在のケースのリストを表示する。
- 提案されたケースソリューションを承認または却下する。

通常、消費者サービスポータルのアクティビティは、消費者サービスポータルのホームページで始まります。ログインユーザーである場合、ログインしていないユーザーとは異なる情報が表示されます。組織はホームページをカスタマイズできます。

ログインしているユーザーの消費者サービスポータルホームページ

UI コンポーネント	説明
ナレッジ	ヘッダーとメインページにある、[ナレッジ] をクリックすると、kb_home ページが表示されます。ナレッジホームページでは、ナレッジベースを検索したり、高評価の、または最も閲覧されたナレッジベース記事のリストを表示したりすることができます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ログインしているユーザーの消費者サービスポータルホームページ (続く)

UI コンポーネント	説明
要求	すべての要求を表示します。また、カタログからアイテムやサービスを要求することもできます。
自分のリスト	すべてのケースを一覧表示します。
ヘルプ入手メニュー	[ヘルプ] をクリックして、製品またはオーダーケースを開きます。
サポートメニュー	[ケース]、[注文]、[自分の製品]、およびその他のクイックリンクに移動します。
ツアー	カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションがどのように機能するかについての追加ガイダンスについては、ツアーを参照してください。ツアーは、アドミニストレーターが特定のページで作成すると表示されます。
チャット	[チャット] をクリックして、仮想エージェントまたはカスタマーサービスエージェントとチャットします。
コールバック要求	エージェントにつながるまでの待ち時間が長い場合、またはエージェントが対応できない場合は、コールバックを要求します。
プロファイルメニュー	プロファイル写真をクリックすると、自分のプロファイルを表示するか、ログアウトできます。
検索	検索用語を入力して [検索] をクリックすると、検索結果が表示されます。
コミュニティに質問する	[コミュニティに質問する] をクリックすると、コミュニティホームページにアクセスできます。
ヘルプ	[ヘルプ] をクリックして要求を作成するか、ケースを開いて問題を報告します。
最も閲覧された記事	最も閲覧された記事のリストを表示します。
特集記事	注目のコミュニティコンテンツを表示します。
最も役に立つ記事	記事の使用回数に基づいて、最も役に立つ記事を表示します。
コミュニティをインストールしている場合は、次のコンポーネントを利用できます。	
最近の解決済みディスカッション	最近解決したディスカッションのリストを表示します。
最新のコミュニティブログ	最近公開されたコミュニティブログのリストを表示します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ログインしているユーザーの消費者サービスポータルホームページ (続く)

UI コンポーネント	説明
コミュニティの注目のコンテンツ	注目のコミュニティコンテンツのリストを表示します。

注: ビューの数、記事や機能が公開された時点からの日数、記事の評価など、ウィジェット内の各エントリのメタデータが表示されます。

消費者サービスポータルのカスタマイズ

このポータルをカスタマイズするには、**[Service Portal]** > [ポータル] に移動し、[カスタマーサービス] をクリックします。カスタムインターフェイス作成の詳細については、「サービスポータル」を参照してください。

関連情報

ポータル使用率の計算

消費者サービスポータルからの事前チャット

ユーザーは、消費者サービスポータルで、チャット前のサーベイに回答することで、サポートと会話を開始することができます。サーベイの質問は、ログインまたは匿名などのセッションタイプによって異なります。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice.consumer

手順

1. ポータルページの [チャットウィンドウを開く] アイコンをクリックするか、Facebook ユーザーである場合は Facebook messenger を使用します。
2. 問題を解決するエージェントにコンテキストを設定するための質問に回答します。
   エージェントキューにルーティングされます。

関連情報

チャット前のサーベイ

ポータル使用率の計算

ポータル使用率により、顧客および従業員がどのようにポータルを使用しているかを追跡できます。[カスタマーポータル使用率] ダッシュボードは、ポータル訪問に関する情報を提供し、セッション数を計算します。

カスタマーポータル使用率ダッシュボードを表示するには、[カスタマーサービス] > [管理] > [ポータル使用率] に移動します。

注: このダッシュボードの一部として取得されたボットセッションの使用を無視できます。

ユーザーセッションとは、カスタマーサービスポータルまたは消費者サービスポータル上のアクティビティ時間で、次のいずれかのセッションタイプによって行われます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ゲストセッション：ユーザーがログインしていないセッション
- ボットセッション：ボットとクローラーによって生成されたセッションの別のカウント
- 外部セッション：通常はログインしている顧客または消費者であるユーザーが外部ユーザーであるセッション

アグリゲートセッション数は次の計算に基づいていま

す：

ユーザーセッションは、一定時間にアクティビティがないとタイムアウトになります。

セルフサービスポータルへのユーザーアクセスは、セッションごと、1 日あたり、ポータルごとに追跡されます。同じユーザーが複数のブラウザまたはデバイスからログインすると、各ログインは個別の訪問としてカウントされます。ポータルページの最初の呼び出しごとにセッションが開始され、24 時間の時間枠内での使用状況メトリクスが計算されます。

デフォルトのセッションタイムアウトは 30 分です。この設定は、システムプロパティを使用して調整することができます。セッションタイムアウトの設定の変更の詳細については、「ユーザーセッションの管理」を参照してください。

サイト訪問の計算例

ユーザーはログインしてからログアウトし、再度ログインします。

ログインしてからログアウトし、再度ログインしたユーザーのサイト訪問計算の例

ステップ	ユーザーアクティビティ	請求可能なカウントの増加
1	ユーザーが、匿名ユーザーまたはゲストユーザーとして、ポータルを訪問	はい
2	ユーザーがログイン	いいえ
3	ユーザーがログアウト	いいえ
4	ユーザーがログアウト直後にログイン	はい

ユーザーがログインし、深夜 0 時を越えてセッションを続行

ログインし、深夜 **0** 時を越えてセッションを続行したユーザーのサイト訪問計算の例

ステップ	ユーザーアクティビティ	請求可能なカウントの増加
1	ユーザーが、匿名ユーザーまたはゲストユーザーとして、ポータルを訪問	はい
2	ユーザーがログイン	いいえ
3	ユーザーセッションが真夜中を過ぎて続行	はい
4	ユーザーがログアウト	いいえ

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

消費者サービスポータルへの登録

消費者サービスポータルに登録してアクセス権を得て、コンシューマープロファイルを作成します。

始める前に
必要なロール：なし

手順

1. インスタンスの URL にアクセスし、「/csp」サフィックスを追加して、[消費者サービスポータル] ページに移動します。
   例：https://example.com/csp。
2. ポータルヘッダーで、[登録] をクリックします。
3. 登録フォームのフィールドに入力します。
   メールアドレスは一意である必要があります。システムに既に存在するアドレスを入力すると、エラーメッセージが表示されます。別のメールアドレスでもう一度試してください。
4. [セキュリティコード] チェックボックスをオンにし、CAPTCHA の検証を完了して、[検証] をクリックします。
5. このチェックボックスをオンにして、プライバシーポリシーとコミュニティの契約条件に同意します。
6. [サインアップ] を選択します。
   入力したメールアドレスに検証メールが送信されます。
7. メールのリンクをクリックして、メールアドレスを確認します。

タスクの結果
登録が完了しました。これで、消費者サービスポータルにログインできるようになりました。

カスタマーサービスポータルへのログイン

登録プロセス中に作成した名前とパスワードを使用して、消費者サービスポータルにログインします。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice.consumer

手順

1. 消費者サービスポータルに移動します。
2. ポータルヘッダーで、[ログイン] をクリックします。
3. [ログイン] ポップアップウィンドウのフィールドに入力します。
4. [ログイン] をクリックします。
   消費者サービスポータルにログインし、自分の名前とプロファイル画像がポータルヘッダーに表示されます。

消費者サービスポータルからのパスワード変更

コンシューマーポータルからパスワードを変更します。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice.customer

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. ポータルヘッダーでユーザー名をクリックすると、ユーザープロファイル情報が表示されます。
2. [パスワード変更] をクリックします。
3. 必要に応じてパスワードの変更フォームのフィールドに入力します。

パスワードの変更フォームのフィールド

フィールド	説明
現在のパスワード	現在のパスワード。このフィールドは自動的に入力されます。
新しいパスワード	新しいパスワード。このパスワードは次の要件を満たす必要があります。 ◦ 8 文字以上であること ◦ 1 文字以上の大文字と 1 文字以上の小文字を含むこと ◦ 少なくとも 1 つの番号を含むこと
パスワードの確認	新しいパスワードを再入力します。

4. [変更] をクリックします。

コンシューマープロファイルの表示または編集

コンシューマーロールを持つ登録済みユーザーは、自分のコンシューマープロファイルを表示したり、必要に応じて情報を編集したり、パスワードを変更したりすることができます。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice.consumer

手順

1. 消費者サービスポータルにログインします。
2. ポータルヘッダーでユーザー名をクリックし、次に [プロファイル] をクリックします。
3. プロファイルに画像を追加するには、[画像のアップロード] をクリックし、目的の画像を選択します。
4. プロファイルの個人情報 (名前、連絡先情報、住所など) を更新するには、以下の手順に従います。
   a. 目的のフィールドをクリックします。
   b. ポップアップウィンドウに新しい情報を入力します。
   c. [保存] をクリックします。
5. パスワードを変更するには、[パスワードの変更] をクリックします。
   セルフサービスパスワードリセットプラグイン (com.snc.password_reset) が有効になっていると、[パスワード変更] リンクがコンシューマープロファイルに表示されます。
6. [パスワード変更] ポップアップウィンドウのフィールドに入力し、[更新] をクリックします。

消費者サービスポータルからの製品登録

コンシューマーロールを持つユーザーは、消費者サービスポータルから製品を登録できます。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice.consumer

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 消費者サービスポータルにログインします。
2. ポータルヘッダーで、[サポート] をクリックし、次に [製品の登録] をクリックします。
3. 検索フィールドに検索用語を入力し、Enter を押して製品のリストを表示します。
4. 目的の製品のカードの [選択] ボタンをクリックします。
5. 選択した製品のシリアル番号と購入日を入力します。
6. [登録] をクリックします。
   製品が正常に登録されると、現在のユーザーに登録されている製品を含む [自分の製品] リストに表示されます。

消費者サービスポータルからの製品リストの表示

コンシューマーロールを持つユーザーは、消費者サービスポータルから自分の登録製品のリストを表示できます。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice.consumer

手順

1. 消費者サービスポータルにログインします。
2. ポータルヘッダーで、[サポート] > [自分の製品] をクリックします。
   現在のユーザーに登録されている製品のリストが表示されます。
3. 必要に応じ、製品をクリックしてその製品に関する詳細情報を表示します。

消費者サービスポータルからのインストールベースアイテムのリストへのアクセス

消費者サービスポータルからインストールベースアイテムのリストにアクセスします。これにより、インストールベースアイテムに関する詳細情報を確認できます。たとえば、このリストでは自分に登録されているアイテムの数を確認できます。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice.consumer、sn_customerservice.consumer_contributor、および sn_customerservice.relationship_contributor

手順

1. 消費者サービスポータルにログインします。
2. [サポート] > [インストールベース]に移動します。
   消費者サービスポータルのヘッダーで、自分に登録されているインストールベースアイテムのリストにアクセスできます。

   インストールベースアイテムのリストレイアウトでは、[世帯] および [コンシューマー] フィールドのコンシューマーに関連する詳細が表示されます。適切なロールを持つコンシューマーに対してのみ、サポートメニューにインストールベースオプションが表示されます。
3. リストからインストールベースレコードを開くと、そのインストールベースアイテムのすべての詳細とケースが表示されます。

消費者サービスポータルからのケース作成

コンシューマーロールを持つユーザーは、消費者サービスポータルからケースを作成できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice.consumer

手順
1. 消費者サービスポータルにログインします。
2. ポータルヘッダーで [ヘルプ] を選択します。
3. [製品のヘルプ] と [注文のヘルプ] のいずれかを選択します。
4. 顧客を入力または検索します。
5. 上で選択した内容に応じて、製品または注文を入力します。
6. [件名] フィールドに簡単な説明を入力します。

   注: 件名の入力を開始すると、アプリケーションはポータルに設定されたナレッジベースの関連コンテンツを検索し、[関連コンテンツ] リストに表示します。

7. [説明] フィールドに説明を追加し、添付ファイルを追加します。

   注: 現在、[下書きとして保存する] オプションは カスタマーサービス管理 (CSM) には最適化されておらず、デフォルトでは非アクティブになっています。

8. [送信] を選択します。

タスクの結果
新しいケースが作成され、[ケース] リストに追加されます。ケースを表示するには、ケース作成メッセージのリンクをクリックするか、ポータルヘッダーの [ケース] をクリックしてケース番号をクリックします。

消費者サービスポータルからのケースの表示

コンシューマーロールを持つユーザーは、消費者サービスポータルからケースのリストを表示し、個々のケースを選択して詳細を表示することができます。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice.consumer

このタスクについて
ケースを選択すると、次のセクションを含むフォームが開きます。

- コンシューマーとカスタマーサービスエージェントの間のやり取りを表示する会話。
- 解決策の承認または却下など、コンシューマーが実行する必要があるアクション。
- ケース番号と現在のステータスを含むケースの詳細。
- 添付ファイル。

手順
1. 消費者サービスポータルにログインします。
2. ポータルヘッダーで、[サポート] > [ケース] をクリックすると、現在のユーザーに関連するケースのリストが表示されます。
3. ケース番号をクリックすると、ケースに関する詳細情報が表示されます。
4. 必要に応じてエージェントにメッセージを入力し、[送信] をクリックします。
   メッセージは、ケースの会話の一部になります。また、エージェントからのすべての回答も会話に含まれます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

消費者サービスポータルからのケース解決策の承認または却下

コンシューマーロールを持つユーザーは、消費者サービスポータルから、ケースに対して提案された解決策を承認または却下することができます。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice.consumer

このタスクについて
エージェントがコンシューマーのケースに解決策を提案すると、その解決策を承認または却下するためのボタンが、コンシューマーアクションを表示するフォームのセクションに表示されます。

手順

1. 消費者サービスポータルにログインします。
2. ポータルヘッダーで、[サポート] > [ケース] をクリックすると、現在のユーザーに関連するケースのリストが表示されます。
3. ケース番号をクリックすると、ケースに関する詳細情報が表示されます。
4. [アクション] ドロップダウンリストから次のいずれかのボタンをクリックします。

オプション	説明
ソリューションを承認	エージェントによって提案された解決策を承認し、ケースのステータスを [クローズ済み] に変更します。
ソリューションを却下	ソリューションを却下する理由を入力した後に、エージェントによって提案されたソリューションを却下します。ケースステータスが [オープン] ステータスに変更されます。

消費者サービスポータルからのエージェントとのチャット

消費者サービスポータルから仮想エージェントまたはカスタマーサービスエージェントとチャットして、問題を迅速に解決します。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice.consumer

手順

1. Consumer サービスポータルでチャットアイコン ( ) をクリックして会話を開始します。
2. 情報を入力し、[送信] をクリックします。
   仮想エージェントまたはカスタマーサービスエージェントが応答します。
3. オプション: 仮想エージェントの代わりにエージェントと会話するには、 をクリックして、次に [サポートへの連絡] をクリックします。
4. チャットを終えたら、[会話を終了] をクリックします。

次のタスク
エージェントが新しいケースを作成するか、またはディスカッションを既存のケースにリンクした場合、それらのケースを 消費者サービスポータルから表示するには、[ケース] をクリックして [ケース] リストを表示します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

消費者サービスポータルからの匿名でのエージェントとのチャット

ログインしていないユーザーは、消費者サービスポータルからエージェントと匿名でチャットして問題をより迅速に解決することができます。

始める前に
必要なロール：なし

手順

1. 消費者サービスポータルでチャットアイコン ( ) をクリックして会話を開始します。
2. 情報を入力し、[送信] をクリックします。
   仮想エージェントまたはカスタマーサービスエージェントが応答します。
3. オプション: 仮想エージェントの代わりにエージェントと会話するには、 をクリックして、次に [サポートへの連絡] をクリックします。
4. チャットを終えたら、[会話を終了] をクリックします。

Consumer サービスポータルでの公開物の表示

Consumer サービスポータルで公開物の詳細を表示し、添付ファイルをダウンロードします。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice.consumer

このタスクについて
消費者サービスポータルの [サポート] > [公開] リンクには、現在公開されている公開物のリストが表示されます。このリストにある公開物をカテゴリでフィルターできます。また、すべての公開物または未読の公開物のみを表示するようにさらにフィルターすることもできます。リストは、公開日または有効期限でソートすることができます。特定の用語を検索することもできます。

公開物の有効期限日に達すると、その公開物は自動的に [公開] リストから削除されます。

手順

1. 消費者サービスポータルに移動します。
2. ポータルヘッダーで、[公開] をクリックします。
   現在の公開物のリストが表示されます。各公開物に対して、タイトル、公開日、有効期限、および簡単な説明が表示されます。
3. 必要に応じて、[公開] リストをフィルターまたはソートします。
   - 左上隅でカテゴリを選択するか、[すべてのカテゴリ] を選択します。
   - 右上隅で、[すべての公開] または [未読の公開] のいずれかを選択します。
   - [ソート基準] フィールドで、[公開日] または [有効期限] を選択します。
4. 必要に応じて、[公開の検索] フィールドに検索用語を入力して [公開] リストを検索します。
5. 公開名をクリックして開きます。
6. 公開物に添付ファイルがある場合は、右上隅の [添付ファイル] をクリックします。
7. ポップアップウィンドウから、ダウンロードする添付ファイルを選択します。
8. ポップアップウィンドウを閉じます。
9. 公開物の上部にある戻る矢印をクリックすると、[公開] リストに戻ります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

対話型予約 の使用

顧客は 仮想エージェント を使用してサポートポータルのチャットで予約の会話を開始でき、エージェントはオートパイロットを使用して会話中に 仮想エージェント トピックを表示できます。

顧客向け 対話型予約

顧客は 仮想エージェント を使用して次のタスクを完了できます。

- CSM での新規予約
- CSM での予約の再スケジュール
- CSM での予約のキャンセル

エージェント向け 対話型予約

エージェントは、エージェントチャット の会話の間、オートパイロットを使用して 仮想エージェント のトピックを表示できます。詳細については、「対話オートパイロット」を参照してください。

対話型予約 で予約をスケジュールする

顧客またはコンシューマーは、サービスポータルの仮想エージェントチャットウィンドウから予約をスケジュールします。

始める前に
必要なロール：顧客、コンシューマー

このタスクについて
場所ごとに 1 つの予約のみをスケジュールできます。ログインしたユーザーだけが予約をスケジュールできます。

手順

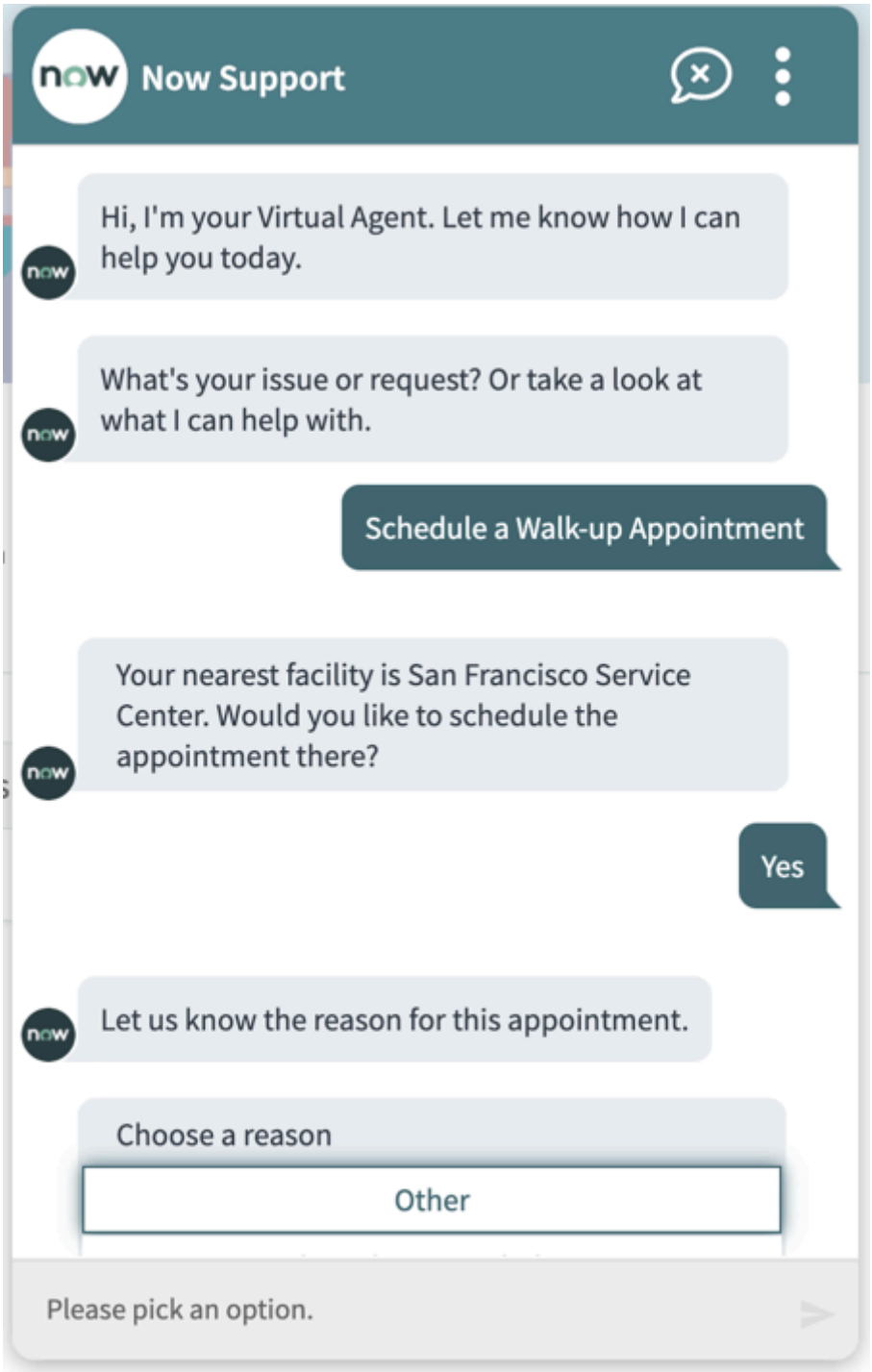
1. サフィックス「`/csm`」または「`/csp`」をインスタンス URL に追加することで、カスタマーサービス ポータルまたは消費者サービスポータルのホームページに移動します。

   Example
   例：`https://yourportalurl.com/csm`

2. チャットアイコン ( ) を選択し、チャットウインドウを開いて仮想エージェントチャットを開始します。
3. `予約のスケジュール`を入力します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

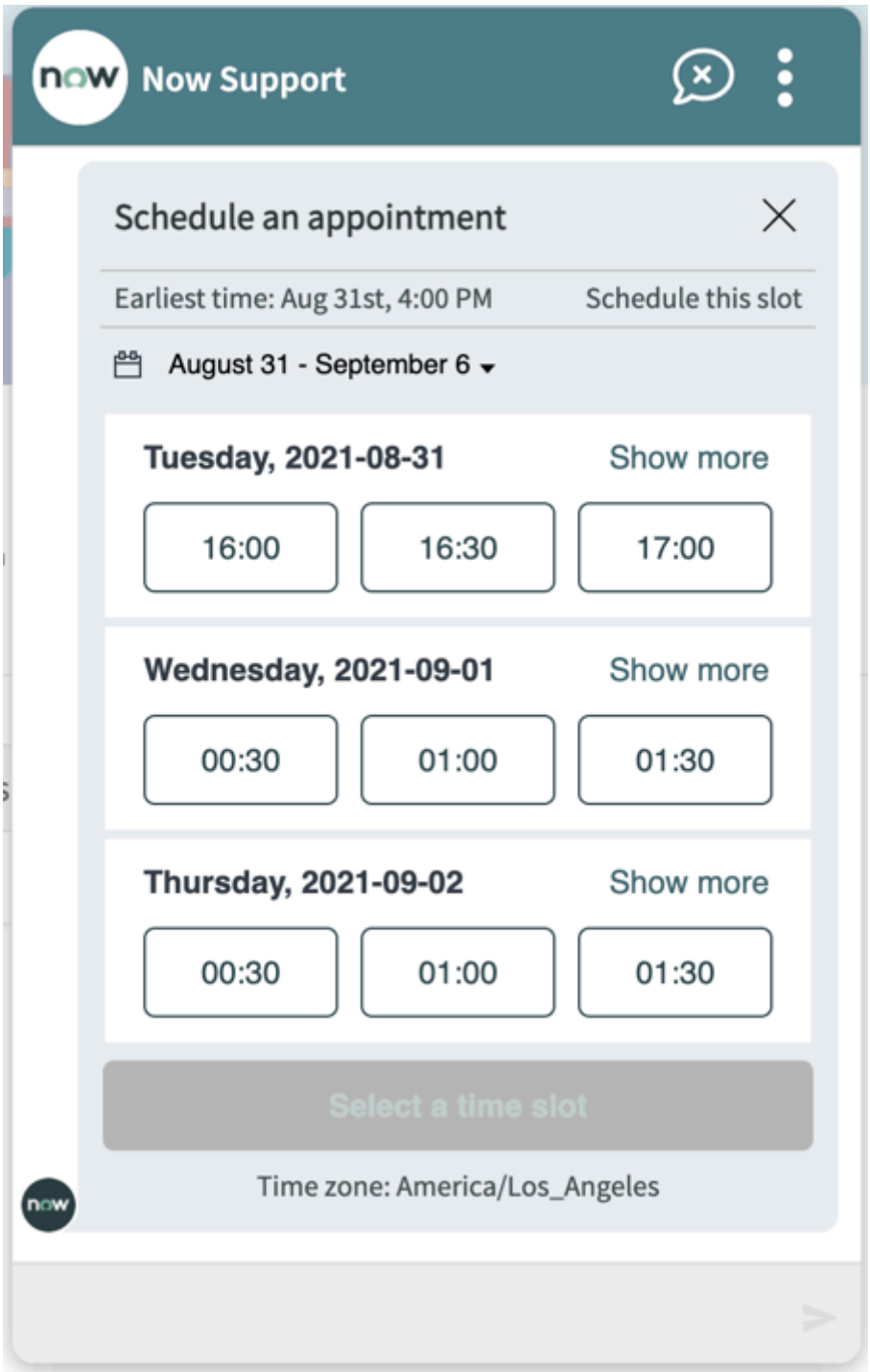
予約のスケジュールを開始する



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. カレンダーから日付を選択します。

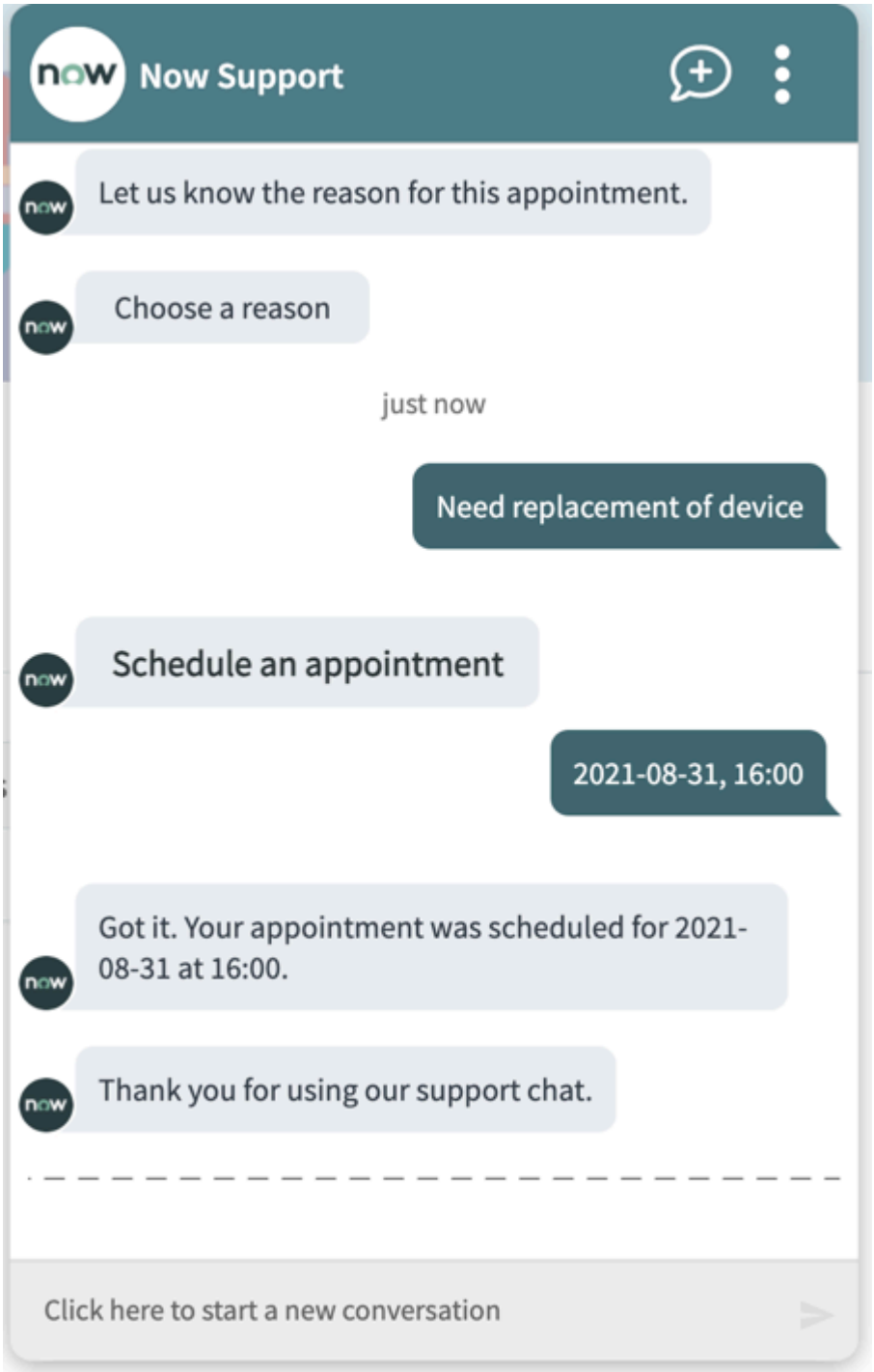
カレンダーから日付を選択する



タスクの結果
予約がスケジュールされ、チャットが完了します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

完了した予約のスケジュール



関連情報

- 予約の再スケジュール
- 予約のキャンセル

対話型予約 で予約を再スケジュールする

顧客またはコンシューマーは、サービスポータルの仮想エージェントチャットウィンドウから予約を再スケジュールします。

始める前に

必要なロール：顧客、コンシューマー

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
場所ごとに 1 つの予約のみをスケジュールできます。ログインしたユーザーだけが予約をスケジュールできます。

手順

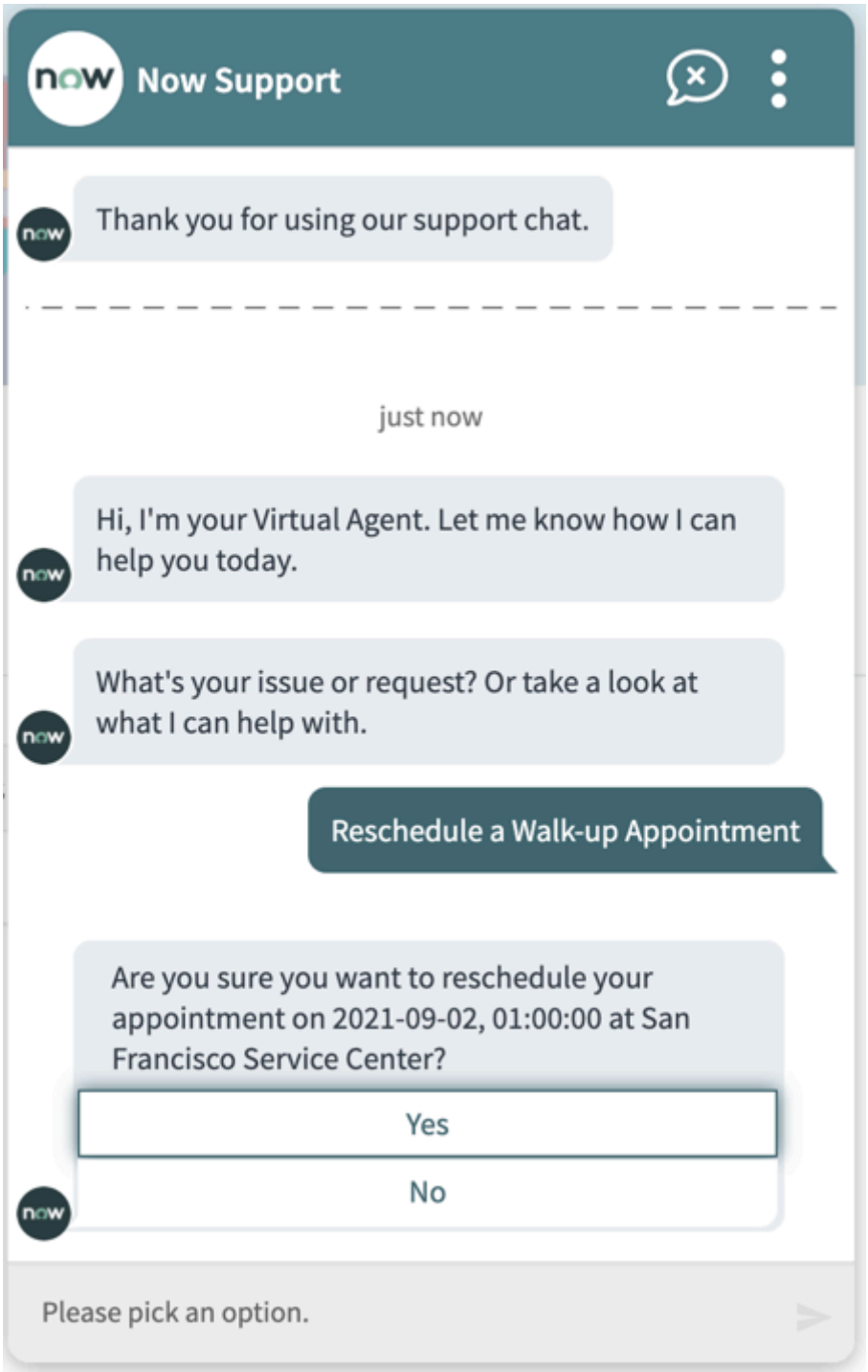
1. サフィックス「`/csm`」または「`/csp`」をインスタンス URL に追加することで、カスタマーサービス ポータルまたは消費者サービスポータルのホームページに移動します。

   Example
   例：`https://yourportalurl.com/csm`

2. チャットアイコン ( ) をクリックし、チャットウインドウを開いて仮想エージェントチャットを開始します。
3. チャットウィンドウに、「`予約を再スケジュール`」と入力します。
4. 再スケジュールする予約を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

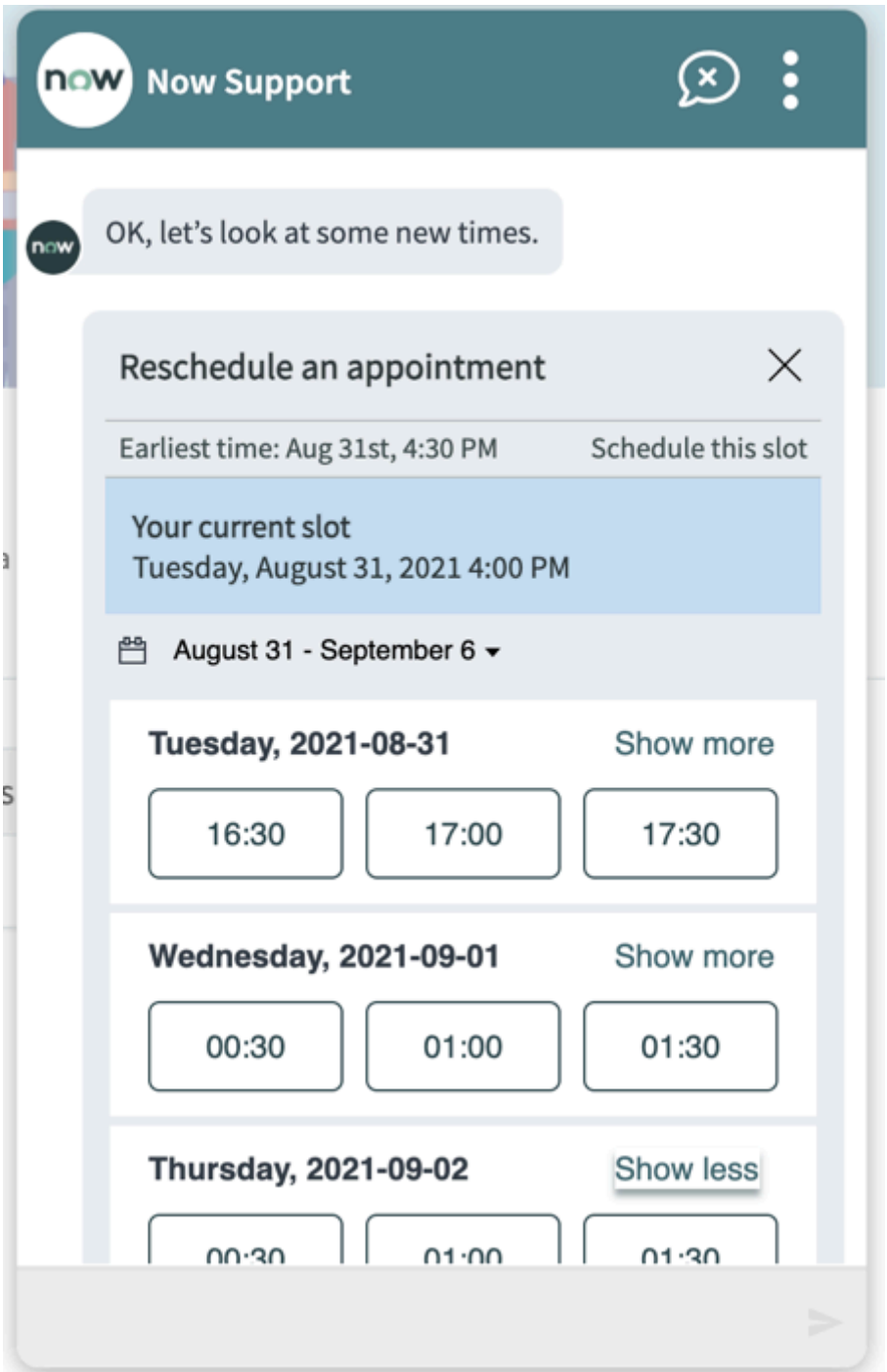
予約の再スケジュール



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. カレンダーから新しい予約時間の日付を選択します。

カレンダーで日付を選択する



タスクの結果
予約が再スケジュールされます。

関連情報

予約のスケジュール

予約のキャンセル

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

対話型予約 で予約をキャンセルする

顧客またはコンシューマーは、サービスポータルの仮想エージェントチャットウィンドウから予約をキャンセルします。

始める前に

必要なロール：顧客、コンシューマー

手順

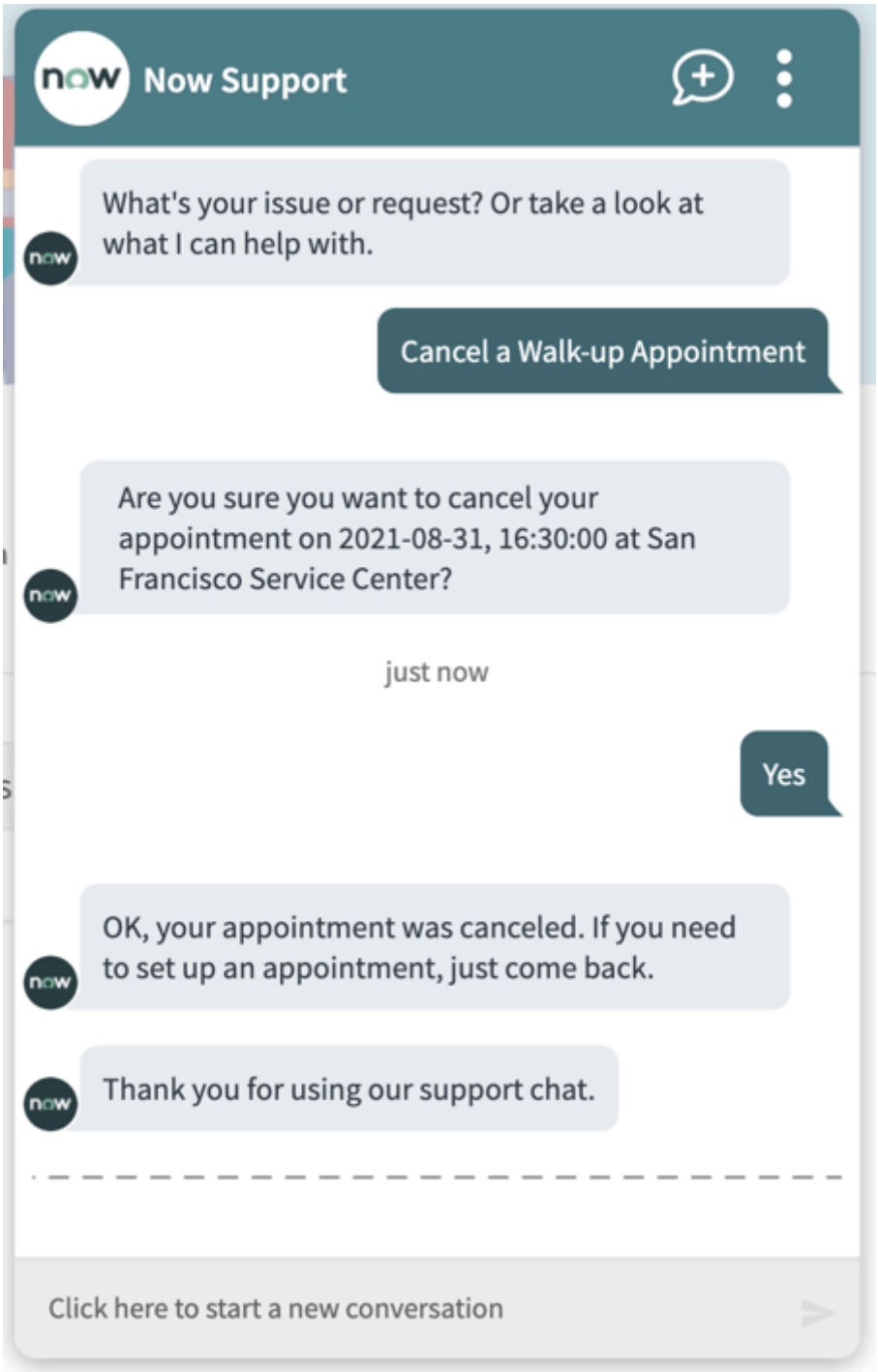
1. サフィックス「`/csm`」または「`/csp`」をインスタンス URL に追加することで、カスタマーサービス ポータルまたは消費者サービスポータルのホームページに移動します。

   Example
   例：`https://yourportalurl.com/csm`

2. チャットアイコン ( ) をクリックします。
3. チャットウィンドウに、「予約をキャンセル」と入力します。
   仮想エージェント には、利用可能な予約が表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

予約のキャンセル



4. キャンセルを確定します。

タスクの結果
予約がキャンセルされます。

関連情報

- 予約のスケジュール
- 予約の再スケジュール

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタマーサービス管理の Omnichannel Callback の使用

ServiceNow® カスタマーサービス管理の Omnichannel Callback アプリでは、ライブエージェントの待ち時間が長い場合に、顧客向けのコールバックオプションを有効にします。

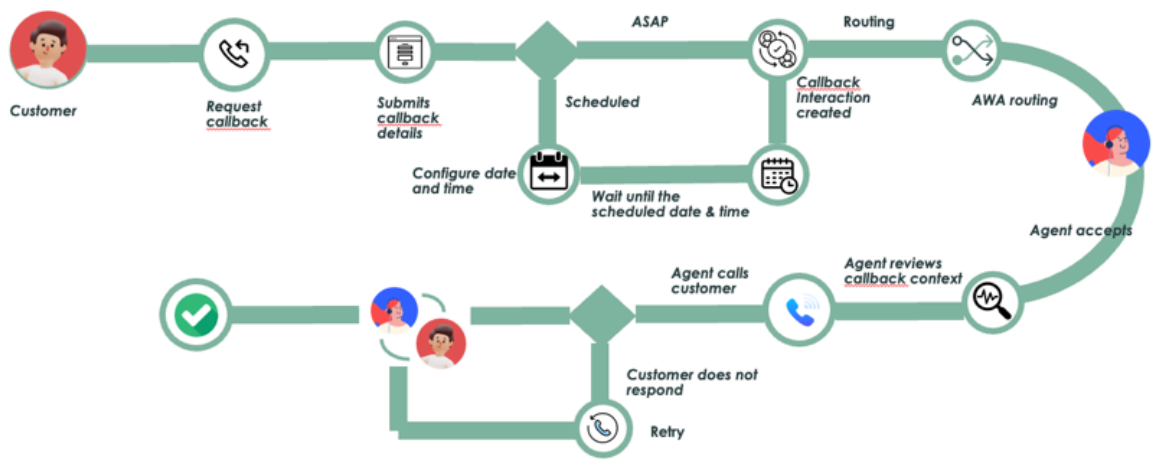
詳細については、「Omnichannel Callback」を参照してください。

コールバックフロー

コールバックワークフローは次のように実行されます。

1. エージェントにつながるまでの推定待ち時間が長すぎる場合、またはエージェントが対応できない場合は、コールバックを要求するオプションが顧客に表示されます。
2. 顧客は、名前、連絡先の詳細、コールバックの理由などのコールバックの詳細を入力します。
3. 顧客は、できるだけ早く、または指定した日時にコールバックを要求します。
4. コールバックインタラクションは、即時コールバック要求の場合はすぐに、スケジュール設定済みコールバック要求の場合は選択された時刻の 1 分前に作成されます。
5. ServiceNow® 高度な作業アサイン (AWA) アプリケーションは、エージェントの対応可能性を判断し、対応可能なエージェントにコールバック作業アイテムを作成します。AWA はコールバックタスクをコールバックキューに追加します。エージェントは、ワークスペースの受信ボックスでコールバック通知を受信します。
6. エージェントは、顧客に電話をかける前に、ナレッジベース記事の閲覧、検索、仮想エージェント会話などのコールバックコンテキストを確認することを選択できます。
7. エージェントが顧客に電話をかけます。
   - 顧客がコールを受けると、コールが終了したときにインタラクションが完了としてマークされます。
   - 顧客がコールを受けない場合、エージェントは後でコールバックを再試行できます。
8. エージェントは、インタラクションをクローズするか、ワークスペースからコールバックを手動で再度キューに入れるかを決定できます。

コールバックフロー図



コールバック要求

即時コールバック要求

顧客はすぐにコールバックを要求できます。顧客には、エージェントがコールバックするまでの平均時間が表示されます。この要求により、エージェントに連絡するためにキューで待機する必要がなくなります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コールバック要求のスケジュール設定

顧客は、希望する日時を選択してコールバックを要求できます。顧客は、スケジュールされたコールバック要求の確認をメールで受信します。

コールバック要求の再スケジュール

顧客は、今後のコールバック要求の日時のリストから選択して、コールバック要求を再スケジュールできます。

コールバック要求のキャンセル

顧客は、コールバックを要求したセルフサービスチャネルから、スケジュールされたコールバックをキャンセルできます。

コールバックチャネル

顧客は、仮想エージェントまたは エンゲージメントメッセンジャー のチャット中に、または カスタマーサービス Portal から、コールバックを要求できます。Zoom での電話コールバックまたはビデオコールバックを要求できます。ビデオコールバックはスケジュールする必要がありますが、電話コールバックはすぐに要求することも、スケジュールすることもできます。

エージェントからのコールバック要求の操作

顧客は、エージェントにつながるまでの待ち時間が長い場合、またはエージェントが対応できない場合に、コールバックを要求できます。

顧客によるコールバック要求

顧客は、次のいずれかのチャネルから、できるだけ早くまたは希望する日時にコールバックを要求できます。

- 仮想エージェント
- カスタマーサービス Portal
- エンゲージメントメッセンジャー

顧客は、電話などの音声チャネルで即時コールバックを要求するか、Zoom を介したビデオコールバックをスケジュールすることができます。

エージェントに対するコールバック要求

エージェントは次のアクションを実行できます。

- 顧客に連絡する前に、ナレッジベースの記事の閲覧、検索履歴、 仮想エージェントの会話などのインタラクションのコンテキストを確認して、コンテキストを理解しておきます。
- [クリックして呼び出し **(Click-to-call)]** ボタンを使用して、できるだけ早く、またはスケジュールされた日時に顧客に音声通話を発信します。
- Zoom 会議 URL を使用して、スケジュールされた日時に顧客にビデオ通話を発信します。
- 顧客がコールを受けない場合は、コールバックを再試行します。
- コールバック要求を別のエージェントに再ルーティングします。

仮想エージェントを使用したコールバック要求の操作

顧客は、仮想エージェントとの会話を通じてカスタマーサービスエージェントからのコールバックを要求できます。即時音声コールバックを要求するか、再スケジュールまたはキャンセルが可能な音声コールバックまたはビデオコールバックをスケジュールすることができます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

仮想エージェントチャットからのコールバックの要求

ServiceNow ポータルの仮想エージェントチャットから即時音声コールバックを要求するか、音声またはビデオコールバックをスケジュールします。

始める前に

必要なロール：なし

このタスクについて

音声チャネルについてのみ即時コールバックを要求できます。[後で使用するためにスケジュール] オプションを使用して、ビデオ通話を要求します。

手順

1. サフィックス「`/csm`」または「`/csp`」をインスタンス URL に追加することで、カスタマーサービス ポータルまたは消費者サービスポータルのホームページに移動します。

   Example
   例：`https://yourportalurl.com/csm`

2. チャットアイコン ( ) を選択し、チャットウインドウを開いて仮想エージェントチャットを開始します。
3. [すべて表示] を選択します。
4. [コールバックを要求] を選択します。
5. 電話番号とコールバックを要求する理由を入力します。
6. エージェントから即時音声コールバックを受信するか、後からの音声コールバックまたはビデオコールバックをスケジュールするかを選択します。

コールバックのタイプ	アクション
即時音声コールバック	[現在] を選択します。
スケジュールされた音声またはビデオコールバック	**a.** [後で使用するためにスケジュール] を選択します。 **b.** コールのタイプを選択します。 ▪ 電話の場合は、[音声] を選択します。 ▪ ビデオ通話の場合は、**[Zoom]** を選択します。 **c.** カレンダーから日付と時刻を選択し、[スケジュール] を選択します。 日付とタイムスロットは、エージェントの対応可能性を示します。

タスクの結果

- コールバック要求が作成されます。
- チャットには、コールバック時間の詳細 (エージェントから折り返し電話があるまでの推定時間、または電話またはビデオ通話が設定された日時) が表示されます。
- 確認メールが送信されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

仮想エージェントチャットからのコールバックの再スケジュール

ServiceNow ポータルの仮想エージェントチャットからコールバックを再スケジュールします。

始める前に
必要なロール：なし

このタスクについて
ログインしているユーザーのみがコールバックを再スケジュールできます。

手順

1. サフィックス「/csm」または「/csp」をインスタンス URL に追加することで、カスタマーサービス ポータルまたは消費者サービスポータルのホームページに移動します。

   Example
   例： `https://yourportalurl.com/csm`

2. チャットアイコン ( ) を選択し、チャットウインドウを開いて仮想エージェントチャットを開始します。
3. [すべて表示] を選択します。
4. [コールバックの再スケジュール] を選択します。
5. 今後のコールバック要求または別の要求を再スケジュールします。
   - 今後のコールバック要求を再スケジュールするには、[はい] を選択します。
   - 別の要求を再スケジュールするには、要求のリストから選択します。
6. カレンダーから日付と時刻を選択し、[スケジュール] をクリックします。
   日付とタイムスロットは、エージェントの対応可能性を示します。

タスクの結果
要求が再スケジュールされます。

チャットに確認メッセージが表示されます。

確認メールが送信されます。

仮想エージェントチャットからのコールバックのキャンセル

ServiceNow ポータルの仮想エージェントチャットからコールバックをキャンセルします。

始める前に
必要なロール：なし

手順

1. サフィックス「/csm」または「/csp」をインスタンス URL に追加することで、カスタマーサービス ポータルまたは消費者サービスポータルのホームページに移動します。

   Example
   例： `https://yourportalurl.com/csm`

2. チャットアイコン ( ) を選択し、チャットウインドウを開いて仮想エージェントチャットを開始します。
3. [すべて表示] を選択します。
4. [コールバックをキャンセル] を選択します。
5. 今後のコールバック要求または別の要求をキャンセルします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 今後のコールバック要求をキャンセルするには、[はい] を選択します。
- 別の要求をキャンセルするには、要求のリストから選択します。

6. 確認メッセージでキャンセルを確認します。

タスクの結果

- コールバック要求がキャンセルされます。
- チャットに、キャンセルされたコールバック要求の詳細が表示されます。
- 確認メールが送信されます。

カスタマーサービス Portal を使用したコールバック要求の操作

顧客は、カスタマーサービス Portal を使用してカスタマーサービスエージェントからのコールバックを要求できます。即時コールバックを要求するか、再スケジュールまたはキャンセルが可能な音声コールバックまたはビデオコールバックをスケジュールすることができます。

カスタマーサービスポータルまたは消費者サービスポータルを使用したコールバックの要求

カスタマーサービスポータルまたは消費者サービスポータルを使用して、エージェントからの即時音声コールバックを要求するか、音声またはビデオコールバックをスケジュールします。

始める前に

必要なロール：sn_customerservice.customer、sn_customerservice.consumer

このタスクについて

音声チャネルについてのみ即時コールバックを要求できます。[後で電話する] オプションを使用して、ビデオ通話を要求します。

手順

1. サフィックス「`/csm`」または「`/csp`」をインスタンス URL に追加することで、カスタマーサービス ポータルまたは消費者サービスポータルのホームページに移動します。

   Example
   例： `https://yourportalurl.com/csm`
2. ポータルヘッダーで [自分のリスト] を選択し、[自分のケース] を選択します。
3. サポートが必要なケースを選択します。
4. [アクション] セクションで、[コールバックを要求] を選択します。
5. [コールバックを要求] ポップアップウィンドウで、名前、電話番号、問題タイプ、および説明を入力します。
6. エージェントから即時音声コールバックを受信するか、後からの音声コールバックまたはビデオコールバックをスケジュールするかを選択します。

コールバックのタイプ	アクション
即時音声コールバック	[今すぐ電話] を選択します。
スケジュールされた音声またはビデオコールバック	**a.** [後で電話する] を選択します。 **b.** コールのタイプを選択します。 ▪ 電話の場合は、[音声] を選択します。 ▪ ビデオ通話の場合は、**[Zoom]** を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コールバックのタイプ	アクション
	c. カレンダーから日付と時刻を選択します。 日付とタイムスロットは、エージェントの対応可能性を示します。

7. [送信] を選択します。

タスクの結果

- コールバック要求が作成されます。
- コールバック要求の詳細は、 [コールバック] タブで確認できます。
- 確認メールが送信されます。

カスタマーサービスポータルまたは消費者サービスポータルを使用したコールバックの再スケジュール

カスタマーサービスポータルまたは消費者サービスポータルを使用して、エージェントからのコールバックを再スケジュールします。

始める前に

必要なロール：sn_customerservice.customer、sn_customerservice.consumer

このタスクについて

コールバック要求を再スケジュールして、エージェントから電話またはビデオ通話を受けることができます。

手順

1. サフィックス「`/csm`」または「`/csp`」をインスタンス URL に追加することで、カスタマーサービス ポータルまたは消費者サービスポータルのホームページに移動します。

   Example
   例： `https://yourportalurl.com/csm`
2. ポータルヘッダーで [自分のリスト] を選択し、[自分のケース] を選択します。
3. サポートが必要なケースを選択します。
4. [コールバック] タブで、再スケジュールするコールバック要求を選択します。
5. [再スケジュール] を選択します。
6. カレンダーから日付と時刻を選択します。
   日付とタイムスロットは、エージェントの対応可能性を示します。
7. [送信] を選択します。

タスクの結果

- コールバック要求が再スケジュールされます。
- ポップアップウィンドウに、再スケジュールされたコールバックの詳細が表示されます。
- 確認メールが送信されます。

カスタマーサービスポータルまたは消費者サービスポータルを使用したコールバックのキャンセル

カスタマーサービスポータルまたは消費者サービスポータルを使用して、エージェントからのコールバックをキャンセルします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice.customer、sn_customerservice.consumer

手順

1. サフィックス「/csm」または「/csp」をインスタンス URL に追加することで、カスタマーサービス ポータルまたは消費者サービスポータルのホームページに移動します。

   Example
   例： `https://yourportalurl.com/csm`
2. ポータルヘッダーで [自分のリスト] を選択し、[自分のケース] を選択します。
3. サポートが必要なケースを選択します。
4. [コールバック] タブで、キャンセルするコールバック要求を選択します。
5. [キャンセル] を選択します。
6. 確認メッセージでキャンセルを確認します。

タスクの結果

- コールバック要求がキャンセルされます。
- キャンセルされたコールバック要求の詳細は、[コールバック] タブで確認できます。
- 確認メールが送信されます。

エンゲージメントメッセンジャーを使用したコールバック要求の操作

顧客は、エンゲージメントメッセンジャー を使用してカスタマーサービスエージェントからのコールバックを要求できます。即時コールバックを要求するか、再スケジュールまたはキャンセルが可能な音声コールバックまたはビデオコールバックをスケジュールすることができます。

エンゲージメントメッセンジャー を使用したコールバックの要求

エンゲージメントメッセンジャー を使用して、エージェントからの即時音声コールバックを要求するか、音声またはビデオコールバックをスケジュールします。

始める前に
必要なロール：なし

このタスクについて
音声チャネルを介してのみ即時コールバックを要求できます。[後で電話する] オプションを使用して、ビデオ通話を要求します。

手順

1. エンゲージメントメッセンジャー で、[コールバックを要求] カードを選択します。
2. [コールバック要求] ページで、[コールバックを要求] を選択します。
3. 名前、電話番号、問題タイプ、および説明を入力します。
4. エージェントから即時音声コールバックを受信するか、後からの音声コールバックまたはビデオコールバックをスケジュールするかを選択します。

コールバックのタイプ	アクション
即時音声コールバック	[今すぐ電話] を選択します。
スケジュールされた音声またはビデオコールバック	**a.** [後で電話する] を選択します。 **b.** コールのタイプを選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コールバックのタイプ	アクション
	▪ 電話の場合は、[音声] を選択します。 ▪ ビデオ通話の場合は、**[Zoom]** を選択します。 **c.** カレンダーから日付と時刻を選択します。 日付とタイムスロットは、エージェントの対応可能性を示します。

5. [送信] を選択します。

タスクの結果

- コールバック要求が作成されます。
- 確認メールが送信されます。

エンゲージメントメッセンジャー を使用したコールバックの再スケジュール

エンゲージメントメッセンジャー を使用して、エージェントからのコールバックを再スケジュールします。

始める前に

必要なロール：なし

手順

1. エンゲージメントメッセンジャー で、[コールバックを要求] カードを選択します。

2. [コールバック要求] ページで、再スケジュールするコールバック要求を選択します。

3. [再スケジュール] を選択します。

4. カレンダーから日付と時刻を選択します。
日付とタイムスロットは、エージェントの対応可能性を示します。

5. [送信] を選択します。

タスクの結果

- コールバック要求が再スケジュールされます。
- 確認メールが送信されます。

エンゲージメントメッセンジャー を使用したコールバックのキャンセル

エンゲージメントメッセンジャー を使用して、エージェントからのコールバックをキャンセルします。

始める前に

必要なロール：なし

手順

1. エンゲージメントメッセンジャー で、[コールバックを要求] カードを選択します。

2. [コールバック要求] ページで、キャンセルするコールバック要求を選択します。

3. [キャンセル] を選択します。

4. 確認メッセージでキャンセルを確認します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果

- コールバック要求がキャンセルされます。
- 確認メールが送信されます。

顧客からのコールバック要求への対応

カスタマーサービスエージェントは、直ちに、または顧客が要求した日時に、顧客にコールバックします。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice_agent

このタスクについて
要求のタイプに応じて、電話または Zoom 経由で顧客に電話することができ ます。

コールバックが カスタマーサービス または カスタマーサービス Portal から要求された場合は、電話をかける前に、チャット、関連ケース、ナレッジベース検索、および履歴を確認して、顧客の問題を調べることができます。

手順

1. ワークスペースを開きます。
2. インタラクション要求を受信したら、受信ボックスから承認します。
   インタラクションカードには、次の情報が表示されます。
   - コールバックのタイプとインタラクション番号
   - 顧客の名前
   - 問題のタイプ
3. 要求されたチャネルで顧客にコールバックします。

コールのタイプ	アクション
音声アシスト機能	電話番号の横にある [クリックして呼び出し **(Click-to-call)]** ボタンを選択して、音声通話を発信します。
ビデオ	会議 URL を使用して、Zoom 経由でビデオ通話を行います。

   顧客がコールを受けない場合：

   - [コールバックを再試行] をクリックして、後でコールバックを再試行します。

     再試行回数が更新されます。

   - 必要に応じて、[その他のアクション] メニューから [コールバックを再度キューに入れる **(Requeue Callback)]** を選択して、コールバックタスクを別のエージェントにアサインします。
4. コールを終了します。
   - インタラクションのステータスが [完了してクローズ] に変わります。
   - notify_view ロールを持っている場合は、[ビデオ参加者] タブでビデオ会議の参加者を確認できます。
   - 会議の記録とトランスクリプトがインタラクションに添付されます。挿入されたトランスクリプトは感情分析されません。
5. 問題が解決した場合は、[コールバックをクローズ]を選択してコールバックタスクをクローズします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタマーサービス管理 (CSM) のモバイルエクスペリエンス

カスタマーサービス管理 (CSM) モバイルアプリケーションを使用して、モバイルデバイスからカスタマーサービスケースを管理します。接続状態を維持し、情報にリアルタイムでアクセスできるため、タスクを迅速に完了できます。

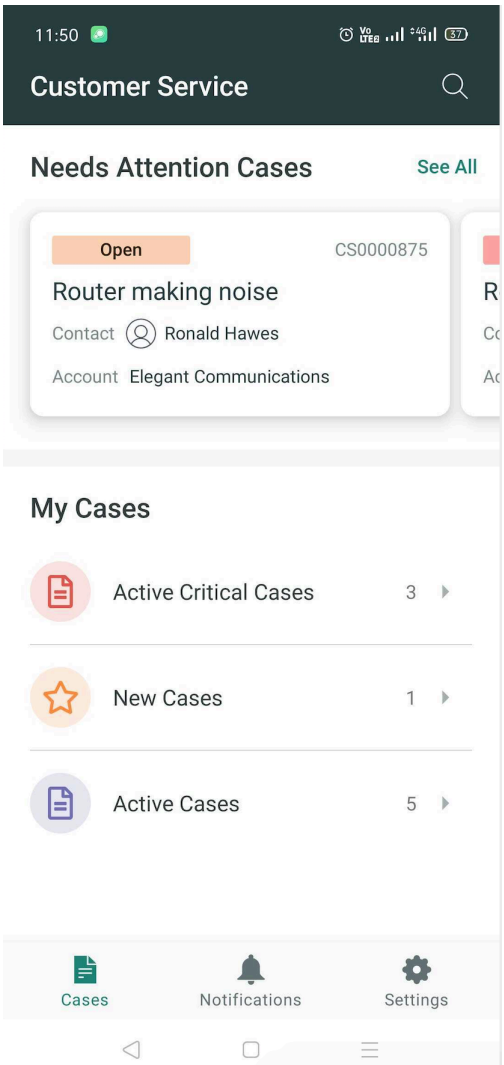
カスタマーサービスエージェントとマネージャーは、カスタマーサービス管理 (CSM) モバイルアプリケーションを使用して、ケースの詳細を迅速に確認し、ケースタスクを完了できます。エージェントとカスタマーサービスマネージャーは、いつでもどこでも定期的なアクションと承認を効果的に実行できます。

使用可能な機能を使用するには、カスタマーサービス Mobile プラグイン (com.sn_csm_mobile) を有効化します。変更要求機能を使用するには、サービス管理によるカスタマーサービス (com.sn_cs_sm) プラグインが必要です。

注: カスタマーサービス管理 (CSM) モバイルアプリケーションは、製品ケースをサポートしています。

詳細については、「プラグインを有効にする」を参照してください。

エージェント用カスタマーサービス **Mobile** アプリケーションアプレットランチャー



カスタマーサービスエージェントロール (sn_customerservice_agent) を使用すると、以下を実行できます。

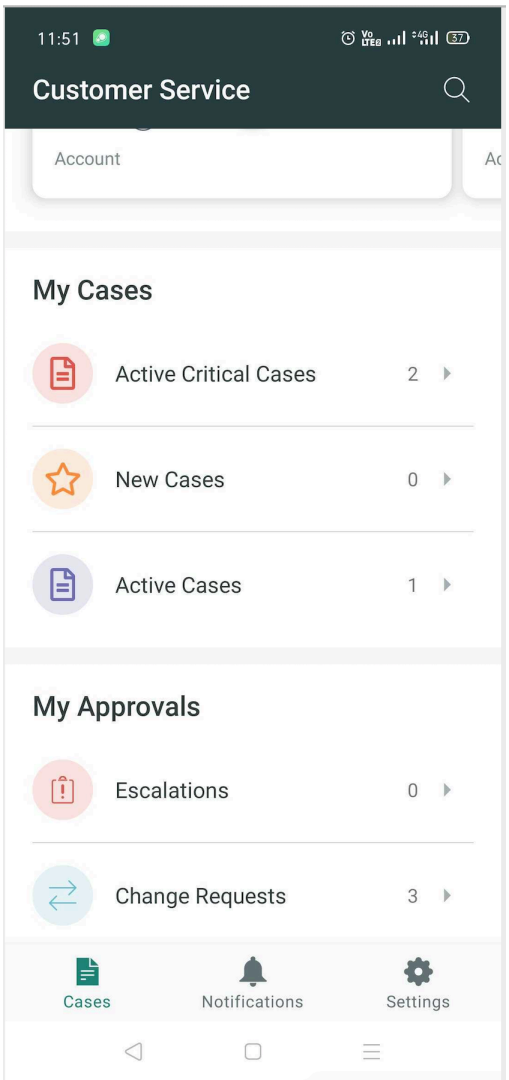
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 新しいケース、重大なケース、要注意のケースなど、ケースの負荷の概要をすばやく把握できます。
- ケースを承認して再アサインする。
- ケースにコメントまたは作業メモを追加する。
- ケースの詳細、アクティビティストリーム、および関連情報 (SLA、ケースタスク、子ケースなど) を確認する。
- 優先度などのケース情報を編集する。
- 重大なケースを提案する。
- アサインまたは更新されたケースのプッシュ通知を受信する。
- キーワードを使用してケースを検索

システムアドミニストレーターロールを使用すると、次の方法で カスタマーサービス管理 (CSM) モバイルアプリケーションを設定できます。

- 目的のデータを表示するようにページを設定する。
- スワイプアクションとトップメニューアクションに関連付けられた機能を設定する。
- プッシュ通知を設定および作成する。

マネージャー用カスタマーサービス **Mobile** アプリケーションアプレットランチャー



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタマーサービスマネージャーロール (sn_customerservice_manager) を使用すると、次のことができます。

- キーワードを使用してケースを検索
- 変更要求のレビューおよび承認
- エスカレーションの承認

カスタマーサービス Mobile プラグインを有効化する

カスタマーサービス管理 (CSM) モバイルアプリケーションは、ServiceNow® モバイルプラットフォーム上で実行されます。

カスタマーサービス管理 (CSM) モバイルアプリケーションを使用するには、カスタマーサービス Mobile プラグイン (com.sn_csm_mobile) を有効化します。このプラグインは、次のプラグインを有効化します。

- モバイルエージェント Native Client プラグイン (com.glide.sg.agent_native_client)
- カスタマーサービス (com.sn_customerservice)
- カスタマーサービスケースケースアクションステータス (com.sn.csm_action_status)

重大なケースのサポートを提供するために、オプションの重大な問題管理プラグイン (com.sn_majorissue_mgt) を有効化することができます。

カスタマーサービス管理 (CSM) モバイルアプリケーションが有効化され設定されると、エージェントはモバイルデバイスに ServiceNow エージェントモバイルアプリをダウンロードし、ServiceNow インスタンスにアクセスすることができます。

注: カスタマーサービス管理 (CSM) ガイド付きセットアップからカスタマーサービス Mobile プラグイン (com.sn_csm_mobile) を有効化することができます。

詳細については、「プラグインを有効にする」を参照してください。

関連情報

ServiceNow エージェントの開始

カスタマーサービス Mobile アプリケーションの概要

カスタマーサービスエージェントとマネージャーは、Customer Services モバイルアプリケーションのアプレットランチャーとアプレットを使用して、通知を表示し、カスタマーサービスケースを管理できます。

アプレットランチャー

アプレットランチャーは、ランディングページまたはホームページとして機能します。インスタンスにログインすると、アプレットランチャーと、そのランチャーに表示するように設定されたアプレットが表示されます。システムアドミニストレーターが、カスタマーサービス管理 (CSM) モバイルアプリケーションのアプレットランチャーとアプレットを設定します。

ナビゲーションバー

ナビゲーションバーは、モバイルアプリケーション画面の下部に表示されます。このバーには、さまざまなアプレットやアプリケーションの起動ページにアクセスするために使用できる次のタブが含まれています。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ケース：メインケースページを表示します。このアプレットランチャーを使用して、ケース管理機能にアクセスします。
- 通知：エージェントにプッシュされた通知のリストを表示します。リスト内の通知をタップして詳細を表示してから、詳細をタップしてケースを開きます。
- 設定：モバイルアプリケーションの設定を管理します。

アプレットとカード

アプレットランチャー画面からアプレットを選択します。各アプレットには、アプレット機能に対応するレコードを表示するために使用される 1 つ以上の画面が含まれています。たとえば、アクティブなケースアプレットは、すべてのアクティブなケースレコードリストを表示します。

リスト内のケースがカードとして表示され、ケースのステータスがカードの上部に表示されます。カードを使用するには、以下を実行します。

- カードを左右にスワイプして利用可能なアクションを表示し、目的のアクションをタップします。
- カードをタップすると、アクティビティ、関連リスト、エスカレーションなどのレコードの詳細が表示されます。
- 詳細ビューで、以下を実行します。
  - トップメニューをタップして他のアクションを表示し、目的のアクションをタップします。
  - [戻る] ボタンを選択して、リストに戻ります。

リストに複数のケースがある場合、アプレットはフィルターオプションを提供します。アプレットをタップすると、ケースのリストを絞り込むために使用できるフィルターのリストが表示されます。

エージェントアプレット

カスタマーサービスエージェントは、次の一連のアプレットにアクセスできます。

自分のケースのエージェントアプレット

アプレット	説明
自分のケース	
要注意ケース	エージェントがアクションを実行するのを待機しているケース。オープン、情報待ち、解決済み状況であるケースが含まれます。
アクティブなケース	エージェントにアサインされているケース。オープン、情報待ち、解決済み状況であるケースが含まれます。
新規ケース	新しいステータスのケース。
アクティブかつ最重要のケース	オープン、情報待ち、解決済み状況の優先度 1 ケース。

注: これらのリストのケースは、最終更新日によって降順にソートされ、直近に更新されたケースが最初に表示されます。

カスタマーサービスカードレイアウト

リストビューでは、ケースカードに次の情報が表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ケースステータス
- ケース番号
- 簡単な説明
- 連絡先
- アカウント

[重大なケース] リストビューでは、ケースカードに次の情報が表示されます。

- 重大なケースのステータス
- ケース番号
- 簡単な説明
- アカウント

ケースフォーム関連リスト

カスタマーサービスエージェントは、次のケースフォーム関連リストにアクセスできます。

ケースフォームの関連リストとその説明

関連リスト	説明
SLA	ケースの SLA のリストを表示します。このリストに含まれている SLA について、次の情報を表示します。 • タスク • SLA ステージ • SLA 定義 • 実際の経過割合 (%) • 実経過時間 注: [SLA] 関連リストから詳細ビューを利用することはできません。
タスク	ケースタスクのリストを表示します。このリストに含まれるケースタスクについて、次の情報を表示します。 • 状況 • 番号 • 件名 • 担当者 • 優先度 注: [タスク] 関連リストから詳細ビューを利用することはできません。
子ケース	ケースの子ケースのリストを表示します。このリストに含まれる子ケースについて、次の情報を表示します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ケースフォームの関連リストとその説明 (続く)

関連リスト	説明
	• ケース番号 • 状況 • 簡単な説明 • アカウント • 連絡先 子ケースをクリックすると、ケースフォームの追加の詳細が表示されます。

Notifications

エージェントは、ケースがアサインされたとき、コメントされたとき、または要注意とされたときに、カスタマーサービス Mobile アプリケーションで通知を受け取ることができます。次のテーブルに、利用可能な通知を示します。

カスタマーサービス **Mobilw** アプリケーションの通知

通知	説明
ケースアサイン	ケースが他のユーザーによってエージェントにアサインされると、[担当者] フィールドで選択したエージェントに通知が送信されます。通知には、ケース番号、ステータス、優先度、および簡単な説明が含まれます。
ケースのコメント	アサインされたエージェント以外のユーザーが [追加コメント] または [作業メモ] フィールドでケースに情報を追加すると、[担当者] フィールドで選択したユーザーに通知が送信されます。通知には、ケース番号、優先度、および簡単な説明が含まれます。
要注意フラグがオン	ケースフォームで [要注意] フラグがオンになっている場合、[担当者] フィールドのエージェントに通知が送信されます。通知には、ケース番号、ステータス、優先度、および簡単な説明が含まれます。
ケースのエスカレーション	エスカレーションが発生すると、承認権限を持つグループに属するユーザーに通知されます。承認者は、それらをレビューおよび承認します。
変更要求	変更要求が発生すると、承認権限を持つグループに属するユーザーに通知されます。承認者は、それらをレビューおよび承認します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関連情報

アプレットランチャー

ナビゲーションバー

モバイルプッシュ通知

カスタマーサービス Mobile アプリケーションの開始

ServiceNow エージェントモバイルアプリを使用してカスタマーサービス Mobile アプリケーションにアクセスします。次に、エージェントまたはマネージャーとしてインスタンスにログインし、カスタマーサービスケースで作業します。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice_agent または sn_customerservice_manager

このタスクについて

手順

1. デバイスに応じて、Apple の App Store または Google Play ストアに移動し、ServiceNow エージェントモバイルアプリをダウンロードします。
2. インスタンスにログインします。
3. [カスタマーサービス] をタップすると、アプリケーションが開き、アプレットランチャーが表示されます。
4. ロールに基づいてカスタマーサービスケースを管理します。
   エージェントおよびマネージャーのタスクの詳細については、「モバイルアプリケーションを使用してエージェントおよびマネージャーのタスクを実行します。」を参照してください。

関連情報

エージェントモバイルアプリ

モバイルアプリケーションを使用してエージェントおよびマネージャーのタスクを実行します。

カスタマーサービスエージェントはケースを管理し、リアルタイム通知により直ちにアクションを実行できます。カスタマーサービスマネージャーは、エスカレーションを承認し、スワイプで重大な問題に関するタスクを実行できます。

エージェント (sn_customerservice_agent) とカスタマーサービスマネージャー (sn_customerservice_manager) は、いつでもどこでも定期的なアクションと承認を効果的に実行できます。

エージェントタスク

エージェントタスク	アクション	説明
ケースを承認する	左にスワイプして [承認] をタップします。	自分にアサインされたケースを承認します。
ケースにコメントを追加する	• 右にスワイプして [コメントを追加] をタップします。 • トップメニューをタップし、[コメントを追加] を選択します。	ケースの [作業メモ] または [追加コメント] フィールドに情報を追加します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エージェントタスク (続く)

エージェントタスク	アクション	説明
ケースを別のエージェントにアサインする	• 左にスワイプして [アサイン] をタップします。 • トップメニューをタップし、[アサイン] を選択します。	このアクションは、未アサインのケースで利用可能です。選択すると、[アサイン先グループ] および [担当者] フィールドが表示され、アサインできます。
ケースを自分にアサイン	• 左にスワイプして [自分にアサイン] をタップします。 • トップメニューをタップし、[自分にアサイン] を選択します。	未アサインのケースを自分にアサインします。
ケースをクローズする	トップメニューをタップし、[ケースをクローズ] を選択します。	選択すると、このアクションを完了するための必須フィールドである [解決コード] および [解決メモ] フィールドを表示できます。チェックボックスをオンにすると、[追加コメント] フィールドに解決コードを追加します。
ケースを編集する	トップメニューをタップし、[ケースを編集] を選択します。	ケースフォームで、次のフィールドを編集できます。 • 簡単な説明 • アカウント • 連絡先 • 要注意 • 優先度 • 製品 • 資産 • アサイン先グループ：アサイン先グループを選択すると、[担当者] フィールドの値がクリアされます。 • 担当者：[アサイン先グループ] フィールドでグループが選択されている場合、利用可能なユーザーのリストはそのグループに属しています。
ケースをオープンする	トップメニューをタップし、[ケースをオープン] を選択します。	ケースをオープンして、ステータスを [情報待ち] または [解決済み] から [オープン] に変更します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エージェントタスク (続く)

エージェントタスク	アクション	説明
ケースを重大なケースとして提案する	トップメニューをタップし、[重大なケースを提案] を選択します。	ケースを重大なケース候補として提案します。 注: このアクションは、重大な問題管理プラグインが有効な場合に使用可能です。
ケースのソリューションを提案する	トップメニューをタップし、[ソリューションを提案] を選択します。	選択すると、このアクションを完了するための必須フィールドである [解決コード] および [解決メモ] フィールドを表示できます。チェックボックスをオンにすると、[追加コメント] フィールドに解決コードを追加します。
ケースを別のエージェントに再アサインする	左にスワイプして [再アサイン] をタップします。	アサインされたケースで使用できます。選択すると、[アサイン先グループ] および [担当者] フィールドが表示され、アサインを変更できます。
追加情報の要求	• 左にスワイプして [情報を要求] をタップします。 • トップメニューをタップし、[情報を要求] を選択します。	[追加コメント] フィールドに要求を追加します。
キーワード (ロール：sn_customerservice_agent または sn_customerservice_manager) を使用してケースを検索します。	検索バーに検索キーワードを入力します。	「クローズ済み」ステータス以外のすべてのケースがリストされます。トップメニューから、情報の要求、ケースのエスカレーション、ソリューションの提案などを行えます。
ケースのエスカレート (ロール：sn_customerservice_agent または sn_customerservice.escalation_requester)	トップメニューをタップし、[ケースのエスカレーション] を選択して、必要な情報を入力してください。	次の情報を入力して、[送信] をクリックします。 • 要求ソース • 理由 • エスカレーションの重大度 • エスカレーションテンプレート • エスカレーションの理由
エスカレーションの表示	[エスカレーション] タブをクリックします。	エスカレーションの理由や要求者の名前など、エスカレーションの詳細を表示できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エージェントタスク (続く)

エージェントタスク	アクション	説明
変更要求の表示 (ロール：sn_customerservice_agent と sn_change_read)	[ケース] フォームで [変更の要求] フィールドをクリックします。	[変更の要求] フォームビューには、変更アクティビティのスケジュール、計画、競合などの詳細情報が表示されます。

マネージャータスク

マネージャータスク	アクション	説明
エスカレーションの承認 (ロール：approver_user) **注:** Approver_user ロールを持つエージェントは、エスカレーションと変更要求を承認することもできます。	• [自分の承認] > [エスカレーション] に移動します。 • トップメニューをタップするか、左にスワイプします。 • [却下] または [承認] をクリックします。	• 保留中の承認は、最も古い要求に基づいて表示されます。 • [承認済み] タブをクリックして、承認したエスカレーションを確認します。☒ **注:** エスカレーションが発生すると、承認権限を持つグループに属するユーザーに通知されます。承認者は、それらをレビューおよび承認します。
変更要求のレビューおよび承認 (ロール：approver_user) **注:** Approver_user ロールを持つエージェントは、エスカレーションと変更要求を承認することもできます。	• [ケース] フォームで [自分の承認] > [変更の要求] に移動します。 • [変更の要求] フォームの [評価] ステータスにある変更要求を [承認] または [却下] します。	変更要求では、チームメンバーまたはマネージャーが変更要求を評価する必要があります。要求を評価し、承認または却下します。 **注:** 変更要求が発生すると、承認権限を持つグループに属するユーザーに通知されます。承認者は、それらをレビューおよび承認します。

カスタマーサービス管理 (CSM) の時間記録

ケースおよびケースタスクに費やした作業時間を記録します。作業時間エントリは、マネージャ承認のために、タイムカードとタイムシートを自動的に生成します。

カスタマーサービスエージェント (sn_customerservice_agent ロールを持つユーザー) は、ケースに関連するアクティビティに費やした時間を記録し、タイムカードとタイムシートを作成し、承認のために送信できます。マネージャーは、タイムシートを承認し、さまざまなタイプのアクティビティのコストレートを定義し、経費ラインに変換することができます。

時間記録機能によってタイムカード管理アプリケーションの機能が カスタマーサービス管理 (CSM) に拡張されます。エージェントは、タスクにかかった時間をケースフォームまたはケースタス

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

クフォームから、そしてミーティングやトレーニングなど、その他のアクティビティにかかった時間を作業時間フォームから記録することができます。作業時間を入力すると、各タスクと選択した作業カテゴリごとにタイムカードが自動的に作成されます。タイムカードには、1 週間のタイムシートが自動的に含まれます。

また、時間記録機能によって コスト管理 アプリケーションの機能が カスタマーサービス管理 (CSM) に拡張されます。カスタマーサービスマネージャは、さまざまなアクティビティに対して異なるコストレートを定義する労務レートカードを作成できます。タイムシートは賃金レートカード を使用してコストを決定し、経費ラインを生成します。

エージェントは、タイムカードに記録された時間を変更できます。タイムシートが承認され、タイムカードが処理された後でも、エージェントは作業時間を変更できます。タイムシートが [保留中] ステータスに戻り、新しいタイムカードが作成されます。エージェントが同じ週の承認済みのタイムシートにさらに作業レコードを追加すると、現在の週に新しいタイムシートレコードが作成されます。

マネージャーは、アサイン先グループ内のエージェントの作業時間レコード、タイムカード、およびタイムシートを表示したり、タイムシートを承認および却下したりすることができます。タイムシートが承認されると、システムはタイムカードを処理し、タイムカードカテゴリに基づいてレートカードを使用して経費ラインを作成します。

時間記録プラグイン

時間記録機能を使用するには、カスタマーサービス管理 (CSM) プラグイン (com.sn_customerservice) およびカスタマーサービスの時間記録プラグイン (com.snc.csm_time_recording) が必要です。

ユーザーロール

時間記録機能によって、次のロールが追加されます。

時間記録ユーザーロール

ロール	説明
タイムカードユーザー [timecard_user]	ケースとタスクに関する作業時間を記録します。タイムカードに関する作業時間のエントリを表示、変更、および削除し、承認のためにタイムシートを送信します。 カスタマーサービスエージェント (sn_customerservice_agent) ロールを持つユーザーは、timecard_user ロールを継承します。 このロールは、エージェントによって作成されたタイムシート、タイムカード、および作業時間レコードへのアクセスを制限します。
タイムカードアドミン [timecard_admin]	カスタマーサービスエージェントのタイムシートをレビュー、承認、および却下します。 カスタマーサービスマネージャロール (sn_customerservice_manager) を持つユーザーは、timecard_admin、timecard_approver、および timecard_manager ロールを継承します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

時間記録ユーザーロール (続く)

ロール	説明
	このロールは、マネージャーがアサインしたグループのエージェントによって作成されたタイムシート、タイムカード、および作業時間レコードへのアクセスを制限します。

システムプロパティ

時間記録機能によって、次のプロパティが追加されます。

時間記録のシステムプロパティ

プロパティ	説明
com.snc.time_card.time_worked	カスタマーサービス管理 (CSM) の時間記録機能を有効にします。デフォルト設定では **[False]** になっています。 注: このプロパティは、タイムシートポリシーフォームの [タイムカードへの作業時間入力の自動化] フィールドに置き換えられました。このフィールドが有効になっている場合、ユーザーのタイムカードには、作業時間入力の情報が自動的に入力されます。
com.snc.time_card.default_rate	賃金レートカードのレートが利用できない場合に、タイムカードの処理時に使用されるデフォルトの時間レート。

タイムシートポリシー

時間記録機能では、デフォルトのタイムシートポリシーが使用されます。

sn_customerservice_agent ロールを持つユーザーは、**com.snc.time_card.time_worked** システムプロパティの設定に関係なく、作業時間レコードを作成すると、タイムカードが自動的に作成または変更されます。タイムシートポリシーは、この機能を制御します。システムアドミニストレーターは、そのユーザーに対して別のタイムシートポリシーを作成することにより、sn_customerservice_agent ロールを持つ特定ユーザーのタイムカード自動作成を無効にすることができます。

賃金レートカード

時間記録機能には、1 つの賃金レートカード [**CSM** レートカード (デフォルト)] があります。

必要に応じて、システムアドミニストレーターは追加の賃金レートカードを作成できます。[コスト] > [コスト] > [賃金レートカード] に移動し、[新規] をクリックして賃金レートカードを作成します。

ケースまたはアクティビティに費やした時間の記録

カスタマーサービスエージェントは、ケースまたはケースタスク、または他のアクティビティに費やした時間を記録できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice_agent

このタスクについて
エージェントは、ケースまたはケースタスクから作業時間を記録できます。作業時間は、ケースまたはタスクの状態にかかわらず記録できます。また、エージェントは [タイムシート] > [時間記録] > [自分の作業時間] に移動して、タイムシートモジュールからの作業時間を記録して、自分の時間を記録した時間を記録することもできます。

エージェントが作業時間レコードを作成すると、作業日に基づいて、その週についてタイムカードとタイムシートが自動的に作成されます。タイムカードは、タスクとカテゴリタイプに対して作成されます。各タイムカードに記録された合計時間は、[タイムカード] 関連リストの現在のタイムシートに記録されます。

手順

1. ケースフォームまたはケースタスクフォームから作業時間を記録するには、以下を実行します。

オプション	説明
プラットフォームインターフェイス	ケースまたはタスクに移動し、[時間を記録] をクリックします。
エージェントワークスペース	ケースまたはタスクに移動し、[その他の UI アクション] アイコン (•••) をクリックして、[時間を記録] をクリックします。

   このアクションにより、[タスク] および [ユーザー] フィールドがすでに入力された作業時間フォームが開きます。

2. タイムシートモジュールから作業時間を記録するには、以下を実行します。

   a. [タイムシート] > [時間を記録] > [自分の作業時間]に移動し、[新規] をクリックします。
      このアクションにより、[ユーザー] フィールドが既に入力された作業時間フォームが開きます。

   b. [タスク] フィールドでタスク番号を選択します。

3. [作業日] を選択します。
4. 記録する時間のカテゴリを選択します。
5. 作業時間を入力します。
6. [コメント] フィールドに追加情報を入力します。
7. 次のアクションのいずれかをクリックします。

オプション	説明
プラットフォームインターフェイス	[送信] をクリックします。
エージェントワークスペース	[保存] をクリックします。

   作業時間フォームが保存され、次のリストに追加されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ケースまたはケースのタスクフォームの [作業時間] 関連リスト。
- 現在のタイムシートフォームの [タイムカード] 関連リスト。
- タイムシートモジュールの [作業時間] リスト。

このエントリが選択したカテゴリの最初の作業時間エントリである場合、そのカテゴリに対してタイムカードが作成されます。カテゴリのタイムカードが既に存在する場合は、そのカードに作業時間レコードが追加されます。

ケースまたはアクティビティの作業時間の確認

カスタマーサービスエージェントは、ケースおよびケースタスクの作業時間をレビューできます。

始める前に

必要なロール：sn_customerservice_agent

このタスクについて

ケースおよびケースタスクフォームの [作業時間] 関連リストには、ケースまたはタスクに対して作成された作業時間レコードが表示されます。この関連リストから、エージェントは記録された時間を確認し、新しい作業時間レコードを追加し、レコードを削除することができます。

手順

1. 目的のケースまたはケースタスクに移動します。
2. [作業時間] 関連リストに移動します。
3. 作業時間レコードを表示するには、そのレコードの [コメント] をクリックします。

ケースまたはアクティビティの時間作業エントリの変更または削除

エージェントはタイムシートが承認された後に、既存の作業時間エントリを変更および削除したり、新しいエントリを作成したりすることができます。

始める前に

必要なロール：sn_customerservice_agent

このタスクについて

エージェントは、承認されたタイムシートの作業時間エントリを変更または削除することができます。これらのエントリを変更すると、既存のタイムカードが更新され、必要に応じて新しいタイムカードが作成され、更新されたタイムシートが生成されます。

注: タイムカードを手動で編集しないでください。元の作業時間エントリを編集します。これにより、更新されたタイムカードとタイムシートが生成されます。

手順

1. 作業時間エントリを変更または削除するには、以下の手順に従います。
   - 目的のケースまたはケースタスクに移動し、[作業時間] 関連リストをクリックして、目的のエントリをクリックします。
   - [タイムシート] > [自分の作業時間] に移動し、目的のエントリをクリックします。
2. エントリを変更するには、目的のフィールドを変更し、[更新] をクリックします。
3. エントリを削除するには、[削除] をクリックします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タイムカードの確認

カスタマーサービスエージェントは、作業時間レコードから作成されたタイムカードを確認できます。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice_agent

このタスクについて
ケースおよびケースタスクフォームの [作業時間] 関連リストには、ケースまたはタスクに対して作成された作業時間レコードが表示されます。このリストには、作業時間レコードから作成されたタイムカードも表示されます。

手順

1. 目的のケースまたはケースタスクに移動します。
2. [作業時間] 関連リストに移動します。
3. タイムカードを表示するには、そのレコードの [タイムカード] をクリックします。
   タイムカードには、このケースまたはケースタスクの作業時間の内訳が日別に表示されます。

カスタマーサービスエージェントのタイムシートの確認と送信

エージェントは、タイムシートを確認して承認のためにマネージャーに送信できます。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice_agent

このタスクについて
各カテゴリの合計作業時間は、タイムカードとタイムシートに記録されます。タイムシートから、日別とカテゴリ別の合計時間数を確認できます。

手順

1. [すべて] > [タイムシート] > [自分のタイムシート] > [現在のタイムシート]に移動します。
2. 必要に応じて、[タイムカード] 関連リストでタイムシートに関連付けられたタイムカードを確認します。
3. [タイムシートの送信] をクリックします。
   タイムシートが承認のためにマネージャに送信されます。タイムシートのステータスが [保留中] から [送信済み] に変更され、フォームが読み取り専用になります。関連付けられたタイムカードのステータスも [送信済み] に変更されます。

カスタマーサービスエージェントのタイムシートの確認と承認

マネージャーは、アサイン先グループ内のエージェントのタイムカードとタイムシートを確認することができます。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice_manager

このタスクについて
タイムシートが承認されると、タイムカードが処理され、定義された賃金レートカードを参照する経費ラインが作成されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [すべて] > [カスタマーサービス] > [マネージャー] > [タイムシート - 保留中の承認]に移動します。
2. タイムシートを選択します。
3. 必要に応じて、[タイムカード] 関連リストでこのタイムシートに関連付けられたタイムカードを確認します。
4. 利用可能なアクションのいずれかをクリックします。

オプション	説明
承認	タイムシートと関連するタイムカードのステータスが、[処理済み] に変更され、これらのレコードが読み取り専用になります。
却下	タイムシートと関連するタイムカードのステータスが、[却下] に変わります。カスタマーサービスエージェントはタイムシートを変更して、承認のために再度送信することができます。

タイムカードから作成された経費ラインの確認

カスタマーサービスエージェントから送信されたタイムカードとタイムシートから作成された経費ラインを確認します。

始める前に
必要なロール：financial_mgmt_user

手順

1. [すべて] > [コスト] > [コスト] > [経費ライン]に移動します。
2. [経費ライン] リストから目的の経費を選択し、詳細を表示します。

エージェントカレンダーの管理

カスタマーサービスエージェントとフィールドサービス技術者は、エージェントカレンダーを使用して、作業スケジュールとアサインを確認したり、会議や予約などの個人イベントを追加したりすることができます。

エージェントカレンダーは、さまざまな作業スケジュールやシフトを管理するためのツールを提供し、エージェントと技術者を特定の期間のシフトにアサインします。カレンダーは柔軟性を備えており、修正または変更される作業スケジュールや、週、月、またはその他のパターンでローテーションされるシフトに適応できます。エージェントカレンダーアドミニストレーターは、カレンダーユーザーごとのスケジュール構成や、カレンダーに表示するタスクのタイプを含む、カレンダー構成を作成します。

エージェントカレンダーに格納されているスケジュール情報は、他の ServiceNow アプリケーションや機能 (アサインワークベンチ、セントラルディスパッチ、自動アサインなど) によって使用されます。アサインワークベンチは、事前定義された基準を評価し、ケースのアサインにエージェントを推奨するときに、予定されている作業スケジュールと個人の休暇に基づいて、利用可能なエージェントを使用します。サービスマネジメントのコアアプリケーション (フィールドサービス管理 (FSM) や設備サービス管理など) の自動アサインは、タスクをアサインする前にエージェント作業スケジュールを評価します。

エージェントカレンダーアドミニストレーターは、アプリケーションナビゲーターのエージェントスケジュールメニューにアクセスできます。このメニューには、次のモジュールが含まれています。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- イベント構成：エージェントカレンダーに表示されるイベントまたはタスクのタイプごとに構成を作成します。
- 作業スケジュール：カレンダーユーザーごとに 1 つ以上の作業スケジュールを作成します。
- エージェントパーソナルイベント：各エージェントのパーソナルスケジュールを作成し、それらのスケジュールにイベントを追加します。
- スケジュール：スケジュールを作成または変更します。詳細については、「スケジュール」を参照してください。

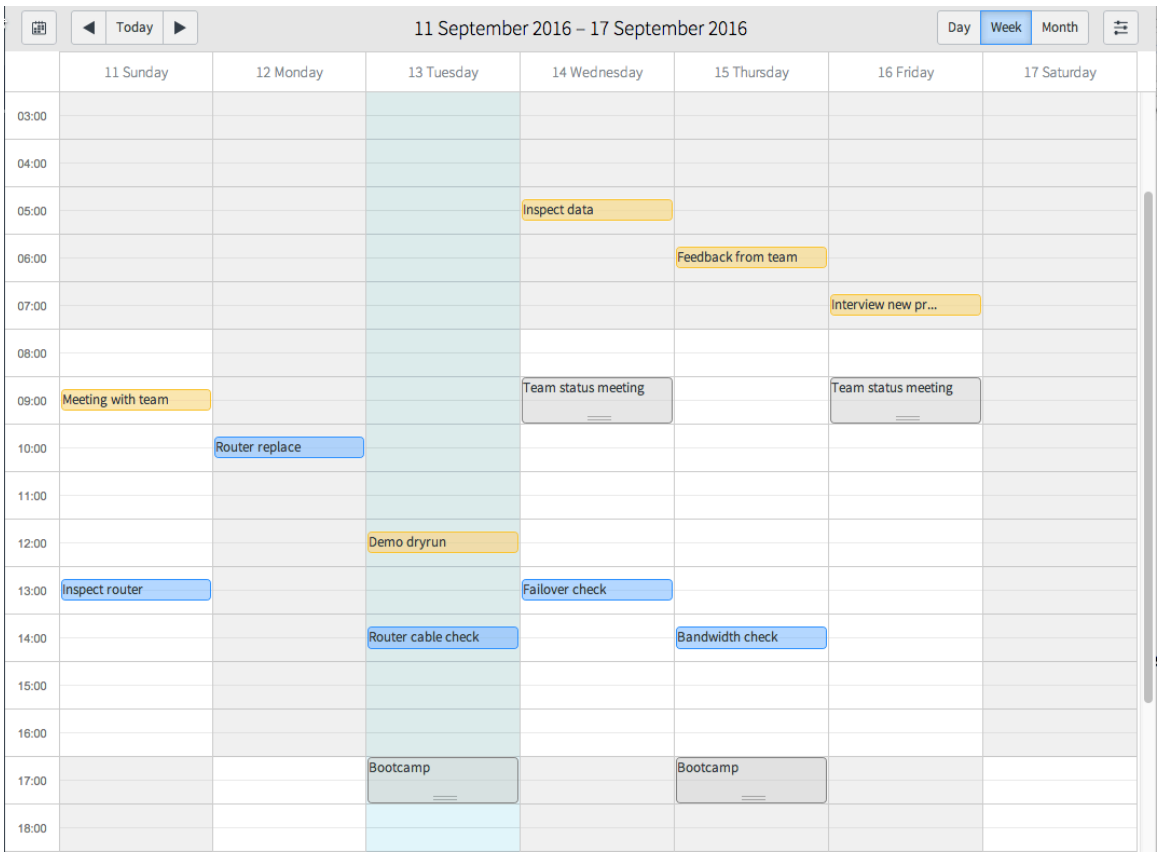
カレンダーの表示

agent_schedule_user ロールを持つカスタマーサービスエージェントおよびフィールドサービス技術者は、次の方法でパーソナルカレンダーにアクセスできます。

- カスタマーサービス > マイスケジュール
- フィールドサービス > エージェント > マイスケジュール

注: エージェントカレンダーは、モバイルアプリケーションとモバイル Web でサポートされています。

エージェントカレンダー



カレンダーは、1 日、1 週間、または 1 か月を表示できます。カレンダーヘッダーのボタンを使用すると、ビューを切り替えたり、時間を前後に移動したりすることができます。エージェントのスケジュールされた作業時間はグレイで強調表示され、現在日は青で強調表示されます。エージェントカレンダーには、エージェントにアサインされた作業またはタスク、およびパーソナルイベントが表示されます。イベントの各タイプは、異なる色を使用してカレンダーに表示されます。

エージェントは、特定のタイムスロットをダブルクリックして [新しいイベント] ポップアップウィンドウに詳細を入力するか、クリックしてドラッグすることで、カレンダーにイベントを追加できま

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

す。エージェントは、ドラッグアンドドロップでイベントを移動することもできます。イベントをクリックするとイベントの詳細を示すポップアップが表示され、イベントをダブルクリックするとイベントレコードが開きます。

プラグイン

エージェントスケジュールプラグイン (com.snc.agent_schedule) は、カスタマーサービス管理 (CSM) プラグインおよびフィールドサービス管理 (FSM) プラグインの一部として有効になっています。

テーブル

エージェントスケジュールプラグインによって、次のテーブルが追加されます。

エージェントスケジュールプラグインとともにインストールされるテーブル

テーブル	説明
エージェント作業スケジュール [agent_work_schedule]	スケジュールの日付範囲やスケジュールタイプなど、エージェントごとに 1 つ以上の作業スケジュールを格納します。
エージェントパーソナルスケジュール [agent_events]	トレーニング、個人の休暇、会議など、各エージェントのパーソナルカレンダーイベントを格納します。
イベント設定 [agent_schedule_task_config]	ケースタスクや作業指示書タスクなど、エージェントカレンダーに表示されるタスクのタイプごとに構成を格納します。
エージェントスケジュールユーザー設定 [agent_schedule_user_pref]	カレンダーのエージェントのパーソナライズされたデータを格納します。agent_schedule_user ロールを持つユーザーがパーソナルカレンダーにアクセスすると、ユーザー構成が自動的に作成されます。
エージェントスケジュールリレーションシップ [agent_schedule_task_config_rel_user_pref]	エージェント構成とイベント構成のリレーションシップを格納します。イベント構成で選択されたタスクテーブルへのユーザーの読み取りアクセス権に基づいて、リレーションシップエントリーが自動的に作成されます。
エージェントスケジュール定義テーマ [agent_schedule_definition_theme]	エージェントカレンダーにさまざまなタイプのタスクを表示するために使用する色を格納します。

ユーザーロール

エージェントスケジュール (com.snc.agent_schedule) プラグインには、次のユーザーロールが含まれています。

エージェントスケジュールプラグインに含まれるロール

ロール	説明
エージェントスケジュールアドミニストレーター	エージェントカレンダー構成を設定します。次のロールを含めます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エージェントスケジュールプラグインに含まれるロール (続く)

ロール	説明
[agent_schedule_admin]	• agent_schedule_user • schedule_admin
エージェントスケジュールユーザー [agent_schedule_user]	カスタマーサービスエージェントとフィールドサービス技術者がパーソナルカレンダーにアクセスして更新できるようにします。

関連情報

スケジュールの作成と使用

エージェントカレンダーの構成

エージェントカレンダーの構成

エージェントカレンダーアドミンロールを持つユーザーは、複数のカレンダー構成タスクを実行できます。

構成の概要

エージェントカレンダーでは、以下を設定できます。

- エージェントカレンダーのイベント構成の作成

  エージェントカレンダーに表示されるエントリーのタイプごとに構成を作成します。エントリーには、ケースタスク、作業指示書タスク、予定、またはチームのカレンダーで追跡および管理できるイベントタイプなどのスケジュールエントリーが含まれます。

- エージェントまたは技術者のパーソナルイベントの作成

  エージェントスケジュールアドミニストレーターロールを持つユーザーは、エージェントのパーソナルカレンダーに表示されるパーソナルイベントを作成できます。

関連情報

エージェントカレンダーの管理

エージェントカレンダーの使用

エージェントカレンダーのイベント構成の作成

エージェントカレンダーに表示されるエントリーのタイプごとに構成を作成します。エントリーには、ケースタスク、作業指示書タスク、予定、またはチームのカレンダーで追跡および管理できるイベントタイプなどのスケジュールエントリーが含まれます。

始める前に

スケジュールエントリーは、スケジュールスパン [cmn_schedule_span] テーブルを使用して、さまざまなタイプのイベントを格納します。

イベントタイプ構成の次のタイプのスケジュールエントリーは、デフォルトで利用可能です。

- イベント：予約
- イベント：除外
- イベント：会議

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- イベント：電話
- イベント：休暇
- イベント：その他

これらの構成は、デフォルトでは無効になっています。構成を有効にするには、[エージェントスケジュール] > [イベント構成] に移動し、イベントタイプ構成を選択して、有効にする 1 つ以上のイベント構成タイプの [有効] フィールドを [**true**] に設定します。各構成は、チームカレンダーに個別のイベントタイプとして表示されます。

必要なロール：agent_schedule_admin

手順

1. [エージェントスケジュール] > [イベント構成]に移動して、次のいずれかのアクションを実行します。

オプション	説明
既存のイベント構成から構成を作成する	a. 目的の構成を選択します。 b. フォームヘッダーを右クリックして、[挿入と維持] を選択します。 選択したイベントタイプ構成のコピーが作成されます。
新しいイベント構成を作成する	[新規] をクリックします。

2. 必要に応じて、イベント構成フォームのフィールドに入力します。

イベント構成フォーム

フィールド	説明
名前	この構成のわかりやすい名前。
設定ラベル	エージェントカレンダーに表示されるこのイベントの名前。
カラーテーマ	エージェントカレンダーにこのタイプのスケジュールを表示するために使用する色。
セットアップ	
セットアップ	この構成のセットアップ方法。 ◦ シンプル：条件ビルダーを使用して、この構成をセットアップします。 ◦ スクリプト：高度なスクリプトを使用して、この構成をセットアップします。
テーブル	このタイプの構成のタスクが格納されるテーブル。
フィルター	条件ビルダーを使用して、選択したタスクタイプに適した条件を作成します。 たとえば、ケースタスクのイベント構成には、オープンされているタスクのみを表示するためのタスク [ステータス] フィールドのフィルターが含まれています。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
ユーザーフィールド	タスクにアサインされたユーザーを提供する [テーブル] のフィールド。 たとえば、ケースタスクのイベント構成では、タスクテーブル [sn_customerservice_task] の [担当者] フィールドが使用されます。ケースタスクがアサインされると、このフィールドで選択されたユーザーのエージェントカレンダーに表示されます。
イベントタイプ	スケジュールエントリのタイプ。
表示フィールド	エージェントカレンダーで、このイベントタイプに表示される情報を提供する [テーブル] のフィールド。 たとえば、ケースタスクのイベント構成では、タスクテーブル [sn_customerservice_task] の [件名] フィールドが使用されます。ケースタスクがアサインされると、タスクの件名がエージェントカレンダーに表示されます。
開始日フィールド	タスクの開始日を提供する [テーブル] のフィールド。 たとえば、ケースタスクのイベント構成は、タスクテーブル [sn_customerservice_task] の [開始予定] フィールドを使用します。ケースタスクがアサインされると、このフィールドで指定された日時に開始されるエージェントカレンダーに表示されます。
終了日フィールド	タスクの終了日を提供する [テーブル] のフィールド。 たとえば、ケースタスクのイベント構成は、タスクテーブル [sn_customerservice_task] の [期日] フィールドを使用します。ケースタスクがアサインされると、このフィールドで指定された日時に終了するエージェントカレンダーに表示されます。 **注:** エージェントスケジュールアドミニストレーターは、[開始日フィールド] と [終了日フィールド] の [タスクテーブル] からフィールドを選択できるため、終了日を開始日よりも前の日付にすることができます。このイベントでは、エージェントカレンダー上の 2 つの時点の間にタスクが表示されます。
スクリプト	高度なスクリプトを使用して、イベント構成を作成します。 **注:** このフィールドは、[セットアップ] フィールドで [スクリプト] 値が選択されている場合に利用できます。

3. 次のいずれかのアクションを実行します。
   - 既存の構成から構成を作成した場合は、[更新] をクリックします。
   - 新しい構成を作成した場合は、[送信] をクリックします。

エージェントまたは技術者の作業スケジュールの作成

エージェントスケジュールアドミニストレーターロールを持つユーザーは、カスタマーサービスエージェントまたはフィールドサービス技術者の 1 つ以上の作業スケジュールを作成できます。

始める前に
必要なロール：agent_schedule_admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
作業スケジュールには、日付範囲とスケジュールタイプ (日中のシフトや夕方のシフトなど) が含まれます。エージェントと技術者は、複数の作業スケジュールを持つことができます。

手順
1. [すべて] > [エージェントスケジュール] > [作業スケジュール]に移動します。
2. [新規] をクリックします。
3. 必要に応じて、エージェント作業スケジュールフォームのフィールドに入力します。

エージェント作業スケジュールフォーム

フィールド	説明
開始日	作業スケジュールの初日。
終了日	作業スケジュールの最終日。
ユーザー	選択したエージェントまたは技術者。
作業スケジュール	スケジュールリストから選択されたスケジュール。
タイプ	このスケジュールの間でエージェントまたは技術者が実行している作業のタイプ： ◦ 主要作業 ◦ その他 エージェントは、特定の日付範囲に対してプライマリースケジュールを 1 つのみ保持することができます。プライマリースケジュールを重複させることはできません。

4. [送信] をクリックします。

エージェントまたは技術者のパーソナルイベントの作成
エージェントスケジュールアドミニストレーターロールを持つユーザーは、エージェントのパーソナルカレンダーに表示されるパーソナルイベントを作成できます。

始める前に
必要なロール：agent_schedule_admin

このタスクについて
エージェントおよび技術者は、通常、パーソナルイベントを自分専用のカレンダーに追加します。

手順
1. [すべて] > [エージェントスケジュール] > [エージェントのパーソナルイベント]に移動します。
2. 目的のエージェントのパーソナルスケジュールを選択します。
3. [スケジュールエントリー] 関連リストで、[新規] をクリックします。
4. 必要に応じて、スケジュールエントリーフォームのフィールドに入力します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スケジュールエントリーフォーム

フィールド	説明
名前	イベントの名前
タイプ	イベントのタイプ： ◦休暇 ◦予約 ◦会議 ◦電話 ◦除外済み ◦オンコール ◦休暇：承認 ◦休暇 - 却下
表示方法：	このイベントを次のいずれかとしてエージェントのパーソナルカレンダーに表示します。 ◦多忙 ◦空き ◦暫定 ◦オンコール [多忙] を選択すると、自動アサインおよびケースアサインワークベンチのエージェント可用性計算から時間ブロックが除外されます。
時期	パーソナルイベントの開始日時。
宛先	パーソナルイベントの終了日時。
終日	イベントが終日続く場合は、このチェックボックスをオンにします。
周期	頻度を選択して繰り返しイベントを作成します。選択に応じて、頻度情報を完了するために他のフィールドが必要になります。 ◦繰り返さない ◦日次 ◦毎週平日 (月～金) ◦毎週末 (土、日) ◦毎週月、水、金 ◦毎週火、木 ◦週次 ◦月次 ◦年次
繰り返し間隔	繰り返し発生するイベントの頻度を入力します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
繰り返し：	週次イベントでは、曜日を選択します。
月次タイプ	月次イベントでは以下のいずれかを選択します。これらの選択肢は、[タイミング] フィールドで繰り返しのベースとして曜日と日付を使用します。 ◦日付 ◦曜日 ◦月の最終日 ◦月の最後の週
年次タイプ	月次イベントでは以下のいずれかを選択します。 ◦日付：この選択肢は、[タイミング] フィールドで繰り返しのベースとして曜日と日付を使用します。 ◦浮動：この選択肢では、[浮動週]、[浮動日]、[浮動月] フィールドを入力します。
繰り返し期限：	繰り返しイベントの終了日を選択します。
浮動週	浮動年次繰り返しイベントでは、週を選択します。
浮動日	浮動年次繰り返しイベントでは、日付を選択します。
浮動月	浮動年次繰り返しイベントでは、月を選択します。

5. [送信] をクリックします。

エージェントカレンダーで使用するスケジュールの作成

エージェントカレンダーアドミンロールを持つユーザーは、エージェントカレンダーで使用するスケジュールを作成できます。

始める前に

必要なロール：agent_schedule_admin

このタスクについて

エージェントカレンダーのスケジュールを作成するには、スケジュール機能を使用します。詳細については、「スケジュール」を参照してください。

スケジュールは、2 つのタイプのレコードで構成されています。

- スケジュールレコードは、タイムゾーンとスケジュールのタイプを指定し、1 つ以上のスケジュールエントリーを使用します。スケジュールレコードは、スケジュール [cmn_schedule] テーブルに保存されます。
- スケジュールエントリレコードは、スケジュールに含めるか、またはスケジュールから除外する期間を指定します。スケジュールエントリーは、スケジュールエントリー [cmn_schedule_span] テーブルに保存されます。

手順

1. [すべて] > [エージェントスケジュール] > [スケジュール]に移動します。
2. [新規] をクリックします。
3. スケジュールフォームのフィールドに入力します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スケジュールフォームフィールドと説明

フィールド	説明
名前	スケジュールの一意の名前を入力します。
タイムゾーン	スケジュールのタイムゾーンを選択します。[浮動] を選択した場合、タイムゾーンは、どんなときもアイテムにアクセスしているものと相対的になります。
親	親スケジュールを選択し、新しいスケジュールを制約します。
タイプ	スケジュールの目的を説明するラベルを入力します。また、次のシステム期間のいずれかを使用して、特定のスケジュールを処理する方法を決定することもできます。 ◦除外済み：SLA カウントから期間を除外します。 ◦メインテナンス：変更管理アクティビティが許可される期間を指定します。メインテナンススケジュールエントリーを含むスケジュールにブラックアウトスケジュールエントリーを含めることはできません。 ◦ブラックアウト：変更管理スケジュールからの期間を除外します。ブラックアウトスケジュールエントリーを含むスケジュールに、メインテナンススケジュールエントリーを含めることはできません。
説明	(オプション) スケジュールについて説明します。

注: 現在のスケジュールに対して定義されたアクティブなエントリーがない場合は、スケジュールフォームに警告メッセージが表示されます。スケジュールが除外のみを含む子スケジュールである場合、除外は非アクティブなエントリーであるため、メッセージは無視します。

4. ヘッダーを右クリックし、[保存] をクリックします。

注: [メインテナンス] タイプのスケジュールを作成してレコードを保存すると、UI ポリシーによってフォームの [タイプ] フィールドが非表示になります。[タイプ] フィールドの値を表示または変更するには、スケジュールフォームではなくスケジュールのリストを表示し、必要に応じて [タイプ] 列を追加します。[タイプ] 列の値のセルをダブルクリックして、リストビューから変更することができます。

5. 1 つ以上のスケジュールエントリーを設定します。
6. [送信] をクリックします。

エージェントカレンダーの使用

エージェントカレンダーユーザーロールを持つユーザーは、自分のカレンダーにイベントを追加し、カレンダーを設定してさまざまな種類のイベントを表示または非表示にすることができます。

関連情報

エージェントカレンダーの構成

エージェントカレンダーの管理

エージェントカレンダーへのイベントの追加

エージェントスケジュールユーザーロールを持つユーザーは、自分のパーソナルカレンダーにイベントを追加できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：agent_schedule_user

手順

1. [カレンダー] に移動します。
   - カスタマーサービス > マイスケジュール
   - フィールドサービス > エージェント > マイスケジュール
2. タイムスロットをダブルクリックするか、カレンダー上のタイムスロットをクリックしてドラッグし、新しいイベントフォームを開きます。

   エージェントスケジュール

3. 必要に応じて、新しいイベントフォームのフィールドに入力します。

   新規イベントフォームのフィールドと説明

フィールド	説明
名前	イベントの名前
タイプ	イベントのタイプ： ◦休暇 ◦予約 ◦会議 ◦電話 ◦除外済み ◦オンコール ◦休暇：承認 ◦休暇 - 却下
表示方法：	このイベントを次のいずれかとしてエージェントのパーソナルカレンダーに表示します。 ◦多忙 ◦空き ◦暫定 ◦オンコール [多忙] を選択すると、自動アサインおよびケースアサインワークベンチのエージェント可用性計算から時間ブロックが除外されます。
時期	パーソナルイベントの開始日時。
宛先	パーソナルイベントの終了日時。
終日	イベントが終日続く場合は、このチェックボックスをオンにします。
タイムゾーン	[読み込み専用] エージェントが自分のユーザープロファイルで特定のタイムゾーンを選択した場合は、そのタイムゾーンがここに表示され、このイベントのタイムゾーンとして使用されます。ユーザープロファイルの [タイムゾーン] フィールドを後から変更しても、このイベントのタイムゾーンの指定は変更されません。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
周期	頻度を選択して繰り返しイベントを作成します。選択に応じて、頻度情報を完了するために他のフィールドが必要になります。 ◦繰り返さない ◦日次 ◦毎週平日 (月～金) ◦毎週末 (土、日) ◦毎週月、水、金 ◦毎週火、木 ◦週次 ◦月次 ◦年次
繰り返し間隔	繰り返し発生するイベントの頻度を入力します。
繰り返し：	週次イベントでは、曜日を選択します。
月次タイプ	月次イベントでは以下のいずれかを選択します。これらの選択肢は、[タイミング] フィールドで繰り返しのベースとして曜日と日付を使用します。 ◦日付 ◦曜日 ◦月の最終日 ◦月の最後の週
年次タイプ	月次イベントでは以下のいずれかを選択します。 ◦日付：この選択肢は、[タイミング] フィールドで繰り返しのベースとして曜日と日付を使用します。 ◦浮動：この選択肢では、[浮動週]、[浮動日]、[浮動月] フィールドを入力します。
繰り返し期限：	繰り返しイベントの終了日を選択します。
浮動週	浮動年次繰り返しイベントでは、週を選択します。
浮動日	浮動年次繰り返しイベントでは、日付を選択します。
浮動月	浮動年次繰り返しイベントでは、月を選択します。

4. [送信] をクリックします。
新しいイベントは、エージェントカレンダーおよびエージェントパーソナルスケジュールフォームの [スケジュールエントリー] 関連リストに表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エージェントカレンダーでイベントを移動

エージェントスケジュールユーザーロールを持つユーザーは、自分のパーソナルカレンダーでイベントを移動できます。

始める前に
必要なロール：agent_schedule_user

手順

1. [カレンダー] に移動します。
   - カスタマーサービス > マイスケジュール
   - フィールドサービス > エージェント > マイスケジュール
2. イベントを移動するには、次のいずれかの方法を使用します。

オプション	説明
イベントをクリックして新しい日または時間にドラッグする	イベントレコードの [タイミング] および [宛先] フィールドが、新しい情報で更新されます。
イベントをダブルクリックしてイベントレコードを開く	[タイミング] および [宛先] フィールドで日付と時刻の情報を変更し、[送信] をクリックします。イベントがカレンダーの新しい場所に表示されます。

エージェントカレンダーのイベントタイプを表示または非表示にする

エージェントスケジュールユーザーロールを持つユーザーは、自分のカレンダーをカスタマイズしたり、さまざまな種類のイベントを表示または非表示にすることができます。

始める前に
必要なロール：agent_schedule_user

手順

1. [カレンダー] に移動します。
   - カスタマーサービス > マイスケジュール
   - フィールドサービス > エージェント > マイスケジュール
2. カレンダーヘッダーの構成アイコン () をクリックして、[スケジュール設定] メニューを表示します。
3. さまざまなタイプのイベントのスイッチを有効または無効にします。
   スイッチが右に移動し、緑色の背景で表示されると、オプションが有効になります。
4. 構成アイコン () をもう一度クリックして、[スケジュール設定] メニューを非表示にします。
   カレンダーに、有効になったタスクタイプが表示されます。

インストールベースの作業計画

カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションでインストールベースの作業計画を作成して、インストールベースアイテムに関連する詳細を取得できます。作業計画は、インストールベースアイテムの基本的な詳細を作成、維持、および表示する上で役立ちます。インストールベースアイテムの定期的なメンテナンスとタイムリーなメンテナンスを計画することもできます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

概要

作業計画は、インストールベースアイテムに対して実行する必要がある定期的なメンテナンスに関する必要な情報を提供します。製品モデルの作業計画を作成できます。その製品モデルに関連付けられているすべてのインストールベースアイテムは、同じ作業計画を継承します。

カスタマーサービスエージェントとコンシューマーサービスエージェントに sn_fsm_planned_wm.planned_work_read ロールをアサインします。これにより、これらのエージェントにはすべての計画作業管理テーブルへの読み取りアクセス権が付与されます。

CSM 構成可能ワークスペースで作業計画を作成することもできます。ワークスペースで作業計画を作成するには、「カスタマーサービス管理 (CSM) 構成可能ワークスペースでの作業計画の作成」を参照してください。

作業計画の関連リスト

インストールベースフォームの関連リストセクションから、インストールベースアイテムのデバイス検査やパフォーマンスなどのメンテナンス操作を実行または表示できます。次の表に、作業計画の関連リストの説明を示します。

作業計画の関連リスト

関連リスト	説明
作業計画	インストールベースアイテムのメンテナンス要件を管理します。これには、メンテナンスを実行する必要がある頻度、インストールベースのメンテナンスアクティビティ、および実行時に従う必要がある順序に関する情報が含まれています。作業計画を作成するには、「カスタマーサービス管理 (CSM) での作業計画の作成」を参照してください。
計画作業スケジュール	作業計画のスケジュールの実装のタイミングと周期性を評価します。計画作業スケジュールには、作業計画のマイルストーンに達したことを判断して確実にするためのトリガー (期間、測定、条件、スクリプトなど) があります。計画作業スケジュールを作成するには、「作業スケジュールの構成」を参照してください。
計画作業スケジュールのテンプレート	インストールベースアイテムに対して実行する必要がある計画済みメンテナンスアクティビティと、その実行順序を記述します。計画作業スケジュールテンプレートを作成するには、「作業指示テンプレートを作業スケジュールに関連付ける」を参照してください。
作業指示	フィールドサービスエージェントが、インストールベースアイテムのスケジュールされたメンテナンスアクティビティを実行するための作業指示書を作成します。作業指示書を作成するには、「作業指示書の作成」を参照してください。 インストールベースフォームから関連リストを選択して、インストールベースアイテムの作業指示書を作成します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

作業計画の関連リスト (続く)

関連リスト	説明
	作業計画の作業指示書を作成するには、計画作業スケジュールフォームから [作業指示書] 関連リストを選択します。
作業指示書タスク	作業指示書と作業指示書タスクは関連しており、インストールベースアイテムに既存の作業指示書がある場合にのみ作成されます。作業指示書タスクフォームの [親] フィールドに、作業指示書の名前を入力します。作業指示書タスクを作成するには、「作業指示タスクを作成」を参照してください。

カスタマーサービス管理 (CSM) での作業計画の作成

作業計画を作成することにより、カスタマーサービス管理 (CSM) (CSM) アプリケーションと CSM 構成可能ワークスペースにおけるインストールベースアイテムに対する計画済みメンテナンスを実行するために、フィールドサービスエージェントを計画し、委任できるようになります。

始める前に

必要なロール：sn_fsm_planned_wm.planned_work_admin

手順

1. [すべて] > [カスタマーサービス] > [製品] > [インストールベースアイテム]に移動します。
2. インストールベースアイテムを開きます。
3. [作業計画] 関連リストを開き、[新規] を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。

カスタマーサービスアプリケーションの作業計画フォーム

フィールド	説明
名前	作業計画の名前
タイプ	作業を実行するタイミングを決定するトリガーのタイプ ◦ モデルベース：構成アイテム (CI) の指定されたモデルに基づいて作業計画を作成します。 ◦ 全般：テーブルとフィルターに基づいて作業計画を作成します。 ◦ インストールベース：インストールベースアイテムの指定されたモデルに基づいて作業計画を作成します。 **注:** ◦ モデルベースの計画は、ハードウェアモデル、特に少なくとも 1 つのモデルカテゴリが定義されているハードウェアモデルにのみ適用されます。 ◦ インストールベース計画タイプは、カスタマーサービスインストールベース管理 (com.snc.install_base) プラグインがアクティブな場合にのみ利用できます。
モデル	メンテナンスが必要な構成アイテム (CI) またはインストールベースを識別するために選択できる 1 つ以上の製品カタログアイテム。モデルを選択すると、関連するテーブ

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	ルが [テーブル] フィールドに表示されます。たとえば、特定の PC モデルを選択すると、[テーブル] フィールドには [コンピューター **[cmdb_ci_computer]]** と表示されます。このフィールドは、[モデルベース] または [インストールベース] のいずれかのタイプを選択した場合に表示されます。インストールベースタイプの場合、[テーブル] フィールドには、選択したモデルに基づく適切なテーブルが自動的に入力されます。

5. フォームを右クリックし、[保存] を選択します。

タスクの結果
作業計画のドラフトが作成されます。次に計画作業スケジュールを作成して、作業計画をアクティブにしてエージェントが使用できるようにします。計画作業スケジュールを構成するには、「作業スケジュールの構成」を参照してください。

作業指示書の作成

作業指示書を作成して、インストールベースアイテムの定期的なメンテナンスとサービスの要件を管理します。このタスクは、カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションを使用して行うことができます。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice_agent および sn_customerservice.consumer_agent

このタスクについて
作業指示書とは、オフサイト作業要求です。新規または既存の作業計画の作業指示書を作成できます。これにより、作業指示書タスクをフィールドサービスエージェントにアサインできます。sn_customerservice_agent ロールと sn_customerservice.consumer_agent ロールを持つユーザーは、作業指示書を作成し、作業指示書タスクの実行に必要な情報を提供できます。計画済みメンテナンスステージで既存の作業指示書のスコープが変更された場合は、既存の作業指示書に対する作業指示書を作成できます。

手順

1. [すべて] > [カスタマーサービス] > [製品] > [インストールベースアイテム]に移動します。
2. インストールベースアイテムレコードを選択します。
3. 関連リストから [作業指示書] を選択し、次に [新規] を選択します。
4. 作業指示書フォームで、簡単な説明を入力します。

   注: 作業指示書はインストールベースフォームから直接作成されるため、 [インストールベースアイテム] フィールドは自動的に入力されます。

5. [送信] を選択します。

   インストールベースアイテムの作業指示書が作成され、インストールベースフォームの [作業指示書] 関連リストに表示されます。

   子インストールベースアイテムに関連付けられているすべての作業指示書は、親インストールベースフォームの作業指示書セクションにも表示されます。

Post-Sales Support の使用

コンシューマー、マネージャー、エージェント、およびアドミニストレーターが Post-Sales Support アプリケーションを使用して、サービス契約と契約品目を生成してサービスに対応する方法について説明します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービス契約、契約品目、およびエンタイトルメントは、次の方法で作成できます。

- 手動：CSM 構成可能ワークスペースまたは Now Platform インターフェイスで、サービス契約、契約品目、エンタイトルメントを手動で作成できます。詳細については、「サービス契約の作成」、「サービス契約品目の作成」、「エンタイトルメントの作成」を参照してください。
- ワークフローを使用する：セールスと注文管理 ワークフローを使用して Post-Sales Support を作成できます。詳細については、「Contracts and Entitlement Workflows」を参照してください。

  注: セールスと注文管理 ワークフローを使用して契約品目またはエンタイトルメントが作成されると、アカウント/コンシューマー/世帯の詳細が販売済み製品からコピーされ、販売済み製品のステータスが継承されます。さらに、契約品目のステータスが変更されると、同じステータスが親販売済み製品に同期されます。

- API 統合を使用する：
  - サービス契約 API
  - エンタイトルメント API

サービス契約の作成

顧客と組織間の契約として機能するサービス契約を生成します。

始める前に

必要なロール：sn_customerservice_manager および sn_ind_tmt_orm.order_admin

このタスクについて

契約には、コンシューマーやアカウントの詳細、対象となる製品、契約の有効期間が含まれます。

手順

1. Now Platform インターフェイスまたは CSM 構成可能ワークスペースで、サービス契約を作成します。

インターフェイス	アクション
プラットフォームインターフェイス	[すべて] > [カスタマーサービス] > [契約とエンタイトルメント **(Contracts and Entitlements)**] > [サービス契約]に移動します。
CSM 構成可能ワークスペース	◦ [すべて] > [ワークスペースエクスペリエンス] > [ワークスペース] > **[CSM/FSM** 構成可能ワークスペース]に移動します。 ◦ リストビューで、[契約とエンタイトルメント] > [サービス契約]に移動します。

2. [新規] を選択します。
3. [サービス契約] フォームで、フィールドに入力します。
   フィールド値の説明については、「[サービス契約] フォーム」を参照してください。
4. [送信] を選択します。
   サービス契約は、、次のいずれかの状態で作成されます。
   - 契約の開始日が現在の日付より後の場合は、[ドラフト] ステータス。
   - 契約の開始日が現在の日付または過去の日付の場合は、[アクティブ] ステータス。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービス契約の一時停止

CSM 構成可能ワークスペースで注文を作成して、サービス契約とその子サービス契約品目およびエンタイトルメントを一時停止します。サービス契約を一時停止すると、そのサービス契約で指定されたサービスが一時停止または無効化されます。

始める前に

サービス契約を一時停止できるのは、関連する親販売済み製品がアクティブである場合のみです。

注: 再開注文を作成しない場合、サービス契約は無期限に一時停止されます。

必要なロール：sn_customerservice_manager および sn_ind_tmt_orm.order_admin

手順

1. [すべて] > **[CSM/FSM** 構成可能ワークスペース]に移動します。
2. [契約とエンタイトルメント] リストで、[サービス契約] を選択します。
3. [契約とエンタイトルメント - サービス契約] リストで、サービス契約を選択します。
4. [一時停止] を選択します。
5. [サービス契約を一時停止] ウィンドウで、サービス契約の一時停止期間を [開始日時] フィールドと [終了日時] フィールドに入力します。

   注: [終了日時] フィールドに値を入力しないと、サービス契約は無期限に一時停止されます。サービス契約は手動で再開できます。詳細については、「サービス契約の再開」を参照してください。

6. [一時停止の理由] フィールドに一時停止の理由を追加します。
7. [一時停止] を選択します。
   そのサービス契約に対して、一時停止アクションを含む注文が作成されます。
8. [注文品目] 関連リストで、親注文品目の [ステータス] 値をダブルクリックし、[完了] に設定します。
   変更はサービス契約に表示されます。

タスクの結果

サービス契約とともに、関連するすべてのサービス契約品目とエンタイトルメントも一時停止されます。ただし、サービス契約は現在のステータスのままです。終了日時を指定すると、再開注文品目が同じオーダーの一部として作成されます。この一時停止期間が経過すると、サービス契約とそれに関連するすべての子サービス契約品目およびエンタイトルメントは再び [アクティブ] または [ドラフト] ステータスになります。サービス契約の終了日を過ぎると、一時停止されたサービス契約とそれに関連するすべての子サービス契約品目およびエンタイトルメントは [期限切れ] ステータスに移行します。

サービス契約の再開

CSM 構成可能ワークスペースで注文を作成して、サービス契約とその子サービス契約品目およびエンタイトルメントを再開します。サービス契約を再開すると、そのサービス契約で指定されたサービスが再開されます。

始める前に

サービス契約を再開できるのは、関連する親販売済み製品が [非アクティブ]、[キャンセル]、または [一時停止] ステータスである場合のみです。
必要なロール：sn_customerservice_manager および sn_ind_tmt_orm.order_admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [すべて] > **[CSM/FSM** 構成可能ワークスペース]に移動します。
2. [契約とエンタイトルメント] リストで、[サービス契約] を選択します。
3. [契約とエンタイトルメント - サービス契約] リストで、サービス契約を選択します。
4. [再開] を選択します。
5. [サービス契約を再開 (Resume service contract)] ウィンドウの [開始日時] フィールドに、サービス契約を再開する日時を入力します。
6. [再開の理由 **(Reason for resumption)]** フィールドにサービス契約を再開する理由を追加します。
7. [再開] を選択します。
   サービス契約を再開する注文が作成されます。
8. [注文品目] 関連リストで、親注文品目の [ステータス] 値をダブルクリックし、[完了] に設定します。
   変更はサービス契約に表示されます。

タスクの結果
サービス契約とそれに関連するすべての子契約品目およびエンタイトルメントは、それぞれのエンティティの開始日に応じて [アクティブ] または [ドラフト] ステータスに戻ります。

サービス契約の更新

CSM 構成可能ワークスペースでサービス契約とその階層を更新して、サービス契約の有効期限が切れる前にサービスを更新します。

始める前に
サービス契約を更新できるのは、サービス契約が [アクティブ] ステータスで、終了日がある場合のみです。
必要なロール：sn_customerservice_manager および sn_ind_tmt_orm.order_admin

手順

1. [すべて] > **[CSM/FSM** 構成可能ワークスペース]に移動します。
2. [契約とエンタイトルメント] リストで、[サービス契約] を選択します。
3. [契約とエンタイトルメント - サービス契約] リストで、サービス契約を選択します。
4. [更新] を選択します。
5. [サービス契約を更新 (Renew service contract)] ウィンドウの [開始日を更新 **(Renew start date)]** フィールドと [終了日を更新 **(Renew end date)]** フィールドに、サービス契約のアクティブ化の開始日とサービス契約の終了日を入力します。
6. [更新の理由 **(Reason for renewal)]** フィールドにサービス契約を更新する理由を追加します。
7. [更新] を選択します。
8. [注文品目] 関連リストで、親注文品目の [ステータス] 値をダブルクリックし、[完了] に設定します。
   新しいサービス契約が作成されます。

タスクの結果
新しいサービス契約が [ドラフト] ステータスで作成されます。詳細については、[更新履歴 (Renewal History)] 関連リストを参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービス契約のキャンセル

CSM 構成可能ワークスペースでサービス契約とその子サービス契約品目およびエンタイトルメントをキャンセルする注文を作成します。サービス契約をキャンセルすると、そのサービス契約で指定されたサービスが終了します。

始める前に

サービス契約をキャンセルできるのは、サービス契約が [アクティブ] または [ドラフト] ステータスの場合のみです。

必要なロール：sn_customerservice_manager および sn_ind_tmt_orm.order_admin

手順

1. [すべて] > **[CSM/FSM** 構成可能ワークスペース]に移動します。
2. [契約とエンタイトルメント] リストで、[サービス契約] を選択します。
3. [契約とエンタイトルメント - サービス契約] リストで、サービス契約を選択します。
4. [キャンセル] を選択します。
   関連するすべてのサービス契約品目とエンタイトルメントもキャンセルされ、 [キャンセル] ステータスに設定されます。
5. [サービス契約をキャンセル (Cancel service contract)] ウィンドウの [開始日時] フィールドに、サービス契約をキャンセルする日付を入力します。
6. [キャンセル理由] フィールドにキャンセルの理由を追加します。
7. [キャンセル] を選択します。
   そのサービス契約に対して、キャンセルアクションを含む注文が作成されます。
8. [注文品目] 関連リストで、親注文品目の [ステータス] 値をダブルクリックし、[完了] に設定します。
   変更はサービス契約に表示されます。

タスクの結果

サービス契約とそれに関連するすべてのサービス契約品目およびエンタイトルメントもキャンセルされ 、[キャンセル] ステータスになります。

サービス契約品目の作成

サービス契約品目を作成し、購入済みまたは所有するサービスオファーや契約オファーに関連する情報を保存します。親サービス契約品目の同じ階層に子サービス契約品目とエンタイトルメントを作成することもできます。

始める前に

必要なロール：sn_customerservice_manager および sn_ind_tmt_orm.order_admin

手順

1. Now Platform インターフェイスまたは CSM 構成可能ワークスペースで、サービス契約品目を作成します。

インターフェイス	アクション
プラットフォームインターフェイス	[すべて] > [カスタマーサービス] > [契約とエンタイトルメント **(Contracts and Entitlements)]** > [サービス契約]に移動します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インターフェイス	アクション
CSM 構成可能ワークスペース	◦ [すべて] > [ワークスペースエクスペリエンス] > [ワークスペース] > **[CSM** 構成可能ワークスペース]に移動します。 ◦ リストビューで、[契約とエンタイトルメント] > [サービス契約]に移動します。

2. サービス契約品目を追加するサービス契約を選択します。
3. [サービス契約品目] 関連リストで [新規] を選択します。
4. [サービス契約品目] フォームで、フィールドに入力します。
フィールド値の説明については、「[サービス契約品目 (Service Contract Lines)] フォーム」を参照してください。[子サービス契約品目] 関連リストから、子サービス契約品目を作成できます。
5. [送信] を選択します。
サービス契約品目が作成され、関連するサービス契約の開始日と終了日に基づいてステータスがアサインされます。

> **注:** 契約の日付は後で変更できます。

サービス契約品目の変更

既存の構成を更新できるように、サービス契約品目を変更します。

始める前に

必要なロール：sn_customerservice_manager および sn_ind_tmt_orm.order_admin

手順

1. [すべて] > **[CSM/FSM** 構成可能ワークスペース]に移動します。
2. [契約とエンタイトルメント] リストで、[サービス契約] を選択します。
3. [契約とエンタイトルメント - サービス契約] リストで、サービス契約を選択します。
4. [サービス契約品目] 関連リストで、特性と品目を変更するサービス契約品目を選択します。
5. [変更] を選択します。
6. Configurator UI で、サービス契約品目の既存の構成を変更します。
Configurator UI の詳細については、「 セールスと注文管理 の探索 」を参照してください。
7. [更新] を選択します。
サービス契約品目を変更する注文が作成されます。確認メッセージの注文番号をクリックすると、変更された注文品目を表示できます。
8. [注文品目] 関連リストで、親注文品目の [ステータス] 値をダブルクリックし、[完了] に設定します。
変更内容はサービス契約品目に表示されます。

サービス契約品目の一時停止

CSM 構成可能ワークスペースで注文を作成して、サービス契約品目とその子サービス契約品目およびエンタイトルメントを一時停止します。サービス契約品目を一時停止すると、そのサービス契約品目に関連付けられているサービスと特性が一時停止または無効化されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて

始める前に
サービス契約品目を一時停止できるのは、関連する親販売済み製品が [アクティブ] ステータスである場合のみです。

注: 再開注文を作成しない場合、サービス契約品目は無期限に停止されます。

必要なロール：sn_customerservice_manager および sn_ind_tmt_orm.order_admin

手順

1. [すべて] > **[CSM/FSM 構成可能ワークスペース]**に移動します。
2. [契約とエンタイトルメント] リストで、[サービス契約] を選択します。
3. [契約とエンタイトルメント - サービス契約] リストで、サービス契約を選択します。
4. [サービス契約品目] 関連リストから、一時停止するサービス契約品目を選択します。
5. [一時停止] を選択します。
6. [サービス契約品目を一時停止 (Suspend service contract line)] ウィンドウで、サービス契約品目の一時停止期間を [開始日時] フィールドと [終了日時] フィールドに入力します。

   注: [終了日時] に値を入力しないと、サービス契約品目は一時停止されたままになります。再開オプションを使用して、サービス契約を手動で再開できます。詳細については、「サービス契約品目の再開」を参照してください。

7. [一時停止の理由] フィールドに一時停止の理由を追加します。
8. [一時停止] を選択します。
   そのサービス契約品目に対して、一時停止アクションを含む注文が作成されます。
9. [注文品目] 関連リストで、親注文品目の [ステータス] 値をダブルクリックし、[完了] に設定します。
   変更内容はサービス契約品目に表示されます。

タスクの結果
サービス契約品目とその階層内のすべての関連エンティティも一時停止されます。終了日時を指定すると、再開注文品目が同じオーダーの一部として作成されます。この一時停止期間の後、サービス契約品目は再び [アクティブ] ステータスになります。サービス契約の終了日を過ぎると、一時停止中のサービス契約品目とそれに関連するすべての子サービス契約品目およびエンタイトルメントは、[期限切れ] ステータスに移行します。

サービス契約品目の再開

CSM 構成可能ワークスペースでサービス契約品目とその子サービス契約品目およびエンタイトルメントを再開する注文を作成します。サービス契約品目を再開すると、そのサービス契約品目で指定されたサービスが再開されます。

始める前に
サービス契約品目を再開できるのは、関連する親販売済み製品が [非アクティブ]、[キャンセル]、または [一時停止] ステータスである場合のみです。
必要なロール：sn_customerservice_manager および sn_ind_tmt_orm.order_admin

手順

1. [すべて] > **[CSM/FSM 構成可能ワークスペース]**に移動します。
2. [契約とエンタイトルメント] リストで、[サービス契約] を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [契約とエンタイトルメント - サービス契約] リストで、サービス契約を選択します。
4. [サービス契約品目] 関連リストから、再開するサービス契約品目を選択します。
5. [再開] を選択します。
6. [サービス契約品目を再開 (Resume service contract line)] ウィンドウの [開始日時] フィールドに、サービス契約品目を再開する日時を入力します。
7. [再開の理由 **(Reason for resumption)]** フィールドにサービス契約品目を再開する理由を追加します。
8. [再開] を選択します。
   サービス契約品目を再開する注文が作成されます。
9. [注文品目] 関連リストで、親注文品目の [ステータス] 値をダブルクリックし、[完了] に設定します。
   変更内容はサービス契約品目に表示されます。

タスクの結果
サービス契約品目とその階層内のすべての関連エンティティも、それぞれのエンティティの開始日に応じて [アクティブ] または [ドラフト] ステータスに戻ります。

サービス契約品目の更新

CSM 構成可能ワークスペースでサービス契約品目を更新します。サービス契約品目で指定されたサービスと、それに関連する子サービス契約品目およびエンタイトルメントを更新できます。

このタスクについて
サービス契約品目を更新できるのは、サービス契約品目が [アクティブ] ステータスで、終了日がある場合のみです。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice_manager および sn_ind_tmt_orm.order_admin

手順
1. [すべて] > **[CSM/FSM** 構成可能ワークスペース]に移動します。
2. リストビューで、[契約とエンタイトルメント] > [サービス契約]に移動します。
3. [サービス契約] リストから、更新するサービス契約を選択します。
4. [サービス契約品目] 関連リストから、再開するサービス契約品目を選択します。
5. [更新] を選択します。
6. [サービス契約品目を更新 (Renew service contract line)] ウィンドウの [更新開始日 **(Renew start data)]** フィールドに、サービス契約品目のアクティブ化の開始日を入力します。
7. [更新の理由 **(Reason for renewal)]** フィールドにサービス契約品目を更新する理由を追加します。
8. [更新] を選択します。
9. [注文品目] 関連リストで、親注文品目の [ステータス] 値をダブルクリックし、[完了] に設定します。
   新しいサービス契約品目が作成されます。

タスクの結果
新しいサービス契約品目は、[ドラフト] ステータスの更新された契約品目とともに作成されます。詳細については、[更新履歴 (Renewal History)] 関連リストを参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービス契約品目のキャンセル

CSM 構成可能ワークスペースで、サービス契約品目とその子サービス契約品目およびエンタイトルメントをキャンセルする注文を作成します。サービス契約品目をキャンセルすると、そのサービス契約品目に関連付けられているサービスと特性がキャンセルまたは無効化されます。

始める前に

サービス契約品目をキャンセルできるのは、サービス契約品目が [アクティブ] または [ドラフト] ステータスの場合のみです。
必要なロール：sn_customerservice_manager および sn_ind_tmt_orm.order_admin

手順

1. [すべて] > **[CSM/FSM 構成可能ワークスペース]**に移動します。
2. [契約とエンタイトルメント] リストで、[サービス契約] を選択します。
3. [契約とエンタイトルメント - サービス契約] リストで、サービス契約を選択します。
4. サービス契約の [サービス契約品目] 関連リストから、キャンセルするサービス契約品目を選択します。
5. [キャンセル] を選択します。
6. [サービス契約品目をキャンセル (Cancel service contract line)] ウィンドウの [開始日時] フィールドに、サービス契約品目を無効にする日付を入力します。
7. [キャンセル理由] フィールドにキャンセルの理由を追加します。
8. [キャンセル] を選択します。
   そのサービス契約品目に対して、キャンセルアクションを含む注文が作成されます。
9. [注文品目] 関連リストで、親注文品目の [ステータス] 値をダブルクリックし、[完了] に設定します。
   変更内容はサービス契約品目に表示されます。

タスクの結果

サービス契約品目とその階層内のすべての関連エンティティもキャンセルされ、[キャンセル] ステータスになります。

エンタイトルメントの作成

サービス契約品目からエンタイトルメントを作成します。エンタイトルメントは、セールスと注文管理 ワークフローで販売済み製品から生成することもできます。

始める前に

必要なロール：sn_customerservice_manager および sn_ind_tmt_orm.order_admin

このタスクについて

エンタイトルメントの開始日と終了日は、常にサービス契約と契約品目の日付範囲になるように変更できます。

特性を持つエンタイトルメントが [アクティブ (Active)] ステータスに移行すると、使用レコードが作成されます。これらは、[エンタイトルメントの使用状況] 関連リストに入力されます。使用レコードの更新の詳細については、「エンタイトルメントの使用状況の記録」を参照してください。

エンタイトルメントは、[アカウント (Accounts)]、[コンシューマー (Consumers)]、[世帯 (Households)]、[販売済み製品 (Sold Products)]、および [インストールベースアイテム (Install Base Items)] ページの [サービスエンタイトルメント (Service Entitlements)] 関連リストから作成することもできます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [サービス契約] または [エンタイトルメント] ページのプラットフォームインターフェイスでエンタイトルメントを作成します。

ページ	アクション
サービス契約	a. [すべて] > [カスタマーサービス] > [契約とエンタイトルメント **(Contracts and Entitlements)]** > [サービス契約]に移動します。 b. 契約品目を追加するサービス契約を選択します。 c. [サービス契約品目 (Service Contract Lines)] 関連リストから、契約品目を選択します。 d. [エンタイトルメント] 関連リストで、[新規] を選択します。
エンタイトルメント	a. [すべて] > [カスタマーサービス] > [契約とエンタイトルメント **(Contracts and Entitlements)]** > [エンタイトルメント]に移動します。 b. [新規] を選択します。

2. [エンタイトルメント] フォームの各フィールドに入力します。
フィールド値の説明については、「[エンタイトルメント] フォーム」を参照してください。
3. [送信] を選択します。
エンタイトルメントが作成され、関連するサービス契約品目の開始日と終了日に基づいてステータスがアサインされます。

エンタイトルメントの変更

アカウントに関連付けられたエンタイトルメントを変更して、既存の構成を更新できるようにします。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice_manager および sn_ind_tmt_orm.order_admin

手順

1. [すべて] > **[CSM/FSM** 構成可能ワークスペース]に移動します。
2. リストビューで[顧客] > [アカウント]を選択します。
3. エンタイトルメントが属するアカウントを開きます。
4. [エンタイトルメント] 関連リストで、特性を変更するエンタイトルメントを選択します。
5. [変更] を選択します。

> 注: アカウントに関連付けられたエンタイトルメントのみを変更できます。サービス契約品目に関連付けられたエンタイトルメントは変更できません。

6. Configurator UI で、選択したエンタイトルメントの既存の構成を変更します。
Configurator UI の詳細については、「 セールスと注文管理 の探索 」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

7. [更新] を選択します。
   エンタイトルメントを変更する注文が作成されます。確認メッセージの注文番号を選択すると、変更された注文品目を表示できます。
8. [注文品目] 関連リストで、親注文品目の [ステータス] 値をダブルクリックし、[完了] に設定します。
   変更はエンタイトルメントに表示されます。

エンタイトルメントの一時停止

CSM 構成可能ワークスペースで注文を作成して、エンタイトルメントを一時停止します。エンタイトルメントを一時停止すると、そのエンタイトルメントに関連付けられたサービスと特性が一時停止または無効化されます。

始める前に

エンタイトルメントを一時停止できるのは、エンタイトルメントが [アクティブ] または [ドラフト] ステータスの場合のみです。また、再開注文を作成することなく、エンタイトルメントを無期限に停止することもできます。

> **注:** 一時停止できるのは、アカウントに関連付けられたエンタイトルメントのみです。サービス契約品目に関連付けられたエンタイトルメントを一時停止することはできません。

必要なロール：sn_customerservice_manager および sn_ind_tmt_orm.order_admin

手順

1. [すべて] > **[CSM/FSM 構成可能ワークスペース]**に移動します。
2. リストビューで[顧客] > [アカウント]を選択します。
3. エンタイトルメントが属するアカウントを開きます。
4. [エンタイトルメント] 関連リストから、一時停止するエンタイトルメントを選択します。
5. [一時停止] を選択します。
6. [エンタイトルメントを一時停止 (Suspend entitlement)] ウィンドウで、エンタイトルメントの一時停止期間を [開始日時] フィールドと [終了日時] フィールドに入力します。

   > **注:** [終了日時] に値を入力しない場合、エンタイトルメントは一時停止されたままになります。再開オプションを使用して、エンタイトルメントを手動で再開できます。詳細については、「エンタイトルメントの再開」を参照してください。

7. [一時停止の理由] フィールドに一時停止の理由を追加します。
8. [一時停止] を選択します。
   そのエンタイトルメントに対して、一時停止アクションを含む注文が作成されます。
9. [注文品目] 関連リストで、親注文品目の [ステータス] 値をダブルクリックし、[完了] に設定します。
   変更はエンタイトルメントに表示されます。

タスクの結果

終了日時を指定すると、再開注文品目が同じオーダーの一部として作成されます。この一時停止期間が経過すると、エンタイトルメントは再び [アクティブ] ステータスになります。エンタイトルメントの終了日が過ぎると、一時停止されたエンタイトルメントは [期限切れ] ステータスに移行します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エンタイトルメントの再開

CSM 構成可能ワークスペースで注文を作成して、エンタイトルメントを再開します。エンタイトルメントを再開すると、そのエンタイトルメントで指定されたサービスと特性が再開されます。

始める前に

エンタイトルメントを再開できるのは、関連付けられた親販売済み製品が [非アクティブ]、[キャンセル]、または [一時停止] ステータスの場合のみです。

注: 再開できるのは、アカウントに関連付けられたエンタイトルメントのみです。サービス契約品目に関連付けられたエンタイトルメントを再開することはできません。

必要なロール：sn_customerservice_manager および sn_ind_tmt_orm.order_admin

手順

1. [すべて] > **[CSM/FSM 構成可能ワークスペース]**に移動します。
2. リストビューで[顧客] > [アカウント]を選択します。
3. エンタイトルメントが属するアカウントを開きます。
4. [エンタイトルメント] 関連リストから、再開するエンタイトルメントを選択します。
5. [再開] を選択します。
6. [エンタイトルメントを再開 (Resume entitlement)] ウィンドウの [開始日時] フィールドに、エンタイトルメントを再開する日時を入力します。
7. [再開の理由] フィールドにエンタイトルメントを再開する理由を追加します。
8. [再開] を選択します。
   エンタイトルメントを再開する注文が作成されます。
9. [注文品目] 関連リストで、親注文品目の [ステータス] 値をダブルクリックし、[完了] に設定します。
   変更はエンタイトルメントに表示されます。

タスクの結果

エンタイトルメントは、エンタイトルメントの開始日に基づいて [アクティブ] または [ドラフト] ステータスに戻ります。

エンタイトルメントの更新

CSM 構成可能ワークスペースでエンタイトルメントを更新します。

始める前に

エンタイトルメントを更新できるのは、エンタイトルメントが [アクティブ] ステータスで、終了日がある場合のみです。
必要なロール：sn_customerservice_manager および sn_ind_tmt_orm.order_admin

手順

1. [すべて] > **[CSM/FSM 構成可能ワークスペース]**に移動します。
2. リストビューで[顧客] > [アカウント]を選択します。
3. エンタイトルメントが属するアカウントを開きます。
4. [エンタイトルメント] 関連リストから、更新するエンタイトルメントを選択します。
5. [更新] を選択します。
6. [エンタイトルメントを更新 (Renew entitlement)] ウィンドウの [更新開始日 **(Renew start date)]** フィールドに、エンタイトルメントのアクティブ化の開始日を入力します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

7. [更新の理由 **(Reason for renewal)]** フィールドにエンタイトルメントを更新する理由を追加します。
8. [更新] を選択します。
9. [注文品目] 関連リストで、親注文品目の [ステータス] 値をダブルクリックし、[完了] に設定します。
   新しいエンタイトルメントが作成されます。

タスクの結果
新しいエンタイトルメントは [ドラフト] ステータスで作成されます。詳細については、[更新履歴 (Renewal History)] 関連リストを参照してください。

エンタイトルメントのキャンセル

CSM 構成可能ワークスペースで注文を作成して、エンタイトルメントをキャンセルします。エンタイトルメントをキャンセルすると、そのエンタイトルメントに関連付けられたサービスと特性がキャンセルまたは無効化されます。

始める前に
エンタイトルメントをキャンセルできるのは、エンタイトルメントが [アクティブ] または [ドラフト] ステータスの場合のみです。

注: キャンセルできるのは、アカウントに関連付けられたエンタイトルメントのみです。サービス契約品目に関連付けられたエンタイトルメントはキャンセルできません。

必要なロール：sn_customerservice_manager および sn_ind_tmt_orm.order_admin

手順

1. [すべて] > **[CSM/FSM** 構成可能ワークスペース]に移動します。
2. リストビューで[顧客] > [アカウント]を選択します。
3. エンタイトルメントが属するアカウントを開きます。
4. [エンタイトルメント] 関連リストから、キャンセルするエンタイトルメントを選択します。
5. [キャンセル] を選択します。
6. [エンタイトルメントをキャンセル (Cancel entitlement)] ウィンドウの [開始日時] フィールドに、エンタイトルメントを無効にする日付を入力します。
7. [キャンセル理由] フィールドにキャンセルの理由を追加します。
8. [キャンセル] を選択します。
   そのエンタイトルメントに対して、キャンセルアクションを含む注文が作成されます。
9. [注文品目] 関連リストで、親注文品目の [ステータス] 値をダブルクリックし、[完了] に設定します。
   変更はエンタイトルメントに表示されます。

タスクの結果
エンタイトルメントが完全にキャンセルされ、[キャンセル] ステータスに移行します。

契約とエンタイトルメントワークフローを使用した対象製品の追加

対象製品とは、サービス契約に含まれる特定の製品または注文品目を指します。これらの品目は契約にリンクされ、サービスまたはメンテナンスの対象を定義します。対象製品は、契約レコードから直接追跡できるため、対象の変更と可視性が容易になります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注文管理のエージェントは、契約オファリングの注文がキャプチャされたときに、契約の対象となる製品を選択できます。対象製品と契約品目を手動で関連付ける方法については、「対象製品を注文明細品目に追加する」を参照してください。

また、契約品目に追加された対象製品を変更することもできます。その契約品目またはエンタイトルメントに新しい対象製品を追加し、既存の対象製品を削除できます。

サービス契約への販売済み製品またはインストールベースアイテムの追加

サービス契約、契約品目、またはエンタイトルメントに、対象の販売済み製品またはインストールベースアイテムを追加します。

始める前に

必要なロール：sn_customerservice_manager

このタスクについて

販売済み製品とは、アカウントまたはコンシューマーに販売された製品およびコンポーネントを指します。これには、複数の契約がある場合があります。インストールベースアイテムとは、アカウントまたはコンシューマー用にプロビジョニングされた販売済み製品のインスタンスです。

販売済み製品またはインストールベースアイテムを Post-Sales Support エンティティに関連付けると、そのエンティティの下で顧客にサービス提供される製品またはインストールベースアイテムを追跡できます。

販売済み製品またはインストールベースアイテムは、[ドラフト]、[アクティブ]、または [一時停止] 状況の Post-Sales Support エンティティに追加できます。

注: エンティティが削除された場合、対象の関連する販売済み製品またはインストールベースアイテムも削除されます。

手順

1. Now Platform インターフェイスまたは CSM 構成可能ワークスペースに移動します。

インターフェイス	アクション
Now Platform インターフェイス	[すべて] > [カスタマーサービス] > [契約とエンタイトルメント **(Contracts and Entitlements)**]に移動します。
CSM 構成可能ワークスペース	◦ [すべて] > [ワークスペースエクスペリエンス] > [ワークスペース] > **[CSM** 構成可能ワークスペース]に移動します。 ◦ リストビューで、[契約とエンタイトルメント] に移動します。

2. サービス契約、契約品目、またはエンタイトルメントに、対象の販売済み製品またはインストールベースアイテムを追加します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

追加先	手順
サービス契約	**a.** リストビューで、[契約とエンタイトルメント **(Contracts and Entitlements)]** > [サービス契約]に移動します。 注: Now Platform インターフェイスで、ナビゲーションメニューの [サービス契約] を選択します。 **b.** 販売済み製品またはインストールベースアイテムを追加するサービス契約を選択します。 **c.** 対象の製品または対象のインストールベースアイテムの関連リストから、[新規] を選択します。
サービス契約品目	**a.** リストビューで、[契約とエンタイトルメント **(Contracts and Entitlements)]** > [サービス契約]に移動します。 注: Now Platform インターフェイスで、ナビゲーションメニューの [サービス契約] を選択します。 **b.** 必要な契約品目があるサービス契約を選択します。 **c.** [サービス契約品目 (Service Contract Lines)] 関連リストから、対象の販売済み製品またはインストールベースアイテムを追加する契約品目を選択します。 **d.** 対象の販売済み製品または対象のインストールベースアイテムの関連リストから、[新規] を選択します。 注: 対象の販売済み製品またはインストールベースアイテムが契約品目に追加されても、関連するエンタイトルメントには追加されません。
エンタイトルメント	**a.** リストビューで、[契約とエンタイトルメント **(Contracts and Entitlements)]** > [サービス契約]に移動します。 注: Now Platform インターフェイスで、ナビゲーションメニューの [サービス契約] を選択します。 **b.** 必要な契約品目があるサービス契約を選択します。 **c.** [サービス契約品目 (Service Contract Lines)] 関連リストから、必要なエンタイトルメントを持つ契約品目を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

追加先	手順
	d. [エンタイトルメント] 関連リストから、販売済み製品またはインストールベースアイテムを追加するエンタイトルメントを選択します。 **e.** 対象の販売済み製品または対象のインストールベースアイテムの関連リストから、[新規] を選択します。 また、以下の順にアクセスして、エンタイトルメントフォームに直接移動することもできます。 **a.** リストビューで、[契約とエンタイトルメント] > [エンタイトルメント]に移動します。 注: Now Platform インターフェイスで、ナビゲーションメニューの [エンタイトルメント] を選択します。 **b.** 販売済み製品またはインストールベースアイテムを追加するエンタイトルメントを選択します。 **c.** 対象の販売済み製品または対象のインストールベースアイテムの関連リストから、[新規] を選択します。

注:

- 販売済み製品またはインストールベースアイテムを Post-Sales Support エンティティに追加できます。
- エンティティのステータスを [期限切れ (Expired)] または [キャンセル済み (Cancelled)] にすることはできません。

3. [対象の販売済み製品 (Sold Product Covered)] フォームの各フィールドに入力します。フィールド値の説明については、「[対象の販売済み製品 (Sold Product Covered)] フォーム」を参照してください。
4. [送信] を選択します。

特性と契約品目との関連付け

特性を使用して、契約品目の補償の詳細をキャプチャします。

始める前に

必要なロール：sn_customerservice_manager

このタスクについて

特性とは、サービスの特定の属性またはパラメーター (スコープや頻度など) を定義する再利用可能なデータ要素です。特性を定義し、それを契約品目やエンタイトルメントなどのさまざまなエンティティで使用できます。サービス契約品目には複数の特性を含めることができます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. Now Platform インターフェイスまたは CSM 構成可能ワークスペースで、特性を契約品目に関連付けます。

インターフェイス	アクション
プラットフォームインターフェイス	[すべて] > [カスタマーサービス] > [契約とエンタイトルメント **(Contracts and Entitlements)**] > [サービス契約]に移動します。
CSM 構成可能ワークスペース	◦ [すべて] > [ワークスペースエクスペリエンス] > [ワークスペース] > **[CSM** 構成可能ワークスペース]に移動します。 ◦ リストビューで、[契約とエンタイトルメント **(Contracts and Entitlements)**] > [サービス契約]に移動します。

2. 必要な契約品目があるサービス契約を選択します。
3. [サービス契約品目 (Service Contract Lines)] 関連リストから、特性を追加する契約品目を選択します。
4. [契約品目の特性 (Contract Line Characteristics)] 関連リストから、[新規] を選択します。
5. フォームのフィールドに入力します。

特性フォーム

フィールド	説明
サービス契約品目	関連付けられた契約品目の名前
タイプ	特性タイプは 1 つだけで、補償です。これは受けることのできる補償範囲を定義するものです。たとえば、修理サービスを使用するたびに 20% の割引が適用されます。
特性	提供されるサービスの補償範囲パラメーターです。たとえば、チェックの回数です。
特性オプション	特性に対して事前定義された補償範囲値一式です。 **注:** [特性オプション **(Characteristic option)**] フィールドに確定値がある場合、[値] フィールドは無効になります。
値	特性に指定された値

6. [送信] を選択します。
7. [サービス契約品目 (Service Contract Line)] フォームで [更新] を選択して、契約品目の変更を保存します。
8. [サービス契約] フォームで [更新] を選択して、サービス契約を保存します。

特性をエンタイトルメントに関連付ける

特性を使用して、エンタイトルメントの補償の詳細をキャプチャします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice_manager

手順

1. Now Platform インターフェイスまたは CSM 構成可能ワークスペースに移動します。

インターフェイス	アクション
プラットフォームインターフェイス	[すべて] > [カスタマーサービス] > [契約とエンタイトルメント **(Contracts and Entitlements)**] > [サービス契約] > または [エンタイトルメント]に移動します。
CSM 構成可能ワークスペース	◦ [すべて] > [ワークスペースエクスペリエンス] > [ワークスペース] > **[CSM** 構成可能ワークスペース]に移動します。 ◦ リストビューで、[契約とエンタイトルメント **(Contracts and Entitlements)**] > [サービス契約] > または [エンタイトルメント]に移動します。

2. 特性をエンタイトルメントに関連付けます。

追加先	手順
サービス契約	**a.** 特性を関連付けるエンタイトルメントを含む契約を選択します。 **b.** [サービス契約品目 (Service Contract Lines)] 関連リストから、対象のエンタイトルメントを含む契約品目を選択します。 **c.** [エンタイトルメント] 関連リストからエンタイトルメントを選択します。
エンタイトルメント	**a.** [すべて] > [カスタマーサービス] > [カスタマー契約とエンタイトルメント] > [エンタイトルメント]に移動します。 **b.** 特性を追加するエンタイトルメントを選択します。

3. [特性] 関連リストから、[新規] を選択します。

4. フォームのフィールドに入力します。

特性フォーム

フィールド	説明
エンタイトルメント	関連付けされたエンタイトルメントの名前
タイプ	特性タイプ：

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	◦ [補償]：受けることのできる補償範囲を定義します。使用状況は算出されません。 ◦ [補償と使用状況]：サービスを使用できる回数を定義し、使用状況を追跡します。たとえば、3 回無料で修理が受けられるとします。最初の修理後、[補償] は 3 のままで、[使用状況] は 1 になります。
特性	提供されるサービスの補償範囲パラメーターです。たとえば、チェックの回数です。
特性オプション	特性に対して事前定義された補償範囲値一式です。 注: [特性オプション **(Characteristic option)]** フィールドに確定値がある場合、[値] フィールドは無効になります。
値	特性に指定された値

5. [送信] を選択します。

6. [エンタイトルメント] フォームで [更新] を選択して、エンタイトルメントの変更を保存します。

エンタイトルメントの使用状況の記録

エンタイトルメントに割り当てられた特性数量の合計から得られた消費状況または使用状況を記録します。

始める前に

必要なロール：
sn_customerservice_manager、sn_customerservice_agent、sn_customerservice.consumer_agent

このタスクについて

エンタイトルメントが [アクティブ (Active)] ステータスに移行すると、使用レコードが作成されます。顧客がサービスを使用した時点で、使用されたユニット数または数量に基づいて使用状況レコードを更新できます。たとえば、特性に顧客への 50 回の訪問が含まれている場合、[合計ユニット] フィールドには 50 と表示され、各訪問後に [使用済みユニット (Used units)] フィールドが更新されます。マネージャーはエンタイトルメントの使用状況レコードを作成および更新できますが、エージェントは [使用済みユニット (Used units)] フィールドのみを更新できます。

手順

1. Now Platform インターフェイスまたは CSM 構成可能ワークスペースに移動します。

インターフェイス	アクション
プラットフォームインターフェイス	[すべて] > [カスタマーサービス] > [契約とエンタイトルメント **(Contracts and Entitlements)]** > [サービス契約]に移動します。
CSM 構成可能ワークスペース	◦ [すべて] > [ワークスペースエクスペリエンス] > [ワークスペース] > **[CSM** 構成可能ワークスペース]に移動します。 ◦ リストビューで、[契約とエンタイトルメント] > [エンタイトルメント]に移動します。

2. エンタイトルメントの使用状況を記録します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

移動元	操作
サービス契約	**a.** 使用状況を追跡するエンタイトルメントを含む契約を選択します。 **b.** [サービス契約品目 (Service Contract Lines)] 関連リストから、対象のエンタイトルメントを含む契約品目を選択します。 **c.** [エンタイトルメント] 関連リストからエンタイトルメントを選択します。 **d.** [エンタイトルメントの使用状況] 関連リストから、使用状況レコードを開きます。
エンタイトルメント	**a.** 使用状況を追跡するエンタイトルメントを選択します。 **b.** [エンタイトルメントの使用状況] 関連リストから、使用状況レコードを開きます。

3. [エンタイトルメントの使用状況] フォームの [使用済みユニット **(Used units)]** フィールドに入力します (「エンタイトルメントの作成」)。
4. [更新] を選択します。
5. [エンタイトルメント] ページで [更新] を選択して、エンタイトルメントを保存します。
   [サービス契約] メニューを使用して使用状況を記録した場合は、[更新] を選択して契約品目を保存し、次にサービス契約を保存します。

カスタマーサービス管理 (CSM) のアナリティクスおよびレポート作成

カスタマーサービス プラットフォームアナリティクスとレポートソリューション には、実用的なデータのビジュアル化でビジネスプロセスを改善し、セルフサービスの価値を定量化する事前構成済みのダッシュボードがあります。

カスタマーサービス プラットフォームアナリティクスとレポートソリューション

カスタマーサービス プラットフォームアナリティクスとレポートソリューションには、実用的なデータのビジュアル化でビジネスプロセスを改善する、事前構成済みのダッシュボードがあります。

プラットフォームアナリティクス のデータ可視化では、パフォーマンスアナリティクス インジケーターデータによりデータが経時的に表示されるので、ビジネスプロセスの分析や改善が必要な領域の特定に役立ちます。プラットフォームアナリティクスとレポートソリューション を使用すると、最小限のセットアップで パフォーマンスアナリティクス からアプリケーションに関する値を取得できます。いつでも独自のオブジェクトを作成することもできます。

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

利用可能なダッシュボードにアクセスするには、[パフォーマンスアナリティクス] > [ダッシュボード]に移動し、[すべて] を選択します。

カスタマーサービスには次の 2 つの プラットフォームアナリティクスとレポートソリューションを利用できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- カスタマーサービス (com.snc.pa.customer_service)
- カスタマーサービス管理 (CSM) - 詳細 (com.snc.pa.customer_service_advanced)

注: カスタマーサービス パフォーマンスアナリティクス ソリューションは、カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションで利用可能なオプションの機能です。使用するには、ライセンスに パフォーマンスアナリティクス も含まれている必要があります。ライセンスを取得したら、拡張機能を活用するインスタンスで カスタマーサービス ソリューションと カスタマーサービス パフォーマンスアナリティクス ソリューションの パフォーマンスアナリティクス プレミアムを有効にします。パフォーマンスアナリティクス のライセンスの詳細については、「パフォーマンスアナリティクスサブスクリプションのアクティブ化」を参照してください。

カスタマーサービスソリューション

カスタマーサービスソリューションは、次の機能を追加します。

注: パフォーマンスアナリティクス - スポットライト (com.snc.pa.spotlight) は、このソリューションで自動的に有効になります。

スポットライトグループ：ケーススポットライト。

ダッシュボード：

- カスタマーサービスエージェント
- カスタマーサービスマネージャー
- カスタマーサービスエグゼクティブ

カスタマーサービス管理 **(CSM) -** 詳細ソリューション

カスタマーサービス管理 (CSM) - 詳細ソリューションは次の機能を追加します。

注: パフォーマンスアナリティクス - スポットライト (com.snc.pa.spotlight) は、このソリューションで自動的に有効になります。

スポットライトグループ：ケーススポットライト。

ダッシュボード：

- カスタマーサービスエージェント - 詳細
- カスタマーサービスマネージャー - 詳細
- カスタマーサービス担当役員 - 詳細

これらのダッシュボードには、基本的なカスタマーサービスソリューションのダッシュボードに表示されるすべての情報が含まれていますが、次の機能の追加インジケーターもあります。追加のインジケーターを表示するには、以下のすべてのプラグインを有効にします。

- 重大な問題管理
- カスタマーサービスケースアクションステータス
- 要求管理によるカスタマーサービス
- サービス管理によるカスタマーサービス
- エージェントチャット
- CSM 向け高度なワークアサインメント
- パフォーマンスアナリティクス - Content Pack - 高度なワークアサインメント

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注: 重大な問題管理インジケーターの詳細については、「重大な問題管理分析」を参照してください。

カスタマーサービス管理 (CSM) - 詳細ソリューションは、アナリティクスハブに追加の Service Management インジケーターも追加します。詳細については、「サービス管理アナリティクスを使用したカスタマーサービス管理 (CSM) 統合)」を参照してください。

カスタマーサービス管理 **(CSM)** のパフォーマンスアナリティクスの有効化

カスタマーサービス管理 (CSM) のパフォーマンスアナリティクスを有効にするには、admin ロールを持つユーザーが [パフォーマンスアナリティクス] > [ガイド付きセットアップ] に移動します。[ようこそ] をクリックして、カスタマーサービスのセクションにスクロールします。ガイド付きセットアップに従って、セットアップと構成のすべての手順を実行します。

関連情報

- プラットフォームアナリティクスとレポートソリューション
- スポットライトでレコードをランク付けする

カスタマーサービスエージェントダッシュボード

カスタマーサービスエージェントダッシュボードを使用すると、作業の優先順位付けに役立つ基準に基づいて、ケースに迅速にアクセスできます。ダッシュボードには、組織の評価指標に関するサマリーデータも表示されます。

カスタマーサービスエージェントダッシュボードを表示するには、[パフォーマンスアナリティクス] > [ダッシュボード] に移動します。[すべて] タブをクリックし、[グループ] メニューから [カスタマーサービス管理 **(CSM)]** を選択します。[カスタマーサービスエージェント] または [カスタマーサービスエージェント **-** 詳細] タイルをクリックします。

カスタマーサービス管理 (CSM) - 高度なパフォーマンスアナリティクスソリューションは、カスタマーサービスエージェント - 詳細ダッシュボードを追加します。詳細ダッシュボードには、チャットターゲット超過とケースターゲット超過の 2 つのインジケーターが追加されています。

エンドユーザーとロール

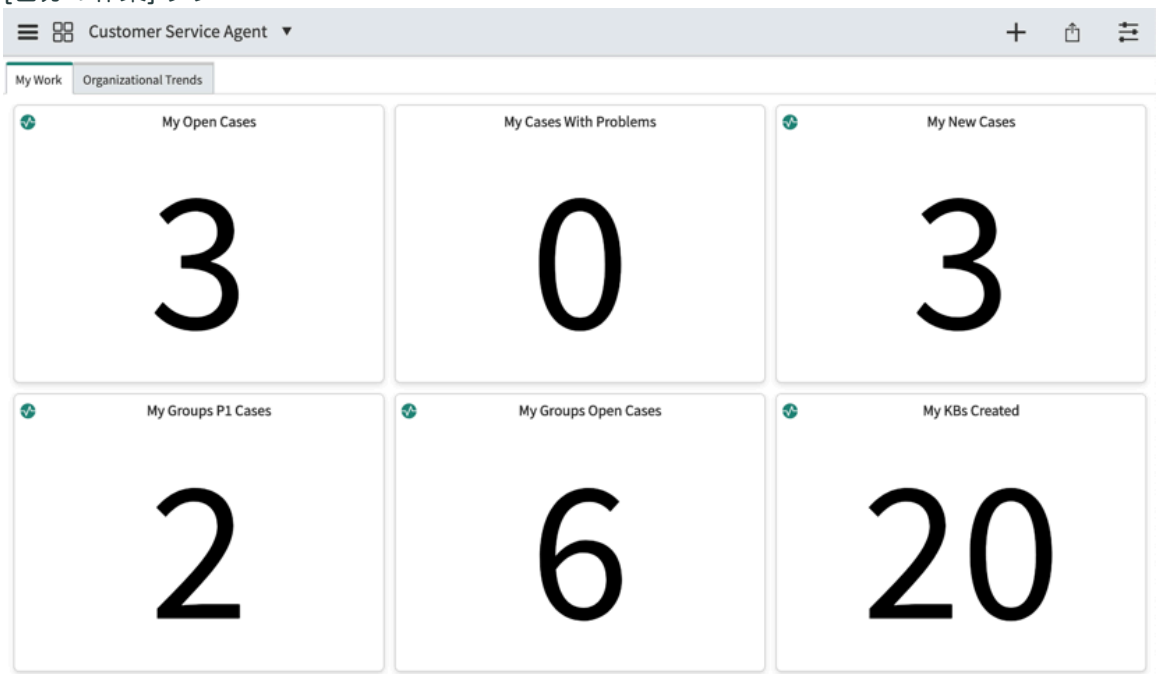
カスタマーサービスエージェントダッシュボードには、次のエンドユーザーとロールが含まれています。

エージェントダッシュボードのエンドユーザーとロール

エンドユーザーと目標	必要なロール
カスタマーサービスエージェント：アサインされたケースを表示し、優先順位付けを行います。すべてのエージェントのケース傾向を表示します。	sn_customerservice_agent
カスタマーサービスマネージャ：アサインされたケースを表示し、優先順位付けを行います。すべてのエージェントのケース傾向を表示します。	sn_customerservice_manager
コンテンツアドミン：ダッシュボードを編集し、ダッシュボードのユーザー、グループ、およびロールを管理できます。	pa_admin
コンテンツクリエーター：ダッシュボードを表示できます。	pa_viewer

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[自分の作業] タブ



レポート

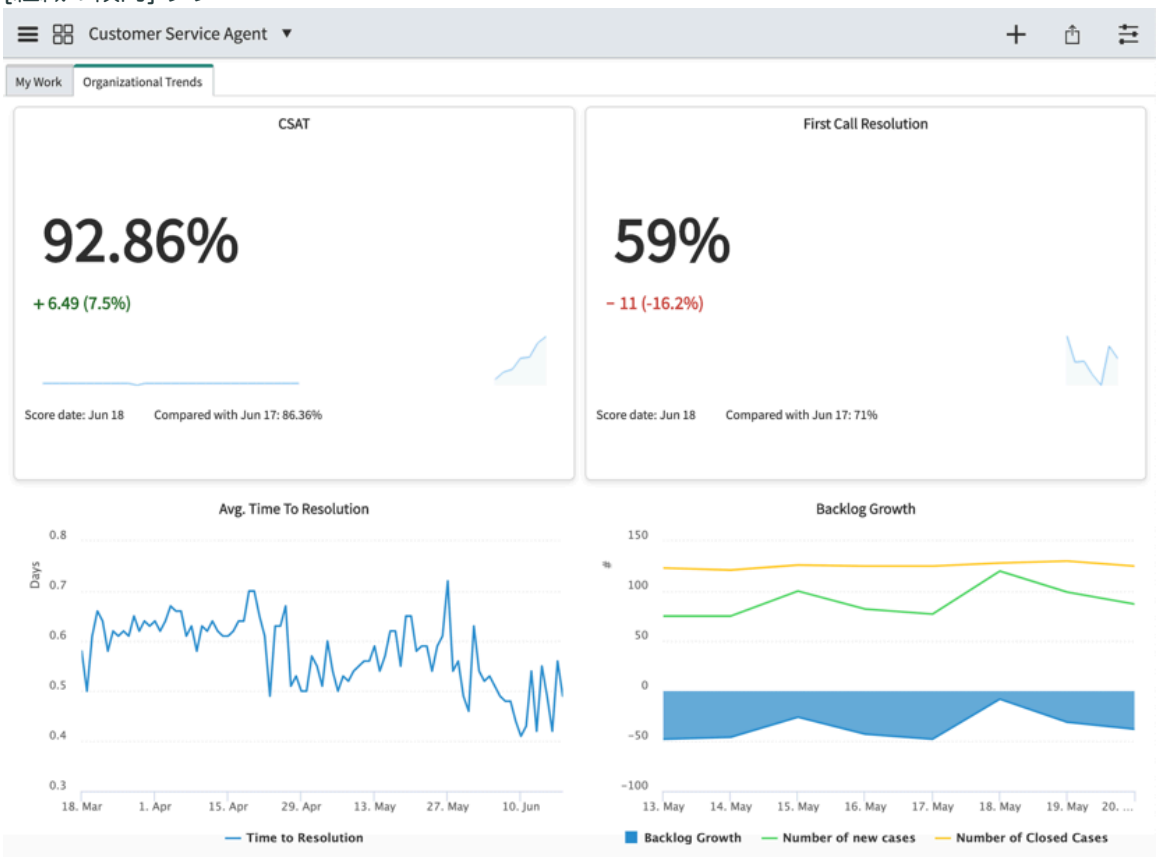
カスタマーサービスエージェントダッシュボードには、次のレポートが含まれています。

エージェントダッシュボードレポート

タイトル	説明
自分のオープンケース	自分に割り当てられている、解決、クローズ、またはキャンセルされていないケース。
問題のある自分のケース	自分に割り当てられたケースで、システムアドミニストレーターが担当者となっている親ケースの一部であるもの。 **注:** このデータをダッシュボードに表示するには、sn_problem_read ロールを sn_customerservice_agent ロールに追加します。
自分の新規ケース	自分がまだ回答していないケース。
自分のグループの P1 ケース	自分のグループのメンバーが担当者である P1 ケース。
自分のグループのオープンケース	自分のグループのメンバーに割り当てられた、解決、クローズ、またはキャンセルされていないケース。
作成された自分の KB	自分が作成したすべての KB 記事のリスト。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[組織の傾向] タブ



インジケーター

カスタマーサービスエージェントダッシュボードには、次のインジケーターが含まれています。

Agent ダッシュボードのインジケーター

インジケーター	説明
CSAT	アンケートの結果に基づいた平均顧客満足度。当期の割合の変化が合計割合の下に表示されます。CSAT の詳細については、「カスタマーサービス満足度サーベイ」を参照してください。
最初の応対での解決	お客様との最初の連絡時に解決されたケースの割合。当期の割合の変化が合計割合の下に表示されます。
超過チャットターゲット	ターゲット待ち時間を超えたすべてのチャット作業アイテムの割合。チャットサービスチャネルの詳細については、「Advanced Work Assignment service channels (高度なワークアサインメントのサービスチャネル)」を参照してください。 **注:** このインジケーターは、カスタマーサービスエージェント - 詳細ダッシュボードでのみ表示できます。
超過ケースターゲット	ターゲット待ち時間を超えたすべてのケース作業アイテムの割合。ケースサービスチャネルの詳細については、「Advanced Work Assignment service channels (高度なワークアサインメントのサービスチャネル)」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Agent ダッシュボードのインジケーター (続く)

インジケーター	説明
	注: このインジケーターは、カスタマーサービスエージェント - 詳細ダッシュボードでのみ表示できます。
平均解決時間	ケースがクローズまたは解決済みとしてマークされるまでの平均時間。 注: カスタマーサービスエージェント - 詳細ダッシュボードでは、このインジケーターは「平均解決時間」と呼ばれます。
バックログの増加	経時におけるすべてのエージェントのバックログケースの数。

カスタマーサービスマネージャーダッシュボード

カスタマーサービスマネージャーダッシュボードには、バックログ、解決率、SLA、顧客満足度、エージェントごとの KPI などのメトリクスに関するチャートとサマリーデータが表示されます。

カスタマーサービスマネージャーダッシュボードを表示するには、[パフォーマンスアナリティクス] > [ダッシュボード] に移動します。[すべて] タブをクリックし、[グループ] メニューから [カスタマーサービス管理 **(CSM)]** を選択します。[カスタマーサービスマネージャー] または [カスタマーサービスマネージャー **-** 詳細] タイルをクリックします。

カスタマーサービス管理 (CSM) - 高度なパフォーマンスアナリティクスソリューションは、カスタマーサービスマネージャー - 詳細ダッシュボードを追加します。詳細ダッシュボードには、追加の [ワークアサインメントアナリティクス] タブが含まれています。

エンドユーザーとロール

エンドユーザーロールと目標

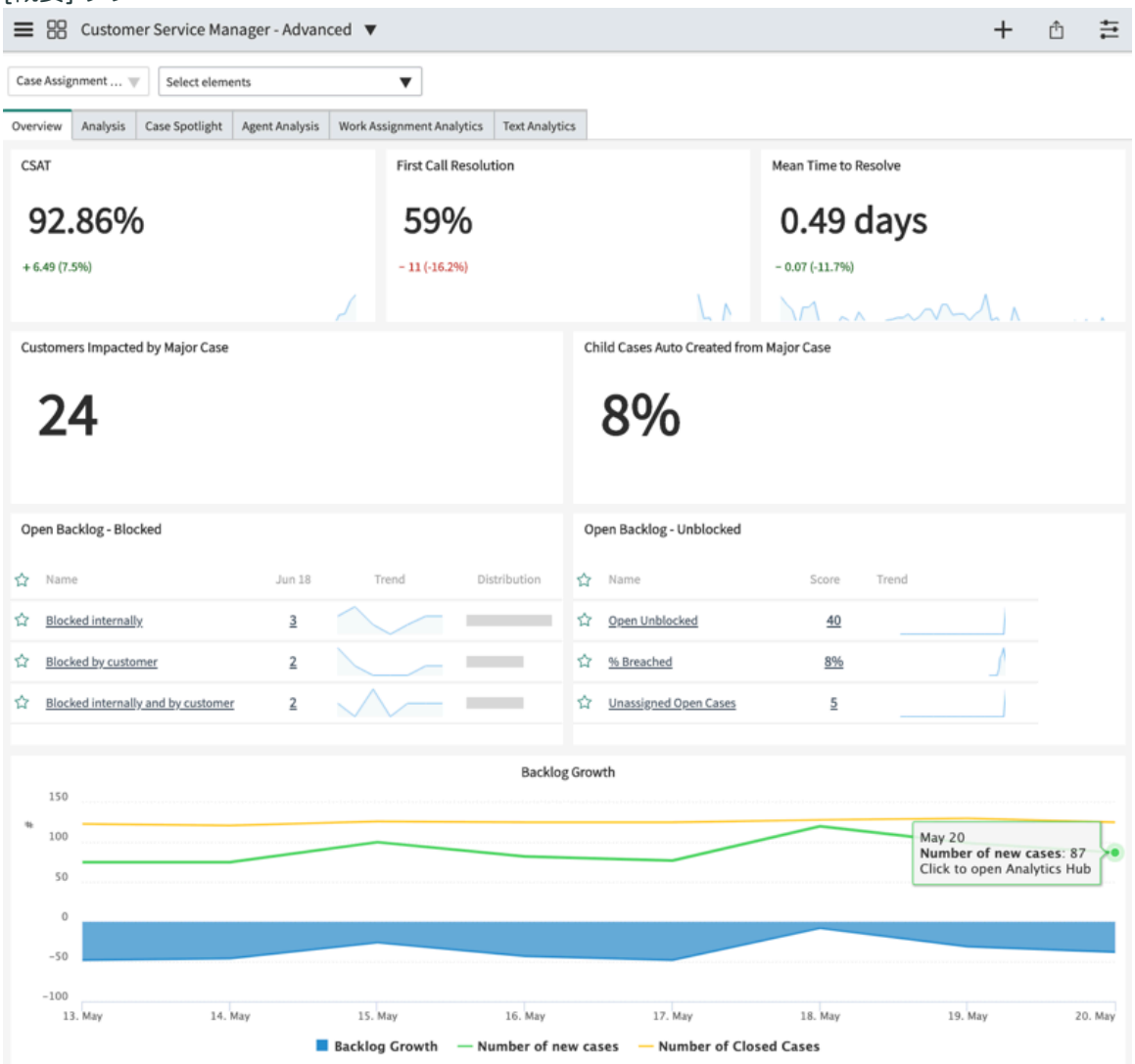
エンドユーザーと目標	必要なロール
カスタマーサービスマネージャー：バックログ、解決率、SLA、顧客満足度、エージェントごとの KPI などのケースメトリクスを表示し、組織での現在のカスタマーサービスのパフォーマンスを把握できるようにします。	sn_customerservice_manager
コンテンツアドミン：ダッシュボードを編集し、ダッシュボードのユーザー、グループ、およびロールを管理できます。	pa_admin
コンテンツクリエーター：ダッシュボードを表示できます。	pa_viewer

ダッシュボードブレークダウン

カスタマーサービスマネージャーダッシュボードは、ケースのアサイン先グループブレークダウンを使用します。グループを 1 つ以上選択して、それらのグループのみのデータを表示します。デフォルトでは、すべてのグループのデータがダッシュボードに表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[概要] タブ



概要インジケーター

カスタマーサービスマネージャー - 詳細インジケーター

インジケーター	説明
CSAT	アンケートの結果に基づいた平均顧客満足度。当期の割合の変化が合計割合の下に表示されます。CSAT の詳細については、「カスタマーサービス満足度サーベイ」を参照してください。
最初の応対での解決	お客様との最初の連絡時に解決されたケースの割合。当期の割合の変化が合計割合の下に表示されます。
平均解決時間	ケースがクローズまたは解決済みとしてマークされるまでの平均時間。当期の割合の変化が合計割合の下に表示されます。
重大なケースにより影響を受ける顧客	重大なケースにより影響を受ける顧客の数。
重大なケースから自動作成された子ケース	重大なケースから自動的に作成された子ケースの割合。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタマーサービスマネージャー - 詳細インジケーター (続く)

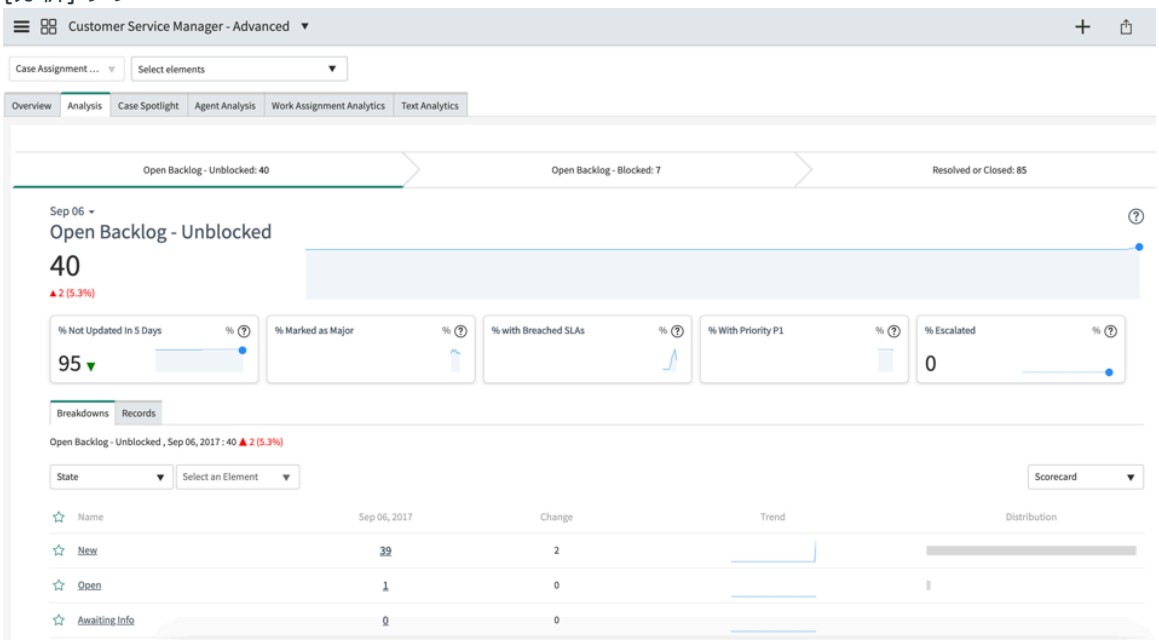
インジケーター	説明
オープンバックログ - ブロック済み	ブロックされ、解決されていないケースの数。
オープンバックログ - ブロック解除済み	ブロックされておらず、解決もされていないケースの数。
バックログの増加	経時におけるすべてのエージェントのバックログケースの数。

カスタマーサービスマネージャーのインジケーター

インジケーター	説明
CSAT	アンケートの結果に基づいた平均顧客満足度。当期の割合の変化が合計割合の下に表示されます。CSAT の詳細については、「カスタマーサービス満足度サーベイ」を参照してください。
最初の応対での解決	お客様との最初の連絡時に解決されたケースの割合。当期の割合の変化が合計割合の下に表示されます。
SLA 違反のオープンケース。	サービスレベルアグリーメント (SLA) で必要とされる期間を過ぎてオープン状態のままのケースの割合。
アサインされていないオープンケース	エージェントにアサインされていないオープンケースの数。
平均解決時間	ケースがクローズまたは解決済みとしてマークされるまでの平均時間。当期の割合の変化が合計割合の下に表示されます。
バックログの増加	経時におけるすべてのエージェントのバックログケースの数。
オープンケースバックログ	経時的な累積オープンケースとケース経過時間のグラフ。
オープンバックログ	解決されていないケースの数。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[分析] タブ



経時的なケースバックログの傾向グラフ。カーソルをクリックして移動すると、任意の日付のデータを表示できます。インジケーターは、選択された日付のデータを表示します。

分析インジケーター

カスタマーサービスマネージャーの分析インジケーター

状況	インジケーター	説明
オープンバックログ - ブロック解除済み	5 日間更新されていない割合	過去 5 日以内にエージェントが更新しなかったオープンケースの割合。
	重大としてマークされた割合	重大なオープンケースの割合。
	SLA 違反の割合	SLA で必要とされる期間を過ぎてオープン状態のままのケースの割合。
	優先度 P1 の割合	最重要の優先度のオープンケースの割合。
	エスカレーションされた割合	エスカレーションされたオープンケースの割合。
	問題がある割合	問題に関連するオープンケースの割合。
	エージェント再アサインの割合	[アサイン先] フィールドが少なくとも 1 回変更されたオープンケースの割合。
	重大な候補の割合	重大なケース候補として提案されたオープンケースの割合。
	1 回以上再オープンされた割合	ステータスが以前に [解決済み] であったオープンケースの割合。
	要求のある割合	要求に関連するオープンケースの割合。
または	問題がある割合	問題に関連するクローズ済みケースの割合。
	変更に起因する割合	変更によって発生したクローズ済みケースの割合。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタマーサービスマネージャーの分析インジケーター (続く)

状況	インジケーター	説明
	同日にクローズ済み	作成日と同日にクローズされたケースの数。
	1 回以上再オープンされた割合	少なくとも 1 度オープンステータスに戻されたクローズ済みケースの割合。
	解決済みの重大なケースの割合	重大なケースであるクローズ済みケースの割合。
	再アサインされている割合	再アサインされたクローズ済みケースの割合。
	SLA 違反の割合	SLA で必要とされる期間を過ぎてクローズされたケースの割合。
	変更のある割合	問題に関連するクローズ済みケースの割合。
	インシデントのある割合	インシデントに関連するクローズ済みケースの割合。
	要求のある割合	要求に関連するクローズ済みケースの割合。

分析ブレークダウン

[ブレークダウン] を選択すると、ブレークダウンでグループ化されたケースを表示できます。

オープンバックログ - ブロック解除状態のケースは、次のブレークダウンでグループ化することができます。

- ケースアサイン先グループ
- ケースアサイン先
- アカウント
- 製品
- 状況
- 優先度
- カテゴリ
- チャネル

オープンバックログ - ブロック状態のケースは、次のブレークダウンでグループ化することができます。

- ブロック済みアクションステータス
- ケースアサイン先グループ

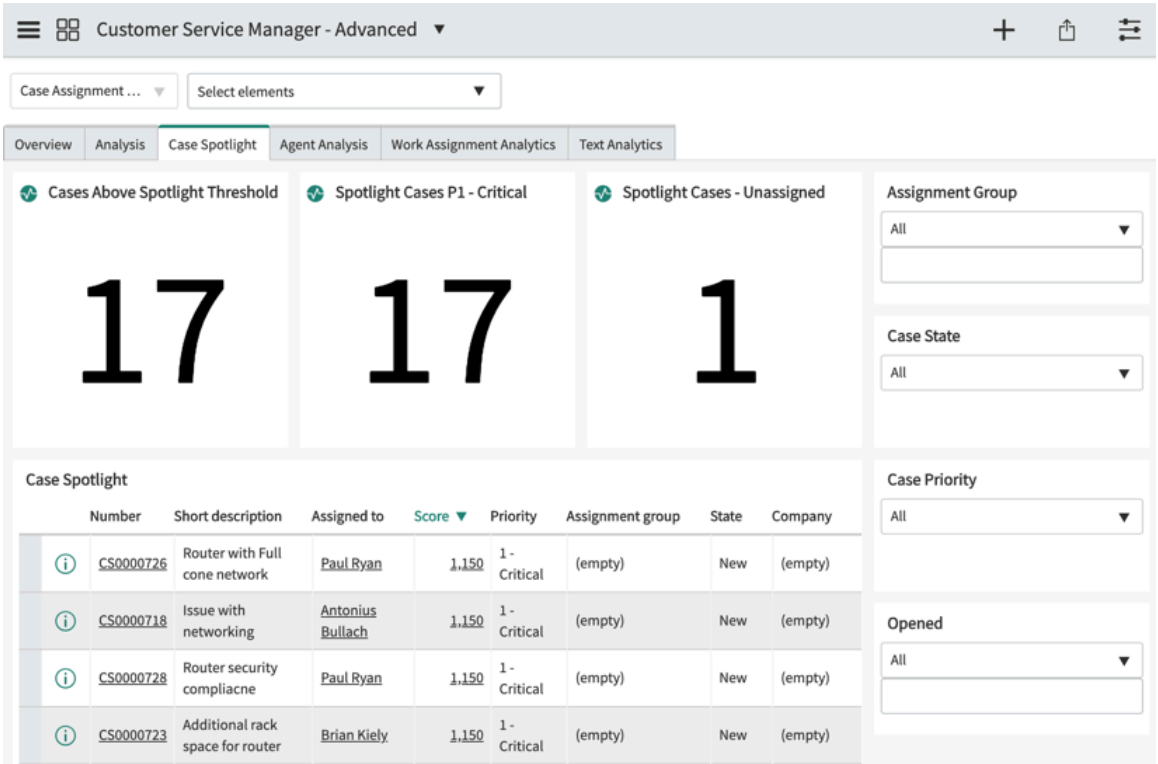
解決済みまたはクローズ済みのステータスのケースは、次のブレークダウンでグループ化することができます。

- ケースアサイン先グループ
- ケースアサイン先
- アカウント
- 製品

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 経過時間
- 優先度
- カテゴリ
- 連絡先

[ケーススポットライト] タブ



ケーススポットライトブレークダウン

ブレークダウンの値を選択し、ダッシュボードに表示されるデータをフィルターします。

- アサイン先グループ
- ケースステータス
- ケース優先度
- オープン

ケーススポットライトレポート

カスタマーサービスマネージャーのケーススポットライトレポート

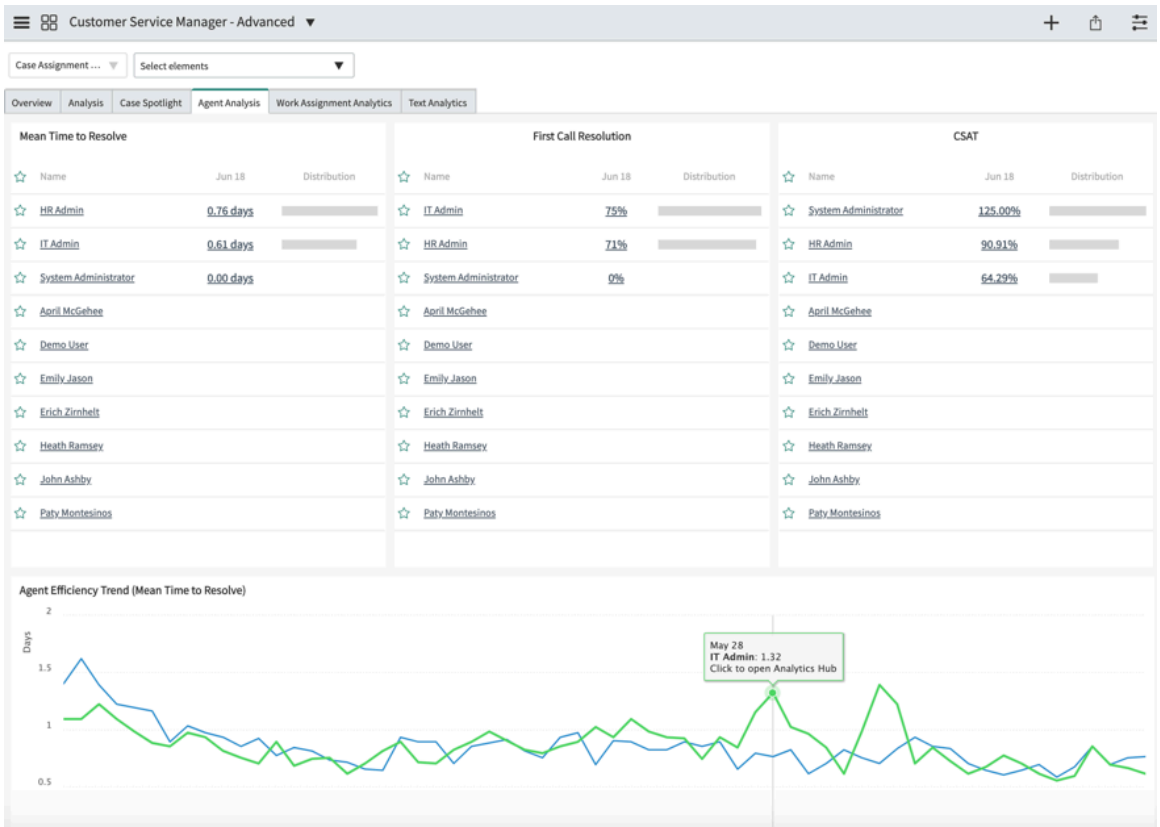
タイトル	説明
スポットライトしきい値を超えるケース	ケースのスポットライトしきい値を超えたケースの数。[状態] が新規、オープン、または情報待ちのすべてのケースは、優先度と最終更新日に基づいて採点されます。スコアがしきい値と比較され、高い優先度のケースがスポットライトに追加されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタマーサービスマネージャーのケーススポットライトレポート (続く)

タイトル	説明
	注: ケーススポットライトのスポットライトグループしきい値と基準を編集し、組織のニーズに基づいてさまざまなタイプのケースをスポットライトに配置することができます。
スポットライトケース P1 - 重大	ケースのスポットライトしきい値を超えており、優先度 1 のケースの数。
スポットライトケース - 未アサイン	ケーススポットライトしきい値を超えており、エージェントに割り当てられていないケースの数。
ケーススポットライト	ケースのスポットライトしきい値を超えたケースのリスト。

[エージェントアナリティクス] タブ



エージェントアナリティクスインジケーター

カスタマーサービスマネージャーのエージェントアナリティクスインジケーター

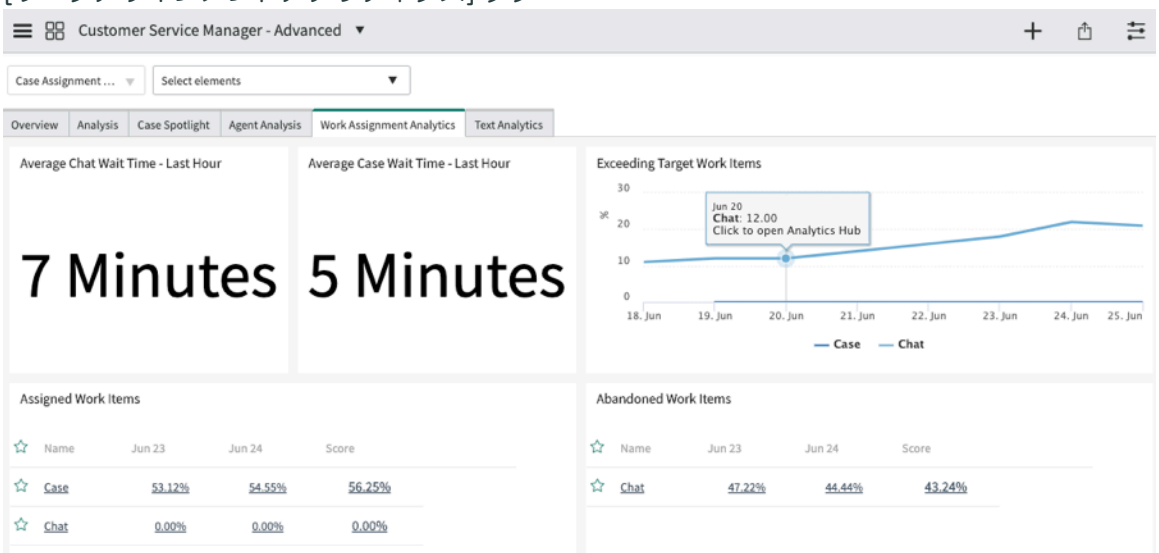
インジケーター	説明
平均解決時間	ケースがクローズ済みまたは解決済みとしてマークされるまでの、各エージェントの平均時間。最も速いものから最も遅いものへと順位付けされます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタマーサービスマネージャーのエージェントアナリティクスインジケーター (続く)

インジケーター	説明
	注: カスタマーサービスマネージャー - 詳細ダッシュボードでは、このインジケーターは「平均解決時間」と呼ばれます。
最初の応対での解決	お客様との最初の連絡時に解決された、各エージェントのケースの割合。高いものから低いものへと順位付けされます。
CSAT	サーベイの結果に基づいた、各エージェントの平均顧客満足度。高いものから低いものへと順位付けされます。CSAT の詳細については、「カスタマーサービス満足度サーベイ」を参照してください。
エージェントの効率性の傾向 (平均解決時間)	経時的に表示される、ケースがクローズ済みまたは解決済みとしてマークされるまでの、各エージェントの平均時間。
エージェントおよびアカウント別のクローズ済みケース。	各アカウントの各エージェントによってクローズされたケースの数。

[ワークアサインメントアナリティクス] タブ



注: [ワークアサインメントアナリティクス] タブは、カスタマーサービスマネージャー - 詳細ダッシュボードでのみ表示できます。カスタマーサービス [com.sn_customerservice] および パフォーマンスアナリティクス - コンテンツパック - 高度なワークアサインメント [com.snc.pa.awa] をインスタンスで有効にする必要があります。

ワークアサインメントアナリティクスレポート

カスタマーサービスマネージャーのワークアサインメントアナリティクスレポート

レポート	説明
平均チャット待ち時間 - 過去 1 時間	チャット作業アイテムにおいて、過去 1 時間にお客様がエージェントの応答を待っていた平均時間。
平均ケース待ち時間 - 過去 1 時間	ケース作業アイテムにおいて、過去 1 時間にお客様がエージェントの応答を待っていた平均時間。

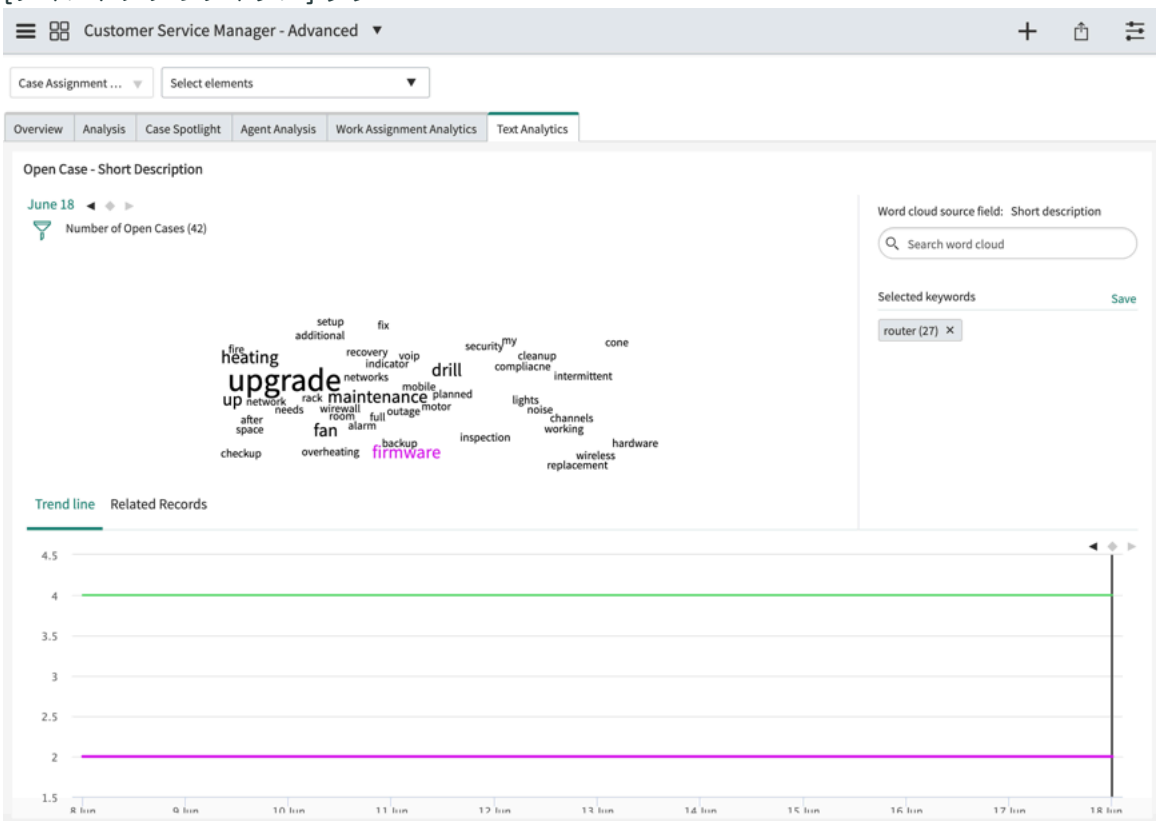
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークアサインメントアナリティクスインジケーター

カスタマーサービスマネージャーのワークアサインメントアナリティクスインジケーター

インジケーター	説明
ターゲット作業項目を超える	ターゲット待ち時間を超えたすべての作業アイテムの割合。
割り当てられた作業アイテム	エージェントにアサインされているすべての作業アイテムの割合。
破棄された作業アイテム	エージェントが破棄したすべての作業アイテムの割合。

[テキストアナリティクス] タブ



注: [テキストアナリティクス] タブは、カスタマーサービスのパフォーマンスアナリティクスプレミアム版プラグイン [com.snc.pa.premium.cs] がインストールされている場合にのみ表示されます。

テキストアナリティクスは、オープンケースの簡単な説明において最も頻繁に使用される単語やフレーズのワードクラウドを表示し、ユーザーによって報告された最新の問題についてインサイトを提供します。

- 単語をドリルダウンして、そのキーワードが含まれているケースに関連付けられた他の単語を表示します。
- ワードクラウドで特定の用語を検索します。

トレンドライン：トップキーワードの頻度を経時的に表示します。カーソルをクリックして移動すると、任意の日付のデータを表示できます。関連レコード：ワードクラウドから選択したキーワードを含むケースのリスト。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタマーサービスエグゼクティブダッシュボード

Customer Service Executive ダッシュボードでは、組織のカスタマーサービス機能の運用と傾向を把握できます。

カスタマーサービスエグゼクティブダッシュボードを表示するには、[パフォーマンスアナリティクス] > [ダッシュボード] に移動します。[すべて] タブをクリックし、[グループ] メニューから [カスタマーサービス管理 **(CSM)**]] を選択します。[カスタマーサービスマネージャー] または [カスタマーサービスマネージャー **-** 詳細] タイルをクリックします。

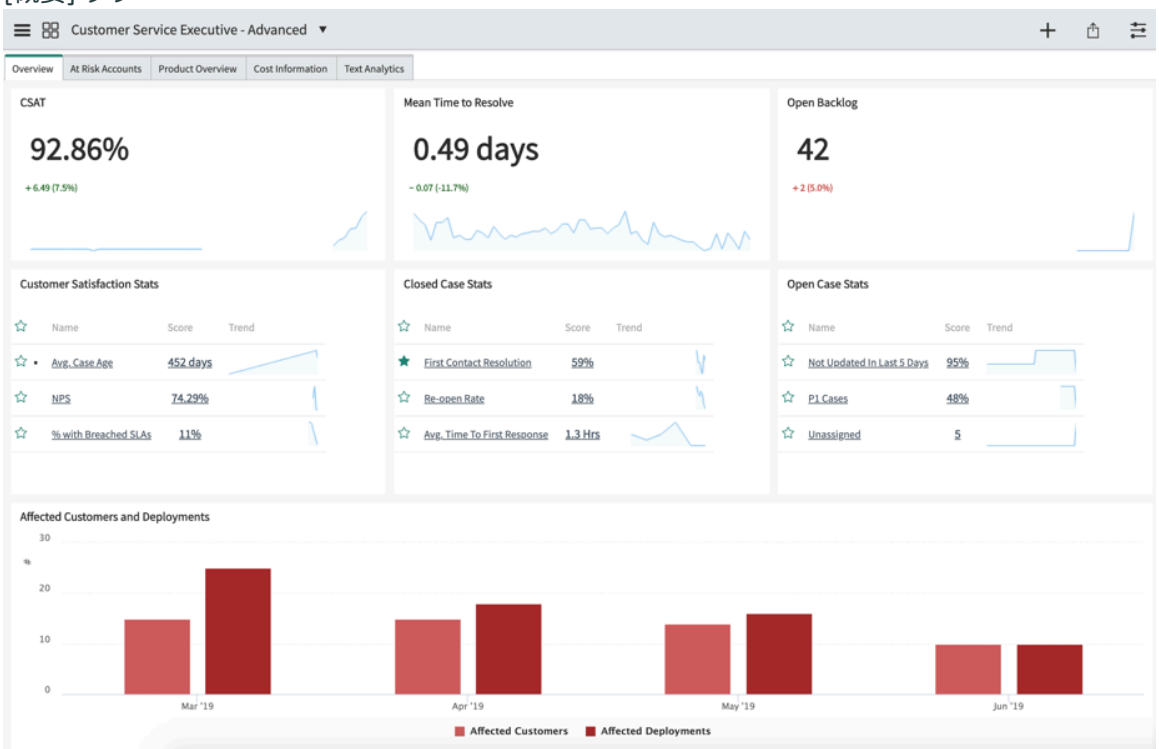
カスタマーサービス管理 - 高度なパフォーマンスアナリティクスソリューションは、カスタマーサービスエグゼクティブ - 詳細ダッシュボードを追加します。詳細ダッシュボードには、「影響を受ける顧客」および「展開」の追加インジケーターが含まれています。

エンドユーザーとロール

エンドユーザーロールと目標

エンドユーザーと目標	必要なロール
カスタマーサービスエグゼクティブ：組織におけるカスタマーサービスケースの概要を表示し、順調に実行されている領域と注意が必要な領域を確認します。	sn_customerservice_manager
コンテンツアドミン：ダッシュボードを編集し、ダッシュボードのユーザー、グループ、およびロールを管理できます。	pa_admin
コンテンツクリエーター：ダッシュボードを表示できます。	pa_viewer

[概要] タブ



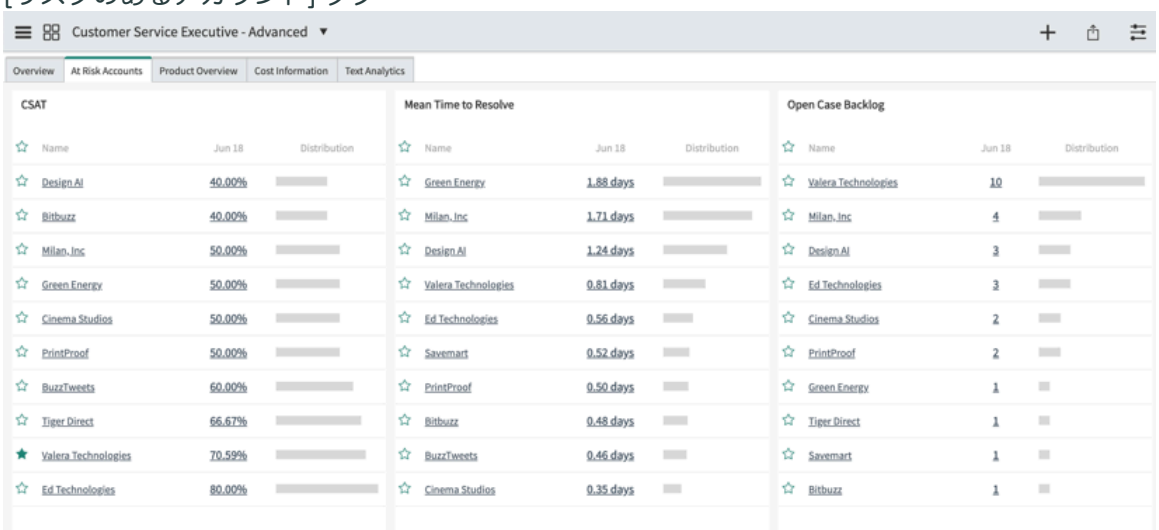
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

概要インジケーター

カスタマーサービスエグゼクティブダッシュボード - 詳細インジケーター

インジケーター	説明
CSAT	アンケートの結果に基づいた平均顧客満足度。当期の割合の変化が合計割合の下に表示されます。CSAT の詳細については、「カスタマーサービス満足度サーベイ」を参照してください。
平均解決時間	ケースがクローズまたは解決済みとしてマークされるまでの平均時間。当期の割合の変化が合計割合の下に表示されます。 注: カスタマーサービスエグゼクティブ - 詳細ダッシュボードでは、このインジケーターは「平均解決時間」と呼ばれます。
オープンバックログ	解決されていないケースの数。当期の割合の変化が合計割合の下に表示されます。
顧客満足度の統計	顧客満足度のサマリー統計情報。
クローズ済みケースの統計情報	クローズ済みケースのサマリー統計情報。
オープンケース統計情報	オープンケースのサマリー統計情報。
影響を受ける顧客および展開	影響を受ける顧客と展開の数。 注: このインジケーターは、カスタマーサービスエグゼクティブ - 詳細ダッシュボードでのみ表示できます。

[リスクのあるアカウント] タブ



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

リスクのあるアカウントインジケーター

カスタマーサービスエグゼクティブダッシュボード - リスクのあるアカウントインジケーター

インジケーター	説明
CSAT	顧客満足度が最も低いアカウント。
平均解決時間	平均ケース解決時間が最も長いアカウント。 注: カスタマーサービスエグゼクティブ - 詳細ダッシュボードでは、このインジケーターは「平均解決時間」と呼ばれます。
オープンケースバックログ	未解決のケースの数が最も多いアカウント。

[製品の概要] タブ

製品概要インジケーター

カスタマーサービスエグゼクティブダッシュボード - 製品概要インジケーター

インジケーター	説明
CSAT	顧客満足度が最も低い製品。
平均解決時間	ケースの平均解決時間が最も長い製品。 注: カスタマーサービスエグゼクティブ - 詳細ダッシュボードでは、このインジケーターは「平均解決時間」と呼ばれます。
オープンケースバックログ	未解決のケース数が最大の製品。

[コスト情報] タブ

注: [コスト情報] タブは、パフォーマンスアナリティクス - コンテンツパック - カスタマーサービスのファイナンシャルマネジメントプラグイン [com.snc.pa.fm.csm] がインストールされている場合にのみ表示されます。

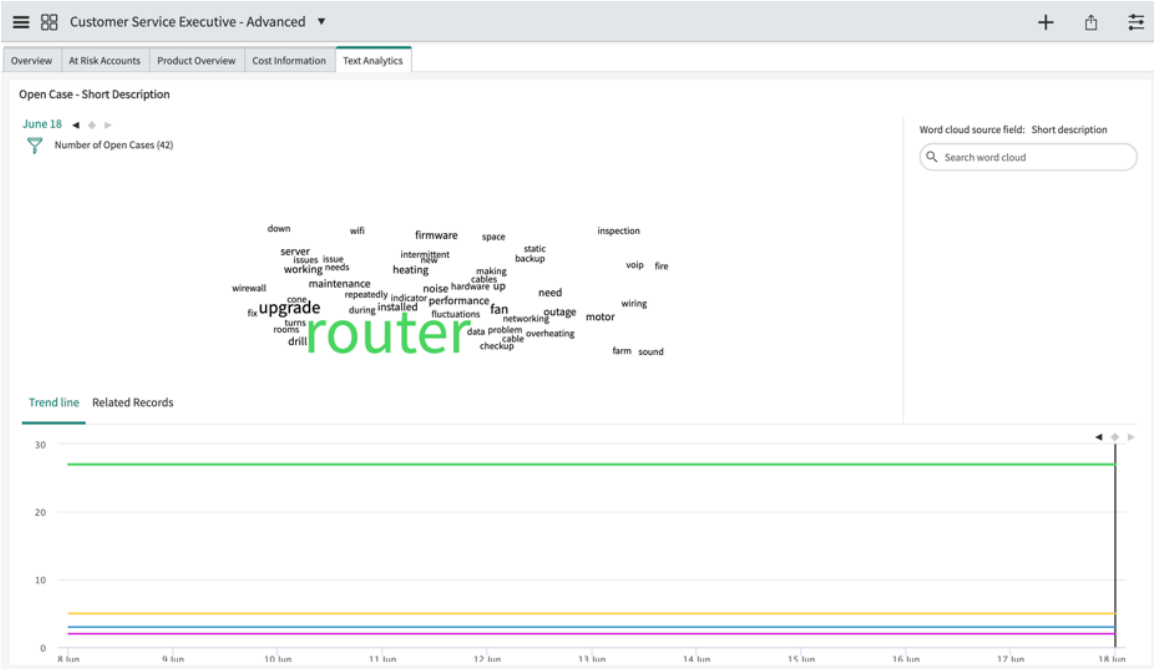
コスト情報インジケーター

カスタマーサービスエグゼクティブダッシュボード - コスト情報インジケーター

インジケーター	説明
総コスト	すべてのケースの合計コスト。
ケース当たりのコスト - チャネル別	チャネルごとにグループ化されたケース当たりのコスト。
ケース当たりのコスト - 製品別	製品別にグループ化されたケース当たりのコスト。
ケース当たりのコスト - アカウント別	アカウント別にグループ化されたケース当たりのコスト。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[テキストアナリティクス] タブ



注: [テキストアナリティクス] タブは、カスタマーサービスのパフォーマンスアナリティクスプレミアム版プラグイン [com.snc.pa.premium.cs] がインストールされている場合にのみ表示されます。

テキストアナリティクスは、オープンケースの簡単な説明において最も頻繁に使用される単語やフレーズのワードクラウドを表示し、ユーザーによって報告された最新の問題についてインサイトを提供します。

- 単語をドリルダウンして、そのキーワードが含まれているケースに関連付けられた他の単語を表示します。
- ワードクラウドで特定の用語を検索します。

トレンドライン：トップキーワードの頻度を経時的に表示します。カーソルをクリックして移動すると、任意の日付のデータを表示できます。関連レコード：ワードクラウドから選択したキーワードを含むケースのリスト。

積極的なカスタマーサービス - 詳細ダッシュボード

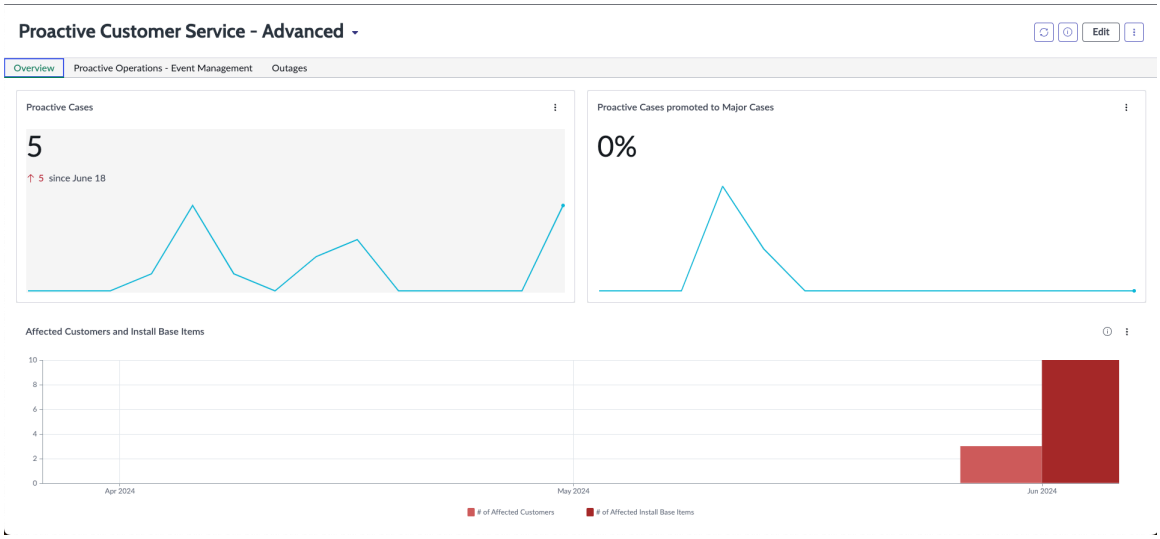
Proactive Customer Service - 詳細ダッシュボードを使用すると、カスタマーサービスマネージャーは主要業績評価指標 (KPI) を追跡し、顧客に影響する問題の特定と伝達にどれだけ先を見越して取り組んだかを把握することができます。また、ダッシュボードを使用すると、カスタマーサービスマネージャーは経時的な機能停止のビジネスインパクトを評価できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

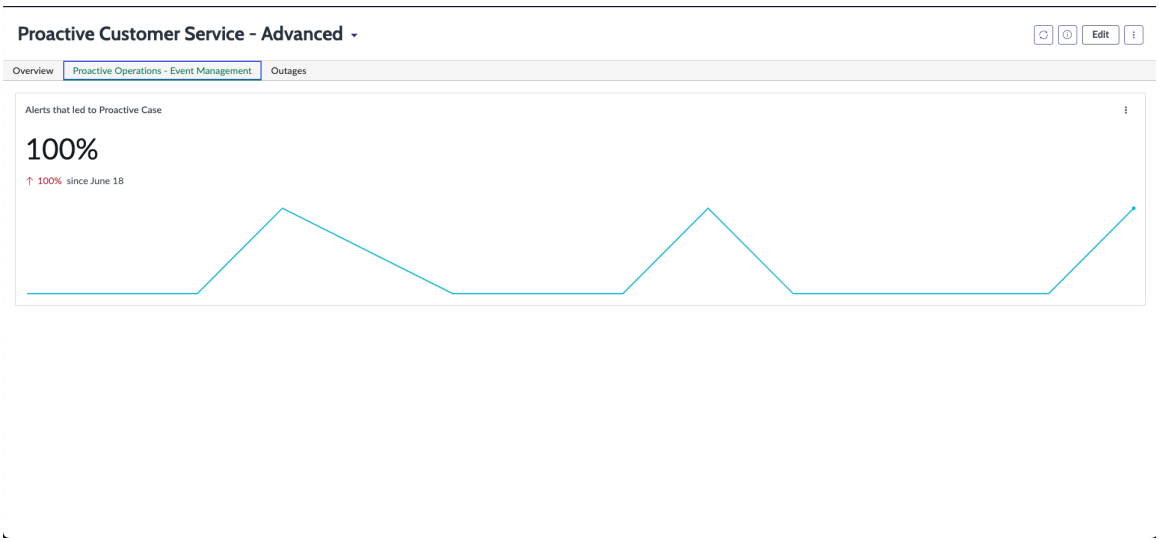
重要: Xanadu リリース以降、[プロアクティブカスタマーサービス - 詳細 (Proactive Customer Service - Advanced)] ダッシュボードのルックアンドフィールは最新化されています。

新しい [プロアクティブカスタマーサービス - 詳細 (Proactive Customer Service - Advanced)] ダッシュボードにアクセスするには、[すべて] > [プラットフォームアナリティクス] > [ライブラリ] > [ダッシュボード]に移動し、 [プロアクティブカスタマーサービス - 詳細 (Proactive Customer Service - Advanced)] ダッシュボードを選択します。アップグレードの顧客は、[プロアクティブカスタマーサービスオペレーション] ダッシュボードを表示できますが、新しい [プロアクティブカスタマーサービス - 詳細 (Proactive Customer Service - Advanced)] ダッシュボードを使用する必要があります。Orland 以降のリリースを使用している新しい顧客は、[プロアクティブカスタマーサービス - 詳細 (Proactive Customer Service - Advanced)] ダッシュボードのみを表示できます。

[概要] タブ



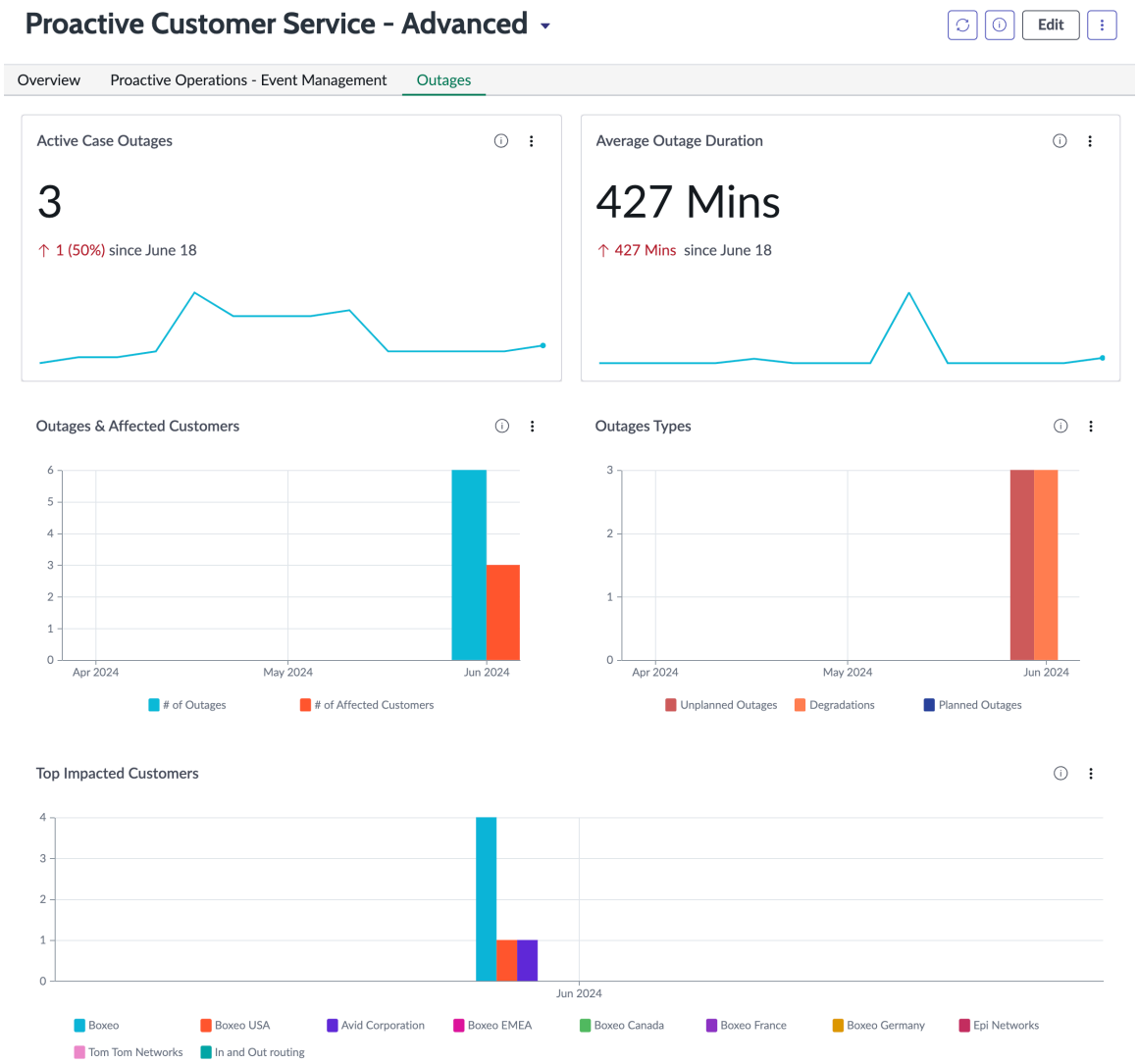
積極的運用 - [イベント管理] タブ



注: 積極的運用 - [イベント管理] タブは、プロアクティブカスタマーサービスオペレーションプラグイン (com.snc.proactive_cs_itom) が有効な場合に限り表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[機能停止] タブ



エンドユーザーとロール

ユーザーロール別の詳細ダッシュボードアクセス

エンドユーザー	必要なロール	利点
カスタマーサービスマネージャー	sn_customerservice_manager	ダッシュボードを表示できます。
コンテンツアドミン	pa_admin	ダッシュボードを編集し、ダッシュボードのユーザー、グループ、およびロールを管理できます。
コンテンツクリエーター	pa_viewer	ダッシュボードを表示できます。

インジケーター

積極的サービス - 詳細ダッシュボードには、次の主要業績評価指標があります。

積極的ケース

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

最重要の確認済みアラートのあるアクティブなケースの数。

重大なケースに昇格された積極的ケース

重大なケースに昇格された積極的ケースの割合。

影響を受ける顧客とインストールベースアイテム

影響を受けた顧客の 1 か月あたりの数。

積極的ケースにつながるアラート

ケースの作成をトリガーした最重要または確認済みアラートの割合。

アクティブケースの機能停止

アクティブなケースの機能停止の 1 日あたりの数

平均機能停止期間

1 日あたりの平均機能停止期間

機能停止および影響を受ける顧客

機能停止と影響を受けた顧客の 1 か月あたりの数

機能停止のタイプ

各機能停止タイプの機能停止の 1 か月あたりの数

影響を受ける上位の顧客

機能停止の影響を受けている顧客

ブレークダウン

ダッシュボードのインジケーターは、次のように分析されます。

- 影響を受ける顧客の数
- 影響を受けるインストールベースアイテム数
- 機能停止数
- 予定されている機能停止
- 予定外の機能停止
- デグレード

サービス管理アナリティクスとの カスタマーサービス管理 (CSM) のデータ連携

カスタマーサービス管理 - 高度なパフォーマンスアナリティクスソリューションは、カスタマーサービスケースに関連付けられたインシデント、問題、変更、および要求レコードのインジケーターを提供します。

カスタマーサービス管理 (CSM) - 高度なパフォーマンスアナリティクスソリューションには、インジケーターが追加されています。これらのインジケーターの一部は、[分析] タブのカスタマーサービスマネージャーダッシュボードに自動的に表示されます。すべてのインジケーターは、アナリティクスハブで表示することも、ダッシュボードに手動で追加することもできます。

注: インジケーターを表示するには、サービス管理によるカスタマーサービス プラグイン (com.sn_cs_sm) および 要求管理によるカスタマーサービスプラグイン (com.sn_cs_sm_request) を有効にする必要があります。

インシデントインジケーター：

- インシデントのあるオープンケースの数
- インシデントのあるクローズ済みケースの数

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

問題インジケーター：

- 問題のあるオープンケースの数
- 問題のあるクローズ済みケースの数

変更インジケーター：

- 変更のあるオープンケースの数
- 変更のあるクローズ済みケースの数

要求インジケーター：

- 要求のあるオープンケースの数
- 要求のあるクローズ済みケースの数

変更に起因インジケーター：

- 変更によって発生したオープンケースの数
- 変更によって発生したクローズ済みケースの数

アナリティクスハブでインジケーターを表示するには、[パフォーマンスアナリティクス] > [アナリティクスハブ] に移動し、上記のいずれかのインジケーターを検索します。

ダッシュボードにインジケーターを追加するには、pa_admin ロールを持つユーザーが目的のダッシュボードに移動し、ダッシュボードの右上にある [ウィジェットを追加] アイコンをクリックします。ドロップダウンメニューから、[パフォーマンスアナリティクス] を選択し、下のリストから [インサイト] をクリックします。検索バーを使用してインジケーターを検索します。インジケーターをクリックし、[追加] をクリックします。

サービスマネージャーダッシュボード

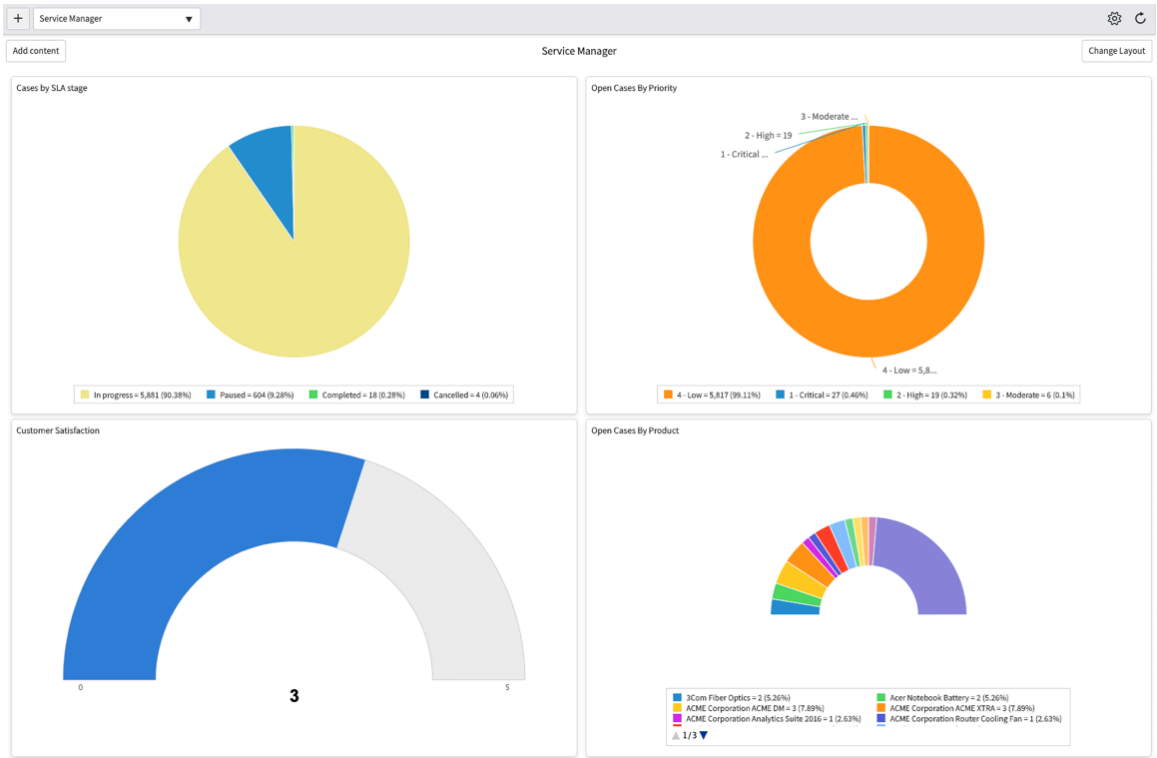
サービスマネージャーダッシュボードを使用して、カスタマーサービスケースデータを追跡および分析します。

サービスマネージャーダッシュボードを表示するには、[カスタマーサービス] > [概要]に移動します。

サービスマネージャーダッシュボードには、レポートアプリケーションを使用して作成された 4 つのケース関連レポートが表示されます。関連ケースの詳細については、これらのレポートにドリルダウンすることができます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービスマネージャーダッシュボード



エンドユーザーとロール

ロール別のダッシュボードアクセス

エンドユーザーと目標	必要なロール
カスタマーサービスマネージャー：ケースのステータスと顧客満足度を追跡します。	sn_customerservice_manager
カスタマーサービスエージェント：ケースのステータスと顧客満足度を追跡します。	sn_customerservice_agent
システムアドミニストレーター：ダッシュボードを編集できます。	admin

レポート

ダッシュボードレポートタイプ

タイトル	タイプ	説明
SLA ステージ別のケース	円グラフ	SLA ステージ別のケース数を表示します。
優先度別のオープンケース	ドーナツグラフ	優先度別のオープンケースの数を表示します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ダッシュボードレポートタイプ (続く)

タイトル	タイプ	説明
		• ケースリストを表示するには、優先度をクリックします。 • リストからケースをクリックすると、詳細が表示されます。
顧客満足度	ゲージ	ケースのクローズ後に、顧客にお願いした顧客満足度アンケートの結果を表示します。
製品別オープンケース	半ドーナツ	各製品のオープンケースの数を表示します。

重大な問題管理分析

重大なケースと子ケースのインジケーターをカスタマーサービスダッシュボードに表示します。

アクションインジケーターは、パフォーマンスアナリティクス - コンテンツパック - カスタマーサービス管理 (CSM) - 詳細プラグイン (com.snc.pa.customer_service_advanced) が有効になっているときに、カスタマーサービスダッシュボードで使用できます。

注: 重大な問題管理プラグイン (com.sn_majorissue_mgt) を有効にし、関連インジケーターを表示します。このプラグインがないと、インジケーターが正しく表示されないことがあります。

インジケーター：

- オープンな重大ケースの数 (日、週、月別)
- 解決済みの重大なケースの割合 (日、週、月別)
- 重大なケースの子であるケースの数
- 重大なケース候補の割合 (日、週、月別)
- 重大なケースから自動作成された子ケースの割合
- 重大なケースにより影響を受ける顧客の数

カスタマーサービスのセルフサービスアナリティクスのための プラットフォームアナリティクスとレポートソリューション

プラットフォームアナリティクスとレポートソリューション には、他の Now Platform 製品とともに使用するために、パッケージ化された パフォーマンスアナリティクス と レポート のコンテンツが含まれています。この パフォーマンスアナリティクスとレポートソリューション は、カスタマーサービス用のセルフサービスアナリティクスダッシュボードを使用して、セルフサービスの価値を定量化します。

このソリューションには、次のロールとタスクが関連付けられています。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- Now Platform アドミン (admin)：この パフォーマンスアナリティクスとレポートソリューションをインストールして有効にし、システムのプロパティに必要な変更を加えます。
- パフォーマンスアナリティクス アドミン (pa_admin)：インジケーター、ブレークダウン、ウィジェット、およびダッシュボードを確認します。データ収集を設定して開始します。適切なステークホルダーとダッシュボードを共有します。
- カスタマーサービスマネージャー (sn_customerservice_manager)：セルフサービスアナリティクスダッシュボードを使用してケースメトリクスを表示し、組織でのセルフサービスの現在のパフォーマンスを把握します。

関連情報

カスタマーサービスのセルフサービスアナリティクスのための パフォーマンスアナリティクスとレポートソリューション の構成

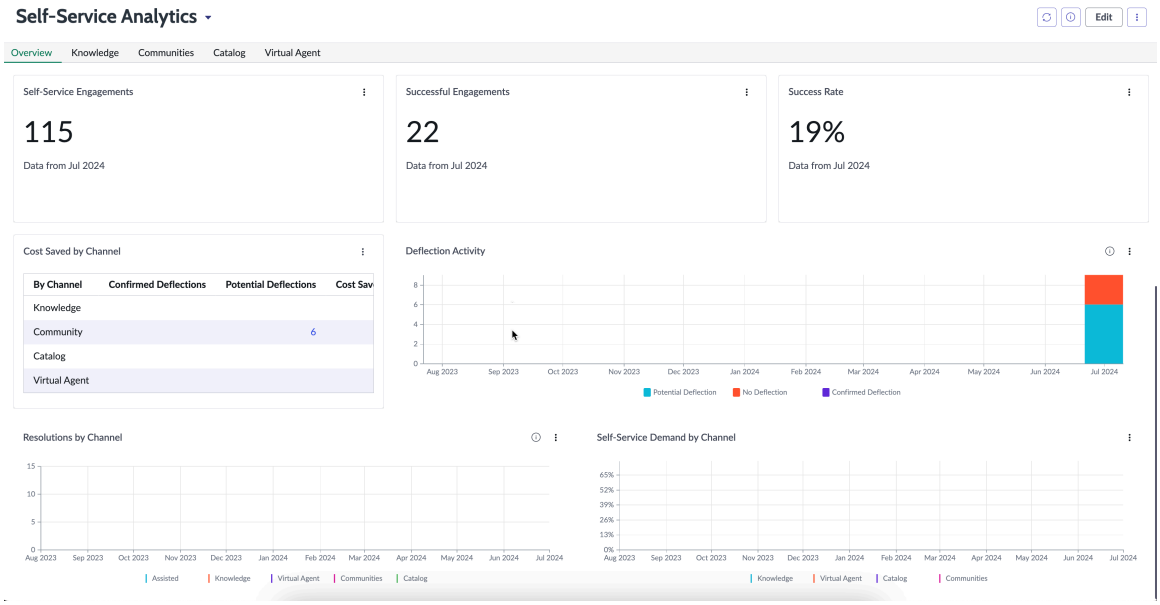
プラットフォームアナリティクスとレポートソリューション

セルフサービスアナリティクス

カスタマーサービス用のセルフサービスアナリティクスダッシュボード

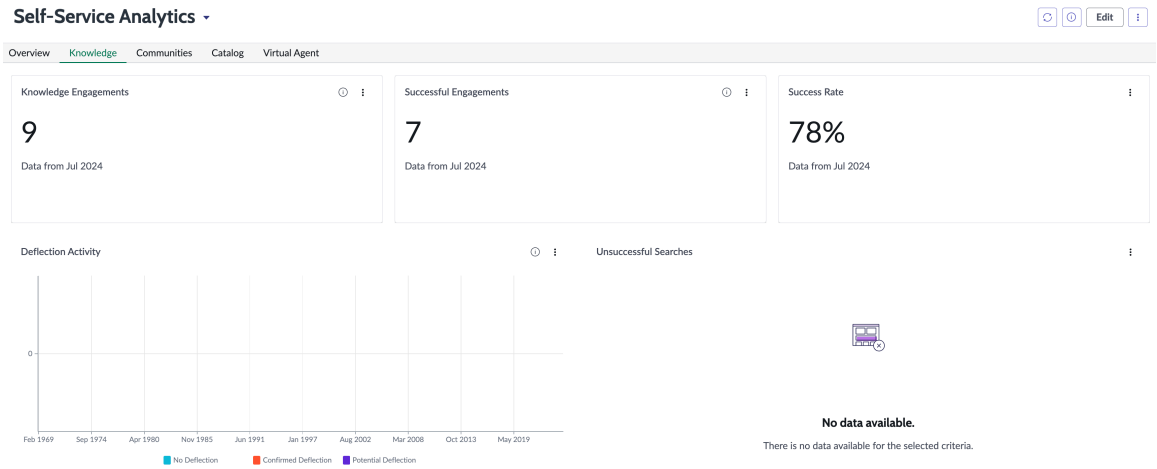
セルフサービスポータルでユーザーアクティビティを通じてセルフサービスコンテンツの有効性を測定および追跡し、コンテンツを充実させるとともに、セルフサービスのギャップに対処します。

[概要] タブ

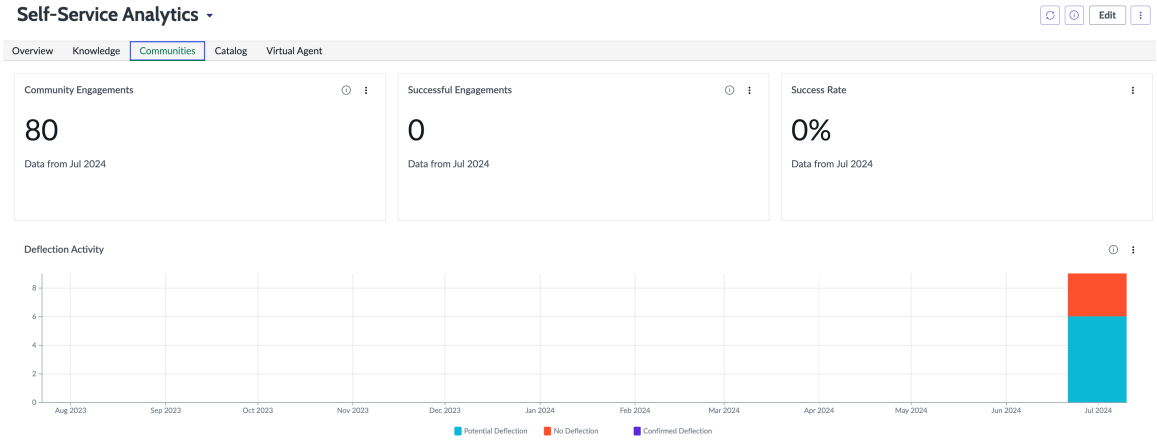


© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

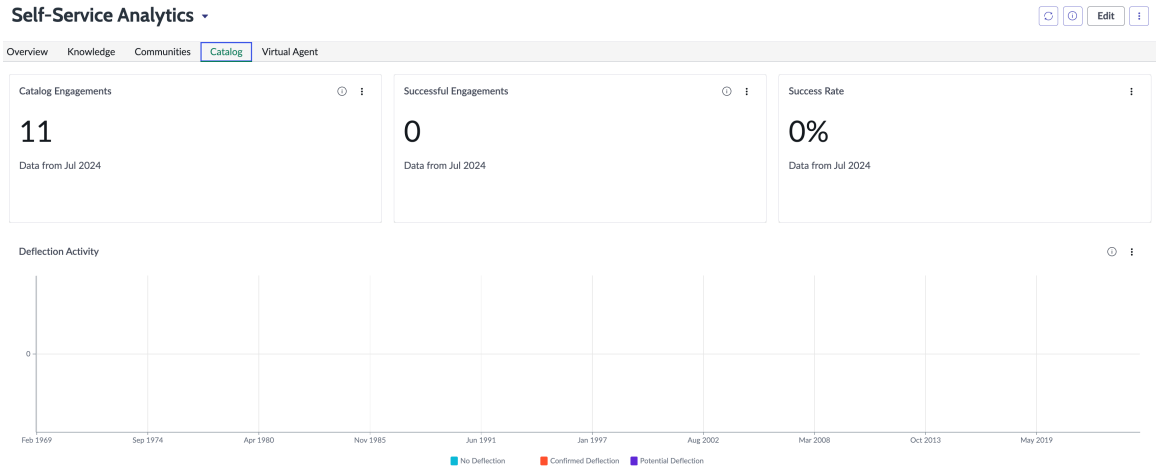
[ナレッジ] タブ



[Communities] タブ

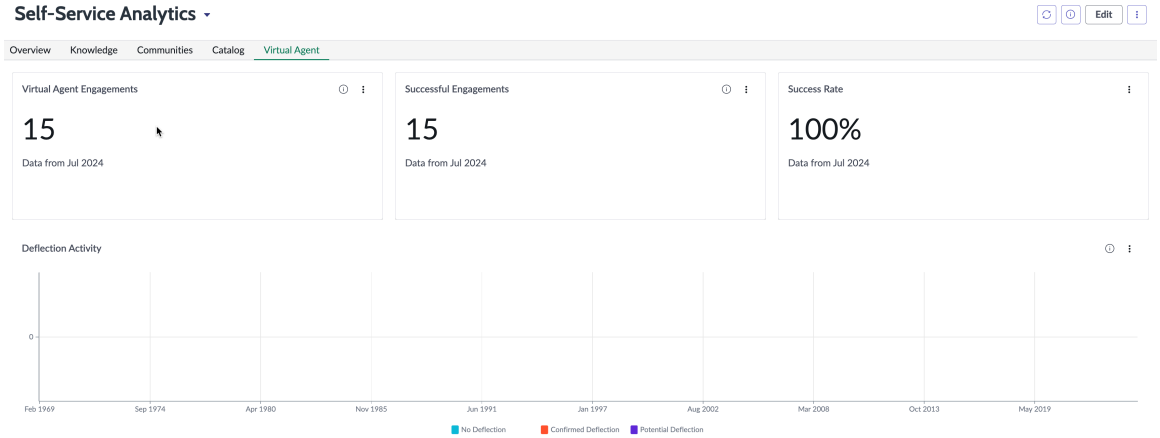


[カタログ] タブ



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[仮想エージェント] タブ



このダッシュボードにアクセスするには、[すべて] > [プラットフォームアナリティクス] > [ライブラリ] > [ダッシュボード]に移動し、[セルフサービスアナリティクス] ダッシュボードを検索します。このダッシュボードを編集するには、アプリケーションピッカー を使用して、アプリケーションスコープをカスタマーサービスのセルフサービスアナリティクスに設定する必要があります。

注:

- [ナレッジ] タブで、失敗した検索のナレッジギャップをレポートできます。詳細については、「失敗した検索に基づくナレッジギャップのレポート」を参照してください。
- [Communities] タブは、Communities プラグイン (com.sn_communities) が有効な場合に利用できます。
- [仮想エージェント] タブは、Glide 仮想エージェントプラグイン (com.glide.cs.chatbot) を有効にすると使用できます。

エンドユーザーとロール

エンドユーザーと目標	必要なロール
カスタマーサービスマネージャー：バックログ、解決率、SLA、顧客満足度、KPI などのケースメトリクスを表示し、組織での現在のセルフサービスのパフォーマンスを把握できます。	sn_customerservice_manager

ユースケース

例 1

ユーザーが購入した製品に問題が発生している。この問題を解決するために、ユーザーはポータルにログインし、コンテンツを検索して表示します。しかし、ユーザーに役立つコンテンツが見つからなかったため、ケースを作成します。☒

例 2

ユーザーが購入した製品に問題が発生している。この問題を解決するために、ユーザーはポータルにログインし、コンテンツを検索して表示し、有用なコンテンツをマークします。そして、ケースを作成せずに他のアクティビティを続行します。

どちらの例でもセルフサービスコンテンツが利用可能でした。ただし、例 1 では、ユーザーはコンテンツが有用ではなかったため、ケースを作成する必要がありました。 カスタマーサービスのセルフサービスアナリティクスダッシュボードでは、ユーザーが検索用語を実行した対象、表示したコンテ

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ンツ、作成したタスクなど、非回避インスタンス、回避インスタンス、回避する可能性があるインスタンスをキャプチャできます。

インジケーター

インジケーターは、定期的な間隔で実行されるビジネスサービス、アクティビティ、または組織行動のパフォーマンス測定値を定義します。これらのパフォーマンス測定値では、時間とともに一連のインジケータースコアを得られます。

アドミニストレーターがカスタマーサービスのセルフサービスアナリティクスプラグイン (com.snc.pa.self_service_analytics_csm) をアクティブにすると、セルフサービスアナリティクス PA (com.snc.pa.self_service_analytics) もアクティブになります。どちらのプラグインにも、カスタマーサービスのセルフサービスアナリティクスダッシュボードのインジケーターが含まれています。

カスタマーサービスのセルフサービスアナリティクスプラグインには、次のインジケーターが含まれています。

カタログ：回避

アクティビティウィンドウ内でプライマリアクティビティ (ケースの作成) の検出 (非回避)、または非検出 (確認済みまたは潜在的な回避) 後のカタログ要求月次カウント。

Communities：回避

アクティビティウィンドウ内でプライマリアクティビティ (ケースの作成) の検出 (非回避)、または非検出 (確認済みまたは潜在的な回避) 後のコミュニティコンテンツタイプ月次カウント。

ナレッジ：回避

アクティビティウィンドウ内でプライマリアクティビティ (ケースの作成) の検出 (非回避)、または非検出 (確認済みまたは潜在的な回避) 後のナレッジ記事月次カウント。

解決済みのケースの数

カスタマーサービスエージェントによって解決された解決策の月次カウント数。

> **注:** カスタマーサービスのセルフサービスアナリティクスダッシュボードの [概要] タブにある [チャネル別の解決策] ウィジェットには、このインジケーターが [支援あり] として表示されます。

回避数

すべてのセルフサービスチャネル (ナレッジ、Communities、カタログ、仮想エージェント) の回避の月次カウント。

セルフサービス：確認済みの回避

アクティビティウィンドウ内でアクティビティタイプ (有用なナレッジ記事、有用なコミュニティコンテンツ、カタログ要求) に基づいたプライマリアクティビティ (ケースの作成) 非検出後の回避の月次カウント。大きな値は、パフォーマンスの向上を示します。

セルフサービス：コストが削減されました

回避のコスト節減の月次計算。スコアは、式 (`[[セルフサービス：確認済み回避]] + [[セルフサービス：潜在的な回避]]) * 20` に従って計算されます。

> **注:** デフォルトでは、各回避によって節約されたコストは $20 に設定されます。ただし、計算式を変更してこのコストを変更できます。この計算式を編集するには、[パフォーマンスアナリティクス] > [式インジケーター]に移動し、[セルフサービス：コスト保存済み] インジケーターを検索してクリックするか、[計算式] フィールドで数値を編集します。詳細については、「式インジケーターの作成」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

セルフサービス：潜在的な回避

アクティビティウィンドウ内でアクティビティタイプ (ナレッジ記事の表示、コミュニティコンテンツの表示、仮想エージェント 会話) に基づいたプライマリアクティビティ (ケースの作成) 非検出後の回避の月次カウント。大きな値は、パフォーマンスの向上を示します。

VA：回避

アクティビティウィンドウ内でプライマリアクティビティ (ケースの作成) の非検出 (潜在的な回避) 後の 仮想エージェント 会話の月次カウント。

セルフサービスアナリティクス PA プラグインには、次のインジケーターが含まれています。

カタログ：要求の割合

他のセルフサービスチャネルを使用した場合と比較したカタログ使用率の月次計算。このスコアは、計算式 [[カタログ要求数]] / ([[ナレッジ：今月表示された記事数]] + [[Communities：今月表示数]] + [[カタログ要求数]] + [[VA：今月の会話数]]) * 100 によって算出されます。

カタログ：成功率

セルフサービスチャネルとしてのカタログの成功を示す割合の月次計算。このスコアは、計算式 [[カタログ要求の数]] / [[カタログ：今月の表示数]] * 100によって算出されます。

カタログ：今月のビュー

カタログアイテムビューの月次カウント。大きな値は、パフォーマンスの向上を示します。

Communities：有用なフィードバック

有用なコミュニティコンテンツタイプの月次カウント。

Communities：閲覧されたコミュニティの割合

他のセルフサービスチャネルを使用した場合と比較したコミュニティコンテンツタイプの使用率の月次計算。このスコアは、計算式 [[Communities：今月の表示数]] / ([[Communities：今月の表示数]] + [[ナレッジ：今月表示した記事数]] + [[カタログ要求数]] + [[VA：今月の会話数]]) * 100 によって算出されます。

Communities：今月の閲覧数

コミュニティコンテンツタイプの月次表示数。大きな値は、パフォーマンスの向上を示します。

ナレッジ：今月閲覧された記事

ナレッジ記事の月次表示数。大きな値は、パフォーマンスの向上を示します。

ナレッジ：役立つフィードバック

有用としてマークされたか、4 または 5 の評価が付けられたナレッジ記事の月次カウント。

ナレッジ：閲覧された記事の割合

他のセルフサービスチャネルの使用率と比較した、ナレッジ記事の使用率の月次計算。このスコアは、計算式 [[ナレッジ：今月表示した記事数]] / ([[ナレッジ：今月表示した記事数]] + [[Communities：今月の表示数]] + [[カタログ要求数]] + [[VA：今月の会話数]]) * 100 によって算出されます。

カタログ要求の数

カタログ要求の月次カウント。

有用なコミュニティコンテンツの割合

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Communities がセルフサービスチャネルとして成功したことを示す割合の月次計算。スコアは計算式 [[Communities：有用なフィードバック]] / [[Communities：今月の表示数]] * 100 に基づいて算出します。

役立つナレッジ記事の割合

セルフサービスチャネルとしてのナレッジの成功を示す割合の月次計算。スコアは計算式 [[ナレッジ：有用なフィードバック]] / [[ナレッジ：この月に表示された記事数]] * 100に基づいて算出します。

セルフサービス：エンゲージメント

すべてのセルフサービスチャネルからの合計表示数の月次計算。このスコアは、計算式 [[ナレッジ：今月表示した記事数]] / ([[Communities：今月の表示数]] + [[カタログ：今月の表示数]] + [[VA：今月の会話数]]) によって算出されます。

セルフサービス：成功率

セルフサービスチャネルの成功を示す割合の月次計算。スコアは、計算式 [[セルフサービス：成功したエンゲージメント数]] / [[セルフサービス：エンゲージメント数]] * 100 によって算出されます

セルフサービス：完了エンゲージメント

すべてのセルフサービスチャネルからの有用なコンテンツの月次カウント。スコアは計算式 [[ナレッジ：有用なフィードバック]] + [[Communities　：有用なフィードバック]] + [[カタログ要求数]] + [[VA：成功した会話]] によって算出されます。

VA：今月の会話

仮想エージェント 会話の月次カウント。大きな値は、パフォーマンスの向上を示します。

VA：会話の割合

他のセルフサービスチャネルを使用した場合と比較した 仮想エージェント 会話の使用率の月次計算。スコアは計算式 [[VA：今月の会話数]] / ([[ナレッジ：　今月表示した記事数]] + [[Communities：今月の表示数]] + [[カタログ：今月の表示数]] + [[VA：今月の会話数]]) * 100 によって算出されます。

VA：成功率

セルフサービスチャネルとしての 仮想エージェント の成功を示す割合の月次計算。スコアは、計算式 [[VA：成功した会話数]] / [[VA：今月の会話数]] * 100 に従って計算されます。

VA：成功した会話

ライブエージェントに送信されなかった 仮想エージェント 会話の月次カウント。大きな値は、パフォーマンスの向上を示します。

ブレークダウン

ブレークダウンを使用すると、定性的属性によってインジケータースコアをグループ化またはフィルタリングできます。

このダッシュボードには、次のブレークダウンがあります。

チャネル

ナレッジ、Communities、カタログ、仮想エージェントなどのセルフサービスチャネルによってインジケータースコアを表示できます。

Communities コンテンツタイプ

回答、ブログ、コメント、ドキュメント、イベント、質問、ビデオなどのコミュニティコンテンツタイプ別にインジケータースコアを表示できます。

ナレッジベース

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ナレッジベースでインジケータースコアを表示できます。

ナレッジカテゴリ

ナレッジ記事カテゴリ別にインジケータースコアを表示できます。

回避のタイプ

回避のタイプ別にインジケータースコアを表示できます (回避なし、確認済み回避、および潜在的な回避)。

データの表示方法

タイトル	タイプ	説明
失敗した検索	棒グラフ	結果が得られなかったナレッジ記事の検索、またはクリックなしでは結果が得られなかったナレッジ記事の検索の月次コレクション。

関連情報

セルフサービスアナリティクス

失敗した検索に基づくナレッジギャップのレポート

カスタマーサービスのセルフサービスアナリティクスダッシュボードで、失敗した検索レポートからナレッジギャップをレポートします。

始める前に

必要なロール：sn_customerservice_manager

このタスクについて

カスタマーサービスのセルフサービスアナリティクスダッシュボードの失敗した検索レポートでは、結果が得られなかったナレッジ記事の検索またはクリックされなかったナレッジ記事の検索結果のコレクションがレポートされます。このような失敗した検索のナレッジギャップをレポートすることができます。

手順

1. [すべて] > [セルフサービス] > [ダッシュボード]に移動します。
2. [セルフサービスアナリティクス] をクリックします。
3. [ナレッジ] タブの [失敗した検索] レポートで、バーをクリックします。
4. [ナレッジギャップを報告] をクリックします。
5. [説明] フィールドで、ナレッジギャップについての説明を入力します。
   デフォルトでは、[説明] フィールドには、関連付けられたコレクションで頻繁に現れる単語が表示されます。ナレッジギャップに対応するためのカスタム手順を入力することもできます。手順の入力時に分析の概要を指定し、ナレッジ作成者がフィードバックタスクから記事を作成するために必要な情報を提供します。
6. [送信] をクリックします。

タスクの結果

コレクションがナレッジギャップとしてレポートされた場合、ナレッジ管理 アプリケーションに「失敗した検索」タイプのフィードバックタスクが作成されます。アサインルールが設定されている場合、フィードバックタスクはオーナーグループまたは作成者にアサインされます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関連情報

カスタマーサービス用のセルフサービスアナリティクスダッシュボード

カスタマーサービス管理 (CSM) の参照

参照トピックには、カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションに関する追加情報が記載されています。

参照情報	トピックへのリンク
カスタマーサービス リストとフォーム	• カスタマーサービスケースリスト • カスタマーサービス フォーム • [チャットのセットアップ構成 (Chat Setup configuration)] フォーム
カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションとともにインストールされるコンポーネント	• CSM ワークスペースとともにインストールされるコンポーネント • カスタマーサービス管理 (CSM) の追加プラグインとともにインストールされるコンポーネント • CSM ワークスペースとともにインストールされるコンポーネント
エンゲージメントメッセンジャー トピック	• エンゲージメントメッセンジャー とともにインストールされるコンポーネント • エンゲージメントメッセンジャー 参照 • エンゲージメントメッセンジャー でサポートされている機能コンテキストパラメーター • エンゲージメントメッセンジャー 翻訳テーブル
ポータルトピック	• ポータルバナーウィジェットの JSON パラメーター • ポータルデータリストウィジェットの JSON パラメーター • さまざまなケース状況のデフォルトのハイライト表示色
CSM クエリルール	システムでは、CSM ロールを持つユーザーがアクセスできる CSM 関連テーブル内のレコードをフィルタリングするためにクエリルールを使用します。

カスタマーサービスケースリスト

[ケース] リストには、現在のユーザーのカスタマーサービスケースのリストが表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Sn_customerservice_agent または sn_customerservice_manager ロールを持つユーザーは、カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションの [ケース] リストを表示できます。[ケース] リストのデフォルトビューには、次の列が含まれています。

- 番号
- 簡単な説明
- 連絡先
- アカウント
- チャネル
- 状況
- 優先度
- 担当者
- 更新日時
- ケースレポート (必要に応じ、このテーブルにアクセスするための列を追加します)

外部の顧客は、カスタマーポータルからケースのリストを表示することができます。sn_customerservice.customer または sn_customerservice.customer_admin ロールを持つ外部ユーザーの場合には、[ケース] リストには以下の情報を含むケース情報のサブセットが表示されます。

- 番号
- 簡単な説明
- 製品
- 優先度
- 状況
- 更新日時

sn_customerservice.partner または sn_customerservice.partner_admin ロールを持つ外部ユーザーの場合には、[アカウント] 列も表示されます。

ユーザーロール別に [ケース] リストに表示されるケース

[ケース] リストに含まれるケースは、ユーザーロールによって決定します。

ケースリストの内部および外部

ユーザーロール	[ケース] リストに含まれるケース
内部ロール	
sn_customerservice.customer_admin	すべてのケース
sn_customerservice_manager	すべてのケース
sn_customerservice_agent	すべてのケース
外部ロール	
sn_customerservice.customer_admin	• カスタマーアドミニストレーターのアカウントに対して作成されたケース • カスタマーアドミニストレーターのアカウントと連絡先の関係性を持つ連絡先によって作成されたケース

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ケースリストの内部および外部 (続く)

ユーザーロール	[ケース] リストに含まれるケース
	注: 連絡先の関係性を使用すると、顧客ロールまたは顧客 admin ロールを持つ連絡先が、連絡先の関係性が確立されたアカウントを管理できます。
sn_customerservice.customer	• 顧客によって作成されたケース • 顧客のためにエージェントが作成したケース
sn_customerservice.partner_admin	• パートナーが作成したケース ◦ 自分のアカウントの場合 ◦ 顧客のアカウントの場合 • パートナーアドミンのアカウントに対して作成されたケース
sn_customerservice.partner	• パートナーが作成したケース • パートナーのためにエージェントが作成したケース • 同じアカウントに対して作成されたケース • パートナーアカウントから作成したケース

エンゲージメントメッセンジャー 参照

参照トピックには、エンゲージメントメッセンジャーに関する追加情報が記載されています。

挨拶機能の構成

フィールド値を構成するために、エンゲージメントメッセンジャー の挨拶機能の構成を理解します。

[挨拶機能の構成] フォーム

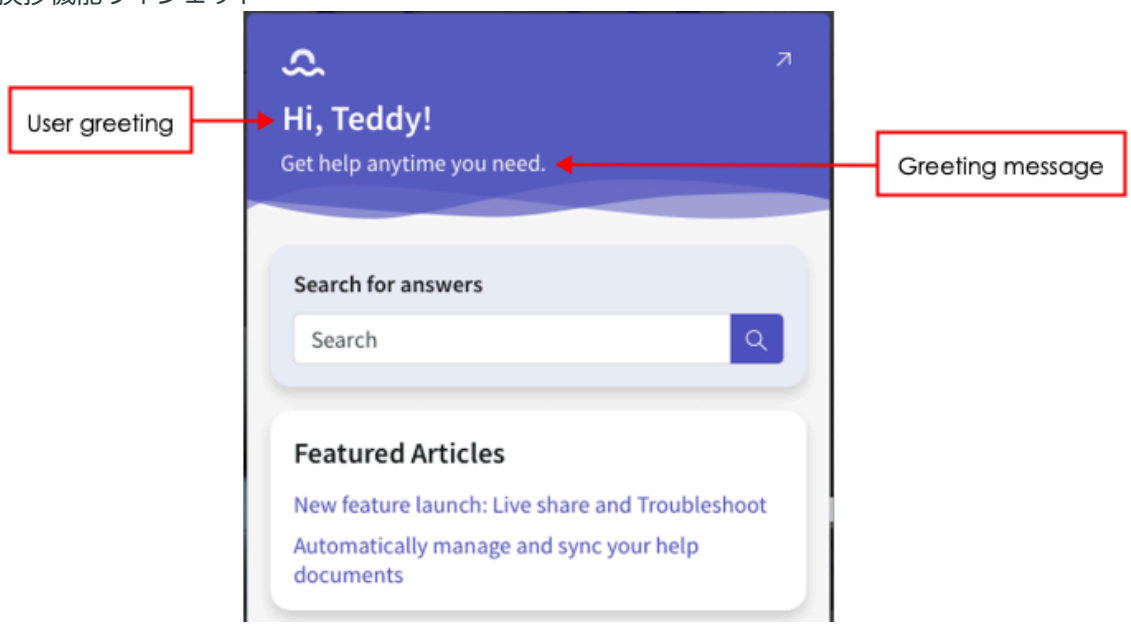
フィールド	説明
非認証ユーザーに対して有効にする (Enable for unauthenticated users)	Messenger をホストする Web サイトにアクセスするゲストユーザーに対してこの機能を有効にするためのオプション。
非認証ユーザーの挨拶 (Unauthenticated user greeting)	ゲストユーザーに挨拶するために Messenger ホームページのヘッダーに表示されるテキスト。たとえば、「こんにちは。」など
認証ユーザーに対して有効にする (Enable for authenticated users)	Messenger をホストする Web サイトにサインインするユーザーに対してこの機能を有効にするためのオプション。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[挨拶機能の構成] フォーム (続く)

フィールド	説明
認証ユーザーの挨拶	Web サイトにサインインするユーザーに挨拶するために Messenger ホームページのヘッダーに表示されるテキスト。 このフィールドは自動的に「こんにちは **<user>** さん!」に設定されます。ここで <user> はログインしたユーザーの名前を示します。 <user> と使用できるその他の変数は次のとおりです。 • <title> これは、ユーザーの [sys_user] テーブルの詳細に従って、Mr、Ms、Dr などの挨拶を示しています。 • <part_of_day> は、ユーザーの地域の日付部分に基づいて挨拶を表示します。例：おはよう、こんにちは、こんばんは。
挨拶メッセージ	Messenger ホームページのヘッダーにあるユーザーへの挨拶のキャッチコピー。 [[URL | Display Text]] は、URL と表示テキストを定義する形式を示します。例：`[[https://www.example.com|Example]]`

挨拶機能ウィジェット



ナレッジ機能の構成

フィールド値を構成するために、エンゲージメントメッセンジャー のナレッジ機能の構成と関連リストを理解します。

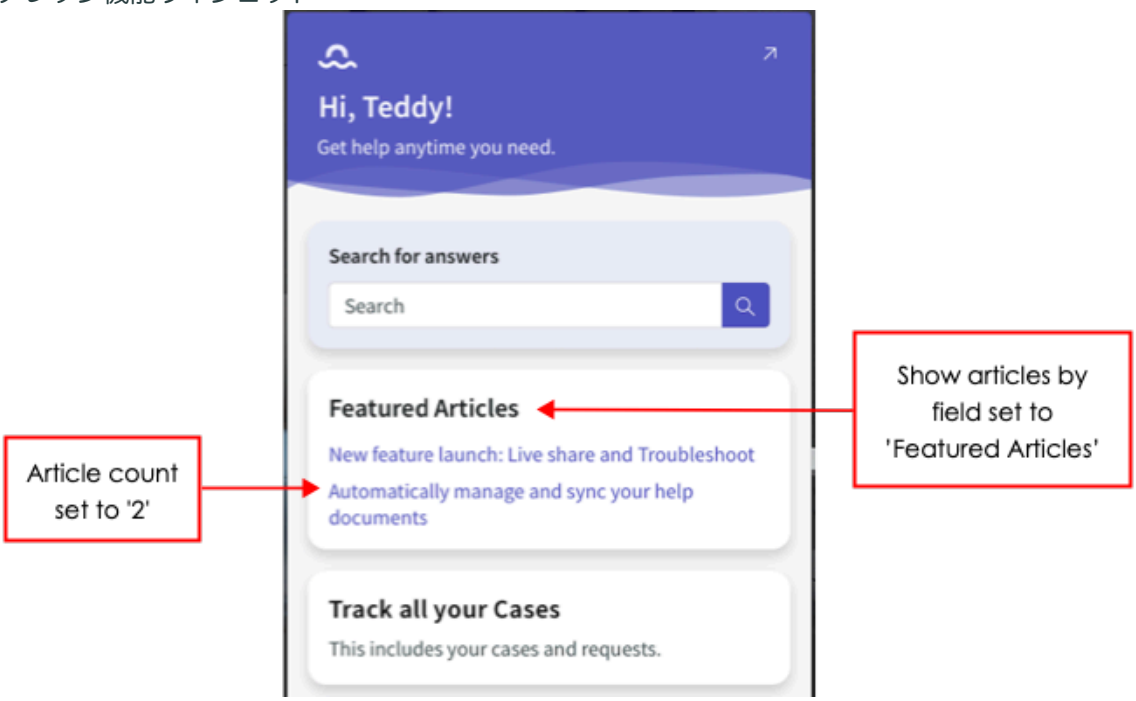
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[ナレッジ機能の構成] フォーム

フィールド	説明
記事を表示	Messenger のホームページに表示される記事カテゴリ。次のいずれかのカテゴリを選択できます。 • 特集記事：記事に関連付けられているキーワードに基づいている記事。 注目コンテンツセクションへの記事の表示の詳細については、「主なコンテンツへのナレッジ記事の追加」を参照してください。 • 最も閲覧された記事：ナレッジベースの記事の中で最も閲覧回数が多い記事。 Messenger に表示される記事は、[ナレッジベース] フィールドに追加したナレッジベースから取得されます。
記事の数	Messenger ホームページに表示される記事の数。 記事は、[記事を表示] フィールドで選択したオプションに基づいて表示されます。
ナレッジベース	メッセンジャーモジュールに関連付けられているナレッジベースのリスト。 編集オプション ( ) を使用し、ナレッジベースを検索して、メッセンジャーモジュールにナレッジベースを追加します。
固定リンクのコピーを有効にする	顧客がナレッジ記事の固定リンクをコピーできるようにするためのオプション。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ナレッジ機能ウィジェット



エンゲージメントメッセンジャー モジュールでナレッジ機能を構成する際には、次の点に注意してください。

- メッセンジャーモジュールにナレッジベースを追加するには、エンゲージメントメッセンジャー admin [sn_csm_ec.ec_admin] ロールを使用して knowledge_admin ロールがユーザーに手動でアサインされていることを確認してください。
- エンゲージメントメッセンジャー に追加したナレッジベースに記事がない場合、[記事を表示] および [記事の数] フィールドの値を選択した場合でも、Messenger UI のホームページにはナレッジ記事ウィジェットは表示されません。

ナレッジ機能のライブプレビューに関する以下の点に注意してください。ただし、 エンゲージメントメッセンジャー を Web サイトに展開したときに、実際の機能は影響を受けません。

- Messenger ライブプレビューに表示される記事のリストは、knowledge_admin が記事に対して持っているアプリケーションアクセスによって異なります。

  knowledge_admin に記事へのアクセス権がない場合は、プレビューにコンテンツが表示されません。このような場合、タイトルとして 特集記事 または 最も閲覧された記事のみが表示されます。

- [記事を表示] フィールドの値を変更すると、Messenger プレビューのコンテンツではなくタイトルのみが更新されます。

検索機能の構成

フィールド値を構成するために、エンゲージメントメッセンジャー の検索機能の構成を理解します。

[検索機能の構成] フォーム

フィールド	説明
検索メッセージ	Messenger で検索機能ウィジェットに使用されるテキスト。

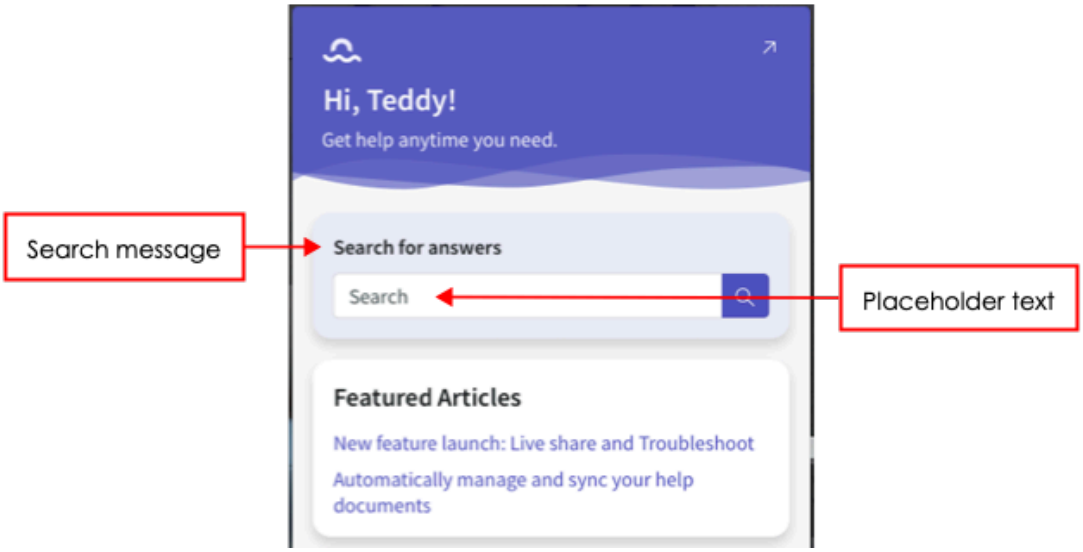
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[検索機能の構成] フォーム (続く)

フィールド	説明
プレースホルダーテキスト	検索ボックスに表示されるプレースホルダーテキスト。
非認証ユーザーに対して有効にする	Messenger をホストする Web サイトにアクセスするゲストユーザーに対してこの機能を有効にするためのオプション。 **注:** • また、認証されていないユーザーに AI 検索を有効にするには、公開アクセス用に EC AI ホームページ検索ウィジェット、先行入力検索ウィジェット、および" AI 検索アシストウィジェットも構成する必要があります。詳細については、「エンゲージメントメッセンジャー での非認証ユーザーの AI 検索の有効化」を参照してください。 • Vancouver リリース以降、チャットクライアントは認証されたユーザーに対してのみデフォルトで有効になりました。認証されていないユーザーが 仮想エージェント のチャットと ライブエージェント のチャットにアクセスできるようにチャットクライアントを有効にするには、*$sn-va-web-client-app* と *sn_va_web_client_app_embed* のページを有効にしてパブリックアクセスを許可する必要があります。詳細については、「UI ページを公開または非公開にする」を参照してください。
認証ユーザーに対して有効にする	Messenger をホストする Web サイトにサインインするユーザーに対してこの機能を有効にするためのオプション。
検索アプリケーション	エンゲージメントメッセンジャー での検索機能を強化するために使用されるアプリケーション。このフィールドは、自動的に **[Engagement Messenger AI 検索構成 (Engagement Messenger AI Search Config)]** に設定されます。 新しい検索アプリケーションを構成するには、**[Engagement Messenger]** > [モジュール] > [管理] > [アプリケーションの検索]に移動します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

検索機能ウィジェット



エンゲージメントメッセンジャー にこれらのフィールドを構成することに加えて、非認証ユーザーがエンゲージメントメッセンジャー から AI 検索機能を使用できるように、ServiceNow インスタンスで AI 検索を構成し、先行入力検索ウィジェットと AI 検索アシストウィジェットを有効にする必要があります。

エンゲージメントメッセンジャー の先行入力検索ウィジェットと AI 検索アシストウィジェットの有効化の詳細については、「カスタマーサービスポータルと消費者サービスポータルで非認証ユーザーの AI 検索を有効にする」を参照してください。

AI 検索 構成の詳細については、「AI 検索の構成」を参照してください。

インスタンスでの AI 検索 の可用性の詳細については、AI 検索の可用性 (KB0867751) の記事を参照してください。

注:

- Firefox ブラウザーでは、AI 検索 の結果は エンゲージメントメッセンジャー ホームページに表示されません。
- AI 検索 が有効になっていない場合：
  - メッセンジャーモジュールがバージョン 5.6 以降で作成された場合、検索機能は利用できません。
  - Zing 検索は、バージョン 5.6 より前に作成されたメッセンジャーモジュールに使用されます。

ケース管理機能の構成

フィールド値を構成するために、エンゲージメントメッセンジャー のケース機能の構成を理解します。

[ケース機能の構成] フォーム

フィールド	説明
タイトルテキスト	Messenger の機能ウィジェットのタイトル。
サブタイトルテキスト	Messenger の機能ウィジェットの説明。
機能起動メッセージ (Feature launch message)	Messenger のケースフォームランチャーウィジェットのテキスト。

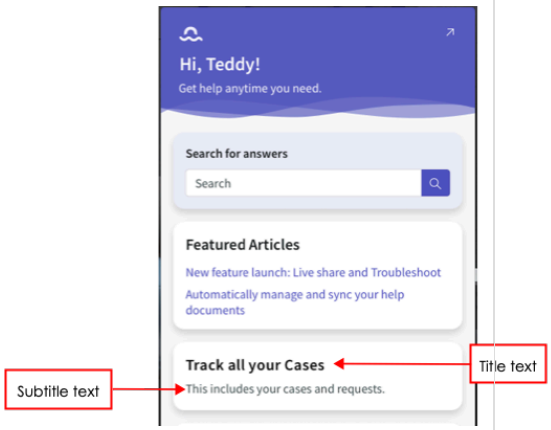
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[ケース機能の構成] フォーム (続く)

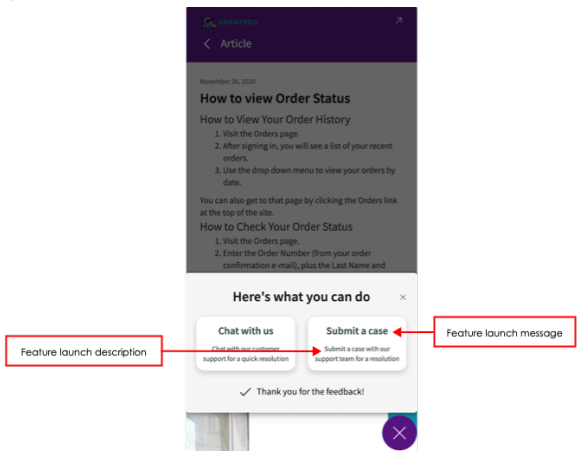
フィールド	説明
	たとえば、ユーザーが役に立たなかったナレッジ記事にフィードバックを提供している場合、Messenger にはケースを作成するためのウィジェットが表示されます。このウィジェットをクリックすると、ユーザーが入力して送信するためのケースフォームが起動されます。
機能起動の説明 (Feature launch description)	Messenger のケースフォームランチャーウィジェットの説明。

注: ケース機能はゲストユーザーは利用できません。

ケース機能ウィジェット



ケース機能ランチャーウィジェット



カタログ機能の構成

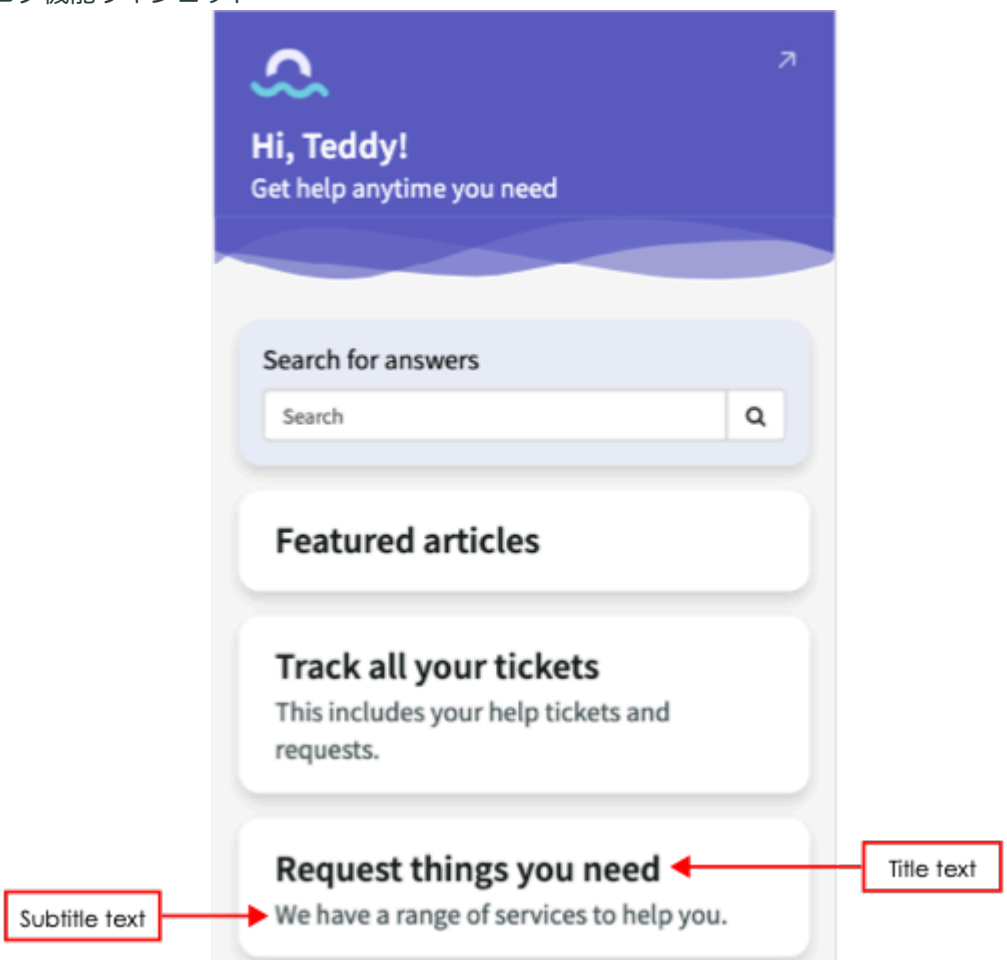
フィールド値を構成するために、エンゲージメントメッセンジャー のカタログ機能の構成を理解します。

[カタログ機能の構成] フォーム

フィールド	説明
タイトルテキスト	Messenger の機能ウィジェットのタイトル。
サブタイトルテキスト	Messenger の機能ウィジェットの説明。
カタログ	Messenger に関連付けられているカタログのリスト。 Messenger にカタログを追加するには、編集オプション (🔒) を使用し、カタログを検索します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カタログ機能ウィジェット



注: エンゲージメントメッセンジャー アプリケーションを v1.0.0 から新しいバージョンにアップグレードすると、既存のすべての Messenger モジュールでカタログ機能が無効になります。ただし、エンゲージメントメッセンジャー のホームページの AI 検索結果には、引き続きカタログがユーザーに表示されます。詳細については、Engagement Messenger の既知の問題 [KB0952509] の記事を参照してください。

フィールドサービス機能の構成

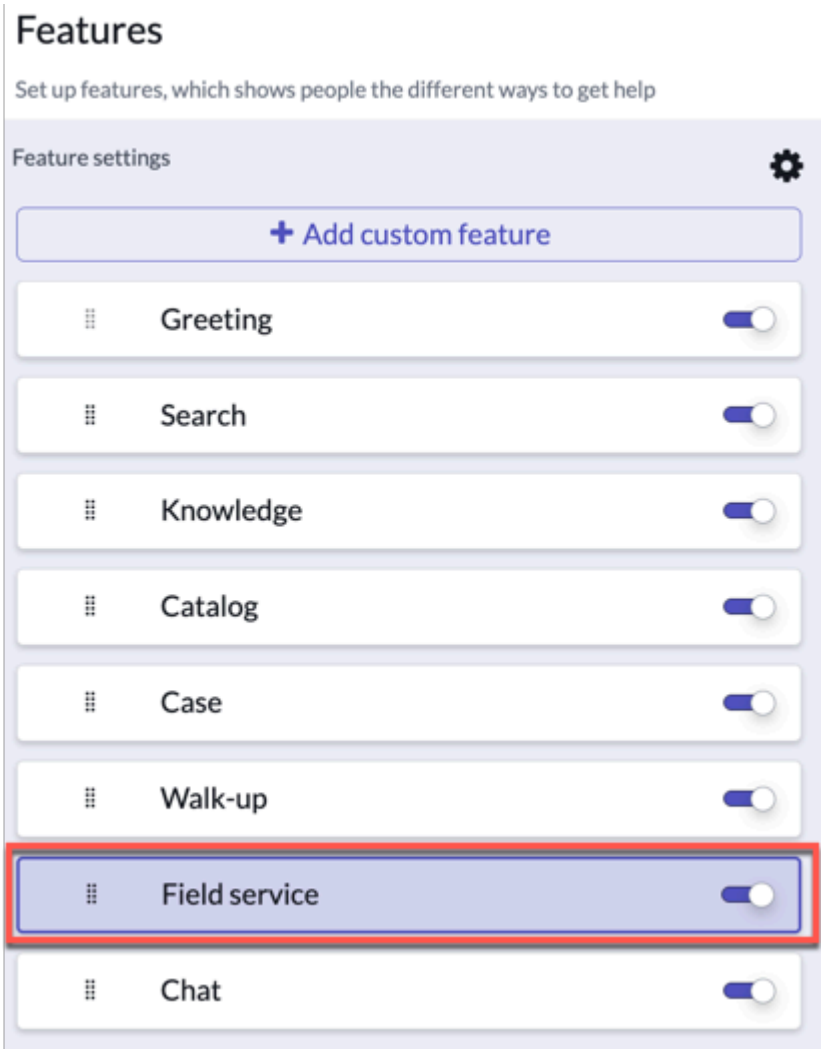
値を構成するために、エンゲージメントメッセンジャー のフィールドサービス機能の構成を理解します。

フィールドサービス機能を有効にするには、フィールドサービス管理 (FSM) - Customer Experience プラグイン (com.snc.fsm_customer_experience) が ServiceNow インスタンスでアクティブになっていることを確認します。

プラグインがアクティブになったら、エンゲージメントメッセンジャー モジュールのガイド付き構成ビューの [機能] セクションに移動し、フィールドサービス機能を有効にします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールドサービス機能



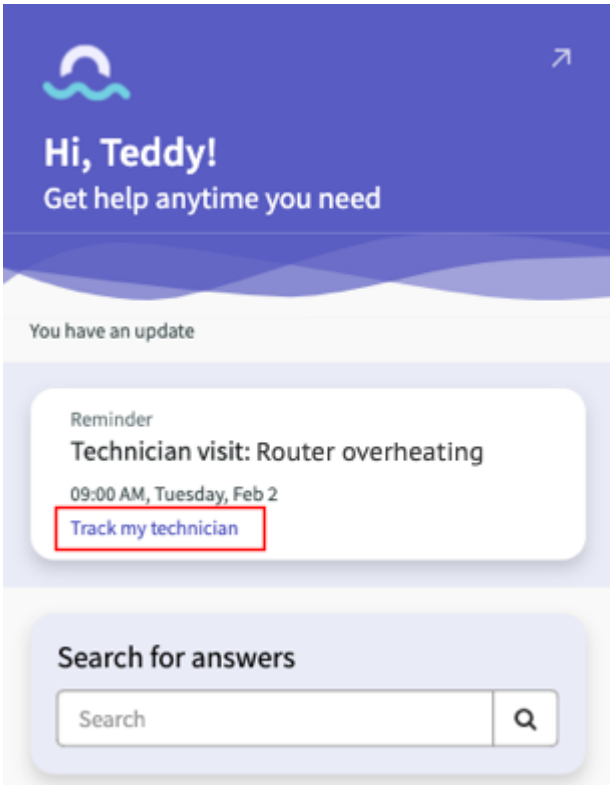
フィールドサービス機能の構成フィールド

フィールド	説明
タイトルテキスト	Messenger の機能ウィジェットのタイトル。
サブタイトルテキスト	Messenger の機能ウィジェットの説明。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エンゲージメントメッセンジャー からの技術者追跡を有効化する

顧客のフィールドサービス要求を解決するために技術者がアサインされると、エンゲージメントメッセンジャー で技術者を追跡できます。



この機能を有効にするには、必ず次の基準を満たしてください。

- フィールドサービス管理 (FSM) - Customer Experience プラグイン (com.snc.fsm_customer_experience) をアクティブにします。
- sys_user テーブルで、顧客作業指示書にアサインされるすべてのフィールドサービスエージェントの [位置情報の追跡] フィールドを有効にします。

  詳細については、「位置の追跡」を参照してください。

Walk-up 機能の構成

フィールド値を構成するために、エンゲージメントメッセンジャー モジュールの Walk-up 機能の構成を理解します。

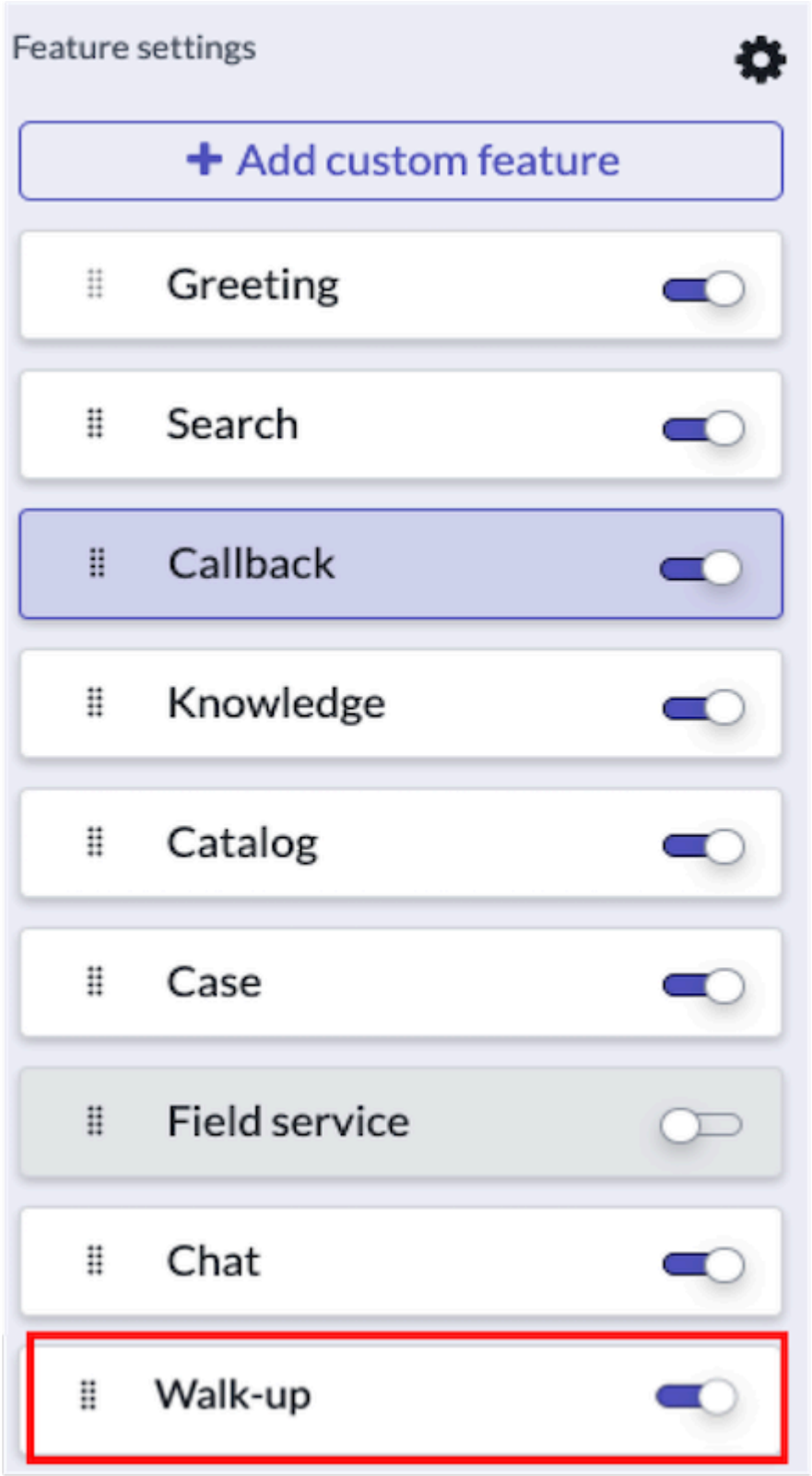
顧客のウォークアップ機能を有効にするには、ServiceNow インスタンスで次のプラグインを有効化してください。

- 認証済みユーザーの場合は CSM 用 Walk-up プラグイン (com.snc.walkup_for_csm)
- 非認証ユーザーの場合はカスタマーサービスのゲストウォークアップエクスペリエンスプラグイン (sn_guest_walkup_cs)

プラグインがアクティブになったら、エンゲージメントメッセンジャー モジュールのガイド付き構成ビューの [機能] セクションに移動し、フィールドサービス機能を有効にします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Walk-up 機能



Walk-up 機能の構成フィールド

フィールド	説明
タイトルテキスト	Messenger の機能ウィジェットのタイトル。
サブタイトルテキスト	Messenger の機能ウィジェットの説明。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Walk-up 機能の構成フィールド (続く)

フィールド	説明
非認証ユーザーに対して有効にする	Messenger をホストする Web サイトにアクセスするゲストユーザーに対して Walk-up 機能を有効にするためのオプション。
認証ユーザーに対して有効にする (Enable for authenticated users)	Messenger をホストする Web サイトにサインインするユーザーに対して Walk-up 機能を有効にするためのオプション。

[ここでウォークアップを構成 **(Configure walk-up here)]** をクリックして、カスタマーサポートセンターの詳細を構成します。詳細については、「ウォークアップエクスペリエンスの場所の構成」を参照してください。

[チャット機能の構成] フォームのフィールド

[チャット機能の構成] フォームのフィールドの説明です。

[チャット機能の構成] フォーム

フィールド	説明
タイトルテキスト	メッセンジャーホームページのチャット機能ウィジェットのタイトル。デフォルトのタイトルは「エージェントとチャット」です。
参照チャットトピック (Reference chat topic)	ケースまたは作業指示書のコンテキストチャットを有効にするトピック。 このフィールドは自動的に **[EC** コンテキストヘルプ **(EC Contextual help)]** に設定されます。
チャットがオフラインのときのメッセージ	エージェントがオフラインで、仮想エージェントが設定されていない場合にメッセンジャーに表示されるメッセージ。デフォルトのメッセージは「カスタマーサポートはオフラインです」です。
非認証ユーザーに対して有効にする	Messenger をホストする Web サイトにアクセスするゲストユーザーに対してライブおよび仮想エージェントチャット機能を有効にするためのオプション。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[チャット機能の構成] フォーム (続く)

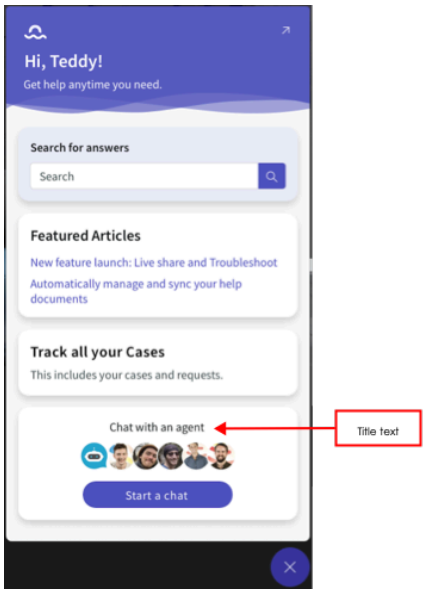
フィールド	説明
	注: Vancouver リリース以降、チャットクライアントは認証されたユーザーに対してのみデフォルトで有効になりました。認証されていないユーザーが 仮想エージェント のチャットと ライブエージェント のチャットにアクセスできるようにチャットクライアントを有効にするには、*$sn-va-web-client-app* と *sn_va_web_client_app_embed* のページを有効にしてパブリックアクセスを許可する必要があります。詳細については、「UI ページを公開または非公開にする」を参照してください。
認証ユーザーに対して有効にする	Messenger をホストする Web サイトにサインインするユーザーに対してライブおよび仮想エージェントチャット機能を有効にするためのオプション。
機能起動メッセージング	
機能起動メッセージ (Feature launch message)	チャット機能から開始されたチャットカードのタイトル
機能起動の説明 (Feature launch description)	機能起動メッセージ内にあるチャットランチャーの説明
グローバルチャット設定	
チャットのデフォルトモードを変更	チャットのデフォルトモード (同期 (チャット) または非同期 (メッセージング)) を決定します。 デフォルトのチャットモードの設定方法については、「チャット機能のデフォルトのチャットモードの変更」を参照してください。
詳細チャットオプションの設定	さまざまな会話機能を管理するためのチャットオプションを決定します。 詳細については、「[チャットのセットアップ構成 (Chat Setup configuration)] フォーム」を参照してください。
未読メッセージのメール通知	未読メッセージのサマリーメールを送信するためのメール設定を決定します。 指定された期間でメール通知を有効にする方法の詳細については、「未読チャットメッセージのメール通知の構成」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

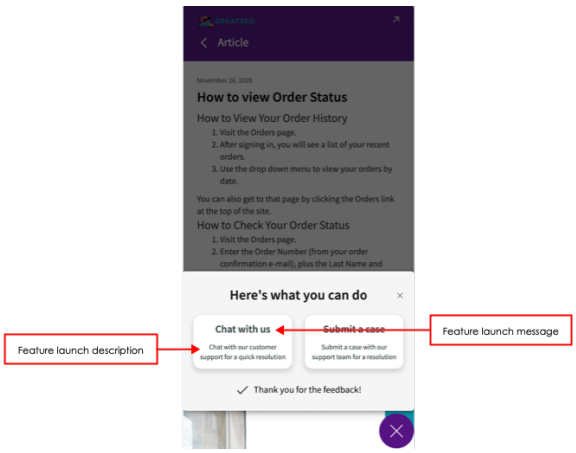
[チャット機能の構成] フォーム (続く)

フィールド	説明
	注: [ステータス] の横が緑色の場合、メール通知が有効になっていることを示します。

エージェントチャットウィジェット



チャット機能ランチャーウィジェット



[コールバック機能の構成 (Callback feature configuration)] フォーム

[コールバック機能の構成 (Callback feature configuration)] フォームのフィールドの説明。

- Omnichannel Callback for カスタマーサービス管理 (CSM) の構成の詳細については、「カスタマーサービス管理の Omnichannel Callback の構成」を参照してください。
- エンゲージメントメッセンジャー を使用してエージェントからのコールバックを管理する方法の詳細については、「エンゲージメントメッセンジャーを使用したコールバック要求の操作」を参照してください。

[コールバック機能の構成 **(Callback feature configuration)]** フォーム

フィールド	説明
カードの表示方法を選択してください	メッセンジャーのホームページでの機能カードの表示のタイプ。使用可能なオプションは、次のとおりです。 • カード内の画像を使用：機能カードをクリック可能な画像として表示します。 • カードのタイトルとサブタイトルを使用：タイトルとサブタイトルのテキストを表示機能カードとして表示します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[コールバック機能の構成 **(Callback feature configuration)**] フォーム (続く)

フィールド	説明
画像	メッセンジャーのホームページに機能カードとして表示され、ポータルまたはカタログのリンクが埋め込まれている画像。 **注:** このフィールドは、[カードの表示方法を選択してください] フィールドで [カード内の画像を使用] を選択した場合にのみ表示されます。
カードのタイトルとサブタイトルを使用	• タイトルテキスト：メッセンジャーの機能ウィジェットのタイトル。 • サブタイトルテキスト：メッセンジャーの機能ウィジェットの説明。 **注:** このフィールドは [カードの表示方法を選択してください] フィールドで [カードのタイトルとサブタイトルを使用] を選択した場合にのみ表示されます。
ページタイプ	ユーザーが機能カードをクリックしたときにメッセンジャー内で開くポータルページ。デフォルトでは、*em_show_callback* はポータルページに設定されます。詳細については、「Engagement Messenger へのポータルページの埋め込みの要件 (Requirements for embedding portal pages in Engagement Messenger)」を参照してください。
認証ユーザーに対して有効にする (Enable for authenticated users)	Messenger をホストする Web サイトにサインインするユーザーに対してコールバック機能を有効にするためのオプション。

構成可能なカード機能の構成

構成可能カード機能を使用すると、デフォルトでは利用できない エンゲージメントメッセンジャーの機能を追加およびカスタマイズできます。

ポータルページまたはカタログアイテムの構成フォームの表示

フィールド	説明
カードの表示方法を選択してください	メッセンジャーのホームページでの機能カードの表示のタイプ。使用可能なオプションは、次のとおりです。 • カード内の画像を使用：機能カードをクリック可能な画像として表示します。 • カードのタイトルとサブタイトルを使用：タイトルとサブタイトルのテキストを表示機能カードとして表示します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ポータルページまたはカタログアイテムの構成フォームの表示 (続く)

フィールド	説明
画像	メッセンジャーのホームページに機能カードとして表示され、ポータルまたはカタログのリンクが埋め込まれている画像。 画像を使用するための要件は次のとおりです。 • サポートされている形式は、.jpg、.png、.bmp、および .gif です。 • サイズは最小 120 x 370 ピクセル、最大 250 x 370 ピクセルです。 注: このフィールドは、[カードの表示方法を選択してください] フィールドで [カード内の画像を使用] を選択した場合にのみ表示されます。
カードのタイトルとサブタイトルを使用	• タイトルテキスト：メッセンジャーの機能ウィジェットのタイトル。 • サブタイトルテキスト：メッセンジャーの機能ウィジェットの説明。 注: このフィールドは [カードの表示方法を選択してください] フィールドで [カードのタイトルとサブタイトルを使用] を選択した場合にのみ表示されます。
ページタイプ	機能カードがクリックされたときに開くページのタイプ。 • カタログアイテム：ユーザーが機能カードをクリックしたときにメッセンジャー内で開くカタログアイテム。 • ポータルページ：ユーザーが機能カードをクリックしたときにメッセンジャー内で開くポータルページ。追加のパラメーターを設定して、ポータルページから特定のコンテンツをロードできます。エンゲージメントメッセンジャー へのポータルページの埋め込みの詳細については、「Engagement Messenger へのポータルページの埋め込みの要件 (Requirements for embedding portal pages in Engagement Messenger)」を参照してください。
非認証ユーザーに対して有効にする (Enable for unauthenticated users)	Messenger をホストする Web サイトにアクセスするゲストユーザーに対してこの機能を有効にするためのオプション。

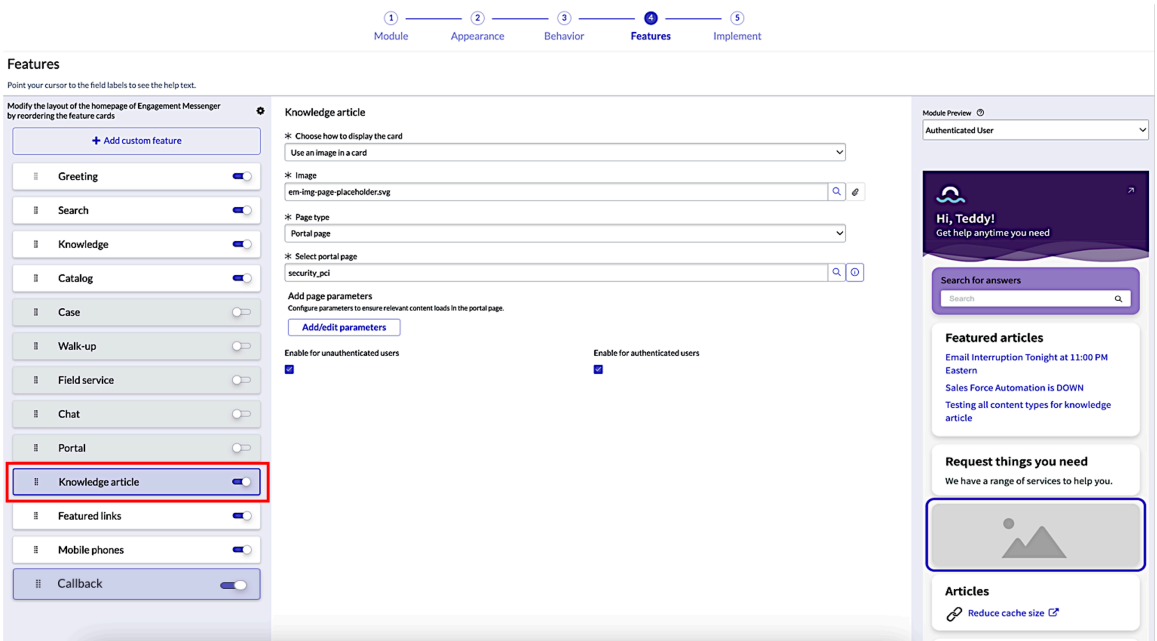
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ポータルページまたはカタログアイテムの構成フォームの表示 (続く)

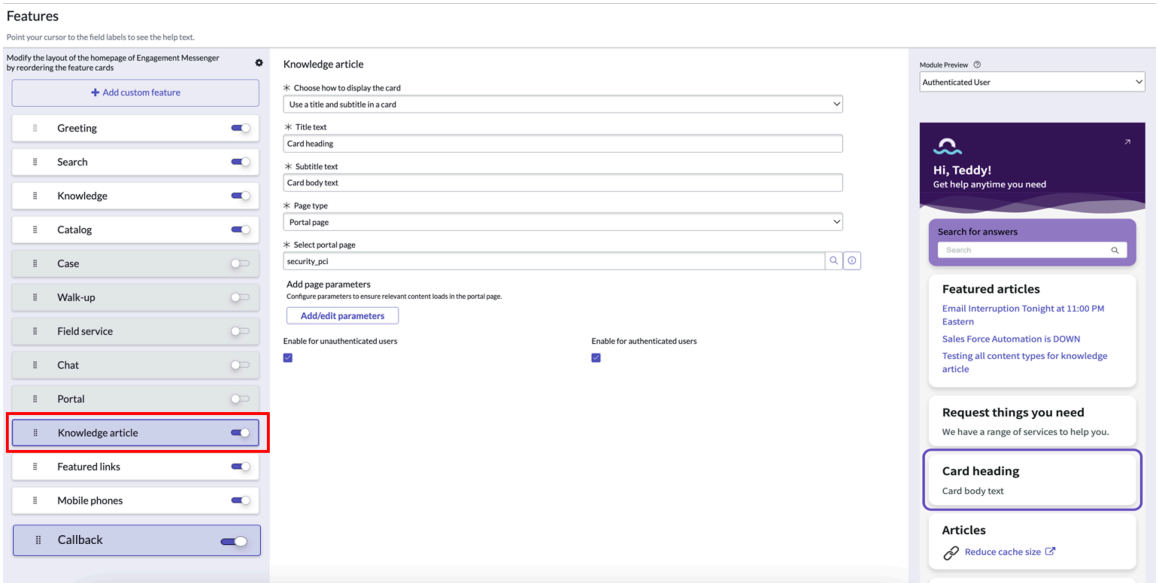
フィールド	説明
認証ユーザーに対して有効にする (Enable for authenticated users)	Messenger をホストする Web サイトにサインインするユーザーに対してこの機能を有効にするためのオプション。

注: エンゲージメントメッセンジャー は、ポータルページまたはカタログアイテムに対して定義されたアクセス権限を優先します。ユーザーにアクセス権がない場合、機能カードはメッセンジャーに表示されません。

カード内の画像を使用



カードのタイトルとサブタイトルの使用

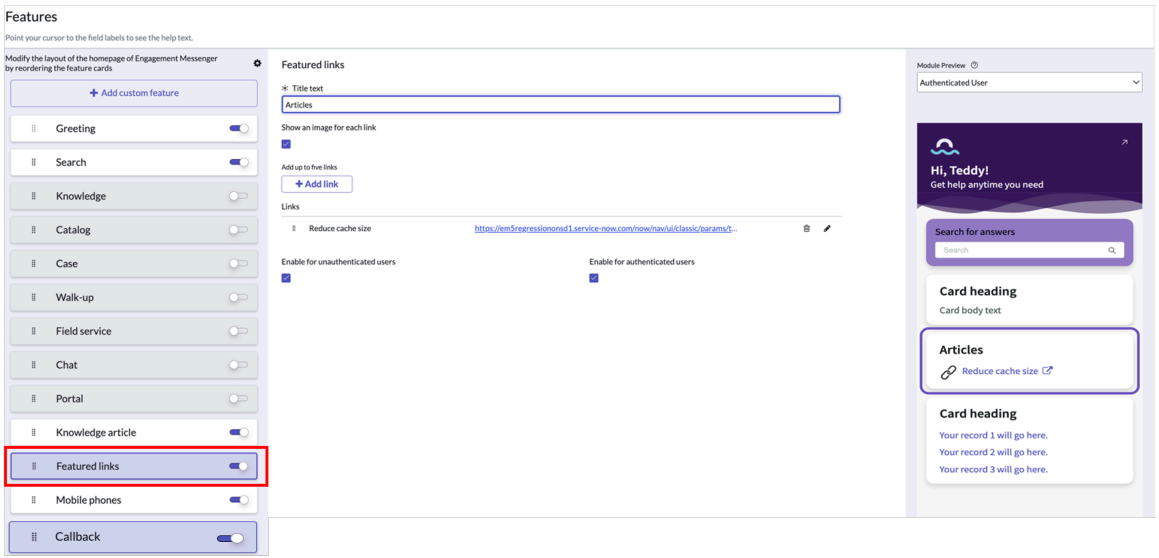


© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関連する **Web** サイト構成フォームへのリンクの表示

フィールド	説明
タイトルテキスト	メッセンジャーの機能カードのタイトル。
各リンクの画像を表示	メッセンジャーのホームページにリンクとともに画像を表示するためのオプション。
最大 5 つのリンクを追加	メッセンジャーのホームページに外部 Web サイトのリンクを表示します。 **注:** 最大 5 つのリンクを追加できます。
非認証ユーザーに対して有効にする	Messenger をホストする Web サイトにアクセスするゲストユーザーに対してこの機能を有効にするためのオプション。
認証ユーザーに対して有効にする (Enable for authenticated users)	Messenger をホストする Web サイトにサインインするユーザーに対してこの機能を有効にするためのオプション。

特集リンク



[任意のテーブルのレコードを表示] フォームのフィールド

フィールド	説明
レコードを表示する方法を選択してください	メッセンジャーのレコードの外観を決定します。 • 各レコードはリンクとして表示されます：メッセンジャーのホームページで、選択したテーブルのタイトルとレコードリストを表示します。メッセンジャーのホーム画面には最大 5 つのレコードが表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[任意のテーブルのレコードを表示] フォームのフィールド (続く)

フィールド	説明
	• 各レコードはカードとして表示されます：ユーザーが選択したテーブルからのデータにアクセスするために使用できる機能カードを表示します。
非認証ユーザーに対して有効にする (Enable for unauthenticated users)	Messenger をホストする Web サイトにアクセスするゲストユーザーに対してこの機能を有効にするためのオプション。
認証ユーザーに対して有効にする (Enable for authenticated users)	Messenger をホストする Web サイトにサインインするユーザーに対してこの機能を有効にするためのオプション。
ホームページ	
タイトルテキスト	メッセンジャーに表示される機能カードのタイトル
サブタイトルテキスト	メッセンジャーに表示される機能カードの説明
レコードの表示	
テーブルを選択します	ServiceNow インスタンスまたはリモートのサードパーティソースのいずれかで、カードに表示するレコードの取得元のテーブルを決定します。
表示するレコードの数	メッセンジャーのホームページにリンクとして表示するレコードの合計数。最大値は 5 です。 **注:** このフィールドは、[レコードを表示する方法を選択してください] フィールドから [各レコードはリンクとして表示されます] が選択された場合にのみ適用されます。
ページタイトル	カスタム機能カードがクリックされたときに表示されるメッセンジャーページのタイトル。 **注:** このフィールドは、[レコードを表示する方法を選択してください] フィールドから [各レコードはカードとして表示されます] が選択された場合にのみ適用されます。
表示フィールド	プライマリ表示フィールドとして使用する、選択したテーブルのフィールド。
詳細フィールド	データを表すカードに表示するフィールド。最大 4 つの詳細フィールドを選択できます。

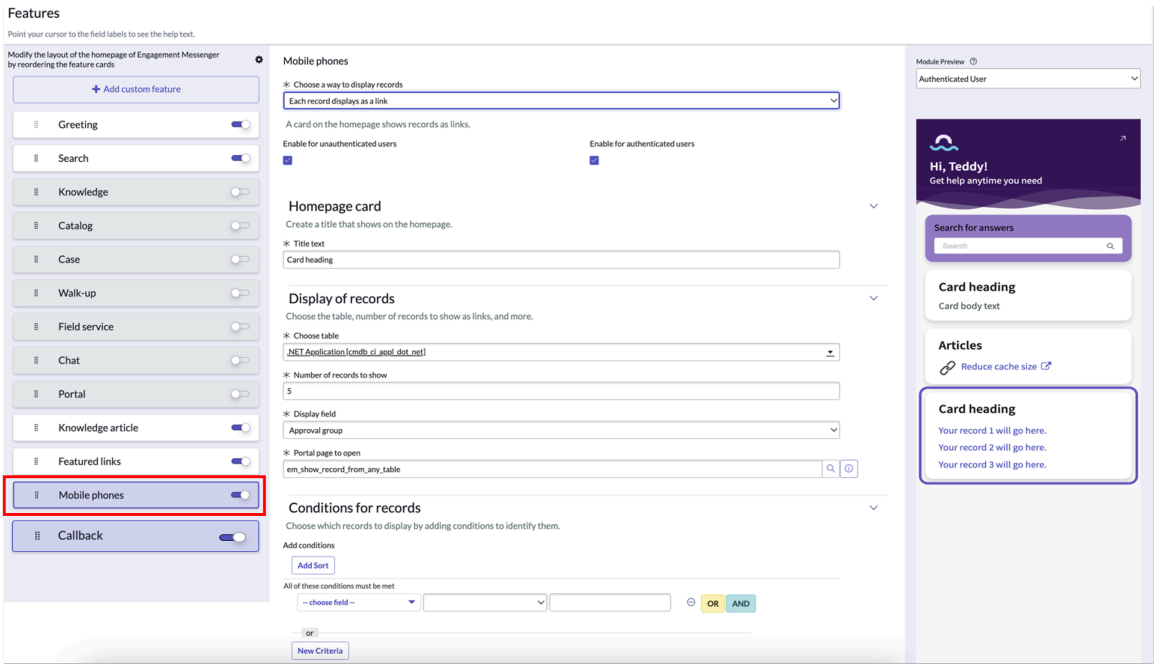
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[任意のテーブルのレコードを表示] フォームのフィールド (続く)

フィールド	説明
	注: [レコードを表示する方法を選択してください] フィールドから [各レコードはカードとして表示されます] が選択された場合にのみ適用されます。
オープンするポータルページ	ユーザーがリンクまたはカードを選択したときに表示されるポータルページ。
レコードの条件	メッセンジャーのリストに表示するレコードを制限する条件。

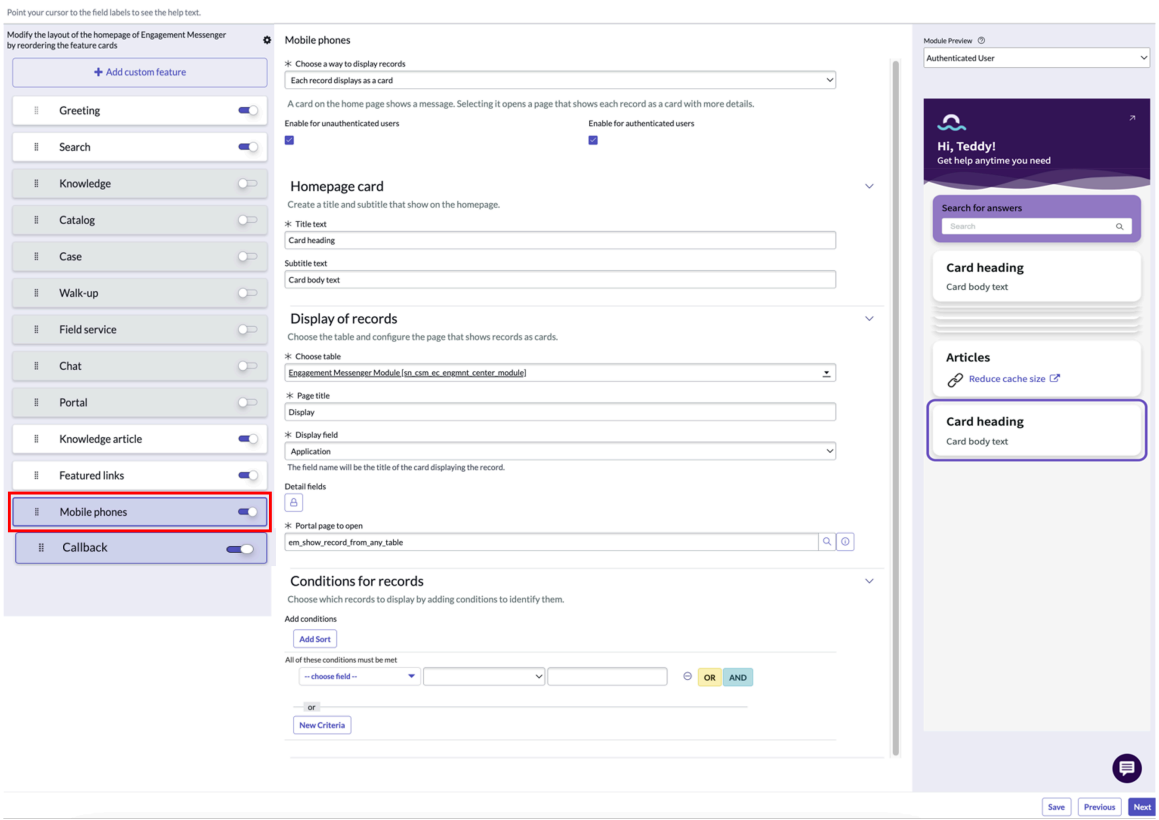
注: エンゲージメントメッセンジャー は、ServiceNowインスタンスの任意のテーブルに対して定義されているアクセス制御ルール (ACL) に従います。ユーザーにアクセス権がない場合、機能カードはメッセンジャーに表示されません。

レコードのリンクとしての表示



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

レコードのカードとしての表示



[チャットのセットアップ構成 **(Chat Setup configuration)**] フォーム

[チャットのセットアップ構成 (Chat Setup configuration)] フォームのフィールドの説明です。

[チャットのセットアップ構成 **(Chat Setup configuration)**] フォーム

フィールド	説明
名前	ライブエージェントチャットセットアップ構成の名前。デフォルト名は「`Chat setup`」です。
ライブチャットが有効	ライブチャットを有効にするオプション
転写のダウンロードを許可	ユーザーが会話のトランスクリプトをダウンロードできるようにするオプション
エージェントの名前とアバターを表示	ライブエージェントがチャットを開始、転送、または終了するときに、エージェントチャットクライアント内のエージェント名とアバターを表示するオプション
すべてのユーザーに対して通知を有効にする	通知の配信をアクティブ化するオプション
エージェントウィスパー	エージェントウィスパーをアクティブ化するオプション。これにより、エージェントは要求者に知られることなくスーパーバイザーにメッセージを送信できます。 詳細については、「エージェントウィスパー」を参照してください。
絵文字を有効化	エージェントチャットに絵文字を含めることができるようにするオプション。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[チャットのセットアップ構成 **(Chat Setup configuration)**] フォーム (続く)

フィールド	説明
	詳細については、「エージェントチャットでの絵文字の使用」を参照してください。
「対応可能エージェントなし」メッセージ	ライブエージェントが対応できない場合に表示されるメッセージ。デフォルトのメッセージは、「 現在、手が空いているエージェントはいません。後でもう一度お試しください。」です。
アプリケーション	この設定レコードを含むアプリケーションです。このフィールドは、自動的に [グローバル] に設定されます。
ライブチャットの待機ステータス	[待機時間] が選択されている場合、チャットメニューにライブエージェントサポートの待機時間が表示されます。

構成可能なポータルウィジェットライブラリ

構成可能なポータルウィジェットライブラリは、ポータルホームページを構成するための、事前にビルドされた再利用可能なウィジェットのコレクションです。

構成可能なポータルウィジェット

ウィジェット	説明
ポータル Polaris ヘッダーウィジェット	ポータル内の任意の場所からアクセスキーの機能とページを表示します。ヘッダーのレベル 1 にロゴ、検索、プロファイルなどが表示され、ヘッダーのレベル 2 にメニュー項目が表示されます。 ヘッダーのレベル 2 のメニュー項目の外観は、選択されたポータルメガメニューウィジェットによって決まります。
ポータルメガメニューウィジェット	ポータルホームページのヘッダーにある、別ページへの移動メニュー。階層的に整理されたメニュー形式でトピックを表示します。
ポータル参照分類ウィジェット	分類トピックと、関連する記事やカタログアイテムを表示します。
ポータルバナーウィジェット	お知らせ、新製品または機能のハイライト、および重要な情報をページの上部に表示するためのバナー
ポータルバナーカルーセルウィジェット	複数のお知らせ、機能、および製品に関する情報を表示するため、複数のバナーをカルーセルに表示します。
ポータルクイックリンクウィジェット	さまざまなリンク (ナレッジ記事、カタログアイテム、カスタムページ、または外部 URL へのリンクなど) を、すぐにアクセスできるように表示します。クイックリンクカードに異なるレイアウトを選択することもできます。
ポータルナレッジクイックリンクウィジェット	すぐにアクセスできるように記事のリストを表示します。記事は、特集記事や最も閲覧された記事などの基準に基づいて選択するか、または手動で選択することができます。
ポータルカタログクイックリンクウィジェット	基準に基づいて重要な要求アイテムのカタログアイテムを表示します。
ポータルケースカードウィジェット	フィルター基準に従ってケースレコードを表示します。ステータス、更新、日付などのケースの詳細をカード形式で表示できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

構成可能なポータルウィジェット (続く)

ウィジェット	説明
ポータルデータリストウィジェット	任意の ServiceNow テーブルのケース、予約、作業指示またはその他のレコードなどのリストをリスト形式またはカード形式で表示します。
ポータル FAQ ウィジェット	選択したナレッジテーブルから、ナレッジ記事カテゴリまたは関連製品に基づいて分類された、よく寄せられる質問に関する記事のリストを表示します。
ポータル Polaris フッターウィジェット	各ページの下部に重要な情報を表示します。情報には、会社情報とロゴ、サイトリンク、外部リンク、ソーシャルメディアリンクなどがあります。
ポータルオブジェクトウィジェット	ServiceNow® テーブルで利用可能なテーブルのレコードの重要な情報を表示します。ユーザーは選択したレコードに対して関連するアクションを実行することもできます。
Portal Taxonomy Topic ウィジェット	ポータル参照分類 (Portal Browse Taxonomy) ウィジェットのポータルに表示されているトピックに関連するナレッジ記事やカタログアイテムにアクセスできるようにするポータルページに、トピックをカードとして表示します。

構成可能なポータルウィジェットインスタンスオプション

参照トピックは、すべての構成可能なポータルウィジェットのインスタンスオプションに関する情報を提供します。

ポータル参照分類 **(Portal Browse Taxonomy)** ウィジェットインスタンスのオプションフォーム

インスタンスオプションを使用すると、ポータルページでポータル参照分類 (Portal Browse Taxonomy) ウィジェットを設定できます。

インスタンスフォームの動作フィールド

インスタンスオプション	説明
ビューごとのレコード (Records Per View)	ウィジェットにデフォルトで表示されるカタログアイテムとナレッジ記事の数です。デフォルト値は 10 です。
記事カードのグリフ (Glyph for Article Cards)	カードに表示されるグリフで、事前定義済みグリフのセットから選択されます。
作成者を表示 (Show Author)	作成者の名前を表示するオプション
閲覧数を表示 (Show View Count)	記事の合計閲覧数を表示するオプション
最新の更新を表示	記事に加えられた最新の変更を表示するオプション
評価を表示	記事が受けた評価を表示するオプション。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インスタンスフォームの動作フィールド (続く)

インスタンスオプション	説明
	星による評価の表示は、(*glide.knowman.show_star_rating*) システムプロパティによって定義されます。
記事の表示ページ (Article View Page)	記事カードがアクセスされたときに開く記事ページです。 デフォルトでは、このフィールドは [ナレッジ記事] ビュー (kb_article_view) ページに設定されています。
カタログカード表示スタイル (Catalog Card Display Style)	ウィジェット内のカタログカードの表示スタイルです。 利用可能な選択肢は次のとおりです。 • アイコン：カタログアイテムの横に表示される画像です。各カタログアイテムには独自の画像を含めることができます。この画像は、カタログアイテム [sc_catalog_item] テーブルのカタログアイテムエントリによって定義されます。 • グリフ：すべてのカタログアイテムの横に表示されるグリフです。 デフォルトの表示スタイルは [アイコン] です。 **注:** 現在、[なし] を選択すると、表示スタイルは [アイコン] に設定されます。
カタログアイテムのグリフ (Glyph for Catalog Items)	カタログアイテムのシンボルを選択するウィンドウを表示します。 **注:** このフィールドの値は、[カタログカード表示スタイル **(Catalog Card Display Style)]** フィールドで [グリフ] が選択されている場合にのみ使用されます。
カタログアイテムページ	カタログアイテムがアクセスされたときに開くカタログページです。 デフォルトでは、このフィールドはカタログアイテム [sc_cat_item] テーブルに設定されています。
トピックの表示アイコン (Display icon for topics)	分類トピックのアイコンを表示するオプション

関連情報

ポータル参照分類ウィジェット

ポータル参照分類ウィジェットの追加と構成

ポータルバナーウィジェットインスタンスのオプションフォーム

インスタンスオプションを使用すると、ポータルページでポータルバナーウィジェットを構成できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インスタンスフォームのプレゼンテーションフィールド

インスタンスオプション	説明
見出し	Web サイトにサインインしたユーザーに対して挨拶するポータルバナーウィジェットの必須タイトルです。デフォルトのテキストは「`Home Page Banner`」です。 見出しフィールドは、<user> などのプレースホルダー変数をサポートします、 <title>、<part_of_day> などのプレースホルダー変数をサポートしています。たとえば、次のようなバナーを表示することができます： こんにちは `Luddy` さん！おはようございます。 • <user>：ログインユーザーの名前です。 • <title>：ログインユーザーの敬称です。- <title> 変数の詳細は、ユーザー [sys_user] テーブルから取得されます。 • <part_of_day>：ユーザーの地域が 1 日のうちどの時間帯であるかに基づいて挨拶を表示します。例：おはよう、こんにちは、こんばんは。
説明	見出しの下に表示される必須のサブタイトルです。デフォルトの説明は「`This is home page description`」です。
背景画像	バナーの背景として表示される画像です。 **注:** 画像 [db_image] テーブルから画像を選択するか、新しい画像をアップロードすることができます。詳細については、「データベースへの画像の保存」を参照してください。
見出しテキストの色の 16 進数コード (Heading Text Color Hex code)	16 進コード形式の見出しテキストの色です。 デフォルト値は #FFFFFF (白色) です。
説明テキストの色の 16 進数コード (Description Text Color Hex code)	16 進コード形式の説明テキストの色です。 デフォルト値は #FFFFFF (白色) です。
位置調整	ウィジェット内のバナーコンテンツの配置 使用可能なオプションは、次のとおりです。 • 左 • 中心 デフォルトの配置は [中心] です。 **注:** 現在、[なし] を選択した場合、配置は [左] に設定されます。
検索バーを表示	コンテンツを検索できるようにポータルバナーウィジェットに検索バーを表示するオプション **注:** バナーウィジェットの AI vを有効にすると、すばやく結果を得ることができます。詳細については、「サービスポータル での AI 検索の有効化と構成」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インスタンスフォームのプレゼンテーションフィールド (続く)

インスタンスオプション	説明
プライマリボタンを表示 (Show Primary Button)	ポータルバナーウィジェットにプライマリボタンを表示するオプション
プライマリボタンラベル	プライマリボタンのラベル

プライマリボタン URL (Primary Button URL)	内部 Web ページまたはポータルページを同じタブで開き、外部ページまたはポータルを新しいタブで開く URL です。プライマリ URL には次の 2 種類があります。
	• 絶対 URL：プロトコル (http または https) を含む完全な URL です。例を次に示します。
	`https://example.servicenow.com/scripts/sn_csm_ec.js?v=3.1`
	• 相対 URL：ドメインの後に続くパスのみを含む URL です。例を次に示します。
	`scripts/sn_csm_ec.js?v=3.1`

セカンダリボタンを表示 (Show Secondary Button)	バナーウィジェットにセカンダリボタンを表示するオプション。
セカンダリボタンラベル	セカンダリボタンのラベル

セカンダリボタン URL (Secondary Button URL)	内部 Web ページまたはポータルページを同じタブで開き、外部ページまたはポータルを新しいタブで開く URL です。セカンダリ URL には次の 2 種類があります。
	• 絶対 URL：プロトコル (http または https) を含む完全な URL です。例を次に示します。
	`https://example.servicenow.com/scripts/sn_csm_ec.js?v=3.1`
	• 相対 URL：ドメインの後に続くパスのみを含む URL です。例を次に示します。
	`scripts/sn_csm_ec.js?v=3.1`

検索のプレースホルダーテキスト	検索オプションのプレースホルダーテキスト。 デフォルトのテキストは「`Search article and request items`」です。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インスタンスフォームの動作フィールド

インスタンスオプション	説明
ボタン条件スクリプト (Buttons Condition Script)	プライマリボタンまたはセカンダリボタンを表示または非表示にするスクリプト。 スクリプト拡張ポイントを使用して、条件スクリプトを実装できます。デフォルトでは、新しいスクリプトは両方のボタンを表示し、条件は含みません。詳細については、「ポータルバナーウィジェットに表示する Web ページのリンクボタンを提供する」を参照してください。
ウィジェットプレースホルダー (Widget Placeholder)	ポータルバナーウィジェットに追加のウィジェットを埋め込むオプションです。 含めることができるのは、ウィジェット [sp_widget] テーブルのウィジェットのみです。
ウィジェットオプションスキーマ (Widget Option Schema)	追加するウィジェットのパラメーターを定義します。 詳細については、「[ポータルバナー] ウィジェットへのウィジェットの追加」を参照してください。

関連情報

- ポータルバナーウィジェット
- ポータルバナーウィジェットの追加と構成
- ポータルバナーウィジェットに表示する Web ページのリンクボタンを提供する
- [ポータルバナー] ウィジェットへのウィジェットの追加

ポータルバナーカルーセルウィジェットのインスタンスオプションフォーム

インスタンスオプションを使用すると、ポータルページでポータルバナーカルーセルウィジェットを構成できます。

インスタンスフォームのデータフィールド

インスタンスオプション	説明
スライド	事前定義されたスライドまたは作成したスライドのセットから選択したウィジェットに表示する画像 詳細については、「ポータルバナーカルーセルウィジェットのスライドを作成」を参照してください。

インスタンスフォームのプレゼンテーションフィールド

インスタンスオプション	説明
タイトル色	すべてのカルーセルスライドのタイトルの色 (16 進コード形式) です。 デフォルト値は #FFFFFF (白色) です。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インスタンスフォームのプレゼンテーションフィールド (続く)

インスタンスオプション	説明
位置調整	すべてのカルーセルスライドのウィジェット内のコンテンツの配置です。 使用可能なオプションは、次のとおりです。 • 左 • 中心 デフォルトの配置は [左] です。 注: 現在、[なし] を選択した場合、配置は [左] に設定されます。

関連情報

- ポータルバナーカルーセルウィジェット
- ポータルバナーカルーセルウィジェットの追加と構成
- ポータルバナーカルーセルウィジェットのスライドを作成

ポータルケースカードウィジェットインスタンスのオプションフォーム

インスタンスオプションを使用すると、ポータルページでポータルケースカードウィジェットを構成できます。

インスタンスフォームのデータフィールド

インスタンスオプション	説明
ケーステーブル	ウィジェットにケースカードとして表示されるレコードが選択されるテーブルです。 デフォルトでは、このフィールドはケース [sn_customerservice_case] テーブルに設定され、拡張テーブルは苦情ケース [sn_complaint_case] です。
クエリ	ケースレコードをフィルタリングするクエリ デフォルトのクエリでは、情報を待機中または解決済みのケースが表示されます。 注: クエリが指定されていない場合は、すべてのケースレコードがウィジェットに表示されます。詳細については、「エンコードされたクエリ文字列をフィルターで生成する」を参照してください。
ソート基準	ウィジェットにケースを表示するときにケースをソートするフィールドを決定する、ケース [sn_customerservice_case] テーブル内のフィールドです。 デフォルトの値は Last updated です。
ソート順	ウィジェットでのケースの表示順序 使用可能なオプションは、次のとおりです。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インスタンスフォームのデータフィールド (続く)

インスタンスオプション	説明
	• 降順 • 昇順 デフォルトのソート順は降順です。 注: 現在、[なし] を選択すると、順序は降順に設定されます。

インスタンスフォームのプレゼンテーションフィールド

インスタンスオプション	説明
タイトル	必須のポータルケースカードウィジェットタイトルです。デフォルトのテキストは「`Track case updates`」です。
説明	見出しの下に表示されるサブタイトル。

インスタンスフォームの動作フィールド

インスタンスオプション	説明
表示ケースの最大数 (Max Cases to Display)	ウィジェットにデフォルトで表示されるケースの数です。デフォルト値は 10 です。
カードタイトル	必須のケースカードウィジェットタイトルです。
ステータスのハイライト表示の色 (State Highlight Color)	ケースのさまざまな状況の背景とテキストの色 (16 進コード形式)
カード表示スタイル	ウィジェット内のケースカードの表示スタイルです。 使用可能なオプションは、次のとおりです。 • ケースフィールドを表示 (Show case fields) • 最新のアクティビティを表示 (Show latest activity) • タイトルのみ デフォルトの表示スタイルは、[最新のアクティビティを表示 (Show latest activity)] です。 注: 現在、[なし] を選択すると、表示スタイルは [最新のアクティビティを表示 (Show latest activity)] に設定されます。
ケースフィールドを選択 (Select Case Fields)	ケース [sn_customerservice_case] テーブルの事前定義されたフィールドセットから選択された、ウィジェットのケースカードのケースフィールドを表示します。 最大 3 つのフィールドを表示できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インスタンスフォームの動作フィールド (続く)

インスタンスオプション	説明
	このフィールドは、 [カード表示スタイル] で [ケースフィールドを表示 **(Show case fields)]** が選択されている場合にのみ使用できます。
ケースビューページ (Case View Page)	ケースカードがアクセスされたときにケースレコードの詳細を表示するポータルページ。 デフォルトでは、このフィールドは [ケース] (csm_ticket) ページに設定されています。
すべてのページを表示	ウィジェットで [すべて表示] にアクセスしたときにすべてのケースを表示するオプションです。 ポータルケースカードウィジェットの [すべて表示] オプションは、次の条件で表示されます。 • [クエリ] フィールドで指定されたクエリの結果のケースの数が、[表示ケースの最大数 **(Max Cases to Display)]** フィールドで定義された値を超えている。 • 事前定義されたページセットからページが選択された。
空のケースウィジェットを非表示にする (Hide Empty Case Widget)	表示するレコードがない場合にウィジェットを非表示にするオプションです。 このオプションが選択されていない場合、空のウィジェットには [空ステータスのテキスト **(Empty State Text)]** オプションで定義されたテキストが表示されます。
空ステータスのテキスト (Empty State Text)	[空のケースウィジェットを非表示にする **(Hide Empty Case Widget)]** が選択されておらず、ウィジェットに表示するレコードがない場合に、ウィジェットに表示されるテキストです。 デフォルトのテキストは「`No updates right now`」です。

関連情報

- ポータルケースカードウィジェット
- ポータルケースカードウィジェットの追加と構成
- すべてのケースのステータスの整数値を表示する

ポータルクイックリンクウィジェットインスタンスのオプションフォーム

インスタンスオプションを使用すると、ポータルページでポータルクイックリンクウィジェットを構成できます。

インスタンスフォームのプレゼンテーションフィールド

インスタンスオプション	説明
タイトル	必須のポータルクイックリンクウィジェットタイトルです。デフォルトのテキストは「`Quick Links`」です。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インスタンスフォームのプレゼンテーションフィールド (続く)

インスタンスオプション	説明
カルーセルを表示 (Show Carousel)	カルーセルビューとグリッドビューを切り替えるオプション
クイックリンク	カタログアイテム、ナレッジ記事、または URL がウィジェットのクイックリンクとして表示されるテーブルです。 デフォルトでは、このフィールドはクイックリンク [sn_ex_sp_quick_link] テーブルに設定されています。また、クイックリンクを作成して、クイックリンク [sn_ex_sp_quick_link] テーブルに追加することもできます。詳細については、「クイックリンクを作成」を参照してください。 タイトル、簡単な説明、背景画像、およびアイコンのフィールドをウィジェットのカードに表示できます。 テーブルのフィールドは次のとおりです • コンテンツタイプ：オプションは、記事、カタログアイテム、外部リンク、ページです。 • コンテンツ：コンテンツを選択します • クイックリンク名 • タイトル：クイックリンクカードのタイトルとして表示されます • 簡単な説明：クイックリンクカードの説明として表示されます • 背景画像：カードの表示スタイルがサムネイルの場合、サムネイルクイックリンクカードとして表示されます。 • アイコン：クイックリンクカードの表示スタイルが上または左にアイコンの場合に、アイコンとして表示されます。

インスタンスフォームの動作フィールド

インスタンスオプション	説明
カード表示スタイル	ウィジェットでのカードタイルのスタイルを表示します。 使用可能なオプションは、次のとおりです。 • サムネイル • 上部のアイコン (Icon on top) • 左側のアイコン (Icon on left) • シンプルなテキスト (Simple text) • タイルのみ (Tile only) デフォルトの表示スタイルは [サムネイル] です。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インスタンスフォームの動作フィールド (続く)

インスタンスオプション	説明
	注: 現在、[なし] を選択すると、スタイルは [サムネイル] に設定されます。

関連情報

ポータルクイックリンクウィジェット

ポータルクイックリンクウィジェットの追加と構成

ポータルナレッジクイックリンクウィジェットインスタンスのオプションフォーム

インスタンスオプションを使用すると、ポータルページでポータルナレッジクイックリンクウィジェットを構成できます。

インスタンスフォームのデータフィールド

インスタンスオプション	説明
ナレッジテーブル	ウィジェットにカードとして表示されるレコードが選択されるテーブルです。 デフォルトでは、このフィールドはナレッジ [kb_knowledge] テーブルに設定されています。
記事を表示 (Display Articles)	関連するナレッジベースのナレッジ記事を表示します。 使用可能なオプションは、次のとおりです。 • [手動で選択 (Manually select)]：[記事を手動で選択 **(Manually Select Articles)]** フィールドで選択したナレッジ記事を表示します。 • [動的クエリ]：[動的クエリ] フィールドで定義されたナレッジ [kb_knowledge] テーブルのクエリの条件を満たすナレッジ記事を表示します。クエリが指定されていない場合は、すべてのナレッジ記事がウィジェットに表示されます。詳細については、「エンコードされたクエリ文字列をフィルターで生成する」を参照してください。 • 基準ベース：[最多閲覧]、[最も役立つページ]、および [注目 (Featured)] の基準に基づいてナレッジ記事を表示します。基準は、ナレッジ [kb_knowledge] テーブルの [ビュー] フィールドによって決定されます。 デフォルトの選択は [基準ベース] に設定されています。 注: 現在、[なし] を選択すると、選択は [基準ベース] に設定されます。
記事を手動で選択 (Manually Select Articles)	記事のナレッジベース ID を使用して、ポータルに関連付けられた事前定義された記事のセットから手動で選択された、ウィジェットに表示されるナレッジベース記事です。 このフィールドは、[記事を表示 **(Display Articles)]** で [手動で選択 **(Manually select)]**が選択されている場合にのみ適用されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インスタンスフォームのデータフィールド (続く)

インスタンスオプション	説明
動的クエリ	ウィジェットに表示するレコードをフィルタリングするクエリ
基準ベース (Criteria Based)	選択した基準に基づいてウィジェットに記事を表示します。 使用可能なオプションは、次のとおりです。 • もっとも表示された • 最も役立つ • 機能 このフィールドは、[記事を表示 **(Display articles)]** で [基準ベース] が選択されている場合に適用されます。 注: 現在、[なし] を選択すると、条件は [最多閲覧] に設定されます。
ソート基準	クイックリンクをソートしてウィジェットに表示する、ナレッジ [kb_knowledge] テーブル内のフィールドを決定します。 デフォルト値は [閲覧回数] です。 このフィールドは、[記事を表示 **(Display articles)]** で [手動で選択 **(Manually select)]** または [動的クエリ] が選択されている場合にのみ適用されます。
ソート順	ナレッジ記事がウィジェットに表示される順序です。デフォルトでは、順序は降順です。 使用可能なオプションは、次のとおりです。 • 降順 • 昇順 このフィールドは、[記事を表示 **(Display articles)]** で [手動で選択 **(Manually select)]** または [動的クエリ] が選択されている場合にのみ適用されます。 注: 現在、[なし] を選択すると、順序は降順に設定されます。

インスタンスフォームのプレゼンテーションフィールド

インスタンスオプション	説明
タイトル	必須のポータルナレッジクイックリンクウィジェットタイトルです。デフォルトのテキストは「`Article Quicklinks`」です。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インスタンスフォームの動作フィールド

インスタンスオプション	説明
カルーセルを表示 (Show Carousel)	カルーセルビューとグリッドビューを切り替えるオプション
表示されるクイックリンクの最大数 (Max Quicklinks to Display)	ウィジェットにデフォルトで表示されるナレッジ記事のクイックリンクの数です。 **注:** デフォルト値は 10 です。
グリフ	事前定義されたグリフのセットから選択された、すべてのカードに表示されるグリフ。
作成者を表示 (Show Author)	作成者の名前を表示するオプション
閲覧数を表示 (Show View Count)	記事の合計閲覧数を表示するオプション
最新の更新を表示	記事に加えられた最新の変更を表示するオプション
評価を表示	記事が受けた評価を表示するオプション。 星による評価の表示は、(*glide.knowman.show_star_rating*) システムプロパティによって定義されます。
記事の表示ページ (Article View Page)	記事カードがアクセスされたときに開く記事ページです。 デフォルトでは、このフィールドは [ナレッジ記事] ビュー (kb_article_view) ページに設定されています。

関連情報

- ポータルナレッジクイックリンクウィジェット
- ポータルナレッジクイックリンクウィジェットの追加と構成

ポータルカタログクイックリンクウィジェットインスタンスのオプションフォーム

インスタンスオプションを使用すると、ポータルページでポータルカタログクイックリンクウィジェットを構成できます。

インスタンスフォームのデータフィールド

インスタンスオプション	説明
カタログアイテムテーブル	ウィジェットにカードとして表示されるレコードが選択されるテーブルです。 デフォルトでは、このフィールドはアイテム [sc_cat_item] テーブルに設定されています。
カタログアイテムを表示 (Display Catalog Items)	選択に従ってカタログアイテムを表示します。 使用可能なオプションは、次のとおりです。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インスタンスフォームのデータフィールド (続く)

インスタンスオプション	説明
	• 手動で選択 (Manually select) • 動的クエリ デフォルトの選択は [動的クエリ] です。 注: 現在、[なし] を選択すると、選択は [動的クエリ] に設定されます。
カタログアイテムを手動で選択 (Manually Select Catalog Items)	ポータルに関連付けられた事前定義されたカタログアイテムのセットから手動で選択された、ウィジェットに表示されるカタログアイテムです。 このフィールドは、[記事を表示 **(Display Articles)]** で [手動で選択 **(Manually select)]**が選択されている場合にのみ適用されます。
動的クエリ	ウィジェットに表示するカタログレコードをフィルタリングするクエリです。 デフォルトでは、このフィールドはサービスカタログアイテム [sc_cat_item] テーブルに設定されています。 このフィールドは、[記事を表示 **(Display Articles)]** で [動的クエリ]が選択されている場合にのみ適用されます。
ソート基準	レコードをソートしてウィジェットに表示するフィールドを決定する、サービスカタログアイテム [sc_cat_item] テーブル内のフィールドです。 このフィールドは、[記事を表示 **(Display articles)]** で [手動で選択 **(Manually select)]** または [動的クエリ] が選択されている場合にのみ適用されます。
ソート順	カタログアイテムがウィジェットに表示される順序です。 デフォルトのソート順は降順です。

インスタンスフォームのプレゼンテーションフィールド

インスタンスオプション	説明
タイトル	ポータルカタログクイックリンクウィジェットの必須タイトルです。デフォルトのテキストは「`Article Quicklinks to catalog items`」です。

インスタンスフォームの動作フィールド

インスタンスオプション	説明
カルーセルを表示 (Show Carousel)	カルーセルビューとグリッドビューを切り替えるオプション

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インスタンスフォームの動作フィールド (続く)

インスタンスオプション	説明
表示されるクイックリンクの最大数 (Max Quicklinks to Display)	ウィジェットにデフォルトで表示されるカタログアイテムの数です。 デフォルト値は 10 です。
カード表示スタイル	ウィジェットにおけるカードの表示スタイルです。 使用可能なオプションは、次のとおりです。 • サムネイル • 上部のアイコン (Icon on top) • 左側のアイコン (Icon on left) • シンプルなテキスト (Simple text) • タイトルのみ デフォルトの表示スタイルは [サムネイル] です。 注: 現在、[なし] を選択すると、表示スタイルは [サムネイル] に設定されます。
カタログアイテムページ	カタログアイテムがアクセスされたときに開くカタログアイテムのページです。 デフォルトでは、このフィールドはサービスカタログアイテム [sc_cat_item] ページに設定されています。

関連情報

ポータルカタログクイックリンクウィジェット

ポータルカタログクイックリンクウィジェットの追加と構成

ポータルデータリストウィジェットインスタンスのオプションフォーム

インスタンスオプションを使用すると、ポータルページでポータルデータリストウィジェットを構成できます。

インスタンスフォームのデータフィールド

インスタンスオプション	説明
データ	ウィジェット内のナビゲーションのさまざまなカテゴリの構成を定義します。
動的データリスト	ポータルページの URL のパラメーターで指定された構成に基づいてレコードを動的に表示するオプションです。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インスタンスフォームのデータフィールド (続く)

インスタンスオプション	説明
	注: • この構成により、アドミニストレーターは、テーブル、フィルター、ソート順、ビュー、ターゲットビューページの URL パラメーターを渡すことで、任意のテーブルのレコードを表示できます。 • [動的データリスト] が選択されている場合、[データ] フィールドの JSON 構成は使用できません。

インスタンスフォームのプレゼンテーションフィールド

インスタンスオプション	説明
カテゴリ見出し (Categories heading)	すべてのカテゴリに必須のタイトルです。デフォルトのテキストは「`Categories`」です。

インスタンスフォームの動作フィールド

インスタンスオプション	説明
レイアウト	ウィジェットに表示されるケースレコードのレイアウトタイプとその詳細です。 使用可能なオプションは、次のとおりです。 • リストビュー (デスクトップとモバイルの両方) • カードトビュー (デスクトップとモバイルの両方) • リストビュー (デスクトップ) とカードビュー (モバイル) 注: 現在、[なし] を選択すると、レイアウトは [リスト] ビュー (デスクトップの場合) と [カード] ビュー (モバイルの場合) に設定されます。 デフォルトのレイアウトは次のとおりです。 • デスクトップ：[リスト] ビュー (デスクトップ) と [カード] ビュー (モバイル) • モバイル：[カード] ビュー (デスクトップとモバイルの両方)
ページあたりのレコードの数 (デスクトップ) (Number of records per page (Desktop))	デスクトップでウィジェットにデフォルトで表示されるケースの数です。デフォルト値は 20 です。最大数は 1000 です。
ページあたりのレコードの数 (モバイル) (Number of records per page (Mobile))	モバイルデバイスでウィジェットにデフォルトで表示されるケースの数です。デフォルト値は 8 です。
検索を表示	ウィジェットに検索フィールドを表示するオプション
エクスポートアクションを表示 (Show export actions)	PDF、Excel、および csv 形式のレコードのエクスポートを有効にするオプション

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インスタンスフォームの動作フィールド (続く)

インスタンスオプション	説明
カテゴリ条件スクリプト (Categories condition script)	ウィジェットでデータリストカテゴリを表示または非表示にするスクリプトです。詳細については、「データリストウィジェットのカテゴリーの表示または非表示」を参照してください。 デフォルトのスクリプトは *DataListCategoryConditionScript* です。

関連情報

- ポータルデータリストウィジェット
- ポータルデータリストウィジェットの追加と構成
- データリストウィジェットのカテゴリーの表示または非表示

ポータル FAQ ウィジェットインスタンスのオプションフォーム

インスタンスオプションを使用すると、ポータルページでポータル FAQ ウィジェットを構成できます。

インスタンスフォームのデータフィールド

インスタンスオプション	説明
テーブル	ウィジェットによく寄せられる質問 (FAQ) として表示されるレコードが選択されるテーブルです。 デフォルトでは、このフィールドはナレッジ [kb_knowledge] テーブルに設定されています。
質問フィールド (Question Field)	[テーブル] フィールドに設定されたテーブルのフィールドで、質問を含みます。 空の質問フィールドがあるレコードはウィジェットに表示されません。
回答フィールド (Answer Field)	[テーブル] フィールドに設定されたテーブルのフィールドで、回答を含みます。 空の回答フィールドがあるレコードはウィジェットに表示されません。
クエリ	FAQ をフィルタリングするクエリです。 このフィールドが空の場合、ウィジェットはすべての FAQ を表示します。 提供されたテーブルのフィールドのみを、エンコードされたフィルタークエリに含めることができます。詳細については、「エンコードされたクエリ文字列をフィルターで生成する」を参照してください。
ソート基準	レコードをソートしてウィジェットに表示するフィールドを決定する、ナレッジ [kb_knowledge] テーブル内のフィールドです。 デフォルトでは、このフィールドは View Count に設定されています。
ソート順	ウィジェットの検索結果ページでの FAQ の順序です。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インスタンスフォームのデータフィールド (続く)

インスタンスオプション	説明
	使用可能なオプションは、次のとおりです。 • 降順 • 昇順 デフォルトの順序は降順です。 注: 現在、[なし] を選択すると、順序は降順に設定されます。

インスタンスフォームのプレゼンテーションフィールド

インスタンスオプション	説明
タイトル	必須のポータル FAQ ウィジェットタイトルです。デフォルトのテキストは「`Frequently Asked Questions`」です。

インスタンスフォームの動作フィールド

インスタンスオプション	説明
検索を表示 (Display search)	ウィジェットに [検索] フィールドを表示するオプション
検索バーのプレースホルダーテキスト (Search Bar placeholder text)	検索フィールドラベルのプレースホルダーテキストです。デフォルトのテキストは「`Search FAQs`」です。
FAQ 表示ページ (FAQ View Page)	ユーザーが [詳細を表示 **(Read more)**] オプションを選択したときに開く記事ページです。 デフォルトでは、このフィールドは kb_article_view に設定されています。
ページあたりの FAQ の数 (FAQ per page)	ウィジェットにデフォルトで表示される FAQ の数です。 デフォルト値は 5 に設定されています。
参照オプション (Browse Options)	ウィジェットに表示され、ユーザーが選択できるフィルターオプションです。 使用可能なオプションは、次のとおりです。 • ナレッジカテゴリ • 関連製品 デフォルトのオプションは [ナレッジカテゴリ] です。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インスタンスフォームの動作フィールド (続く)

インスタンスオプション	説明
	注: 現在、[なし] を選択すると、フィルターオプションは [ナレッジカテゴリ] に設定されます。
[読み込み数を多くする] を表示 (Show Read More)	ウィジェットで関連する FAQ にアクセスしたときに、記事の内容全体を表示します。 使用可能なオプションは、次のとおりです。 • [常時]：完全なプレビューコンテンツと不完全なプレビューコンテンツの両方について、ウィジェットに [[読み込み数を多くする] を表示 **(Show Read More)]** オプションを表示します。 • [プレビューを超えた場合 (Exceeds preview)]：記事のコンテンツがウィジェットに表示されているプレビュー制限を超えている場合にのみ、[[読み込み数を多くする] を表示 **(Show Read More)]** オプションを表示します。 デフォルトのオプションは [プレビューを超えた場合 (Exceed preview)] です。 注: 現在、[なし] を選択すると、フィルターオプションは [ナレッジカテゴリ] に設定されます。

関連情報

ポータル FAQ ウィジェット

ポータル FAQ ウィジェットの追加と構成

ポータルオブジェクトウィジェットインスタンスのオプションフォーム

インスタンスオプションを使用すると、ポータルページでポータルオブジェクトウィジェットを構成できます。

インスタンスフォームのデータフィールド

インスタンスオプション	説明
テーブル	選択されたレコードのフィールドがウィジェットにカードとして表示されるテーブルです。 デフォルトのテーブルは資産 [alm_asset] テーブルです。
レコード	指定されたテーブルのレコードのシステム識別子 (sys_id) です。 デフォルトの sys_id は 00a96c0d3790200044e0bfc8bcbe5dc3 です。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インスタンスフォームのデータフィールド (続く)

インスタンスオプション	説明
	注: 注意： • このフィールドが空の場合、ウィジェットはポータル Web ページの URL に指定された sys_id パラメーターに基づいて情報を表示します。 `https://<instance-url>/<portal-id>?id=<page-id>&sys_id=<record-id>` • sys_id がポータル Web ページの URL と [レコード] フィールドの両方で指定されている場合、ウィジェットは [レコード] フィールド値に基づいて情報を表示します。 • レコードの sys_id は、[テーブル] フィールドで指定されたテーブルから取得する必要があります。

インスタンスフォームの動作フィールド

インスタンスオプション	説明
カードタイトル	ウィジェットにカードタイトルとして表示される、指定されたテーブルから選択したレコードのフィールドです。 **注:** 定義されたテーブルから最大 3 つのフィールドを選択できます。これらを組み合わせて、ウィジェットに表示される各レコードのタイトルが形成されます。たとえば、指定したテーブルのレコードの [資産タグ]、[モデルカテゴリ]、および [表示名] フィールドを組み合わせると、カードタイトルは「P1000479 Computer Apple MacBook Pro 15」になります。
画像フィールド	カードに画像として表示される画像を含む、選択したレコードのフィールドの名前です。
画像スタイル (Image style)	ウィジェット内の画像の表示スタイルです。利用可能な選択肢は次のとおりです。 • サムネイル • アバター デフォルトの表示スタイルは [サムネイル] です。
サマリービューのフィールド (デスクトップ)	デスクトップビューのカードに名前と値がフィールド値のペアとして表示される、指定されたテーブルのフィールドです。
サマリービューのフィールド (モバイル)	モバイルビューのカードに名前と値がフィールド値のペアとして表示される、指定されたテーブルのフィールドです。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インスタンスフォームの動作フィールド (続く)

インスタンスオプション	説明
詳細ビュー	カードで [すべて表示] オプションが選択されている場合に表示される、指定されたテーブルのフィールド値のペアとセクションです。
アクション	カードに表示されるアクションで、事前定義済みアクションのセットから選択されます。指定されたテーブルのタイトルフィールドがアクションの表示名として使用されます。 **注:** • 複数のアクションを選択すると、ボタンのラベルに [アクション] と表示されます。 • 1 つのアクションが選択されている場合、[アクション] ボタンにはそのアクションの名前が表示されます。 • アクションが選択されていない場合、カードにはアクションボタンは表示されません。
サービス定義の有効化 (Enable Service Definitions)	レコードに関連するアクションアイテムを表示するオプション

ポータル分類トピック (Portal Taxonomy Topic) ウィジェットインスタンスのオプションフォーム

インスタンスオプションを使用すると、ポータルページでポータル分類トピック (Portal Taxonomy Topic) ウィジェットを構成できます。

インスタンスフォームのプレゼンテーションフィールド

インスタンスオプション	説明
タイトル	ポータル分類トピック (Portal Taxonomy Topic) ウィジェットの必須タイトルです。デフォルトのテキストは「`Browse topics`」です。
説明	タイトルの下に表示される必須サブタイトルです。デフォルトのテキストは「`Navigate through topics to explore our services and resources`」です。

インスタンスフォームの動作フィールド

インスタンスオプション	説明
トピックカードの最大表示数 (Max topic cards to display)	ウィジェットにデフォルトで表示されるトピックグアイテムの数です。 デフォルト値は 8 です。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インスタンスフォームの動作フィールド (続く)

インスタンスオプション	説明
トピックの表示アイコン (Display icon for topics)	分類トピックのアイコンを表示するオプション デフォルトでは、カードにはトピックカードのアイコンが表示されます。
トピックの説明を表示 (Display topic description)	トピックの説明を表示するオプション
ボタンラベル	[すべて表示] ボタンの名前です。 デフォルトのテキストは「`View all`」です。
分類ページを参照 (Browse taxonomy page)	ポータル分類トピック (Portal Taxonomy Topic) ウィジェットでトピックカードにアクセスしたときに開くポータルページのページ ID

ポータルバナーウィジェットでの検索オプションのスクリプトパラメーター

ポータルバナーウィジェットでの検索オプションの JSON パラメーターについて説明します。

JSON パラメーターと説明

パラメーター	説明
タイトル	ユーザーが入力を開始する前に検索フィールドに表示されるテキスト
サイズ	ウィジェットのフォント サイズと高さを決定します。許可された値は、xs、sm、md、および lg です。
色	16 進コードで指定された検索ボタンの色です。デフォルト値は #FFFFFF (白色) です。

ポータルバナーウィジェットの **JSON** パラメーター

JSON パラメーターは、ポータルバナーウィジェット上のポータルクイックリンクウィジェットの要素を定義します。

注: この情報は、JSON コード形式に精通していることを前提としています。

JSON パラメーター

パラメーター	説明
widget_title	必須のウィジェットタイトルです。デフォルトのテキストは「`Quick Links`」です。 使用可能な構成は次のとおりです。 • value：*`displayValue`* パラメーターの文字列値 • displayValue：presentation セクションに表示される widget_title フィールドの名前です。デフォルトのテキストは「`Title`」です。
card_display_style	ポータルバナーウィジェット内のクイックリンクのカードタイルのスタイルです。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

JSON パラメーター (続く)

パラメーター	説明
	使用可能なオプションは、次のとおりです。 • サムネイル • 上部のアイコン (Icon on top) • 左側のアイコン (Icon on left) • タイトルと説明のみ • タイトルのみ デフォルトの表示スタイルは [サムネイル] です。 **注:** 現在、[なし] を選択すると、スタイルは [サムネイル] に設定されます。
show_carousel	カルーセルビューとグリッドビューを切り替えるオプション 使用可能な構成は次のとおりです。 • value：*displayValue* パラメーターの文字列値 • displayValue：presentation セクションに表示される show_carousel フィールドの名前です。デフォルトのテキストは「`Show Carousel`」です。
quick_links	表示セクションのフィールド名です。デフォルトのテキストは「`Quick Links`」です。 value：カタログアイテム、ナレッジ記事、または URL がウィジェットのクイックリンクとして表示されるテーブルからの参照値です。デフォルトでは、このフィールドはクイックリンク [sn_ex_sp_quick_link] テーブルに設定されています。

ポータルデータリストウィジェットの **JSON** パラメーター

JSON パラメーターは、ポータルページ上のポータルデータリストウィジェットの要素を定義します。

注: この情報は、JSON コード形式に精通していることを前提としています。

JSON パラメーター

パラメーター	説明
categories	各カテゴリには、フィルター基準 を満たす顧客ケースビューのケース [sn_customerservice_case] テーブルのレコードセットが表示されます。 カテゴリごとに、pre_defined_filters と run_time_filters の事前定義フィルタータブから選択し、リストビューの列を設定し、カードビュー

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

JSON パラメーター (続く)

パラメーター	説明
	に表示するフィルターを決定することができます。
ID	カテゴリー条件スクリプトがウィジェットでカテゴリーを表示するか非表示にするかを決定できるようにする一意の識別子
ラベル	ナビゲーションペインに表示されるカテゴリの名前です。 ラベルが入力されていない場合、カテゴリは表示されません。
テーブル	カテゴリーが選択されたときにウィジェットに表示されるレコードのテーブルです。 デフォルトでは、このフィールドはケース [sn_customerservice_case] テーブルに設定されています。
list_view	ウィジェットに表示する列またはフィールドのリストを定義するビューの名前です。 これらのビューの詳細については、「ビューを作成および削除」を参照してください。 値を指定しない場合は、すべての列が表示されます。
card_view_primary_column	カードの最初の列に表示される、定義されたテーブルのフィールドです。たとえば、最初の列にケース番号を表示できます。
card_view_secondary_column	カードの 2 列目に表示される、定義されたテーブルのフィールドです。たとえば、ケースレコードの簡単な説明を表示できます。 このパラメーターはオプションです。
card_view_additional_columns":"column1 | column2 | column3 | column4	カードの追加列として表示される、定義されたテーブルのフィールドペアです。 最大 4 つの列を追加できます。 このパラメーターはオプションです。
query":"active=true"	カテゴリの下に表示されるレコードをフィルタリングするクエリです。 値を指定しない場合は、すべてのレコードが表示されます。
glyph":"glyph_name"	ナビゲーションペインのカテゴリラベルの左側に表示されるグリフです。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

JSON パラメーター (続く)

パラメーター	説明
	指定するグリフ名は、次の URL からアクセスできる font-awesome ライブラリのものである必要があります。 `https://fontawesome.com/versions/icons` 現在、バージョン 4.7 の font-awesome ライブラリがサポートされています。別のバージョンのグリフ名を使用すると、画像は正しく表示されません。 **注:** グリフと画像の両方が定義されている場合は、画像が表示されます。 このパラメーターはオプションです。
"image_name":"file_img"	カテゴリの左側に表示される画像です。 画像名は、画像 [db_image] テーブルから選択する必要があります。 **注:** グリフと画像の両方が定義されている場合は、画像が表示されます。 このパラメーターはオプションです。
record_view_page	ウィジェットでアクセスされたレコードの詳細を表示するポータルページです。 このパラメーターはオプションです。 デフォルトでは、このフィールドは [ケース] (csm_ticket) ページに設定されています。
pre_defined_filter	選択したカテゴリで、[新規]、[クローズ済み]、[オープン]、または [情報待ち] の各ステータスにあるケースを表示します。これらのフィルターは、ウィジェットにタブとして表示されます。JSON コードにデフォルトで含まれるのは、[オープン] ケースと [クローズ済み] ケースのみです。*`filter_name`* の値を変更することで、これらのフィルタの名前を変更することができます。 このパラメーターはオプションです。
run_time_filter	定義されたテーブルの列とそのフィールドをランタイムフィルターとしてドロップダウンリストに表示します。これらのランタイムフィルターは、定義されたテーブルのさまざまなフィールドに基づいて、ウィジェットに表示されるケースレコードをフィルタリングします。たとえば、[優先度] を列として、[状況]、[連絡先]、または [更新済み (Updated)] をフィールドとして表示できま

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

JSON パラメーター (続く)

パラメーター	説明
	す。ランタイムフィルター値が列パラメーターと selection_type パラメーターに指定されていない場合、カテゴリにフィルターアイコンは表示されません。 このパラメーターはオプションです。
column	ウィジェットにランタイムフィルターとして表示される、定義されたテーブルのフィールドです。たとえば、ケースレコードを、[重大]、[高]、[中]、[低] などの [優先度] に従って表示するように選択できます。
selection_type	選択タイプを表示します。使用可能なオプションは、次のとおりです。 • 単一選択：フィルター列の単一選択 • 複数選択：フィルター列の複数選択
値	列パラメーターに定義されたテーブルの値を定義します。使用可能な値： • ラベル：値の名前 • 値：フィールドの整数値
ranges	ラベルパラメーターおよびクエリパラメーターで定義されたクエリを使用して、指定されたテーブルからレコードをフィルタリングするために使用されます。 定義する範囲、たとえば、先月、過去 3 か月間、過去 6 か月に更新されたケースレコードが表示できます。 範囲の構成は次のとおりです • ラベル：フィルターオプションの名前 • クエリ：ラベルの下にグループ化された値のセットを定義するクエリ このパラメーターはオプションです。

ポータル **Polaris** フッターウィジェットの **JSON** パラメーター

JSON パラメーターは、ポータルページ上のポータル Polaris フッターウィジェットの要素を定義します。

注: この情報は、JSON コード形式に精通していることを前提としています。

JSON パラメーター

パラメーター	説明
org_info	ポータルフッターに表示する会社の名前と住所

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

JSON パラメーター (続く)

パラメーター	説明
copyright	ポータルフッターに表示する著作権情報です。 フッターには、著作権記号、著作権年、著作権者名または組織名を表示できます。
logo_img_name	フッターにロゴとして表示できる画像です。 画像名は、画像 [db_image] テーブルからアクセスする必要があります。
sitemap_links_menu_sys_id	メニューレコードのシステム識別子 (sys_id) は、ポータル Polaris フッターウィジェットにサイトマップリンクを表示するために使用されます。メニューレコードを作成し、その sys_id を JSON コードに含めることで、サイトマップリンクにマッピングできます。メニュー レコードの作成方法の詳細については、「[メニュー項目] フォーム」を参照してください。
footer_links_menu_sys_id	メニューレコードのシステム識別子 (sys_id) は、ポータル Polaris フッターウィジェットにフッターリンクを表示するために使用されます。メニューレコードを作成し、その sys_id を JSON コードに含めることで、フッターリンクにマップできます。メニュー レコードの作成方法の詳細については、「[メニュー項目] フォーム」を参照してください。
social_links_menu_sys_id	メニューレコードのシステム識別子 (sys_id) は、ポータル Polaris フッターウィジェットにソーシャルリンクを表示するために使用されます。メニューレコードを作成し、その sys_id を JSON コードに含めることで、ソーシャルリンクにマップできます。メニュー レコードの作成方法の詳細については、「[メニュー項目] フォーム」を参照してください。

さまざまなケース状況のデフォルトのハイライト表示色

ポータルケースカードウィジェットのすべてのケースステータスについて、背景色とテキスト色のデフォルト値を示します。

すべてのケース状況のデフォルトの背景色

ステータス名	デフォルト値	色
新規	#CBE9FC	ペールブルー
オープン	#D1D2EE	ペールパープル
情報待ち	#FBF7BF	ペールイエロー
解決済み	#D2EABC	セラドングリーン
クローズ済み	#C2C4CA	グレイ
キャンセル済み	#FFCCD2	サーモンピンク

カスタマーサービス フォーム

フォームを使用して カスタマーサービス管理 (CSM) 情報を表示および更新します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ケースフォーム

ケースフォームには、顧客の問題に関する詳細情報が表示されます。

カスタマーサービスエージェントは、ケースを作成して顧客の質問や問題を特定し、問題解決に関連したアクティビティを追跡します。また、ケースを使用して、顧客とのやり取り (使用しているコミュニケーションチャネルを含む) を追跡します。

ケースアクティビティには、問題を解決するために行われたすべてのアクションが含まれています。これには、電話またはメール、ナレッジベースの調査、該当分野のエキスパートとの会話、フィールドサービスエージェントへのディスパッチ要求などのアクティビティが含まれます。

エージェントは、ケースフォームから関連情報 (顧客の名前、電話番号および会社、アカウント情報、製品および資産情報、サービス契約およびエンタイトルメントの詳細、関連するサービスレベルアグリーメント (SLA) など) を関連付けて保存できます。

ケースにはいくつかの重要な特徴があります。

- エージェントと顧客、またはエージェントと組織内の他の社員とのコミュニケーション。すべての内部および外部コミュニケーションの詳細が、ケースフォームに記録されます。
- 作業指示など、ケースから発生する追加のタスク。タスクは、ケースフォームの関連リストから追跡されます。これらのタスクは、組織の内部のものである場合もあれば、顧客に関連するものである場合もあります。
- ナレッジベースに含めることができ、他のケースの解決に役立てるために使用できる、ケースからの情報。

カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションでエージェントおよびエージェントマネージャーが使用できる詳細ビューと、カスタマーサービスポータルおよび消費者サービスポータルから外部顧客が利用できる簡易ビューの、2 つの異なるケースフォームビューがあります。

エージェントビュー

ケースフォームの [エージェント] ビューには、次のコンポーネントが含まれています。

- ケースアクティビティのビジュアル表示を提供するタイムライン。
- アカウントおよび連絡先情報、製品および資産情報、サービス契約とサービスエンタイトルメントの詳細、および関連する SLA など、ケースで参照されるエンティティ。SLA を除き、この情報はシステム内に存在し、エージェントまたはエージェントマネージャーがケースに関連付けることができます。
- 外部と内部の両方の、ケースに関するすべてのコミュニケーション。この情報は、[追加コメント] フィールド (外部コミュニケーション)、[作業メモ] フィールド (内部コミュニケーション)、[解決メモ] フィールドに保存されます。[解決メモ] フィールドにはケースの解決に関する詳細が、[アクティビティ] フィールドにはすべてのコミュニケーションが時系的なリストに保存されます。

エージェントおよびマネージャーは、[カスタマーサポート] > [ケース] に移動し、次のメニューオプションのいずれかを選択して、ケースフォームを表示できます。

- 自分のケース
- すべて
- オープン
- 未アサイン

[ケース] リストからケース番号を選択して、ケースフォームを表示します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタマーサービスの [ケース] フォーム (エージェントビュー)

フィールド	説明
番号	自動的に割り当てられたケース番号。
チャネル	顧客が連絡を開始し、ケースがオープンされた方法。 • Web (デフォルト) • 電話 • メール • チャット • ソーシャル
連絡先の現地時間	ケースに割り当てられた連絡先の現地時間。 連絡先フォームに設定されたタイムゾーンに従って自動的に入力されます。連絡先フォームにタイムゾーンが設定されていない場合には、ケース自体に設定された連絡先のタイムゾーンに基づいて入力されます。 連絡先フォーム上またはケース内でタイムゾーンが設定されていない場合には、このフィールドは空のままになり、読み取り専用となります。 ケースがクローズまたはキャンセルされると、[連絡先の現地時間] フィールドは非表示になります。 注: フォームレイアウトを設定し、このフィールドをケースフォームに追加します。
連絡先のタイムゾーン	顧客が異なるタイムゾーンでケースに対して作業している場合の、連絡先タイムゾーン。連絡先フォームのタイムゾーンを上書きします。 連絡先の現地時間または連絡先タイムゾーンが設定されていない場合は、インスタンスのタイムゾーンが表示されます。 いったんケースが作成されると、このフィールドは読み取り専用になります。 注: フォームレイアウトを設定し、このフィールドをケースフォームに追加します。
アカウント	連絡先の会社の名前。連絡先レコードにこの情報がある場合には、このフィールドは自動的に入力されます。
連絡先	このケースの顧客連絡先の名前。
コンシューマー	このケースのコンシューマーの名前。
Service Organization	事業所の名前。
要求元のサービス組織	このケースの要求元のサービス組織。
製品	資産の製品モデル。モデルとは、「Apple Mac Book Pro」など、資産の特定のバージョンや構成のことです。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタマーサービスの [ケース] フォーム (エージェントビュー) (続く)

フィールド	説明
	[資産] フィールドで資産を選択し、その資産に関連する製品がある場合は、[製品] フィールドが自動的に更新されます。1 つの製品が複数の資産に関連付けられていることがあります。
資産	このケースに関連する資産の資産タグ番号またはシリアル番号。
インストールベース	[インストールベース] フィールドは、顧客によって購入された製品とサービス、インストールまたはプロビジョニングの方法、インストールされた各アイテムの詳細な構成を追跡する際に役立ちます。
パートナー連絡先	このケースのパートナー連絡先の名前。
フォローザサン	ケースをグローバルフォローアップに渡す必要があることを示すチェックボックス。 顧客が [優先度 **1 -** 重大] または [優先度 **2 -** 高] のケースにさらにコメントを入力した場合には、またはケースが昇格された場合には、このフラグが自動的に選択されます。 このチェックボックスを手動で選択することもできます。 ケースフォームのアクティビティストリームが変更内容で更新されます。 **注:** [カスタマーサービスケース] フォームの [フォローザサン] チェックボックスを有効にするには、*sn_customerservice.FTS_flag_enabled* プロパティの値を **[true]** に設定します。フォームレイアウトを設定し、このフィールドをケースフォームに追加します。
簡単な説明	問題の簡単な説明。
オープン	ケースがオープンされた日時。
優先度	アサインされた優先度： • 1 - 重大 • 2 - 高 • 3 - 中 • 4 - 低 (デフォルト)
状況	カスタマーサービスケースのステータス： • 新規 • オープン • 情報待ち • 解決済み • クローズ済み • キャンセル

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタマーサービスの [ケース] フォーム (エージェントビュー) (続く)

フィールド	説明
	注: フォームレイアウトを構成し、このフィールドをケースフォームに追加します。
アサイン先グループ	アサインされたカスタマーサービスエージェントグループ。
担当者	アサインされたエージェント。[アサイン先グループ] フィールドでグループが選択されている場合、アサインされたエージェントはこのグループに属している必要があります。
アサイン日	ケースがアサインされた日時。 このフィールドは、[担当者] フィールドでユーザーが追加または変更されたときに更新されます。
契約	このケースに関連付けられた契約番号。
エンタイトルメント	このケースに関連付けられたエンタイトルメント。参照リストチャネルで選択可能なエンタイトルメントは、ケース作成チャネルと一致します。利用可能なエンタイトルメントは、[アカウント]、[契約]、[製品]、[資産] フィールドの設定でフィルターされます。 このケースで利用可能なエンタイトルメントが 1 つのみの場合、自動的に [エンタイトルメント] フィールドに追加されます。
パートナー	パートナー企業の名前。
メモ	
ウォッチリスト	追加のコメントが追加された場合、またはケースのステータスが「解決済み」または「クローズ済み」に変更された場合に、このケースに関する通知を受信するユーザー。[自分を追加] アイコンを選択すると、自分をウォッチリストに追加できます。
作業メモリスト	作業メモが追加されたときに、このケースについての通知を受け取る内部ユーザー。[作業メモ] リストには、内部ユーザーのみを追加できます。 [自分を追加] アイコンを選択すると、自分を作業メモリストに追加できます。 [作業メモリスト] フィールドでユーザーの通知を有効にするには、次の手順を実行します。 **1.** 通知 (sys_notification) テーブルに移動します。 **2.** ケースアクションステータスを選択します。 **3.** [受信者] タブで、次のいずれかを行います。 ◦ [ユーザー] フィールドにユーザーを追加します。 ◦ [フィールドにリストされている受信者] フィールドで、[作業メモリスト] フィールドを追加します。 **4.** [更新] を選択します。
貢献者ユーザー	ケースタスクエージェントロール (sn_customerservice.case_task_agent) を持つユーザーがケースタスクにアサインされている場合、ユーザーは [貢献者ユーザー] フィールドに追加されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタマーサービスの [ケース] フォーム (エージェントビュー) (続く)

フィールド	説明
	このユーザーがケースタスクフォームの [担当者] フィールドから削除され、ケースの別のタスクにアサインされていない場合、[貢献者ユーザー] フィールドからも削除されます。
貢献者グループ	ケースタスクエージェントロール (sn_customerservice.case_task_agent) を持つユーザーがケースタスクにアサインされている場合、ユーザーのアサイン先グループは [貢献者グループ] フィールドに追加されます。 このユーザーがケースタスクフォームの [担当者] フィールドから削除され、アサイン先グループの他のメンバーがケースの他のタスクにアサインされていない場合、アサイン先グループは [貢献者グループ] フィールドから削除されます。 グループがケースタスクフォームの [アサイン先グループ] フィールドから削除され、グループがケースの他のタスクにアサインされていない場合、アサイン先グループは、[貢献者グループ] フィールドから削除されます。
追加コメント	顧客が閲覧可能なコメント。各コメントは、ユーザーが [投稿] ボタンを選択すると [アクティビティ] フィールドに挿入されます。
作業メモ	ケースの解決方法に関する情報、またはケースの解決手順 (該当する場合)。 [作業メモ] リストに追加された内部ユーザーは、作業メモが追加された場合に、メモを含む作業メモ追加通知を受信します。 必要に応じて通知を設定することができます。メモは、アドミン、エージェント、エージェントマネージャーが表示できます。
アクティビティ	このケースに関連付けられたすべてのアクティビティのレコード。
解決情報	
解決者	ケースの解決時にケースを担当していたエージェント。
クローズ担当者	ケースをクローズしたユーザーの名前。
解決コード	ケースの解決状況を示す選択リスト。 エージェントがケースの解決策を提案する際、このフィールドは必須です。
原因	解決の原因に関する詳細。
解決メモ	ケースがクローズされた方法についての詳細。カスタマーサービスエージェントまたはエージェントマネージャーがケースをクローズする際、このフィールドは必須です。顧客がケースをクローズした場合には、必須ではありません。
解決メモをコメントに追加	ケースが解決されたときに、解決メモを顧客が表示可能なコメントに追加するかどうかを決定するチェックボックス。 選択した場合、解決メモが [追加コメント] (顧客に表示) フィールドに追加されます。 デフォルトでは、このチェックボックスはオフになっています。
解決済み	ケースが解決された日時。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタマーサービスの [ケース] フォーム (エージェントビュー) (続く)

フィールド	説明
クローズ済み	ケースがクローズされた日時。

顧客ビュー

顧客は、カスタマーポータルで [自分のケース] を選択し、[ケース] リストからケース番号を選択すると、ケースフォームを表示できます。

ケースフォームの顧客ビューには、次のコンポーネントが含まれています。

- ケースの現在のステータスを示すプロセスフローフォーマッター。
- アカウントおよび連絡先情報、製品および資産情報、サービス契約情報を含む関連エンティティ情報。
- ケースのすべてのコミュニケーションを時系列リストに保存する [アクティビティ] フィールド。

ケースタイムライン

タイムラインでは、ケースアクティビティが視覚的に表示されます。エージェントまたはマネージャーが カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションで表示すると、タイムラインはケースフォームの上部に表示されます。

タイムラインでは、青色の円でケースの状態の変化が表され、マーカーを使用してケースアクティビティが表されます。タイムラインに含まれる情報は、[ケース] フォームの [アクティビティ] 履歴にも表示されます。

カスタマーサービスケースタイムライン

ヘッダー

タイムラインヘッダーには、ケースが開始された時間が表示されます。また、ケースが最後に更新またはクローズされた時間も表示されます。

ステータス変更とケースアクティビティ

ケースのそれぞれのステータス変更は、タイムライン上に青色の円で表示されます。これらの円をポイントすると、ステータス変更に関する詳細情報がツールヒントに表示されます。たとえば、[新規] ステータスを示す最初の青い円をポイントすると、ケースを作成したユーザーの名前とケースが作成されたおおよその時間が表示されます。

タイムラインの上下にあるアクティビティラインは、コメント、情報要求、クローズメモ、メール、電話など、その他のケースアクティビティを表します。エージェントによって実行されたアクティビティはタイムラインの上に、顧客によって実行されたアクティビティはタイムラインの下に表示されます。タイムライン上のこれらのアクティビティをポイントすると、補足情報が表示されます。

重複する状況と会話は、太い境界線と線で表されます。重複する状況と会話をポイントすると、グループ化されたツールヒントが表示されます。

ケースが進行中の場合、タイムラインの最後には、最後に更新されたアクティビティまたはステータスの変更が表示されます。ケースがクローズされた場合、タイムラインの最後には、[クローズ] ステータスを表す青い円を表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

時間メトリクス

タイムラインの右側のメトリクスは、ケースがオープンになっている時間を追跡します。ケースがオープンされた日時がこの時間計算の開始時として使用されます。ケースが進行中の場合には、現在の時刻が終了時間の計算に使用されます。ケースがクローズされると、クローズ時間が終了時間の計算に使用されます。

メトリクスでは、ケースがエージェント側にあった時間と顧客側にあった時間が時間と分で個別に示されます。ケースが [新規]、 [オープン]、[クローズ済み] のいずれかのステータスにある場合、ケースはエージェント側にあると見なされます。

ケースが [情報待ち] または [解決済み] ステータスにある場合、ケースは顧客側にあると見なされます。

他のアプリケーションでのケースタイムラインの使用

各アプリケーションに設定を作成し、**[ResolutionShaper]** フィールドを希望のフォームに追加すると、他の ServiceNow アプリケーションでカスタマーサービスケースのタイムラインを使用することができます。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. カスタマーサービスプラグイン (com.sn_customerservice) が有効になっていることを確認します。
2. [解像度シェイパー設定] ページ (`<instance>sys_resolutionshaper_config_list.do`) に移動し、[新規] をクリックします。
3. [タスクテーブル] フィールドでテーブルを選択します。
4. カンマ区切りリストを使用して、[要求者状況] フィールドに適切な状況を追加します。たとえば、`New,Active,Resolved,Closed` のようになります。
5. 残りのフィールドに必要な変更を行い、[送信] をクリックします。
6. 目的のフォームに移動します。
7. フォームヘッダーを右クリックし、[構成] > [フォーム レイアウト]を選択します。
8. スラッシュバケットを使用して、**ResolutionShaper** を選択し、タイムラインを表示する場所に移動します。
9. [保存] をクリックします。

ケースのプロセスフローフォーマッター

プロセスフローフォーマッターは、カスタマーサービスケースのステージの概要をグラフィカルに示します。

カスタマーセルフサービスビューを選択すると、プロセスフローフォーマッタがプラットフォームインターフェイスで使用できるようになります。

プロセスフローフォーマッター

プロセスフローフォーマッターは、ケースフォームの最上部に表示されます。ケースの現在の状況を強調し、ケースが通過した状況にチェックマークを付けます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

デフォルトでは、プロセスフローフォーマッターには次の状況が表示されます。

- 新規
- オープン
- 解決済み
- クローズ済み

関連情報

プロセスフローフォーマッター

ケースフォーム関連リスト

ケースフォームにはケース情報を保存する関連リストが含まれており、エージェントはケース関連タスクを実行するためにそれを使用できます。

カスタマーサービスケースフォームの関連リスト

関連リスト	説明
SLA	このケースに関連付けられているサービスレベルアグリーメント。
タスク	カスタマーサービスエージェントまたはエージェントマネージャによって、このケースに対して作成されたタスク。タスクを作成するか、タスクのステータスを変更すると、その情報がケースの [アクティビティ] フィールドに記録されます。 ケースタスクを作成すると、プリフィックスの付いたタスク番号が生成されます。New York リリースへのアップグレードに従い、次のようになります。 • 新規ケースタスクは、CSTASK プリフィックスを使用します。 • 既存のタスクは、そのステータスにかかわらず、TASK プリフィックスを使用します。
電話	ケースの電話ログ。このケースに関連付けられた着信または発信電話のリスト。
予約	カスタマーサービスエージェントが、このケースの解決の一環として顧客または他のユーザーと作成する予約。 予約を作成すると、予約作成メッセージがケースの [アクティビティ] フィールドに記録されます。予約フォームの [宛先] フィールドで選択されたユーザーには、予約の詳細が記載されたメールが送信されます。
メール	ケースのメールログ。このケースの解決の一環として送信または受信されたメールのリスト。 カスタマーサービスエージェントまたはエージェントマネージャーは、顧客または他の従業員への更新や照会など、ケース内からメールを送信できます。ケースのステータスに変化があると、顧客に自動的にメールが送信されます。 顧客の連絡先は、メールでケースを作成および更新したり、カスタマーサービスエージェントから更新を受け取ったりすることができます。
問題	このケースに関連する問題のリスト。
作業指示	このケースに対して作成された作業指示のリスト。
ソーシャルログ	ソーシャルメディアチャネルを通じて行われる顧客または消費者とのコミュニケーションのリスト。[ソーシャルログ] フォームには、コミュニケーションを作成したユーザー

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタマーサービスケースフォームの関連リスト (続く)

関連リスト	説明
	のソーシャルプロファイルと、会話のソーシャル **URL** が含まれています。URL をクリックして新しいタブで会話を開きます。
添付されたナレッジ	ケースの解決策の提案として添付されたナレッジ記事。
ナレッジギャップ	ナレッジギャップが報告されたときに作成されるフィードバックタスク。
エスカレーション	このケースに関連するエスカレーションレコードリスト。
子ケース	このケースに関連付けられた子ケースのリスト。
要求	このケースに関連付けられた要求のリスト。
ブロック元	このケースに対して作成されたブロックタスクのリスト。
関係者	ケースに追加された関係者 (担当者やコンシューマーなど) のリスト。

ケース状況

カスタマーサービスケースは、複数のステータスのいずれかになります。

カスタマーサービスケースの状況

用語	定義
新規	新規ケースの初期ステータス。これは、カスタマーポータル、メール、チャット、電話、またはカスタマーサービスアプリケーションのいずれかのチャネルを通じて作成されます。 エージェントが実行できるアクション： • 自分に割り当て：ケースがエージェントに割り当てられ、ステータスが [オープン] に変更されます。 • 承認：カスタマーサービスマネージャーによってアサインされた場合には、エージェントはケースを受け入れ、ステータスは [オープン] に変更されます。 • 更新：ケースを更新します。 • ケースのクローズ：ケースをクローズします。 • 削除：ケースを削除します。 顧客が実施できるアクション： • 更新：ケースを更新します。 • ケースのクローズ：ケースをクローズします。
オープン	ケースがエージェントにアサインされ、エージェントが [承認] をクリックするか、エージェントがケースを開き、[自分にアサイン] をクリックします。これらのいずれのアクションでも、ステータスが [新規] から [オープン] に変更されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタマーサービスケースの状況 (続く)

用語	定義
	エージェントが実行できるアクション： • 更新：ケースを更新します。 • 情報を要求：エージェントは、顧客に追加情報を要求します。ステータスが [情報待ち] に変更されます。 • ソリューションを提案：エージェントはケースの解決策を提案します。 注: [解決情報] タブで [解決コード] と [解決メモ] を入力する必要があります。 ステータスが [解決済み] に変更されます。 • ケースのクローズ：ケースをクローズします。 • 削除：ケースを削除します。
情報待ち	エージェントが [情報を要求] をクリックすると、ステータスが [オープン] から [情報待ち] に変更されます。 エージェントが実行できるアクション： • オープンケース：ステータスが [オープン] に変わります。 • 更新：ケースを更新します。 • ケースのクローズ：ケースをクローズします。 • 削除：ケースを削除します。 顧客が実施できるアクション： • 更新：顧客がケースを更新すると、ステータスが [オープン] に変わります。 • ケースのクローズ：ケースをクローズします。
解決済み	エージェントは、解決コードを提供し、[解決情報] タブに解決メモを入力し、[ソリューションを提案] をクリックします。ステータスが [情報待ち] から [解決済み] に変わります。 エージェントがケースのソリューションを提案する際には、[解決コード] および [解決メモ] フィールドは必須です。 エージェントが実行できるアクション：更新 (ケースの更新) 顧客が実施できるアクション： • ソリューションを承認：顧客は、エージェントによって提案されたソリューションを受け入れます。ステータスが [クローズ済み] に変わり、サーベイが表示されます。 • ソリューションを却下：顧客は、エージェントによって提案されたソリューションを却下します。ステータスは [オープン] に変わります。 • 削除：ケースを削除します。 • ケースのクローズ：ケースをクローズします。
クローズ済み	ソリューションを提案した後、エージェントはお客様が回答するのを待ちます。 • お客様が [ソリューションを承認] をクリックすると、ステータスが [解決済み] から [クローズ済み] に変わります。 • 顧客が [ソリューションを却下] をクリックすると、ステータスが [解決済み] から [オープン] に変わります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタマーサービスケースの状況 (続く)

用語	定義
	エージェント、エージェントマネージャー、または顧客は、[解決済み] ステータスにある場合を除き、いつでもケースをクローズすることができます。[解決済み] ステータスのときには、提案されたソリューションを承認または却下できるのは顧客のみとなります。 エージェントまたはエージェントマネージャーがケースをクローズする際には、[解決メモ] に詳細を入力する必要があります。顧客がケースをクローズする場合には、これは必須ではありません。 クローズされたケースを更新することはできません。

関連情報

状況フロー

新しいインストールベースアイテムのケースの作成

CSM エージェントワークスペース のケースフォームを使用して、新しいインストールベースアイテムのケースを作成します。

始める前に

必要なロール：sn_customerservice_agent または sn_customerservice.consumer_agent

手順

1. [すべて] > [ワークスペース] > **[CSM/FSM** 構成可能ワークスペース] に移動します。
2. リストビューで、[ケース] > [自分のケース]に移動します。
3. [新規] を選択します。
4. [ケースを作成] フォームでインストールベースアイテムを選択する前に、次のいずれかのアクションを実行します。
   フィールド値の説明については、「ケースタスクフォーム」を参照して ください。

フィールド	アクション
アカウント	インストールベースに関連付ける必要があるアカウントを選択します。
コンシューマー	インストールベースに関連付ける必要があるコンシューマーを選択します。
インストールベース	インストールベースアイテムを選択すると、インストールベースフォームから関連する詳細が自動的に入力されます。

5. [インストールベース] フィールドの横にある検索アイコン を選択し、ポップアップウィンドウからインストールベースを選択します。

   ポップアップウィンドウには、選択したアカウントまたはコンシューマーに関連するインストールベースアイテムのリストのみが表示されます。

6. [簡単な説明] フィールドに、インストールベースアイテムの説明を入力します。
7. フォームを保存します。
   インストールベースアイテムの詳細を含む新しいケースが [自分のケース] リストに表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

既存のケースのインストールベース情報の移行

カスタマーサービスエージェントは、CSM エージェントワークスペース のケースフォームを使用して、既存のケースにインストールベースアイテムを追加できます。

既存のケースにインストールベース情報を入力するために、エージェントは次のサンプルスクリプトを使用できます。

```
var installBaseMigrationUtil = new
 sn_install_base.InstallBaseMigrationUtils();
installBaseMigrationUtil.populateInstallBaseOnCases();
```

この移行スクリプトでは、ケースがインストールベースアイテムに関連付けられている場合にのみ、ケースにインストールベース情報が入力されます。ケースをインストールベースアイテムに関連付けるには、「ケースへの複数のインストールベースアイテムの関連付け」を参照してください。

ケースフォームでのパートナー連絡先のアサイン

カスタマーサービス管理 (CSM) エージェントがケースフォームで、インストールベースアイテムに関連付けられているアカウントのパートナー連絡先をアサインできるようにします。パートナー連絡先を追加することで、複数のパートナーにアクセスして、そのパートナーのアカウントにアクセスできるようになります。

始める前に

必要なロール：カスタマーサービスエージェント

手順

1. **[CSM/FSM** 構成可能ワークスペース] > [ケース] > [自分のケース] に移動します。
2. [新規] を選択します。
3. [インストールベース] フィールドで、検索アイコン を使用して [ケースを作成] フォームにインストールベースアイテムを追加します。
   [アカウント] および [連絡先] フィールドは、インストールベースフォームから自動的に入力されます。フィールド値の説明については、「ケースタスクフォーム」を参照してください。
4. [パートナー] フィールドで検索アイコン を使用して、選択されているアカウントに関連付けられているパートナーを検索します。
   [パートナー] フィールドのパートナーは、アカウントに関連付けられているパートナーアカウントです。
5. [パートナー連絡先 **]** フィールドに、次の基準がある対象パートナー連絡先を入力します。
   - [アカウントアクセスの制限 **(Restrict Account Access)]** が有効になっていない場合、パートナーアカウントのすべてのパートナー連絡先が対象となります。
   - [アカウントアクセスの制限 **(Restrict Account Access)]** が有効になっている場合、パートナー admin ロールを持つすべてのパートナー連絡先が対象となります。
   - インストールベースアイテムの関係者リストから認可済み担当者として追加されたパートナー連絡先。
   - インストールベースアイテムの関係者リストから承認済みアカウントとして追加されたパートナー連絡先。

   関係者をインストールベースアイテムに追加するには、「インストールベースアイテムへの関係者の追加」を参照してください。
6. [送信] を選択します。

タスクの結果

パートナー連絡先がケースにアサインされます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ケースタスクフォーム

ケースタスクフォームには、カスタマーサービスケースの解決に必要な作業を完了するために作成され、ユーザーにアサインされた、ケースタスクに関する情報が表示されます。

ケースタスクフォームには、次のフィールドが含まれています。

ケースタスクフォームのフィールド

フィールド	説明
数値	自動的に割り当てられたケースタスク番号。
親ケース	親ケースの番号。これは、ケース [sn_customerservice_case] テーブルまたはケーステーブルの子テーブルのケースの場合があります。
親	タスクがケース以外のレコードのタイプから作成された場合の親レコードの番号。このフィールドは、インシデント、問題、変更、要求などのケース以外のレコードからケースタスクが作成されたときに入力されます。このフィールドは、タスク [task] テーブルへの参照です。 **注:** [親] フィールドを表示するようにケースタスクレコードを構成することが必要になる場合があります。
連絡先	親ケースの連絡先。このフィールドは、連絡先 [customer_contact] テーブルへの参照です。
アカウント	親ケースのアカウント。このフィールドは、アカウント [customer_account] テーブルへの参照です。
コンシューマー	親ケースのコンシューマー。このフィールドは、コンシューマー [csm_consumer] テーブルへの参照です。
件名	ケースタスクの件名。
説明	ケースタスクを完了するために行う必要がある作業の説明。
サービス	ケースタスクに対してサービスが選択されている場合、そのサービスがこのフィールドに表示されます。[サービス] フィールドは、サービス定義テーブル (sn_case_type_selection) への参照です。 **注:** ケースタスクのリストとフォームに [サービス] フィールドを表示するには、カスタマーサービスプラグイン (com.sn_customerservice) と カスタマーサービスケースタイププラグイン (com.snc.csm_case_types) が必要です。
優先度	ケースタスクに割り当てられた優先度： • 1 - 重大 • 2：高 • 3 - 中 • 4 - 低 (デフォルト)

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ケースタスクフォームのフィールド (続く)

フィールド	説明
状況	ケースタスクの現在のステータス： • オープン • クローズ済み
担当者	割り当てられたユーザー。
サービス	このフィールドは、サービス [cmdb_ci_service] テーブルへの参照です。
作業メモリスト	作業メモが追加されたときに、このケースについての通知を受け取る内部ユーザー。[作業メモ] リストには、内部ユーザーのみを追加できます。
作業メモ	解決に向けた手順など、ケースタスクに関する情報。[作業メモ] リストに追加された内部ユーザーは、作業メモがケースタスクに追加された時点で、通知を受信します。
追加コメント	顧客が閲覧可能なコメント。各コメントは、ユーザーが [投稿] を選択すると [アクティビティ] フィールドに挿入されます。
顧客に表示可能	このチェックボックスをオンにすると、ケースタスクは、カスタマーポータルまたはコンシューマーポータルからエンドユーザーに表示されます。

ケースレポートフォーム

ケースレポートフォームには、ケースレコードから派生したレポート関連フィールドが含まれています。

ケースレポートテーブル (sn_customerservice_case_report) は、カスタマーサービスケーステーブル (sn_customerservice_case) から拡張されています。このテーブルにはケースレコードの KPI とメトリクスが保存され、カスタマーサービスマネージャーダッシュボードに表示される以下のような計算済みメトリクスがあります。

- エージェント再アサイン回数
- 最初の応対での解決
- 再オープン数

カスタマーサービスマネージャーダッシュボードには最初の応対での解決インジケーターがあり、これは顧客との最初の応対で解決されたケースの割合を示します。当期の割合の変化が合計割合の下に表示されます。最初の応対での解決インジケーターの値は、*CaseReportUtils* スクリプトインクルードによって返されます。

カスタマーサービスケースレポートフォームのフィールド

フィールド	定義
番号	自動的に生成されるケースレポート番号。
最初の応対での解決	顧客とエージェントとの最初の連絡でケースが解決されたかどうかを記録します。 このフィールドには、次のいずれかの値を指定できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタマーサービスケースレポートフォームのフィールド (続く)

フィールド	定義
	• 0：なし (デフォルト値) • 1：True • 2：False このフィールドの計算方法の詳細については、以下に示す最初の応対での解決 (FCR) メトリクスを参照してください。
エージェント再アサイン回数	ケースが別のエージェントに再アサインされた回数。デフォルト値は 0 です。
再オープン数	ケースがクローズされてから再度オープンされた回数。デフォルト値は 0 です。
予測によりスキップ	予測インテリジェンス機能によってスキップされたケースを識別するために使用されます。デフォルト値は false (無効) です。
ケース	このケースレポートが生成されたケース。
顧客満足度スコア	顧客は、ケースの解決を承認する際に、顧客満足度スコアを提供します。
解決時間	エージェントがケースを解決するために要した時間。ケースが解決された時間とケースが作成された時間の差として計算されます。

最初の応対での解決 **(FCR)** メトリクス

最初の応対での解決 (FCR) メトリクスは、エージェントとの最初の連絡中に顧客の要求が解決された回数に対応しています。デフォルト設定では、最初の応対での解決スクリプトは true または false の値を返します。

レコードを一度更新すると、FCR は true になります。たとえば、新しいケースのステータスが [クローズ済み] に設定されている場合、その後に更新または保存を行うと FCR 値は True になります。

次のような場合、FCR は false です。

- ケースが再オープンされた場合。
- ケースのステータスが [情報待ち] に更新された場合。
- ケースに対して Openframe 電話レコードが存在し、そのレコードの日付がケースの解決日よりも前である場合。
- ケースのメールログが存在し、メールがシステムによって作成されたものではなく、かつメール作成日がケースの解決日よりも前である場合。
- ケースに対して作業指示書のエントリーが存在し、その作業指示書の日付がケースの解決日よりも前である場合。

ケースタイプフォーム

[ケースタイプ] フォームを使用して、ケースタイプの設定を管理します。

[ケースタイプ] フォームにアクセスするには、[カスタマーサービス] > [ケースタイプ] > [ケースタイプを管理]の順に移動して、ケースタイプをリストから選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタマーサービスケースタイプフォームのフィールド

フィールド	定義
テーブル	ケーステーブル (sn_customerservice_case) を拡張するケースタイプのテーブル。
カテゴリ	ケースタイプのオプションのカテゴリ。ケースを作成する際、カスタマーサービスエージェントは [ケースタイプの選択] ポップアップウィンドウで利用可能なケースタイプをカテゴリ別にフィルタリングできます。 カスタマーサービスケースタイププラグイン (com.snc.csm_case_types) には、次のカテゴリが含まれています。 • オンボーディング • 苦情 • 順序 • 全般
サブタイプ	ケースタイプのオプションのサブカテゴリ。ケースを作成する際、カスタマーサービスエージェントは [ケースタイプの選択] ポップアップウィンドウで利用可能なケースタイプをカテゴリ別にフィルタリングし、次にサブタイプ別にフィルタリングできます。 [サブタイプ] フィールドには、次のタイプの選択した [テーブル] のフィールドが表示されます。 • 選択リスト • 参照
簡単な説明	ケースタイプの簡単な説明。

関連リンク

[ケースタイプ] フォームには、次の関連リンクが含まれています。

- ケースのタイプ構成を表示：このケースタイプテーブルの現在の構成を表示します。
- ケースタイプのガイド付きセットアップを起動：カスタマーサービスガイド付きセットアップのケースタイプのセットアップタスクに移動します。
- **AWA** のガイド付きセットアップを起動：エージェントワークスペースガイド付きセットアップの高度なワークアサインメント (AWA) セットアップタスクに移動します。
- **Agent Workspace** のガイド付きセットアップを起動：CSM ガイド付きセットアップで CSM の Agent Workspace セットアップタスクに移動します。

関連リスト

[ケースタイプ] フォーム関連リストには、ケースタイプテーブル用に構成されたアイテムが表示されます。関連リストを使用して、追加の設定を作成します。

- レコードプロデューサー
- 状況フロー
- 特別処理メモ
- 通知トリガー

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- SLA
- メール テンプレート
- クイックメッセージ
- レポート

アカウントフォーム

カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションでは、顧客アカウント情報を保存するためにアカウントフォームを使用します。

顧客アカウントの作成の詳細については、「アカウントと連絡先の設定」を参照してください。

カスタマーサービスの [アカウント] フォームのフィールド

フィールド	定義
名前	会社の名前
番号	自動的に生成されたこの顧客のアカウント番号。
主連絡先	この会社の主連絡先であるユーザーの名前。
親アカウント	このアカウントの親アカウント。アカウント階層 を作成するには、このフィールドを使用します。
登録コード	このアカウントの一意のコード。カスタマーアドミニストレーターは、カスタマーポータルでログインを要求するときに使用するために、このコードを顧客に提供できます。登録コードにより、ログイン要求を許可する前に顧客と会社の検証方法を取得できます。 このフィールドに英数字コードを入力するか、[コードを生成] アイコンをクリックして一意のコードを生成します。 一意のアカウント登録コードの生成の詳細については、HI ナレッジベースの「Account Registration code generation in Customer Service (カスタマーサービスでのアカウント登録コードの生成) [KB0753505]」の記事を参照してください。
顧客	このアカウントが顧客アカウントであることを示します。 注: 顧客アカウントを作成している場合、このフィールドはデフォルトで有効になります。
パートナー	このアカウントがパートナーアカウントであることを示します。 パートナーは、顧客の代わりにケースを報告および管理することができます。パートナーは、顧客になることもできます。 注: パートナーアカウントを作成している場合、このフィールドはデフォルトで有効になります。
Web サイト	会社の Web アドレス。
電話	会社の電話番号。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタマーサービスの [アカウント] フォームのフィールド (続く)

フィールド	定義
番地	会社の番地。
市区町村	会社が所在する市。
州/都道府県	会社が所在する都道府県
郵便番号	会社の郵便番号
国	会社が所在する国。
メモ	会社に関する補足情報。
アカウントコード	このフィールドには、各アカウントの一意の値が格納されます。値は、*com.snc.cs_base.last.generated.code.tree.path* システムプロパティに格納されている最後に使用された値によって決定されます。詳細については、「カスタマーサービス管理 (CSM) とともにインストールされるプロパティ」を参照してください。 **注:** このプロパティが元の値にリセットされると、システムは既に使用されているアカウントコードを使用して新しいアカウントを作成しようとします。この場合、無効な挿入が発生する可能性があります。

連絡先の関係性フォーム

カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションでは、[連絡先の関係性] フォームを使用して、アカウント、連絡先、および割り当てられた責任に関する情報を連絡先の関係性に保存します。

連絡先の関係性フォームのフィールド

フィールド	定義
アカウント	連絡先がアサインされているアカウント。このフィールドは自動的に入力されます。
連絡先	ロールまたは責任を履行するために選択された顧客の連絡先。 [連絡先] リストには、関連するパートナーまたはアカウントの連絡先、およびアカウント階層の連絡先が含まれています。
責任	この顧客の連絡先に対して選択されたロールまたは責任。 **注:** 責任の定義の作成の一環として、アドミニストレーターは責任が一意であるかどうかを指定できます。その場合、アカウント当たり 1 人の連絡先にのみ責任をアサインすることができます。詳細については、「アカウントチームの作成」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

資産フォーム

資産管理アプリケーションでは、[資産] フォームを使用して資産情報を保存します。

フィールド	説明
表示名	レコードリストに表示される資産の名前。このフィールドは、[資産タグ] と [モデル] フィールドに基づいて資産を作成した時点で自動設定されます。
モデルカテゴリ	資産のモデルグループ化。資産は、選択したモデルカテゴリに基づいて構成アイテムにリンクされます。
モデル	資産の特定の製品モデル
構成アイテム	資産を作成すると、CI は自動的に作成されます。このフィールドに表示される名前は、[シリアル番号] および [モデル] のフィールド値に基づいています。参照アイコンをポイントすると、資産レコードから継承された構成アイテムの詳細が表示されます。
数量	この資産が表わすアイテム数。以下のポイントが 1 つ以上該当しない限り、資産の数量は常に 1 となります。 • 資産が消耗品の場合、消耗品はグループ単位の追跡となるため、数量は無制限です。 • 資産が事前割り当て済みの場合、[モデルカテゴリ] と [モデル] の値が定義され、かつ [サブステート] が [事前割り当て済み] に設定されている場合、数量は無制限です。
全般 資産の各タイプに対して、フィールドがすべて使用できるとは限りません。	
資産タグ	資産の追跡のために組織が割り当てた英数字の情報。
状況	注文済みや使用中など、資産の現在の状態。
担当者	このアイテムの使用者または主たる責任者。このフィールドは資産状態が使用中の場合に表示されます。
倉庫	倉庫の名前。このフィールドは、資産のステータスが在庫ありまたはビルドの場合にのみ表示されます。
通路	ストックルーム内の資産の通路の詳細。このフィールドは、資産のステータスが在庫ありまたはビルドの場合にのみ表示されます。 **注:** このフィールドは、Hardware Asset Management Professional プラグイン (com.sn_hamp) がインストールされている場合にのみ表示されます。
スペース	通路内の資産のスペースの詳細。このフィールドは、資産のステータスが在庫ありまたはビルドの場合にのみ表示されます。 **注:** このフィールドは、Hardware Asset Management Professional プラグイン (com.sn_hamp) がインストールされている場合にのみ表示されます。
管理担当者	資産を維持管理している人物。このフィールドは、[オーナー] フィールドと別の人物にすることも可能です。
オーナー	資産の財務的所有権を有している人物。このフィールドは、[管理担当者] フィールドと別の人物にすることも可能です。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
親	資産の親資産。たとえば、モニターや周辺機器の親資産をワークステーションにすることができます。親リンクの定義時には、割り当てに関連したフィールドと子資産の状態が読み取り専用となり、親の割り当てと状態フィールドに基づいて自動入力されます。詳細については、「バンドルされたモデル」を参照してください。
クラス	資産グループ (例：ベース、ハードウェア、ライセンス、消耗品)。
コメント	資産に関する有用な情報。
シリアル番号	この資産のシリアル番号。
サブステート	資産の現在のサブステート。使用可能なサブステートの設定は、選択した [state (状態)] によって異なります。たとえば廃止状態には、サブステート オプション (廃棄済み、販売済み、寄贈済み、ベンダー クレジット) が含まれています。
ロケーション	資産の現在の物理的な場所。 **注:** ロケーションは、場所、フロア、建物、または敷地に設定できます。ロケーションを敷地以外のオプションに設定すると、資産フォームに [場所階層] セクションが表示されます。ロケーション階層には、指定されたロケーションとその親ロケーションの間の階層関係が表示されます。 また、[ロケーション] フィールドを場所に設定し、ServiceNow インスタンスで *sn_itam_common.sn_enable_indoormap_for_assets* システムパラメーターを **true** に設定すると、資産のリアルタイムのロケーションマップが資産フォームに表示されます。デフォルトでは、場所マップは表示されません。マップを表示するには、資産レコードのコンテキストサイドバーにある場所マップ () アイコンを選択します。 除外された資産の場所マップは表示されません。 ハードウェア資産ワークスペースの資産一覧ビューで資産のインドアマップを使用して、資産の場所を追跡することもできます。詳細については、「インドアマップを使用した資産の位置の追跡」を参照してください。
部門	この資産が属する部門。
会社	この資産が属する会社または組織。
アサイン済み	資産をユーザーに割り当てた日付。
インストール日	資産をインストールした日付。
場所階層 [場所階層] セクションは、ハードウェア、消耗品、バンドル、およびパレット資産でのみ使用できます。このセクションは、次の条件でのみ表示されます。 • ServiceNow インスタンスで *sn_itam_common.sn_enable_indoormap_for_assets* システムパラメーターが **true** に設定されている場合 • 敷地以外の場所を選択した場合	
フロア	[ロケーション] フィールドで指定された場所があるフロア。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: このフィールドは、[ロケーション] フィールドで場所を選択した場合にのみ表示され、ロケーションに基づいて自動的に入力されます。
建物/構造	フロアが属する建物。 注: このフィールドは、[ロケーション] フィールドで場所またはフロアを選択した場合にのみ表示され、ロケーションに基づいて自動的に入力されます。
敷地	建物がある敷地。 注: このフィールドは、[ロケーション] フィールドで場所、フロアまたは建物を選択した場合にのみ表示され、ロケーションに基づいて自動的に入力されます。
財務 [財務] セクションは、ハードウェア、ソフトウェアエンタイトルメント、および施設資産に対してのみ利用できます。	
要求アイテム	資産に関連した要求アイテム。
請求書番号	資産に関する請求が記載されている請求書。
プロジェクトコスト	資産を購入した価格。
ベンダー	資産の購入元となるベンダー。調達の発注書から自動作成された資産の場合、[ベンダー] フィールドのデフォルト値は発注書で指定されたベンダーとなります。
オープン	要求されたアイテム レコードが開かれた日付。要求ラインが指定されると、システムによってフィールドが自動入力されます。
GL アカウント	資産が関連付けられている総勘定元帳のアカウント番号。
コストセンター	資産に対して財務的に責任を持つグループ。
取得方法	資産を取得する方法。ベースシステムの選択肢は、購買、リース、レンタル、ローンです。 調達の発注書 (PO) により自動登録された資産の場合、デフォルト値は購買です。
支出タイプ	支出の種類。 • 投資：資本的支出とは、一度の支出でその価値を何年にも渡って実感するものです。たとえばコピー機が該当します。 • 経費：運用経費は継続的な支出です。たとえばコピー機のトナーが該当します。
廃棄	

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
廃棄注文番号	資産廃棄注文に割り当てられた一意の番号。 注: このフィールドは、ServiceNow Store から ハードウェア資産管理 をインストールした場合にのみ表示されます。
廃棄ベンダー	資産廃棄注文を実行するために割り当てられたベンダー 注: このフィールドは、ServiceNow Store から ハードウェア資産管理 をインストールした場合にのみ表示されます。
ベンダー廃棄注文 ID	資産廃棄注文を実行するためにベンダーから割り当てられた注文番号。 注: このフィールドは、ServiceNow Store から ハードウェア資産管理 をインストールした場合にのみ表示されます。
廃棄日	資産廃棄注文処理が完了した日付。 注: このフィールドは、ServiceNow Store から ハードウェア資産管理 をインストールした場合にのみ表示されます。
廃棄の理由	資産を廃止する理由の説明。
受領企業	資産の廃止時にその資産を受け取る組織。
再販価格	廃止時の資産の価値。たとえば、資産が寄贈されたものである場合、数値を税金のレポート時に適用します。
予定廃止日時	資産の廃止予定日。
廃止日	実際に廃止した日付。
減価償却 [減価償却] セクションは、ハードウェアと施設資産でのみ利用できます。	
減価償却	適用される減価償却方法。基本システムの選択肢は、定率と定額です。減価償却値は、関連するモデルからデフォルト設定されます。
減価償却開始日	指定された減価償却方法が開始される日付。
処分価額	耐用年数の終了時の資産の見積額。この値は資産のコスト以下でなければなりません。
残余日数	減価償却有効日付から経過した日数
残余価値	減価償却方法が適用された [コスト] フィールドの値

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
減価償却額	資産の減価償却済みの金額
契約 [契約] セクションは、ハードウェア、ソフトウェアエンタイトルメント、または施設資産でのみ利用できます。	
リース契約	資産に適用されているリース契約。
保証の有効期限	資産の保証期限。
リース有効期限	契約が期限切れとなる日付。 注: このフィールドは、ハードウェア資産管理プラグイン (sn_hamp) がインストールされている場合にのみ表示されます。
リース期間 (月)	リース契約が有効な期間 (月単位)。 注: このフィールドは、ハードウェア資産管理プラグイン (sn_hamp) がインストールされている場合にのみ表示されます。
月次リース支払	契約に対して毎月支払う金額。 注: このフィールドは、ハードウェア資産管理プラグイン (sn_hamp) がインストールされている場合にのみ表示されます。
サポートグループ	資産をカバーする契約を管理するグループ。
同種交換	リースに持ち込んだ資産ではなく、契約ベンダーに返却する類似の資産。 注: このフィールドは、ハードウェア資産管理プラグイン (sn_hamp) がインストールされている場合にのみ表示されます。
サポート担当者	資産をカバーする契約を管理する人物。
アクティビティ	
作業メモ	作業メモは、以下の場合に更新されます。 • 資産の [担当者]、[アドミン]、[状態]、[サブステート]、[予備] フィールドの更新。フィールドの列はデフォルトで監査されており、どの更新も作業メモに記録されます。 • ハードウェア資産とソフトウェア資産の作業メモは、発注書 (PO) と転送注文による資産の受領の際に更新されます。これらの作業メモは資産のライフ サイクルを追跡するのに便利です。
監査	

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
監査番号	資産の監査番号。
監査タイプ	資産に対して実行された監査のタイプ。
前回の監査日	前回の監査が行われた日付。
前回の監査ステート	前回の監査のステータス。
監査者	前回の監査を実行したユーザー。
モバイル [モバイル] セクションは、モバイルデバイスモデルカテゴリでのみ使用できます。 **注:** このセクションは、ハードウェア資産管理 (sn_hamp) がインストールされている場合にのみ表示されます。	
配送業者	配送会社の名前。
所有権	資産の所有権。使用可能な値： • 従業員 • 企業
IMEI	モバイルデバイスを追跡するための一意の番号。
事前登録 ID	前回の監査を実行したユーザー。
MAC アドレス	モバイルデバイスの MAC アドレス。
登録 ID	現在の監査を実行するユーザー。
電話番号	モバイルデバイスに関連付けられた電話番号。
登録名	モバイルデバイスの登録名。
プラットフォーム	モバイルデバイスのプラットフォーム。使用可能なオプションは、次のとおりです。 • Android • iOS • Windows • ChromeOS • その他

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
登録ステータス	デバイスの現在の登録ステータス。使用可能なオプションは、次のとおりです。 • 登録済み • 登録解除 • 期限切れ • 登録待ち • 登録解除待ち
購入日	モバイルデバイスが購入された日付。
登録日	初回の登録日。
アップグレード対象日	モバイルデバイスがアップグレード対象となる日付。
前回の登録	前回登録した日付。
サービス契約	モバイルデバイスに関連付けられた契約番号。
有効化されたデバイス	モバイルデバイスのアクティベーションステータス。使用可能なオプションは、次のとおりです。 • はい：モバイルデバイスはアクティブ化されています。 • いいえ：モバイルデバイスはアクティブ化されていません。
関連リンク	
減価償却を計算	選択すると減価償却額と残存価額を計算します。
資産のみを削除	選択すると資産が削除され、関連付けられている CI は残ります。
関連リスト	
資産	作成した資産に関連付けられている資産。
経費ライン	資産に関連付けられた経費ライン。
RMA	資産に関連付けられた返品承認。

内部事業所フォーム

カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションでは、サービスモデル基盤は内部事業所 (IBL) フォームを使用して内部事業所に関する情報を保存します。この情報には、その事業所にアサインされたスタッフメンバー、ケース、販売済み製品、および顧客用に作成されたインストールベースアイテムが含まれます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

内部事業所フォームのフィールド

フィールド	定義
番号	内部事業所の自動生成された番号。デフォルトでは、場所番号は先頭にプリフィックス IBL が付きます。
名前	内部事業所の名前
マネージャー	内部事業所のマネージャー。 注: 内部事業所のマネージャーとして追加できるのは、内部ユーザーのみです。
親内部事業所	親内部事業所を含めることができる事業所。このフィールドを使用して、親子階層を作成します。
番地	内部事業所の番地
市区町村	内部事業所が所在する市区町村
州/都道府県	内部事業所が所在する州または都道府県
郵便番号	内部事業所の郵便番号
サービス提供先の顧客	事業所でサービスを受ける顧客。サービスを受ける顧客は、次の 2 つのオプションを使用して定義できます。 • すべての顧客：サービス組織のスタッフが、すべての顧客の問題を作成および解決できるようになります。 • 基準ベース **(Criteria-based)**：サービス組織のスタッフは、基準を使用してサービス組織に関連付けられている顧客の問題のみを作成および解決できます。
Web サイト	内部事業所の Web アドレス
メール	内部事業所で使用されるメール ID
電話	内部事業所の電話番号

内部事業所関連リスト

[内部事業所] フォームには、次の関連リストが含まれています。

内部事業所関連リスト

関連リスト	説明
メンバー	この事業所にスタッフメンバーとして追加された内部ユーザー (snc_internal ロールを持つユーザー)。 • スタッフメンバーは、事業所の顧客に対してケースを作成できます。 • スタッフメンバーは、[ケース] フォームの [サービス組織] フィールドが事業所に一致する顧客ケースと情報にアクセスできます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

内部事業所関連リスト (続く)

関連リスト	説明
	詳細については、「事業所へのスタッフメンバーの追加」を参照してください。
内部事業所	内部事業所レコードのリスト。 詳細については、「内部事業所の作成」を参照してください。
サービス組織の顧客基準	内部事業所がサポートを担当している顧客のリスト。 詳細については、「顧客または事業所の構成タイプの定義」を参照してください。
ケースのアサイン先の場所	作成され、この場所にアサインされたケース。 詳しくは、「事業所のケースの作成および管理」を参照してください。
アカウントのスタッフ関係	スタッフメンバーとこの場所のアカウント間でビルドされた関係性。 アカウントスタッフの関係性は、アカウントマネージャーの責任を使用して作成します。 詳細については、「アカウントのスタッフ関係の作成」を参照してください。
コンシューマースタッフリレーションシップ	スタッフメンバーとこの場所のコンシューマーの間でビルドされた関係性。 コンシューマースタッフの関係性は、関係性マネージャーの責任を使用して作成します。 詳細については、「コンシューマースタッフリレーションシップの作成」を参照してください。
世帯のスタッフ関係	この場所の世帯とスタッフメンバーとの間でビルドされた関係性。 世帯のスタッフの関係性は、関係性マネージャーの責任を使用して作成します。 詳細については、「世帯のスタッフ関係の作成」を参照してください。
販売済み製品	この場所の顧客用に作成された販売済み製品。 詳細については、「事業所の販売済み製品の作成および管理」を参照してください。
インストールベースアイテム	この場所の顧客用に作成されたインストールベースアイテム。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

内部事業所関連リスト (続く)

関連リスト	説明
	詳細については、「事業所のインストールベースアイテムの作成および管理」を参照してください。

関連情報

内部事業所の作成

サービスモデル基盤 関係

外部事業所フォーム

カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションでは、サービスモデル基盤は外部事業所 (EBL) フォームを使用して外部事業所に関する情報を保存します。この情報には、その事業所にアサインされたスタッフメンバー、ケース、販売済み製品、および顧客用に作成されたインストールベースアイテムが含まれます。

外部事業所フォームのフィールド

フィールド	定義
番号	外部事業所の自動生成された番号。デフォルトでは、場所番号は先頭にプリフィックス EBL が付きます。
名前	外部事業所の名前。
マネージャー	外部事業所のマネージャー。 注: 内部と外部の両方のユーザーを外部事業所のマネージャーとして追加できます。
親事業所	事業所には、親外部事業所を含めることができます。このフィールドを使用して、親子階層を作成します。
番地	外部事業所の番地。
市区町村	外部事業所が所在する市区町村。
州/都道府県	外部事業所が所在する州または都道府県。
郵便番号	外部事業所の郵便番号。
サービス提供先の顧客	事業所でサービスを受ける顧客。サービスを受ける顧客は、次の 2 つのオプションを使用して定義できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

外部事業所フォームのフィールド (続く)

フィールド	定義
	• すべての顧客：サービス組織のスタッフが、すべての顧客の問題を作成および解決できるようになります。 • 基準ベース **(Criteria-based)**：サービス組織のスタッフは、基準を使用してサービス組織に関連付けられている顧客の問題のみを作成および解決できます。
Web サイト	内部事業所の Web アドレス。
メール	内部事業所で使用されるメール ID。
電話	内部事業所の電話番号。

外部事業所関連リスト

[外部事業所] フォームには、次の関連リストが含まれています。

外部事業所の関連リストフォーム

関連リスト	説明
メンバー	この事業所にスタッフメンバーとして追加された内部ユーザーおよび外部ユーザー。 • スタッフメンバーは、事業所の顧客に対してケースを作成できます。 • スタッフメンバーは、[ケース] フォームの [サービス組織] フィールドが事業所に一致する顧客ケースと情報にアクセスできます。 外部事業所へのスタッフメンバーの追加の詳細については、「事業所へのスタッフメンバーの追加」を参照してください。
外部事業所	外部事業所レコードのリスト。 外部事業所の作成の詳細については、「外部事業所の作成」を参照してください。
サービス組織の顧客基準	外部事業所がサポートを担当している顧客のリスト。 外部事業所の顧客基準の関連付けの詳細については、「顧客または事業所の構成タイプの定義」を参照してください。
ケースの要求元の場所	作成され、この場所 (事業所) から要求されたケース。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

外部事業所の関連リストフォーム (続く)

関連リスト	説明
	外部事業所へのケースのアサインの詳細については、「事業所のケースの作成および管理」を参照してください。
アカウントのスタッフ関係	スタッフメンバーとこの場所のアカウント間でビルドされた関係性。 アカウントスタッフの関係性は、アカウントマネージャーの責任により作成します。 アカウントスタッフの関係性の作成の詳細については、「アカウントのスタッフ関係の作成」を参照してください。
コンシューマースタッフリレーションシップ	スタッフメンバーとこの場所のコンシューマーの間でビルドされた関係性。 コンシューマースタッフの関係性は、関係性マネージャーの責任により作成します。 コンシューマースタッフの関係性の作成の詳細については、「コンシューマースタッフリレーションシップの作成」を参照してください。
世帯のスタッフ関係	この場所の世帯とスタッフメンバーとの間でビルドされた関係性。 世帯のスタッフの関係性は、関係性マネージャーの責任により作成します。 世帯のスタッフの関係性の作成の詳細については、「世帯のスタッフ関係の作成」を参照してください。
販売済み製品	この場所の顧客用に作成された販売済み製品。 外部事業所の販売済み製品の作成と管理の詳細については、「事業所の販売済み製品の作成および管理」を参照してください。
インストールベースアイテム	この場所の顧客用に作成されたインストールベースアイテム。 外部事業所のインストールベースアイテムの作成と管理の詳細については、「事業所のインストールベースアイテムの作成および管理」を参照してください。

関連情報

内部事業所の作成

サービスモデル基盤 関係

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

世帯フォーム

サービスモデル基盤では、[世帯] フォームを使用して、世帯メンバー、世帯とメンバーにビルドされた関係性、世帯とメンバーに対して作成されたケース、エンタイトルメント、および契約を含むコンシューマー世帯に関する情報を保存します。

世帯フォームのフィールド

フィールド	定義
名前	世帯の名前。
番号	自動生成される世帯番号。デフォルトでは、世帯番号は先頭にプリフィックス HOLD がつきます。
世帯主	世帯を担当するコンシューマー。 • 新しい世帯レコードを作成する場合は、コンシューマーテーブルからコンシューマーを選択します。 • 既存の世帯レコードを更新する場合は、世帯の現在の世帯員からコンシューマーを選択します。
番地	世帯の番地。
市区町村	世帯が所在する市区町村。
州/都道府県	世帯が所在する都道府県。
郵便番号	世帯の郵便番号。
国	世帯が所在する国。
メモ	世帯に関する補足情報。

世帯関連リスト

[世帯] フォームには、次の関連リストが含まれています。

[世帯] フォームの関連リスト

関連リスト	説明
現在のメンバー	世帯の現在の世帯員であるコンシューマー。
すべてのメンバー	世帯の現在および過去の世帯メンバー。 世帯に対して世帯メンバーが追加または削除されると、世帯メンバーの履歴がこの関連リストに保持されます。
メンバーの関係	この世帯の世帯メンバー間でビルドされた関係性。 世帯メンバーの関係性は、認可済み担当者の責任により作成します。 他の世帯メンバーとの認可済み担当者関係を持つ世帯メンバーは、世帯メンバーの代理として

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[世帯] フォームの関連リスト (続く)

関連リスト	説明
	行動し、世帯メンバーのケースを管理することができます。
世帯チーム	内部ユーザーとこの世帯の間でビルドされた関係性。 世帯のスタッフの関係性は、関係性マネージャーの責任により作成します。 関係性マネージャーとして世帯との関係性を持つ内部ユーザーは、その世帯のすべてのケースを管理できます。
ケース	この世帯とこの世帯の世帯メンバーに対して作成されたケース。

関連情報

世帯の作成または更新

サービス定義フォーム

カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションのサービス定義フォームには、サービス定義構成に関する情報が表示されます。この情報レコードには、顧客に提供されるサービスに関する詳細が保存されます。

サービス定義フォーム

フィールド	説明
番号 (廃止)	サービス定義レコードの一意の番号です。 注: Washington DC リリース以降、このフィールドは **[ID]** フィールドに置き換えられました。
名前	サービス定義の名前。
ID	サービス定義の ID です。 **[ID]** フィールドにはサービス定義の名前が自動入力され、スペースがアンダースコアに置き換えられます。ID には英数字とアンダースコアを含めることができ、最大 40 文字まで入力できます。 注: このフィールドの値は一意でなければなりません。
テーブル	サービス定義が利用可能なテーブルで、[ケース] テーブルまたはケーステーブルを拡張するテーブルです。 たとえば、サービスがオンボーディングケースタイプで利用可能な場合は、オンボーディングケース [sn_onboarding_case] テーブルを選択します。
カスタマーサービスタイプ	サービスのタイプ：

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービス定義フォーム (続く)

フィールド	説明
	• 販売前 • 販売後 • 全般 サービスタイプにより、コンテキストに基づいてサービスを表示できます。
プレイブックレコードジェネレーター	サービス定義に関連付けられたプレイブックレコードジェネレーター。 サービス定義にプレイブックが関連付けられている場合、エージェントはケースレコードのタブでそのプレイブックを使用できます。詳細については「プレイブックとサービス定義との関連付け」を参照してください。
画像	サービス定義に関連付けられた画像です。 サービス定義は、カードビューのケースタイプセレクターまたはケースタスクセレクターに表示されます。画像は、名前および説明とともに、サービス定義のカードに表示されます。
順序	この値によって、サービスがケースタイプセレクターまたは他のワークフローに表示される順序が決まります。最も小さい順序値のサービス定義が最初に表示されます。デフォルト値は 100 です。 • 順序値のないサービス定義は、順序付けされたサービス定義の上に表示されます。 • 1 つ以上のサービス定義が同じ順序値を持つ場合、サービス定義はアルファベット順に表示されます。
アクティブ	サービス定義を有効にします。
説明	サービス定義の説明です。 サービス定義は、カードビューのケースタイプセレクターに表示されます。カードには、サービス定義の名前、説明、画像が含まれています。カスタマーサービスエージェントは、サービス定義の名前や説明に含まれるキーワードを入力して、サービスを検索できます。
デフォルトのテーブルフィールド値	ターゲットテーブル ([テーブル] フィールドで選択したテーブル) の 1 つ以上のフィールドとデフォルト値。サービス定義のターゲットテーブルのレコードが作成されると、これらの値を使用してレコードのフィールドが自動入力されます。

サービス定義を作成して保存すると、サービス定義フォームで次の関連リストを使用できます。

- 製品サービス関係
- カタログサービス関係
- サービス対サービス関係

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- サービス定義カテゴリの関係
- レポート

CSM クエリルール

クエリルールは、CSM ロールを持つユーザーがアクセスできる CSM 関連テーブル内のレコードをフィルタリングするために使用されます。これらのフィルターは、クエリービジネスルールおよび CSM 関連テーブルの READ ACL に適用され、メタデータテーブルに保存されます。

London リリース以降、クエリールールとフィルターは CSQueryBRUtilOOBConstants スクリプトインクルードで定義されています。Quebec リリースでは、これらのフィルターがクエリールール (sn_query_rule) テーブルに移動されました。

この変更は、CSM 関連テーブルのクエリービジネスルール (QBR) および読み取り ACL に適用されます。Quebec より前の QBR を使用していた各データテーブルには、新しいロジックを使用する新しい QBR があります。CSQueryBRUtilOOBConstants スクリプトインクルードのフィルターを使用していた読み込み ACL を含むテーブルには、クエリールールテーブルからのフィルターを使用する読み込み ACL が 1 つ追加されました。

利用できる場所

CSM クエリーフィルター機能は、zBoot インスタンスでアクティブになっています。この機能を有効にするには、既存のお客様が ServiceNow カスタマーサポートに連絡する必要があります。

クエリールールプロパティ

sn_cs_queryrules.use_query_rules プロパティは、クエリルールテーブルまたは CSQueryBRUtilOOBConstants スクリプトインクルードを使用するかどうかを決定します。このプロパティは、zBoot インスタンスの場合は true に設定され、アップグレード済みインスタンスの場合は false に設定されます。

- true の場合、インスタンスは、クエリルールテーブルからのルールとフィルターを使用して、ログインしているユーザーの CSM テーブルに対する読み取りアクセス権を決定します。
- false の場合、インスタンスは、CSQueryBRUtilOOBConstants およびその拡張からのルールとフィルターを使用して、ログインしているユーザーの CSM テーブルに対する読み取りアクセス権を決定します。

クエリールールテーブル

クエリルール (sn_query_rule) テーブルは、sys_metadata テーブルを拡張し、次のテーブルのフィルターを保存します。

- ケース (sn_customerservice_case)
- 影響を受けるインストールベース (sn_install_base_m2m_affected_install_base)
- インストールベースアイテム (sn_install_base_item)
- インストール済み製品 (sn_install_base_m2m_installed_product)
- 販売済み製品 (sn_install_base_sold_product)
- オーダーケース (csm_order_case)
- 対象の製品の販売 (sn_install_base_m2m_contract_sold_product)
- オーダー (csm_order)
- 資産 (alm_asset)
- エンタイトルメント (service_entitlement)

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- アカウント (customer_account)
- 作業指示 (wm_order)
- 連絡先 (customer_contact)
- 契約 (ast_contract)

カスタマーサービス管理 (CSM) とともにインストールされるコンポーネント

数種類のコンポーネントが、カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションと一緒にインストールされます。

カスタマーサービス管理 (CSM) とともにインストールされるテーブル

カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションをアクティブ化すると、テーブルがインスタンスに追加されます。

カスタマーサービスベースエンティティプラグインの有効化により追加されるテーブル

次のテーブルは、カスタマーサービスベースエンティティプラグインの有効化により追加されます。このプラグインは、カスタマーサービスプラグインにより自動的に有効化されます。

カスタマーサービス管理 (CSM) でインストールされる異なるテーブル名

テーブル	説明
アカウント [customer_account]	顧客アカウントとパートナーレコードを保存します。
アカウントの住所 [account_address_relationship]	場所 (住所) とアカウント間の関連付けを保存します。
アカウントアクセス [sn_csm_account_access]	CSM エンティティへの連絡先アクセスを制限するレコードを保存します。
アカウント関係 [account_relationship]	2 つのアカウント間で作成された関係性のレコードを保存します。
アドレスタイプ [cmn_location_type]	請求や出荷など、CSM エンティティのアドレスタイプを保存します。アドレスタイプは通常、注文ケースで使用されます。
コンシューマー [csm_consumer]	コンシューマーレコードを保存します。
コンシューマーユーザー [csm_consumer_user]	コンシューマーが、消費者サービスポータルから自己登録プロセスを完了したときに作成されるコンシューマー登録レコードを保存します。このテーブルは、ユーザーテーブル (sys_user) を拡張します。
連絡先	顧客の連絡先レコードを保存します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタマーサービス管理 **(CSM)** でインストールされる異なるテーブル名 (続く)

テーブル	説明
[customer_contact]	
契約連絡先 [contract_rel_contact]	連絡先と契約の間に作成された関係を保存します。
世帯 [csm_household]	コンシューマー世帯レコードを保存します。
エンタイトルメント [service_entitlement]	エンタイトルメントレコードを保存します。
消費者プロファイル [sn_csm_consumer_profile]	コンシューマーへの参照を保存します。このテーブルは、業界内および業界全体での複数のプロファイルをサポートするために拡張できます。拡張されたテーブルには、各プロファイルに対する独自の属性セットが含まれます。
消費者プロファイルの場所 [sn_csm_consumer_profile_location]	消費者プロファイルと場所 (住所) の関係性を保存します。

カスタマーサービスプラグインの有効化により追加されるテーブル

次のテーブルは、カスタマーサービスプラグインの有効化により追加されます。

テーブル名とその説明

テーブル	説明
アカウント関係性アクセス [sn_customerservice_account_relationship_access]	アカウント関係のアクセスのタイプを格納します。
アカウント関係性タイプ [sn_customerservice_account_relationship_type]	双方向のアカウント関係に対して作成された関係タイプを保存します。
アカウントチームメンバー [sn_customerservice_team_member]	アカウントチームにアサインされているチームメンバーを保存します。
エージェントトークン [sn_customerservice_agent_token]	このテーブルは現在使用されていません。
予約 [sn_customerservice_appointment]	カスタマーサービスケースに作成された予約を保存します。
資産連絡先 [sn_customerservice_m2m_asset_contact]	資産連絡先の関係レコードを保存します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テーブル名とその説明 (続く)

テーブル	説明
ケース [sn_customerservice_case]	カスタマーサービスケースレコードを保存します。
ケースレポート [sn_customerservice_case_report]	ケースレコードの重要業績評価指標 (KPI) とメトリクスを保存します。
CS チャネル構成 [sn_customerservice_channel_config]	カスタマーサービスメールチャネル設定レコードを保存します。
連絡先の関係性 [sn_customerservice_contact_relationship]	連絡先関係レコードを保存します。
顧客とのインタラクション [sn_customerservice_customer_interaction]	カスタマーサービス管理 (CSM) のインタラクションレコードを保存します。
カスタマーサービスケースフロー [sn_customerservice_sf_case]	カスタマーサービスケース状況フローを保存します。
エスカレーション [sn_customerservice_escalation]	エスカレートされたケースとアカウント用に作成されたレコードを格納します。
エスカレーションの重大度 [sn_customerservice_escalation_severity]	エスカレーション重大度定義レコードを格納します。
エスカレーションテンプレート [sn_customerservice_escalation_template]	エスカレーションテンプレートレコードを格納します。
登録要求 [sn_customerservice_registration]	カスタマーサービスポータルに対する自己登録要求を保存します。
関係者 [sn_customerservice_related_party]	カスタマーサービスケースに関連するエンティティ (アカウント、連絡先、コンシューマーなど) と、各エンティティに割り当てられた責任を格納します。
関係者構成 [sn_customerservice_related_party_configuration]	デフォルトの責任の定義を提供する関係者タイプを保存します。
責任の定義 [sn_customerservice_responsibility_def]	顧客アカウントをサポートするために作成された責任の定義を保存します。
タスク	カスタマーサービスケース用に作成されたタスクを保存します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テーブル名とその説明 (続く)

テーブル	説明
[sn_customerservice_task]	
責任アクセス構成 [sn_customerservice_responsibility_access_config]	責任アクセス構成のメタデータを保存します。この構成は、特定の責任がアクセスできるアクセスレベルとエンティティを指定します。

カスタマーサービス管理 (CSM) とともにインストールされるプロパティ

プロパティは、カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションのアクティブ化とともに追加されます。

システムのプロパティ [sys_properties] テーブルを開くには、ナビゲーションフィルターに「`sys_properties.list`」と入力します。[アプリケーション] フィールドを使用して、リストの結果を絞り込むことができます。

[Customer Service] > [管理] > [プロパティ] に移動して、カスタマーサービス管理 (CSM) 用に設定できる最も頻繁に使用されるプロパティのリストを表示することもできます。

次の表に、カスタマーサービス管理 (CSM) で使用されるプロパティを示します。

カスタマーサービス管理 (CSM) とともにインストールされているシステムプロパティ

プロパティ	説明
glide.cs.email.case_queue_address	メールケースキューアドレス。 • タイプ：文字列 • デフォルト値：なし • 場所：[カスタマーサービス] > [
glide.cs.email.new_case_prefix	新規ケースのメールの件名のプリ • タイプ：文字列 • デフォルト値：ケース： • 場所：[カスタマーサービス] > [
sn_customerservice.email.create_case_for_non_matched_user	一致しないユーザーのケースを作 • タイプ：true | false • デフォルト値：false • 場所：[カスタマーサービス] > [
company_name	会社名。 • タイプ：文字列 • デフォルト値：なし • 場所：システム プロパティ [sys

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタマーサービス管理 **(CSM)** とともにインストールされているシステムプロパティ（続く）

プロパティ	説明
glide.ui.activity.email_roles	「送信済み/受信済みメール」を含 • タイプ：文字列 • デフォルト値： itil、sn_customerservice_ager • 場所：システム プロパティ [sys
glide.ui.sn_customerservice_case_activity.fields	ケースアクティビティフォーマッ • タイプ：文字列 • [デフォルト値]：assigned_to、 • 場所：システム プロパティ [sys
sn_customerservice.FTS_flag_enabled	[カスタマーサービスケース] フォ • タイプ：true | false • デフォルト値：false
sn_customerservice.glide.script.block.client.globals	• タイプ：true | false • デフォルト値：false • 場所：システム プロパティ [sys
sn_customerservice.shn_asset	資産の特記事項 • タイプ：true | false • デフォルト値：false • 場所：[特別処理メモ] > [プロパ
sn_customerservice.shn_contact	連絡先の特記事項 • タイプ：true | false • デフォルト値：false • 場所：[特別処理メモ] > [プロパ
sn_customerservice.shn_product	製品の特記事項 • タイプ：true | false • デフォルト値：false • 場所：[特別処理メモ] > [プロパ
sn_customerservice.shn_account	アカウントの特記事項

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタマーサービス管理 **(CSM)** とともにインストールされているシステムプロパティ（続く）

プロパティ	説明
	• タイプ：true | false • デフォルト値：false • 場所：[特別処理メモ] > [プロパ
sn_customerservice.shn_case	ケースの特記事項 • タイプ：true | false • デフォルト値：false • 場所：[特別処理メモ] > [プロパ
sn_customerservice.portal.chat_queue	• タイプ：文字列 • デフォルト値：なし • 場所：システム プロパティ [sys
csm.captcha.google.enabled	カスタマーポータルセルフサービ • タイプ：true | false • デフォルト値：true • 場所：システム プロパティ [sys
sn_customerservice.use_asset_contact_relationship	資産にアサインされた連絡先に基 • タイプ：true | false • デフォルト値：false • 場所：[カスタマーサービス] > [
sn_customerservice.account_relationship_access_roles	アカウント関係性アクセステーブ • タイプ：文字列 • デフォルト値：なし • 場所：[カスタマーサービス] > [
sn_customerservice.contact_role_assignment	カスタマーサービスポータルから • タイプ：文字列 • デフォルト値：sn_customerse • 場所：[カスタマーサービス] > [
sn_customerservice.registration_workflow_id	デフォルトの登録ワークフロー sy

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタマーサービス管理 **(CSM)** とともにインストールされているシステムプロパティ（続く）

プロパティ	説明
	• タイプ：文字列 • デフォルト値：9b6cf2dac313 • 場所：システム プロパティ [sys
sn_customerservice.consumer_max_product	コンシューマーあたりの最大登録 • タイプ：整数 • デフォルト値：25 • 場所：[カスタマーサービス] > [
com.snc.cs_base.last.generated.code.tree.path	最初の customer_account レコ 新しい顧客アカウントレコードを 定できるように、この最新のアサ • タイプ：文字列 • デフォルト値：なし • 場所：システム プロパティ [sys 注: このプロパティが元の値
sn_customerservice.enable_knowledge_kcs	カスタマーサービス管理 (CSM) の • タイプ：true | false • デフォルト値：false • 場所：[カスタマーサービス] > [
skills_management.migration	アドミニストレーターが [スキルを • タイプ：選択リスト • デフォルト値：wm_task、cust • 場所：システム プロパティ [sys
sn_customerservice.rest.api.case_sla_async	REST API を使用したケースの作成 • タイプ：true | false • デフォルト値：false • 場所：[カスタマーサービス] > [
com.snc.skills_management.task_skill_migrated_tables	[スキル] フィールドが既にタスク • タイプ：選択リスト • デフォルト値：なし • 場所：システム プロパティ [sys

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタマーサービス管理 **(CSM)** とともにインストールされているシステムプロパティ（続く）

プロパティ	説明
sn_customerservice.case_fields_to_sync	親ケースから子ケースに同期する • タイプ：文字列 • [デフォルト値]：priority,state • 場所：[カスタマーサービス] > [
sn_customerservice.parent_child_case_sync	親ケースから子ケースにフィール • タイプ：true | false • デフォルト値：false • 場所：[カスタマーサービス] > [
sn_customerservice.parent_child_case_sla_async	親から子へのケースの作成および • タイプ：true | false • デフォルト値：true • 場所：システム プロパティ [sys
glide.ui.sn_customerservice_escalation_activity.fields	エスカレーションアクティビティ • タイプ：true | false • デフォルト値：false • 場所：システム プロパティ [sys
sn_customerservice enable_template_on_case_workspace	エージェントワークスペース のカ • タイプ：true | false • デフォルト値：false • 場所：システム プロパティ [sys
sn_customerservice.case.autoresponder.enable	自動応答機能を使用して、ケース • タイプ：true | false • デフォルト値：false • 場所：[カスタマーサービス] > [
sn_customerservice.case.autoresponder.customportal	sys_kb_id や kb_number などの 例：https://<instance-name>.se • タイプ：文字列 • デフォルト値：なし • 場所：[カスタマーサービス] > [
sn_customerservice.contact_relationship.restrict_within_account_hierarchy	アカウント階層外の連絡先との連

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタマーサービス管理 **(CSM)** とともにインストールされているシステムプロパティ（続く）

プロパティ	説明
	[false] に設定すると、ユーザーは • タイプ：true | false • デフォルト値：true • 場所：システムプロパティ [sys_
sn_bus_loc.int_bus_loc.onboard_location_manager_as_contributor	システムプロパティが **[true]** に設 事業所マネージャーに割り当てら • タイプ：true | false • デフォルト値：true • 場所：システムプロパティ [sys_
enable_account_address_sharing	既存のアドレスを複数のアカウン • タイプ：true | false • デフォルト値：true • 場所：システム プロパティ [sys
sn_customerservice.create_case.description_enable_html_editor	[ケースを作成] フォームページで • タイプ：true | false • デフォルト値：true • 場所：システム プロパティ [sys
sn_customerservice.emails.customportal	カスタムポータルのベース URL。 • タイプ：文字列 • デフォルト値：なし • 場所：システム プロパティ [sys
sn_query_rules.number_of_nq_ops_zing_search_supports	データのフィルタリングするため • タイプ：文字列 • デフォルト値：10
sn_customerservice.consumer_max_new_cases_daily	コンシューマーが 1 日に作成でき • タイプ：整数 • デフォルト値：10 • 場所：[カスタマーサービス] > [**注:** この制限は、外部の統一
sn_customerservice.consumer_max_comments_per_case_daily	コンシューマーが 1 つのケースに

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタマーサービス管理 **(CSM)** とともにインストールされているシステムプロパティ（続く）

プロパティ	説明
	• タイプ：整数 • デフォルト値：25 • 場所：[カスタマーサービス] > [注: この制限は、外部の統一
sn_customerservice.consumer_max_attachments_per_record	コンシューマーがレコードに添付 • タイプ：整数 • デフォルト値：5 • 場所：[カスタマーサービス] > [注: この制限は、外部の統一
sn_cs_queryrules.use_query_rules	システムプロパティが **[True]** に設 ブルのルールまたはフィルターで • タイプ：true | false • デフォルト値：true • 場所：[カスタマーサービス] > [

カスタマーサービス管理 **(CSM)** と一緒にインストールされるロール

カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションでは、ロールを使用して情報へのアクセスを提供し、内外のユーザーを識別し、データセキュリティを維持し、ユーザー間のさまざまなタイプの関係性を確立します。

プライマリロール

カスタマーサービス管理 (CSM) は、次のビジネスモデルをサポートするいくつかのプライマリロールを提供します。

- 企業間 (B2B) ：このビジネスモデルでは、アカウントと連絡先をサポートできます。さらに、顧客をサポートするために、関係性とアカウントチームを作成することもできます。
- 企業/消費者間 (B2C)：このビジネスモデルでは、個々のコンシューマーをサポートできます。

これらのロールは、さまざまなタイプの事業関係のデータセキュリティを維持しながら、データへのアクセスを確保します。

CSM プライマリロール

内部ロール	外部ロール
企業間 **(B2B)**	企業間 **(B2B)** 顧客

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

CSM プライマリロール (続く)

内部ロール	外部ロール
• sn_customerservice_agent • sn_customerservice_manager	• sn_customerservice.customer • sn_customerservice.customer_admin • sn_customerservice.customer_case_manager
企業/消費者取引 **(B2C)** • sn_customerservice.consumer_agent • sn_customerservice_manager	企業間 **(B2B)** パートナー • sn_customerservice.partner • sn_customerservice.partner_admin
	企業/消費者取引 **(B2C)** sn_customerservice.consumer

これらのロールの詳細については、以下の「CSM ロールと説明」を参照してください。

内部ロールと外部ロール

カスタマーサービス管理 (CSM) には、内部および外部ユーザーロールの両方が含まれます。

- 内部ロールは、組織内のユーザーに割り当てられます。これらのロールは、カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションを使用して顧客をサポートするエージェントおよびマネージャーを対象とするものです。
- 外部ロールは、組織外のユーザーに割り当てられます。このロールは、セルフサービスポータルを使用する顧客、顧客パートナー、およびコンシューマーを対象とするものです。

このロールでは、内部ユーザーと外部ユーザーの両方に、インスタンスへのアクセス権を与えることができます。このロール構造により、さまざまなユーザーにさまざまなレベルのアクセス権を柔軟に提供できます。追加のセキュリティ対策として、ユーザー全員に少なくとも 1 つのロールを割り当てて、インスタンスが内部ユーザーと外部ユーザーを区別できるようにする必要があります。

基本ロール

カスタマーサービス管理 (CSM) で利用可能なプライマリロールは、次の基本ロールに基づいています。

- sn_esm_agent
- sn_esm_admin
- sn_esm_partner
- sn_esm_partner_admin
- sn_esm_user
- sn_esm_user_admin

これらのロールの詳細については、以下の「カスタマーサービスベースエンティティプラグインとともにインストールされるロール」を参照してください。

CSM のプライマリロール構造および含まれるロールの詳細については、以下の「CSM ロールと説明」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

明示的なロール

これらのロールの用途を変更するビジネス要件が生じる場合があります。さらに、CSM 内の明示的なロール機能により、内部および外部の両ロールを外部ユーザーにアサインすることができます。ユーザーロールの割り当てを定期的にレビューし、ビジネス要件に従って設定されていることを確認することが重要です。

ユーザーロールの割り当てのレビューおよび更新の詳細については、次を参照してください。

- KB0829930
- 外部ユーザーのロールのアサインの修正

。

CSM ロールと説明

プライマリ **CSM** ロール

ロールタイトル [名前]	説明	含んでいるロール
カスタマーサービスエージェント [sn_customerservice_agent]	顧客やパートナーの質問、課題、問題の解決を支援するエージェント。このユーザーはケースを作成し、ケースを表示および編集し、顧客および対象分野のエキスパートと連携してケースを解決します。 カスタマーサービスエージェントは通常、1 つ以上のコミュニケーションチャネルを介して特定の製品群をサポートします。エージェントは、1 つ以上のエージェントグループに属することができます。	• ナレッジ • chat_admin • sn_customerservice.deescalation_requester • timecard_user • template_editor • sn_esm_agent • sn_shn.editor • domain_expand_scope 注: sn_esm_agent ロールには cmdb_read ロールが含まれています。
カスタマーサービスマネージャー [sn_customerservice_manager]	エージェントまたはエージェントグループを管理し、エージェントアクションを上書きする責任が追加されたカスタマーサービスエージェント。	• sn_customerservice_agent • timecard_manager • timecard_approver • skill_admin • sn_app_cs_social_social_profile_user • sam • sn_customerservice.consumer_agent • 資産 • sn_shn.admin • sn_publications.approver • contract_manager • sn_app_cs_social_log_user • awa_manager

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プライマリ **CSM** ロール (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	含んでいるロール
		• sn_majorissue_mgt.major_issue_manager • email_client_quick_message_author • workspace_admin • skill_model_user • sn_templated_snip.template_snippet_writer • approver_user **注:** Xanadu にアップグレードする顧客の場合、approval_admin ロールの代わりに approver_user ロールが含まれます。カスタマーサービスマネージャーロールを持つユーザーは、自分にアサインされた承認要求を承認できます。 • notify_view **注:** 通知_view ロールは、Chat Zoom Connector アプリケーションがインストールされている場合にのみ sn_customerservice_manager ロールに追加されます。
コンシューマーサービスエージェント sn_customerservice_consumer_agent	コンシューマーの質問、課題、問題の解決を支援するエージェント。このユーザーは、ケースを作成、表示、および編集し、コンシューマーと連携してケースを解決します。 エージェントは通常、1 つ以上のコミュニケーションチャネルを介して特定の製品群をサポートします。エージェントは、1 つ以上のエージェントグループに属することができます。	• sn_esm_agent • chat_admin • sn_shn.editor • template_editor • knowledge
顧客 [sn_customerservice.customer]	質問または問題を調査するための顧客ロール。顧客はケースを作成し、自分の既存のケースを表示および編集できます。また、自分のアカウントに属して	• sn_esm_user • snc_external

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プライマリ **CSM** ロール (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	含んでいるロール
	いる資産のリストを表示することもできます。	
カスタマーアドミニストレーター [sn_customerservice.customer_admin]	顧客アカウントのアドミンロール。このユーザーはアカウント内のデータにアクセスできます。	• sn_customerservice.customer • sn_esm_user_admin
顧客ケースマネージャー [sn_customerservice.customer_case_manager]	アカウントと関連する子アカウントのケースを管理するための顧客ロール。顧客ケースマネージャーロールには顧客ロールの権限が含まれ、次の権限が追加されます。 • アカウント内の他の連絡先に代わってケースを作成します。 • アカウントに属するケースのリストを表示します。 • アカウントに属するケースを編集します。 注: 顧客ケースマネージャーロールは、**sn_customerservice.contact_role_assignment** システムプロパティに自動的に追加されません。このロールを顧客およびパートナーアドミニストレーターに公開するには、[カスタマーサービス] > [管理] > [プロパティ] に移動して、このプロパティに追加します。	sn_customerservice.customer
パートナー [sn_customerservice.partner]	顧客アカウントに対応しているパートナー。 パートナーは、自分のアカウントのため、または顧客アカウントの代わりにケースを作成できます。 パートナーは、自身が作成したすべてのケースを表示および編集できます。 • 自分のアカウントの場合。 • 関連付けられている顧客アカウントの代理である場合。	• sn_customerservice.customer • sn_esm_partner

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プライマリ **CSM** ロール (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	含んでいるロール
	注: パートナーと顧客で間に新しい関係を確立している場合、パートナーまたはパートナーのアドミニストレーターは、顧客に対して作成された履歴ケースにアクセスすることはできません。これは、履歴ケースで、[ケース] フォームの [パートナー] フィールドまたは [パートナー連絡先] フィールドが設定されていないためです。	
パートナーアドミン [sn_customerservice.partner_admin]	パートナーアカウントのアドミンロール。 パートナーアドミニストレーターは、次のことを行うことができます。 • パートナーアカウント内のデータにアクセスします。 • 顧客アカウントで会社の連絡先によって作成されたデータにアクセスします。 • パートナーアカウントと顧客アカウントのユーザーを管理します。 • パートナーによって作成されたすべてのケースを表示します。	• sn_customerservice.partner • sn_customerservice.customer_admin • sn_esm_partner_admin
コンシューマー [sn_customerservice.consumer]	質問または問題を調査するためのコンシューマーロール。コンシューマーは、自分が購入した製品について、ケースを作成したり、既存のケースを表示および編集したりできます。また、製品のリストを表示することもできます。	• sn_esm_user • snc_external

その他の **CSM** ロール

ロールタイトル [名前]	説明	含んでいるロール
ケース貢献者エディター [sn_customerservice.case_contributor_editor]	このロールでは、ケースフォームのフィールドへの制限された書き込みアクセス権を提供します。	

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

その他の **CSM** ロール (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	含んでいるロール
	ユーザーがすでに別のロールによって提供されている読み取りアクセス権を持っている場合には、制限された書き込みアクセス権を提供します。 以下のフィールドでは、制限付きの書き込みアクセス権を利用できます。 • 作業メモ • 追加コメント • 添付ファイル • ステータスまたはステージの変更 • 貢献者ユーザー • 貢献者グループ • ウォッチリスト • 作業メモリスト	
ケース貢献者ビューアー [sn_customerservice.case_contributor_viewer]	このロールは、ケースに関連付けられているすべてのテーブルに対する読み取り専用アクセス権を提供します。 このロールでは、次の場合にユーザーがケースの関連リストの情報を表示できます。 • ユーザーがケースフォームの [貢献者ユーザー] フィールドまたは [貢献者グループ] フィールドに追加された。 • ユーザーが、ケースビューアーロール (sn_customerservice.case_viewer) やケースタスクエージェントロール (sn_customerservice.case_task_agent) など、別のロールを介してケースへの読み取り専用アクセス権を持っている。 このロールでは、ユーザーは CSM エージェントワークスペース内の次のモジュールにアクセスできます：参加しているすべてのタスク。	• sn_shn.user • wm_read

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

その他の **CSM** ロール (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	含んでいるロール
ケースタスクエージェント [sn_customerservice.case_task_agent]	このロールは、ケースタスクおよび関連ケース情報へのアクセスを提供します。このロールを持つユーザーは、次のケースタスクを実行できます。 • ユーザーまたはユーザーのアサイン先グループに割り当てられているタスク。 • ユーザーが作成したタスク。 このロールでユーザーが実行できる操作： • アサインされたケースタスクの表示および更新 • ケースタスクを作成し、他のユーザーにこれらのタスクをアサインします。 • 作成されたケースタスクの表示および更新 • 作業メモ、コメント、添付ファイルのケースタスクへの追加 • ケースタスクのステータス更新 • メールの送信など、ケースタスクからの追加アクション実行 このロールでは、ユーザーはケースの顧客情報に対する読み取り専用アクセス権を持っています。 • アカウントおよび連絡先のレコード (B2B ケースの場合) • コンシューマーおよび世帯のレコード (B2C ケースの場合) • サービス組織のレコード (事業所ケースの場合)	• sn_customerservice.customer_data_viewer • sn_customerservice.csm_workspace_user • sn_customerservice.case_contributor_edito
ケースタスクビューアー [sn_customerservice.case_task_viewer]	このロールは、すべてのケースタスクレコードに対する読み取り専用アクセス権を提供します。	

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

その他の **CSM** ロール (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	含んでいるロール
	注: ケースビューアーロール (sn_customerservice.case_viewer) と組み合わせると、ユーザーはすべてのカスタマーサービスケースとすべてのケースタスクにアクセスできます。	
ケースビューアー [sn_customerservice case_viewer]	このロールは、すべてのケースに対する読み取り専用アクセス権を提供します。	
連絡先マネージャー [sn_customerservice.contact_manager]	連絡先を管理できるユーザー。	
カスタマープロジェクトマネージャー [sn_customerservice.projectmanager]	カスタマーアカウントのプロジェクトを作成して管理するユーザーです。 • 新規プロジェクトを作成 • プロジェクトタスクとリソース計画を設定 • プロジェクトおよびプロジェクトタスクに対するアクセス権を持つ顧客の連絡先を特定 • タスクと依存関係をアサインして管理 **注:** このロールは、Customer Project Management プラグイン (com. csm_ppm) に追加されます。	sn_customerservice.customer_data_viewer
顧客プロジェクトステークホルダー [sn_customerservice.projectstakeholder]	カスタマープロジェクトの詳細とプロジェクトタスクを表示する必要があるアクティビティを担当するユーザーです。 **注:** このロールは、カスタマープロジェクト管理プラグイン (com. csm_ppm) に追加されます。	

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

その他の **CSM** ロール (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	含んでいるロール
データビューア [sn_customerservice customer_data_viewer]	次のような顧客データエンティティへの読み取り専用アクセス権を持つユーザー。 • インストールベースアイテム • 契約 • エンタイトルメント • アカウント、連絡先、アカウントチームメンバー • 資産 • コンシューマー • 販売済み製品	
エスカレーション解除要求者 [sn_customerservice.deescalation_requester]	エスカレーションの原因が解消された場合にケースまたはアカウントのエスカレーションを解除できるユーザー。	sn_customerservice.escalation_requester
エスカレーション要求者 (sn_customerservice.escalation_requester)	ケースまたはアカウントに対してエスカレーションを要求できるユーザー。	sn_customerservice.consumer_agent
プロキシケース作成者 [sn_customerservice.proxy_case_creator]	プロキシケース作成者ロールを持つユーザーは、連絡先またはコンシューマーによって作成されたコミュニティ質問からカスタマーサービスケースを直接作成できます。	
プロキシ連絡先 [sn_customerservice.proxy_contact]	ロールを使用すると、従業員は顧客アカウントと連絡先のケースを作成できます。また、従業員は顧客の代わりにプロキシケース連絡先になることもできます。このロールは、履行者ではないまたは他の CSM 固有のロールを持たない社内の従業員にアサインします。 このロールを持つユーザーは、次のことができます。 • レコードプロデューサーを使用してカスタマーサービスケースを作成します。 • ケースに作業メモとコメントを追加します。 • 任意のケースのウォッチリストを更新します。	

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

その他の **CSM** ロール (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	含んでいるロール
	注: プロキシ連絡先の CSM 拡張 (com.snc.csm_proxy_contacts) プラグインは、このロールを追加します。	
ワークスペースユーザー [sn_customerservice.csm_workspace_user]	このロールは、CSM Agent Workspace の次のモジュールからケースタスクへの読み取りアクセス権を提供します。 • 自分のケースタスク • 自分のグループのケースタスク ユーザーがさらに実行できる操作： • エージェントアシストを使用したナレッジ記事の検索 (ユーザー基準がナレッジへのアクセスを提供するように設定されている場合) • メール作成 (ユーザーがレコードおよび email_composer ロールへの書き込みアクセス権を持っている場合) • 応答テンプレートの表示 (レコードに対して応答テンプレートが設定されている場合) 注: デフォルトでは、このロールはケースタスクエージェントロール (sn_customerservice.case_task_agent) に追加されます。	

カスタマーサービスベースエンティティプラグインとともにインストールされるロール

次のロールは、カスタマーサービスベースエンティティプラグインとともにインストールされます。

カスタマーサービスベースエンティティロール

ロール	含んでいるロール
サービス管理エージェント [sn_esm_agent]	• assignment_workbench • wm_read • cmdb_read

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタマーサービスベースエンティティロール (続く)

ロール	含んでいるロール
	• agent_schedule_user • interaction_agent
サービス管理パートナー [sn_esm_partner]	sn_esm_user
サービス管理ユーザーアドミン [sn_esm_user_admin]	sn_esm_user
サービス管理アドミン [sn_esm_admin]	なし
サービス管理ユーザー [sn_esm_user]	• snc_external • sn_apptmnt_booking.appointment_booking_user
サービス管理パートナーアドミン [sn_esm_partner_admin]	• sn_esm_user_admin • sn_esm_admin
CSM web サービスに関連する REST API のロール [csm_ws_integration]	snc_internal

関連情報

外部ユーザーのロールのアサインの修正

内部ユーザーデータ

内部ユーザーデータには、マネージャー、エージェント、他の従業員など、組織内のユーザーに関する情報が含まれます。内部ユーザーは、ユーザーグループに属している場合もあります。

ユーザーは、インスタンスにアクセスできる個人であり、グループは、共通の目的を共有する一連のユーザーです。グループに関連付けられているユーザーは、グループメンバーとしてリストされます。

ユーザーロールは、カスタマーサービス関連の機能およびデータへのアクセスを提供します。内部ユーザーのカスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションでは、次のユーザーロールを使用できます。

- カスタマーサービスエージェント [sn_customerservice_agent]
- コンシューマーサービスエージェント [sn_customerservice.consumer_agent]
- カスタマーサービスマネージャー [sn_customerservice_manager]

ユーザーロールの詳細については、「カスタマーサービス管理 (CSM) とともにインストールされるロール」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタマーサービス管理 (CSM) のビジネスステークホルダー

カスタマーサービス管理 (CSM) のビジネスステークホルダーには、ビジネスステークホルダー機能へのアクセスを提供するプラグインとロールが含まれています。

カスタマーサービス管理 (CSM) サブスクリプション製品を購入した顧客は、以下のアクションの権限をビジネスステークホルダーユーザーに提供できます。

- 顧客またはサービス組織の代理としてのケース作成
- ケース、ケースタスク、および顧客データの表示
- レポートの表示およびドリルダウン
- 申請の承認

ビジネスステークホルダーユーザーのロール

ビジネスステークホルダーであるすべてのユーザーに、以下のロールをアサインできます。

顧客の代理としてのケース作成

ロール	説明	ロールを含む	プラグイン	ユーザータイプ
アカウント貢献者 [sn_customerservice_account_contributor]	このロールでは、ユーザーは任意のアカウントのケースを作成できます。	sn_customerservice_csm_contributor	CSM 貢献者ユーザー (com.snc.csm_contributor_user)	内部および外部
ケース認定貢献者 [sn_customerservice_case_authorized_contributor]	このロールにより、ユーザーは関係者として個々のケースに追加されたときに次のことができます。 • その他のコメントと添付ファイルの追加 • ケース更新の通知の受信 • ケースタスクの更新 • ソリューションの承認または却下 • ケースをクローズする	• sn_customerservice_case_write_granular • sn_customerservice_case_related_entity_write_granular	CSM 貢献者ユーザー (com.snc.csm_contributor_user)	内部
コンシューマー貢献者 [sn_customerservice_consumer_contributor]	このロールでは、ユーザーは任意のコンシューマーのケースを作成できます。	sn_customerservice_csm_contributor	CSM 貢献者ユーザー (com.snc.csm_contributor_user)	内部および外部

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

顧客の代理としてのケース作成 (続く)

ロール	説明	ロールを含む	プラグイン	ユーザータイプ
関係貢献者 (Relationship contributor) [sn_customerservice.relationship_contributor]	このロールでは、ユーザーは確立された関係を持つこれらの顧客のためにケースを作成できます。	sn_customerservice.consumer_contributor	CSM ベース拡張エンティティ (com.snc.cs_base_extension)	内部および外部
場所の関係性マネージャー [sn_bus_loc.location_relationship_manager]	このロールにより、ユーザーは、sn_bus_loc.location_relationship_manager の責任を持つすべての外部事業所にわたりケースを表示できます。	sn_customerservice.location_manager_contributor	事業所 (com.snc.business_location)	内部
場所マネージャーの貢献者 [sn_customerservice.svc_location_manager_contributor]	このロールにより、ユーザーはケースを作成、更新、表示、および承認できます。また、管理するすべての事業所のスタッフを登録および削除することもできます。	• sn_customerservice.consumer_contributor • sn_customerservice.svc_location_manager_core • sn_customerservice.service_organization_contributor • sn_customerservice.account_contributor	事業所 (com.snc.business_location)	内部および外部

プロキシ連絡先としてケースを作成

ロール	説明	プラグイン	ユーザータイプ
プロキシ連絡先 [sn_customerservice.proxy_contacts]	このロールを使用すると、従業員は顧客アカウントと連絡先のケースを作成できます。	プロキシ連絡先の CSM 拡張 (com.snc.csm_proxy_contacts)	内部

プロキシ連絡先ロールの詳細については、「プロキシ連絡先としてケースを作成」を参照してください。

サービス組織の代わりにケースを作成します。

ロール	説明	ロールを含む	プラグイン	ユーザータイプ
サービス組織貢献者 [sn_customerservice.service_organization_contributor]	このロールでは、ユーザーは事業所のケースを作成できます。	sn_customerservice.consumer_contributor	事業所 (com.snc.business_location)	内部および外部

注文の承認

ロール	説明	プラグイン	ユーザータイプ
注文承認者	このロールを持つユーザーは、顧客の注文と	注文管理 (com.sn_csm_order_mgmt)	内部

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注文の承認 (続く)

ロール	説明	プラグイン	ユーザータイプ
[sn_csm_om.order_approver]	製品カタログデータを表示し、顧客の注文を承認できます。注文を作成、更新、または削除することはできません。 注: これには注文管理のサブスクリプションが必要です。		

ケース、ケースタスク、および顧客データの表示

ロール	説明	プラグイン	ユーザータイプ
アカウントの注文ビューアー [sn_csm_om.account_order_viewer]	このロールは、注文、オーダーライン、および注文タスクへの読み取り専用アクセスを提供します。	注文管理 (com.sn_csm_order_mgmt)	内部
事業所ビューアー [sn_bus_loc.viewer]	このロールは、事業所に対する読み取り専用アクセス権を提供します。 注: このロールは、他のアクセス制御に関係なく、すべての事業所を表示するための無制限のアクセス権を提供します。	事業所 (com.snc.business_location)	内部
ケースビューアー [sn_customerservice case_viewer]	このロールは、すべてのケースに対する読み取り専用アクセス権を提供します。		内部
ケースタスクビューアー [sn_customerservice.case_task_viewer]	このロールは、すべてのケースタスクに対する読み取り専用アクセス権を提供します。		内部

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ケース、ケースタスク、および顧客データの表示 (続く)

ロール	説明	プラグイン	ユーザータイプ
	注: ケースビューアーロール (sn_customerservice.case_viewer) と組み合わせると、ユーザーはすべてのカスタマーサービスケースとすべてのケースタスクにアクセスできます。		
コンシューマーオーダービューアー [sn_csm_om.consumer_order_viewer]	このロールは、注文、オーダーライン、および注文タスクへの読み取り専用アクセスを提供します。	注文管理 (com.sn_csm_order_mgmt)	内部
顧客データビューアー [sn_customerservice customer_data_viewer]	このロールは、顧客データ (アカウント、コンシューマー、世帯などのデータ、関連リストに含まれる情報) への読み取りアクセス権を提供します。		内部
世帯ビューアー [sn_csm_household.viewer]	このロールは、すべての世帯に対する読み取り専用アクセス権を提供します。 注: このロールは、関係性または他のアクセス制御に関係なく、すべての世帯を表示するための無制限のアクセス権を提供します。	カスタマーサービス世帯 (com.snc.household)	内部
サービス組織ビューアー [sn_service_org.viewer]	このロールは、サービス組織に対する読み取り専用アクセス権を提供します。	サービス組織 (com.snc.service_organization)	内部

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ケース、ケースタスク、および顧客データの表示 (続く)

ロール	説明	プラグイン	ユーザータイプ
	注: このロールは、他のアクセス制御に関係なく、すべてのサービス組織を表示するための無制限のアクセス権を提供します。		

レポートとダッシュボードの表示およびドリルダウン

ロール	説明	ユーザータイプ
パフォーマンスアナリティクスビューアー [pa_viewer]	このロールでは、次の操作が可能です。 • アナリティクスハブ を表示します。 • インジケーターのしきい値とターゲットを作成します。 • 作成されたしきい値とターゲットを読み込み、更新、および削除します。 • ダッシュボード上のテキストアナリティクスウィジェットを表示します。	Internal (内部)

プロジェクトとプロジェクトタスクを表示

ロール	説明	含んでいるロール	ユーザータイプ
プロジェクトステークホルダー [sn_customerservice.projectstakeholder]	このロールでは、次の操作が可能です。 • すべてのプロジェクトを表示します。 • プロジェクト情報を表示します。 • プロジェクトタスク情報を表示します。	sn_customerservice.projectstakeholder	内部

関連情報

PPM のビジネスステークホルダーロール

APM のビジネスステークホルダーロール

ビジネスステークホルダーとともにインストールされるコンポーネント

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

CSM 内の明示的なロール

内部ユーザーと外部ユーザーの両方に、インスタンスへのアクセス権を与えることができます。ただし、両方のタイプのユーザーに同レベルのアクセス権を持たせない方が良い場合もあります。セキュリティを追加するためには、ユーザー全員に少なくとも 1 つのロールを割り当てて、インスタンスが内部ユーザーと外部ユーザーを区別できるようにする必要があります。

Parisリリース時点では、ユーザーは、明示的なロール (snc_internal および snc_external) をともに持つことはできません。グループとロールには、そのようなグループまたはロールにアサインされたグループメンバーまたはユーザーが両方のロールを自動的に持つようになるため、両方のロールを包有することはできません。Now Platform では、このようなシナリオを作成する操作はすべて中断されます。

外部ユーザーは、少なくとも snc_external ロールを取得する必要があります。snc_external ロールは、ユーザーが組織の外部にいることを示します。こうしたユーザーは、リソースへのアクセス権を持つことはできません。ただし、ACL を通じて snc_external ロールか、または snc_external ロールを継承する追加ロールに対して明示的に許可された場合は例外です。 デフォルトでは、snc_external ロールを持つユーザーは次のものにアクセスできません。

- 外部とマークされていないスクリプト済み REST API リソース。
- snc_external ロールまたは公開ロールを継承するロールがないテーブル。
- snc_external ロールまたは snc_external ロールを継承するロールへのアクセスの許可がないプロセッサーや UI ページなど、レコードタイプ以外のリソース。
- プラットフォームアナリティクス ダッシュボード

snc_internal ロールを昇格したロールとしてマークしないでください。内部ユーザーがインスタンスにアクセスできなくなります。

内部および外部ユーザーに推奨される CSM ロール

カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションを使用する顧客 (外部ユーザー) には、sn_customerservice.customer ロールまたは sn_customerservice.consumer ロールのいずれかをアサインする必要があります。カスタマーサービスエージェント (内部ユーザー) には、sn_customerservice_agent ロールまたは sn_customerservice_consumer_agent ロールのいずれかをアサインする必要があります。同じユーザーに、顧客 (外部) ロールとエージェント (内部) ロールの両方が割り当てられていないことが確認されます。

明示的ロールプラグイン

カスタマーサービスプラグイン (com.sn_customerservice) では、明示的ロールプラグイン (com.glide.explicit_roles) が有効になり、snc_external と snc_internal ロールが追加されます。プラグイン有効化時の動作：

- すべてのユーザーは、内部リソースにアクセスするための snc_internal ロール、または外部リソースにアクセスするための snc_external ロールのどちらかを持つ必要があります。
- 既存のユーザー全員に、snc_internal ロールが自動的にアサインされます。このロールでは、既存のアクセスレベルやシステムの動作は変更されません。その代わり、内部ユーザーと外部ユーザーを区別するためのカテゴリが提供されます。内部ユーザーは全員、プラグインが有効化される前と同レベルのアクセスを維持します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ヒント: ユーザーの既存の機能を変更しないようにするために、明示的なロールプラグインが有効になると、インスタンス内の既存ユーザー全員に snc_internal ユーザーロールがアサインされます。既存ユーザーには、明示的なロールプラグインが有効になる前に追加された外部ユーザーも含まれます。明示的ロールプラグインが有効になった後、明示的ロールプラグインの有効化以前に追加されたすべての外部ユーザーに対して、以下を実行します。

- snc_internal ロールを削除します。
- snc_external ロールを追加します。

これにより、明示的なロールプラグインを有効化する前に追加されていた外部ユーザーは、内部ユーザーのみが使用できる内部リソースにはアクセスできなくなります。

- 新しく作成されたユーザーは、最初にインスタンスにログインしようとした時点で snc_internal ロールが自動的にアサインされますが、snc_external ロールが明示的にアサインされている場合は例外です。新しいユーザーがインスタンスに最初にログインする前に snc_external ロールを追加すると、外部ユーザー権限を提供することができます。

重要: メインテナンス期間中またはログインしているユーザーが少ないときに、このプラグインを有効にします。プラグインが有効化されているときに現在ログインしているユーザーには、snc_internal ロールは動的にアサインされません。むしろ、ユーザーは snc_internal ロールをアサインするために、ログアウトして再度ログインする必要があります。プラグインが有効化されると、snc_internal および snc_external ロールをいつでも追加または削除して、ユーザーの権限を変更できます。

- ロール要件を持たないすべての既存の ACL に、snc_internal ロールが自動的にアサインされます。既存の ACL とロールの両方に snc_internal ロールがアサインされているため、既存のアクセスレベルは変更されません。
- ロール要件を持たない新規作成 ACL には、snc_internal ロールが自動的にアサインされます。このロールは、新規作成 ACL にロールがアサインされている場合にはアサインされません。
- **Type=script** のすべての既存のプロセッサー [sys_processor] レコードまたは新しく作成されたプロセッサー [sys_processor] レコードについては、フィールドが空の場合、snc_internal ロールが [ロール] フィールドに自動的に追加されます。
- UI ページへのアクセスを内部ユーザーに制限する場合、プラグインによって **ui_page** タイプの* ACL に snc_internal ロールが自動的に割り当てられます。
- プロセッサーへのアクセスを内部ユーザーに制限する場合、プラグインによって **ui_page** タイプの* ACL に snc_internal ロールが自動的に割り当てられます。
- 外部ユーザーがインスタンスにアクセスするためには、少なくとも snc_external ロールを取得する必要があります。このロールは、外部のカスタマーサービスポータルの連絡先に、自動的にアサインされます。カスタマーサービスポータルが有効化されていない場合は、このロールを手動で外部ユーザーに付与する必要があります。レコードへのアクセスは、ACL を通じて付与されます。

  注: カスタマーサービスポータルのスクリプトで `isPublic()` 関数を使用すると、単一のクライアント呼び出し可能スクリプトインクルードのプライバシー設定を変更できます。詳細については、「スクリプトインクルード」を参照してください 。

- コンテンツ管理システムのサイトアクセスも影響を受けます。CMS は、サイト (content_site)、ページ (content_page)、およびその他のリソースで設定されています。一部のサイトでは、ログインページが設定されている場合があります。
  - CMS サイトにログインページが設定されていない場合、ページ (content_page) の [読み込みロール] フィールドに public ロールが自動的に追加されます (フィールドが空の場合)。
  - CMS サイトにログインページが設定されている場合、ページ (content_page) の [読み込みロール] フィールドに snc_internal ロールが自動的に追加されます (フィールドが空の場合)。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- サービスポータル のサイトアクセスも影響を受けます。

  snc_internal ロールは sp_page、sp_widget、または sp_instance レコードに自動的に追加されません。必要に応じて、これらのレコードの [ロール] フィールドのデフォルト値として snc_internal を割り当てることで、新しいレコードにロールを付与することができます。このプロセスの詳細については、「デフォルトのフィールド値を指定する 」を参照してください。

明示的なロールプラグインが有効であるかどうかにかかわらず、システムアップデートセット をインスタンス間で移動しないでください。

注: このプラグインには、Contextual Security Manager プラグインも必要です。

glide.security.explicit_roles.internal_user_blacklist プロパティ

明示的なロールプラグインでは、プラグインがインストールされた時点で sys_user テーブル内のすべての既存ユーザーが内部顧客であると見なされます。修正スクリプトにより、すべての既存のユーザーと、ロールを持たないすべての ACL に snc_internal ロールが割り当てられます。

この修正スクリプトは、ロールが更新されておらず、リソースへのアクセスを試みているユーザーに対して、失敗するか、時間内に完了しない場合があります。この潜在的なギャップを埋めるために、コンテキストセキュリティマネージャー (CSM) が、 (内部または外部の) 明示的なロールを持たないすべてのログインユーザーに snc_internal ロールを自動的に割り当てます。

さらに、CSM には、snc_external ロールをユーザーの分類に割り当てるビジネスルールプロセスがあります。ただし、大規模な CSM 外部顧客セットをインポートする場合、ワークフローが false に設定されるため、ビジネスルールを実行できません。こうしたユーザーは、リソースへのアクセスを試行するため、明示的なロールを持ちません。コンテキストセキュリティマネージャーは、7 日ごとに実行されるオンコールのギャップと競合レポートと呼ばれるスケジュール設定済みのジョブを通じて snc_internal ロールを割り当てます。明示的なロールプラグインが有効である場合、ユーザーには snc_internal ロールまたは snc_external ロールがないため、このジョブにより snc_internal ロールが CSM 外部ユーザーに割り当てられます。

外部ユーザーに誤って snc_internal ロールを割り当てないようにするために、明示的なロールプラグインには、snc_internal にならないようにユーザータイプを除外するための *glide.security.explicit_roles.internal_user_blacklist* プロパティが含まれています。glide.security.explicit_roles.internal_user_blacklist テーブルにユーザータイプがない場合は、コンテキストセキュリティマネージャーにより、デフォルトですべてのユーザーに snc_internal ロールが割り当てられます。除外リストテーブルにクラス名と sys_user クラスタイプがある場合、CSM は snc_external ロールをアサインします。それ以外の場合、CSM は通常どおりデフォルトの snc_internal ロールを割り当てます。

Paris リリースの場合、このプロパティはデフォルトで zBoot インスタンスに対して有効になり、アップグレードの場合はデフォルトで無効になります。

外部ユーザーへのテーブルアクセスの提供

snc_external ロールを継承するロールをテーブルに追加することで、外部ユーザーにテーブルへのアクセス権を付与できます。詳細については、「外部ユーザーへのテーブルアクセス権の提供」を参照してください。

hasRoles() メソッド

`hasroles()` メソッドはまだ利用できますが、 Geneva リリースでは廃止されます。代わりに hasRole(ロール名) メソッドを使用します。

`hasRoles()` メソッドを使用する場合は、次のような変更に注意してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- この方法では、ロールをチェックする際にデフォルトの snc_internal ロールが自動的に除外されます。これは、ユーザーが snc_internal ロールしか持っていない場合でも、`hasRoles()` メソッドが **false** を返すことを意味します。
- ユーザーが snc_external ロールを持っている場合、インスタンスは外部ユーザーがロールを持たないと判断するため、このメソッドは **false** を返します。

相互除外：**snc_external** 対 **snc_internal**

Now Platform では、snc_external ロールと snc_internal ロールの両方をユーザーに付与することはできません。Now Platform では、 システム内のすべての場所でこの相互除外が適用され、エラーメッセージが各競合のログに書き込まれます。

注: ACL リソースにすべてのユーザーがアクセスできるようにするには、ACL に両方のロールを含めます。

例：ユーザーに明示的なロールの両方を追加 (直接衝突)：

1. ユーザー Abel Tuter に snc_internal ロールをアサインします。
2. ユーザー Abel Tuter に snc_external ロールをアサインします。

結果：Abel Tuter は snc_internal ロールを持つため、snc_external ロールの追加に失敗しました。

例：グループに両方の明示的なロールを追加 (直接衝突)：

1. 現在グループに割り当てられている明示的なロールがないテストグループと呼ばれるグループを検討してください。
2. テストグループにアベル、担当 tuter を追加します。
3. テストグループに snc_external ロールを追加します。

結果：Abel Tuter はすでに snc_internal ロールを持っており、両方のロールを持つことはできないため、snc_external ロールの追加に失敗しました。

例：グループメンバーが競合する明示的なロールを持つグループに明示的なロールを追加します (間接衝突) ：

1. ユーザー Abel Tuter に snc_internal ロールをアサインします。
2. 現在グループに割り当てられている明示的なロールがないテストグループと呼ばれるグループを検討してください。
3. テストグループにアベル、担当 tuter を追加します。
4. snc_external ロールをテストグループに追加します。

結果：Abel Tuter はグループメンバーシップを通じて snc_external ロールを継承するため、グループに snc_external ロールを追加することはできません。両方の明示的なロールが同じユーザーに割り当てられます。これは許可されていません。

その他の例については、次のテーブルを参照してください。

ロール	試行したアクション	結果
直接衝突		
ユーザーは snc_internal ロールを持っています。	snc_external ロールを追加します。	アクションが中断されました。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロール	試行したアクション	結果
ユーザーは snc_external ロールを持っています。	snc_internal ロールを追加します。	アクションが中断されました。
ユーザーに明示的なロールがありません。	snc_external と snc_internal の各ロールを追加します。	ロールが追加されました。
ユーザーは、両方の明示的なロールを持ちます (衝突が存在します) 。	ロールを持たないグループにユーザーを追加してください。	アクションが中断されました。
どのユーザーにも関連付けられていないロールに、snc_internal ロールが含まれています。	snc_external ロールを追加します。	アクションが中断されました。
どのユーザーにも関連付けられていないロールには、snc_external ロールが含まれています。	snc_internal ロールを追加します。	アクションが中断されました。
ロールには、明示的なロールが含まれています (衝突が存在します) 。	ロールをユーザー、ロール、またはグループに追加します。	アクションが中断されました。
メンバーを含まないグループに snc_internal ロールが割り当てられています。	snc_external ロールを追加します。	アクションが中断されました。
メンバーを含まないグループに snc_external ロールが割り当てられています。	snc_internal ロールを追加します。	アクションが中断されました。
メンバーを含まないグループにはロールはありません。	snc_external と snc_internal の各ロールを追加します。	ロールが追加されました。
間接衝突		
衝突を包有するロール	1. snc_internal ロールを持つユーザーに Test ロールと呼ばれるロールを付与します。 2. snc_external ロールの Test ロールを追加します。	アクションが中断されました。
衝突を包有しないロール	1. ロールを持たないユーザーに Test ロールと呼ばれるロールを付与します。 2. snc_external ロールに Test ロールを追加します。	このロールは、ユーザーと Test ロールの両方に追加されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロール	試行したアクション	結果
衝突を包有するグループ	1. snc_internal ロールを持つユーザーを、Test Group 2 (Test Group 1 の子) というグループに追加します。 2. snc_external ロールを Test Group 2 に追加します。 3. snc_external ロールを Test Group 1 (Test Group 2 の親) という親グループに追加します。	アクションが中断されました。
衝突を包有しないグループ	1. ロールを持たないユーザーを、Test Group 2 (Test Group 1 の子) というグループに追加します。 2. snc_external ロールまたは snc_internal ロールを Test Group 1 (Test Group 2 の親) に追加します。	ロールが親グループ、子グループ、およびユーザーに追加されます。
グループとロールに衝突が包有されています	Test Group 1 (Test Group 2 の親) に contains_external を追加します。	Test Group 1 と Test Group 2 はともに contains_external を取得しますが、snc_external ロールを明示的に取得することはできません。
	Test Group 1 の子である Test Group 2 に snc_internal ロールを追加します。	アクションが中断されました。
グループの親の変更とグループの包有	1. Test Group 2 の親として Test Group 1 を削除します。 2. snc_internal ロールを Test Group 1 に追加します。 3. snc_external ロールを Test Group 2 に追加します。 4. Test Group 2 では、Test Group 1を親グループとして設定して保存します。	アクションが中断されました。 同じ想定で、既にネストされたグループに対して手順を繰り返します。

アクションの中断の原因がエラーメッセージに表示され、別の試行が成功する前に対応する必要があります。

個々のユーザーに明示的ロールを追加するなど、直接的なケースでは、ユーザーがどの明示的ロールを持つ必要があるかを確認します。ユーザーが不適切な明示的なロールを持つ場合は、まず削除し、次に正しい明示的なロールを追加する必要があります。

グループに明示的なロールを追加するなど、間接ケースでは (グループメンバーに両方の明示的なロールがアサインされるようにするために)、ユーザーをグループに含める必要があるかどうかを評

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

価します。グループ階層とロールの包含を通じた継承を含め、グループに明示的なロールを指定する必要があるかどうかも決定します。

Now Platform では、最初に発生した衝突の可能性のみがレポートされることに注意してください。修正後も繰り返し試行が失敗し、毎回新しい根本原因が発生する場合は、関連するユーザー/グループ/ロールの相互依存関係をより広範に再評価してください。グループとロールの包有がどのように構成されているかを再考することをお勧めします。

外部ユーザーへのテーブルアクセス権の提供

snc_external ロールのみを持つユーザーがテーブルのリストビューにアクセスできるようにするには、一連の ACL を作成する必要があります。

始める前に

必要なロール：security_admin

手順

1. 特権ロールへの昇格 。
2. 次の設定を使用して、 ACL ルールを作成 します。
   - タイプ：ui_page
   - 操作：読み取り
   - 名前：{table_name}_list
   - 必要なロール：snc_external
3. テーブルのデフォルトの読み取り ACL で、[必要なロール] リストに **snc_external** を追加します。
   ACL がまだない場合には作成します。
4. これらの設定を使用して、別の ACL を作成します。
   - タイプ：ui_page
   - 操作：読み取り
   - 名前：{table_name}
   - 必要なロール：snc_external
5. これらの設定を使用して、ユーザーにテーブル内のフィールドへの書き込みアクセス権を付与する別の ACL を作成します。
   - タイプ：レコード
   - 操作：作成
   - 名前：{table_name} {column_name}
   - 必要なロール：snc_external

   ユーザーに書き込みアクセス権を付与するすべてのフィールドに対して、この手順を繰り返します。列名の代わりにアスタリスク (*) を使用すると、すべてのフィールドへのアクセスを一度に提供できます。

カスタムユーザーロールの作成

システムアドミニストレーターは、スクリプトインクルードや拡張ポイント/インスタンスを使用して、カスタムロールを作成したり、既存ロールのアクセス権を変更したりすることができます。

カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションは、プラットフォーム ACL とクエリービジネスルールを利用して、ユーザーロールに基づいてデータアクセスを制限します。必要に応じ、システムアドミニストレーターロールを持つユーザーは、スクリプトインクルードや拡張ポイント/インスタ

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ンスを使用して、カスタムロールを作成したり、既存ロールのアクセス権を変更したりすることができます。

- スクリプトインクルードは、ロールアクセス制御ロジックを処理するための JavaScript 関数およびクラスを格納します。
- 拡張ポイント/インスタンスは、カスタムスクリプトを呼び出し、基本機能を拡張することができる場所を指定します。

システムアドミニストレーターは、拡張ポイント/インスタンスを使用して、CSQueryBRUtilOOBConstants に類似した独自のロールアクセス定数ファイルを作成できます。

システムアドミニストレーターは、既存の拡張ポイントの新しい拡張インスタンスを作成し、それを使用してカスタムのロール設定定数を定義することができます。カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションには以下のアイテムが含まれています。

- global.CSQeryExtensionPoint：CSM ロール構成用に提供された拡張点
- nstance.CSQueryExtensioninstanceOOB：CSM ロール設定用に提供された拡張インスタンス

新しいロールを作成するには、次の手順に従います。

1. CSQueryBRUtilOOBConstants に類似した新しいロールの設定を保持するための新しい定数ファイルを作成します。例を次に示します。

```
CSQueryBRUtilOOBConstantstest.ROLE_PERMISSIONS_POOL = {

 'sn_customerservice.customer_new_role':{ 'sn_customerservice_case':{'condition':['my_new_condition']},
} ,
```

2. 新しい拡張インスタンスを作成し、この新しい定数ファイルを CSQueryBRUtil に返すロジックを保持します。
3. このロールがインスタンスにあり、sn_esm_user ロールが含まれていることを確認してください。
4. この新しいロールを連絡先にアサインします。
5. 必要に応じて、このロールの ACL とクエリーのビジネスルールを作成または変更します。

ACL およびクエリービジネスルールの変更の詳細については、「KB0685767」を参照してください。

関連情報

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

インストールされたスクリプトインクルード カスタマーサービス管理 (CSM)

スクリプトインクルードは、カスタマーサービス管理 (CSM) のアクティブ化とともに追加されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インストールされたスクリプトインクルード カスタマーサービス管理 **(CSM)**

スクリプトインクルード	説明
CSEMailUtil	カスタマーサービスケースのメールアクションおよび通知に使用されます。
CSPortalUtil	カスタマーセルフサービスポータルのヘルパー関数。
AccountTeamUtil	カスタマーサービス管理 (CSM) アカウントのチーム責任モジュールの Util API。
AjaxCustomerServiceSearch	ナレッジベースの検索結果を提供する Ajax クラス。

インストールされているクライアントスクリプト カスタマーサービス管理 **(CSM)**

クライアントスクリプトは、カスタマーサービス管理 (CSM) のアクティブ化とともに追加されます。

カスタマーサービス管理 **(CSM)** とともにインストールされるクライアントスクリプト

クライアントスクリプト	テーブル	説明
顧客のチャネルとステータス読み取り専用	ケース [sn_customerservice_case]	顧客がカスタマーポータルから表示できるケースフォームで、[チャネル] および [ステータス] フィールドを読み取り専用に設定します。
Contextual Security のインストールの確認	連絡先 [customer_contact]	顧客連絡先を作成する前に、コンテキストセキュティプラグイン (com.glide.role_management インストールされているかどうかを確認します。
顧客ケースビュー	ケース [sn_customerservice_case]	ESS ビューのケースフォーム内の特定の要素を非示にします。
アカウント変更時にケースフォームをクリア	ケース [sn_customerservice_case]	ユーザーがケースフォームの [アカウント] フィードの値を変更すると、[パートナー]、[パートナー絡先]、[資産]、[エンタイトルメント]、[契約]、よび [連絡先] のフィールドの値がクリアされます
パートナー変更時にパートナー連絡先をクリア	ケース [sn_customerservice_case]	ユーザーがケースフォームの [パートナー] フィードの値を変更すると、[パートナー連絡先] フィードもクリアされます。
アクティビティストリームを非表示	連絡先 [customer_contact]	フォームヘッダーのアクティビティストリームを表示にします。
添付ファイルアイコンを非表示	登録要求 [sn_customerservice_registration]	フォームヘッダーの上部に添付ファイルアイコン非表示にします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタマーサービス管理 **(CSM)** とともにインストールされるクライアントスクリプト (続く)

クライアントスクリプト	テーブル	説明
アイコン非表示フォームヘッダー	ケース [sn_customerservice_case]	[その他のオプション] メニューのメールアイコンと、フォームヘッダーの上部にあるアクティビティストリームアイコンを非表示にします。また、フォームの [簡単な説明] フィールドの横にある本アイコンも非表示にします。
簡単な説明の横の提案を非表示	ケース [sn_customerservice_case]	[簡単な説明] フィールドの横にある提案アイコンを非表示にします。
フィールドを読み取り専用に	アカウント関係性タイプ [sn_customerservice_account_relationship_type]	アカウント関係性タイプテーブル (sn_customerservice_account_relationship_type) でいったんレコードが作成されたら、[開始] および [終了] フィールドを読み取り専用に設定します。
新しい予約のための Glide リストのオープン	予約 [sn_customerservice_appointment]	Glide リストを開いて、新しいレコードの予約のためのユーザーを選択します。
連絡先会社の入力	ケース [sn_customerservice_case]	[連絡先] フィールドでユーザー名が選択されるとその連絡先のアカウント情報が [アカウント] フィールドが入力されます。
契約を入力	ケース [sn_customerservice_case]	[アカウント] フィールドが入力されると、[契約] フィールドが入力されます。
契約とエンタイトルメントの入力	ケース [sn_customerservice_case]	[アカウント] フィールドが入力されると、[契約] および [エンタイトルメント] フィールドが入力されます。
エンタイトルメントを入力	ケース [sn_customerservice_case]	[アカウント] フィールドが入力されると、[エンタイトルメント] フィールドが入力されます。
製品を入力	ケース [sn_customerservice_case]	[資産] フィールドで資産を選択すると、[製品] フィールドに資産の製品モデルが入力されます。
登録コード読み取り専用	登録要求 [sn_customerservice_registration]	[登録コード] フィールドを読み取り専用に設定します。
ロード時にアカウント読み込み設定	アカウントチームメンバー [sn_customerservice_team_member]	フォームのロード時にアカウントが空でない場合に、新しいレコードの [アカウント] フィールドを読み取り専用に設定します。
資産の読み取り専用設定	資産連絡先 [sn_customerservice_m2m_asset_contact]	資産の値が空でない場合に、新しいフォームの [資産] フィールドを読み取専用に設定します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタマーサービス管理 **(CSM)** とともにインストールされるクライアントスクリプト (続く)

クライアントスクリプト	テーブル	説明
パートナーフィールドの表示	ケース [sn_customerservice_case]	[ケース] フォームで [オープン者] フィールドを表します。
ケースの特別処理メモ	ケース [sn_customerservice_case]	現在のレコードに関連付けられた表示タイプアラートを含む、すべての特別処理メモを表示します。
製品エンタイトルメントの検証	エンタイトルメント [service_entitlement]	製品が選択されていても、[資産]、[契約]、およ[アカウント] フィールドが空の場合に、[ユニットたり] フィールドのフィールド警告メッセージを表します。

インストールされているビジネスルール カスタマーサービス管理 **(CSM)**

ビジネスルールは、カスタマーサービス管理 (CSM) が有効化されると追加されます。

次の表に、カスタマーサービス管理 (CSM) とともに追加されるビジネスルールとその関連テーブルを示します。

カスタマーサービス管理 **(CSM)** とともに追加されたビジネスルール

ビジネスルール	テーブル	説明
顧客のアカウントクエリー	アカウント [customer_account]	顧客連絡先のアカウントをクエリーします。
アカウント関係性表示ルール	アカウント関係 [account_relationship]	アカウント関係フォームの双方向図に正しい値を表示します。
顧客ロールを連絡先に追加	連絡先 [customer_contact]	連絡先にロールが割り当てられていない場合、または連絡先のユーザー ID が設定されている場合に、顧客ロール (sn_customerservice.customer) を顧客の連絡先に追加します。
snc 外部ロールを連絡先に追加	連絡先 [customer_contact]	snc_external ユーザーロールを各連絡先に追加します。
主連絡先を資産連絡先に追加	資産 [alm_asset]	資産に新しい主連絡先が割り当てられると、その主連絡先が資産連絡先に追加されます。
顧客の承認者クエリー	承認 [sysapproval_approver]	顧客連絡先の承認者をクエリーします。
顧客の資産クエリー	資産	顧客連絡先の資産をクエリーします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタマーサービス管理 **(CSM)** とともに追加されたビジネスルール (続く)

ビジネスルール	テーブル	説明
	[alm_asset]	
自動アセスメントビジネスルール	ケース [sn_customerservice_case]	ケースが [クローズ済み] に設定されると、顧客満足度サーベイをトリガーします。
顧客のケースクエリー	ケース [sn_customerservice_case]	顧客連絡先のケースをクエリーします。
ケースの表示ルール	ケース [sn_customerservice_case]	ケースが表示されたときに、ブラウザーに値を渡す、ケースフォームの表示ビジネスルール。
情報待ちからオープンへの変更	ケース [sn_customerservice_case]	ケースステータスを [情報待ち] から [オープン] に変更します。
重複確認	資産連絡先 [sn_customerservice_m2m_asset_contact]	新しい資産連絡先を作成する前に、重複レコードを確認します。
責任の重複確認	連絡先の関係性 [sn_customerservice_contact_relationship]	新しい連絡先関係を作成する前に、責任が重複していないか確認します。
責任の重複確認	資産連絡先 [sn_customerservice_m2m_asset_contact]	新しい資産連絡先を作成する前に、責任が重複していないか確認します。
snc_external ロールの存在確認	連絡先 [customer_contact]	com.glide.security_schema プラグインが有効になっているかどうかを確認します。
顧客の連絡先クエリー	連絡先 [customer_contact]	顧客の連絡先をクエリーします。
顧客の契約クエリー	契約 [ast_contract]	顧客の契約をクエリーします。
双方向の関係性を作成	アカウント関係 [account_relationship]	アカウント関係が作成されると、このビジネスルールにより、双方向のアカウント関係性レコードが作成されます。
アカウントの連絡先と資産を削除	アカウント関係 [account_relationship]	アカウントの関係性が削除されると、このビジネスルールによって、対応するアカウントと資産の連絡先が削除されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタマーサービス管理 **(CSM)** とともに追加されたビジネスルール (続く)

ビジネスルール	テーブル	説明
関係タイプを削除	label [account_relationship_type]	関係タイプを削除する前に、関係レポートがその関係タイプを使用していないかどうか確認します。
責任定義の削除	責任の定義 [sn_customerservice_responsibility_def]	責任の定義を削除する前に、アカウントチームのメンバーがその責任の定義を使用しているかどうかを確認します。
要求メッセージを表示	登録要求 [sn_customerservice_registration]	登録要求が提出された後、ユーザーに情報メッセージを表示します。
表示ルール	登録要求 [sn_customerservice_registration]	ユーザーに正しい登録コードを入力するように促すメッセージを表示します。
顧客のエンタイトルメントクエリー	エンタイトルメント [service_entitlement]	顧客連絡先のエンタイトルメントをクエリーします。
ケース作業メモの挿入	予約 [sn_customerservice_appointment]	予約が作成されたときに、予約の詳細を追加してケース作業メモを更新します。
ケースに会社を入力	ケース [sn_customerservice_case]	[連絡先] フィールドに入力された名前に基づいて、[ケース] フォームの [会社] フィールドに入力します。
最初の応答時間を設定	ケース [sn_customerservice_case]	ケースが作成または更新されると、このルールによって first_response_time フィールドに現在の時刻が設定されます。ケースが [解決済み] または [情報待ち] に設定されたとき、またはコメントまたはクローズメモが追加されたときにも使用されます。 **注:** first_response_time フィールドは使用されません。
reg コードに基づいてアカウントを更新	登録要求 [sn_customerservice_registration]	登録コードを検証し、その登録コードに関連付けられたアカウントを割り当てます。
アカウント関係性ラベルの更新	アカウント関係性タイプ [sn_customerservice_account_relationship_type]	アカウント関係タイプのラベルが更新されると、このビジネスルールによって、関連するすべて

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタマーサービス管理 **(CSM)** とともに追加されたビジネスルール (続く)

ビジネスルール	テーブル	説明
		のアカウント関係レコードが更新されます。
クローズ時にケースエンタイトルメントを更新	ケース [sn_customerservice_case]	ケースのステータスが [クローズ済み] に設定されると、関連するエンタイトルメントが更新されます。
ケース作業メモを更新	予約 [sn_customerservice_appointment]	ケースの予約が更新されたときに、ケースに作業メモを追加します。
ケース作業メモを更新	ナレッジ [kb_knowledge]	ケースに関連付けられているナレッジ記事が更新されたときに、ケースに作業メモを追加します。
新規タスクの親ケースを更新	タスク [sn_customerservice_task]	新しいケースタスクが作成されたときにケースを更新します。
ステータス変更時に親ケースを更新	タスク [sn_customerservice_task]	新しいケースタスクが変更されたときにケースを更新します。
関係ラベルを更新	アカウント関係 [account_relationship]	双方向アカウント関係の関係ラベルを更新します。
ユーザータスクステータスを更新	ケース [sn_customerservice_case]	エージェントに割り当てられたケースの数に基づいて、エージェントの作業負荷を計算します。また、最終割り当て時間も更新します。このルールは、一致ルールエンジンによって使用されます。
登録を検証	登録要求 [sn_customerservice_registration]	ユーザーのメールアドレスに基づいて登録が有効かどうかを確認します。ユーザーがシステムに存在したり、要求が既に送信されていて、保留中状態にある場合には、登録要求は許可されません。

CSM ワークスペースとともにインストールされるコンポーネント

CSM ワークスペースとともに、複数のタイプのコンポーネントがインストールされます。

ロール

エージェントワークスペースユーザーロール (agent_workspace_user) は、サービス管理エージェント (sn_esm_agent) ロールに追加されます。CSM の エージェントワークスペース にアクセスするには、このロールが必要です。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フォームビュー

カスタマーサービスエージェントは、CSM ワークスペースのフォームビュー (workspace_csm) にフォームを表示します (特定のレコードタイプについて存在する場合)。存在しない場合、エージェントは、ワークスペースフォームビューにフォームを表示します。

テーブル

CSM ワークスペースでは、多くの カスタマーサービス管理 (CSM) テーブルが、ワークスペースおよび CSM ワークスペースビューレイアウトで提供されます。

ワークスペースビューのテーブル

次のテーブルのワークスペースビューが提供されます。

- ケース (sn_customerservice_case)
- コンシューマー (csm_consumer)
- アカウント (customer_account)
- 連絡先 (customer_contact)
- アカウント関係性 (account_relationship)
- 資産 (alm_asset)
- 契約 (ast_contract)
- 製品モデル (cmdb_model)
- エンタイトルメント (service_entitlement)
- タスク (sn_customerservice_task)
- 予約 (sn_customerservice_appointment)
- 連絡先の関係性 (sn_customerservice_contact_relationship)
- エスカレーション (sn_customerservice_escalation)
- オーダー (csm_order)
- オーダーケース (csm_order_case)
- 特別処理メモ (sn_shn_notes)
- 発注書明細 (csm_order_line_item)
- 資産連絡先 (sn_customerservice_m2m_asset_contact)
- アカウントチームメンバー (sn_customerservice_team_member)
- ソーシャルプロファイルテーブル (sn_app_cs_social_social_profile)
- ソーシャルログテーブル (sn_app_cs_social_social_log)
- タスクに適用されるナレッジテーブル (m2m_kb_task)

CSM ワークスペースビューのテーブル

次のテーブルの CSM ワークスペースビュー (workspace_csm) が提供されます。

- インタラクション (interaction)
- 場所 (cmn_location)

これらのテーブルの CSM ワークスペースビューは、それぞれのデフォルトのプラットフォームインターフェイスビューに似ています。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

リスト

CSM ワークスペースで カスタマーサービスエージェント用に構成されているリストのカテゴリーとフィルター済みリストを次に示します。

カスタマーサービスエージェントのリストとフィルター済みリスト

リストのカテゴリ	フィルター済みリスト	説明
ケース	自分のケース	カスタマーサービスエージェントにアサインされているケース。
	マイオープン	カスタマーサービスエージェントにアサインされているオープンケース。
	グループに割り当てられていない	カスタマーサービスエージェントのいずれかのグループに属しているが、エージェントにアサインされていないケース。
	すべて	すべてのカスタマーサービスケース。
重大な問題管理	重大なケース	承認済みの重大なケース。
顧客	アカウント	顧客アカウントのリスト。
	パートナー	パートナーアカウントのリスト。
	連絡先	顧客連絡先のリスト。
	コンシューマー	コンシューマーのリスト。
インタラクション	マイインタラクション	カスタマーサービスエージェントにアサインされているインタラクション (エージェントの名前は、インタラクションレコードの [担当者] フィールドに表示されます)。
ナレッジ	自分のナレッジ記事	カスタマーサービスエージェントにより作成されたナレッジ記事 (エージェントの名前は [作成者] フィールドに表示されます)。 **注:** このリストは、高度なナレッジ管理インストーラープラグイン (com.snc.knowledge_advanced.installer) が有効になると、リストパネルに表示されます。
カタログタスク	自分のグループにアサイン済み	現在のエージェントのグループにアサインされたカタログタスク。

注: カスタマーサービスエージェントが itil ロールも保持している場合、追加のフィルター済みリストは、リストパネルに表示されます。

カスタマーサービス管理 (CSM) の追加プラグインとともにインストールされるコンポーネント

カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションの追加プライグインとともに、数種類のコンポーネントがインストールされます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

CSM の追加プラグインとともにインストールされるコンポーネント

CTI ソフトフォンとともにインストールされるコンポーネント	• テーブル • ビジネスルール • スクリプトインクルード
カスタマーサービス CTI デモデータとともにインストールされるコンポーネント	ビジネスルール
OpenFrame とともにインストールされるコンポーネント	• テーブル • ロール • ビジネスルール • スクリプトインクルード • UI マクロ
特別処理メモとともにインストールされるコンポーネント	• テーブル • ロール • プロパティ • ビジネスルール • クライアントスクリプト • スクリプトインクルード
Targeted Communications とともにインストールされるコンポーネント	• テーブル • ロール • プロパティ
ナレッジ製品エンタイトルメントとともにインストールされるコンポーネント	• ビジネスルール • プロパティ
セルフサービスパスワードリセットとともにインストールされるコンポーネント	スクリプトインクルード

CTI ソフトフォンとともにインストールされるコンポーネント

CTI ソフトフォンとともに、数種類のコンポーネントがインストールされます。

CTI ソフトフォンとともにインストールされるテーブル

CTI ソフトフォンの有効化とともにテーブルが追加されます。

CTI ソフトフォンの有効化のテーブル

テーブル	説明
ユーザー CTI ステータス	エージェントの可用性ステータスを保存します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

CTI ソフトフォンとともにインストールされるスクリプトインクルード

CTI ソフトフォンの有効化とともに、スクリプトインクルードが追加されます。

スクリプトインクルード	説明
CTIAjaxUtility	ユーザーステータスを設定および取得し、受信コールコンテキストを取得し、コールをログに記録し、コールをキューに出し入れするためのヘルパー関数を提供する Ajax クラス。

CTI ソフトフォンとともにインストールされるビジネスルール

CTI ソフトフォンの有効化とともに、ビジネスルールが追加されます。

ビジネスルール	テーブル	説明
インシデントタスクに利用可能なユーザーをルーティング	ユーザー CTI ステータス [user_cti_status]	エージェントが利用可能になるたびに、一致ルールに基づいてコールをキューから取り出すデモビジネスルール。

カスタマーサービス CTI デモデータとともにインストールされるコンポーネント

カスタマーサービス CTI デモデータとともに、数種類のコンポーネントがインストールされます。

カスタマーサービス CTI デモデータとともにインストールされるビジネスルール

カスタマーサービス CTI デモデータの有効化とともに、ビジネスルールが追加されます。

ビジネスルール	テーブル	説明
ケースタスクの利用可能なユーザーをルーティング	ユーザー CTI ステータス [user_cti_status]	エージェントが利用可能になったときにコールをキューから取り出すために使用されます。

OpenFrame とともにインストールされるコンポーネント

OpenFrame とともに、数種類のコンポーネントがインストールされます。

OpenFrame とともにインストールされるテーブル

OpenFrame の有効化とともに、テーブルが追加されます。

OpenFrame とともにインストールされるテーブル

テーブル	説明
電話ログ [sn_openframe_phone_log]	着信および発信電話のログ。このテーブルは、発信または受信した電話を記録するために使用できます。
OpenFrame 構成 [sn_openframe_configuration]	OpenFrame 構成を保存します。これは、TopFrame で OpenFrame をロードするために使用される構成です。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

OpenFrame とともにインストールされるロール

OpenFrame を有効にすると、openframe ユーザーロールが自動的に追加されます。

ロール	説明	ロールを含む
ユーザー [sn_openframe_user]	OpenFrame ユーザーロール。	なし

OpenFrame とともにインストールされるスクリプトインクルード

OpenFrame をアクティブにすると、OpenFrameAjaxUtility のスクリプトインクルードが追加されます。

OpenFrame のスクリプトインクルード

スクリプトインクルード	説明
OpenFrameAjaxUtility	OpenFrame 構成を取得し、最後にオープンしたフレームの場所を取得および設定するための関数を提供する、OpenFrame AJAX ユーティリティクラス。

OpenFrame とともにインストールされるビジネスルール

OpenFrame を有効にすると、関連するビジネス関連ルールが追加されます。

OpenFrame ビジネスルール

ビジネスルール	テーブル	説明
エージェントを設定	電話ログ [sn_openframe_phone_log]	電話がエージェントなしで記録されている場合、電話ログ [sn_openframe_phone_log] テーブル内のエージェントを現在ログインしているユーザーとして設定します。
1 つのデフォルト構成	OpenFrame 構成 [sn_openframe_configuration]	デフォルトの OpenFarme 構成が 1 つのみであることを確認します。デフォルトオプションを true に設定した場合、2 つの OpenFrame 構成を持つことはできません。
タスク作業メモを更新	電話ログ [sn_openframe_phone_log]	特定のタスクに電話が記録されるたびに、そのタスクの作業メモを更新します。

OpenFrame とともにインストールされる UI マクロ

OpenFrame プラグインを有効にすると、関連する UI マクロが追加されます。

OpenFrame プラグインを有効にしたときに追加される UI マクロは、次の条件でサポートされます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- *doctype* プロパティが true で、デバイスがタブレットやモバイルでない場合。
- Web ブラウザが Internet Explorer 10 以降の場合。

システムアドミニストレーターは、次の UI マクロスクリプトを追加できます。

OpenFrame UI マクロスクリプト

スクリプトインクルード	説明
show_phone	• このマクロには、OpenFrame プラグインの有効化が必要です。 • この UI マクロを *ref_contribution* パラメーターを使用して設定することで、sys_user レコードの電話フィールドにユーザーの連絡先番号が自動入力されている場合は、sys_user 参照フィールドの横に電話アイコンを表示できます。
show_phone_customer_service	• このマクロには、カスタマーサービス管理 (CSM) および OpenFrame プラグインのアクティブ化が必要です。 • この UI マクロを *ref_contribution* パラメーターを使用して設定することで、連絡先 customer_account レコードの電話フィールドにユーザーの連絡先番号が自動入力されている場合は、連絡先 customer_account 参照フィールドの横に電話アイコンを表示できます。

電話アイコンを表示すると、OpenFrame ウィンドウでクリックコール機能を使用して電話をかけることができます。OpenFrame の使用方法の詳細については、「OpenFrame の概要」を参照してください。

特別処理メモとともにインストールされるコンポーネント

特別な処理メモとともに、数種類のコンポーネントがインストールされます。

特別処理メモとともにインストールされるテーブル

特別処理メモプラグイン (com.sn_shn) に含まれるテーブル。

特別処理メモプラグインは、次のテーブルを追加します。

テーブル	説明
特別処理メモ [sn_shn_notes]	特別処理メモを保存します。
特別処理構成 [sn_shn_configuration]	特別処理メモテーブル構成を保存します。

特記事項とともにインストールされるロール

いくつかのユーザーロールが Special Handling Notes (com.sn_shn) プラグインに含まれています。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

特記事項ロール

ロール	説明
sn_shn.admin	特別処理メモの読み込み、作成、更新、および削除を行うことができます。 このロールには、sn_shn.editor ロールが含まれています。 sn_customerservice_manager ロールには sn_shn.admin ロールが含まれています。
sn_shn.editor	特別処理メモを読んだり更新したりすることができます。 このロールには、sn_shn.user ロールが含まれています。 sn_customerservice_agent ロールには sn_shn.editor ロールが含まれています。
sn_shn.user	特別処理メモを読み取ることができます。

特記事項とともにインストールされるプロパティ

Special Handling Notes (com.sn_shn) プラグインにいくつかのプロパティが含まれています。

特記事項プラグインは、次のプロパティを追加します。

特記事項プロパティ

プロパティ	説明
特別処理メモのポップアップウィンドウに表示されるメモの最大数 [sn_shn.max_num_alerts]	• タイプ：整数 • デフォルト値：20 • 場所：[特記事項] > [プロパティ]
セッションあたり 1 回のみ特記事項を表示する [sn_shn.note_preferences]	レコードにアクセスするたびに特別処理メモが表示されます。セッションごとに 1 回のみ特別処理メモを表示するには、このプロパティを有効にします。 • タイプ：true | false • デフォルト値：false • 場所：[特記事項] > [プロパティ]
特記事項のポップアップウィンドウの幅 (ピクセル) [sn_shn.popup_width]	特別処理メモのポップアップウィンドウの幅 (ピクセル) デフォルトの幅は 500 です。300 未満を指定すると、ウィンドウは自動的に最小幅の 300 ピクセルを使用します。 • タイプ：整数 • デフォルト値：500 • 場所：[特記事項] > [プロパティ]

特記事項のプロパティの詳細については、「特別処理メモプロパティの設定」を参照してください。

特別処理メモとともにインストールされるビジネスルール

特別処理メモプラグイン (com.sn_shn) に含まれるビジネスルール。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

特記事項プラグインは、次のビジネスルールを追加します。

Special Handling Notes プラグインとともにインストールされるビジネスルール

ビジネスルール	テーブル	説明
テーブルフィールド更新	特別処理メモ [sn_shn_notes]	テーブル名全体ではなく、テーブルラベルを [テーブル] フィールドに入力します。
SHN キャッシュテーブルエントリー	特別処理メモ構成 [sn_shn_configuration]	クエリーの繰り返しを避けるために、キャッシュの構成テーブルにエントリーを保存します。

特別処理メモとともにインストールされるクライアントスクリプト

特別処理メモプラグイン (com.sn_shn) に含まれるクライアントスクリプト。

特記事項プラグインは、次のクライアントスクリプトを追加します。

クライアントスクリプト

クライアントスクリプト	テーブル	説明
ロード時メッセージ	特別処理メモ構成 [sn_shn_configuration]	特別処理メモ構成テーブルの目的を説明するロード時のメッセージ。 特別処理メモを作成、表示できるテーブルを選択して構成を作成します。目的のフィールドを選択して構成に追加することにより、関連するエンティティのメモを含めます。

特別処理メモとともにインストールされるスクリプトインクルード

このスクリプトインクルードは、特別処理メモプラグイン (com.sn_shn) に含まれています。

特記事項プラグインは、次のスクリプトインクルードを追加します。

特記事項のスクリプトインクルード

スクリプトインクルード	説明
SHNProcessor	特別処理メモ用の API のコレクション。
SHNTable	ユーザーが特別な処理メモを作成できるテーブルのリストを提供します。

Targeted Communications とともにインストールされるコンポーネント

数種類のコンポーネントが、Targeted Communications アプリケーションとともにインストールされます。

Targeted Communications とともにインストールされるテーブル

テーブルは、Targeted Communications の有効化とともに追加されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Targeted Communications とともにインストールされるテーブル

テーブル	説明
受信者 (ユーザー) [sn_publications_recipientslist_user_m2m]	内部ユーザータイプの受信者リストを保存します。
受信者 (アカウント) [sn_publications_recipientslist_account_m2m]	アカウントタイプの受信者リストを保存します。
受信者 (コンシューマー) [sn_publications_recipientslist_consumer_m2m]	コンシューマータイプの受信者リストを保存します。
公開受信者 [sn_publications_publication_contact_m2m]	連絡先タイプの受信者リストを保存します。
ワークフロー設定 [sn_publications_workflow_config]	ワークフロー構成ページ。
公開 [sn_publications_publication]	すべての公開物を保存します。
受信者リスト [sn_publications_recipients_list]	受信者リストを保存します。
繰り返し [sn_publications_recurrence]	すべての繰り返される公開を保存します。

Targeted Communications とともにインストールされるロール

Targeted Communications の有効化とともに、ロールが追加されます。

Targeted Communications とともにインストールされるロール

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
公開アドミン [sn_publications.admin]	公開アドミニストレーターは、次のことができます。 • すべての公開物の閲覧 • 公開物の作成、更新、および削除 • 繰り返し発生する公開物の作成	• sn_publications.author • sn_publications.approver • workflow_publisher • image_admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Targeted Communications とともにインストールされるロール (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
	• 受信者リストの作成 • ワークフローへの承認者の追加または削除	
公開作成者 [sn_publications.author]	公開者は、次のことができます。 • すべての公開物の閲覧 • 公開物の作成、更新、および削除 • 繰り返し発生する公開物の作成 • 受信者リストの作成	• sn_publications_recipients_list_user • sn_publications_recipients_user • workflow_publisher • image_admin • sn_esm_agent
公開承認者 [sn_publications.approver]	公開承認者は、公開物を承認できます。	approver_user
受信者リストユーザー [sn_publications_recipients_list_user]	受信者リストユーザーは、受信者リストを作成および表示できます。	なし
受信者ユーザー [sn_publications_recipients_user]	受信者ユーザーは受信者リストを表示できます。	なし

Targeted Communications とともにインストールされるプロパティ

プロパティは、Targeted Communications の有効化とともに追加されます。

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

プロパティ	説明
sn_publications.max_email	メール受信者の数を制限します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明
	• タイプ：整数 • デフォルト値：100000 • 場所：システム プロパティ [sys_properties] テーブル

ナレッジ製品エンタイトルメントとともにインストールされるコンポーネント

数種類のコンポーネントが、ナレッジ製品エンタイトルメントアプリケーションとともにインストールされます。

ナレッジ製品エンタイトルメントとともにインストールされるビジネスルール

ビジネスルールは、ナレッジ製品エンタイトルメントの有効化とともに追加されます。

ナレッジ製品エンタイトルメントのビジネスルール

ビジネスルール	テーブル	説明
ナレッジ製品エンタイトルメント	ナレッジ [kb_knowledge]	sn_customerservice.customer ロールを持つユーザーに必要なアクセス制御を実装します。
KB 製品エンタイトルメント	ナレッジベース [kb_knowledge_base]	

ナレッジ製品エンタイトルメントとともにインストールされるプロパティ

プロパティは、ナレッジ製品エンタイトルメントの有効化とともに追加されます。

ナレッジ製品エンタイトルメントとともに追加されるプロパティ

プロパティ	説明
kb_product_entitlement.knowledge_base.enable	製品のエンタイトルメントに基づいてナレッジベースのアクセス制御を有効にします。 有効にした場合、顧客はエンタイトルメントされた製品に関連するすべてのナレッジベースにアクセスできます。 • タイプ：true/false • デフォルト値：false • 場所：[ナレッジ製品資格] > [プロパティ]
kb_product_entitlement.knowledge_base.allow_empty_products	空の [関連製品] フィールドでの、ナレッジベースへのアクセスを許可します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ナレッジ製品エンタイトルメントとともに追加されるプロパティ (続く)

プロパティ	説明
	有効にした場合、ナレッジベースフォームの [関連製品] フィールドに製品が指定されていない場合でも、顧客はすべてのナレッジベースにアクセスできます。 • タイプ：true/false • デフォルト値：false • 場所：[ナレッジ製品資格] > [プロパティ]
kb_product_entitlement.article.enable	製品のエンタイトルメントに基づいてナレッジ記事のアクセス制御を有効にします。 有効にした場合、顧客はエンタイトルメントされた製品に関連するすべてのナレッジ記事にアクセスできます。 • タイプ：true/false • デフォルト値：false • 場所：[ナレッジ製品資格] > [プロパティ]
kb_product_entitlement.article.allow_empty_products	空の [関連製品] フィールドでの、ナレッジ記事へのアクセスを許可します。 有効にした場合、ナレッジフォームの [関連製品] フィールドに製品が指定されていない場合でも、顧客はすべてのナレッジ記事にアクセスできます。 • タイプ：true/false • デフォルト値：false • 場所：[ナレッジ製品資格] > [プロパティ]

セルフサービスパスワードリセットとともにインストールされるコンポーネント

セルフサービスパスワードリセットとともに、数種類のコンポーネントがインストールされます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

セルフサービスパスワードリセットとともにインストールされるスクリプトインクルード

セルフサービスパスワードリセットの有効化とともに、スクリプトインクルードが追加されます。

セルフサービスパスワードリセットのスクリプトインクルード

スクリプトインクルード	説明
PasswordResetAJAX	UI ページからゲストとしてパスワードリセットを処理する AJAX スクリプト。
ResetPwdAjaxProcessor	

エンゲージメントメッセンジャー とともにインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネント (プラグイン、テーブル、ユーザーロールなど) が、エンゲージメントメッセンジャー アプリケーションの有効化とともにインストールされます。

インストールされるロール

Engagement Messenger アプリケーションのアクティブ化とともにインストールされるロール

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
Engagement Messenger アドミン [sn_csm_ec. ec _admin]	埋め込み Messenger モジュールの構成を作成および編集します	• sn_csm_ec.ec_read • snc_platform_rest_api_access • virtual_agent_admin • image_admin • sp_admin • ais_admin • catalog_builder_editor
Engagement Messenger 読み取り [sn_csm_ec.ec_read]	埋め込み Messenger モジュールの既存の構成を表示できます	なし

インストールされるテーブル

Engagement Messenger アプリケーションのアクティブ化とともに追加されるテーブル

テーブル	説明
チャット機能インスタンス [sn_csm_ec_chat_instance]	Messenger モジュールのチャット機能の構成の詳細を保存します。
Engagement Messenger モジュール [sn_csm_ec_engmnt_center_module]	すべての Messenger モジュールのリストを保存します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Engagement Messenger アプリケーションのアクティブ化とともに追加されるテーブル (続く)

テーブル	説明
機能 [sn_csm_ec_feature]	Messenger の機能定義を保存します。 Messenger モジュールのすべての機能インスタンスは、その機能定義から作成されます。
機能インスタンス [sn_csm_ec_feature_instance]	Messenger モジュールの機能インスタンスの詳細を保存します。
挨拶機能インスタンス [sn_csm_ec_greeting_instance]	Messenger モジュールの挨拶機能の構成の詳細を保存します。
ナレッジ機能インスタンス [sn_csm_ec_knowledge_instance]	Messenger モジュールのナレッジ機能の構成の詳細を保存します。
検索機能インスタンス [sn_csm_ec_search_instance]	Messenger モジュールの検索機能の構成の詳細を保存します。

エンゲージメントメッセンジャー でインストールされるプロパティ

Engagement Messenger のプロパティ

プロパティ	説明
com.glide.cs.embed.csp_frame_ancestors	Glide 仮想エージェントプラグイン (com.glide.cs.chatbot) を有効にした後、*com.glide.cs.embed.csp_frame_ancestors* システムプロパティを使用して、エンゲージメントメッセンジャー をホストする Web サイトのフレーム祖先ポリシーの構成を有効にする必要があります。 *com.glide.cs.embed.csp_frame_ancestors* システムプロパティの値 'self' <Web サイトの URL> を設定します例：'self' https://www.example.com • タイプ：文字列 • 値：self • 場所：システムプロパティ
glide.authenticate.multisso.enabled	複数のプロバイダー SSO を有効にするには、*glide.authenticate.multisso.enabled* システムプロパティを true に設定します。 • タイプ：true | false • 値：self • 場所：システムプロパティ

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Engagement Messenger のプロパティ (続く)

プロパティ	説明
	注: カスタマーサービスポータルのゲストユーザーエクスペリエンスのみを有効にする場合は、この構成を無視することができます。
ユーザーセッションのタイムアウト *glide.ui.session_timeout*	*glide.ui.session_timeout* システムプロパティのユーザーセッションタイムアウト値を Web サイトのタイムアウト以上の値に設定します。 • タイプ：整数 • 値：30 • 場所：システムプロパティ **注:** カスタマーサービスポータルのゲストユーザーエクスペリエンスのみを有効にする場合は、この構成を無視することができます。
sn_customerservice.emails.customportal	サードパーティのカスタマーサポートポータルの URL を設定します。顧客が送信した正確な要求レコードにリダイレクトする URL を、顧客が受け取る通知メールに記載するためです。 このような通知メールは、ケースの送信、サービスの要求、フィールド技術者の要求、Walk-up 予約などの場合に送信されます。 • タイプ：文字列 • 値：なし • 場所：システムプロパティ たとえば、カスタマーサポートポータルが `https://www.example.com/support` の場合、プロパティ値を `https://www.example.com/support` に設定します。
sn_csm_ec.proactive_inactivity_time	エンゲージメントメッセンジャーでプロアクティブヘルプをトリガーするための非アクティブ期間 (秒) を設定します。 • タイプ：整数 • 値：2 • 場所：システムプロパティ
glide.knowman.serviceportal.use_numbered_url	このプロパティには、サービスポータルレコード sys_ids のカンマ区切りリストが含まれています。このプロパティで指定されたポータルレコードの記事リンクは、sys_kb_id ではなく

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Engagement Messenger のプロパティ (続く)

プロパティ	説明
	sysparm_number URL パラメーターを使って表示されます • タイプ：文字列 • 値：なし • 場所：システムプロパティ

インストール済みプラグイン

- カスタマーサービス (com.sn_customerservice)
- 統合 - マルチプロバイダー シングル サインオン インストーラー (com.snc.integration.sso.msoi.installer)

エンゲージメントメッセンジャー でサポートされている機能コンテキストパラメーター

コンテキスト起動機能を使用すると、エンゲージメントメッセンジャー のデフォルトの起動画面を設定できます。

機能コンテキストの埋め込みコードとパラメーター

機能	埋め込みコード	機能パラメーターの説明
CHAT	`{ feature: "CHAT", params: { "topic_id": "<sys_id>", "language": "<language_name>", "sysparm_<param_name>": "<param_value>" } }`	<sys_id> チャットに含める仮想エージェントトピックを識別します。 <language_name> デフォルトのチャット言語。たとえば、フランス語の場合は「`fr`」を指定します。 <param_name>:<param_value> 仮想エージェントトピックに渡される追加のパラメーター。パラメーターの名前は `sysparm` で始まる必要があります。たとえば、`sys_param_product_name` です。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

機能コンテキストの埋め込みコードとパラメーター (続く)

機能	埋め込みコード	機能パラメーターの説明
WORK_ORDER	`{ feature: "WORK_ORDER", params: { "table": "wm_order", "sys_id": "<sys_id>" } }`	<sys_id> 作業指示書のシステム識別子 (sys_id)。
CASE	`{ feature: "CASE", params: { "table": "sn_customerservice_case", "sys_id": "<sys_id>" } }`	<sys_id> ケースのシステム識別子 (sys_id)。
NEW_CASE	`{ feature: "NEW_CASE", params: { } }`	なし
CASE_LIST	`{ feature: "CASE_LIST", params: { } }`	なし
VIEW_ARTICLE	`{ feature: "VIEW_ARTICLE", params: { "sys_kb_id": "<sys_id>" } }`	<sys_id> ナレッジ記事のシステム識別子 (sys_id)。
SEARCH	`{ feature: "SEARCH", params: { "q": "<search_term>" } }`	<search_term> 検索結果クエリで検索する用語。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

機能コンテキストの埋め込みコードとパラメーター (続く)

機能	埋め込みコード	機能パラメーターの説明
CASE_SEARCH	`{ feature: "CASE_SEARCH", params: { "q": "<search_term>" } }`	<search_term> ケース結果クエリで検索する用語。
CATALOG_ITEM	`{ feature: "CATALOG_ITEM", params: { "sys_id": "<sys_id>" } }`	<sys_id> カタログアイテムのシステム識別子 (sys_id)。
NEW_APPOINTMENT	`{ feature: "NEW_APPOINTMENT", params: { } }`	なし
NEW_WORK_ORDER	`{ feature: "NEW_WORK_ORDER", params: { } }`	なし
ホーム	`{ feature: "HOME", params: { } }`	なし

関連情報

エンゲージメントメッセンジャー でのカスタムコードを使用した機能の起動

エンゲージメントメッセンジャー 翻訳テーブル

エンゲージメントメッセンジャー は [sys_translated_text] テーブルと [sys_ui_message] テーブルを使用して、翻訳されたテキストを保存します。

各行の各翻訳済みフィールドには 1 つ以上のこのテーブルのエントリがあります。エントリは、ServiceNow が翻訳を提供する言語ごとに 1 つずつ存在します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エンゲージメントメッセンジャー が使用する翻訳テーブル

テーブル	説明
翻訳されたテキスト [sys_translated_text]	[ユーザーの挨拶 (User Greeting)] や [検索メッセージ] などの構成可能なフィールドの翻訳を保存します。これらのフィールドは エンゲージメントメッセンジャー モジュール構成で構成され、フィールドタイプは `translated_text` です。 このテーブルの主なフィールドは次のとおりです。 • ドキュメント：この翻訳が適用される機能インスタンスの内部識別子。 • フィールド名：機能インスタンスレコードのタイトルまたはサブタイトルフィールド。 • 言語：テキストが翻訳される言語。 • テーブル名：機能インスタンスの名前。 • 値：ユーザーに表示される翻訳されたテキスト。 テキストコンテンツを異なる言語に翻訳する方法の詳細については、「翻訳されたテキストテーブル」および「テキストフィールドの翻訳」を参照してください。
メッセージ [sys_ui_message]	エンゲージメントメッセンジャー の静的メッセージの翻訳を保存します。 メッセージテーブルの詳細については、「メッセージテーブル」を参照してください。

注: 仮想エージェントチャット翻訳の詳細については、「Virtual Agent translation tables (仮想エージェント翻訳テーブル)」を参照してください。

Post-Sales Support の参照情報

参照トピックでは、Post-Sales Support アプリケーション内で利用可能なサービス契約のライフサイクルとフォームに関する追加情報を提供します。

サービス契約のライフサイクル

サービス契約は、そのライフサイクルの各フェーズでさまざまな状況を経ます。

各ステータスでは、サービス契約は、次の表に示すように、特定のアクションを実行するために有効になっています。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービス契約のライフ サイクル、関連するステータス、および実行できるアクション

ライフサイクル	状況	アクション
サービス契約が生成されます。	ドラフト	• サービス契約の開始日と終了日は、子レコードの日付が日付範囲内になるように変更できます。 • 関連する契約品目とエンタイトルメントは、追加、削除、または変更できます。 • 対象となる販売済み製品/インストールベースアイテムは、追加または削除できます。
サービス契約はアクティブ化日にアクティブ化されます。	アクティブ	• サービス契約の変更は、手動で、統合を介して、およびセールスと注文管理 ワークフローを介して行うことができます。 • 開始日は変更できません。 • 終了日は延長できますが、現在の日付より後にする必要があります。 • サービス契約品目を追加できます。 • 販売済み製品/インストールベースアイテムは変更できます。
サービス契約は有効期限日に非アクティブ化されます。	期限切れ	アクションなし
サービス契約がキャンセルされます。	キャンセル	アクションなし

サービス契約品目とエンタイトルメントも、それぞれの状況で同様のアクションを行います。

親エンティティが [期限切れ] ステータスに移行すると、子エンティティは同じステータスを継承します。たとえば、サービス契約が期限切れになると、関連する契約品目とエンタイトルメントも期限切れになります。

ただし、子エンティティのステータス変更は、親エンティティには影響しません。

契約品目またはエンタイトルメントで参照される販売済み製品またはインストールベースアイテムは、それが参照されるエンティティと同じステータスである必要があります。

[一時停止] ステータス

販売済み製品が一時停止されると、[ドラフト] または [アクティブ] ステータスにある関連するサービス契約品目とエンタイトルメントも [一時停止] ステータスに移行します。

一時停止されたサービス契約品目またはエンタイトルメントは、以下を除き、あらゆるアクティビティに対して一時停止されます。

- フィールド値を編集する
- 対応する関連リストにレコードを作成する

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

販売済み製品を再開すると、関連するサービス契約品目またはエンタイトルメントは、その開始日と終了日に応じたステータスを取得します。たとえば、開始日が過去で終了日が未来である再開されたエンタイトルメントは、[アクティブ] ステータスを取得します。

例外的に、[一時停止] ステータスにある契約品目またはエンタイトルメントが終了日に達すると、自動的に [期限切れ] ステータスに移行します。

日付検証

サービス契約に関連付けられたサービス契約品目は、そのサービス契約の開始日と終了日の範囲内で作成する必要があります。サービス契約品目の日付を変更する場合は、親サービス契約の日付範囲に合わせる必要があります。

[サービス契約] フォーム

Post-Sales Support アプリケーションは、[サービス契約] フォームを使用してサービス契約を作成します。

サービス契約を作成する方法の詳細については、「サービス契約の作成」を参照してください。

[サービス契約] フォーム

フィールド	説明
名前	サービス契約品の名前
数値	サービス契約の作成時に生成される内部の一意の識別番号です。この番号は編集できません。
契約参照	サービス契約にアサインされている外部からアサインされた識別番号
アカウント	サービス契約が関連付けられているアカウントの名前。 注: • サービス契約は、アカウントまたはコンシューマーのいずれかに関連付けることができます。 • アカウントが見つからない場合は、[アカウント] フォームで [新規] を選択してアカウントを作成することができます。[アカウント] フォームのフィールドの詳細については、「アカウントフォーム」を参照してください。
コンシューマー	契約に関連付けられているコンシューマーの名前 注: コンシューマーレコードが見つからない場合は、コンシューマーを作成してサービス契約に追加できます。詳細については、「コンシューマーレコードの作成」を参照してください。
ステータス	サービス契約の現在のステータス： • ドラフト • 有効 • 期限切れ

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[サービス契約] フォーム (続く)

フィールド	説明
	• キャンセル • 一時停止
開始日	サービス契約をアクティブ化する日。
終了日	サービス契約が終了する日。

[サービス契約品目 (Service Contract Lines)] フォーム

[サービス契約品目 (Service Contract Lines)] フォームを使用して、Post-Sales Support アプリケーションでサービス契約品目を作成できます。

契約品目作成の詳細については、「サービス契約品目の作成」を参照してください。

[サービス契約品目 (Service Contract Lines)] フォーム

フィールド	説明
名前	サービス契約品目の名前
契約	サービス契約の作成時に生成される内部の一意の識別番号です。この番号は編集できません。
親契約品目	子サービス契約品目に関連付けられている親サービス契約品目の内部固有識別番号。
アカウント	サービス契約が関連付けられているアカウントの名前。 注: • サービス契約は、アカウントまたはコンシューマーのいずれかに関連付けることができます。 • アカウントが見つからない場合は、[アカウント] フォームで [新規] を選択してアカウントを作成することができます。[アカウント] フォームのフィールドの詳細については、「アカウントフォーム」を参照してください。
コンシューマー	この契約に関連付けられているコンシューマーの名前 注: コンシューマーレコードが見つからない場合は、コンシューマーを作成してサービス契約に追加できます。詳細については、「コンシューマーレコードの作成」を参照してください。
状況	契約品目の現在のステータス： • ドラフト • 有効 • 期限切れ • キャンセル • 一時停止

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[サービス契約品目 **(Service Contract Lines)**] フォーム (続く)

フィールド	説明
	注: • サービス契約品目のステータスは、その親サービス契約から継承されます。 • [一時停止] ステータは、契約品目が セールスと注文管理 ワークフローを介して作成された場合にのみ適用されます。
開始日	サービス契約品目をアクティブ化する日。
終了日	サービス契約品目の期限が切れる日。
製品	販売済み製品の製品オファリングにマッピングされている製品モデル
製品オファリング	販売済み製品にマッピングされている製品オファリング
販売済み製品	契約品目に追加された販売済み製品の名前 注: • セールスと注文管理 ワークフローを使用してサービス契約品目が作成されると、このフィールドには契約品目の生成元の販売済み製品名が表示されます。 • 統合によってサービス契約品目が作成されると、フィールドは無効になります。
価格設定方法	選択した販売済み製品の価格設定方法です。1 回限り、または繰り返しを設定できます。1 回限りの価格設定では、製品オファリングに対して 1 回の料金が請求されます。繰り返し価格設定では、価格設定の周期性を設定できます。
正価	製品オファリング内の各ユニットの価格販売済み製品の 1 単位の正味価格
周期性	価格設定方法の頻度です。毎月、四半期ごと、半年ごと、または毎年の支払いが可能です。 このフィールドは、[価格設定方法] フィールドの方式が繰り返し支払いの場合にのみ有効になります。

注: サービス契約品目を手動で作成した場合、[価格設定方法]、[正価]、および [周期性] フィールドは無効です。これらは、契約品目が セールスと注文管理 ワークフローまたは統合によって作成される場合にのみ適用されます。その場合、これらのフィールドには、関連する販売済み製品の詳細が自動入力されます。子サービス契約品目の開始日と終了日は、関連する親サービス契約品目の開始日と終了日の範囲内にする必要があります。

[エンタイトルメント] フォーム

[エンタイトルメント] フォームを使用すると、Post-Sales Support でエンタイトルメントを作成できます。

エンタイトルメントの詳細については、「エンタイトルメントの作成」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[エンタイトルメント] フォーム

フィールド	説明
名前	エンタイトルメントの名前。
製品	エンタイトルメントに関連付けられている製品
契約	サービス契約の作成時に生成される内部の一意の識別番号です。この番号は編集できません。
アカウント	この契約が関連付けられているアカウントの名前 注: • サービス契約は、アカウントまたはコンシューマーのいずれかに関連付けることができます。 • アカウントが見つからない場合は、[アカウント] フォームで [新規] を選択してアカウントを作成することができます。[アカウント] フォームのフィールドの詳細については、「アカウントフォーム」を参照してください。
コンシューマー	この契約に関連付けられているコンシューマーの名前 注: コンシューマーレコードが見つからない場合は、コンシューマーを作成してサービス契約に追加できます。詳細については、「コンシューマーレコードの作成」を参照してください。
サービス契約品目	関連するサービス契約品目の名前
状況	エンタイトルメントの現在のステータス • ドラフト • 有効 • 期限切れ • キャンセル • 一時停止 注: エンタイトルメントのステータスは、その親契約品目から継承されます。
開始日	エンタイトルメントのアクティブ化日。
終了日	エンタイトルメントの終了日
販売済みエンタイトルメント	エンタイトルメントに追加された販売済み製品の名前。 注: • エンタイトルメントを手動で作成した場合、このフィールドは読み取り専用のままになります。 • フィールドは、関連するエンタイトルメントと同じステータスである必要があります。 • 統合によってエンタイトルメントが作成されると、このフィールドは無効になります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[エンタイトルメント] フォーム (続く)

フィールド	説明
製品オファリング	注文品目にマッピングされている製品オファリング
価格設定方法	選択した製品オファリングの価格設定方法です。1 回限り、または繰り返しを設定できます。1 回限りの価格設定では、製品オファリングに対して 1 回の料金が請求されます。繰り返し価格設定では、価格設定の周期性を設定できます。
正価	製品オファリング内の各ユニットの価格
周期性	顧客に支払い方法を設定してもらうための定期的な価格設定です。毎月、四半期ごと、半年ごと、または毎年の支払いが可能です。 このフィールドは、[価格設定方法] フィールドの方式が繰り返し支払いの場合にのみ有効になります。

[対象の販売済み製品 **(Sold Product Covered)**] フォーム

Post-Sales Support アプリケーションでは、[対象の販売済み製品] フォームを使用して、対象の販売済み製品またはインストールベースアイテムを Post-Sales Support エンティティに追加します。

対象の販売済み製品またはインストールベースアイテムを追加する方法の詳細については、「サービス契約への販売済み製品またはインストールベースアイテムの追加」を参照してください。

[対象の販売済み製品 **(Sold Product Covered)**] フォーム

フィールド	説明
契約	関連付けられたサービス契約の参照番号
販売済み製品	顧客に販売されている製品 **注:** • 販売済み製品のリストは、契約およびエンタイトルメントに関連するアカウント基づいてフィルタリングされます。 • 製品が追加されると、[インストールベースアイテム] フィールドは自動的に削除されます。 • 商品がリストにない場合は、追加できます。[販売済み製品] ウィンドウで [新規] を選択します。詳細については、「販売済み製品の作成」を参照してください。
インストール	関連するインストールベースアイテム

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[対象の販売済み製品 **(Sold Product Covered)**] フォーム (続く)

フィールド	説明
ベースアイテム	**注:** • 販売済み製品のリストは、契約およびエンタイトルメントに関連するアカウント基づいてフィルタリングされます。 • インストールベースアイテムが追加されると、[販売済み製品] フィールドは自動的に削除されます。 • インストールベースアイテムがリストにない場合は、追加できます。[インストールベースアイテム] ウィンドウで [新規] を選択します。詳細については、「インストールベースアイテムの作成」を参照してください。
サービス契約品目	関連付けられたサービス契約品目の参照
エンタイトルメント	関連付けられたエンタイトルメント参照
追加された日付	製品がエンティティに追加された日付
削除された日付	製品のエンティティにおける有効期限

注: 対象となる販売済み製品またはインストールベースアイテムのアクティベーション期間は、関連エンティティのアクティベーション期間に準拠している必要があります。

カスタマーサービスのワークフォース最適化

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

重要: Tokyo リリース以降、従来のワークフォース最適化は将来の廃止に向けた準備に入ります。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベース記事の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」を参照してください。

アドミニストレーターが カスタマーサービスのワークフォース最適化 をどのように使用するかを確認するには、このショートビデオをご覧ください。 カスタマーサービスのワークフォース最適化

アプリケーションは、構成可能なワークスペースで利用できます。アドミニストレーターは、 アプリケーション機能を使用してワークスペースを構成およびカスタマイズし、サービス目標を効率的に完了することができます。

カスタマーサービスのワークフォース最適化

カスタマーサービス管理 (CSM) により、次のタスクを実行できます。

- さまざまなチャネルやキューにまたがるチームとエージェントのリアルタイム運用とパフォーマンスを評価する。
- 進行中の作業を追跡し、カスタマーエクスペリエンスを向上させるためにチームメンバーにリアルタイムのサポートを提供する。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 組織のアドミニストレーターが関連チームのデータとビューのみを表示できる。
- チームのパフォーマンスを監視および測定し、アセスメントを使用してフィードバックを提供する。
- エージェントのスキルを予測して推奨する。
- チームをコーチングおよびトレーニングする機会を識別する。

主な機能

チャネルとキューを使用した作業の管理

顧客の保留中の作業アイテムを管理し、エージェントの毎日の作業ルーチンを実行し、約束した SLA に準拠しているエージェント間で作業負荷を分散します。対応可能性、キャパシティ、スキルに基づいてエージェントに作業アイテムを自動的にアサインします。キューの健全性を監視し、リアルタイムのパフォーマンスを確認したり、エスカレーションに基づいてヘルプに入ったりします。

社員のコーチングとトレーニングの自動化

チームのパフォーマンスを評価し、スキルを向上させるためのコーチング計画を設定します。

統合アプリケーションデータ

チームのスケジュール、シフト、およびキューを管理することで、ワークフォース最適化を効果的に推進します。スキルを評価し、それらのスキルに基づいてエージェントの推奨事項を自動化し、j従業員にメンタリングの機会を提供できます。

スケジュール

一元的な場所から組織のスケジュールを管理します。シフト計画を作成し、計画をスケジュールし、エージェントをシフトにアサインして、スケジュールを公開することができます。チームの承認を管理し、エージェントのシフトを入れ替え、エージェントの人員配置シナリオを予測します。

チームパフォーマンス

各チームをアサイン先グループに整理することができます。重要業績評価指標 (KPI) のセットを定義して、そのチーム内のすべてのグループのパフォーマンスを分析できます。一元的な場所から、そのチーム内のグループ、エージェント、またはインシデントのメトリクスにドリルダウンできます。

開始するには

詳細	構成	[スケジュール] を使用
マネージャーが カスタマーサービスのワークフォース最適化 を使用する方法について説明します。	実装を計画および構成します。	して、エージェントをコーチおよびトレーニングし、顧客のケースに対応します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

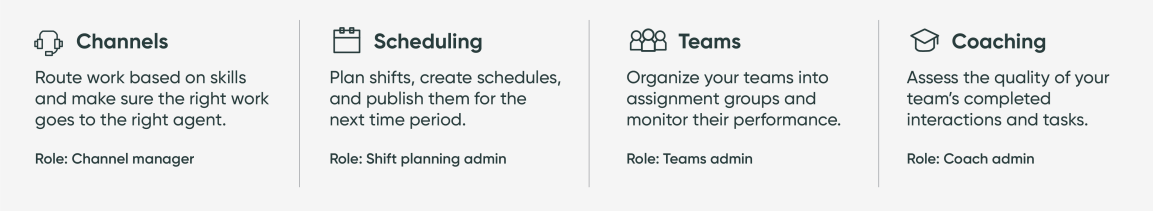
カスタマーサービスのワークフォース最適化 の詳細

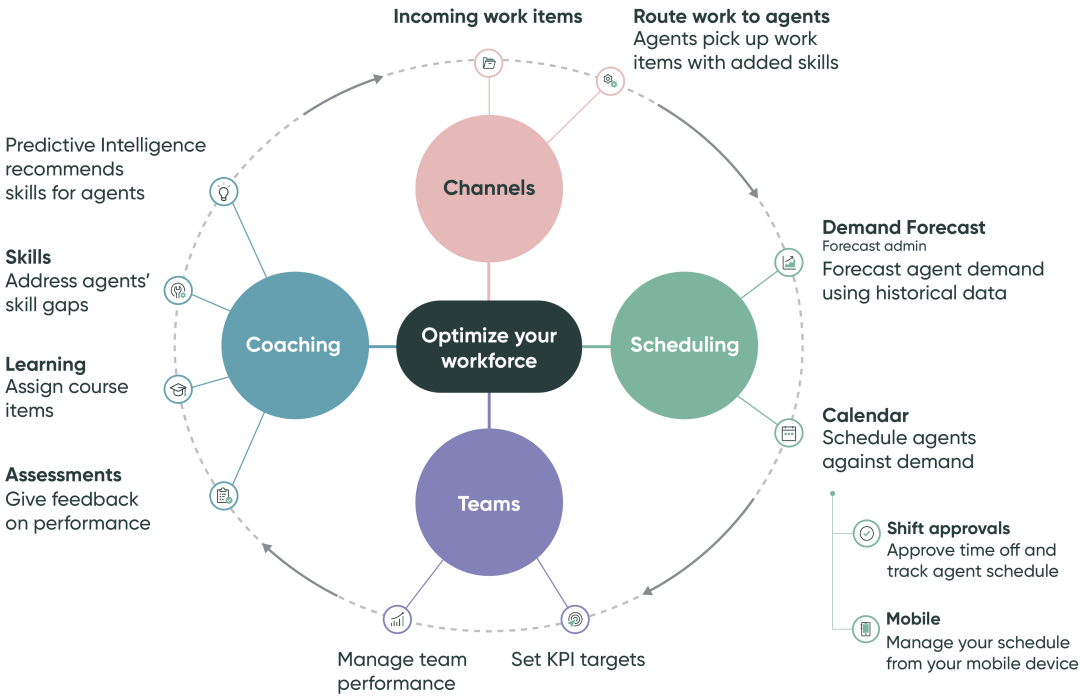
カスタマーサービスのワークフォース最適化 は、人員を最適化し、チームを効率的に管理するために使用します。

重要: Tokyo リリース以降、従来のワークフォース最適化は将来の廃止に向けた準備に入ります。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベース記事の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」を参照してください。

エージェントがさまざまなチャネルやキューで行っているリアルタイム作業を管理および監視します。チームメンバーに適時に支援を提供し、ケースをより迅速に解決し、顧客に関する複雑な問題をサポートします。チームをコーチし、顧客からの要求に対応できるスキルを習得させます。統合チャネル管理により、スケジュールを効率的に設定し、チームがより良いカバレッジを提供できるようにします。

以下の画像は、カスタマーサービスのワークフォース最適化





で、さまざまなモジュール間のマネージャーワークフローを示しています。

マネージャーは、組織内のエージェントとスキルのデマンドを監視して、問題を解決できます。エージェントスキルを評価し、改善が必要な領域を特定し、スキルセットを強化するためのトレーニングを提供します。チームのパフォーマンスの追跡から、アサイン先グループ内のすべてのエージェントのスケジュール設定まで、すべてを統一された場所から管理します。

エージェントは、自分のスケジュールを管理したり、ピアのスケジュールにアクセスしたり、休暇やシフトスワップを申請したりできます。

このビデオでカスタマーサービスのワークフォース最適化の設定方法の概要をご確認ください。 カスタマーサービスのワークフォース最適化

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Manager Workspace のランディングページ

ランディングページには、現在の作業負荷とチームのパフォーマンスのリアルタイムの概要が表示されます。高度なスコアカード、コンボカード、および複数のデータセットを持つ線グラフを使用して、次のメトリクスを表示します。

- KPI：最初の問い合わせで解決したケースの数、過去 30 日間更新されていないケースの数、再オープンされた解決済みのケースの数、エスカレーションされたオープンケースの数
- 作業アイテム：オープンケースの総数、待機中の作業アイテム、およびヘルプの要求
- エージェント：合計エージェント数、休暇要求、シフト交替要求
- オープンケース：バックログ別のオープンケース (オープンケースと未アサインのケースのグラフ)、経過時間ごとのオープンケース (10 ～ 15 日、15 ～ 30 日、30 日超のグラフ)
- 重大なオープンケース：60 秒ごとに更新される重大なオープンケースのリストを表示できます。

詳細については、「Manager Workspace のランディングページ」を参照してください。

チャネル管理

チームをリアルタイムで監視し、必要に応じてチャットの会話でチームを支援します。

チャネルを使用すると、次のこともできます。

- さまざまなチャネルやキューでのチームのリアルタイムパフォーマンスを確認する。
- 保留中の作業アイテムをレビューし、作業アイテムの一部を対応可能なエージェントに手動でアサインする。
- チームメンバーによって実行されている実際の作業を監視する。
- キューのステータスを監視する。
- チームメンバーのリアルタイムの在席状況とキャパシティ使用率を追跡および変更する。

詳細については、「カスタマーサービスのワークフォース最適化 でのチャネル管理」を参照してください。

Scheduling

チームのカレンダーにアクセスして、どのエージェントがカバレッジにスケジュールされているか、どのエージェントが休暇を取っているかを確認します。

Scheduling を使用すると、次のこともできます。

- エージェントをシフトにアサインする。
- 休憩時間を定義する。
- チームスケジュールをプレビュー、公開する。
- エージェントの休暇またはシフトスワップ申請を承認する。
- オンコールシフトを作成し、プライマリ、セカンダリのローテーショングループを割り当てて、エスカレーションシナリオを処理する。

詳細については、「カスタマーサービスのワークフォース最適化での Scheduling」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スケジュールの順守

チームのカレンダーにアクセスして、計画されたスケジュールを遵守しているエージェントを把握し、予期される遵守目標を設定することで、チームのパフォーマンスを向上させるためのタイムリーな決定を行います。

スケジュール遵守を使用すると、次のこともできます。

- スケジュール遵守率と適合率の式とプロパティを構成して調整し、組織に合わせてカスタマイズできるようにする。
- 1 つの場所からすべてのチームのスケジュールにアクセスし、チームが公開されたスケジュールに準拠しているかどうかに関するインサイトを得る。
- チームメンバーの過去の出席時間を分析する。
- チームと個々のエージェントの予定と実際の履歴データを表示する。

詳細については、「カスタマーサービスのワークフォース最適化 のスケジュール遵守」を参照してください。

デマンド予測

チームの需要を予測し、履歴データに基づいてリソースを予測します。

デマンド予測を使用すると、次のこともできます。

- チームカレンダーに 15 分、30 分、および 60 分間隔でエージェントの人員配置予測を表示する。
- サービス目標に影響を与えることなく、エージェントのスケジュール、タスク、休憩、および会議を調整し、優先順位を付ける。
- 15 分間隔での問い合わせのボリューム (ケースおよびインタラクション) の履歴データと予測を使用する。

詳細については、「デマンド予測 入力 カスタマーサービスのワークフォース最適化」を参照してください。

Teams

KPI グループを使用して、チームのパフォーマンス傾向を監視します。KPI のセットを作成し、チーム内のすべてのグループに適用し、チームのパフォーマンスを 1 つの場所から評価します。

Teams を使用すると、次のこともできます。

- 自分が管理しているまたは自分が見ることのできるすべてのチームを識別する。
- チームにとって重要な KPI を分析する。
- 各チーム内のエージェントにドリルインし、パフォーマンスを監視する。
- 各エージェントのプロファイルにアクセスして、マネージャー、ピア、アサイン先グループなどの詳細を表示する。
- 各エージェントのスキルにドリルダウンしたり、エージェントにコーチングを勧める。

詳細については、「カスタマーサービスのワークフォース最適化での Teams」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コーチングとスキルアセスメント

コーチングを使用すると、エージェントによる作業の品質を上げることができます。エージェントスキルを評価し、問題解決に必要なスキルを推奨します。推奨に基づいてコーチング機会を識別し、エージェントをトレーニングしてそれらのスキルを習得させます。

Coaching を使用すると、次のこともできます。

- エージェントスキルのスコアリング、成績付け、アセスメントを自動化する。
- コーチング機会を使用してアセスメントを作成する。
- アセスメントに基づいてエージェントにアサインされたトレーニングを追跡する。
- スキルギャップを分析し、トレーニングを推奨する。
- マネージャーは、Udemy、Pluralsight、Cornerstone OnDemand などのサードパーティ学習管理システム (LMS) からエージェントにコースを割り当てることができます。

詳細については、「カスタマーサービスのワークフォース最適化でのコーチング」を参照してください。

Manager Workspace のランディングページ

Manager Workspace のランディングページには、進行中の作業のメトリクスが表示されており、マネージャーは情報に基づいた意思決定を行うことができます。

重要: Tokyo リリース以降、従来のワークフォース最適化は将来の廃止に向けた準備に入ります。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベース記事の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」を参照してください。

マネージャーワークスペースのランディングページの概要を確認し、ビジネスニーズに従って UI ビルダー を使用して構成する方法についても説明します。

カスタマーサービスのワークフォース最適化マネージャーワークスペースのランディングページ

ランディングページには、次などの現在の作業負荷とチームのパフォーマンスのリアルタイムデータが表示されます。

- KPI

  最初の問い合わせで解決されたケースの数

  顧客による最初の問い合わせでエージェントによって解決されたケースの数を表示します。

  過去 30 日間更新されていないケースの数

  30 日間同じステータスのケースの数を表示します。

  再オープンされた解決済みのケースの数

  解決後に顧客によって再オープンされたケースの数を表示します。

  エスカレーションされたオープンケースの数

  顧客によって、または内部的にエスカレーションされたオープンケースの数を表示します。

  各スコアカードには、クリックしてケースをさらに分析できるグラフも表示されます。

- 作業アイテム

  オープンケースの総数

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オープンケースの総数を表示します。コンボカードには、現在のステータス ([新規]、[オープン]、および [情報待ち]) に従ったオープンケースの内訳も表示されます。

待機中の作業アイテム

エージェントにまだアサインされていない作業アイテムの数を表示します。

支援要求 (Help requested)

エージェントがケースをクローズするためにマネージャーの支援を必要とするインタラクションの数を表示します。

- エージェント

  合計エージェント数

  チーム内のエージェントの数と現在のステータス ([対応可能]、[オフライン]、[休憩 **(Break)]**、[退席中]) に従ってエージェントの内訳を表示します。

  休暇要求

  マネージャーの承認待ちのエージェントによる休暇要求の数を表示します。

  シフトスワップ要求

  マネージャーの承認待ちのエージェントによるシフトスワップ要求の数を表示します。

- オープンケース

  バックログ別のオープンケース

  過去 12 か月間のオープンケースと未アサインのケースのグラフを表示します。

  経過時間ごとのオープンケース

  過去 10 ～ 15 日、15 ～ 30 日、および 30 日超に作成されたオープンケースのグラフを表示します。

  線グラフをクリックすると、ケースのリストを表示できます。

- 重大なオープンケース：最近更新された重大なオープンケースのリストを表示します。[すべて表示] をクリックして、すべての重大なケースを表示します。

関連情報

Manager Workspace のランディングページ の作成

Manager Workspace のランディングページ

カスタマーサービスのワークフォース最適化 でのチャネル管理

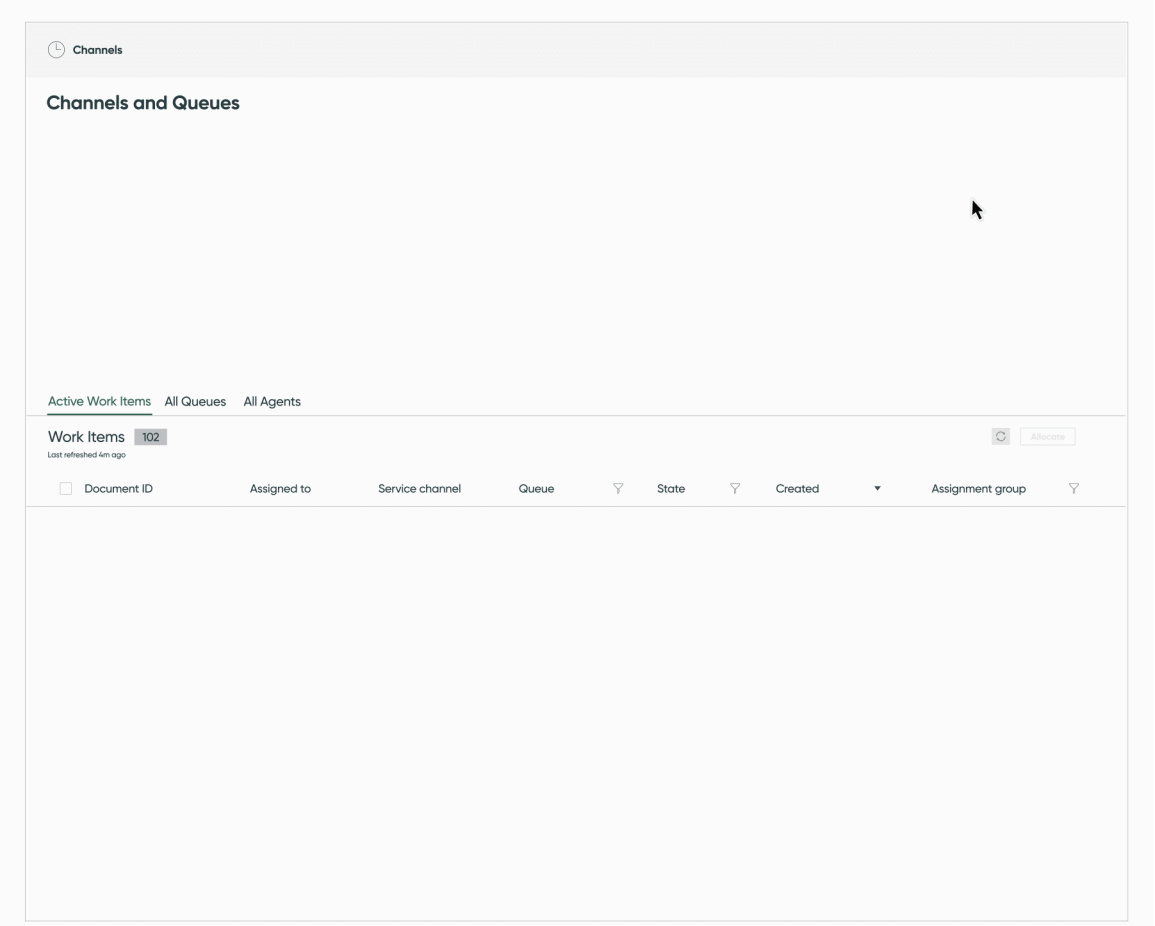
チャネル管理機能を使用して、さまざまなチャネルやキューにまたがる重要メトリクスを監視する方法について説明します。

重要: Tokyo リリース以降、従来のワークフォース最適化は将来の廃止に向けた準備に入ります。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベース記事の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」を参照してください。

待機中の顧客、対応可能なエージェント、チームメンバー (またはチーム内のエージェント) によって実行されている作業をレビューしてチャネルとキューの健全性をリアルタイムに監視し、それらのエージェントに協力して複雑な問題をより迅速に解決します。

次のチャネル管理スナップショットでは、リアルタイムのパフォーマンス監視およびドリルダウン機能の概要を示します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



チャネル管理ユーザーは、次のことができます。

- チームの進行中の作業とリアルタイムのパフォーマンスを追跡するには、サービスチャネルで重要業績評価指標を構成します。
- チームが複数のチャネルやキューにまたがるタスクに対して積極的に作業しているため、リアルタイムのパフォーマンスを確認する。
- 作業アイテムをドリルダウンして、チャットウィスパーを使用するか、作業メモをタスクに追加することでチームメンバーに適時に支援を提供する。
- エージェントの可用性とその作業負荷を表示する。☒
- キュー内の保留中の作業アイテムを監視して、必要に応じて対処する。☒
- 作業アイテムをエージェントに手動でアサインする。
- アサイン先グループフィルター機能を使用して、該当するチャネル、KPI、作業アイテム、キューに格納された作業、およびエージェントをフィルタリングします。
- WhatsApp、Facebook、LINE、Amazon Connect 、SMS などのコンシューマーメッセージングチャネルでのカスタマーサービスのリアルタイムパフォーマンスを追跡します。
- 作業アイテムがより効率的にルーティングされるように、エージェントのリアルタイムの在席状況を追跡および変更します。
- 詳細な分析を行うために、チャネル固有の KPI をドリルダウンします。

チャネル管理アドミニストレーターは、次のことができます。

- サービスチャネルとキューを作成する。
- アサインルールをキューに関連付ける。
- サービスチャネルおよびキューの KPI を設定する。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 上司のリストを構成する。
- UI ビルダーを使用して、要件に応じてチャネル管理ページをカスタマイズする。

関連情報

サービスチャネルとキューの設定

カスタマーサービスのワークフォース最適化 でのチャネル管理の使用

例：カスタマーサービスのワークフォース最適化 を使用したチャネル管理

さまざまなチャネルやキューにわたって、重要メトリクス (または重要プロセス指標) を監視する方法を理解します。チームメンバー (またはチーム内のエージェント) によって実行されている作業を管理し、それらのメンバーと協力して最終顧客の複雑な問題を解決します。

重要: Tokyo リリース以降、従来のワークフォース最適化は将来の廃止に向けた準備に入ります。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベース記事の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184] 」を参照してください。

この例の従業員は、大組織のカスタマーサービスオペレーションを管理しており、 12 チームがあります。各チームには、8 ~ 15 人のエージェントがどこかにいます。従業員の仕事は、受信した作業がすべてのチャネルにわたって適切なグループに効果的にルーティングされるようにすることです。これは、ビジネス要件に従って高度なワークアサインメント を設定することで実行できます。

従業員は 高度な作業アサイン (AWA) を適切に設定すると、チャネルとキューに重要業績評価指標 (KPI) を追加し、チームの運用パフォーマンスをリアルタイムで監視することができます。

この例の従業員は、自分のチームの進行中の作業を追跡し、エージェントに保留中の作業アイテムを手動でアサインして、チャットの会話に参加してエージェントを支援することができます。

サービスチャネルおよびキュー内のリアルタイムデータを確認することで、チームを監視する方法の概要を確認します。

チャネル管理での作業の監視

作業アイテムを手動でアサインして、進行中のケースを監視し、チャットの会話に参加する方法についての概要を確認します。

チャネル管理での作業アイテムの手動割り当て

マネージャーがサービスチャネル、キューを追加し、KPI を設定する方法についての概要を確認します。

Channel Management でのエージェントの監視

カスタマーサービスのワークフォース最適化 の **Scheduling**

エージェントの休憩時間を含むシフトを組み、エージェントが カスタマーサービスのワークフォース最適化 でスケジュールを効果的に管理できるようにする方法について説明します。スケジュールを公開して、チームカレンダーにエージェントのスケジュールを表示します。

重要: Tokyo リリース以降、従来のワークフォース最適化は将来の廃止に向けた準備に入ります。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベース記事の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184] 」を参照してください。

一元的な場所から組織のスケジュールを管理します。Scheduling を使用すると、チームカレンダーの管理が透明化され、マネージャーとエージェントの間で共同作業が可能になります。オンコールス

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

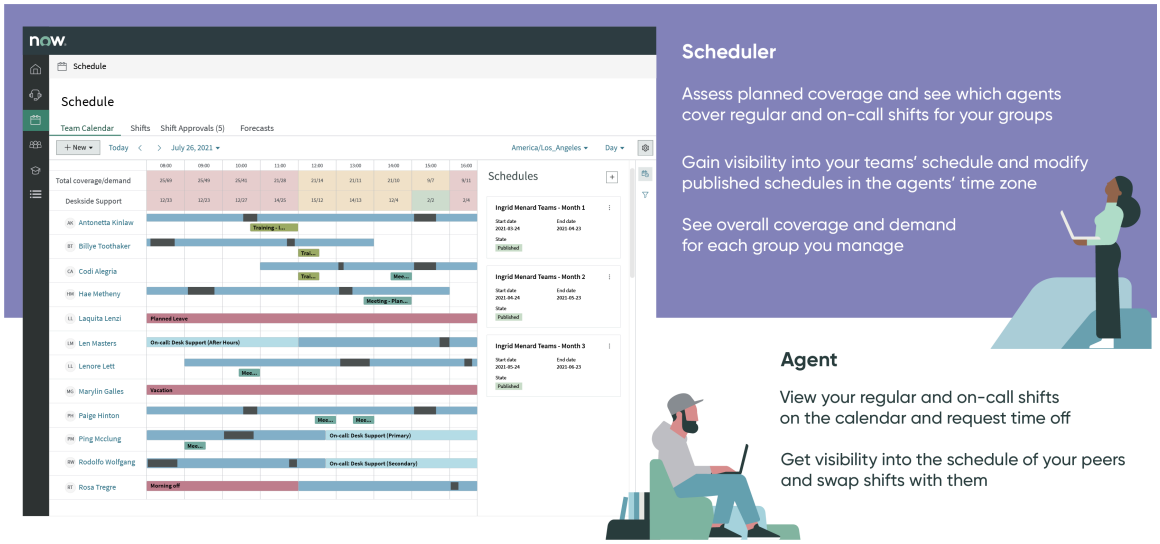
ケジューリング を カスタマーサービスのワークフォース最適化 とともに使用すると、問題発生時に専用のチームメンバーで対応できます。

マネージャーは、デマンド予測機能を使用して、チームカレンダーに 15 分、30 分、および 60 分間隔でエージェントの人員配置予測を表示できます。マネージャーは、出勤イベントと退勤イベントを使用して、エージェントのスケジュール遵守をリアルタイムで監視できます。

以下の画像は、 スケジューリングアプリケーションの高レベルの概要を示しています。

以下の画像は、カレンダーでタスクスケジューラーとエージェントが実行できるタスクの高レベルの概要を示しています。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



マネージャーは次のことができます。

- シフトを作成し、必要な期間にわたって顧客カバレッジを提供できるようにする。
- シフトに休憩を追加して、これらのシフトのエージェントの対応可能性を自動的にずらす。
- スケジュールをプレビューし、エージェントに公開する前に必要な変更を行う。
- 1 つの場所からすべてのチーム全員のスケジュールにアクセスする。
- チームメンバーから可用性の変更を通知されたときに予定のスケジュールを変更する。
- 異なるタイムゾーンで作業するチームメンバーのスケジュールを管理する。
- 作業時間サマリーと出席時間を調べて、エージェントのスケジュール遵守を監視する。
- 場所、スキル、およびアサイン先グループに基づいてメンバーをフィルタリングする。
- 計画されたスケジュールを調整し、モバイルアプリケーションを介して承認を管理する。
- オンコールシフトを作成し、プライマリ、セカンダリのローテーショングループを割り当てて、エスカレーションシナリオを処理する。

エージェントは、次のことができます。

- スケジュールを検索し、必要に応じて休暇を申請する。
- ピアの誰かとシフトを交換する。
- 複数の週にわたって自分のカレンダーとチームのカレンダーを表示し、作業を計画する。
- チームカレンダーとイベントを Microsoft Outlookと同期する。

関連情報

カスタマーサービスのワークフォース最適化 の Scheduling の設定

カスタマーサービスのワークフォース最適化 の Scheduling

例：カスタマーサービスのワークフォース最適化 を使用したスケジューリング

エージェントのスケジュールを設定および公開する方法と、エージェントが自らのスケジュールを管理する方法について、例に基づいて説明します。

重要: Tokyo リリース以降、従来のワークフォース最適化は将来の廃止に向けた準備に入ります。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベース記事の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

大規模なカスタマーサービスオペレーションのマネージャーは 12 チームを担当しています。各チームには、8 ~ 15 人のエージェントがいます。マネージャーはいつでも自分のチームのスケジュールを把握している必要があります。また、マネージャーはシフトを作成し、チームからのシフトスワップまたは休暇申請を承認または却下することもできなければなりません。

マネージャーは、**Scheduling** を使用して配下のチーム全体のスケジュールを管理できます。チームのメンバーも、シフトスワップや休暇を申請することで、自分のスケジュールを効果的に管理できます。

マネージャーは、1 つの一元的な場所から次の手順を実行することで、スケジュールを管理できます。

1. シフト計画を作成する。
2. スケジュール計画を作成します。
3. エージェントを作業シフトにアサインする。
4. スケジュールを公開する。
5. チームの要求を承認する。

エージェントは、スケジュールを変更するか、休暇を取る申請を作成します。詳細については、「チームのスケジュールの追跡と管理」を参照してください。

このビデオでは、スケジュール計画を使用して、シフト計画を作成し、エージェントをシフトにアサインする方法の概要について説明します。

カスタマーサービスのワークフォース最適化 シフト計画の作成

このビデオでは、チーム全体のシフトとスケジュールを 1 つの場所から監視する方法の概要について説明します。

カスタマーサービスのワークフォース最適化チームスケジュールの監視

エージェントがワークスペースを使用して自分のスケジュールを管理する方法の概要について説明します。

カスタマーサービスのワークフォース最適化 エージェントスケジュール

カスタマーサービスのワークフォース最適化 を使用してスケジュールを作成および管理する方法の詳細については 、「カスタマーサービスのワークフォース最適化での Scheduling」を参照してください。

カスタマーサービスのワークフォース最適化 のスケジュール遵守

スケジュール遵守を使用して、チームメンバーがスケジュールを遵守しているかどうかを監視し、組織の運用効率を向上させることができます。

重要: Tokyo リリース以降、従来のワークフォース最適化は将来の廃止に向けた準備に入ります。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベース記事の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」を参照してください。

エージェントの対応可能性ステータスが変更されると、出勤イベントと退勤イベントが生成されます。出勤イベントと退勤イベントの間の時間が集計され、スケジュール遵守率と適合率のレポートが作成されます。

遵守率は、エージェントが割り当てられた作業を完了するためにどの程度スケジュールに従っているかを測定します。適合率は、遵守率に関係なく、エージェントの合計作業時間をスケジュールされた合計時間と比較して測定します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スケジュール遵守は、組織が次のアクションを実行するのに役立ちます。

- デマンド予測とチームメンバーのスケジューリングに費やされた労力が最適な方法で使用されているかどうかを測定する。
- エージェントリソースの過去の使用に関するインサイトに基づいて、より効果的な将来の人員配置のニーズを計画する。
- 遵守状況にギャップがある場合に、エージェントのコーチング機会を見い出す。詳細については、「カスタマーサービスのワークフォース最適化 のコーチング」を参照してください。

マネージャーは、次のアクションを実行できます。

- 1 つの場所からすべてのチームのスケジュールにアクセスし、チームが公開されたスケジュールに準拠しているかどうかに関するインサイトを得る。
- 予期される遵守目標を設定することで、チームのパフォーマンスを向上させる。
- 出勤時間や退勤時間などの詳細を確認して、エージェントの出席時間を表示する。
- チームメンバーの過去の出席時間を分析する。
- チームと個々のエージェントの予定と実際の履歴データを表示する。
- エージェントの出勤時間や退勤時間を変更する。

アドミニストレーターは、しきい値の割合を設定し、スケジュール遵守率と適合率を計算するための式を変更できます。

実行中のカスタマーサービスのスケジュール遵守

この短いビデオを見て、マネージャーとエージェントが カスタマーサービスのワークフォース最適化でスケジュール遵守を使用する方法を理解してください。

カスタマーサービスのスケジュール遵守

スケジュールの遵守率と適合率は、たとえば次のようなステップで判断します。

1. アドミニストレーターが、 *Agent Time Work Event Trigger* ビジネスルールをアクティブに設定し、カスタマーサービスエージェントの出勤および退勤時間を記録します。
2. エージェントは、カスタマーサービスオペレーションチームで作業し、マネージャーに報告します。典型的な勤務日は、次のようなシナリオであると仮定します☒
   a. エージェントが CSM Agent Workspace にログインします。
   b. エージェントは在席ステータスを [利用可能] に変更し、作業を開始します。出勤イベントが生成されます。
   c. エージェントが在席ステータスを [ブレーク] に変更し、昼食に出かけます。退勤イベントが生成されます。
   d. エージェントが昼食から戻って☎話に応答すると、在席ステータスが [多忙] になり、出勤イベントが生成されます。
   e. その後、エージェントは CSM エージェントワークスペースからログアウトするか、在席ステータスを [オフライン] に変更します。退勤イベントが生成されます。
   f. 1 日の終わりに、エージェントの作業時間のサマリーが、開始時間、終了時間、予定作業時間、未作業時間、利用可能な予定外時間、作業時間、遵守率 (%)、適合率 (%) などの重要業績評価指標 (KPI) を使用して生成されます。
3. エージェントのマネージャーは、Manager Workspace にログインして、エージェントの作業時間をチームカレンダーで表示します。マネージャーは、エージェントの実際の作業時間とすべての過去の作業パターンを表示することもできます。必要に応じて、チームのカルチャに適した望ましいパフォーマンスについてエージェントにコーチングできます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

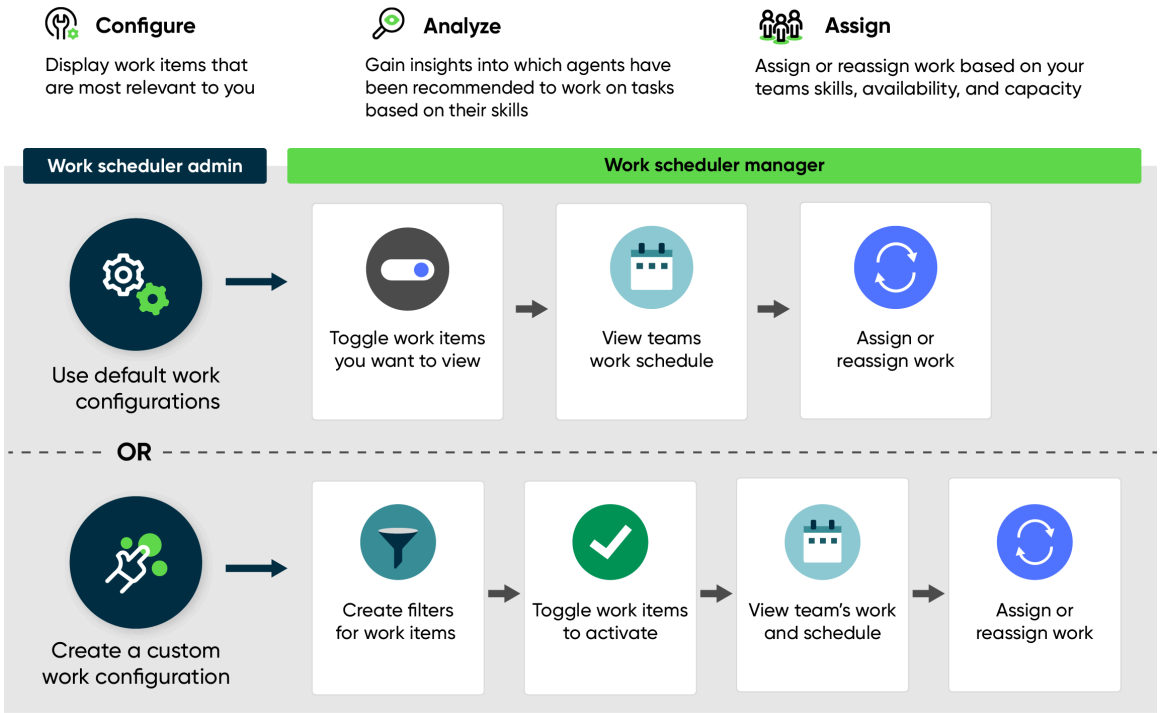
関連情報

- スケジュール遵守と適合性のプロパティの構成
- エージェントのスケジュール遵守の監視
- 作業時間サマリから遵守率と適合率を分析する

カスタマーサービスのワークフォース最適化 のワークスケジューラー

一元的な場所からすべてのチームの作業を管理します。チーム全体の作業負荷を可視化することができます。チームのカレンダーから、タスクの複雑さのレベルと作業能力を判断し、作業をアサインしたり再アサインしたりできます。

次の画像は、ワークスケジューラー の大まかな概要を示していま



す。

アドミニストレーターとして、次を実行できます。

- マネージャーが作業キューに表示できる作業構成を作成します。作業構成の設定については、「作業構成を設定する」を参照してください。
- ワークスケジューラーカードを作成し、ニーズに基づいて構成します。詳細については、「Next Experience UI ビルダーを使用してワークスケジューラーカードを作成する」を参照してください。
- ワークスケジューラーカードを作業構成に関連付けます。詳細については、「ワークスケジューラーカードを作業構成に関連付ける」を参照してください。

マネージャーは次のことができます。

- ユーザーにとって重要な作業アイテムに優先順位を付けるためのカスタムプリセットフィルターを作成します。
  - タスクタイプに基づいてフィルターを定義することができます。たとえば、優先度 1 と優先度 2 として分類されたインシデントのフィルターを設定できます。
  - ユースケースに基づいてフィルターを定義することもできます。たとえば、特定の VIP 事業部門のカタログタスクを他の部門より優先する場合は、これらの条件をフィルターに定義できます。
- 最も関連性の高い作業アイテムを表示するように作業キューを設定します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- チームのシフトと推奨スキルに基づいて作業アイテムをアサインまたは再アサインします。
- チームのシフトに基づいて作業アイテムをアサインします。
- 一致ルールの基準を追加し、それらのルールに基づいてチームメンバーをランク付けし、作業アイテムをアサインする。

カスタマーサービスのワークフォース最適化 のワークスケジューラーの概要

スケジュールモジュールで実行する必要があるタスクを簡単に見つけることができます。

ワークスケジューラー

メリット	ユーザー	ワークスケジューラーで実行するタスクの検索
カスタマーサービスのワークフォース最適化 でワークスケジューラーを有効にします。	admin	ワークスケジューラーを有効にする
ワークスケジューラーで使用されるシステムプロパティなどのコンポーネントを参照します。	任意のワークスケジューラーロール	CSM のワークフォース最適化 のワークスケジューラーで使用されるコンポーネントを理解する
チームのスキル、可用性、およびキャパシティに基づいて作業アイテムがアサインされるように、ワークスケジューラーマネージャーのワークスケジューラーを設定します。	ワークスケジューラーアドミン	CSM のワークフォース最適化 でワークスケジューラーを設定する
作業キューをカスタマイズして最も関連性の高い作業アイテムを表示すると、チームのワークアサインメントを簡単に管理できます。	ワークスケジューラーマネージャー	CSM のワークフォース最適化 でワークスケジューラーを使用する

デマンド予測 入力 カスタマーサービスのワークフォース最適化

デマンド予測 を使用すると、マネージャーは、チームカレンダーで 15 分、30 分、および 60 分間隔でエージェントの人員配置予測を表示できます。この機能により、マネージャーは、サービス目標に影響を与えることなく、エージェントのスケジュール、タスク、休憩、および会議を調整し、優先順位を付けることができます。デマンド予測 を使用して、履歴データに基づいてリソースを予測する方法について説明します。

重要: Tokyo リリース以降、従来のワークフォース最適化は将来の廃止に向けた準備に入ります。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベース記事の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」を参照してください。

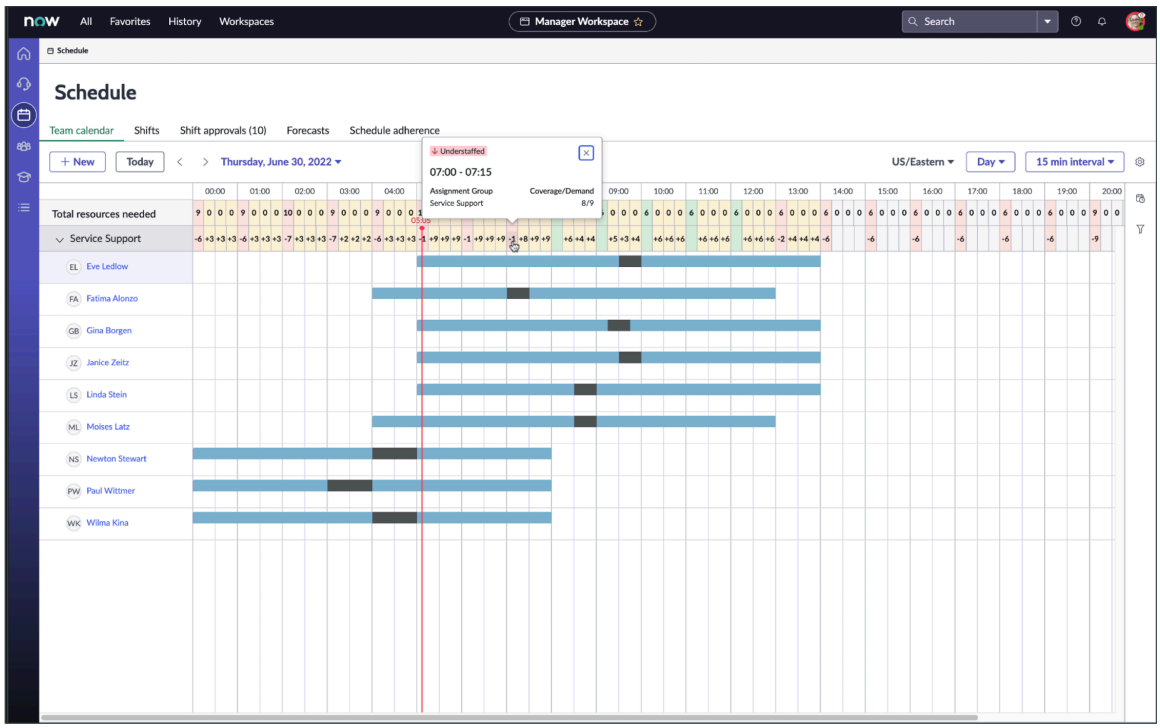
デマンド予測 アプリケーションの概要。 デマンド予測

15 分、30 分、および 60 分の間隔は、人員不足、人員過剰、十分な人員配置など、エージェントの人員配置のステータスを表示するために色分けされています。人員不足のスロットは赤で、人員過剰のスロットは黄色で、十分な人員配置のスロットは緑でそれぞれ色分けされています。人員配置が必要ないスロットはグレーで表示されます。マネージャーは、人員不足のスロットでは適切な人員配置を確保し、人員過剰のスロットではリソースを最適化する必要があります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

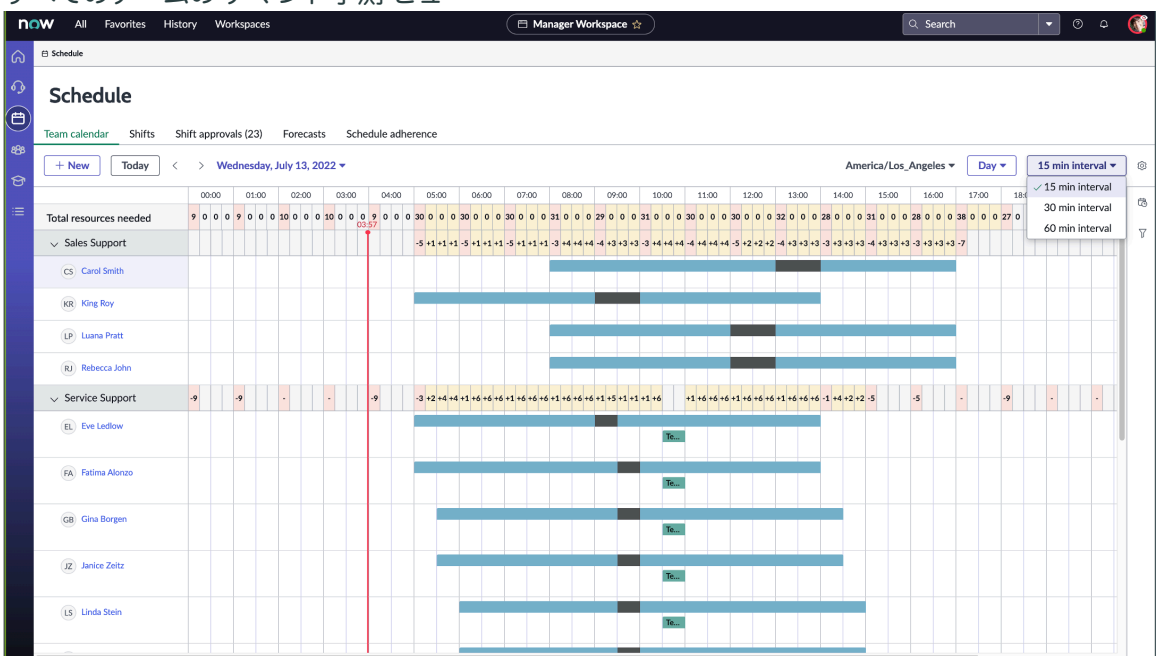
たとえば、サービスサポートグループのマネージャーは、7 時から 7 時 15 分の間のスロットが赤で、人員不足であることを確認できます。求められているリソースは 9 人で、カバーされているリソースは 8 人です。このスロットでは 1 人分のリソースが不足しています。そのスロットには **9** と **-1** が表示されています。そのスロットの人員不足を避けるために、マネージャーは休憩中のリソースを割り当てます。マネージャーは、そのリソースの休憩を 7 時から 7 時 30 分に再スケジュールします。7 時から 7 時 15 分のスロットは十分に人員配置され、緑色に色分けされます。

チームのデマンド予測ビュー



すべてのチームのマネージャーは、要件に応じて 15 分、30 分、60 分の間隔で、チームと個人レベルの人員配置予測を表示できます。このビューは、マネージャーがチームを適切に人員配置するのに役立ちます。

すべてのチームの デマンド予測 ビュー



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

デマンド予測 アプリケーションでは、メトリックベース を使用して、チームのデマンドを予測します。

デマンド予測 構成を作成すると、アプリケーションによって次のメトリクスが作成されます。

- 人員配置予測：マネージャーが 15 分、30 分、および 60 分の間隔でケースとインタラクションを処理する必要があるエージェント数の予測。
- ボリューム予測：15 分間隔での連絡先ボリューム (ケースおよびインタラクション) の履歴データと予測。

注: 任意のテーブルの予測構成を作成できます。

デマンド予測 リソース予測の分析

デマンドシナリオをモデル化し、更新されたデマンドをカレンダーで表示する方法については、このビデオをご覧ください。

デマンド予測 - デマンドシナリオのモデル化。

予測アドミンロールを持つマネージャーは、Manager Workspace で予測パラメーターを作成できます。公開する前に予測パラメーターを変更して予測データを可視化すると時系列データのプレビューを行います。任意の数の予測を作成して、時系列データをリアルタイムでプレビューできます。

手動で予測を調整し、予測パターンを分析することもできます。視覚化された予測データに手動調整をオーバーレイし、時系列データを表示して予測モデルを分析します。たとえば、次の週に特定のパターンがあり、週の途中に祝日があるためにエージェントを増やす必要があるとします。売上の増加が見込まれるため、予測を手動で調整して 10% 増加させ、そのデータを分析できます。

デマンド予測

デマンド予測 アプリケーションには、次のモジュールが含まれています。

デマンド予測 アプリケーションモジュール

モジュール名	説明
データ収集の定義	ケース、インタラクション、または任意のテーブルで収集するデータを定義する条件を設定します。☒
式パラメーター	予測からリソースを計算するために、計算式で定義するパラメーターを追加します。
リソース変換式	15 分、30 分、60 分の間隔で予測をリソースに変換するための式を追加します。
グループの予測構成	リソース変換に設定された計算式をグループに関連付けます。

sn_agent_forecast.admin ロールを持つユーザーは、シフトに必要なエージェントの人数を予測することができます。

需要を予測するには、次の操作を実行します。

1. データ収集定義を定義してデータを収集します。
2. 予測パラメーターの値を設定し、ボリューム予測を生成します。
3. ボリューム予測を 15 分、30 分、および 60 分間隔で必要なリソース数に変換する式を作成します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. 計算式をアサイン先グループに関連付けます。
5. カレンダー上の予測デマンドを表示します。

> **注:** デフォルトのコンポーネントと設定の詳細については、「カスタマーサービスのワークフォース最適化 とともにインストールされるコンポーネント」の「デマンド予測」セクションを参照してください。

データ収集定義を定義してデータを収集します。

[データ収集の定義] モジュールを使用して、予測エージェントに関して収集するデータを定義します。

- *Collect daily data for automated forecast configurations* スケジュールジョブを使用して、データ収集定義で定義されたメトリクスのデータを収集します。スケジュールジョブは、すべてのアサイン先グループに関して 15 分ごとに前日のレコードをフェッチし、メトリックベース に保存します。

  グループ [sys_user_group] テーブルのメトリックベース リストを使用して、収集されたデータに時系列でアクセスできます。メトリックベース データへのアクセスの詳細については、「Access MetricBase data using the list command (list コマンドを使用したメトリックベースデータへのアクセス)」 を参照してください。

- *Collect historical data for automated forecast configurations* オンデマンドジョブを使用して、15 分間隔で履歴データを収集します。このジョブは過去 3 年間のデータを収集します。
- *Forecast resources for future* スケジュール済みジョブを使用して、収集されたデータに基づいてリソースを予測し、メトリックベース でエージェントフォーキャストメトリクスにデータを保存します。予測を計算するためのデータを収集する必要がある日数などの収集頻度やデータの保存期間を設定するには、「予測プロパティ」を参照してください。

> **注:** データ収集定義用に作成された時系列メトリクスは、WFO 予測 保持ポリシーを使用します。このポリシーでは、過去 3 年間にわたる 1 時間間隔のデータを保存します。☒

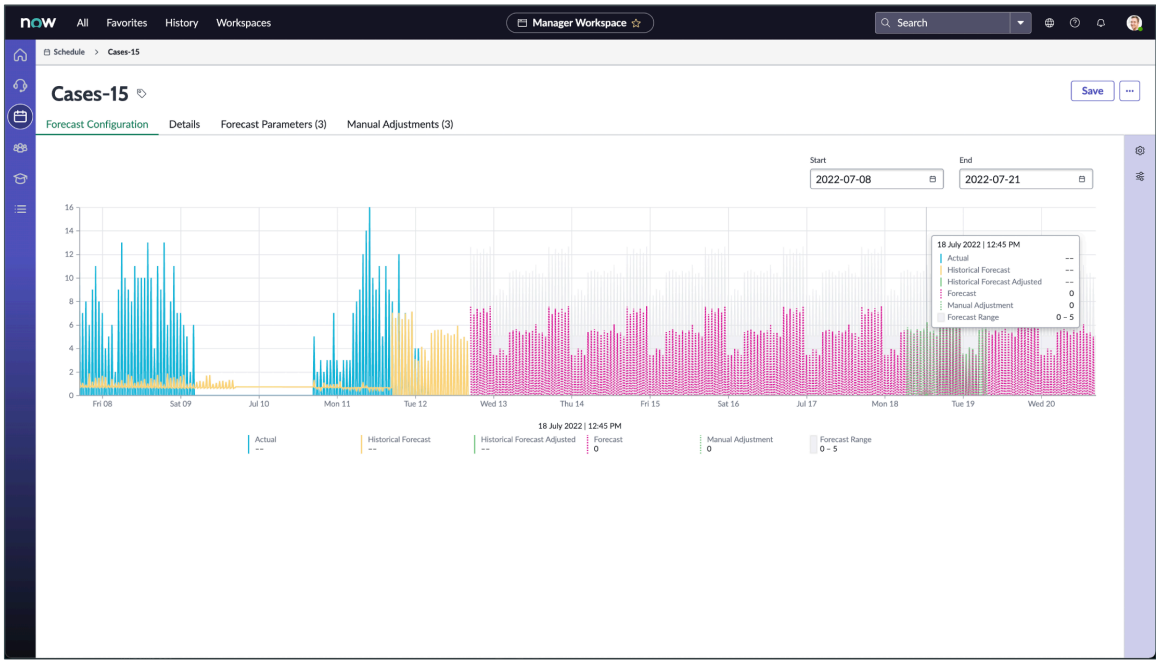
予測パラメーターの作成

マネージャーは、正確な予測を生成するために、15 分単位で履歴データを収集できます。生成された予測には、15 分間隔でケースのパターンとインタラクションのボリュームが表示されます。デフォルトでは、アプリケーションは Loess による季節傾向分解 (STL) アルゴリズムを使用します。

たとえば、マネージャーは、適切な予測パラメーターを指定することで、15 分間隔でボリューム予測を生成できます。予測パラメーターは、連絡先ボリュームで観測されたパターンに最適な期間の長さと予測期間で構成されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ボリューム予測の生成



式パラメーターの作成

計算式で定義する数値またはスクリプトを使用して、予測からリソースを計算します。式パラメーターの単位は、時間、分、または絶対数で指定できます。デフォルトで利用可能なパラメーターについては、「式パラメーター」を参照してください。

予測をリソースに変換するための計算式の作成

ボリューム予測を 15 分、30 分、および 60 分間隔での人員配置予測に変換する式を作成します。デフォルトで利用可能な構成済みのリソース予測式については、「リソース変換式」を参照してください。

アサイン先グループのキューへの関連付け

アサイン先グループをリソース変換式に関連付け、ケースとインタラクションの数をエージェントの数に変換します。

カレンダーに予測需要を表示する

メトリックベース でエージェントフォーキャストメトリクスによって収集されたデータは、チームカレンダーで 1 日に 15 分、30 分、60 分の間隔で必要なエージェントを予測するために使用します。カレンダーの週ビューでは、特定の週のスタッフレベルが表示されます。

関連情報

- リソースのデマンドを予測するデータ収集を構成する
- Demand Forecast を使用したスタッフ配置の分析

カスタマーサービスのワークフォース最適化 の **Teams**

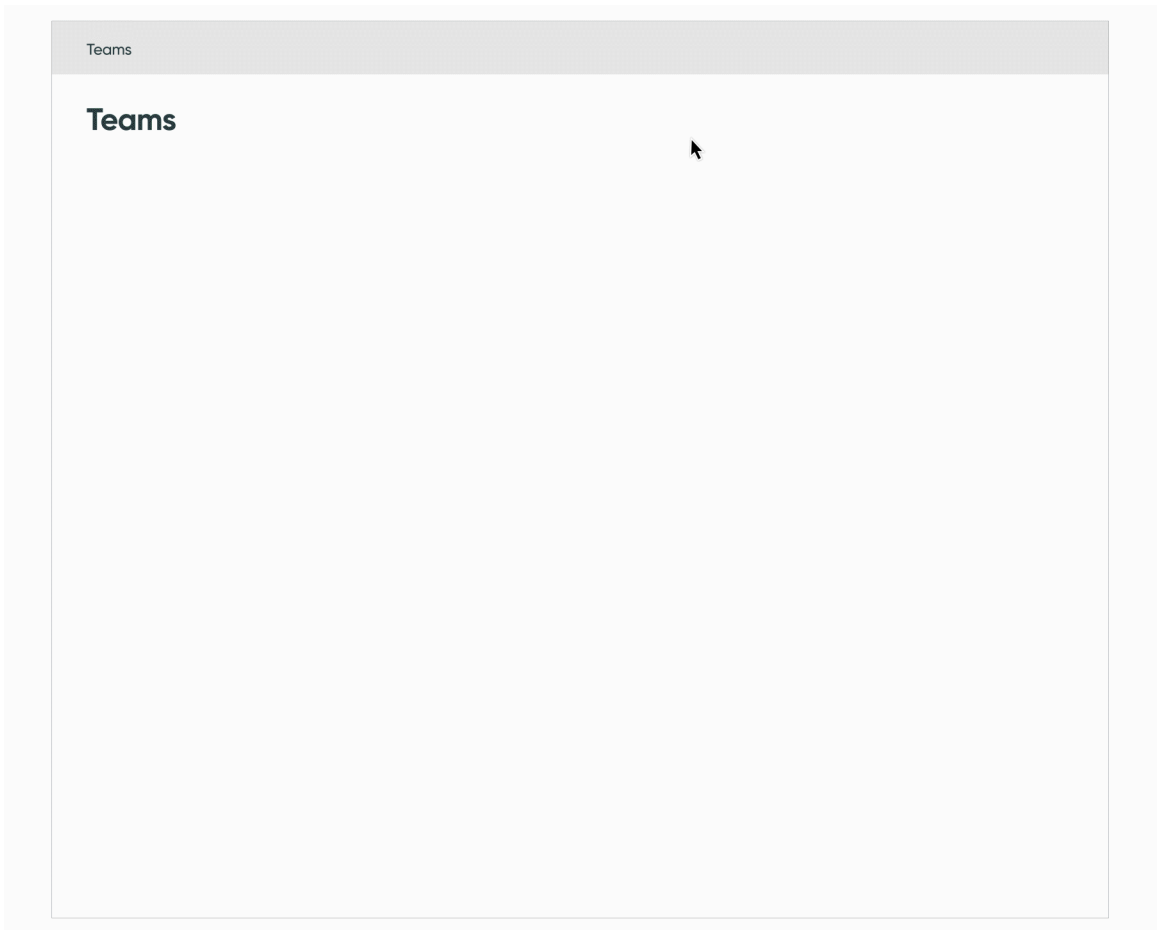
各チームをアサイン先グループに整理する方法について説明します。重要業績評価指標 (KPI) のセットを定義して、そのチーム内のすべてのグループのパフォーマンスを分析できます。そのチーム内のグループ、エージェント、またはインシデントのメトリクスにドリルダウンします。すべて一元的な場所から実行可能です。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

重要: Tokyo リリース以降、従来のワークフォース最適化は将来の廃止に向けた準備に入ります。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベース記事の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184] 」を参照してください。

このビデオでは、チームをアサイン先グループに設定し、KPI を追加してパフォーマンスを測定する方法の概要について説明します。 チームをアサイン先グループに編成する

レポートにドリルダウンします。



Teams のアドミニストレーターは、次のことを行えます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 指標 (KPI) の共通セットの KPI グループを作成し、チームのパフォーマンスを測定する。

  注: **Teams** アプリケーション内では、チームはアサイン先グループと呼ばれます。

- KPI を KPI グループに追加する。
- アサイン先グループを KPI グループに追加する。

  注: 各アサイン先グループにマネージャーが追加されていることを確認する。マネージャーは、アサイン先グループを直接管理する人物か、アサイン先グループに対する可視化が必要な人物です。

マネージャーは次のことができます。

- チームのパフォーマンス傾向を分析する。
- チーム、エージェント、またはケースのパフォーマンスにドリルダウンする。

関連情報

Teams カスタマーサービスのワークフォース最適化 の設定

カスタマーサービスのワークフォース最適化 の Teams

例 - カスタマーサービスのワークフォース最適化 を使用したチーム

1 つの場所からチームを管理する方法について、例を使用して説明します。

重要: Tokyo リリース以降、従来のワークフォース最適化は将来の廃止に向けた準備に入ります。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベース記事の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184] 」を参照してください。

この例の従業員はカスタマーサービスデスクのマネージャーで、15 チームを管理しています。マネージャーはほとんどのチームの追加のマネージャーでもあります。直接の指揮下にはないものの、それらのチームのオペレーションに対する可視化があります。

1 つの場所から各チームのパフォーマンスを効果的に分析できるように、マネージャーは **Teams** を次のように設定します。

1. チームをアサイン先グループと呼ばれるグループに編成します。チームはマネージャーの直接の指揮下にあるか、マネージャーがチームのパフォーマンスを表示できます。
2. 自分のアサイン先グループのパフォーマンスを測定するために最も重要なインジケーターのセットを含む KPI グループを作成します。
3. KPI のセットを使用するすべてのアサイン先グループを KPI グループに追加します。

この設定により、マネージャーは KPI グループによってグループ化された自分のチームのパフォーマンスを効果的に分析できます。

マネージャーは、次の手順を実行することで、Teams を設定して使用できます。

1. KPI グループを作成する。
2. そのグループに KPI を追加する。
3. アサイン先グループにマネージャーを追加する。
4. アサイン先グループを KPI グループに追加する。
5. KPI、エージェント、またはインシデントにドリルダウンして、パフォーマンスを分析する。

チームパフォーマンスを設定する方法と KPI 集計を計算する方法の概要について説明します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタマーサービスのワークフォース最適化チームパフォーマンスの設定

このビデオでは、チームパフォーマンスを分析する方法の概要について説明します。

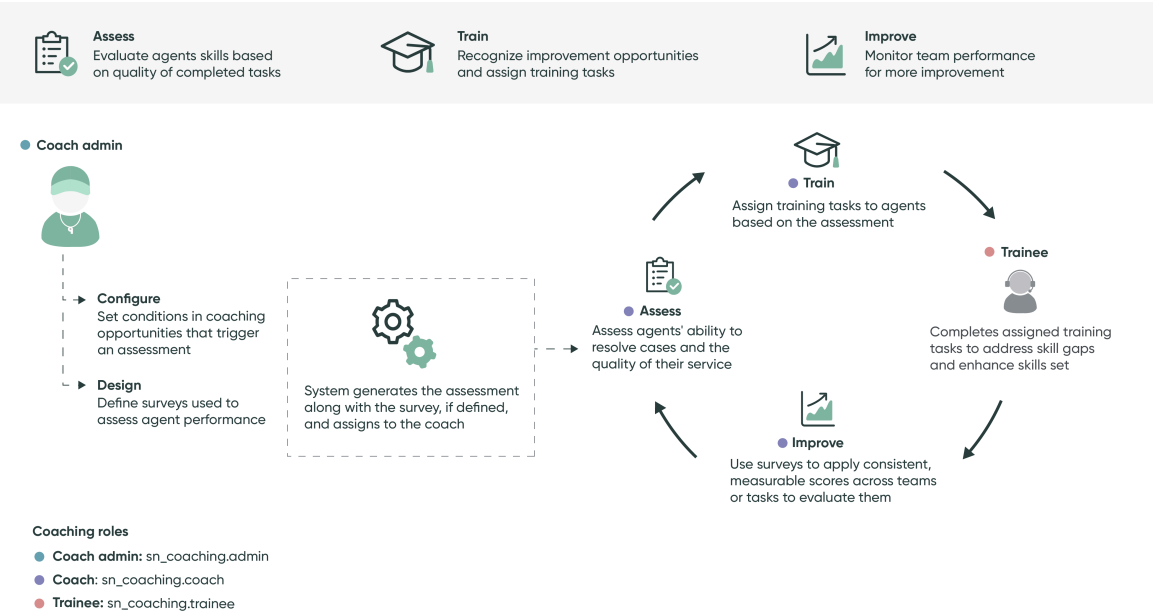
カスタマーサービスのワークフォース最適化チームパフォーマンスの分析

Teams のセットアップおよび使用方法の詳細については、「Teams」を参照してください。

コーチング 入力 カスタマーサービスのワークフォース最適化

完了したインタラクションとタスクの品質をレビューおよび評価する方法について説明します。アセスメントに基づいてトレーニングをアサインし、トレーニングを受けた際にスキルをプロファイルに追加することで、チームのスキルセットを強化します。

重要: Tokyo リリース以降、従来のワークフォース最適化は将来の廃止に向けた準備に入ります。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベース記事の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」を参照してください。



カスタマーサービスのワークフォース最適化 から 予測インテリジェンス を使用して、エージェントにスキルを推奨する方法の例を示します。

予測インテリジェンスを使用してスキルを推奨するシナリオ

ステップ	説明	例
1.	予測インテリジェンス は類似のスキルを使用してクローズされたケースを関連付け、それを解決したエージェント別にタスクをグループ化します。	予測インテリジェンスは、スキル [ファイアウォール] を使用して解決されたタスク間の類似性を調べます。
2.	エージェントがケースを解決すると、推奨スキルアプリケーションはスキルとエージェントの関連付けを保存します。	エージェント A は、スキル [ファイアウォール] を必要とするタスクを完了しますが、そのスキルはまだエージェントのユーザープロファイルにありません。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

予測インテリジェンスを使用してスキルを推奨するシナリオ (続く)

ステップ	説明	例
3.	システムアドミニストレーターは、スキルとエージェントの関連付けのしきい値を設定します。 しきい値に達すると、推奨スキルアプリケーションは、エージェントのマネージャーに対して、エージェントのプロファイルにスキルを追加することを推奨します。	システムアドミニストレーターがしきい値を 10 に設定します。これは、予測インテリジェンスエンジンがエージェントに特定のスキルを推奨する前に、エージェントが特定のスキルを必要とする 10 件以上のタスクを完了する必要があることを意味します。 エージェント A は、スキルファイアウォールを必要とする 10 件のタスクを完了していますが、現在、エージェント A にスキルファイアウォールがアサインされいません。推奨スキルアプリケーションは、エージェント A のスキル [ファイアウォール] をエージェントのマネージャーに推奨します。
4.	マネージャーが承認し、スキルをエージェントのプロファイルに追加します。	エージェント A のマネージャーがスキル [ファイアウォール] を承認し、そのスキルをエージェント A のプロファイルに追加します。
5.	高度なワークアサインメント (AWA) は、エージェントのプロファイルに追加された新しいスキルを使用して、それらのスキルを必要とするタスクを検索し、それらのタスクを完了するため、エージェントにアサインします。	タスクにスキル [ファイアウォール] が必要な場合は、そのタスクのアサインに対してエージェント A が自動的に検討されます。
6.	時間の経過とともに、 予測インテリジェンス の機械学習アルゴリズムは、ケースを解決するためにエージェントにどのスキルがアサインされたのかを学習します。	

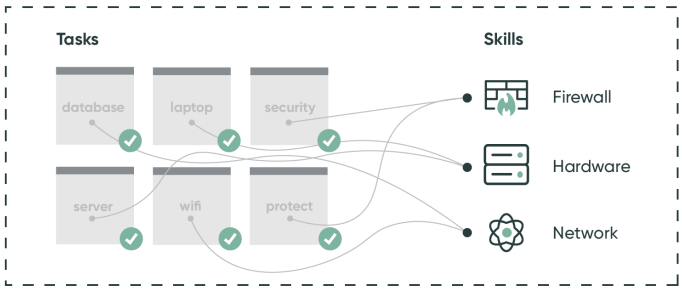
以下のインフォグラフィックは、 予測インテリジェンス を使用してエージェントにスキルを推奨する方法を示しています。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

servicenow

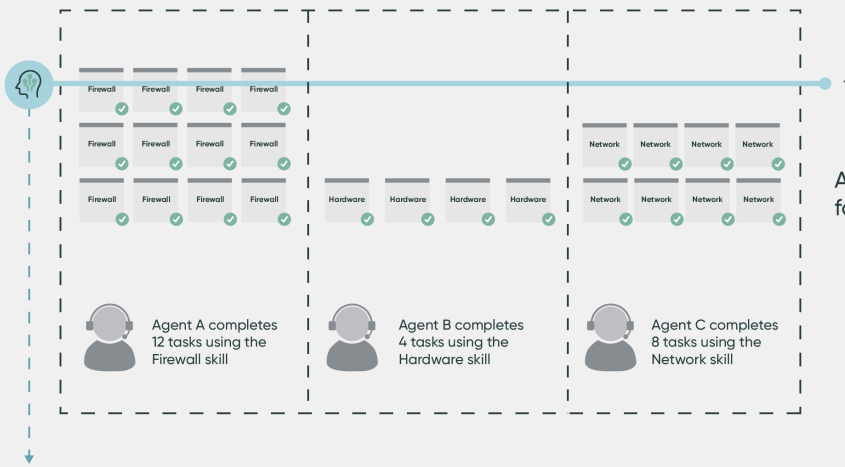
Skill recommendation using Predictive Intelligence

1. Predictive Intelligence (PI) compares cases closed in the last 90 days with skills data for similarity



PI groups the cases based on skills agents used to resolve them

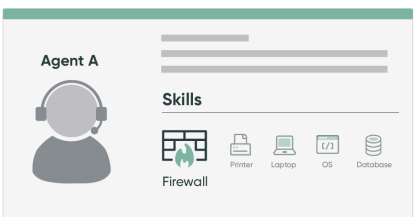
2. Skills Recommendation Application stores the skill and agent associations



Admin sets threshold for this association

3. When the threshold is met, Skill Recommendation Application recommends the skill to the agent's manager

4. Manager approves the recommendation



Skill assigned to the agent

5. Advanced Work Assignment starts routing tasks to agents based on newly assigned skills

6. PI algorithms learn from the repeated task to skill associations that agents use to resolve cases

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コーチは次のことができます。

- サーベイを使用して、チームのパフォーマンスを評価します。
- 改善機会を認識し、トレーニングタスクをアサインします。
- 研修生のケースを解決する能力を評価する。
- アセスメントに基づいてトレーニングをアサインします。
- 予測インテリジェンス からの推奨事項に基づいて、研修生のプロファイルにスキルを追加します。

研修生は、スキルギャップに対処するためのトレーニングを受けることができます。

関連情報

カスタマーサービスのワークフォース最適化 のスキル予測の設定

カスタマーサービスのワークフォース最適化 のコーチング

例 - カスタマーサービスのワークフォース最適化 を使用したコーチング

コーチング を使用して、エージェントのパフォーマンスを評価し、スキルギャップを特定し、それらをトレーニングしてスキルセットを強化する方法について説明します。

重要: Tokyo リリース以降、従来のワークフォース最適化は将来の廃止に向けた準備に入ります。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベース記事の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」を参照してください。

例えば、エイミー・ジョーンズは、大組織のカスタマーサービスオペレーションを管理しており、彼女の配下には 12 チームがあります。各チームには、8 ~ 15 人のエージェントがいます。彼女は、可視化を向上するために他のチームのマネージャーとしても追加されています。

エイミー・ジョーンズは次のことができる単一の場所を望んでいます。

- 問題を解決するために各チームが使用するスキルを監視する。
- 評価指標を分析し、チームの保留中のコーチングアセスメントとトレーニングを監視する。
- 問題の解決に使用されたスキルを追加する、または 予測インテリジェンスワークベンチ がスキルを推奨したときに追加する。

エイミー・ジョーンズは、次を実行することで、これらのアクションをすべて管理できます。

1. コーチング機会をトリガーする条件を設定します。
2. エージェントのスキルを評価し、トレーニングをアサインします。
3. エージェントがトレーニングを完了したとき、または 予測インテリジェンス からの推奨を利用して、エージェントプロファイルにスキルを追加します。

コーチング、アセスメントの作成、サーベイの実施、トレーニングのアサイン、スキルの追加の概要について説明します。

カスタマーサービスのワークフォース最適化 コーチングの概要

予測インテリジェンス および Skill Recommendation アプリケーションを使用して、スキルを手動で追加したり、推奨スキルを追加したりする方法について説明します。

カスタマーサービスのワークフォース最適化 推奨スキル

カスタマーサービスのワークフォース最適化 で コーチング を使用する詳細な手順については、「コーチング」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタマーサービスのワークフォース最適化 の構成

カスタマーサービスのワークフォース最適化 を有効にして、Channel Management、Scheduling、Teams、およびコーチングアプリケーションを使用するための設定を行います。

重要: Tokyo リリース以降、従来のワークフォース最適化は将来の廃止に向けた準備に入ります。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベース記事の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」を参照してください。

カスタマーサービスのワークフォース最適化 のアクティブ化

カスタマーサービスのワークフォース最適化 ソリューションは高度にモジュール化されており、CSM Manager Workspace でチャネルマネジメント、Scheduling、コーチング、および Teams アプリケーションなどの幅広い機能を提供します。CSM 構成可能ワークスペースのワークフォース最適化 (sn_csm_wfo_workspa) プラグインは、他のすべての依存プラグインをアクティブ化して、ユーザーが カスタマーサービスのワークフォース最適化 のチャネルマネジメント、Scheduling、コーチング、および Teams のアプリケーションを利用できるようにします。

始める前に

重要: Tokyo リリース以降、従来のワークフォース最適化は将来の廃止に向けた準備に入ります。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベース記事の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」を参照してください。

CSM 構成可能ワークスペースのワークフォース最適化 (sn_csm_wfo_workspa) プラグインは、CSM Enterprise サブスクリプションパッケージで利用できます。新しい構成可能なワークスペースで利用可能なすべての新しい機能にアクセスするには、CSM 構成可能ワークスペースの ワークフォース最適化 プラグインをアクティブ化します。

必要なロール：admin

手順

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

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

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

   インストールが完了するとメッセージが表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタマーサービスのワークフォース最適化 とともにインストールされるコンポーネント

CSM Configurable Workspace (sn_csm_wfo_workspa) プラグインが有効になると、いくつかのタイプのコンポーネント (ユーザーロール、重要業績評価指標 (KPI)、スケジュール済みジョブ、プロパティ、テーブルなど) がインストールされます。

カスタマーサービスのワークフォース最適化

重要: Tokyo リリース以降、従来のワークフォース最適化は将来の廃止に向けた準備に入ります。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベース記事の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」を参照してください。

ロール

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
ワークフォース最適化 ユーザー [sn_wfo.user]	プライマリグループおよび追加のマネージャーに対する読み取りアクセスを付与します。	pa_analyst
ワークフォース最適化アドミン [sn_wfo.admin]	追加のマネージャーを作成、読み取り、更新、および削除 (CRUD) するための管理権限を付与します。	sn_wfo.user
ワークフォース最適化 CSM Manager [sn_csm_wfo_workspa.manager]	コーチング、スケジューリング、Teams、またはチャネル管理アプリケーションを作成、読み取り、更新する権限を付与します。	• sn_mgr_workspace.manager • sn_customerservice_manager • sn_wfo.user • sn_channel_mgmt.user • sn_shift_planning.admin • sn_coaching.coach • sn_sre.user • sn_team_perf.team_performance_user
ワークフォース最適化 CSM Admin [sn_csm_wfo_workspa.admin]	コーチング、スケジューリング、Teams、またはチャネル管理アプリケーションを作成、読み取り、更新、および削除 (CRUD) するための管理権限を付与します。	• sn_team_perf.team_performance_admin • sn_coaching.admin • skill_model_admin • sn_channel_mgmt.admin • sn_csm_wfo_workspa.manager • sn_mgr_workspace.admin • sn_sre.admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィルター構成

モジュール名	モジュールテーブル/データベースビュー
Manager Workspace	チャネル、スケジュール、およびコーチングなどすべてのアプリケーションのフィルター構成を保存します。[sn_mgr_workspace_filter_configuration]
スケジュール	• ユーザー [sys_user] • ユーザースキル [sys_user_has_skill] • エージェントスケジュール [sys_shift_planning_agent_schedule] • スケジュールイベント [sn_shift_planning_event] • マネージャーグループデータベースビュー [sn_wfo_manager_group]
コーチング	• スキル [cmn_skill] • スキルカテゴリ M2M [cmn_skill_m2m_category] • グループメンバー [sys_user_grmember]
チャネル	マネージャーグループデータベースビュー [sn_wfo_manager_groups]

Manager Workspace

ロール

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
Manager Workspace ユーザー [sn_mgr.workspace.user]	ホームおよびリストモジュールへの読み取りアクセスを付与します。	workspace_user
Manager Workspace マネージャー [sn_mgr_workspace.manager]	プライマリグループ、追加のマネージャー、および承認ボタンに対する読み取りアクセスを付与します。	• sn_mgr_workspace.user • sn_wfo.user
Manager Workspace アドミン [sn_mgr_workspace.admin]	Manager Workspace 内のすべてのアプリケーションと設定を作成、読み取り、更新、および削除 (CRUD) するための管理権限を付与します。	• sn_mgr_workspace.manager • workspace_admin • ui_builder_admin

プロパティ

プロパティ	説明
cnm_skills ws_max_users_swap_skill_matrix	スキルマトリクスで軸を入れ替えるユーザー数の上限です。 • タイプ:整数 • デフォルト値：50

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

レポート

インジケーター名	説明
オープンケースの総数	エージェントによる作業を待機しているオープンケースの合計数。合計数は、新規、オープン 、情報待ちのケースに分けられます。
待機中の作業アイテム	エージェントにアサインされるキューにあるケースとインタラクションの合計数。
要求されたヘルプ	エージェントがヘルプを要求したインタラクションの数。
合計エージェント数	管理するすべてのエージェント。合計数は、対応可能、ブレーク、退席中、およびオフラインのエージェントに分割されます。
休暇要求	作業から休暇を取るようにエージェントによって行われた要求。
シフトスワップ要求	エージェントが他のエージェントとシフトを入れ替える要求。
オープンケース	作業待ちのケースを示す、オープンケースのタイプと経過時間別のグラフ。
重大なオープンケース	重大なオープンケースの数。

パフォーマンスアナリティクスインジケーター

インジケーター名	説明
最初の問い合わせで解決されたケースの数	最初の処理時に解決されたケースの数。
過去 30 日間更新されていないケースの数	過去 30 日間更新されていないケースの数。
再オープンされた解決済みケースの数	問題が適切に処理されなかったために再オープンされたケースの数。
エスカレーションされたオープンケースの数	未処理でエスカレーションされたケースの数。

スケジュール済みジョブ

スケジュール済みジョブ	説明
[CSM Manager Workspace] 日次データ収集	毎日ジョブを実行し、すべてのチームのインジケーターのデータを収集します。
[CSM Manager Workspace] 履歴データ収集	ジョブを実行し、すべてのチームのインジケーターの履歴データを収集します。
[CSM Manager Workspace] 週次データ収集	毎週ジョブを実行し、Manager Workspace 内のすべてのインジケーターのデータを収集します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

チャネル管理

ロール

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
チャネル管理ユーザー [sn_channel_mgmt.user]	チャネルレポート、チャネルビュー、およびキューレポートテーブルに対する読み取りアクセスを付与します。	awa_manager
チャネル管理アドミン [sn_channel_mgmt.admin]	チャネルレポート、チャネルビュー、およびキューレポートテーブルを作成、読み取り、更新、および削除 (CRUD) するための管理権限を付与します。	• sn_channel_mgmt.user • awa_admin • sn_wfo.admin • report_admin

レポートのインタラクティブフィルター

インタラクティブフィルターの名前	説明	参照テーブル
チャネル管理エージェントフィルター	エージェントに基づいてレポートをフィルタリングします。	[sys_user]
チャネル管理グループフィルター	グループに基づいてレポートをフィルタリングします。	[sys_user_group]
チャネル管理キューフィルター	キューに基づいてレポートをフィルタリングします。	[awa_queue]
チャネル管理サービスチャネルフィルター	サービスチャネルに基づいてレポートをフィルタリングします。	[awa_service_channel]

サービスチャネルおよびキューのレポート

レポート名	説明
ケース作業アイテムに対応できるエージェント	ケース作業アイテムに対応できるエージェントの数。
本日アサインされたインタラクション作業アイテム	特定の日に割り当てられたインタラクション作業アイテムの数。
破棄されたインタラクション作業アイテム	破棄されたインタラクション作業アイテムの数
本日アサインされたケース作業アイテム	特定の日にアサインされたケース作業アイテムの数。
平均 CSAT スコア	平均顧客満足度スコア。
本日解決されたケース作業アイテム	特定の日に解決された作業アイテムの数。
本日解決されたインタラクション作業アイテム	特定の日に解決されたインタラクション作業アイテムの数。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービスチャネルおよびキューのレポート (続く)

レポート名	説明
インタラクション作業アイテムの平均処理時間	インタラクション作業アイテムの平均処理時間。
インタラクション作業アイテムに対応できるエージェント	インタラクション作業アイテムに対応できるエージェントの数。
本日クローズされたケース作業アイテム	特定の日にクローズされたケース作業アイテムの数。

エージェントのレポート

レポート名	説明
アクティブなチャット	進行中のチャット会話の数。
本日完了したチャット	特定の日に完了したチャットの数。
本日のチャットの却下	特定の日に却下されたチャットの数。
アクティブなケース	進行中のケースの数。
本日解決済みのケース	特定の日に解決されたケースの数。

Amazon Connect (電話) のレポート

レポート名	説明
アクティブなコール	顧客とエージェント間の進行中のコールの数
対応可能なエージェント	オンラインエージェントの数
放棄されたコール	特定の日にエージェントが対応できなかったコールの数
本日の処理済みコール	特定の日にエージェントが対応したコールの数
平均待ち時間	顧客がエージェントと話すまで待たなければならなかった平均時間 (分)
ACW ステータスの連絡先	コール終了後、エージェントが何らかのアクションを実行する必要がある顧客コールの数
最長待ち時間	顧客がエージェントと話すまでに最も長く待たされた経過時間
平均放棄時間 (秒)	エージェントの応答を待ってから、顧客がコールを切るまでの平均時間
本日の平均処理時間	顧客がエージェントとやり取りした開始から終了までの平均時間。この測定基準には、通話時間、保留時間、および連絡後の作業 (ACW) に費やされた時間が含まれます。
本日の平均待ち時間	顧客がエージェントの対応を受けるまでキュー内に留まった平均時間 (秒)。
本日の最大キュー時間	顧客がキュー内で待機する最長時間。これには、エージェントに接続されなかった顧客を含

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Amazon Connect (電話) のレポート (続く)

レポート名	説明
	め、キューに追加されたすべての顧客が含まれます。
本日の平均中断時間	顧客がキューで待機している間に保留状態になった平均時間 (秒)。
本日の平均インタラクション時間	顧客がエージェントとアクティブにやり取りした平均時間 (秒)。これには、キューでの待機時間は含まれません。
本日の平均仕上げ時間	指定された時間範囲内で、エージェントが連絡の作業後 (ACW) ステータスで費やした平均時間 (秒)。

スケジュール済みジョブ

スケジュール済みジョブ	説明
[チャネル管理] 一時キャパシティの上書きのリセット	2 分ごとにジョブを実行して、無効または期限切れの上書きされたキャパシティを確認し、前のチャネルキャパシティにリセットします。

プロパティ

プロパティ	説明
sn_channel_mgmt.list_auto_refresh.enable	選択すると、チャネル管理のリストの自動リフレッシュが無効になります。 • **Type**: True または False • デフォルト値：True
sn_channel_mgmt.channels_card_auto_refresh.disable	選択すると、チャネル管理のリストの自動リフレッシュが無効になります。 • **Type**: True または False • デフォルト値：True
sn_channel_mgmt.list_auto_refresh.interval.seconds	チャネル管理リストの自動リフレッシュ間隔を定義します。 • タイプ：整数 • デフォルト値：30
sn_channel_mgmt.kpi_auto_refresh.interval.seconds	チャネル管理インジケーターでデータをリフレッシュする頻度を設定します。 • タイプ：整数 • デフォルト値：5

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ (続く)

プロパティ	説明
sn_channel_mgmt.channel_card_auto_refresh_interval	チャネル管理概要コンテナのカードの自動リフレッシュ間隔を定義します。 • タイプ：整数 • デフォルト値：120
sn_channel_mgmt.filter_config.enable	チャネルの アサイン先グループインタラクティブフィルターを表示します。 • **Type**: True または False • デフォルト値：True
sn_channel_mgmt.awa_agent_temporary_override_time_limit	上書きされるチャネルキャパシティの期間。 • タイプ：整数 • デフォルト値：12 時間

注: チャネル管理プロパティは、デフォルトでは [sys_properties] テーブルに表示されません。チャネル管理プロパティを使用するには、システムのプロパティ [sys_properties] テーブルに必要なプロパティを追加する必要があります。詳細については、「システムのプロパティの追加」を参照してください。

スケジュール

ロール

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
Shift Planning ユーザー [sn_shift_planning.user]	スケジュールとシフトを表示する機能を含む、Scheduling の読み取りアクセスを付与します。	なし
Shift Planning エージェント [sn_shift_planning.agent]	エージェントに自分のカレンダーおよびシフトスワップまたは休暇要求へのアクセスを付与します。	sn_shift_planning.user
Shift Planning アドミン [sn_shift_planning.admin]	スケジュールと作業シフトの作成、読み取り、更新、および削除 (CRUD) のための管理アクセスを付与します。	• sn_shift_planning.approver • sn_shift_planning.user • sn_shift_planning.agent

テーブル

テーブル	説明
sn_shift_planning_time_worked_summary	エージェントの作業時間のサマリーを格納します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テーブル (続く)

テーブル	説明
sn_shift_planning_agent_time_work	出勤および退勤のタイミングなど、エージェントの作業時間を格納します。エージェントが早い時間にログインするか、遅い時間にログアウトすると、出勤および退勤のタイミングの代わりにシフト開始時間とシフト終了時間が格納されます。
sn_shift_planning_agent_time_attendance	エージェントの出勤および退勤のタイミングを格納します。エージェントがログイン、ログアウト、または在席ステータスの変更を行うと、データが取得されます。

プロパティ

プロパティ	説明
sn_shift_planning.number_of_days_to_cache	エージェントスケジュールをキャッシュする日数。 • タイプ:整数 • デフォルト値：5
sn_shift_planning.enable_schedule_adherence	エージェントのスケジュール遵守情報を計算して表示します。 • タイプ：ブーリアン • デフォルト値：True
sn_shift_planning.early_clockin_threshold	しきい値設定は、エージェントが非遵守と見なされずにスケジュールされた時間に出勤または退勤できる時間 (分) を示します。これは、柔軟性を持たせるために設けられた期間で、エージェントがスケジュールされた開始時間より前に作業を開始することを許容される時間です。 • タイプ：整数 • デフォルト値： 60 分
sn_shift_planning.adherence_threshold	遵守率のしきい値をパーセンテージで設定します。定義されたしきい値 (70%) を超えないエージェントは、非認定エージェントと見なされます。 • タイプ：整数 • デフォルト値：70%
sn_shift_planning.conformance_lower_threshold	適合率に柔軟性を持たせるために、下限しきい値のパーセンテージを設定します。定義された下限および上限の適合率しきい値 (80 ～ 120) に該当しないエージェントは、不認定エージェントと見なされます。 • タイプ：整数 • デフォルト値：80%

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ (続く)

プロパティ	説明
sn_shift_planning.conformance_upper_threshold	適合率に柔軟性を持たせるために、上限しきい値のパーセンテージを設定します。定義された下限および上限の適合率しきい値 (80 ～ 120) に該当しないエージェントは、不認定エージェントと見なされます。 • タイプ：整数 • デフォルト値：120%
sn_shift_planning.auto_clockout_threshold	エージェントが退勤を忘れたときに、システムが自動退勤イベントを生成するまで待機するしきい値時間。たとえば、エージェントの予定作業シフトが午前 8 時から午後 5 時で午後 5 時に退勤しなかった場合、システムはしきい値時間として 60 分間待機してから、自動退勤イベントを生成します。 • タイプ：整数 • デフォルト値： 60 分
sn_shift_planning.display_shift_name	シフト名を表示するには、このプロパティを true に設定します。値が false の場合、イベントタイプが表示されます。 • タイプ：ブーリアン • デフォルト値：True **注:** このプロパティの値を変更すると、変更は 24 時間後に有効になります。変更をすぐに表示するには、*Shift Planning - Delete All Agent Schedules Cache* スケジュール設定済みジョブを実行します。

ビジネスルール

ビジネスルール	テーブル	説明
エージェント作業時間イベントトリガー	エージェントの在席状況 [awa_agent_presence]	エージェントの在席ステータスが変更されるたびに出勤イベントと退勤イベントを設定します。

スケジュール済みジョブ

名前	説明
シフト計画 - すべてのエージェントスケジュールのキャッシュを削除 (Shift Planning - Delete All Agent Schedules Cache)	sn_shift_planning_agent_availability テーブルからキャッシュを削除します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スケジュール済みジョブ (続く)

名前	説明
	• 毎日午前 2 時 30 分に自動的に実行されます。 • データをインポートする際に、このジョブをオンデマンドで実行します。
退勤イベント生成 (退勤イベントがトリガーされないシナリオ用)	エージェントが退勤していない場合、退勤イベントを 4 時間ごとに生成します。 注: たとえば、エージェントの作業シフトのタイミングが午前 8 時から午後 5 時で、*sn_shift_planning.auto_clockout_threshold* プロパティ値が 60 分に設定されているとします。エージェントが出勤操作を行い、退勤操作は行わなかった場合、スケジュール済みジョブは午後 6 時 (午後 5 時 + 60 分) まで待機し、午後 6 時まで退勤がなかった場合は、エージェントのシフト終了時間とともに退勤イベントが生成されます。
エージェント作業時間サマリーの入力	前日のエージェントの予定および実際の作業シフトのタイミングに基づいて、作業時間、遵守率、および適合率を計算するために毎日実行されます。値は [sn_shift_planning_time_worked_summary] テーブルに格納されます。
実際の作業イベントのラッパー終了時間を更新	実際の作業ラッパーの終了時間が最後の退勤時間と等しくなるように、毎日実行します。
[スケジュール遵守] 日次データ収集	毎日ジョブを実行し、すべてのチームのインジケーターのデータを収集します。
[スケジュール遵守] 履歴データ収集	ジョブを実行し、すべてのチームのインジケーターの履歴データを収集します。
[スケジュール遵守] 週次データ収集	毎週ジョブを実行し、Manager Workspace 内のすべてのインジケーターのデータを収集します。

休暇要求とシフトスワップ要求の承認の期日を設定する：アドミニストレーターは、休暇要求とシフトスワップ要求の承認フローの期日ロジックを構成できます。承認期日は、要求開始日の前の日数として設定されます。デフォルトは 2 日に設定されています。つまり、承認が要求開始日の 2 日前に承認されない場合、自動却下されます。フローの構成の詳細については、「フローデザイナーで最初のフローをビルドする」を参照してください。

Demand Forecast

予測構成

名前	説明
アサインされたケース	ケースのデータを収集します。
作成されたチャットインタラクション	チャットインタラクションのデータを収集します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

WFO 予測時系列評価指標保持ポリシーは、すべての予測構成に対してデフォルトで利用できます。この保持ポリシーでは、デフォルトで、すべての zboot ユーザーの過去 3 年間にわたる 15 分間隔のデータを保存します。

リソース変換式

名前	このリソース予測構成を作成するための計算式
セールスサポートのリソース	([FC：作成されたチャットインタラクション] * [FP：平均チャット作業時間 - セールスサポート]
サービスサポートのリソース	([FC：アサインされたケース] * [FP：ケースの平均作業時間 - サービスサポート]) + ([FC：作成されたチャットインタラクション] * [FP：平均チャット作業時間 - サービスサポート])
テクニカルサポートのリソース	([FC：アサインされたケース] * [FP：ケースの平均作業時間 - テクニカルサポート]) + ([FC：作成されたチャットインタラクション] * [FP：平均チャット作業時間 - テクニカルサポート])

式パラメーター

名前	説明
サービスサポート：ケースの平均作業時間	サービスサポートエージェントがケースに対して作業した平均時間。時間は時間単位で測定します。デフォルト値は 0.5 です。
サービスサポート：平均チャット作業時間	サービスサポートエージェントが各インタラクションに費やしたチャットの平均期間。時間は時間単位で測定します。デフォルト値は 0.25 です。
テクニカルサポート：ケースの平均作業時間	テクニカルサポートエージェントがケースに対応した平均時間。時間は時間単位で測定します。デフォルト値は 1 です。
テクニカルサポート：平均チャット作業時間	テクニカルサポートエージェントが各インタラクションに費やしたチャットの平均期間。時間は時間単位で測定します。デフォルト値は 0.5 です。
セールスサポート：平均チャット作業時間	セールスサポートエージェントが各インタラクションに費やしたチャットの平均期間。時間は時間単位で測定します。デフォルト値は 0.5 です。

予測構成の予測パラメーターを作成すると、予測プロパティセクションにリストされているデフォルトの予測パラメーターの代わりに、構成で設定された値が使用されます。予測パラメーターの構成については、「予測パラメーターを変更して予測データを可視化する」を参照してください。

予測プロパティ

名前	説明
sn_agent_forecast.forecast_interval	履歴データが収集され、予測が生成される最小間隔 (分)。有効な値は 15 と 60 です。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

予測プロパティ (続く)

名前	説明
sn_agent_forecast.number_of_historical_days_in_timeseries_chart	マネージャーワークスペースの時系列グラフ (15 分、30 分、および 60 分間隔) にプロットされる履歴日数
sn_agent_forecast.number_of_historical_days_in_daily_timeseries_chart	マネージャーワークスペースの時系列グラフ (日次間隔) にプロットされる履歴日数

デマンド予測のロール

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
予測管理者 [sn_agent_forecast.admin]	予測構成テーブルを作成、読み取り、更新、および削除 (CRUD) するための管理権限を付与します。	• sn_agent_forecast.users • clotho_admin
予測ユーザー [sn_agent_forecast.user]	予測構成テーブルに対する読み取りアクセスを付与します。	

Demand Forecast のテーブル

テーブル	説明
予測構成 [sn_agent_forecast_configuration]	データ収集定義とリソース変換式の構成を定義します。
予測パラメーター [sn_agent_forecast_parameter]	式に必要な予測パラメーターを定義します。
予測構成グループ [sn_agent_forecast_configuration_m2m_sys_user_group]	アサイン先グループをリソース変換式に関連付けます。

デフォルトでは、次のグループに対して予測構成を使用できます。

- セールスサポート
- サービスサポート
- テクニカルサポート

Demand Forecast のスケジュールジョブ

名前	説明
デマンド予測データ収集定義のために日次データを収集する	毎日午前 2 時に実行されます。データ収集定義構成で定義されているテーブルでは、すべてのグループで 15 分間隔で前日のレコードの数をカウントし、メトリックベースに保存します。15 分間隔で収集されたデータは、日次間隔で集計され、メトリックベースに保存されます。
将来のリソースの予測	毎日午前 3 時に実行されます。収集されたデータに基づいて将来の予測リソースを計算し、メトリックベースでエージェントフォーキャストメトリクスにデータを保存します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Demand Forecast のスケジュールジョブ (続く)

名前	説明
前日のケースとチャットを作成	前日のデモケースとチャットを作成する日次ジョブ。
ケースデモデータを削除	90 日以上経過したケースを削除します。デフォルトでは有効ではありません。
インタラクションのデモデータを削除	90 日以上経過したチャットを削除します。デフォルトでは有効ではありません。

デマンド予測のオンデマンドジョブ

デマンド予測データ収集定義のために履歴データを収集する	オンデマンドで実行されます。履歴データを 15 分間隔で毎日収集し、1098 日間 (過去 3 年間) 分のデータを日次間隔で集計してメトリックベースに保存します。ジョブが実行されると、[日次履歴データ期間] 列に、履歴データが日次間隔で収集された期間の日数が表示されます。[期間] 列には、履歴データが 15 分間隔で収集された期間の日数が表示されます。どちらの列も、予測構成 [sn_agent_forecast_configuration] テーブルに関連付けられています。
予測デモデータの生成	オンデマンドで実行されます。過去 90 日間のデータ収集定義のデータを収集します。将来のジョブのリソース予測を実行して、次の 30 日間のボリューム予測と人員配置計画を生成します。前日のケースとチャットの作成ジョブをアクティブ化して、ケースとチャットを作成します。

チーム

ロール

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
Teams ユーザー [sn_team_perf.team_performance_user]	KPI テーブルの読み取りアクセスを付与します。	• sn_wfo.user • pa_analyst
Teams アドミン [sn_team_perf team_performance_admin]	Teams モジュールで KPI、KPI グループ、およびアサイン先グループを作成および構成するためのアクセスを付与します。	• sn_wfo.admin • sn_team_perf.team_performance_user

プロパティ

プロパティ	説明
sn_team_perf.kpi_group.max_parent_kpis	1 つの KPI グループに追加できる親インジケーターの最大数

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ (続く)

プロパティ	説明
	• タイプ:整数 • デフォルト値：5
sn_team_perf.kpi_group.max_supporting_kpis	親 KPI に定義できるサポート KPI の最大数 • タイプ:整数 • デフォルト値:10
sn_team_perf.ws.max_assignment_groups	アサイン先グループをオーダー番号で優先順位付けして、Manager Workspace の Teams アプリケーションに表示するときの最大数 • タイプ:整数 • デフォルト値：15
sn_team_perf.default_date_range	日付範囲ピッカーに設定するデフォルト日付範囲 • タイプ:整数 • デフォルト値：30

パフォーマンスアナリティクスインジケーター

インジケーター名	説明
最初の問い合わせで解決されたケースの数	最初の問い合わせで解決されたケースの数。
最初の問い合わせで解決された P1 ケースの数	最初の問い合わせで解決された P1 ケースの数。
最初の問い合わせで解決された P2 ケースの数	最初の問い合わせで解決された P2 ケースの数。
最初の問い合わせで解決された P3 ケースの数	最初の問い合わせで解決された P3 ケースの数。
最初の問い合わせで解決された P4 ケースの数	最初の問い合わせで解決された P4 ケースの数。
ケースの MTTR	ケースを解決するための平均時間。
P1 ケースの MTTR	P1 ケースを解決するための平均時間。
P2 ケースの MTTR	P2 ケースを解決するための平均時間。
P3 ケースの MTTR	P3 ケースを解決するための平均時間。
P4 ケースの MTTR	P4 ケースを解決するための平均時間。
ケースの CSAT	ケースの顧客満足度スコア。
P1 ケースの CSAT	P1 ケースの顧客満足度スコア。
P2 ケースの CSAT	P2 ケースの顧客満足度スコア。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

パフォーマンスアナリティクスインジケーター (続く)

インジケーター名	説明
P3 ケースの CSAT	P3 ケースの顧客満足度スコア。
P4 ケースの CSAT	P4 ケースの顧客満足度スコア。
クローズされたケースの数	クローズ済みケースの数。
クローズ済み P1 ケースの数	クローズ済み P1 ケースの数。
クローズ済み P2 ケースの数	クローズ済み P2 ケースの数。
クローズ済み P3 ケースの数	クローズ済み P3 ケースの数。
クローズ済み P4 ケースの数	クローズ済み P4 ケースの数。
チャットの平均待ち時間	チャットの平均待ち時間。
処理されたチャットの数	処理されたチャットの数。
チャットの平均処理時間	チャットの平均処理時間。
破棄されたチャットの数	破棄されたチャットの数。
受信ケースの数	受信ケースの数。
スケジュールの順守	エージェントのスケジュール遵守率。
スケジュールの適合率	エージェントのスケジュール遵守率。
作業時間合計	エージェントの合計作業時間。
予定時間の合計	エージェントの合計予定時間。
作業していない時間の合計	エージェントが作業していない時間の合計。
予定外利用可能時間の合計	エージェントの合計予定外利用可能時間。

コーチング

ロール

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
Coaching アドミン [sn_coaching.admin]	コーチング機会、アセスメント、トレーニング、およびスキルを作成、読み込み、更新、および削除 (CRUD) するための管理権限を付与します。	• sn_coaching.coach • sn_lc.learning_admin
コーチングコーチ [sn_coaching.coach]	コーチング機会、アセスメント、トレーニング、およびスキルを作成、読み取り、または更新するためのアドミン権限を付与します。	• sn_coaching.trainee • pa_viewer • sn_lc.catalog_manager
コーチング研修生 [sn_coaching.trainee]	トレーニング、アセスメント、およびスキルレコードを追加するためのアクセスを付与します。	• skill_user • pa_viewer • survey_reader

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

重要: この機能を使用するには、ServiceNow Store から ワークフォース最適化 for CSM Configurable Workspace (sn_csm_wfo_workspa) が必要です。この機能を有効にするには、「CS の構成可能ワークスペースのワークフォース最適化のアクティブ化」を参照してください。

ビジネスルール

ビジネスルール	テーブル	説明
コーチングサーベイスコアの計算	アセスメントインスタンス [asmt_assessement_instance]	サーベイスコアに基づいてフィードバック評価を設定します。

コーチング機会

コーチング機会名	説明	テーブル
SLA 違反のコーチング機会	SLA に違反している重大で優先度の高いケースに取り組んだエージェントのコーチング機会。	タスク SLA [task_sla]
低 CSAT のコーチング機会	顧客満足度スコアが 4 未満のケースに対して対応したエージェントのコーチング機会。	ケースレポート [sn_customerservice_case_report]
スキル付与検証のコーチング機会	エージェントに付与されたスキルの検証のコーチング機会。	ケース [sn_customerservice_case]
ナレッジ管理プロセス：ナレッジ記事の品質に関するコーチング	アセスメントをレビューして、ナレッジ記事の品質を向上させる必要があるエージェントのコーチング機会。	ケース [sn_customerservice_case]
高 TTR のコーチング機会	解決時間が 3 日を超えるケースに対応したエージェントのコーチング機会。	ケースレポート [sn_customerservice_case_report]
インタラクション：処理時間に関するコーチング機会	処理時間が 10 分以上のインタラクションに対応したエージェントのコーチング機会。	インタラクション [interaction]

注: ビジネスニーズに基づいて、低 CSAT、高 TTR、SLA 違反、および処理時間のコーチング機会をカスタマイズできます。

重要: この機能を使用するには、ServiceNow Store から ワークフォース最適化 for CSM Configurable Workspace (sn_csm_wfo_workspa) が必要です。この機能を有効にするには、「CS の構成可能ワークスペースのワークフォース最適化のアクティブ化」を参照してください。

コーチングのサーベイ

名前	説明
チャット品質サーベイ (Chat Quality Survey)	チャットインタラクションのコーチング機会に関連付けられたサーベイ。コーチは、エージェントがチャットインタラクションを完了した後に、このサーベイを使用してエージェントを評価します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コーチングのサーベイ (続く)

名前	説明
ケース品質サーベイ	ケースインタラクションのコーチング機会に関連付けられたサーベイ。コーチは、エージェントがケースインタラクションを完了した後に、このサーベイを使用してエージェントを評価します。

プロパティ

プロパティ	説明
sn_coaching.learning_default_duration	ナレッジ記事を読むか、トレーニングを完了する日数。アドミン (sn_wfo admin) が研修生が記事を読み終えるか、トレーニングを完了する日数を設定します。日数は、研修生がトレーニングを完了する期日に変換されます。これは、研修生のタイムゾーンを考慮して現在の日付から計算されます。 • タイプ：整数 • デフォルト値：5
sn_coaching.exclude_weekends_on_training_due_date	研修生にトレーニング完了期日が設定されている場合に週末を除外します。 • タイプ：True | False • デフォルト値:True

ラーニングのコーチング

重要: この機能を使用するには、ServiceNow Store から ワークフォース最適化 for CSM Configurable Workspace (sn_csm_wfo_workspa) が必要です。この機能を有効にするには、「CS の構成可能ワークスペースのワークフォース最適化のアクティブ化」を参照してください。

ロール

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
学習アドミン [sn_lc.learning_admin]	カタログ、学習コンテンツ、ロールの作成、読み取り、更新、削除、および学習ソースの構成を行うための管理権限を付与します。	• sn_lc.catalog_manager • sn_hr.integr_fw.admin
学習カタログマネージャー [sn_lc.catalog_manager]	学習カタログの作成、読み取り、更新を行うための管理権限を付与します。	• sn_lc.task_creator • sn_lc.content_writer
学習カタロググループマネージャー [sn_lc.catalog_group_manager]	グループに基づいて学習カタログの作成、読み取り、更新を行うための管理権限を付与します。	• sn_lc.task_creator • sn_lc.content_writer

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロール (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
学習コンテンツ作成者 [sn_lc.content_creator]	内部コースの作成、読み取り、更新を行うための管理権限を付与します。	sn_lc.content_reader
学習コンテンツライター [sn_lc.content_writer]	学習コースの読み取りまたは書き込みアクセス権限を付与します。	sn_lc.content_creator
学習コンテンツリーダー [sn_lc.content_reader]	学習コースの読み取りアクセス権限を付与します。	
学習コンテンツアドバイザー [sn_lc.learning_advisor]	学習タスクをアサインできます。	
学習タスク作成者 [sn_lc.task_creator]	学習タスクの読み取りまたは書き込みアクセス権限を付与します。	

テーブル

テーブル	説明
外部コンテンツの学習 [sn_lc_external_content]	サードパーティシステムからプルされた外部コースアイテムの詳細を保存します。
ユーザーコースアクティビティの学習 [sn_lc_user_course_activity]	コースが割り当てられているユーザー、ステータス、期日、学習コースの名前など、学習コースアクティビティの詳細を保存します。
学習コンテンツ [sn_lc_content]	ServiceNow で作成されたナレッジ記事、ビデオなどの内部学習コンテンツの詳細を保存します。
学習コースアイテム [sn_lc_course_item]	学習コースが属するソースなど、学習コースアイテムの詳細を保存します。
学習カタログ [sn_lc_catalog]	コースアイテムとともに学習カタログアイテムの詳細を保存します。
学習タスク [sn_lc_learning_task]	学習タスクを割り当てられたユーザーなどの学習タスクの詳細と、その学習タスクをいつまでに完了しなければならないかという期日を保存します。
学習システム構成 [sn_lc_learning_system_configuration]	ソース (サードパーティ学習管理システム) の設定パラメーターを保存します。

プロパティ

プロパティ	説明
glide.ui.sn_coaching_assessment_activity	コーチングアセスメントアクティビティを編集します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ (続く)

プロパティ	説明
	• タイプ：文字列 • デフォルト 値：assigned_to、cmdb_ci、state、impact、priority、opened_by、work_notes、cor
sn_coaching.recommended_learning_deprecated	コーチングの推奨トレーニングは廃止され、ラーニングのコーチングによる学習タスクとコースアイテムに置き換えられました。 • タイプ：文字列 • デフォルト値： true
sn_coach.lrn.exclude_weekends_when_adding_task_due_date	学習タスクの期日を設定するときに週末を除外するプロパティを有効にします。 • タイプ：true | false • デフォルト値： true
sn_coach_lrn.learning_tab_menu_prop	[学習タスク] タブ、[コーチング] モジュールの now-list-menu コンポーネントのデータアレイプロパティ。 • タイプ：文字列 • デフォルト値：データ配列のスクリプト
com.glide.transform.json.max-partial-length	JSON オブジェクトを内部オブジェクトに変換し、API 呼び出しを通じてフェッチされるレコードのワード制限を設定します。 • タイプ：整数 • デフォルト値：16384 **注:** 目的の値を設定するには、このシステムプロパティを追加 する必要があります。 サードパーティ製学習コンテンツを ServiceNow インスタンスと同期させる際に、インスタンスにプルされるコンテンツのワードカウントが、このプロパティの設定値を超えた場合、同期は失敗します。
com.snc.process_flow.report.detailed_data_size_limit	フロー実行の詳細の各エントリのランタイム値に許されるバイト数を指定します。切り捨てを防ぐには、値をゼロ以下の整数に設定します。 • タイプ：整数 • デフォルト値：16384 **注:** サードパーティ製学習コンテンツを ServiceNow インスタンスと同期させる際に、インスタンスにプルされるコンテンツのワードカウントが、このプロパティの設定値を超えた場合、同期は失敗します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

重要: この機能を使用するには、ServiceNow Store から ワークフォース最適化 for CSM Configurable Workspace (sn_csm_wfo_workspa) が必要です。この機能を有効にするには、「CS の構成可能ワークスペースのワークフォース最適化のアクティブ化」を参照してください。

推奨スキル

ロール

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
推奨スキルユーザー [sn_sre.user]	推奨スキルテーブルを表示する権限を付与します。	wfo.user
推奨スキルアドミン [sn_sre.admin]	推奨スキルのプロパティを編集するための管理権限を付与します。	• wfo.admin • sn_sre.user

これらのプロパティを設定するには、[推奨スキル] > [構成] に移動します。

プロパティ

プロパティ	説明
推奨スキルを有効にします。 sn_sre.enable_skill_recommendation	エージェントのスキル推奨を開始するには、このプロパティを有効にします。 • タイプ：True | False • デフォルト値:True
教師あり学習に基づいて予測するスキルの最大数 sn_sre.max_supervised_skills	各インシデントについて、教師あり学習を使用し、予測の信頼性によって順序付けして予測するスキルの最大数 • タイプ:整数 • デフォルト値：3
教師あり学習に基づいて予測するスキルの最大数 sn_sre.max_unsupervised_skills	各インシデントについて、教師なし学習を使用し、予測の信頼性によって順序付けして予測するスキルの最大数 • タイプ:整数 • デフォルト値：3
エージェントにスキルを推奨する前に、Predictive Intelligence がエージェントに対して同じスキルを予測する必要がある回数 sn_sre.user_predicted_skill_threshold	エージェントにスキルを推奨する前に、予測インテリジェンスがエージェントに対して同じスキルを予測する必要がある回数 • タイプ:整数 • デフォルト値:20

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ (続く)

プロパティ	説明
類似ケースからスキルを推奨する類似性ソリューション定義。 sn_customerservice.unsupervised_solution_definition_for_cases	予測インテリジェンスソリューション定義の名前。教師なし学習を使用してケースを解決するスキルを予測するために使用されます。独自のソリューション定義を作成した場合は、デフォルトの定義を作成した定義で置き換えることができます。 • タイプ：文字列 • デフォルト値：ml_sn_sn_customerservice_global_recommend_similar_sk
ケースのスキルを推奨する類似性ソリューション定義。 sn_customerservice sn_customerservice.supervised_solution_definition_for_cases	予測インテリジェンスソリューション定義の名前。教師あり学習を使用してケースを解決するスキルを予測するために使用されます。独自のソリューション定義を作成した場合は、デフォルトの定義を作成した定義で置き換えることができます。 • タイプ：文字列 • デフォルト値：ml_sn_sn_customerservice_global_recommend_skills_fron

スケジュール済みジョブ

スケジュール済みジョブ	説明
スキル予測の開始	前日にクローズされたすべてのインシデントを対象に毎日午前 1 時にジョブを実行します。類似のオープンインシデントを解決し、インシデントをクローズするために使用するスキルを推奨します。

テーブル

テーブル	説明
ユーザー予測スキル [sn_sre_user_predicted_skill]	• ユーザーに対してスキルが予測された回数を保存します。 • 過去 60 日間に推奨されなかったスキルは、このテーブルから自動的に削除されます。
タスク予測スキル [sn_sre_task_predicted_skill]	• 各タイプのインシデントを解決するために予測されたスキルを保存します。 • 作成されてから 60 日間を超えたレコードは、このテーブルから自動的に削除されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタマーサービスのワークフォース最適化 でのワークスケジューラーコンポーネントの参照

ITSM のワークフォース最適化 にはワークスケジューラーのデフォルトの動作を構成するプロパティがあります。

プロパティ

ワークスペースフィルターナビゲーターに「*sys_properties.list*」と入力し、以下にリストされている作業スケジューラープロパティを検索します。

プロパティ

プロパティ	説明
sn_wfo_work_sched.csm_allowed_tables	ワークスケジューラー admin (sn_wfo_work_sched.admin) がカスタマーサービスのワークフォース最適化マネージャーワークスペースでワークアサインメントの構成を作成できるテーブルのリストを定義します。 • タイプ：文字列 • デフォルトの値：sn_customerservice_case
sn_wfo_work_sched.shift_data_categories	マネージャーワークスペースのワークスケジューラーカレンダーに表示するイベントカテゴリ Sys ID (カンマ区切り)。 タイプ：文字列
sn_wfo_work_sched.should_fetch_shift_data	カスタマーサービスのワークフォース最適化 マネージャーワークスペースのワークスケジューラーでのシフトスパンの表示を有効にします。 • タイプ：true | false • デフォルト値：true
sn_wfo_work_sched.recommend_criteria_count	提案が有効な場合に、ワークスケジューラーの一致するルールごとに作成できる一致する基準の数を定義します。 • タイプ：整数 • デフォルト値：10
sn_wfo_work_sched.match_criteria_threshold	提案が有効になっており、一致する基準の割合が、示された値より大きい場合に、ワークスケジューラーに表示されるユーザーを定義します。 • タイプ：整数 • デフォルト値：0

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタマーサービスのワークフォース最適化のドメインセパレーション

ドメインセパレーションは カスタマーサービスのワークフォース最適化 でサポートされています。カスタマーサービスのワークフォース最適化 の ドメインセパレーションでは、データ、プロセス、および管理タスクをドメインと呼ばれる論理的なグループに分けることができます。どのユーザーがデータを表示できるか、データにアクセスできるかなど、このアプリケーションのいくつかの側面を制御できます。 ドメインセパレーションは、アプリケーションのすべての機能に適用されるように構成されています。ロジックとプロセスの分離とともに、データの分離を構成します。

重要: Tokyo リリース以降、従来のワークフォース最適化は将来の廃止に向けた準備に入ります。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベース記事の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」を参照してください。

サポートレベル：ベーシック

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

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

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

カスタマーサービスのワークフォース最適化におけるドメインセパレーションの仕組み

カスタマーサービスのワークフォース最適化 のドメインセパレーションにはセットアップや構成は不要です。

カスタマーサービスのワークフォース最適化 のチャネル管理のためのドメインセパレーション

ケース、インタラクション、関連付けられたアクションなどの作業アイテムは、選択したドメインに基づいて表示されます。チャネル管理のドメインに基づいてワークアサインメントがどのようにルーティングされるかの詳細については、「ドメインセパレーションと高度なワークアサインメント」を参照してください。

チャネル管理のドメインセパレーションテーブルは次のとおりです。

- サービスチャネルレポート [m2m_awa_service_channel_report]
- キューレポート [m2m_awa_queue_report]

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタマーサービスのワークフォース最適化 の **Scheduling** のドメインセパレーション

エージェントスケジュールが生成され、エージェントに割り当てられると、そのスケジュールは、そのエージェントが属するドメインでのみ使用できるようになります。

Scheduling のドメインセパレーションテーブルは次のとおりです。

- sn_shift_planning_agent_schedule
- sn_shift_planning_agent_schedule_request
- sn_shift_planning_break
- sn_shift_planning_day
- sn_shift_planning_event
- sn_shift_planning_schedule_plan
- sn_shift_planning_schedule_shift
- sn_shift_planning_schedule_shift_agent
- sn_shift_planning_shift_plan
- sn_shift_planning_shift_swap_request

カスタマーサービスのワークフォース最適化 の **Teams** のドメインセパレーション

sn_wfo_add_manager テーブルはドメインセパレーションされています。ユーザーが追加のマネージャーとして追加されると、そのユーザーはそのドメイン内のユーザーのみを表示できます。

カスタマーサービスのワークフォース最適化 の推奨スキルのドメインセパレーション

推奨スキル用ドメインセパレーションテーブル

- sn_sre_task_predicted_skill
- sn_sre_user_predicted_skill

カスタマーサービスのワークフォース最適化 のコーチングのドメインセパレーション

ITSM のワークフォース最適化 のコーチングでドメインセパレーションがどのように機能するかの詳細については、「ドメインセパレーションと Coaching」を参照してください。

関連情報

サービスプロバイダーのドメインセパレーション

Manager Workspace のランディングページ の作成

ビジネス要件に基づいてランディングページを作成します。

始める前に

重要: Tokyo リリース以降、従来のワークフォース最適化は将来の廃止に向けた準備に入ります。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベース記事の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」を参照してください。

ランディングページの設定に必要なレポートと重要業績評価指標を作成します。

必要なロール：sn_mgr_workspace.admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
ランディングページには、ワークスペースの初期ビューである一連のレポートが表示されます。ランディングページをカスタマイズして、最も重要なメトリクスや傾向を監視することで、ワークフォース最適化エクスペリエンスを強化できます。ユーザーインターフェイス (UI) ビルダーを使用して、データビジュアライゼーションコンポーネントを追加し、追跡および監視するウィジェットとレポートを表示します。詳細については、「Manager Workspace のランディングページ」を参照してください。

UI ビルダーを使用すると、次のことができます。

- 既存の CSM ランディングページをクローンします。

  注: アプリケーションスコープは、CSM ワークスペース、CSM マネージャーワークスペース、またはワークフォースの最適化に設定できます。[ページのクローン] アクションは、グローバルスコープでは利用できません。

- ページ内でコンテナーを追加または編集します。
- 各コンテナーの表示方法を追加または編集します。
- ページまたはコンテナーのレイアウトを編集します。

手順

1. [すべて] > [ワークスペースエクスペリエンス] > [管理] > [ランディングページ]に移動します。
2. [**CSM** ランディングページ] をクリックします。
3. [ページのクローン] をクリックします。

   注: [ページのクローン] アクションは、アプリケーションスコープが CSM ワークスペースである場合に使用できます。

4. フォームに記入します。

   [レイアウト] と [利用可能な子スロット] フィールドの設定によって、コンテンツがページ上でどのように表示されるかが決まります。

   ランディングページの属性とレイアウト

フィールド	説明
名前	ランディングページの名前。
コンポーネント	このコンポーネントのデフォルトは sn-page で、読み取り専用です。
順番	ランディングページの順序。複数のランディングページがある場合は、この順序によってランディングページの優先順位が決まります。順序値が小さいページは、順序値が大きいページよりも優先されます。
アクティブ	ランディングページがアクティブかどうかを判別します。ランディングページを表示するには、有効にする必要があります。
オプションのページタイトル	ページに表示するタイトル。
利用可能な子スロット	子スロットの事前定義されたスタイル。
レイアウト	ページ上の列のレイアウト。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. [更新] をクリックしてランディングページを保存します。
6. オプション: ユーザーがランディングページにアクセスするための権限を設定します。
   a. [ユーザーエクスペリエンスページ要素の権限] 関連リストをクリックします。
   b. [新規] をクリックします。
   c. ランディングページの表示対象とするロールまたはグループを選択します。
   d. [送信] をクリックして権限を保存します。
   ページ要素 (サブ要素を含む) は、ロールまたはグループの特定のセットに対して制限がある場合があります。ロールまたはグループに要素権限が設定されていない場合は、すべてのユーザーに要素が表示されます。設定されたいくつかの要素権限がある場合、ユーザーが要素を表示するには、ロールまたはグループアサインが 1 つのみ必要です。
7. コンテナーの設定：
   a. [ユーザーエクスペリエンスページ要素] 関連リストをクリックします。
   b. [新しいコンテナー] をクリックするか、既存のコンテナーを選択します。
   c. フォームに記入します。

コンテナーの属性とレイアウト

フィールド	説明
名前	コンテナーの名前。
コンポーネント	このコンポーネントのデフォルトは sn-page-container で、読み取り専用です。
親要素	コンテナーが存在するランディングページ。
スロット	親要素のスロット構成内でのコンポーネントの配置。
順番	ページが表示される順序。
ボーダー	コンテナーの周りに境界線を表示する場合は有効にします。
オプションのコンテナータイトル	コンテナーに表示するタイトル。
タイプ	チャート化のスタイルのタイプを選択します。
利用可能な子スロット	子スロットの事前定義されたスタイル。
レイアウト	ページ上の列のレイアウト。

8. ウィジェットの設定：
   a. [新しいチャート化] をクリックするか、既存のウィジェットを選択します。
   b. フォームに記入します。

ウィジェットの属性とレイアウト

フィールド	説明
名前	ウィジェットの名前。
コンポーネント	このコンポーネントのデフォルトは sn-page-widget-visualization で、読み取り専用です。
親要素	ウィジェットが存在するコンテナー。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
スロット	親要素のスロット構成内でのコンポーネントの配置。
順番	コンポーネントが表示される順序。
レポート	表示するレポートを選択します。 ◦ 単一スコア ◦ トレンドの基準 ◦ リスト 注: [レポート] または [**PA** ウィジェット] のいずれかを選択して入力します。両方を表示することはできません。
PA ウィジェット	表示する PA ウィジェットを選択します。 ◦ 単一スコア ◦ 時系列 注: [レポート] または [**PA** ウィジェット] のいずれかを選択して入力します。両方を表示することはできません。
オプションのウィジェットラベル	ウィジェットに表示するラベル。
サイズバリアント	ウィジェットのサイズを選択します。次の選択肢があります。 ◦ 小 ◦ 中 ◦ 大 ◦ 特大 注: すべてのサイズバリエーションをすべてのウィジェットに適用できるわけではありません。
ボーダー	ウィジェットの周りに境界線を表示するかどうかを確認します。
リフレッシュ間隔	ウィジェットが新しいデータで更新されるまでの時間を分単位で指定します。この間隔は、ユーザーがランディングページから移動したときに開始し、ユーザーがランディングページに戻ったときに終了します。 注: 自動更新はありませんが、ユーザーはいつでも更新ボタンをクリックすることができます。
その他詳細	ウィジェットについてメモする追加情報。
チャート化 SysID [読み取り専用]	ウィジェットの指定 ID。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
レポートタイプ [読み取り専用]	表示するレポートのタイプ。

9. [更新] または [送信] をクリックして、ページ要素への変更を保存します。
10. [更新] をクリックして、ランディングページへの変更を保存します。

デフォルトのランディングページの設定

デフォルトのランディングページを設定して、ビジネスにとって最も関連性の高い情報を表示することができます。

始める前に

重要: Tokyo リリース以降、従来のワークフォース最適化は将来の廃止に向けた準備に入ります。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベース記事の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184] 」を参照してください。

必要なロール：sn_mgr_workspace.admin

手順

1. [すべて] > [ワークスペースエクスペリエンス] > [管理] > [すべてのワークスペース]に移動します。
2. **[Manager Workspace]** をクリックします。
3. PA インジケーターまたはコンテナーをドラッグアンドドロップします。
4. レポートまたはインジケーターのリフレッシュレート間隔を設定します。
5. ランディングページ関連リストで、デフォルトとして設定するランディングページの [順序] フィールドの値を [最小] に設定します。

   注: 最小の順番値を持つランディングページが、デフォルトのランディングページと見なされます。

6. オプション: [ワークスペースエクスペリエンス] > [管理] > [ランディングページ] に移動して、デフォルトのランディングページの割り当てを確認します。
   デフォルトとして設定するランディングページに最小発注額が含まれていることを確認してください。

Manager Workspace のフィルターの設定

スケジューリングおよびコーチングアプリケーションのフィルターを設定し、チャネル管理のデフォルトフィルターを使用して、検索結果を絞り込むことができます。

始める前に

重要: Tokyo リリース以降、従来のワークフォース最適化は将来の廃止に向けた準備に入ります。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベース記事の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184] 」を参照してください。

必要なロール：sn_csm_wfo_workspa.admin

このタスクについて

構成されたフィルターに基づいて、スケジューリングおよびコーチングアプリケーションでデータを表示および分析します。チャネル管理にはデフォルトのフィルターのみを使用でき、新しいフィルターを構成することはできません。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [すべて] > [カスタマーサービスのワークフォース最適化] > **[Manager Workspace** 構成] > [フィルター構成]に移動します。
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

フィルター構成フォーム

名前	説明
フィルター名	フィルター構成の一意の名前。
テーブル	フィルターが構成されているテーブル。 注: 各モジュールの特定のテーブルまたはデータベースビューに対してのみフィルターを適用できます。 各アプリケーションに使用できるテーブルとデータベースビューのリストについては、 Manager Workspaceのフィルター構成テーブルを参照してください。
フィールド	フィルターするフィールド。
フィルタークエリ	フィルターオプションを絞り込むクエリ。
タイプ	◦選択肢：選択肢タイプフィールド。 ◦参照：参照タイプフィールド。
順番	Manager Workspace で表示順序をフィルタリングします。
ワークスペースモジュール	フィルター構成を表示する カスタマーサービスのワークフォース最適化 モジュール。
アクティブ	Manager Workspace でフィルター構成を有効にします。
Macroponent	メタデータで定義された Seismic コンポーネント。

4. [送信] をクリックします。

サービスチャネルとキューの設定

エージェントの可用性、キャパシティ、およびスキルに基づいて、作業アイテムをエージェントに自動的にルーティングするためのサービスチャネル、キュー、および重要業績評価指標 (KPI) を設定できます。

重要: Tokyo リリース以降、従来のワークフォース最適化は将来の廃止に向けた準備に入ります。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベース記事の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184] 」を参照してください。

カスタマーサービスのワークフォース最適化 を使用すると、チャネルアドミニストレーターは、サービスチャネルおよび作業アイテムキューを設定して、マネージャーがチームによって行われている作業と、チームが作業している特定のアイテムについて、リアルタイム運用評価指標を表示できるようにすることができます。マネージャーが常に自分のチームの最新情報を表示できるように、メトリクスとリストのリアルタイムリフレッシュ間隔を設定することもできます。

検索を絞り込んでターゲット結果を表示するには、フィルターを設定します。フィルターは、セッション内のすべてのチャネル管理ページにわたって保持されます。インタラクティブフィルターに

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

マップできるチャネル、キュー、エージェント、およびグループのデフォルトのインタラクティブフィルターと KPI レポートのリストを表示するには、[チャネル管理] セクションの [インタラクティブフィルター] を参照してください。デフォルトでは、アサイン先グループフィルターは、管理しているすべてのリストとグループに適用されます。*sn_channel_mgmt.filter_config.enable* プロパティを使用して、インタラクティブフィルターを無効にすることができ ます。

サービスチャネルとキューの追加

受信作業アイテムをエージェントに自動的にルーティングするには、サービスチャネルとキューを追加します。

始める前に

重要: Tokyo リリース以降、従来のワークフォース最適化は将来の廃止に向けた準備に入ります。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベース記事の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184] 」を参照してください。

必要なロール： sn_channel_mgmt.admin

このタスクについて

サービスチャネルは、特定のタイプの作業アイテムをエージェントにアサインするための手段です。既存のサービスチャネルを変更することも、独自のカスタムサービスチャネルを作成することもできます。

手順

1. サービスチャネルを作成するには、次の手順に従います。
   a. [すべて] > [カスタマーサービスのワークフォース最適化] > [チャネル管理] > [サービスチャネル]に移動します。
   b. [新規] をクリックし、「サービスチャネルの作成 」を参照して、サービスチャネルを作成します。
   c. [送信] をクリックします。
   サービスチャネルが作成されます。
2. キューを作成するには、次の手順に従います。
   a. [すべて] > [カスタマーサービスのワークフォース最適化] > [チャネル管理] > [キュー] に移動するか、サービスチャネルを選択して、[キュー] タブをクリックします。
   b. [新規] をクリックし、「作業アイテムキューの作成 」を参照してキューを作成します。
   サービスチャネルにキューが作成されます。

アサインルールとグループの作成

エージェントアサインルールを定義し、キューのオーバーフローワークアサインメントを受信する資格を持つエージェントのグループを指定します。

始める前に

重要: Tokyo リリース以降、従来のワークフォース最適化は将来の廃止に向けた準備に入ります。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベース記事の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184] 」を参照してください。

サービスチャネルを作成する前に、最初に新しいアサインルールを作成する必要があります。詳細については、「サービスチャネルの作成 」を参照してください。高度なワークアサインメント (AWA) を使用すると、対応可能性、キャパシティ、およびスキルに基づいて作業アイテムをエージェントに自動的にアサインすることができます。

必要なロール： sn_channel_mgmt.admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
適格なアサイン先グループは、キュー内のアイテムの作業が可能な 1 つ以上のエージェントのグループで構成できます。

手順

1. [すべて] > [カスタマーサービスのワークフォース最適化] > **[Channel Management]** > [キュー]に移動します。
2. アサインルールを定義するキューをクリックします。
3. [割り当ての適格性] タブで、[新規] をクリックします。
4. フォームのフィールドに入力します。

割り当ての資格要件フォーム

フィールド	定義
エージェントのアサインルール	作業アイテムのアサイン方法を決定するルールの名前。アサインルールはリストから選択します。
対象場所	AWA が次のセットのエージェントをアサインに考慮するまでの秒単位の時間。
グループ	アサイン対象となるグループ。 ◦ ロック (🔓) アイコンをクリックしてロック解除し、適格アサインプールでエージェントグループを選択します。 ◦ (🔒) アイコンをクリックしてロックします。

5. [送信] をクリックして適格グループを作成するか、適格アサインプールを変更する場合は、[更新] をクリックします。
キュー [awa_queues] テーブルが、適格アサイン先グループによって更新されます。

> **注:** 新しいサービスチャネルの場合、まず新しいアサインルールを作成してから、サービスチャネルを作成 する必要があります。

サービスチャネルの KPI の設定

チームの進行中の作業とリアルタイムのパフォーマンスを追跡するには、チームのサービスチャネルで重要業績評価指標 (KPI) を構成します。

始める前に

> **重要:** Tokyo リリース以降、従来のワークフォース最適化は将来の廃止に向けた準備に入ります。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベース記事の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184] 」を参照してください。

必要なロール： sn_channel_mgmt.admin

このタスクについて
カスタマーサービスのワークフォース最適化 でデフォルトで設定されているチャネル管理レポートを追加するか、または最も重要な新しい KPI レポートを作成します。重要業績評価指標は、マネージャーが次のアクションを実行するうえで役立ちます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- チームが複数のチャネルやキューにまたがるタスクに対して積極的に作業しているため、リアルタイムのパフォーマンスを確認する。
- KPI に対する進捗状況を追跡し、エージェント、チーム、および個々のパフォーマンスにドリルダウンする。
- すべてのキューにドリルダウンして、進行中のケース、インタラクション、およびタスクを監視する。
- チャットウィスパーを使用して依頼された作業アイテムのヘルプに入ったり、作業メモをタスクに追加したりしてエージェントを支援する。
- レポートを変更することなく、アサイン先グループインタラクティブフィルターを使用して、ダッシュボード内のデータを調整します。詳細については、「インタラクティブ フィルター」を参照してください。

5 秒間隔で KPI が自動的に更新されます。ただし、*sn_channel_mgmt.kpi_auto_refresh.interval.seconds* プロパティを追加するか、*sn_channel_mgmt.channels_card_auto_refresh.enable* プロパティを使用して自動的に更新しないように選択することで、リフレッシュ間隔を変更できます。また、サービスチャネルカードは、*sn_channel_mgmt.channel_card_auto_refresh.interval.seconds* システムプロパティで構成すると 2 分ごとに自動的にリフレッシュし、また [リフレッシュ] アイコン () をクリックすることで手動でリフレッシュできます。

手順

1. [すべて] > [カスタマーサービスのワークフォース最適化] > [チャネル管理] > [サービスチャネル]に移動します。
2. KPI を追加するサービスチャネルをクリックします。
3. [レポート] タブで、[編集] をクリックします。

   注: [レポート] タブが表示されていない場合は、[レポート] 関連リストを追加する必要があります。

4. カスタマーサービスのワークフォース最適化 でデフォルトで設定されている Channel Management レポートを選択して追加し ます。

   注: レポートの定義を確認し、最も重要なサービスチャネルに適用可能な対応するフィルターを追加します。

5. [保存] をクリックします。
6. オプション: チームに明示的に適用される KPI レポートを作成するには、次の操作を実行します。

   a. [レポート] > [新規作成] に移動します。

   b. 詳細を入力します。
   詳細については、「単一スコアレポートを作成する」を参照してください。

   c. [保存] をクリックします。
   KPI レポートが作成されます。

   d. [レポート] > [管理] > [インタラクティブフィルター] に移動します。

   e. **[Channel Management** グループフィルター] をクリックします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

f. [インタラクティブフィルター参照] 関連リストで、[新規] をクリックします。
インタラクティブフィルター参照：Channel Management グループフィルターページが表示されます。

g. KPI レポートのテーブル名とフィールド名を選択します。
詳細については、「参照フィールドインタラクティブフィルターを作成する」を参照してください。

h. [送信] をクリックします。

i. サービスチャネルに追加する KPI レポートごとに、ステップ 1 ~ 4 を繰り返します。

- KPI レポートが追加され、[順序] が 100、200 として表示されます。選択時に KPI レポートの順序を変更することもできます
- デフォルトでは、レポート名は[名前]と見なされます。ただし、ビジネスニーズに応じて表示名を変更することはできます。

タスクの結果
KPI はサービスチャネルに追加され、チャネルページに表示されます。最もオーダー番号が小さい最初の 5 つの KPI がサービスチャネルに表示されます。

キューの **KPI** の設定

サービスチャネル内のカテゴリ別の作業の受信作業を追跡するには、キューの重要業績評価指標を構成します。

始める前に
重要: Tokyo リリース以降、従来のワークフォース最適化は将来の廃止に向けた準備に入ります。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベース記事の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」を参照してください。

必要なロール： sn_channel_mgmt.admin

手順
1. キューに KPI を追加するには、次のいずれかの操作を実行します。

宛先	手順
サービスチャネルからの追加	a. [すべて] > [カスタマーサービスのワークフォース最適化] > [チャネル管理] > [サービスチャネル]に移動します。 b. サービスチャネルを選択します。 c. [キュー] タブをクリックします。 d. キューを選択します。
キューからの追加	a. [すべて] > [カスタマーサービスのワークフォース最適化] > **[Channel Management]** > [キュー]に移動します。 b. キューを選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

2. [レポート] タブで、[編集] をクリックします。

   注: [レポート] タブが表示されていない場合は、[レポート] 関連リストを追加 する必要があります。

3. カスタマーサービスのワークフォース最適化 でデフォルトで設定されている Channel Management レポートを追加します。

   注: レポートの定義を確認し、最も重要なサービスチャネルに適用可能な対応するフィルターを追加します。

4. [保存] をクリックします。
5. オプション: チームに明示的に適用される KPI レポートを作成するには、次の操作を実行します。

   a. [レポート] > [新規作成] に移動します。

   b. 詳細を入力します。
   詳細については、「単一スコアレポートを作成する 」を参照してください。

   c. [保存] をクリックします。
   KPI レポートが作成されます。

   d. [レポート] > [管理] > [インタラクティブフィルター] に移動します。

   e. [チャネル管理キューフィルター] をクリックします。

   f. [インタラクティブフィルター参照] 関連リストで、[新規] をクリックします。
   インタラクティブフィルター参照：チャネル管理キューフィルターページが表示されます。

   g. KPI レポートのテーブル名とフィールド名を選択します。
   詳細については、「参照フィールドインタラクティブフィルターを作成する 」を参照してください。

   h. [送信] をクリックします。

   i. キューに追加する KPI レポートごとに、ステップ 1 ~ 4 を繰り返します。

タスクの結果

重要業績評価指標がキューに追加され、[チャネル] ページの [すべてのキュー] タブに表示されるようになります。デフォルトでは、5 秒間隔で KPI が自動的に更新されます。ただし、sn_channel_mgmt.kpi_auto_refresh.interval.seconds プロパティを追加することで、リフレッシュ間隔を変更できます。

エージェントの **KPI** の設定

エージェントの進行中の作業とリアルタイムのパフォーマンスを追跡するには、エージェントのサービスチャネルで重要業績評価指標 (KPI) を構成します。

始める前に

重要: Tokyo リリース以降、従来のワークフォース最適化は将来の廃止に向けた準備に入ります。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベース記事の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184] 」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

必要なロール：sn_channel_mgmt.admin

このタスクについて
重要業績評価指標をチャネルに追加し、マネージャーが次のアクションを実行できるようにします。

- 複数のチャネルやキューにまたがるタスクに対して積極的に対応しているエージェントのリアルタイムのパフォーマンスを確認する。
- KPI に対する進捗状況を追跡し、エージェントおよび個々のパフォーマンスにドリルダウンする。

KPI スコアは 30 秒間隔で自動的に更新されます。ただし、*sn_channel_mgmt.kpi_auto_refresh.interval.seconds* プロパティを追加することで、リフレッシュ間隔を変更できます。また、サービスチャネルカードは、*sn_channel_mgmt.channel_card_auto_refresh.interval.seconds* システムプロパティで構成すると 2 分ごとに自動的にリフレッシュし、また [リフレッシュ] アイコン ( ) をクリックすることで手動でリフレッシュできます。

手順

1. [すべて] > [カスタマーサービスのワークフォース最適化] > **[Channel Management]** > [サービスチャネル]に移動します。
2. KPI を追加するサービスチャネルをクリックします。
3. [エージェントレポート] 関連リストをクリックします。
4. カスタマーサービスのワークフォース最適化 でデフォルトで設定されている [チャネル管理のエージェントのレポート] を追加します。

   注: レポートの定義を確認し、最も重要なサービスチャネルに適用可能な対応するフィルターを追加します。

5. [保存] をクリックします。
6. オプション: チームに明示的に適用される KPI レポートを作成するには、次の操作を実行します。

   a. [レポート] > [新規作成] に移動します。

   b. 詳細を入力します。
   詳細については、「単一スコアレポートを作成する」を参照してください。

   c. [保存] をクリックします。
   KPI レポートが作成されます。

   d. [レポート] > [管理] > [インタラクティブフィルター] に移動します。

   e. **[Channel Management** エージェントフィルター] をクリックします。

   f. [インタラクティブフィルター参照] 関連リストで、[新規] をクリックします。
   インタラクティブフィルター参照：Channel Management エージェントフィルターページが表示されます。

   g. KPI レポートのテーブル名とフィールド名を選択します。
   詳細については、「参照フィールドインタラクティブフィルターを作成する」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

h. [送信] をクリックします。

i. サービスチャネルに追加する KPI レポートごとに、ステップ 1 ~ 4 を繰り返します。

- KPI レポートが追加され、[順序] が 100、200 として表示されます。選択時に KPI レポートの順序を変更することもできます
- デフォルトでは、レポート名は[名前]と見なされます。ただし、ビジネスニーズに応じて表示名を変更することはできます。

タスクの結果

サービスチャネルで構成された KPI が、エージェントの [概要] ページの [現在の作業] セクションに表示されます。詳細については、「エージェントのパフォーマンスの追跡と分析」を参照してください。

サービスチャネルの上司リストの構成

サービスチャネル内の上司リストを設定し、複数のアクティブな作業アイテムのリストを表示します。

始める前に

重要: Tokyo リリース以降、従来のワークフォース最適化は将来の廃止に向けた準備に入ります。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベース記事の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」を参照してください。

必要なロール： sn_channel_mgmt.admin

このタスクについて

テーブルの結合を定義するデータベースビューは、上司のリストのレポートを生成するために使用されます。たとえば、ケーステーブルをインタラクションおよびメトリクステーブルに結合できるデータベースビューを作成できます。このデータベースビューを使用して、アクティブな作業アイテムについてレポートする上司のリストを作成する場合、これらの 3 つのテーブルのいずれかのフィールドを含めることができます。詳細については、「データベースビュー」を参照してください。

注: サービスチャネルごとに 3 つの上司のリストを構成できます。注文番号が最も小さい最初の 3 つのリストがチャネル管理に表示されます。

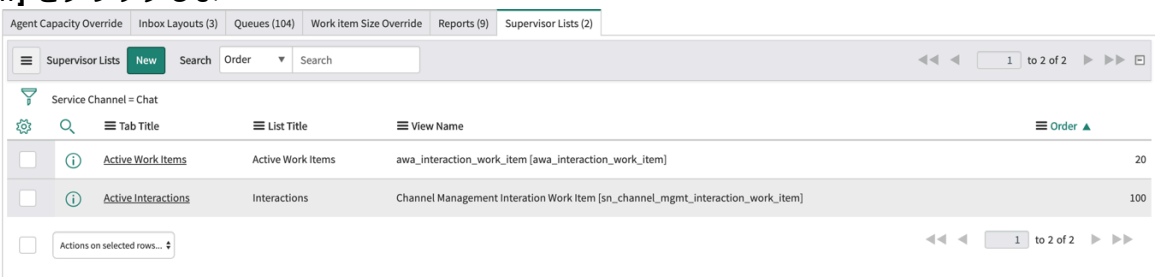
手順

1. [すべて] > [カスタマーサービスのワークフォース最適化] > [チャネル管理] > [サービスチャネル]に移動します。
2. 上司のリストを追加するサービスチャネルを選択します。
3. [上司のリスト] タブをクリックします。

注: [上司のリスト] タブが表示されていない場合は、[レポート] 関連リストを追加する必要があります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. **[New]** をクリックしま



す。

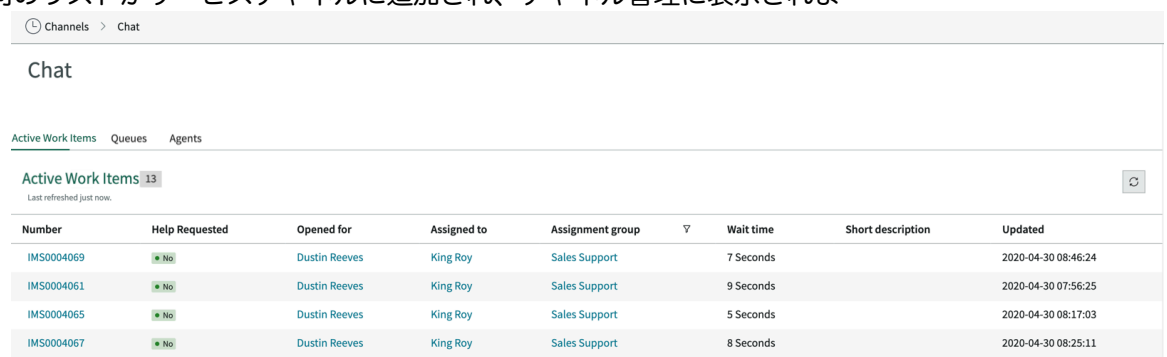
5. フォームのフィールドに入力します。

上司のリストフォーム

フィールド	説明
リストのタイトル	リストの表示名。
タブタイトル	Manager Workspace に表示されるタブのタイトル。
サービスチャネル	リストが表示されるサービスチャネル。
ビュー名	サービスチャネルのデータベースビュー。
順番	順番を表示する番号。 **注:** 注文番号が最も小さい最初の 3 つのリストが Channel Management に表示されます。

6. [送信] をクリックします。

タスクの結果
上司のリストがサービスチャネルに追加され、チャネル管理に表示されま



す。

拡張ポイントを使用してソート順を設定する

スクリプト拡張ポイントを使用して、チャネル管理の [すべてのエージェント] リストおよび [すべてのキュー] リスト内の列のソート順序を設定します。

始める前に

重要: Tokyo リリース以降、従来のワークフォース最適化は将来の廃止に向けた準備に入ります。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベース記事の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」を参照してください。

必要なロール：admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて

sn_channel_mgmt.ChannelMgmtExtensionPoint 拡張ポイントを使用して、チャネル管理の [すべてのエージェント] リストおよび [すべてのキュー] リストのソートメカニズムを設定します。実装は複数作成できます。ただし、順序番号が最も低い実装が実行されます。

手順

1. [すべて] > [システム拡張ポイント] > [スクリプト拡張ポイント]に移動します。
2. `sn_channel_mgmt.ChannelMgmtExtensionPoint` を検索します。
3. フォームバナーで、[ここ]に記載されているリンクをクリックしてレコードを編集します。
4. 関連リンクで [実装を作成] をクリックして、ソートメカニズム拡張ポイントスクリプトを作成します。
5. [変数データ] セクションで列とソート方向を追加または変更します。

```
    /*
        This method is used to define the default sort order for Agents list in 'Channel & Queue Management' module in
Manager workspace. Please specify the columns and direction of sort in appropriate format.
        Eg: var data = [{
                column: 'can_take_work',
                direction: 'DESC'
            }, {
                column: 'presence_state',
                direction: 'ASC'
            }, {
                column: 'utilization',
                direction: 'ASC'
            }];
    */
    getDefaultSortOrderForAgentsList: function(){
        var data =[];
        return data;
    },
```

6. **[Update]** をクリックします。

タスクの結果

ソートメカニズムは、チャネル管理のすべてのキューとすべてのエージェントリストの定義済み列に適用されます。

Example:
拡張スクリプトのソート方向が **ASC** である在席ステータス列には、すべてのエージェントリストで在席ステータスレコードがで昇順に表示されます。詳細については、「エージェントのパフォーマンスの追跡と分析」を参照してください。

[すべてのエージェント] リストの列の構成

スクリプト拡張ポイントを使用して、チャネル管理の [すべてのエージェント] リスト内の列を構成します。

始める前に

重要: Tokyo リリース以降、従来のワークフォース最適化は将来の廃止に向けた準備に入ります。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベース記事の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」を参照してください。

必要なロール：admin

このタスクについて

sn_channel_mgmt.AgentListColumns 拡張ポイントを使用して現在の実装を変更し、チャネル管理の [すべてのエージェント] リストの列を構成します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [すべて] > [システム拡張ポイント] > [スクリプト拡張ポイント] に移動します。
2. *sn_channel_mgmt.AgentListColumns* を検索します。
3. フォームバナーで、[ここ]に記載されているリンクをクリックしてレコードを編集します。
4. 関連リストで **[AgentListColumnsOOBImpl]** をクリックして、[すべてのエージェント] の列を構成します。
5. `getColumns` セクションで列を追加または変更します。

Example

```
13    * {Object}:  object containing the following properties:
14    *   columns - list of columns for 'Agents' List. Each column has the following properties
15            label: Column Label
16            internalType: Internal type of a column
17            columnOrder: Order at which this column appears in the UI (default: 100000)
18            active: Used to show/hide a column (default: active)
19            table: Table name for columns with internal type as reference
20            useRelativeTime: set to true, in order to display the relative time for columns with internal type as glide_date_
21            selectedTabIndex: used to specify the tab index to navigate to. Used in case of reference fields
22            isSortable: used to enable/disable sorting
23            isFilterable: used to enable/disable filtering
24    *   rows - data for all the defined columns against each <Agent, Service Channel>
25    */
26    getColumns: function(agentIds, channelIds) {
27        var rows = {};
28        var columns = {};
29
30        return {
31            "columns": columns,
32            "rows": rows
33        };
34    },
35
36    type: 'AgentListColumns'
```

6. [更新] をクリックします。

[すべてのキュー] リストの列の構成

スクリプト拡張ポイントを使用して、チャネル管理の [すべてのキュー] リスト内の列を構成します。

始める前に

重要: Tokyo リリース以降、従来のワークフォース最適化は将来の廃止に向けた準備に入ります。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベース記事の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」を参照してください。

必要なロール：admin

このタスクについて

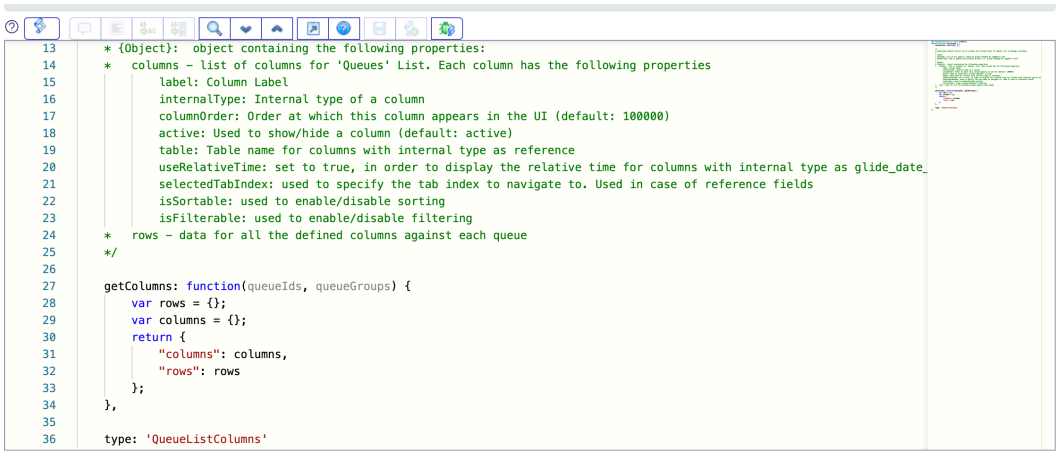
sn_channel_mgmt.QueueListColumns 拡張ポイントを使用して現在の実装を変更し、チャネル管理の [すべてのキュー] リストの列を構成します。

手順

1. [すべて] > [システム拡張ポイント] > [スクリプト拡張ポイント] に移動します。
2. *sn_channel_mgmt.QueueListColumns* を検索します。
3. フォームバナーで、[ここ]に記載されているリンクをクリックしてレコードを編集します。
4. 関連リストで **[QueueListColumnsOOBImpl]** をクリックして、[すべてのエージェント] の列を構成します。
5. `getColumns` セクションで列を追加または変更します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Example



```
    * {Object}:  object containing the following properties:
    *   columns - list of columns for 'Queues' List. Each column has the following properties
            label: Column Label
            internalType: Internal type of a column
            columnOrder: Order at which this column appears in the UI (default: 100000)
            active: Used to show/hide a column (default: active)
            table: Table name for columns with internal type as reference
            useRelativeTime: set to true, in order to display the relative time for columns with internal type as glide_date_
            selectedTabIndex: used to specify the tab index to navigate to. Used in case of reference fields
            isSortable: used to enable/disable sorting
            isFilterable: used to enable/disable filtering
    *   rows - data for all the defined columns against each queue
    */

    getColumns: function(queueIds, queueGroups) {
        var rows = {};
        var columns = {};
        return {
            "columns": columns,
            "rows": rows
        };
    },

    type: 'QueueListColumns'
```

6. [更新] をクリックします。

日次レポートのスケジュール

エージェントの作業パフォーマンスを要約した日次スケジュールレポートを生成してメールで配布します。

始める前に

重要: Tokyo リリース以降、従来のワークフォース最適化は将来の廃止に向けた準備に入ります。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベース記事の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」を参照してください。

必要なロール：sn_channel_mgmt.admin

このタスクについて

スケジュール済みジョブ *Send Daily Agents Report* では、*Daily Agents Report* 通知をトリガーするイベント *sn_channel_mgmt.agents_report* をトリガーします。次に、通知 *Daily Agents Report* はすべてのマネージャーにメールを送信するメールスクリプト *daily_agents_reports* を実行します。既存のレポートを変更するには、*daily_agents_reports* メールスクリプトを変更します。

手順

1. [すべて] > [システム定義] > [スケジュール済みジョブ]に移動します。
2. 検索して [日次エージェントレポートの送信] をクリックします。
   スケジュール設定済みスクリプト *Send Daily Agents Report* フォームが表示されます。
3. [ここ] をクリックしてレコードを編集します。
4. [有効] チェックボックスをオンにします。
5. [実行] フィールドで、[日次] オプションが選択されていることを確認します。
   デフォルトでは、スクリプトはエージェントの作業サマリーレポートをマネージャーに毎日送信します。
6. [タイムゾーン] を選択します。
7. [更新] をクリックしてスケジュール済みジョブを更新するか、スケジュール設定済みスクリプトを [今すぐ実行] します。

タスクの結果

チームのすべてのマネージャーおよび追加のマネージャーは、エージェントのパフォーマンスを要約するメール通知を受信します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタマーサービスのワークフォース最適化 の Scheduling の設定

チームカレンダーを使用してイベントを管理します。さまざまなタイプのイベントカテゴリを作成します。スクリプト化された拡張ポイントを使用してイベントタイプをカスタマイズします。

重要: Tokyo リリース以降、従来のワークフォース最適化は将来の廃止に向けた準備に入ります。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベース記事の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184] 」を参照してください。

Manager Workspace のイベントカテゴリの構成

イベントカテゴリを追加します。イベントのフィールド構成を作成または更新します。エージェントのシフトカバレッジを計算するときに、イベントカテゴリを除外する必要があるかどうかを指定することもできます。

始める前に

重要: Tokyo リリース以降、従来のワークフォース最適化は将来の廃止に向けた準備に入ります。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベース記事の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184] 」を参照してください。

必要なロール：sn_shift_planning.admin

次のイベントカテゴリ構成をデフォルトで使用できます。

- 作業
- 会議
- トレーニング
- 休暇
- ブレーク

手順

1. [すべて] > [カスタマーサービスのワークフォース最適化] > [スケジューリング] > [イベントカテゴリ]に移動します。
2. [イベントカテゴリ] 関連リストで、[新規] をクリックします。
3. [名前]フィールドで、イベントカテゴリの名前を入力します。
4. エージェントのカバレッジ計算でこのイベントカテゴリを除外するには、[カバレッジから除外] チェックボックスをオンにします。
5. [イベントフィールド構成] ダイアログボックスで、必要に応じて次の構成を編集します。

   注: イベントのタイプに適用されない任意のプロパティを削除できます。

```
{
            "create": {                 //Creates an event type form
                "attendees": {          //Adds the Attendees field
                "mandatory": true,      //Sets this field as mandatory
                "readOnly": false,      //Sets this field as read-only
                "allowAllUsers": false //Allows you to only add users
 managed by the logged-in user; to add any user, set this value to true
                },
                "startDate": {
                "mandatory": true,
                "readOnly": false
```

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
                },
                "endDate": {
                "mandatory": true,
                "readOnly": false
                },
                "additionalSelectors": [    //Add custom fields to the
form
                {
                    "fieldLabel": "Select Shift", //Name of the field
that displays on the form
                    "table": "sn_shift_planning_shift_plan", //Name of
the table referenced by the field
                    "field": "name", //Any field from the selected
table whose display values must be shown in the custom field
                    "value": "",
                    "mandatory": true,
                    "additionalQueryString": ""
                }
                ]
            },
            "edit": {                    //Edit an event type form
                "attendees": {
                "mandatory": true,
                "readOnly": false,
                "allowAllUsers": false
                },
                "startDate": {
                "mandatory": true,
                "readOnly": false
                },
                "endDate": {
                "mandatory": true,
                "readOnly": false
                },
                "additionalSelectors": [
                {
                    "fieldLabel": "Select Shift",
                    "table": "sn_shift_planning_shift_plan",
                    "field": "name",
                    "value": "",
                    "mandatory": true,
                    "additionalQueryString": ""
                }
                ]
            }
        }
```

6. [送信] をクリックします。

チームカレンダーに表示するイベントタイプの作成

同じカテゴリ から複数のイベントを作成し、チームカレンダーに追加します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に

重要: Tokyo リリース以降、従来のワークフォース最適化は将来の廃止に向けた準備に入ります。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベース記事の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184] 」を参照してください。

必要なロール：sn_shift_planning.admin

手順

1. [すべて] > [カスタマーサービスのワークフォース最適化] > [スケジューリング] > [イベント構成]に移動します。
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

イベント構成フォームのフィールド

フィールド	説明
名前	イベントタイプの一意の名前。
優先順位	カバレッジから除外するイベントタイプの優先度。数値が大きいほど、優先度が高くなることを意味します。 たとえば、1 日に 4 時間の作業イベントに参加しているとします。タイムウィンドウは、休暇と会議イベントタイプの両方としてマークされています。休暇の優先度が高い場合、アプリケーションはそのイベントタイプをカバレッジから除外します。
色	チームカレンダーでこのタイプのイベントを識別する色。
アクティブ	オプションを有効にすると、カレンダーにイベントタイプが表示されます。
カテゴリ	イベントのタイプ (会議、休憩、休暇など)。

4. [送信] をクリックします。

注: イベントタイプがシフトにアサインされた後では、そのイベントタイプは削除できません。

スケジュール遵守と適合性のプロパティの構成

スケジュール遵守のプロパティを構成して、エージェントの遵守率と適合率を計算し、組織の運用効率を向上させます。

始める前に

重要: Tokyo リリース以降、従来のワークフォース最適化は将来の廃止に向けた準備に入ります。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベース記事の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184] 」を参照してください。

必要なロール：admin

このタスクについて

遵守率と適合率のしきい値設定は、エージェントが非遵守と見なされずにスケジュールされた作業シフトまでに出勤または退勤できる時間 (分) を示します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [すべて] > [カスタマーサービスのワークフォース最適化] > [スケジュールの順守] > [設定]に移動します。
2. フォームのフィールドに入力します。

スケジュール遵守プロパティフォーム

フィールド	説明
スケジュールの遵守を有効にします	スケジュールに対するエージェントの遵守に関する計算と情報。
予定シフトの早期チェックインのしきい値 (分)	早期チェックインに設定できる時間。この時間は、エージェントが実際のシフト時間の前に作業シフトを開始することを許容される時間です。デフォルト値は 60 分です。たとえば、エージェントの予定作業シフトが 08:00 から 17:00 で、エージェントが 07:00 に出勤する場合、しきい値の時間によって柔軟性が生まれるため、エージェントは非遵守エージェントと見なされません。
作業時間サマリーの遵守率 (%) のしきい値	遵守率のしきい値に設定できるパーセンテージ。定義されたしきい値 (70%) を超えないエージェントは、非認定エージェントと見なされます。
作業時間サマリーの適合率 (%) の下限しきい値	適合性に柔軟性を持たせるために設定できる下限しきい値のパーセンテージ。定義された下限および上限の適合率しきい値 (80 ～ 120) に該当しないエージェントは、不認定エージェントと見なされます。デフォルト値は 80% です。
作業時間サマリーの適合率 (%) の上限しきい値	適合性に柔軟性を持たせるために設定できる上限しきい値のパーセンテージ。定義された下限および上限の適合率しきい値 (80 ～ 120) に該当しないエージェントは、不認定エージェントと見なされます。デフォルト値は 120% です。
退勤イベント生成のデフォルトのしきい値時間 (分)	エージェントが退勤しなかった場合に自動退勤イベントを生成するデフォルトのしきい値時間。デフォルト値は 60 分です。たとえば、エージェントの予定作業シフトが 08:00 から 17:00 で、エージェントが 17:00 に退勤しなかった場合、システムはしきい値時間として 60 分間待機し、自動退勤イベントを生成します。

3. [保存] をクリックします。

関連情報

カスタマーサービスのワークフォース最適化 の Scheduling

エージェントのスケジュール遵守の監視

作業時間サマリから遵守率と適合率を分析する

拡張ポイントを使用してスケジュールの遵守率と適合率の計算式を変更する

スケジュールの遵守率と適合率の計算式を構成して調整し、組織に合わせてカスタマイズできるようにします。

始める前に

重要: Tokyo リリース以降、従来のワークフォース最適化は将来の廃止に向けた準備に入ります。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベース記事の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

必要なロール：admin

このタスクについて

sn_shift_planning.ScheduleAdherenceExtPt 拡張ポイントを使用し、計算式を構成するための実装を作成します。複数の実装を作成できます。ただし、順序番号が最も小さい実装が実行されます。

手順

1. [すべて] > [システム拡張ポイント] > [スクリプト拡張ポイント]に移動します。
2. `sn_shift_planning.ScheduleAdherenceExtPt` を検索します。
3. フォームバナーで、[ここ]に記載されているリンクをクリックしてレコードを編集します。
4. 拡張ポイントスクリプトを作成するには、関連リンクで [実装を作成] をクリックします。
5. `getAdherencePercentage` と `getConformancePercentage` メソッドでスケジュール遵守率と適合率を計算するための式を変更します。

```
var ScheduleAdherenceExtPtImp = Class.create();
ScheduleAdherenceExtPtImp.prototype = {
    initialize: function() {
    },

    getAdherencePercentage: function(plannedTime, timeNotWorked, availableNonPlannedTime, totalTimeWorked){
        var adherencePercentage = ((plannedTime - timeNotWorked) / (plannedTime + availableNonPlannedTime)) * 100;
        return adherencePercentage;
    },

    getConformancePercentage: function(plannedTime, timeNotWorked, availableNonPlannedTime, totalTimeWorked){
        var conformancePercentage = (totalTimeWorked / plannedTime) * 100;
        return conformancePercentage;
    },

    type: 'ScheduleAdherenceExtPtImp'
};
```

6. **[Update]** をクリックします。

タスクの結果

スケジュールの遵守率と適合率の計算は、実装の式に基づいています。

カスタマーサービスのワークフォース最適化 のイベントタイプ拡張ポイント

拡張ポイントを使用すると、会議、休暇、作業時間などのイベントカテゴリのスクリプトを呼び出すことができます。

> **重要:** Tokyo リリース以降、従来のワークフォース最適化は将来の廃止に向けた準備に入ります。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベース記事の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」を参照してください。

カスタマーサービスのワークフォース最適化 で使用できる拡張ポイントのリストを表示するには 、[システム拡張ポイント] > [スクリプト化された拡張ポイント] に移動します。[拡張ポイント] リストで、*sn_shift_planning.EventManager* 拡張ポイントを開きます。

スクリプト化された拡張ポイントを使用することで、アプリケーションコードのコアコンポーネントを変更することなくカスタマイズを統合できます。基本アプリケーションをカスタマイズする場合は、カスタムスクリプトインクルードを作成してスクリプト拡張ポイントに対して登録することによって、スクリプト拡張ポイントを実装します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

イベントタイプの拡張ポイント

拡張ポイント名	説明
sn_shift_planning.EventManager	この拡張ポイントを実装して、作成するイベントカテゴリのロジックをカスタマイズします。

拡張ポイントを使用して、会議、トレーニング、および休暇申請などのイベントを作成できます。たとえば、拡張ポイント実装については、[実装] 関連リストの次の拡張インスタンスを参照してください。

イベントを作成するための拡張スクリプト

カテゴリ	拡張スクリプト
会議	*AgentScheduleMeetingEventManager*
ブレーク	*AgentScheduleBreakEventManager*
トレーニング	*AgentScheduleTrainingEventManager*
休暇	*AgentScheduleTimeOffEventManager*
作業	*AgentScheduleWorkEventManager*

関連情報

拡張ポイントを使用してアプリケーション機能を拡張する

チームカレンダーと Microsoft Outlook の同期

マネージャーとエージェントは、カレンダーとイベントを Microsoft Outlook と同期できます。

admin ロールを持つユーザーは、Microsoft Exchange Online スポークをインストールすることで、この機能を有効にすることができます。「 を設定 」を参照してください。

注: Microsoft Outlook とチームカレンダーとを同期するために、次の Graph API 権限を付与していることを確認してください。

Graph API 権限

権限	タイプ
Calendars.ReadWrite	委任
Calendars.ReadWrite.Shared	委任
Calendars.ReadWrite	アプリケーション

Microsoft Exchange Online スポークをインストールした後、システムプロパティ [sys_properties] テーブルで *sn_wfo_outlook.enable_outlook_sync* システムのプロパティを `true` に設定します。ユーザー [sys_user] テーブルに同期するメール ID を追加します。

Teams カスタマーサービスのワークフォース最適化 の設定

チームをアサイン先グループに整理し、それらのグループのレポートを作成することで、チームのパフォーマンスを可視化できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

重要: Tokyo リリース以降、従来のワークフォース最適化は将来の廃止に向けた準備に入ります。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベース記事の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184] 」を参照してください。

アドミニストレーターは、KPI と子 KPI を設定できます。トップレベル KPI に向かってドリルダウンしていくと、子 KPI が表示されます。たとえば、クローズ済みケース KPI には、子 KPI として P1 ケース、P2 ケースがあります。

チームのパフォーマンスを監視する **KPI** グループの作成

チームにとって重要な重要業績評価指標 (KPI) を設定した KPI グループを作成します。KPI グループをアサイン先グループに関連付けると、チームのパフォーマンスを監視できます。

始める前に

重要: Tokyo リリース以降、従来のワークフォース最適化は将来の廃止に向けた準備に入ります。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベース記事の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184] 」を参照してください。

必要なロール: sn_team_perf.team_performance_admin

このタスクについて

デフォルトでは、KPI アサイン先グループに関連付けられた KPI が毎日データを収集するようにスケジュールされています。KPI には、次のインジケーターブレークダウンが含まれている必要があります。

- 担当グループ
- 担当者

手順

1. KPI グループを作成します。
   a. [カスタマーサービスのワークフォース最適化] > [チームパフォーマンス] > **[KPI グループ]** に移動します。
   b. [新規] をクリックします。
   c. [名前] フィールドに KPI グループの名前を入力します。
   d. [タイプ] メニューで、 **[Teams]** を選択します。
   e. フォームヘッダーを右クリックし、 [保存] をクリックします。

      1 つの KPI グループに最大 5 つの KPI を追加できます。KPI の詳細と集計の計算方法については、「Teams の例」セクションの概要ビデオを参照してください。

2. KPI グループに KPI を追加します。
   a. **[KPI]** 関連リストで、[新規] をクリックします。
   b. [**KPI**] フィールドで、このグループに適用する KPI を選択します。
   c. [送信] をクリックします。
3. KPI アサイン先グループを KPI グループに追加します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:

- KPI タイプを関連付けられる KPI グループは 1 つだけです。
- 各アサイン先グループに追加のマネージャーを追加できます。
- KPI グループは、ユーザーのプライマリアサイン先グループとして、そのユーザーに関連付けることができます。

a. [アサイン先グループ] タブで、[編集] をクリックします。

b. 目的のアサイン先グループをコレクションからアサイン先グループリストに移動します。

c. [保存] をクリックします。

KPI アサイン先グループにマネージャーを追加します

各 KPI アサイン先グループに 1 人以上のマネージャーを割り当て、マネージャーがグループを可視化し、チームのパフォーマンスを監視できるようにします。

始める前に

重要: Tokyo リリース以降、従来のワークフォース最適化は将来の廃止に向けた準備に入ります。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベース記事の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」を参照してください。

必要なロール: sn_wfo_admin または admin

このタスクについて

「ユーザー」レコードでグループを選択することで、ユーザーをプライマリアサイン先グループに関連付けることができます。

手順

1. [すべて] > [カスタマーサービスのワークフォース最適化] > [チームパフォーマンス **(Team Performance)]** > [追加のマネージャー]に移動します。

2. [新規] をクリックします。

3. [アサイン先グループ] フィールドでアサイン先グループを選択します。

4. [マネージャー] フィールドで、このアサイン先グループに追加するマネージャーを選択します。

5. [送信] をクリックします。

次のタスク

チームのパフォーマンスの傾向を分析する。

カスタマーサービスのワークフォース最適化 での コーチング のセットアップ

エージェントのスキルを管理し、完了したタスクの品質を評価します。予測インテリジェンスを使用して、エージェントにスキルを推奨します。内部および外部の学習コンテンツでエージェントをトレーニングします。

重要: Tokyo リリース以降、従来のワークフォース最適化は将来の廃止に向けた準備に入ります。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベース記事の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタマーサービスのワークフォース最適化 の [コーチング の概要] タブに表示するインジケーターを設定します。

システムプロパティを追加して、 コーチング アプリケーションの [コーチング の概要] タブに目的のインジケーターを表示します。

始める前に

重要: Tokyo リリース以降、従来のワークフォース最適化は将来の廃止に向けた準備に入ります。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベース記事の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」を参照してください。

重要: この機能を使用するには、ServiceNow Store から ワークフォース最適化 for CSM Configurable Workspace (sn_csm_wfo_workspa) が必要です。この機能を有効にするには、「CS の構成可能ワークスペースのワークフォース最適化のアクティブ化」を参照してください。

マップアプリケーションのスコープを **[Coaching]** に設定します。スコープの設定方法の詳細については、「マップアプリケーションスコープの設定」を参照してください。

必要なロール：admin

このタスクについて

既存のインジケーターを、コーチング アプリケーションの [コーチング の概要] タブに表示する [担当者] および [アサイン先グループ] ブレークダウンを持つ任意の パフォーマンスアナリティクス インジケーターで置き換えます。

手順

1. アプリケーションナビゲーターで、「`sys_properties.list`」と入力します。
2. [新規] をクリックします。
3. 次のフィールド値を入力します。

システムプロパティフォームのフィールド

フィールド	値
名前	sn_coaching.coaching_overview_default_quality_indicator
アプリケーション	コーチング
タイプ	文字列
値	{"title": "<名前>", "sys_id": "<システム ID>"} ここで <名前> は、[コーチング の概要] タブに表示するインジケーターの名前です。<システム ID> はインジケーターの一意のレコード識別子 (sys_id) です。 例： ◦名前：最初のコールで解決された P1 インシデントの割合 ◦システム ID：0423e59387401010ca99e12397cb0bbb {"title": "最初のコールで解決された P1 インシデントの割合", "sys_id": "0423e59387401010ca99e12397cb0bbb"}
読み込みロール	sn_coaching.coach

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. [送信] をクリックします。
   この設定済みインジケーターで、カスタマーサービスのワークフォース最適化 の コーチング アプリケーションの [概要] タブにある既存のインジケーターが置き換えられます。

カスタマーサービスのワークフォース最適化 のスキル予測の設定

エージェントがケース解決に使用したスキルに基づいてスキルデータを収集します。類似のオープンケースを解決するため、教師あり学習を使用して、これらのスキルをエージェントに推奨します。ケース解決にスキルを使用する方法のパターンを解明し、教師なし学習を使用してエージェントにスキルを推奨することもできます。

始める前に

重要: Tokyo リリース以降、従来のワークフォース最適化は将来の廃止に向けた準備に入ります。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベース記事の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」を参照してください。

スキルを設定します。詳細については、「スキル管理」を参照してください。

モデルをトレーニングするには、予測インテリジェンス をインスタンスに設定して構成する必要があります。詳細については、「予測インテリジェンス」を参照してください。

推奨スキルアプリケーションプラグイン (com.snc.sre) を有効にして、予測インテリジェンスを使用してスキルを推奨します。

必要なロール: sn_sre.admin

手順

1. 推奨スキルアプリケーションのプロパティを構成します。
2. *Recommend similar skills for cases*、*Recommend skills from similar cases* などのソリューション定義モデルを実行し、教師ありおよび教師なしソリューションをトレーニングします。
   ソリューションのトレーニングの詳細については、「類似性ソリューションの作成とトレーニング」を参照してください。
3. *Start skill prediction* スケジュール済みジョブを毎日実行し、ケースまたはエージェントのスキル予測を開始します。
   このスケジュール済みジョブは、デフォルトでは非アクティブです。これを有効にすると、前日に解決されたすべてのケースに対して、毎日午前 1 時にジョブが実行されます。その後ジョブは、ユーザー予測スキル [sn_sre_user_predicted_skill] テーブルとタスク予測スキル [sn_sre_task_predicted_skill] テーブルにスキルを追加します。

   注: [sn_sre_task_predicted_skill] テーブルのレコード数が [sn_sre.user_predicted_skill_threshold] カスタマーサービスのワークフォース最適化 とともにインストールされるコンポーネント で定義された値を超えると、推奨スキルが表示されるようになります。

スキル予測に拡張ポイントを使用

スクリプト化された拡張ポイントを使用して、タスクのスキル予測をカスタマイズします。

始める前に
必要なロール：admin

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

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

推奨スキル拡張ポイントは、推奨スキル (com.snc.sre) プラグインに含まれています。

手順

1. [すべて] > [システム拡張ポイント] > [クライアント拡張ポイント]に移動します。
2. [拡張ポイント] リストから [推奨スキル] (sn_sre.SkillPredictionAPI) を選択します。
3. 新しい推奨スキルの実装を作成するか、または既存の推奨スキルを変更します。
   - 新しい推奨スキルの実装を作成するには、[実装を作成] をクリックします。
   - 既存の実装を変更するには、[実装] 関連リストからクラスを選択します。
4. 必要に応じてスクリプトを変更します。
5. [更新] をクリックします。

カスタマーサービスのワークフォース最適化 の [ラーニング] タブに表示するリストメニューの設定

カスタマーサービスのワークフォース最適化 の の コーチングアプリケーションでリストまたはリストのカテゴリを追加すると、ラーニングのコーチングのリストメニューを変更できます。

始める前に

重要: Tokyo リリース以降、従来のワークフォース最適化は将来の廃止に向けた準備に入ります。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベース記事の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」を参照してください。

重要: この機能を使用するには、ServiceNow Store から ワークフォース最適化 for CSM Configurable Workspace (sn_csm_wfo_workspa) が必要です。この機能を有効にするには、「CS の構成可能ワークスペースのワークフォース最適化のアクティブ化」を参照してください。

マップアプリケーションのスコープを [ラーニングのコーチング] に設定します。スコープの設定方法の詳細については、「マップアプリケーションスコープの設定」を参照してください。

必要なロール：admin

手順

1. アプリケーションナビゲーターで、「`sys_ux_list_menu_config.list`」と入力します。
2. [学習リスト] レコードをクリックします。
3. [UX] リストカテゴリで、 [新規 **(New)]** をクリックします。
4. 次のフィールド値を入力します。

学習リストフォームのフィールド

フィールド	値
タイトル	リストカテゴリの名前を入力します。
説明	リストカテゴリについての簡単な説明を入力します。
順番	値を入力して、現在のリスト内のリストカテゴリの位置を設定します。
有効	リストカテゴリを表示するには、このチェックボックスをオンにします。

5. [送信] をクリックします。
6. [UX リスト] で [新規] をクリックし、そのリストカテゴリの下にリストを作成します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

7. 次のフィールド値を入力します。

UX リストフォームのフィールド

フィールド	値
タイトル	リストの名前を入力します。
テーブル	リストに表示するデータのテーブルを選択します。
構成	[学習リスト] を選択します。
列	テーブルに表示する列を選択します。

8. [送信] をクリックします。
9. [更新] をクリックします。

学習を伴うコーチングとサードパーティ学習管理システムとの統合

ServiceNow インスタンスをサードパーティ学習サイトに接続して、学習コンテンツをリポジトリにプルします。

始める前に

重要: Tokyo リリース以降、従来のワークフォース最適化は将来の廃止に向けた準備に入ります。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベース記事の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」を参照してください。

重要: この機能を使用するには、ServiceNow Store から ワークフォース最適化 for CSM Configurable Workspace (sn_csm_wfo_workspa) が必要です。この機能を有効にするには、「CS の構成可能ワークスペースのワークフォース最適化のアクティブ化」を参照してください。

必要なロール：learning_admin

このタスクについて

サードパーティ学習サイトの統合を行うアプリケーション

ラーニングのコーチング (sn_coach_lrn) プラグインをアクティブ化すると、ServiceNow Store から次のアプリケーションが有効になります。

- エンタープライズサービス管理統合フレームワーク
- Cornerstone スポーク
- Pluralsight スポーク
- Udemy スポーク

手順

1. サードパーティシステムごとに統合ソースを作成します。

   注: Cornerstone、Pluralsight、および Udemy の統合は、デフォルトで利用可能です。

   a. **[Integrations Framework]** > [ソース] に移動します。
   b. [新規] をクリックします。
   c. [名前] フィールドにデータ連携ソースの名前 (Pluralsight など) を入力します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

d. フォームヘッダーを右クリックし、 [保存] をクリックします。

e. 表示される [データ連携サービス] 関連リストで、[新規] をクリックします。

f. フォームのフィールドに入力します。

統合サービスフォームのフィールド

フィールド	説明
名前	データ連携サービスの名前 (Pluralsight など)。
インポートセットテーブル	サードパーティシステム由来のレコードを保存する中間テーブルのリスト。 注: このフィールドは、[サービスタイプ] フィールドで、[スケジュール済みプル] サービスが選択されている場合にのみ有効になります。
フロー	サードパーティシステムとやり取りし、必要なデータをプルするフロー。
アクティブ	データ連携サービスが使用できることを示すオプション。
アプリケーション	統合サービスレコードが含まれているアプリケーション。
ソース	アプリケーションとデータ連携するサードパーティシステムの名前。
順序	変換スクリプトを実行する順序。
サービスタイプ	サービスのタイプ、[スケジュール済みプル] または [オンデマンドプッシュ] を示すオプション。
再試行ポリシー	最後のプッシュが失敗した場合にレコードをプッシュするように設定された構成。 注: このフィールドは、[サービスタイプ] フィールドでオンデマンドプッシュサービスが選択されている場合にのみ表示されます。

g. [送信] をクリックします。

2. ServiceNow インスタンスをサードパーティの学習ソースアカウントと統合します。

このサードパーティ学習ソースと統合するには	操作
Pluralsight Skills アカウント	API キーを使用して ServiceNow 要求を認証します。統合を実行するには、「Pluralsight スポークのセットアップ」の手順に従って操作してください。
Cornerstone アプリケーション	OAuth アプリケーションを Cornerstone アプリケーションに登録し、ServiceNow からの要求を認証します。統合を実行するには、「Cornerstone スポークのセットアップ」の手順に従って操作してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このサードパーティ学習ソースと統合するには	操作
Udemy アプリケーション	注: 学習システム構成テーブルでは、ロゴやコースの再アサインなどのフィールドを手動で構成する必要があります。

API 呼び出しを使用して、サードパーティコンテンツのレコードが ServiceNow インスタンスにプルされます。この API 呼び出しを正常に実行するには、次の操作を行う必要があります。

a. アプリケーションナビゲーターで、「`sys_properties.list`」と入力します。

b. 次の各プロパティの値を **1638400** に設定します。

- com.glide.transform.json.max-partial-length
- com.snc.process_flow.reporting.serialized.val_size_limit

これらのシステムのプロパティの詳細については、「Coaching With Learning System Properties (ラーニングのコーチングシステムのプロパティ)」を参照してください。

3. スケジュールフローをアクティブ化して、サードパーティ学習コンテンツを統合します。

a. [プロセス自動化] > [フローデザイナー] の順に移動します。

b. [フロー] セクションで、次の各フローを選択し、[アクティブ化] をクリックします。

- Cornerstone 学習同期をトリガー
- Pluralsight 学習同期をトリガー
- Udemy 学習同期をトリガー

c. [ラーニング] > [管理] > [学習システム構成 **(Learning System Configuration)]**に移動します。

d. サードパーティ学習ソースをそれぞれ選択し、[アクティブ化] フィールドを **true** に設定します。

スケジュールフローはサードパーティ学習コンテンツを ServiceNow インスタンスに同期するために、スケジュールに基づいて自動的に実行されます。

4. サードパーティの統合ソースを構成した後、サードパーティコンテンツ全体を更新するか、または新規および更新されたサービスを ServiceNow インスタンスに同期させることができます。

- コンテンツ全体を更新するには、*full_pull* プロパティを **true** に設定します。

  注: コンテンツ全体を定期的に更新することをお勧めします。

- 新しいサービスと更新されたサービスを同期するには、*full_pull* プロパティを **false** に設定します。

a. コンテンツをプルする統合ソースを開きます。

b. [ジョブを実行] をクリックします。

統合フレームワークは、対応するサードパーティ学習コースを ServiceNow インスタンスの学習外部コンテンツ [sn_lc_external_content] テーブルにプルします。

新しいサービスと更新されたサービスを同期すると、次の表に示すようにコンテンツが入力されます。

サードパーティ学習コース

サードパーティコンテンツ	新しいサービスと更新されたサービスの同期
Udemy	◦ コース ◦ ユーザーアクティビティ

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サードパーティコンテンツ	新しいサービスと更新されたサービスの同期
Cornerstone	◦ ユーザー ◦ コース ◦ ユーザーアクティビティ
Pluralsight	◦ コース ◦ パーセンテージなどのコースの進捗状況

次のタスク
ラーニングのコーチングへの外部コースの追加

外部コンテンツ統合ソース

ラーニングのコーチングとサードパーティ学習管理システムでデータ連携を行うと、Cornerstone OnDemand、Pluralsight、および Udemy アプリケーションのソースレコードが エンタープライズサービス管理統合フレームワーク に自動的に作成されます。これらのソースレコードには、事前に設定されたプロパティとデータ連携サービスのセットが含まれます。

重要: Tokyo リリース以降、従来のワークフォース最適化は将来の廃止に向けた準備に入ります。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベース記事の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」を参照してください。

Cornerstone Ondemand のデータ連携ソースレコード

フィールド	説明
名前	エンタープライズサービス管理統合フレームワーク 内のレコード名：Cornerstone。
プロパティ	Cornerstone OnDemand アプリケーション用に事前定義されたプロパティのセット。 • **page_size**：Cornerstone OnDemand アプリケーションからの API 呼び出しを通じてプルされたレコードの数。 • **full_pull**：**True** に設定すると、Cornerstone OnDemand システムのすべてのアクティブなユーザーと学習コースが ServiceNow インスタンスにプルされます。 **False** に設定すると、変更されたユーザー、変更された転写、および更新されたコースが Cornerstone OnDemand システムから ServiceNow インスタンスにプルされます。 • **url_prefix**：実行時に Cornerstone OnDemand システムから学習オブジェクトをプルするディープリンクプリフィックス。 • **pull_offset_hours**：前回成功した実行から計算された、次回の同期が発生する時間（時間単位） たとえば、前回成功した実行は 2021 年 12 月 12 日 17:00:00 で、pull_offset_hours が 5、full_pull が False に設定されているとします。次のプルでは、2021 年 12 月 12 日 12:00:00 から現在の日時までに変更されたすべてのレコードをフェッチします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Cornerstone Ondemand のデータ連携ソースレコード (続く)

フィールド	説明
データ連携サービス	サービスは、Cornerstone Ondemand アプリケーションとやり取りして、学習コースをプルまたはプッシュします。 • コースアサインサービス：Cornerstone Ondemand アプリケーションで従業員にコースをアサインします。 • **Sync users**：Cornerstone OnDemand システムのユーザーを、メール ID を使用して ServiceNow システム内のユーザーにマップします。 **注:** user_id または user_name フィールドをユーザーのマッピングに使用する場合は、sn_lc.UserMappingUtil スクリプトの **getCornerstoneUser** メソッドを上書きします。 • コース：学習コースを Cornerstone OnDemand システムから ServiceNow にプルします。 • ユーザーアクティビティ：学習コースでのユーザーアクティビティの詳細を Cornerstone OnDemand システムから ServiceNow にプルします。

Pluralsight のデータ連携ソースレコード

フィールド	説明
名前	エンタープライズサービス管理統合フレームワーク 内のレコード名：Pluralsight。
プロパティ	Pluralsight システム用に事前定義されたプロパティのセット。 • **page_size**：Pluralsight からの API 呼び出しを通じてプルされたレコードの数。 • **full_pull**：**True** に設定すると、すべての学習コースが Pluralsight から ServiceNow インスタンスにプルされます。**False** に設定すると、更新された学習コースの進捗状況が Pluralsight から ServiceNow インスタンスにプルされます。 • **pull_offset_hours**：変更されたレコードをプルするために考慮される値。 たとえば、前回成功した実行は 2021 年 12 月 12 日 17:00:00 で、pull_offset_hours が 5 に設定され、full_pull は False に設定されています。次のプルでは、2021 年 12 月 12 日 12:00:00 から現在の日時までに変更されたすべてのレコードをフェッチします。
データ連携サービス	データ連携サービスは、Pluralsight アプリケーションとやり取りして、学習コースを ServiceNow にプルします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Pluralsight のデータ連携ソースレコード (続く)

フィールド	説明
	• コース：学習コースを Pluralsight から ServiceNow にプルします。 • コースの進捗：学習コースの進捗を Pluralsight から ServiceNow にプルします。

Udemy のデータ連携ソースレコード

フィールド	説明
名前	エンタープライズサービス管理統合フレームワーク のレコード名：Udemy
プロパティ	Udemy システム用に事前定義されたプロパティのセット。 • **page_size**：Udemy から ServiceNow に API 呼び出しを通じてプルされたレコードの数。 • **full_pull**：**True** に設定すると、すべての学習コースが Udemy から ServiceNow インスタンスにプルされます。**False** に設定すると、更新された学習コースおよび学習コースの進捗状況が Udemy から ServiceNow インスタンスにプルされます。 • **pull_offset_hours**: 変更されたレコードをプルするために考慮される値。 たとえば、前回成功した実行は 2021 年 12 月 12 日 17:00:00 で、pull_offset_hours が 5 に設定され、full_pull は False に設定されています。次のプルでは、2021 年 12 月 12 日 12:00:00 から現在の日時までに変更されたすべてのレコードをフェッチします。
データ連携サービス	データ連携サービスは、Udemy アプリケーションとやり取りして、学習コースを ServiceNow にプルします。 • コースのプル：学習コースを Udemy から ServiceNow にプルします。 • ユーザーアクティビティのプル：学習コースでのユーザーアクティビティの詳細を Udemy システムから ServiceNow にプルします。

カスタマーサービスのワークフォース最適化 での **Demand Forecast** の設定

収集するデータを構成し、Demand Forecast を使用して予測パラメーターを変更し、手動調整を行います。

重要: Tokyo リリース以降、従来のワークフォース最適化は将来の廃止に向けた準備に入ります。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベース記事の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

リソースのデマンドを予測するデータ収集を構成する

ケース、インタラクション、またはテーブルに対して収集するデータを定義して、人員配置のニーズに必要なエージェントの数を予測します。

始める前に

重要: Tokyo リリース以降、従来のワークフォース最適化は将来の廃止に向けた準備に入ります。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベース記事の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」を参照してください。

Demand Forecast を使用するには、カスタマーサービスのワークフォース最適化 でメトリックベースプラグイン [com.snc.clotho] を有効にする必要があります。詳細については、「メトリックベース製品を要求する」を参照してください。

注:

- 予測パラメーターまたはリソース変換式を変更すると、[将来のリソースの予測] スケジュールジョブが実行されるまで、リソース予測の新しい値はチームカレンダーに反映されません。アドミニストレーターは、スケジュールジョブをオンデマンドで実行して、チームカレンダーの変更を表示できます。
- 特定のデータ収集定義に対して履歴データ収集ジョブが実行されると、予測構成 [sn_agent_forecast_configuration] テーブルの列 [履歴データが収集されているか] が **true** に設定されます。そのため、バックエンドから過去の日付のデータを追加しても、履歴データ収集は実行されません。日次間隔で設定された予測では、履歴データは 1098 日間保存されます。3 年を超過した履歴データは消去され、保存できなくなります。

必要なロール：sn_agent_forecast.admin

手順

1. [すべて] > [カスタマーサービスのワークフォース最適化] > **[Demand Forecast]**に移動します。
2. 予測エージェントがケースを解決するために収集するデータを定義します。
   a. [データ収集の定義] をクリックします。

      デフォルトで利用可能な構成のリストについては、「Scheduling の予測構成テーブル」を参照してください。

   b. [新規] をクリックします。
   c. フォームのフィールドに入力します。

予測構成フォーム

フィールド	説明
名前	収集予測構成の一意の名前。
タイプ	[データ収集定義] タイプはデフォルトで [収集] に設定され、スケジュール済みジョブを使用してデータを収集します。
テーブル	データを収集するために使用されるテーブル。 リストから、次のいずれかの操作を行います。 ▪ ケースを予測するデータを収集するには、 [ケース] を選択します。 ▪ データを収集してインタラクションを予測するには、[インタラクション] を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
条件	必要なデータをキャプチャできるように設定できる条件。
日付フィールド	将来の予測に追加できるデータ。

d. [送信] をクリックします。

e. テーブルに追加した日付フィールドと条件を使用して、作成したテーブルのインデックスを作成します。テーブルインデックスの作成の詳細については、「テーブルインデックスの作成」を参照してください。

3. 1 日に 1 時間あたりのエージェント数を計算するために、計算式で定義するパラメーターを追加します。

a. [式パラメーター] をクリックします。

b. [名前] フィールドにパラメーターの名前を入力します。

c. 次のいずれかの操作を行います。

- 計算する値を式に追加する必要がある場合は、[値] フィールドに値を入力します。
- パフォーマンスアナリティクススコアカード API またはカスタム API を使用する場合は、[詳細] をクリックし、スクリプトを追加します。

デフォルトで指定されたケースの平均作業時間予測パラメーターおよび平均チャット作業時間は、スクリプトを使用してパラメーターを追加する方法の例です。デフォルトで指定されたパラメーターのリストについては、「スケジューリングの予測パラメーター」を参照してください。

d. [送信] をクリックします。

4. リソース変換式を構成します。

a. [リソース変換式] をクリックします。

b. [新規] をクリックします。

c. フォームのフィールドに入力します。

予測構成フォーム

フィールド	説明
名前	リソースの予測構成の名前。
タイプ	タイプを [リソース変換式] に設定します。
計算式	必要なエージェントの予測数を計算するための式。 [関連リンク] セクションで、次の操作を行います。 - [予測構成の参照] をクリックし、式に追加する予測構成を選択して、[追加] をクリックします。 - [予測パラメーターの参照] をクリックし、式に追加する予測パラメーターを選択して、[追加] をクリックします。 注: **FC** は予測構成を表し、**FP** は予測パラメーターを表します。

d. [送信] をクリックします。

5. アサイン先グループをリソース変換式に関連付けます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

予測構成を複数のアサイン先グループに割り当てることはできますが、アサイン先グループには 1 つの予測構成のみを含めることができます。

a. [グループの予測構成] をクリックします。

b. [新規] をクリックし、次の操作を行います。

- [アサイン先グループ] フィールドで、検索アイコンをクリックし、予測構成を関連付けるグループを選択します。
- [予測構成] フィールドで、検索アイコンをクリックし、[リソース変換式] を選択します。

次のタスク

Collect historical data for demand forecast data collection definitions スケジュール済みジョブを実行します。詳細については、「Demand Forecast のジョブのスケジュール」を参照してください。

関連情報

Demand Forecast の使用

予測パラメーターを変更して予測データを可視化する

期間の長さ、予測する期間、またはアルゴリズムを変更したときの予測の動作を確認するには、予測パラメーターを構成して調整します。変更後の予測は、時系列可視化で 15 分間隔、30 分間隔、60 分間隔、および日次間隔で表示できます。

始める前に

重要: Tokyo リリース以降、従来のワークフォース最適化は将来の廃止に向けた準備に入ります。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベース記事の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」を参照してください。

必要なロール：sn_agent_forecast.admin と sn_csm_wfo_workspa.manager

これらのロールを持つユーザーは、リソース変換式に関連付けられているアサイン先グループのマネージャーでもある必要があります。

このタスクについて

予測データを作成する開始日と終了日を定義できます。開始日は常に現在の日付です。終了日は、期間の長さと予測期間に基づいて計算されます。予測期間は、日数または時間数で表されます。たとえば、期間の長さが 1 日で予測期間が 30 日の場合、終了日は当日を含めて 30 日になります。
15 分間隔、30 分間隔、および 60 分間隔の場合、マネージャーは最大 28 日間の予測を生成できます。日次間隔の場合、マネージャーは最大 365 日間の予測を生成できます。

予測結果は、ユーザーが履歴データのパターンを予測と比較できるように、履歴データとともに表示されます。15 分間隔、30 分間隔、および 60 分間隔の予測とともに、現在の日付までの 14 日間の履歴データが表示されます。日次間隔の予測とともに、前日までの 4 週間の履歴データが表示されます。*sn_agent_forecast.number_of_historical_days_in_timeseries_chart* および *sn_agent_forecast.number_of_historical_days_in_daily_timeseries_chart* システムプロパティを使用して、表示される履歴データをカスタマイズおよび構成できます。

公開された予測は、[将来のリソースの予測] ジョブが実行されたときにのみチームカレンダーに反映されます。

手順

1. [ワークスペース] > **[Manager Workspace]** に移動します。
2. [スケジュール] アイコン ( ) をクリックします。
3. [予測] をクリックします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. 時系列データを表示する予測モデルを選択します。
   予測モデル用に作成された各予測パラメーターを視覚化できます。
5. 歯車 (⚙) アイコンをクリックします。
6. プラス (+) 記号をクリックします。
7. 予測パラメーターを構成します。
   a. [期間の長さの単位] リストから、予測する期間の長さの単位を選択します。
   b. [期間の長さ] フィールドに、予測する期間の長さを入力します。
   c. [予測期間] フィールドに、予測したい期間の長さである季節数を入力します。
   d. [間隔] フィールドで、予測期間の間隔値として 15 分、30 分、および 60 分の間隔または日次間隔を選択します。
   e. [更新] をクリックします。
   予測は [ドラフト] ステータスで作成されます。予測が計算され、予測モデルに表示されます。公開する前に、新しい予測パラメーターを使用して予測を分析できます。
8. 予測を公開する前にプレビューするには、[プレビュー] をクリックします。
   予測は、予測パラメーターで構成されたアルゴリズムとパラメーターを使用して計算されます。手動調整を作成して将来のリソースを予測する場合、デマンド予測 は時系列グラフの調整をオーバーレイします。

次の場合	予測は次のようになります
公開済みの予測を非公開にする	非アクティブになります。
非アクティブな予測パラメーターをプレビューする	予測パラメーターがアクティブであった日付範囲を表示します。
アクティブな予測をプレビューする	将来の期間の時系列データを表示します。

9. 予測パラメーターを公開します。
   a. 新しく作成された予測パラメーターを公開するには、[保存] をクリックし、[公開] をクリックします。
   b. アクティブな予測パラメーターを公開するには、[公開] をクリックします。

   ⓘ 注: リソースの計算に使用される [公開済み] ステータスの予測は 1 つのみです。

   予測パラメーターが公開されると、次のようになります。
   - レコードのステータスが [公開済み] に変わります。
   - [将来のリソースの予測] ジョブは毎日実行され、公開された予測パラメーターを使用してエージェントフォーキャストが計算されます。計算では、リソース変換式を使用して、現在のポイント以降の予測データが計算されます。更新されたリソースは、チームカレンダーで表示できます。
   - 作成された他の予測パラメーターは公開されず、非アクティブになります。

次のタスク
予測の手動調整の作成

予測の手動調整の作成

予測を手動で調整し、精度を高めるために微調整します。指定された期間の調整を作成し、それが予測にどのように影響するかを分析します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に

重要: Tokyo リリース以降、従来のワークフォース最適化は将来の廃止に向けた準備に入ります。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベース記事の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」を参照してください。

必要なロール：sn_agent_forecast.admin と sn_csm_wfo_workspa.manager

これらのロールを持つユーザーは、リソース変換式に関連付けられているアサイン先グループのマネージャーでもある必要があります。

このタスクについて
マネージャーは、15 分間隔、30 分間隔、60 分間隔、および日次間隔の予測を手動で調整できます。マネージャーは、日次間隔で手動調整した予測を生成し、15 分間隔、30 分間隔、および 60 分間隔で同じ期間のより詳細なレベルでの調整を確認できます。

手順

1. [ワークスペース] > [マネージャーワークスペース] に移動します。
2. [スケジュール] アイコン ( ) をクリックします。
3. [予測] をクリックします。
4. 手動調整を行う予測モデルを選択します。
5. 手動調整 ( ) アイコンをクリックします。
6. 手動で調整します。
   a. プラス (+) 記号をクリックします。
   b. 次のフィールドに入力します。

手動調整フォームのフィールド

フィールド名	説明
名前	手動調整の一意の名前
開始日時	予測の手動調整を開始する日時
終了日時	予測の手動調整を終了する日時
調整単位	手動調整の単位 使用可能な値： ▪ パーセンテージ - パーセンテージによる調整値。たとえば、予測データにケース数が表示され、調整値が 15 の場合、手動調整では予測データよりもケース数が 15% 多く表示されます。 ▪ 数値 - 数量による調整値。たとえば、予測データにケース数が表示され、調整値が 15 の場合、手動調整では予測データよりも 15 多いケースが表示されます。
調整値	予測を調整する数値。値は、グループ [sys_user_groups] テーブルの各グループに適用されます。時系列グラフの手動調整による視覚化では、グループのデータが表示されます。たとえば、値が 15 で単位が数値であるとします。予測モデルに 2 つのグループがあり、手動オーバーレイを実行する前の時点で、どちらにも 2 人のエージェントがいる場合、値を 15 と入力すると、2 つのグループのそれぞれに適用され、合計値は 34 と表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド名	説明
	これは次のように計算されます。 ▪ グループ A の 2 人のエージェント + 調整値 15 = 17 ▪ グループ B の 2 人のエージェント + 調整値 15 = 17 合計は 34 です。 予測モデルに 2 つのグループがあり、手動オーバーレイを実行する前の時点で、どちらにもボリュームが 2 つ (たとえば、ケース/チャット) ある場合、値を 15 と入力すると、2 つのグループのそれぞれに適用され、合計値は 34 と表示されます。これは次のように計算されます。 ▪ グループ A の 2 つのケース/チャット + 調整値 15 = 17 ▪ グループ B の 2 つのケース/チャット + 調整値 15 = 17 合計は 34 です。

c. [保存] をクリックします。
手動調整は [ドラフト] ステータスで作成されます。手動調整が計算され、予測モデルに緑色の線で表示されます。公開する前に、この手動調整を使用して予測を分析または更新できます。

7. 手動調整を公開します。

a. 予測リソースに使用する保存済みの手動調整をクリックします。

b. [公開] をクリックします。ステータスが [公開準備完了] に変わります。
[将来のリソースの予測] ジョブが実行されると予測が計算され、手動調整がチェックされます。手動調整がある場合は、その値が適用され、 [公開済み] ステータスに移行します。

注:

- 予測を非公開にすると、[ドラフト] ステータスに移行します。[ドラフト] ステータスの予測は削除できます。
- 手動調整を開始してから終了日に到達する前に終了する場合は、[今すぐ終了] をクリックします。

予測はリソース変換式で使用されなくなります。

手動調整が公開された場合：

- レコードのステータスが [公開済み] に変わります。
- 調整された値は、カレンダーに表示されるリソース変換式とデマンド予測で使用されます。
- 作成された他の手動調整構成は公開されず、 [ドラフト] ステータスに移行します。

15 分予測への移行

15 分デマンド予測に移行すると、マネージャーは、チームカレンダーに 15 分間隔でエージェントの人員配置予測を表示できます。

始める前に

重要: Tokyo リリース以降、従来のワークフォース最適化は将来の廃止に向けた準備に入ります。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベース記事の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」を参照してください。

必要なロール：admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
Tokyo リリース以降、15 分予測がデフォルトの予測機能になっています。既存の顧客は、次の手順を使用して、60 分予測から 15 分予測に移行できます。

手順
1. *sn_agent_forecast.forecast_interval* システムプロパティ値を `15` に設定します。
   a. アプリケーションピッカー を使用して、アプリケーションスコープをエージェントフォーキャストに設定します。
   b. ナビゲーションフィルターに「`sys_properties.list`」と入力して、*sn_agent_forecast.forecast_interval* プロパティを開きます。
   c. [値] フィールドに「`15`」と入力します。
   d. [更新] をクリックします。
2. 既存のデモデータ定義を非アクティブ化します。
   a. [すべて] > [ワークフォース最適化] > [デマンド予測] > [データ収集の定義]に移動します。
   b. [アサインされたケース **(Cases Assigned)**] および [作成されたチャットインタラクション **(Chat Interaction Created)**] デモ定義の [アクティブ] 値を **false**に設定します。
3. 新しいデータ収集定義、式パラメーター、およびグループの予測構成を作成します。

   詳細については、「リソースのデマンドを予測するデータ収集を構成する」を参照してください。
4. *Collect historical data* オンデマンドジョブを実行して、15 分間隔で履歴データを収集します。
   a. [すべて] > [システム定義] > [スケジュール済みジョブ]に移動します。
   b. 「*Collect historical data*」を見つけて選択します。
   c. [今すぐ実行する] をクリックします。
5. チームカレンダーに表示できる人員配置予測の「*Forecast resources for future*」スケジュール済みジョブを実行します。
   a. [すべて] > [システム定義] > [スケジュール済みジョブ]に移動します。
   b. 「*Forecast resources for future*」を見つけて選択します。
   c. [今すぐ実行する] をクリックします。

カスタマーサービスのワークフォース最適化 での ワークスケジューラー のセットアップ

必要に応じて、既存のワークスケジューラーカードをカスタマイズします。作業構成とワークスケジューラーカードを最初から作成し、マネージャーが作業キュー内のカードを表示できるように関連付けることもできます。

ネクストエクスペリエンス UI ビルダー を使用してワークスケジューラーカードをカスタマイズする

ワークスケジューラーカードコンポーネントをカスタマイズして、フィールドを追加したり、フィールドの色や順序を変更したりして、ワークスケジューラー キューに表示します。

始める前に
必要なロール：admin、workspace_admin、または ui_builder_admin

このタスクについて
インシデント、問題、変更要求などの既存の作業アイテムのバリアントを複製し、必要に応じてカスタマイズできます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [すべて] > **[Now Experience** フレームワーク] > **[UI** ビルダー]に移動します。
2. [マイエクスペリエンス **(My experiences)]** リストで [マネージャーワークスペース] を選択します。
3. ページアイコンを選択します。
4. [ページ] メニューで、[ワークスケジューラー] を選択します。
5. 左ペインで [コンテンツ] セクションに移動し、[本文 (フレックス) **(Body (Flex))]** > [作業キュー (フレックス) **(Work queue (Flex))]** > [サイドバー] に移動します。
6. 右ペインで、**[Work item cards default** (作業アイテムカードのデフォルト)]サブページのアイコン (⋮) を選択します。
7. 左ペインで、[本文 (フレックス) **(Body (Flex))]** > [ビューポート **1]** を選択します。
8. 右ペインで、構成するカード ([インシデントのデフォルト] など) の横にあるアイコン (⋮) を選択します。
9. 選択したバリアントを複製するには、左側のペインの [バリアント] セクションで、複製するバリアントにカーソルを合わせ、(⋮) アイコンを選択して [複製] を選択します。
10. 複製したバリアントにカーソルを合わせ、(⋮) アイコンを選択し、[条件を編集 **(Edit conditions)]** を選択します。
11. [順序 **(Order)]** フィールドで、このバリアントがマネージャーワークスペースに表示されるように、順番を最小値に設定します。

    ヒント: 作業アイテムタイプには 1 つのバリアントのみを表示できます。

12. [保存] をクリックします。
13. ネクストエクスペリエンス UI ビルダー を使用してワークスケジューラーカードを作成する にリスト化されているタスクまたはステップを使用して、作成したバリアントをカスタマイズします。

Example:

ワークスケジューラーカードでこれを構成したい場合	参照先
フィールドを追加	ワークスケジューラー のページスクリプトを作成する および[作業アイテムを **cardProps** ページに変換 **(Transform workItem to cardProps)]** ページスクリプトの作成の手順を参照してください。
アバターを追加	ワークスケジューラーのアバターコンポーネントを構成する

関連情報

UI ビルダーでページを作成する

作業構成を設定する

作業アイテムの作業構成を作成します。マネージャーが分析する重要な情報を表示するフィルターを追加します。この作業構成は、マネージャーワークスペースの ワークスケジューラー カレンダーでの作業アイテムの表示方法を決定します。

始める前に

必要なロール：sn_wfo_work_sched.admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [すべて] > [ワークスケジューラー] > [作業構成] に移動します。
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

フィールド	説明
名前	作業構成の一意の名前。
テーブル	作業構成を作成するテーブル。 作業構成を作成するためのケーステーブルをデフォルトで使用できます。
説明フィールド	作業アイテムの説明に使用する選択したテーブルのフィールド。
アサイン先	作業アイテムへのエージェントのアサインに使用する選択したテーブルのフィールド。
アサイン先グループフィールド	作業アイテムへのグループのアサインに使用する選択したテーブルのフィールド。
開始日フィールド	作業アイテムの開始日の表示に使用する選択したテーブルのフィールド。
終了日フィールド	作業アイテムの終了日の表示に使用する選択したテーブルのフィールド。
デフォルトの色	マネージャーワークスペースで作業アイテムカードを表示させたい色。
UX アプリルート	この作業アイテムタイプに対してカードレイアウトが定義されているルート。ルートは、エクスペリエンスのリストの UI ビルダー に表示されます。この UX アプリルートは、作業アイテムカードのレイアウトを決定します。デフォルトでは UX アプリルートが [デフォルトカード] に設定され、次のフィールドが表示されます。 ◦説明フィールド ◦アサイン先 ◦アサイン先グループフィールド ◦開始日フィールド ◦終了日フィールド 追加のフィールドが必要な場合は、[追加フィールド **(Extra fields)]** フィールドに追加する必要があります。カードレイアウトの定義については、「UI ビルダーを使用してワークスケジューラーカードを作成する」を参照してください。
順序	作業アイテムの表示順序。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
追加フィールド	**重要:** 選択したテーブルで、マネージャーワークスペースの作業アイテムカードに表示する追加のフィールドが必要な場合は、このフィールドに追加する必要があります。
一致ルール	作業構成の一致ルールを選択します。

4. フォームヘッダーを右クリックし、[送信] をクリックします。
5. 作業構成フィルターを作成します。

   a. [作業構成フィルター **(Work Configuration filters)**] 関連リストで、[新規] をクリックします。

   b. [名前] フィールドにフィルターの一意の名前を入力します。

   c. フォームを右クリックして保存し、選択したテーブルを追加します。

   d. 作業構成フィルターに必要な条件を追加します。
   条件の追加については、「条件ビルダー」を参照してください。

   e. [更新] を選択します。

ネクストエクスペリエンス UI ビルダー を使用してワークスケジューラーカードを作成する

ワークスケジューラーカードを作成し、マネージャーワークスペースの Work Scheduler アプリケーションで必要に応じて表示するコンポーネントを追加します。

始める前に
必要なロール：admin、workspace_admin、または ui_builder_admin

手順
1. [すべて] > **[Now Experience** フレームワーク] > **[UI** ビルダー]に移動します。
2. [マイエクスペリエンス **(My experiences)**] リストで [マネージャーワークスペース] を選択します。
3. ページアイコンを選択します。
4. [ページ] メニューで、[ワークスケジューラー] を選択します。
5. 左ペインで [コンテンツ] セクションに移動し、[本文 (フレックス) **(Body (Flex))**] > [作業キュー (フレックス) **(Work queue (Flex))**] > [サイドバー] に移動します。
6. 右ペインで、**[Work item cards default** (作業アイテムカードのデフォルト)]サブページのアイコン ( ) を選択します。
7. 左ペインで、[本文 (フレックス) **(Body (Flex))**] > [ビューポート **1]** を選択します。
8. 右ペインで、**[+** 追加] を選択し、カードの名前を入力します。
   [パス **(Path)**] フィールドに自動的に値が入力されます。
9. [作成] を選択します。
   新しいカードが作成されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

重要: ワークスケジューラーカードを作成したら、作成した作業構成の **[UX アプリルート]** フィールドでこのカードの名前を選択する必要があります。作業構成の設定については、「作業構成を設定する」を参照してください。

10. [完了] を選択します。
ワークスケジューラー をカスタマイズするには、以下の各トピックに記載されている手順を所定の順序で実行します。

関連情報

UI ビルダーでページを作成する

ワークスケジューラー のクライアントステータスパラメーターを作成する

カスタムクライアントステータスパラメーター値を追加して、カードコンポーネントにプロパティを追加します。

始める前に
必要なロール：admin、workspace_admin、または ui_builder_admin

手順

1. クライアントステータスアイコン ( ) を選択します。
2. [クライアントステータスパラメーター] セクションで、**[+** 追加] をクリックします。
3. クライアントステータスパラメーターを作成します。
   a. [名前] フィールドに「*cardProps*」と入力します。
   b. [タイプ] メニューから *JSON* を選択します。
   c. [初期値] フィールドで、[編集] を選択します。
   d. [初期値] ポップアップ画面で、次のコードを入力します。

```
{
    "tagline": {},
    "heading": {},
    "dropdowns": [],
    "content": [],
    "assignedTo": null,
    "aria": {}
  }
```

   e. [適用] を選択します。

   以下は、クライアントステータスパラメーターの作成方法のデモです。 クライアントステータスパラメーターを作成する

次のタスク
ワークスケジューラーのページスクリプトを作成する

関連情報

クライアントステータスパラメーターを作成してコンポーネントにバインドする

ワークスケジューラー のページスクリプトを作成する

ワークスケジューラー のカスタムページスクリプトを追加して、イベントを介してクライアントステータスを更新したり、作業アイテム変換オブジェクトを更新したりできるようにします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：admin、workspace_admin、または ui_builder_admin

このタスクについて
*Handle card clicked*および *Handle card action clicked*ページスクリプトを追加すると、カードとそのアクションがクリックされたときに生成されるイベントを処理することができます。

*Transform workItem to cardProps*ページスクリプトを追加すると、作業キューの *workItem* オブジェクトをカードコンポーネントのプロパティに変換できます。

注: ワークスケジューラーカードをカスタマイズした場合は、次の手順に従ってクライアントスクリプトを追加できます。

手順

1. クライアントスクリプトアイコン (</>) を選択します。
2. *Handle card clicked*ページスクリプトを作成します。
   a. [ページスクリプト] セクションで、**[+** 追加] をクリックします。
   b. [スクリプト名] フィールドに「*Handle card clicked*」と入力します。
   c. [スクリプトインクルード **(Script Includes)]** セクションで、次のスクリプトを追加します。

```
/**
* @param {params} params
* @param {api} params.api
* @param {any} params.event
* @param {any} params.imports
* @param {ApiHelpers} params.helpers
*/
function handler({api, event, helpers, imports}) {
  const {workItem} = api.context.props;
  api.emit('CARD_CLICKED', {workItem});
}
```

3. *Handle card action clicked*ページスクリプトを作成します。
   a. [ページスクリプト] セクションで、**[+** 追加] をクリックします。
   b. [スクリプト名] フィールドに「*Handle card action clicked*」と入力します。
   c. [スクリプトインクルード **(Script Includes)]** セクションで、次のスクリプトを追加します。

```
/**
* @param {params} params
* @param {api} params.api
* @param {any} params.event
* @param {any} params.imports
* @param {ApiHelpers} params.helpers
*/
function handler({api, event, helpers, imports}) {
  const {workItem} = api.context.props;
  const {action: actionItem} = event.payload;
  api.emit('CARD_ACTION_CLICKED', {workItem, actionItem});
}
```

4. [作業アイテムを **cardProps** に変換 **(Transform workItem to cardProps)]** ページスクリプトを作成し、*WorkSchedulerUIBCardUtils* スクリプトインクルードを添付します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. [ページスクリプト] セクションで、**[+ 追加]** をクリックします。

b. [スクリプト名] フィールドに「*Transform workItem to cardProp*」と入力します。

c. スクリプトエディターで、次のスクリプトを追加します。

```
/**
* @param {params} params
* @param {api} params.api
* @param {any} params.event
* @param {any} params.imports
* @param {ApiHelpers} params.helpers
*/
async function handler({api, event, helpers, imports}) {
    const {workItem} = api.context.props;
    const {mappingFields, recordFields} = workItem;
    const cardUtils =
 imports['sn_wfo_work_sched.WorkSchedulerUIBCardUtils']();
    const fallbackValueLabel = await helpers.translate('<not
 defined>');
    const dropdownItems = workItem.tableMetadata.canDelete
        ? [{id: 'delete', label: await helpers.translate('Delete')}]
        : [];
    // Fields for getContent() and getAria()
    const contentFields = [{
        name: 'assigned_to',
        label: await helpers.translate('Assigned to')
    },
    {
        name: 'assignment_group',
        label: await helpers.translate('Assignment group')
    },
    {
        name: 'start_date',
        label: await helpers.translate('Start date')
    },
    {
        name: 'end_date',
        label: await helpers.translate('End date')
    }];
    // Create cardProps
    const cardProps = {};
    cardProps.tagline = {
        label: workItem.recordFields._row_data.displayValue || null
    };
    cardProps.heading = {
        label: mappingFields.description ?
 mappingFields.description.displayValue : fallbackValueLabel
    };
    cardProps.dropdowns = dropdownItems.length > 0
        ? [{id: 'dropdown1', items: dropdownItems, icon:
 'ellipsis-v-outline'}]
        : [];
    cardProps.content = await cardUtils.getContent(helpers,
 contentFields, workItem, null, null, true);
    cardProps.aria = await cardUtils.getAria(helpers, contentFields,
 workItem, null, true);
```

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
    cardProps.assignedTo = mappingFields.assigned_to ?
 mappingFields.assigned_to.displayValue : null;
    api.setState('cardProps', cardProps);
}
```

フィールドの表示をカスタマイズするには、「https://developer.servicenow.com/dev.do#!/reference/next-experience/utah/now-components/now-label-value-stacked/overview」を参照してください。

5. [保存] をクリックします。

以下は、ワークスケジューラーのページスクリプトの作成方法のデモです。 ページスクリプトの作成

次のタスク
ワークスケジューラーのページ構成で作業アイテムプロパティを定義する

関連情報

クライアントスクリプトを定義してコンポーネントにバインドする

ワークスケジューラー のページ構成で作業アイテムのプロパティを定義する

ワークスケジューラー ページ構成に *workItem* プロパティを追加して、作業キューによって提供される *workItem* オブジェクトを受け取ります。

始める前に
必要なロール：admin、workspace_admin、または ui_builder_admin

手順

1. [ページ構成] セクションで、[構成] タブを選択します。
2. [プロパティ] セクションで、[編集] を選択します。
3. [プロパティの編集] ポップアップウィンドウで、**[+** 追加] を選択します。
4. [プロパティ名] フィールドに「*workItem*」と入力します。
5. [タイプ] メニューから *JSON* を選択します。
6. [追加] を選択します。
7. [保存] を選択します。
   workItem プロパティが作成されます。
8. *workItem* プロパティにカーソルを合わせ、動的データバインディングアイコン ( ) を選択します。
9. *workItem* フィールドに「*@state.workItem*」と入力します。
10. [保存] をクリックします。

以下は、ワークスケジューラーのページ構成の作業アイテムプロパティの定義方法のデモです。 ワークスケジューラーのページ構成で作業アイテムプロパティを定義する

次のタスク
ワークスケジューラーのイベントマッピングの定義

ワークスケジューラーのイベントマッピングを定義する

カードのインタラクションとカードプロパティの変換に必要なイベントマッピングを、ワークスケジューラーのページ構成に追加します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：admin、workspace_admin、または ui_builder_admin

手順

1. [ページ構成] セクションで、[イベント] タブを選択します。
2. *Transform workItem to cardProps* を ページ準備完了 イベントに添付します。
   a. [ページ準備完了] メニューで、**[+** 新しいイベントハンドラーを追加] を選択します。
   b. ポップアップ画面で、[スクリプト (Scripts)] セクションに移動し、*Transform workItem to cardProps* を選択します。
   c. [追加] を選択します。
3. *Transform workItem to cardProps* を ページ準備完了 イベントに添付します。
   a. [ページ準備完了] メニューで、**[+** 新しいイベントハンドラーを追加] を選択します。
   b. ポップアップ画面で、[スクリプト (Scripts)] セクションに移動し、*Transform workItem to cardProps* を選択します。
   c. [追加] を選択します。
4. *Transform workItem to cardProps* を [ページプロパティが変更されました] イベントに添付します。
   a. [ページプロパティが変更されました] メニューで、**[+** 新しいイベントハンドラーを追加] を選択します。
   b. ポップアップ画面で、[スクリプト (Scripts)] セクションに移動し、*Transform workItem to cardProps* を選択します。
   c. [追加] を選択します。
5. *CARD_CLICKED* イベントおよび *CARD_CLICKED (Work item cards)* イベントを添付します。[イベントを作成] ポップアップ画面が表示されます。

添付するイベント	操作
CARD_CLICKED イベント	a. [ディスパッチされるイベント] セクションで、**[+** 追加] を選択します。 b. [イベントラベル] フィールドに「*CARD_CLICKED*」と入力します。 c. [ターゲットの親イベントハンドラー] メニューから *CARD_CLICKED (Work item cards)* を選択します。 d. [追加] をクリックします。
CARD_ACTION_CLICKED (Work item cards) イベント	a. [ディスパッチされるイベント] セクションで、**[+** 追加] を選択します。 b. [イベントラベル] フィールドに「*CARD_ACTION_CLICKED*」と入力します。 c. [ターゲットの親イベントハンドラー] メニューから *CARD_ACTION_CLICKED (Work item cards)* を選択します。 d. [追加] をクリックします。

以下は、ワークスケジューラー のイベントマッピングの定義方法のデモです。 ワークスケジューラーのイベントマッピングの定義

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のタスク
ワークスケジューラーのコンテナコンポーネントの構成

関連情報

UI ビルダーのイベント

ワークスケジューラー のコンテナコンポーネントを構成する

カードベースコンテナコンポーネントを使用して、情報を直感的にわかりやすい形式で表示します。

始める前に
必要なロール：admin、workspace_admin、または ui_builder_admin

手順

1. [コンテンツ] セクションで、**[+** コンポーネントを追加] を選択します。
2. [コンポーネント] ポップアップ画面で、[カードベースコンテナ] を選択します。
3. [構成] タブで、インタラクションと aria プロパティを設定します。
   - [インタラクション] メニューから *Click* を選択します。
   - [アクセシビリティ] セクションで、動的データバインディングアイコン を選択します。
   - **[ARIA** プロパティ] リストから *@state.cardProps.aria* を選択します。
4. [イベント] タブを選択します。
5. [カードがクリックされました] メニューで、**[+** 新しいイベントハンドラーを追加] を選択します。
   [イベントハンドラープレビュー] ポップアップ画面が表示されます。
6. [スクリプト] セクションで、*Handle card clicked*を選択します。
7. [追加] を選択します。
8. [保存] を選択します。

以下は、ワークスケジューラー でのコンテナコンポーネントの構成方法のデモです。 ワークスケジューラーのコンテナコンポーネントの構成

次のタスク
ワークスケジューラーカードヘッダーコンポーネントの構成

関連情報

UI ビルダーのコンテナコンポーネント

ワークスケジューラーのカードヘッダーコンポーネントを構成する

ワークスケジューラーのヘッダーコンポーネントをカスタマイズして、必要に応じてタイトルを表示します。

始める前に
必要なロール：admin、workspace_admin、または ui_builder_admin

手順

1. [コンテンツ] セクションで、**[+** コンポーネントを追加] を選択します。
2. [コンポーネント] ポップアップ画面で、[カードベースヘッダー]を選択します。
   選択したコンテナが右ペインに表示されます。
3. ヘッダーコンポーネントを構成します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. [構成] タブで、[ドロップダウン] セクションにカーソルを合わせ、動的データバインディングアイコン を選択します。

b. [ドロップダウン] メニューから *@state.cardProps.dropdowns*を選択します。

c. [ヘッダー] セクションにカーソルを合わせ、動的データバインディングアイコン アイコンを選択します。

d. [ヘッダー] メニューから *@state.cardProps.heading* を選択します。

e. [キャッチコピー] セクションにカーソルを合わせ、動的データバインディングアイコン アイコンを選択します。

4. [ハンドルカードアクションがクリックされました **(Handle card action clicked)]** を [カードヘッダーアクションがクリックされました] イベントに追加します。

a. [イベント] タブを選択します。

b. [カードヘッダーアクションがクリックされました] セクションで、**[+** 新しいイベントハンドラーを追加] を選択します。

c. [キャッチコピー] メニューから *@state.cardProps.tagline* を選択します。

d. [イベントハンドラープレビュー] ポップアップ画面の [スクリプト **(Scripts)]** セクションで、[ハンドルカードアクションがクリックされました **(Handle card action clicked)]** を選択します。

e. [追加] をクリックします。

5. [保存] をクリックします。

以下は、ワークスケジューラー カードヘッダーの構成方法のデモです。 ワークスケジューラーカードヘッダーコンポーネントの構成

次のタスク

ワークスケジューラーカードの表示タイプコンポーネントの構成

関連情報

UI ビルダーのヘッダーコンポーネント

ワークスケジューラー カードの表示タイプコンポーネントを構成する

カード内に *Label value stacked*表示作業アイテムフィールドを追加します。

始める前に

必要なロール：admin、workspace_admin、または ui_builder_admin

手順

1. [コンテンツ] セクションで、[本文 (フレックス) **(Body (Flex))]** > [カードベースコンテナ (フレックス) **(Card Base Container (Flex))]** > [カードベースヘッダー] に移動します。
2. [カードベースヘッダー] を右クリックし、[後にコンポーネントを追加] を選択します。
3. ポップアップ画面で、[積層ラベル値] コンポーネントを選択します。
4. 左ペインで、[積層ラベル値] を選択します。
5. 右ペインで [構成] タブを選択し、サイズ、配置、およびアイテムを構成します。

a. [配置] メニューで *Horizontal-equal* を選択します。

b. [サイズ] メニューで、[小] を選択します。

c. [アイテム] にカーソルを合わせ、動的データバインディングアイコン を選択します。

d. [アイテム] メニューに「*@state.cardProps.content*」を入力します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

e. [アイテムの最小幅] フィールドに「`75 px`」と入力します。

f. [テキストを折り返す **(Wrap text)**] オプションおよび [切り捨て] オプションを有効にします。

g. [保存] をクリックします。

以下は、ワークスケジューラーカードでの表示タイプコンポーネントの構成方法のデモです。 ワークスケジューラーカードの表示タイプコンポーネントの構成

次のタスク
ワークスケジューラーのアバターコンポーネントの構成

関連情報

UI ビルダーエクスペリエンスの表示スタイルの管理

ワークスケジューラーのアバターコンポーネントを構成する

Container コンポーネントを使用して、作業アイテムのアサイニーのアバターとユーザー名を追加します。

始める前に
必要なロール：admin、workspace_admin、または ui_builder_admin

手順

1. [コンテンツ] セクションで、[本文 (フレックス) **(Body (Flex))**] > [カードベースコンテナ (フレックス) **(Card Base Container (Flex))**] > [カードベースヘッダー] に移動します。
2. [カードベースヘッダー] を右クリックし、[後にコンポーネントを追加] を選択します。
3. ポップアップ画面で、[積層ラベル値] コンポーネントを選択します。
4. 左ペインで、[積層ラベル値] を右クリックし、[後にコンポーネントを追加] を選択します。
5. コンポーネントを構成します。

   a. [コンポーネント] ポップアップ画面で、**[Container** (コンテナ)]を選択します。

   b. [構成] タブで、次の操作を行います。

      i. コンポーネント可視化を編集アイコン ( ) を選択します。

      ii. [コンポーネントを非表示] フィールドにカーソルを合わせ、動的データバインディングアイコン を選択します。

      iii. [コンポーネントを非表示] フィールドに、「`!@state.cardProps.assignedTo`」と入力します。

      iv. [方向 **(Direction)**] メニューで、[行] を選択します。

      v. [スタイル] タブの [アイテムを配置 **(Align items)**] フィールドで、中央のアイコンを選択します。

      vi. [保存] を選択します。

6. アバターコンポーネントを追加するには、[コンテナ (フレックス) **(Container(Flex))**] > **[+** コンポーネントを追加] を選択します。
7. **[+** コンポーネントを追加] 選択します。
   [コンポーネント] ポップアップ画面が表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

宛先	操作
アバターコンポーネントを追加する	[構成] タブで、サイズ、ユーザー名、およびツールヒントを設定します。 **a.** [サイズ] メニューで、[中] を選択します。 **b.** [ユーザー名] にカーソルを合わせ、動的データバインディングアイコン を選択します。 **c.** [ユーザー名] メニューで、「**! @state.cardProps.assignedTo**」と入力します。 **d.** [ツールヒントのテキスト] メニューにカーソルを合わせ、動的データバインディングアイコン を選択します。 **e.** [ツールヒントのテキスト] メニューで、「**! @state.cardProps.assignedTo**」と入力します。
タブ付きラベル値コンポーネントを追加する	[構成] タブで、サイズとアイテムを設定します。 **a.** [サイズ] メニューで、[小] を選択します。 **b.** [アイテム] フィールドにカーソルを合わせ、動的データバインディングアイコン を選択します。 **c.** [アイテム] フィールドに「`[{value: @state.cardProps.assignedTo}]`」と入力します。 **d.** [保存] を選択します。

以下は、ワークスケジューラー ワークスケジューラーのアバターコンポーネントの構成 方法のデモです。

ワークスケジューラーカードを作業構成に関連付ける

作成したワークスケジューラーカードを作業構成に関連付けると、ワークスケジューラーのサイドバーにカードを表示できます。

始める前に

必要なロール：admin、workspace_admin、または ui_builder_admin

手順

1. [すべて] > [ワークスケジューラー] > [作業構成] に移動します。
2. ワークスケジューラーカードを関連付ける作業構成を選択します。
3. **[UX** アプリルート] フィールドで、ワークスケジューラーカードの名前を選択します。
4. [更新] を選択します。
   作業構成カードがマネージャーワークスペースのワークスケジューラーに表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

作業構成の設定については、「作業構成を設定する」を参照してください。

ワークスケジューラーカードの作成については、「UI ビルダーを使用してワークスケジューラーカードを作成する」を参照してください。

ワークスケジューラーの拡張ポイントを作成する

拡張ポイントを作成すると、ワークスケジューラーで実装をカスタマイズすることができます。たとえば、チームメンバーにオンサイトタスクを実行させたい場合は、メンバーに割り当てられた作業アイテムにチームメンバーの場所を設定することで、メンバーが迅速にタスクに取りかかることができます。

始める前に
必要なロール：admin

アプリケーションスコープをワークスケジューラー (sn_wfo_work_sched) に設定する必要があります。

このタスクについて
WorkItemSkillsRecommendationManager 拡張ポイントはデフォルトで使用できます。

手順

1. [すべて] > [システム拡張ポイント] > [スクリプト拡張ポイント]に移動します。
2. *sn_wfo_work_sched.WorkItemRecommendationManager* 拡張ポイントを開きます。
3. [関連リンク] セクションで、[実装を作成] を選択します。
4. ニーズに基づいて機能を定義し、実装をカスタマイズします。

関連情報

スクリプト化済みの拡張ポイントに対するカスタムスクリプトインクルードの登録

カスタマーサービスのワークフォース最適化 の使用

チャネル管理機能、スマートスケジューリング、チーム構造、およびリアルタイムの単一スコアの更新を使用して、チームの品質と効率性を向上させます。チャットの会話を監視し、ケースでエージェントを支援します。完了したタスクの品質を評価し、エージェントにスキルを推奨し、スキルギャップに対処できるようエージェントをトレーニングします。

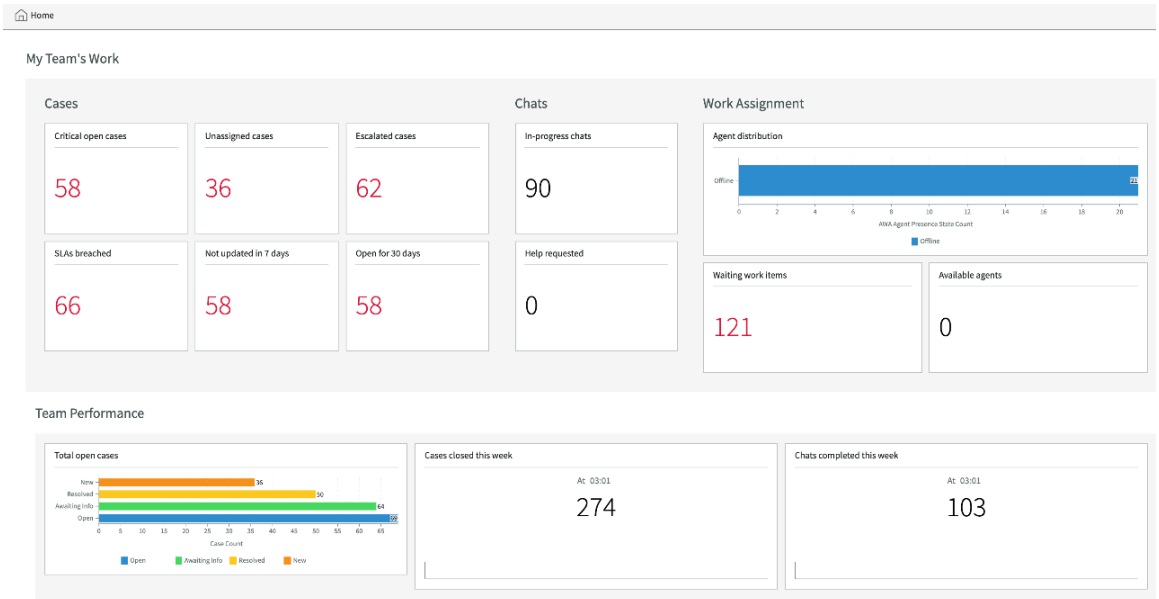
重要: Tokyo リリース以降、従来のワークフォース最適化は将来の廃止に向けた準備に入ります。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベース記事の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」を参照してください。

カスタマーサービスのワークフォース最適化 **Manager Workspace** のランディングページ

チームの作業と組織のパフォーマンスを カスタマーサービスのワークフォース最適化 使用して監視します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ホームタブ



エンドユーザーとロール

ユーザー目標とロール

エンドユーザーと目標	必要なロール
ワークスペースマネージャーは、次のことを行うことができます。 • チームが現在取り組んでいるケースや、まだアサインされていないケースを分析する。 • SLA に違反したケース、エスカレーションされたケース、または過去 30 日間オープンになっているケースを監視する。 • チームの作業、チャット、およびワークアサインメントを追跡して、組織全体のパフォーマンスを分析する。	sn_mgr_workspace.manager

ユースケース

1 日を開始したときにエージェントの作業を監視し、注意が必要なレポートを表示し、アクションを実行するケースに移動します。

インジケーター

クローズ済みケース

クローズ済みケースの数。

完了したチャット

完了したチャットの数。

ブレークダウン

アサイン先グループ。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

データの可視化

ホームタブ KPI

タイトル	タイプ	説明
ステータス別オープンケース☒	単一スコア	新規、保留中、キューに格納、対応中、保留中の承認などのステータスに基づくオープンケースの数。
重大なオープンケース☒	単一スコア	最優先のケース。
未アサインのケース	単一スコア	エージェントにアサインされていないケース。☒
エスカレーション済みケース☒	単一スコア	他のエージェントにエスカレーションされたケース。
SLA 違反	単一スコア	ビジネスのサービスレベルアグリーメントに違反したケース。☒
過去 7 日間更新されていないオープンケース☒	単一スコア	過去 7 日間更新されていないケース。☒
30 日より前のオープンケース☒	単一スコア	過去 30 日間オープンステータスになっているケース。☒
進行中のチャット	単一スコア	エージェントが対応中のチャットの数
要求されたインタラクションを支援	単一スコア	マネージャーからのヘルプを要求した作業アイテムの数
在席ステータス別のエージェント配布	水平バー	ワークアサインメントに配布されたエージェントの現在のステータス (対応可能、昼食、およびオフライン)。
待機中の作業アイテム	単一スコア	待機ステータスの作業アイテムの数。
対応可能なエージェント☒	単一スコア	対応可能なエージェントの数☒
オープンケースの総数	水平バー	新規、解決済み、情報待ち、オープンケースなどのステータス別に分類されたケースの数。

カスタマーサービスのワークフォース最適化 でのチャネル管理

チャネル管理を使用して、チャネルビューおよびキュービューを通じてチームメンバーが行った作業のリアルタイムパフォーマンスを追跡します。特定のケースとチャットにドリルダウンし、チームメンバーと協力して、より良い結果を達成することもできます。

重要: Tokyo リリース以降、従来のワークフォース最適化は将来の廃止に向けた準備に入ります。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベース記事の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタマーサービスのワークフォース最適化 でのチャネル管理の使用

チャネルを使用して、アサイン先グループに作業アイテムをルーティングします。スキルベースのルーティングを使用して、適切な作業が適切なエージェントに送られるようにします。チームが複数のチャネルでタスクに積極的に取り組んでいるので、リアルタイムパフォーマンスを確認します。エスカレーションが表示されたときに、要求者に気付かせずに、エージェントが問題を解決できるようヘルプに入れます。

重要: Tokyo リリース以降、従来のワークフォース最適化は将来の廃止に向けた準備に入ります。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベース記事の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」を参照してください。

また、管理している直属の部下チームのエージェントの進行中の作業を監視し、パフォーマンスを追跡します。定義した作業アイテムキュー、ルーティング条件、アサイン基準を使用して、作業アイテムが適格なエージェントに割り当てられます。

チームが複数のチャネルでタスクに積極的に取り組んでいる際に、リアルタイムパフォーマンスを確認します。

- [概要] セクションには、各サービスチャネルの最重要の重要業績評価指標 (KPI) がカード形式で表示されます。サービスチャネルの構成順序に従って KPI が表示されます。KPI スコアはリアルタイム情報で、5 秒間隔または *sn_channel_mgmt.kpi_auto_refresh.interval.seconds* システムのプロパティの構成に従って自動的にリフレッシュされます。また、サービスチャネルカードは、*sn_channel_mgmt.channel_card_auto_refresh.interval.seconds* システムプロパティで構成すると 2 分ごとに自動的にリフレッシュし、また [リフレッシュ] アイコン ( ) をクリックすることで手動でリフレッシュできます。
- アサイン先グループは、選択したグループに従って、チャネルとキューのすべてのページのレポートを調整します。アサイン先グループの構成に基づくインタラクティブフィルターでは、ダッシュボードから直接データを絞り込むアサイン先グループを選択できます。*sn_channel_mgmt.filter_config.enable* システムのプロパティを使用して、アサイン先グループインタラクティブフィルターを無効にすることができます。
- [キューに格納された作業] タブには、各サービスチャネルとキュー内で実行中のアクティブな作業インタラクションが表示されます。
- [すべてのキュー] タブには、キューベースのルーティングの作業アイテムのリストが表示されます。特定のキューにドリルダウンして、アクティブなインタラクション、作業アイテム、およびエージェントを表示できます。チームの進行中の作業とリアルタイムのパフォーマンスを追跡するには、サービスチャネルで重要業績評価指標を構成します。優先度に従ってキューを変更することで、受信したサポート要求に応答します。
- [すべてのエージェント] タブには、エージェントの進行中の作業、在席ステータス、チャネル、作業負荷、およびオープンキャパシティが表示されます。特定のエージェントにドリルダウンして、エージェントのプロファイル、進行中のタスク、在席ステータスの履歴を表示し、チャネルキャパシティを上書きすることができます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:

- すべてのリストはリアルタイム情報で、30 秒間隔または *sn_channel_mgmt.list_auto_refresh.interval.seconds* システムのプロパティの構成に従って自動的にリフレッシュされます。[リフレッシュ] アイコン (↻) をクリックして、サービスチャネルカードを手動でリフレッシュすることもできます。
- [すべてのキュー] と [すべてのエージェント] リストには、デフォルトのソート順に基づいて、選択したフィールドのレコードを表示するデフォルトのソートとフィルターリングメカニズムが提供されています。列見出しをクリックすると、昇順と降順を切り替えることができます。ページから移動すると、ソート順序がデフォルト構成に変わります。アドミニストレーターは、拡張ポイントを使用して実装を作成することで、デフォルトのソート順をカスタマイズできます。詳細については、「拡張ポイントを使用してソート順を設定する」を参照してください。
- スケジュール済みレポートが構成されている場合、各日の終わりにエージェントの作業サマリーに関するメール通知も送信されます。

エンドユーザーとのチャット会話に参加してエージェントを支援する

チャットに参加することでエージェントをリアルタイムで支援し、適切な人に直ちに連絡して任意のレコードでコラボレーションを行い、問題を迅速に解決します。

始める前に

重要: Tokyo リリース以降、従来のワークフォース最適化は将来の廃止に向けた準備に入ります。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベース記事の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」を参照してください。

必要なロール：sn_csm_wfo_workspa.manager

このタスクについて

対応中のチャットインタラクションを表示し、[ヘルプ要求済み **(Help Requested)**] フラグが [はい **(Yes)**] に設定されているエージェントがいないか確認します。インタラクションレコードを開き、エンドユーザーとエージェントの間でやり取りされるすべてのメッセージを表示できます。☒ンテキストを取得し、内部メッセージを送信するか、または公開で会話に参加することで、会話に参加することを選択します。☒

手順

1. [ワークスペース] > **[Manager Workspace]** に移動します。
2. 次のいずれかの操作を行います。
   - ランディングページで [ヘルプ要求済み] インジケーターをクリックします。
   - [チャネル] (🎧) アイコンをクリックしてキューを選択し、[アクティブなインタラクション] タブをクリックします。
   - リストページで、[会話監視] > [ヘルプ] をクリックします。
3. 会話に参加するインタラクションレコードをクリックします。
4. [会話に参加] をクリックしてエージェントとのインタラクションを開始するか、[プライベートメッセージの送信] を選択して、エージェントにのみプライベートメッセージを送信します。

タスクの結果

チャット会話が確立されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

キューの健全性の追跡および分析

各サービスチャネルとキューでエージェントの作業負荷と作業アイテムのステータスを監視することで、作業がキューからエージェントにどの程度効率的に進んでいるかを把握することができます。

始める前に

重要: Tokyo リリース以降、従来のワークフォース最適化は将来の廃止に向けた準備に入ります。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベース記事の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」を参照してください。

必要なロール：sn_csm_wfo_workspa.manager

このタスクについて

サービスチャネル内の各キューのパフォーマンスをリアルタイムで追跡します。特定のキューにドリルダウンすると、リアルタイムレポート、待機中の作業アイテム、対応可能なエージェント、および進行中の作業のステータスを確認できます。この情報により、キューからエージェントの間で作業がどの程度効率的に進んでいるかがわかります。この情報を使用すると、適切に実行されているキューとボード上のエージェントをさらに使用する可能性があるキューを特定できます。たとえば、多数のエージェントが表示されていても、作業がそれほど多くない場合は、他のキューのエージェントに対してスキルを推奨できます。

注:

- リスト内のレコードは、列のデフォルトのソート順に基づいて表示されます。列見出しをクリックすると、昇順と降順を切り替えることができます。ページから移動すると、ソート順序がデフォルト構成に変わります。たとえば、[対応可能なエージェント] 列のデフォルトのソート順は降順です。アドミニストレーターは、*sn_channel_mgmt.ChannelMgmtExtensionPoint* 拡張ポイントを使用して実装を作成することで、ソート順を昇順に変更できます。詳細については、「拡張ポイントを使用してソート順を設定する」を参照してください。
- リスト内のレコードは、30 秒間隔で更新されます。アドミニストレーターは、*sn_channel_mgmt.list_auto_refresh.interval.seconds* プロパティを使用してこの間隔を変更できます。

手順

1. [ワークスペース] > [マネージャーワークスペース] に移動します。
2. チャネル ( ) アイコンをクリックします。
3. [すべてのキュー] タブをクリックします。

エージェントの作業負荷とステータスを追跡するためのレコード

フィールド	説明
名前	エージェントに作業をアサインしてルーティングするために使用されたキュー名。クリックすると、キューに関連付けられている作業アイテムとエージェントが表示されます。
サービスチャネル	キューが分類されるサービスチャネル名。クリックすると、チャネルに関連付けられている作業アイテムとエージェントが表示されます。
待機中の作業アイテム	キュー内の待機中の作業アイテムの数。
平均待ち時間	作業アイテムがエージェントを待機している平均時間。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
対応可能エージェント	対応可能なエージェントの数。
対応できるエージェントはいません	対応可能なエージェントの数。
本日アサインされた作業アイテム	特定の日にアサインされた作業アイテムの数。
本日キャンセルされた作業アイテム	特定の日にキャンセルされた作業アイテムの数。
エージェントの平均使用率	エージェントの作業負荷/キャパシティ (割合)。割合は、トータルキャパシティと使用中のトータルキャパシティから計算されます。
サービスレベル	キューのターゲット待機時間よりも早く承認された作業アイテムの数。

作業アイテムをエージェントに手動で割り当て

作業を完了するため、処理待ちの作業アイテムをエージェントに割り当てます。

始める前に

重要: Tokyo リリース以降、従来のワークフォース最適化は将来の廃止に向けた準備に入ります。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベース記事の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」を参照してください。

必要なロール：sn_csm_wfo_workspa.manager

エージェントに、サービスチャネル内の少なくとも 1 つのキューに対する関連スキル、対応可能性、およびアクセスがあることを確認してください。

このタスクについて

アクティブな作業アイテムがキュー内に残っていて、次のいずれかの理由で手動割り当てが処理待ちになっています。

- エージェントが既に最大キャパシティに達している。
- 対応可能エージェントが、アサインされた作業アイテムを承認していない。
- 必要なスキルを持つエージェントが利用できない。

手順

1. [ワークスペース] > [マネージャーワークスペース] に移動します。
2. チャネル ( ) アイコンをクリックします。
3. 次のいずれかのアクションを使用して作業アイテムを選択します。

移動先	操作
[キューに格納された作業] タブ	作業アイテムを選択します。
[サービスチャネル] ページ	a. サービスチャネルをクリックします。たとえば、[チャット] などです。 b. [作業アイテム] タブをクリックします。 c. 作業アイテムを選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

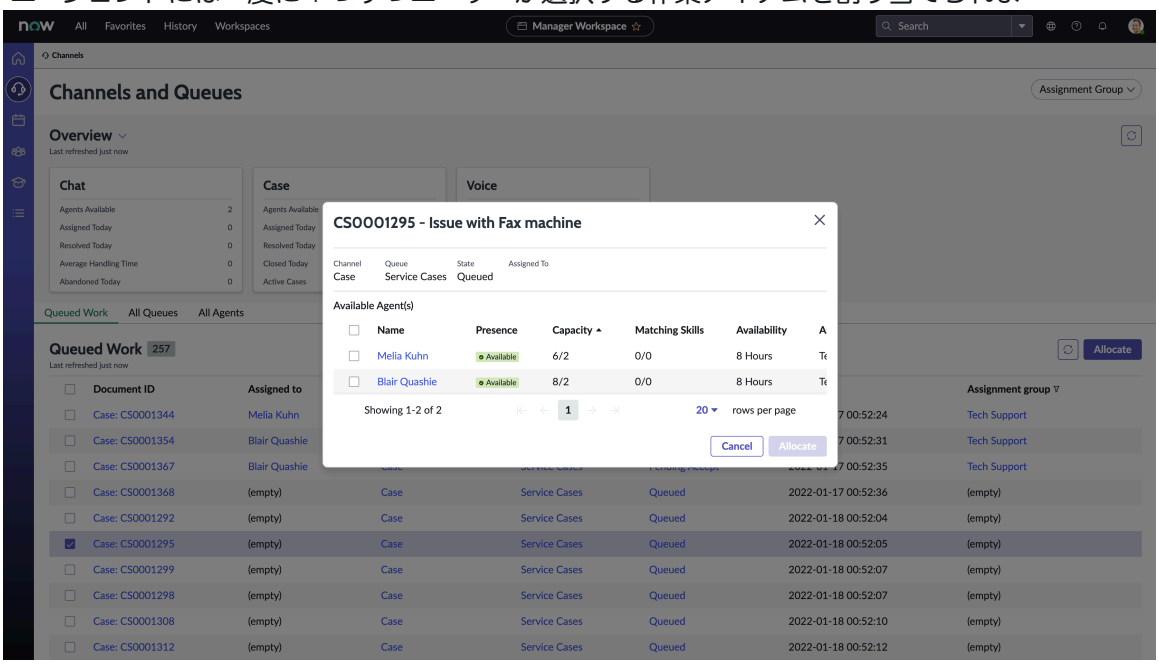
移動先	操作
すべてのキュー	**a.** キューをクリックします。 **b.** [作業アイテム] タブをクリックします。 **c.** 作業アイテムを選択します。

対応可能なエージェントのリストが、在席ステータス、対応可能性、キャパシティ、アサイン先グループ (マネージャーおよびエージェント間の共通グループ)、一致するスキルなどの詳細とともに表示されます。

注: 対応可能時間は、休憩時間を除いて、エージェントの現在のシフトタイミングです。ただし、シフトが開始されていない場合は、次のシフトの対応可能時間を表示します。

4. 作業アイテムのアサイン先のエージェントを選択します。
たとえば、キャパシティが 0/4 である場合、そのエージェントの最大キャパシティは 4 つの作業アイテムであることを意味します。

注: エージェントには一度に 1 つずつユーザーが選択する作業アイテムを割り当てられます。



5. [割り当て] をクリックします。
作業アイテムが選択したエージェントに割り当てられたことを示す確認メッセージが表示されます。sys_properties.list [sys_properties] テーブルに [glide.awa.manual_assignment_message] システムのプロパティを追加することで、確認メッセージをカスタマイズできます。エージェントは、次のようにアサインされた作業アイテムのアラートを受け取ります。
   - エージェントが作業アイテムを承認すると、ステータスが [受入処理待ち] から [受入済み] に移行します。[担当者] フィールドは、エージェントの名前で更新され、関連 KPI が更新されます。
   - エージェントが作業アイテムを却下した場合、ステータスは [キューに格納済み] ステータスに移行します。
   - エージェントが長時間にわたって作業アイテムを受け入れない場合、ステータスが [受入処理待ち] 状態のままになります。その場合は、作業アイテムを再割り当てする必要があります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エージェントのパフォーマンスの追跡と分析

概要でエージェントのパフォーマンスを追跡することで、エージェントの実行状況を分析およびレビューできます。

始める前に

重要: Tokyo リリース以降、従来のワークフォース最適化は将来の廃止に向けた準備に入ります。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベース記事の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」を参照してください。

必要なロール：sn_csm_wfo_workspa.manager

このタスクについて

すべてのエージェントとそのリアルタイムステータスを表示します。特定のエージェントにドリルダウンすると、次の詳細を表示できます。

- アクティブなケース、インタラクション、その他の却下などの KPI のリアルタイム情報。
- チャネルキャパシティの上書き。
- エージェントの対応可能性と在席状況の履歴。
- [受入処理待ち] ステータスの作業アイテム。
- 状況が新規、対応中、および保留中の状況であるインタラクション。
- 状況が新規、オープン、および情報待機中であるケース。
- スキルセット、スケジュール、およびプロファイル。
- アサインされたトレーニングタスク
- ユーザーの詳細と割り当てられたグループ。

注:

- リスト内のレコードは、列のデフォルトのソート順に基づいて表示されます。列見出しをクリックすると、昇順と降順を切り替えることができます。ページから移動すると、ソート順序がデフォルト構成に変わります。たとえば、[在席ステータス] 列のデフォルトのソート順は昇順です。アドミニストレーターは、*sn_channel_mgmt.ChannelMgmtExtensionPoint* 拡張ポイントを使用して実装を作成することで、ソート順を降順に変更できます。詳細については、「拡張ポイントを使用してソート順を設定する」を参照してください。
- リスト内のレコードは、30 秒間隔で更新されます。アドミニストレーターは、*sn_channel_mgmt.list_auto_refresh.interval.seconds* システムのプロパティを使用してこの間隔を変更できます。

手順

1. [ワークスペース] > [マネージャーワークスペース] に移動します。
2. チャネル () アイコンをクリックします。
3. [すべてのエージェント] タブをクリックします。
4. エージェントのパフォーマンスの追跡と分析を行います。

フィールド	説明
エージェント	エージェントの姓と名。エージェントの名前をクリックすると、そのエージェントのプロファイルサマリーが表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
サービスチャネル	エージェントに関連付けられたサービスチャネル。対応可能なエージェントが処理できる作業のタイプがわかります。チャネルをクリックすると、作業アイテムのリストが表示されます。
トータルキャパシティ	エージェントに自動的にアサインされた作業アイテムの数 (上書き処理待ち)。 ◦ チャット：デフォルトは 4 です。 ◦ インシデント：デフォルトは 2 です。
使用中のキャパシティ	進行中の作業アイテムの数。スコアをクリックすると、エージェントの進行中の作業が表示されます。
使用状況	エージェントの作業負荷/キャパシティ (割合)。割合は、トータルキャパシティと使用中のキャパシティから計算されます。
在席ステータス	エージェントの現在の在席ステータス。例：オンライン、またはオフライン。
作業を承認できる	作業アイテムを承認するためのエージェントのステータス。
時間 (ステータス)	エージェントが現在の在席ステータスになっている時間。

5. エージェントを選択してドリルダウンし、詳細を表示します。
エージェントのプロファイルページが表示されます。[現在の作業] では、構成された重要業績評価指標 (KPI) のデータが表示されます。詳細については、「エージェントの KPI の設定」を参照してください。

エージェントのチャネルキャパシティの上書き

エージェントがサービスチャネルで処理できる作業アイテムのデフォルトの数を変更します。

始める前に

重要: Tokyo リリース以降、従来のワークフォース最適化は将来の廃止に向けた準備に入ります。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベース記事の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」を参照してください。

必要なロール：sn_csm_wfo_workspa.manager

このタスクについて

デフォルトでは、上書きキャパシティは 12 時間有効です。アドミニストレーターは、*sn_channel_mgmt.awa_agent_temporary_override_time.minutes* システムのプロパティを使用してこの期間を変更できます。指定された時間が経過すると、キャパシティは前の値にリセットされます。スケジュール済みジョブ「一時キャパシティの上書きのリセット」を 2 分ごとに実行して、無効または期限切れの上書きされたキャパシティを確認し、前の値にリセットします。一度に 1 つのエージェントのチャネルキャパシティを上書きできます。なお、チャネルキャパシティを上書きするエージェントは 高度な作業アサイン と必要なチャネルに関連付ける必要があります。

手順

1. [ワークスペース] > **[Manager Workspace]** に移動します。
2. エージェントのプロファイルページに移動します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

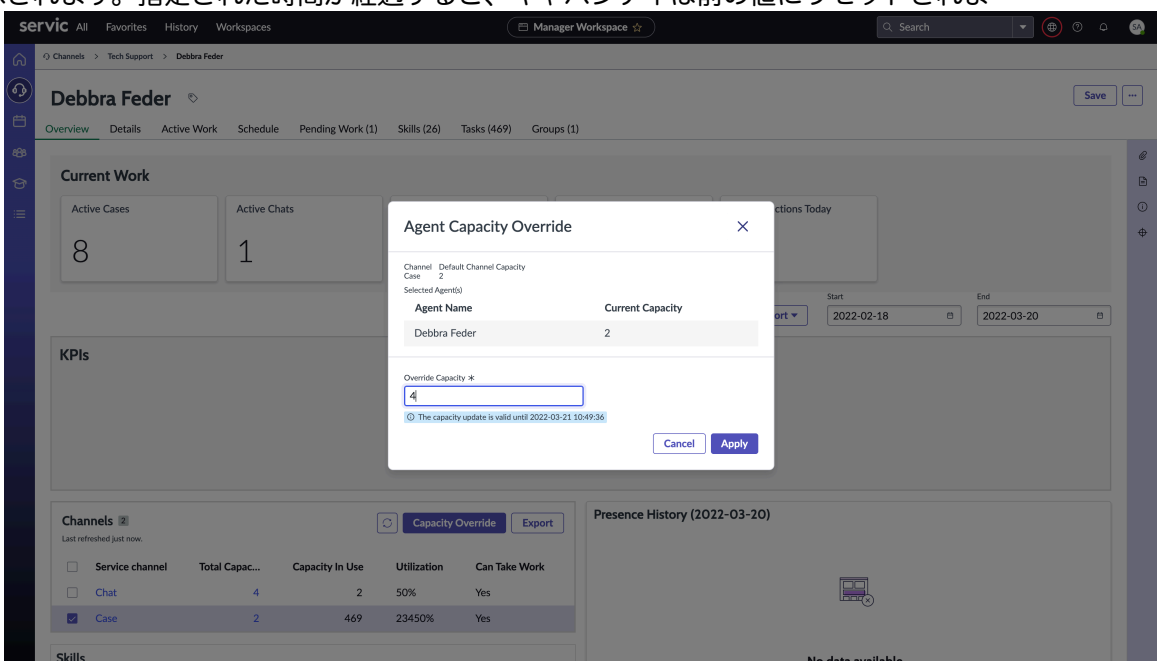
上書きキャパシティを設定する	操作
チャネルから	**a.** チャネル ( ) アイコンをクリックします。 **b.** [すべてのエージェント] タブをクリックします。 **c.** エージェントのレコードをクリックします。
Teams から	**a.** Teams アイコン ( ) をクリックします。 **b.** KPI グループをクリックします。 **c.** [グループメンバー] タブを選択します。 **d.** エージェントのレコードをクリックします。

エージェントのプロファイルページが表示されます。

3. [概要] タブをクリックします。
4. [チャネル] セクションで、キャパシティを上書きするサービスチャネルを選択します。
5. [キャパシティの上書き] をクリックします。
   [エージェントキャパシティの上書き] ページが表示されます。
6. [キャパシティの上書き] フィールドに、新しいキャパシティを入力します。
7. [適用] をクリックします。

タスクの結果

次のスナップショットは、エージェントキャパシティの上書きの例を示したものです。キャパシティの更新が有効であることを示すメッセージが、定義された期間にわたり表示されます。指定された時間が経過すると、キャパシティは前の値にリセットされます。



音声アシスト機能 での カスタマーサービスのワークフォース最適化 の使用

音声アシスト機能 では、ボットを活用して、人間のエージェントをケースから外すことができます。エージェントが問題を解決すると、電話インタラクションを記録できます。また、これらのインタラクションを監視して、ケースの解決の品質を評価し、改善することができます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

重要: Tokyo リリース以降、従来のワークフォース最適化は将来の廃止に向けた準備に入ります。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベース記事の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」を参照してください。

音声アシスト機能 アプリケーションを使用すると、次のことを行うことができます。

- エージェントが問い合わせユーザーとやり取りするときに、人員が音声チャネルを使用して作業し、コール記録、トランスクリプト、および感情分析のレポートを取得できるようにします。カスタマーサービスのワークフォース最適化 のチャネル管理アプリケーションでこのすべての情報を可視化することができます。
- インタラクションが完了した後に、コールトランスクリプトとユーザーの感情を分析することで、エージェントのアセスメント、フィードバック、およびトレーニングを作成できます。
- キュー内のエージェントの在席状況を同期します。
- チャネル管理で Amazon Connect チャネルを表示します。音声チャネルを使用して、エージェントのパフォーマンスメトリクスとレポートを表示できます。レポートにアクセスするには、アプリケーションアドミニストレーターが Amazon Connect スポーク をインストールする必要があります。

  注: Amazon Connect チャネルの次のレポートは有料です：

  - ACW ステータスの連絡先
  - 最長待ち時間
  - 平均破棄時間

  これらのレポートは、`GetMetricData` API と `GetCurrentMetricData` API を使用して Amazon Connect から収集されます。これらのレポートの価格の詳細については、「Amazon CloudWatch 料金表 (Amazon CloudWatch Pricing)」を参照してください。

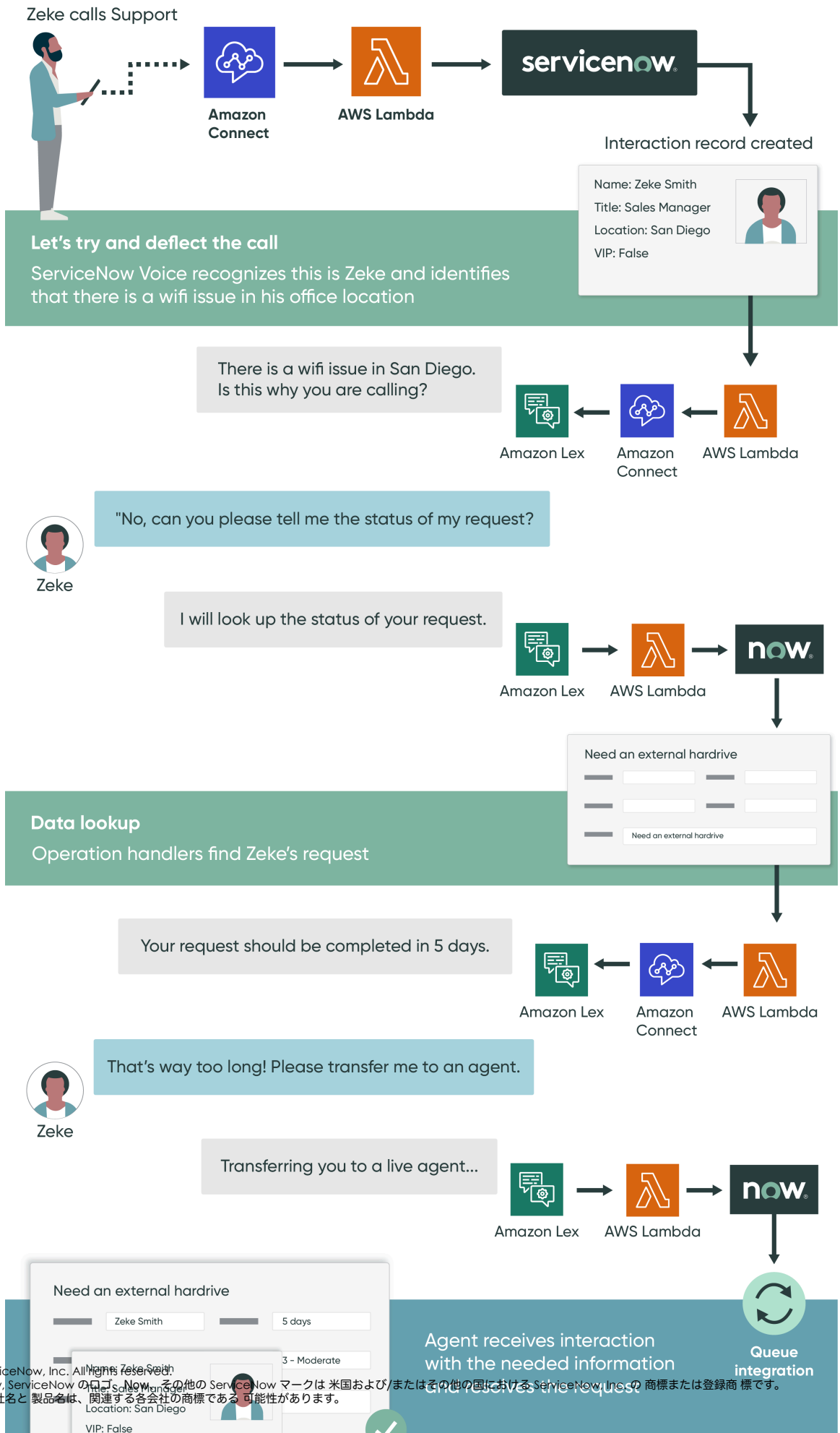
注: サードパーティの電話サービスは、ServiceNowVoice アプリケーションと統合できます。ServiceNowVoice はデフォルトで、Amazon Connect アプリケーションとデータ連携する機能を提供します。

カスタマーサービスのワークフォース最適化 のチャネル管理アプリケーションを使用して、音声アシスト機能 を介してルーティングされる Amazon Connect 電話キューからメトリクスを可視化することができます。音声アシスト機能 アプリケーションは高度なワークアサインメント を使用して Amazon Connect キューのデータを報告します。

音声アシスト機能 **Amazon Connect** データ連携ワークフロー

音声アシスト機能 が Amazon Connect とデータ連携する方法を次に示します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタマーサービスのワークフォース最適化 で 音声アシスト機能 を使用するメリット

マネージャーは次のことができます。

- エージェントが顧客の問題解決にあたる際に、エージェントのコールを監視する。
- カスタマーサービスのワークフォース最適化 のチャネルマネジメントアプリケーション内で同期されたエージェントの在席ステータス を表示する。
- エージェントのインタラクションの記録とコールトランスクリプトをレビューして、エージェントを評価する。
- コールトランスクリプトから感情を分析し、その分析を使用してエージェントのコーチングおよびトレーニングを実行する。

エージェントは、以下を行うことができます。

- 着信コールに応答する前に、問い合わせユーザーに関する情報を取得する。
- インタラクションの完了後、コールトランスクリプトを分析し、記録を聞くことができる。
- 自動送信ダイヤルを使用して発信コールを行う。

CSM の Amazon Connect キューを ServiceNow インスタンスに関連付ける。

Amazon Connect の電話キューを設定して、カスタマーサービスのワークフォース最適化 を使用してキューの可視化を取得する。

始める前に

重要: Tokyo リリース以降、従来のワークフォース最適化は将来の廃止に向けた準備に入ります。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベース記事の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184] 」を参照してください。

高度な作業アサイン プラグイン (com.glide.awa) を有効にして Amazon Connect キューを作成する。クラウドコールセンター Core (sn_cti_core) プラグインを有効にする前に、このプラグインを有効にする必要があります。これにより、2 つのアプリケーションを正常に統合することができます。

ServiceNow Voice アプリケーションをインストール した後、高度な作業アサイン プラグイン (com.glide.awa) を有効にすると、Amazon Connect (電話) サービスチャネルが カスタマーサービスのワークフォース最適化 に表示されます。

必要なロール：sn_csm_wfo_workspa.admin and sn_cti_amzn_cct.admin

このタスクについて

エージェントがコールを完了した後、 カスタマーサービスのワークフォース最適化 を使用して、次の情報を確認できます。

- 保留中のユーザーと保留中の期間
- コールにかかっている時間
- 対応可能なエージェントと対応可能な時間
- 対応可能なエージェントの数と現在の稼働状況

サンプル問い合わせフローを使用してデモデータをインストールすると、基本キューが表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Amazon Connect 電話キュー

このキューにルーティングされたコール	時期
基本キュー	「エージェントと話したい」などの一般的な発言です。
VIP キュー	VIP フィールドが有効になっているユーザーがサポートに連絡しています。
IT 機器サポート	発言に、IT 機器のサポートやハードウェアの問題が含まれています。
アプリケーションサポート	発言に、アプリケーションサポートが含まれています。

例えば、基本キューは、デモデータをインストールするときに使用可能で、「エージェントと話したい」など、発言が一般的である場合に、このキューにコールをルーティングします。

ルーティングプロファイルは、キューをエージェントにリンクします。すべてのエージェントに、ServiceNow インスタンスに統合されている Amazon Connect インスタンスにルーティングプロファイルがある必要があります。詳細については、「ルーティングプロファイルの作成」を参照してください。

注:

- 各プロファイルを複数の Amazon Connect エージェントキューに関連付けることができます。
- これらのエージェントキューは、Amazon Connect ARN 番号を使用して、ServiceNow インスタンスの対応するエージェントキューに関連付けられている必要があります。この関連付けにより、カスタマーサービスのワークフォース最適化 内のキュー統計情報とコールメトリクスについて報告することができます。

手順

1. 追加のキューが必要な場合は、Amazon Connect (電話) サービスチャネルのプレースホルダーキューを作成します。
   キューの作成の詳細については、「作業アイテムキューの作成」を参照してください。

   注: プレースホルダーキューを作成するときに、作業アイテムのルーティング条件を追加しないでください。

2. ServiceNow 高度な作業アサイン (AWA) キューレコードを Amazon Web Services (AWS) キューの ARN に関連付けます。
   a. Amazon Connect インスタンスで、[ルーティング] > [キュー] に移動します。
   b. キューを選択します。
   c. キューの ARN をコピーします。
   d. ServiceNow インスタンスで、[高度なワークアサインメント] > [キュー] に移動し、対応するキューを選択します。
   e. [クラウドコールセンターソース **ID** (クラウドコールセンター **Source ID)]** フィールドに、ARN 番号を入力します。
   f. [更新] をクリックします。
   g. 各キューに対して、これらの手順を繰り返します。
3. アサイン先グループをキューに追加します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. 作業アイテムキューを選択します。

b. [グループキュー優先順位] 関連リストをクリックします。

> 注: この関連リストを表示するようにフォームを構成する必要があります。

c. [新規] をクリックします。

d. [グループ] フィールドで、このキューを処理できるエージェントを含むアサイン先グループを追加します。

e. [順序] フィールドで、アサイン先グループの順序番号を選択します。これは、着信コールが処理されるアサイン先グループ優先度の順序です。

f. [送信] をクリックします。

エージェントのコールを聞く

エージェントが カスタマーサービスのワークフォース最適化 を使用して外部問い合わせユーザーの問題を解決しているときに、カスタマーサービスエージェントのコールを監視します。

始める前に

> 重要: Tokyo リリース以降、従来のワークフォース最適化は将来の廃止に向けた準備に入ります。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベース記事の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184] 」を参照してください。

必要なロール：sn_csm_wfo_workspa.manager

また、Amazon Connect のアクティブセッションがあり 、ライブ会話を監視できる必要があります。詳細については、「ライブ会話の監視 」を参照してください。

このタスクについて

Amazon Connect アプリケーションが外部ソースからのコールに応答すると、インタラクションレコードが作成されます。

手順

1. エージェントが カスタマーサービスのワークフォース最適化 で外部の問い合わせユーザーと会話しているときに、エージェントのコールキューを監視 します。
2. 電話が進行中のときに、アクティブなインタラクションを開きます。
3. **[Monitor Call** (コールを監視)] をクリックし、Amazon Connect でコールを聞きます。

Amazon Connect 電話チャネルのトランスクリプトと感情の分析

エージェントのコールの記録、トランスクリプト、および感情レポートを分析します。この情報を使用して、コール品質を評価し、エージェントが将来のコールをより適切に処理できるようにトレーニングすることができます。

始める前に

> 重要: Tokyo リリース以降、従来のワークフォース最適化は将来の廃止に向けた準備に入ります。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベース記事の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184] 」を参照してください。

必要なロール：sn_cti_core.user_manager

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
エージェントが外部問い合わせユーザーとやり取りすると、コールが記録され、トランスクリプトが作成されます。アプリケーションは、トランスクリプト内のすべてのステートメントを感情スコアでタグ付けします。コールが完了すると、感情レポートが自動的に生成されます。

注: トランスクリプトと感情を表示するには、マネージャーに Amazon Connect とのアクティブセッションがある必要があります。トランスクリプトと感情は、Amazon Connect アプリケーションで生成されます。その後、カスタマーサービスのワークフォース最適化 のチャネルアプリケーションに表示されます。

手順

1. [ワークスペース] > **[Manager Workspace]** に移動します。
2. トランスクリプトと感情を分析するインタラクションレコードを選択します。

コールトランスクリプトと感情を分析する	操作
チャネルから	**注:** 本日クローズされたすべてのインタラクションのコールトランスクリプトと感情を表示できます。 **a.** チャネル ( ) アイコンをクリックします。 **b. [Amazon Connect** (電話)] をクリックします。 **c.** インタラクションレコードを選択します。
Teams から	**a.** Teams アイコン ( ) をクリックします。 **b.** チームを選択します。 **c.** ユーザーを選択します。 **d.** KPI を選択します。 **e.** インタラクションレコードを選択します。
Coaching から	**注:** コールからトリガーされたアセスメントがある場合、それらのインタラクションのコールトランスクリプトと感情を表示できます。 **a.** [コーチング] ( ) アイコンをクリックします。 **b.** [アクティブなアセスメント] タブをクリックします。 **c.** アセスメントを選択します。
Lists から	**a.** リスト ( ) アイコンをクリックします。 **b.** インタラクションレコードを選択します。

3. [コール分析] をクリックします。
   Amazon Connect アプリケーションは、インタラクションと、それらのインタラクションの感情分析を生成し、カスタマーサービスのワークフォース最適化 でレポートとして表示します。
4. オプション: Amazon Connect 電話チャネルのトランスクリプトと感情の分析と、エージェントのコーチングのためのトレーニングのアサインを行います。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタマーサービスのワークフォース最適化 でのチームのスキル分析

グループにスキルを追加し、チームのスキル割り当てを表示します。

始める前に

重要: Tokyo リリース以降、従来のワークフォース最適化は将来の廃止に向けた準備に入ります。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベース記事の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」を参照してください。

必要なロール：skill_admin

手順

1. [ワークスペース] > [マネージャーワークスペース] に移動します。
2. Teams アイコン () をクリックします。
3. スキルを分析するチームを選択します。
4. チームにスキルを追加します。
   a. [スキル] タブで、[新規] をクリックします。
   b. [スキル] フィールドでスキルを選択します。
   c. [スキルレベル] フィールドで、選択したスキルのレベルを選択します。
   d. [継承元] フィールドで、このスキルをどのスキルから継承するかを選択します。
   e. [保存] をクリックします。
   スキルをクリックすると、そのスキルを持つユーザーまたはタスクの数、全体的なスキル範囲、そのスキルを現在持っているエキスパートの数などのスキルデータを分析できます。

カスタマーサービスのワークフォース最適化 でのワークスケジューラーを使用した作業のアサイン

作業キューをカスタマイズして最も関連性の高い作業アイテムを表示すると、チームのワークアサインメントを簡単に管理できます。

備えている必須スキルとオプションスキルに基づいて、タスクの作業に推奨されているエージェントに関するインサイトを取得します。

チームのスキルとキャパシティに基づいて作業をアサインする

チームの作業を計画し、スキル、可用性、およびキャパシティに基づいて、インシデント、問題、変更の要求、またはインタラクションなどの作業アイテムをチームにアサインします。チームのシフト、イベント、ワークアサインメントを表示し、一元的な場所から作業アイテムをアサインまたは再アサインします。

始める前に

注: システムアドミニストレーターは、カレンダーに表示するイベントカテゴリの Sys ID を *sn_wfo_work_sched.shift_data_categories* システムプロパティに追加する必要があります。詳細については、「カスタマーサービスのワークフォース最適化 でのワークスケジューラーコンポーネントの参照」を参照してください。

必要なロール：sn_wfo_work_sched.manager

このタスクについて

エージェントがアサインされているタスクと実際のシフト計画を分析します。タスクを完了する必要がある期間中にエージェントが作業しない場合は、エージェントの可用性に基づいてタスクを再アサインできます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:

- タスクの各タイプは、キュー構成で定義された色で表示されます。
- サイドバーの [検索] フィールドにキーワードを入力すると、カードを検索できます。

手順

1. [ワークスペース] > [マネージャーワークスペース] に移動します。
2. [ワークスケジューラー] アイコンを選択します。
   - 管理しているすべてのチームのすべてのエージェントの作業シフトを表示できます。シフトを選択すると、シフトのタイムスパンやエージェントの休憩時間などのシフトの詳細がポップアップに表示されます。
   - コンテキストサイドパネルで、フィルターアイコン ( ) を選択してから任意のフィルターを選択し、目的の基準を追加し、[適用] を選択して、カレンダーでのチームメンバーの表示を絞り込みます。チームのアサイン先グループ、スキル、場所、スケジュール計画、またはシフト計画に基づいてフィルタリングできます。
3. オプション: ワークスケジューラー にキュー構成がない場合は、キュー設定アイコン ( ) を選択し、最大 5 つの作業アイテムタイプを有効にします。
   アプリケーションは、有効な作業アイテムタイプごとにキュー構成と対応するフィルターを作成します。
4. オプション: キュー構成を作成します。
   a. [キュー構成] を選択します。
   b. [自分のキュー構成] リストで、[新規] を選択します。
   c. フォームのフィールドに入力します。

名前	説明
名前	キュー構成の名前。
作業構成	キュー構成に使用する作業構成のタイプ。
色	カレンダーに表示される作業アイテムの色。
順序	ワークスケジューラー に表示されるキュー構成の順序番号。
一致ルール	作業アイテムタイプの一致ルール。

   d. [保存] を選択します。
5. チームの作業とスケジュールを分析します。
   a. [キュー] メニューから、関連タスクを表示する作業アイテムを選択します。
      たとえば、[未アサインのインシデント] を選択すると、[未アサインのインシデント] キューに関連するすべてのタスクを表示できます。
      タイムゾーンを選択すると、そのタイムゾーンでエージェントのスケジュールを表示できます。
   b. カレンダー内の各エージェントのタスクと作業シフトを分析します。
      ページネーションを使用すると、作業シフトをスクロールできます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

6. 作業アイテムをエージェントにアサインします。

   a. エージェントにアサインするタスクを選択します。

      [提案のみを表示] オプションを有効にすると、デフォルトで、可用性、スキル、またはタイムゾーンに基づいてチームメンバーを表示するように選択できます。チームメンバーのランキングは、各基準に設定された一致するアサインルールに基づいています。ワークスケジューラーは、アサインワークベンチを使用して、タスクを処理するエージェントを評価します。

      次の基準から 1 つ以上の基準を選択できます。チームメンバーのランキングは、選択した基準に基づいて決まります。

      - **WFO -** 使用可否：チームメンバーが対応可能な時間数。
      - **WFO -** 必須スキル：タスクに必須スキルとオプションスキルが関連付けられている場合、ワークスケジューラーには、最初にすべての必須スキルを備えたエージェントが表示され、次にオプションスキルを備えたエージェントが表示されます。
      - **WFO -** オプションスキル— タスクにオプションスキルのみが関連付けられている場合、リストにはオプションスキルを備えたエージェントが表示されます。
      - **WFO -** タイムゾーンの重複：タスクのタイムゾーンとユーザーのタイムゾーンの差。たとえば、ユーザーの所在地が太平洋標準時で、タスクの場所が東部標準時である場合、**+3** と表示され、タスクの場所がハワイの場合、**-3** と表示されます。

      独自の一致ルールを追加するには、「ワークスケジューラーで一致ルールの基準を作成する」を参照してください。

      これらの基準はすべて、「多いほど良い」ランク付け方法に基づいており、高い値ほど良いことを示します。たとえば、WFO - 必須スキル基準が有効になっている場合、作業アイテムの作業に必須スキルが多いチームメンバーほど、上位にランク付けされます。

      各基準では、100% の一致がある場合、値は緑色で表示され、そうでない場合、値は黄色で表示されます。すべての基準が 100% で一致すると、一致する詳細が緑色で表示され、そうでない場合は黄色で表示されます

   b. ワークスケジューラーカレンダーから、タスクのアサイン先のエージェントを選択します。

   c. エージェントがタスクを処理するカレンダー上のタイムスパンに対し、マウスデバイスをクリックしてドラッグします。
      タスクがそのエージェントにアサインされます。タイムスパンの期間を編集したり、タイムスパンをドラッグして別のエージェントにタスクを再アサインしたりすることもできます。

      > **注:** 作業キューからエージェントにアサインされたタスクを選択すると、アプリケーションはタスクのタイムスパンを含むページに自動スクロールし、エージェントのスケジュールを表示します。

7. オプション: カレンダーの作業アイテムを更新します。

   a. 更新するカレンダーの目的のタスクを選択します。

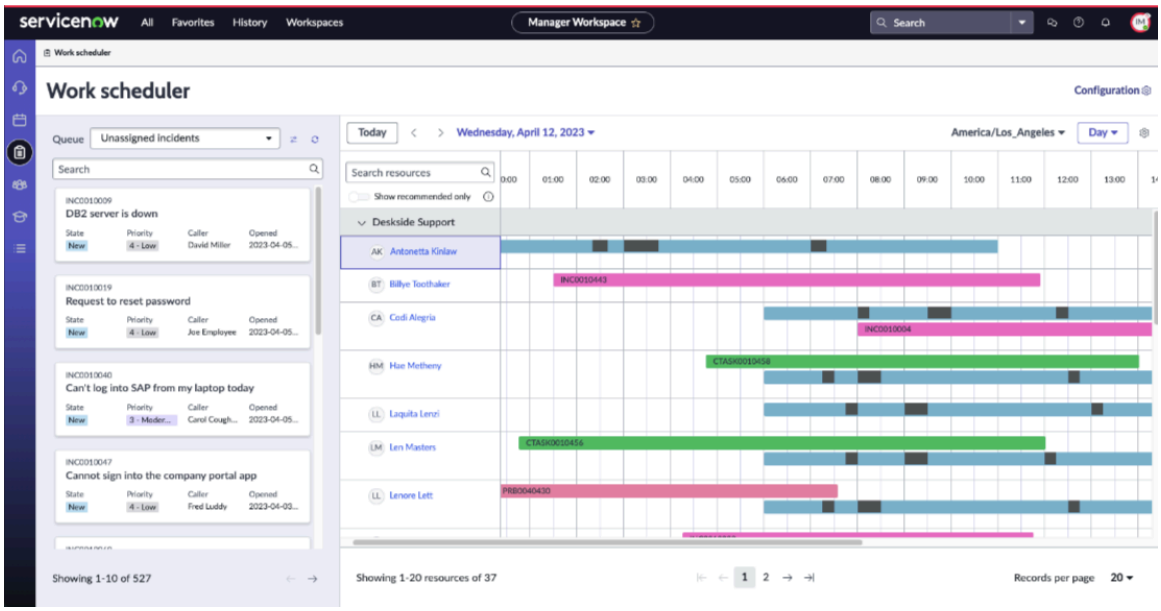
   b. 編集アイコンを選択して作業アイテムレコードにアクセスします。

   c. フォームで必要な更新を行います。

   d. [更新] を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

(Optional) 以下の画像は、ワークスケジューラー インフォグラフィックを表しています。



ワークスケジューラーで一致ルールの基準を作成する

一致ルールの基準を追加して、ルールに基づいて作業アイテムをチームメンバーにアサインできるようにします。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

デフォルトで利用可能な次の一致ルールは、選択基準一致タイプに基づいています。

ルール名	作業構成名	テーブル	UX アプリルート
インシデント一致ルール	インシデント	インシデント [incident]	インシデント
問題一致ルール	問題	問題 [problem]	問題
要求アイテム一致ルール	要求アイテム	要求アイテム [sc_req_item]	要求アイテム
要求一致ルール	要求	要求 [sc_request]	要求
カタログタスク一致ルール	カタログタスク	カタログタスク [sc_task]	カタログタスク
変更要求一致ルール	変更要求	変更要求 [change_request]	変更要求
変更タスク一致ルール	変更タスク	変更タスク [change_task]	変更タスク

一致基準の仕組みの詳細については、「ワークスケジューラーの作業アイテムの一致基準」を参照してください。

デフォルトでは、次の 4 つの基準を使用できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- WFO：必須スキル
- WFO：使用可否
- WFO：オプションのスキル
- WFO：タイムゾーンの重複

手順

1. [すべて] > [ワークスケジューラー] > [一致ルール] に移動します。
2. [一致ルール] リストで、インシデント一致ルールなどの一致ルールを選択します。
3. [基準を選択] 関連リストで、[新規] を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。
   新しい一致基準の作成の詳細については、「アサインワークベンチの一致基準の作成」を参照してください。
5. [送信] を選択します。

ワークスケジューラーの作業アイテムの一致基準

アサインワークベンチでは、スキルや可用性などの構成可能な一致基準を使用して、選択したグループ内のエージェントを評価し、総合ランキングを提示できます。

一致基準には次の 3 つのタイプがあります。

- 簡易一致：エージェントのタイムゾーンとタスク場所のタイムゾーンの一致など、1 対 1 の一致を作成します。
- アグリゲート：シンプルなクエリーを使用し、アグリゲート結果を返します。アグリゲートタイプでは、テーブルを選択してフィルターを作成し、[担当者] フィールドなどのアグリゲートフィールドを選択します。このタイプのクエリーは、一連のユーザーを返します。
- スクリプト化：ユーザーのリストを返すスクリプト化されたクエリーを使用します。

アサインワークベンチには、いくつかの一致基準が用意されています。

- 今日の可用性：エージェントの作業スケジュール、アサインされた作業、および個人の休暇に基づいて、可用性が計算されます。エージェントの可用性が高いほど、エージェントの総合ランクへの貢献度が高くなります。
- 一致するスキル：インシデントに必要なスキルに一致するエージェントスキルの数。一致するスキルが多いほど、エージェントの総合ランクへの貢献度が高くなります。
- 一致するスキル - 必須スキルサポート：必須スキルと一致するエージェントスキルの数を計算します。これは、必須スキルを持たないエージェントをすべてフィルタリングして除外し、残りのエージェントをランク付けすることで行われます。一致するスキルが多いほど、エージェントの総合ランクへの貢献度が高くなります。

  注: 必須スキル機能を使用する場合は、「一致するスキル - 必須スキルサポート」基準を使用して、インシデントに対して特定された 必須スキル機能の設定 を持つエージェントを一致させます。

- アサイン済みインシデント：このエージェントに既にアサインされているインシデントの数。アサインされているインシデントが多いほど、エージェントの総合ランクへの貢献度は低くなります。
- 最後のアサイン済み：アサインされた作業のバランスを調整するために、最後にアサインされた作業に基づいてエージェントを優先順位付けします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

一致基準を作成するには、タイプを選択し、そのタイプに関連したフィールドを使用してクエリーをビルドします。一致基準を作成したら、[選択基準] タイプの一致ルールを作成して目的の一致基準を選択し、アサインワークベンチの構成を作成します。

ワークベンチ構成の一致基準の選択の一環として、個々の基準に対して次の設定を指定できます。

- ランキングと表示使用率
- ランキング方法
- ランキングの重み付け
- しきい値
- アクティブ/非アクティブ

ランキングと表示使用率

[用途] フィールドで、一致基準を使用する方法を指定します。

- ランキングと表示：基準を使用してエージェントのランキングを決定し、ワークベンチの列に表示します。
- 表示専用：ワークベンチの列に基準を表示しますが、エージェントのランキングを決定するためには使用しません。
- ランキングのみ：基準を使用してエージェントランキングを決定しますが、ワークベンチには表示されません。

ランキング方法

ランキングには 2 つの方法があります。

- 多いほど良い：たとえば、エージェントのランキングを決定するときに、可用性が高いほどランキングが高くなります。
- 少ないほど良い：たとえば、エージェントのランキングを決定するときに、アサインされたインシデント数が少ないほどランキングが高くなります。

重み付け

一致基準ごとにアサインされた重み付けがあります。デフォルトでは、一致基準には 10 の重み付けがアサインされています。より重要な基準により高い重み付けをアサインすることができます。

しきい値

しきい値は、基準の最小要件を設定します。たとえば、タスクに必要なスキルのうち 3 つ以上を持つエージェントのみを表示する場合は、一致するスキル基準のしきい値を 3 に設定します。可用性については、しきい値を目的の時間数に設定して、利用可能な作業時間がこの最小値以上であるエージェントのみを表示します。一致ルールフォームの [基準を選択] 関連リストでしきい値を設定することができます。必要に応じて、リストをパーソナライズして、[しきい値] 列を追加します。

アクティブ/非アクティブ

アサインワークベンチ構成を決定する一致ルールに関連付けられた一致基準が複数存在する場合があります。個々の基準をそれぞれ、アクティブまたは非アクティブに設定できます。この設定を変更すると、エージェントのランキングにすぐに影響します。この変更は、一致ルールフォームの [基準を選択] 関連リストで行うことができます。必要に応じて、リストをパーソナライズして、[アクティブ] 列を追加します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エージェントのランキングの計算

アサインワークベンチは、一致基準とそれぞれの重み付けの値を追加し、これらの値を使用してエージェントの総合ランキングを決定します。

1. 各基準の数値を計算します。
2. その数値に基準の重み付けを乗算します。
3. 結果をすべての基準の合計で除算します。
4. 各基準に対して繰り返し、結果を追加します。

次の例は、これらの一致基準値を使用して、エージェントのランキングを決定する方法を示しています。

- スキルと必須スキルサポートの一致：5/6
- 今日の可用性：7 時間
- アサインされたインシデント：2

計算：

- 一致するスキル：`2/3 = 0.666` (3 がスキルの最大数)
- 現在の可用性：`7 / 8 = 0.875` (最大時間数は 8)
- アサイン済みインシデント：`2 / 26 = 0.0769` (テーブル内のタスクの合計数は 26)
- 重み付け：各一致基準の均等の重み付けは 10 です

```
((0.666 x 10) / Total of criterion weight (10+10+10)) + ((0.875 x 10) /
 Total of criterion weight (10+10+10)) + ((0.0769 x 10) / Total of
 criterion weight (10+10+10))
```

```
(6.66 / 30) + (8.75 / 30) + (0.769 / 30)
```

```
0.222 + 0.291 + 0.0256 = 0.53
```

この計算は、アサイン先グループ内の各エージェントに対して実行されます。エージェントは、この計算の値に基づいてランク付けされ、最高点のエージェントが最高のランキングを獲得します。

カスタマーサービスのワークフォース最適化 の **Scheduling**

Scheduling を使用すると、チーム全体のスケジュール、人員配置、およびシフトを 1 つの場所から計画して管理し、人員リソースを効率的に管理できます。また、オンコールスケジューリングとデータ連携して、オンコールローテーションのシフトとスケジュールを作成することもできます。

> **重要:** Tokyo リリース以降、従来のワークフォース最適化は将来の廃止に向けた準備に入ります。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベース記事の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」を参照してください。

Scheduling では、次のことができます。

- チームカレンダーを使用して、会議、トレーニング、休暇申請、またはアドホック作業シフトを追加する。
- チームカレンダー内のエージェントを、エージェントの場所、地域、アサイン先グループ、またはエージェントのレコード内の任意のフィールドに基づいてフィルタリングする。
- エージェントのシフトとスケジュールの計画を作成する。
- エージェントの休暇申請とシフトスワップ申請を承認または却下する。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 選択した日または週の計画されたシフトと実際の出勤時間および退勤時間を表示することで、チームカレンダーでチームのスケジュールを追跡および管理する。
- チームメンバーがスケジュールに従っているかどうかを分析する。潜在的な問題が発生した場合は、チームに対するアラートをすぐに作成できるため、迅速に対応してもらうことができます。
- 遵守の履歴レポートを使用して、エージェントのコーチング機会を分析および推奨する。

重要業績評価指標、フィルター、およびサイドバーの詳細については、「KPI 詳細のインジケーターについて」を参照してください。

シフト計画の作成

チームのシフトをスケジュールして、すべての作業のアサインと休憩を確実にカバーできるようにします。スケジュール設定済みシフトを上書きする必要がある曜日を指定することもできます。

始める前に

重要: Tokyo リリース以降、従来のワークフォース最適化は将来の廃止に向けた準備に入ります。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベース記事の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」を参照してください。

必要なロール：sn_shift_planning.admin

このタスクについて

[シフト] タブでは、シフトはアクティブなシフトと非アクティブなシフトによってグループ化されます。コンテキストサイドパネルには、アクティブなシフトと非アクティブなシフトが [シフト] タブに表示される順序で表示されます。

手順

1. [ワークスペース] > **[Manager Workspace]** に移動します。
2. [スケジュール] アイコン ( ) をクリックします。
3. [シフト] タブをクリックします。
4. [プラス (+)] アイコンをクリックします。
5. シフトを作成します。

宛先	操作
作業シフトの作成	**a.** 作業シフトを作成します。 **i.** [作業シフト] をクリックします。 **ii.** [名前] フィールドに、シフトの名前を入力します。 **iii.** シフトのタイムウィンドウを選択します。 **1.** [タイムゾーン] フィールドで、シフトに割り当てるユーザーのタイムゾーンを選択します。 **注:** ローカルタイムゾーンで働いているエージェントのシフトを追加するには、[エージェントのタイムゾーンを使用 **(Use agent time zone)**] オプションを選択します。システムは、エージェントのユーザーレコードに指定されたタイムゾーンを使用します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

宛先	操作
	2. [開始時間] フィールドに、シフトを開始する時刻を入力します。 3. [終了時間] フィールドに、シフトを終了する時刻を入力します。 iv. このシフトに追加する曜日を選択します。 v. [保存] をクリックします。 b. シフトに休憩のスケジュールを追加します。 i. 作成したシフトを選択します。 ii. [ブレークを追加] をクリックします。 iii. [名前] フィールドに、休憩の名前を入力します。 iv. 休憩の長さを設定します。 1. [期間] フィールドに、休憩の長さを入力します。 2. [最も早い開始時間] フィールドに、休憩を開始する最も早い時間を入力します。 3. [最も遅い終了時間] フィールドに、休憩を終了する最も遅い時間を入力します。 たとえば、最も早い開始時間を 11:00、最も遅い終了時間を 15:00、休憩の長さを 1 時間として設定できます。この作業シフトに 4 人のエージェントを追加すると、Scheduling アプリケーションは各エージェントの休憩時間を自動的に調整します。4 人のエージェントがシフトスパン全体をカバーできるように、休憩をずらします。 4. [保存] をクリックします。 シフトスパンウィンドウで、1 時間または 1 日のエージェント数を表示できます。
オンコールシフトの作成	a. オンコールシフトを作成します。 i. [オンコールシフト] をクリックします。 ii. [名前] フィールドに、シフトの名前を入力します。 iii. [グループ] フィールドから、シフトに割り当てるグループを選択します。 iv. シフトのタイムウィンドウを選択します。 1. [開始時間] フィールドに、シフトを開始する時刻を入力します。 2. [終了時間] フィールドに、シフトを終了する時刻を入力します。 3. [タイムゾーン] メニューから、シフトに割り当てるユーザーのタイムゾーンを選択します。 v. シフトを適用する曜日を選択します。 vi. [ローテーション開始日] フィールドでカレンダーアイコンをクリックし、シフトのオンコールローテーション開始日を選択して、**[OK]** をクリックします。 vii. [保存] をクリックします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

宛先	操作
	b. オンコールローテーションを作成します。 **i.** 作成したシフトを選択します。 **ii.** [ローテーションを作成] をクリックします。 **iii.** [エージェント] フィールドから、シフトの対象とするエージェントの名前を選択します。フィールドをクリックすると、オンコールシフトを作成中のグループに属するすべてのエージェントの名前が表示されます。 **iv.** [ローテーション間隔] フィールドで、ローテーションを日次にするか週次にするかを選択します。 **v.** [保存] をクリックします。 **注:** ローテーションに対して複数のシフト表が作成されている場合、[エスカレーションタイプ] フィールドには [シフト表でローテーション] フィールド値が自動的に入力されます。そうでない場合は、[メンバーでローテーション] フィールド値が入力されます。 **c.** [公開] をクリックしてシフトをアクティブにし、スケジュールに従って公開します。 **注:** ◦ アクティブなオンコールシフトを選択して [公開を中止] をクリックすると、シフトが非アクティブになり、スケジュールから削除されます。 ◦ スケジュールに従って公開されたすべてのオンコールシフトをエージェントとチームのカレンダーで表示できます。オンコールローテーションに新しいエージェントを追加すると、チームカレンダーのデータ更新に多少時間がかかる場合があります。 ◦ チームカレンダーのオンコールシフトをクリックすると、詳細が表示されます。 シフトカレンダーでは、各オンコールシフトのプライマリエージェントの名前を表示できます。

6. [送信] をクリックします。

スケジュール計画を作成する。

時間範囲をカバーし、チームの作業シフトを含むスケジュール計画を作成することで、チームのスケジュールを管理します。スキルと可用性に基づいて、エージェントをシフトにアサインすることもできます。このようにして、組織にとって可能な限り最善の方法でリソースを使用できます。

始める前に

重要: Tokyo リリース以降、従来のワークフォース最適化は将来の廃止に向けた準備に入ります。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベース記事の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」を参照してください。

必要なロール：sn_shift_planning.admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて

sn_shift_planning.number_of_days_to_cache システムのプロパティを使用して、エージェントスケジュールをキャッシュする日数を設定できます。[合計カバレッジ/デマンド] 行には、1 日の各シフトを網羅するエージェントの数が表示されます。日ビューには、1 日に 1 時間ごとのエージェントの予測数のデマンドが表示されます。たとえば、4/5 では、午前 11 時～午後 12 時の時間ごとのタイムスロットに 4 名のエージェントがスケジュールされており、エージェントのデマンド予測が 5 であることを示しています。

手順

1. [ワークスペース] > [マネージャーワークスペース] に移動します。
2. [スケジュール] アイコン ( ) をクリックします。
3. スケジュール計画を作成します。
   a. [チームカレンダー] タブをクリックします。

      注: 1 日または 1 週間のスタッフ配置を分析できます。

   b. コンテキストサイドパネルで、[スケジュールを表示] アイコン をクリックして、スケジュールを表示します。
   c. [スケジュール] パネルで、 アイコンをクリックします。
   d. [名前] フィールドに、スケジュール計画の名前を入力します。
   e. [開始日] フィールドから、スケジュール計画を開始する日付を選択して、**[OK]** をクリックします。
   f. [終了日] フィールドから、スケジュール計画を終了する日付を選択して、**[OK]** をクリックします。
   g. [保存] をクリックします。
   直接管理または追加管理するアサイン先グループ内の、すべてのエージェントのスケジュールを表示できます。
4. 作業シフトをスケジュール計画に追加します。

   注: 既存のスケジュール計画にさらにシフトを追加するには、スケジュール計画を選択してから作業シフトを追加します。

   a. コンテキストサイドパネルで、[シフトを追加] をクリックします。
   b. [シフト] フィールドで、スケジュール計画に追加する作業シフトを選択します。
   c. [イベントタイプ] フィールドで、作業シフトを分類する作業イベントを選択します。
5. エージェントを作業シフトに追加します。
   a. [エージェント] フィールドで、エージェントを検索し、1 つ以上のエージェントを追加してシフトに追加します。
   b. [保存] をクリックします。

      注: 画面の更新に数分かかる場合があります。

チームのカバレッジを可視化するためのスケジュール計画を公開する

スケジュール計画のプレビューを生成して公開して、エージェントが自分のシフトとスケジュールがどの程度進んでいるかを確認できるようにします。スケジュールの公開を中止してから、変更を加え、更新して、もう一度公開することができます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に

重要: Tokyo リリース以降、従来のワークフォース最適化は将来の廃止に向けた準備に入ります。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベース記事の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」を参照してください。

必要なロール：sn_shift_planning.admin

このタスクについて

スケジュールのコピーを作成して更新し、新しいスケジュールを作成することができます。更新には、スケジュールの開始日と終了日の変更、シフトまたはエージェントの追加または削除が含まれる場合があります。

スケジュールのコピーを作成すると、次の更新がスケジュールのコピーに自動的に作成されます。

- 開始日は現在の日付、終了日は現在の日付から 30 日間に設定されます。
- スケジュールステータスが [ドラフト] に変更されました。シフトに必要な変更を行うことができます。その後、[保存] をクリックします。
- スケジュールには、現在ログインしているユーザーのアサイン先グループ内のエージェントのみが表示されます。

スケジュールの公開を中止してから、変更を加え、更新して、もう一度公開することもできます。

- 開始日が現在の日付であるか、過去に発生した場合、スケジュールステータスは [公開済み] として残り、終了日が明日に変更されます。
- 開始日が将来の場合、スケジューラはスケジュールステータスとエージェントスケジュールを [ドラフト]に変更します。

手順

1. [ワークスペース] > **[Manager Workspace]** に移動します。
2. [スケジュール] アイコン ( ) をクリックします。
3. スケジュールのプレビューを生成します。
   a. [チームカレンダー] タブをクリックします。
   b. [スケジュールを表示] ( ) アイコンをクリックして、コンテキストサイドパネルに表示します。
   作業シフトを保存すると、チームカレンダーが更新され、プレビューが生成されます。
4. スケジュールを公開します。
   a. スケジュールを選択し、必要に応じてスケジュールを編集します。
   b. 必要に応じてスケジュールを編集し、[保存] をクリックします。
   c. [公開] をクリックします。

   注: [ドラフト] ステータスで [削除] をクリックすると、不要になったスケジュールを削除できます。

タスクの結果

[ドラフト] ステータスのすべてのスケジュールが [公開済み] ステータスに移行します。公開済みのスケジュールは、チームカレンダーで確認できます。エージェントは、チームカレンダーとイベントを Microsoft Outlook と同期させて、MS Outlook 上で公開されたスケジュールおよび承認された休暇を確認することができます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

チームのスケジュールの追跡と管理

1 つの場所からチームのスケジュールを作成、更新、または監視します。アサイン先グループ内のエージェントについて、シフトスワップや休暇の要求を承認または却下することができます。

始める前に

重要: Tokyo リリース以降、従来のワークフォース最適化は将来の廃止に向けた準備に入ります。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベース記事の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」を参照してください。

必要なロール：sn_shift_planning.admin

このタスクについて

カレンダーを使用すると、次のことができます。

- アサイン先グループごとにすべてのエージェントを表示する。
- 公開されたスケジュールを使用して、チームのコンプライアンスに関するインサイトを得る。
- 実際のシフト時間であるエージェントの作業スケジュールと出勤および退勤時間を表示する。
- カスタマイズされたビューの [アサイン先グループ]、[場所]、[スキル]、[シフト計画]、および [イベント] に基づいてチームカレンダーをフィルタリングする。
- 必要に応じて、エージェントのシフト、出勤、退勤のタイミングを変更する。

手順

1. [ワークスペース] > [マネージャーワークスペース] に移動します。
2. スケジュールアイコン ( ) を選択します。
3. エージェントのシフトを変更します。
   このシフトを含むスケジュールは、[プレビュー] または [公開済み] ステータスである必要があります。
   a. [チームカレンダー] タブで、スケジュールを変更するエージェントのシフトを探してカーソルを合わせます。
   b. [シフト] ポップアップウィンドウで、編集アイコン ( ) を選択します。
   c. エージェントのシフトまたはシフト時間を変更します。

      注: 既存のシフトに休憩がある場合は、シフトに休憩をさらに追加できます。

      - [シフト時間を選択 **(Select shift times)**] を選択し、[開始時間] または [終了時間] フィールドを変更してシフトのタイミングを変更します。
      - [プリセットシフトを選択 **(Select preset shift)**] オプションを選択し、[シフト計画] リストから既存のシフトを選択して、エージェントに別のシフト計画をアサインします。シフト計画の作成について詳しくは、「シフト計画の作成」を参照してください。

   d. [保存] をクリックします。
4. エージェントの休暇要求または別のエージェントとのシフトスワップ要求を承認または却下します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注: 休暇またはシフトスワップ開始日の 2 日前に要求を承認する必要があります。そうでない場合、承認は自動的に却下されます。アドミニストレーターはこのデフォルト設定を変更できます。詳細については、「Components installed with Workforce Optimization for Customer Service (カスタマーサービスのワークフォース最適化とともにインストールされるコンポーネント)」の「Setting the due date for time-off and shift-swap request approvals (休暇要求とシフトスワップ要求の承認の期日を設定する)」を参照してください。エージェントによる重複する休暇要求は却下されます。

タブ	説明
シフト承認	すべてのエージェント要求と各要求の詳細を表示し、単一の要求を承認または却下します。
休暇要求	複数の休暇要求を承認または却下します。
シフトスワップ要求	複数のシフトスワップ要求を承認または却下します。

要求を承認すると、承認に基づいてチームカレンダー内でスケジュールが更新されます。

定期的な会議の作成

[スケジュール] タブから、チームの定期的な会議またはトレーニングセッションを設定します。日次、週次、月次、または年次の会議を作成できます。

始める前に

必要なロール：sn_shift_planning.admin

手順

1. [ワークスペース] > [マネージャーワークスペース] に移動します。
2. スケジュールアイコン ( ) を選択します。
3. **[+** 新規] > [会議] に移動します。
4. [タイトル] フィールドに会議のタイトルを入力します。
5. [出席者] フィールドに参加者の名前を入力します。
6. [開始日] フィールドと [終了日] フィールドに、会議の開始日と終了日を入力します。
7. [開始時刻] フィールドと [終了時刻] フィールドに、会議の開始時刻と終了時刻を入力します。
8. 会議の期間が終日の場合は、[終日] オプションを選択します。
9. [繰り返し] リストから次のいずれかのオプションを選択します。

オプション	ステップ
繰り返さない	これは 1 回限りの会議です。
日次	**a.** [繰り返し間隔] フィールドで値を選択します。たとえば、2 を選択すると、会議は 2 日毎に繰り返されます。 **b.** [繰り返し期限] フィールドで日付を選択し、一連の会議を終了する日付を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オプション	ステップ
週次	**a.** [繰り返し間隔] フィールドで値を選択します。たとえば、2 を選択すると、会議は 2 週間毎に繰り返されます。 **b.** 会議を開催する曜日を選択します。たとえば、月曜日と木曜日を選択した場合、会議は 2 週間毎に月曜日と木曜日に開催されます。 **c.** [繰り返し期限] フィールドで日付を選択し、一連の会議を終了する日付を選択します。
月次	**a.** [繰り返し間隔] フィールドで値を選択します。たとえば、1 を選択すると、会議は毎月繰り返されます。 **b.** [月次タイプ] リストから日付を選択します。 ▪ [日付]：会議は選択した日付に行われます。 ▪ [月の最終日]：会議は月の最終日に行われます。 ▪ [月の最後の平日]：たとえば、[開始日] フィールドで [木曜日] を選択した場合、会議は毎月最終木曜日に行われます。 **c.** [繰り返し期限] フィールドで日付を選択し、一連の会議を終了する日付を選択します。
毎年	**a.** [繰り返し間隔] フィールドで値を選択します。たとえば、2 を選択すると、会議は 2 年毎に [開始日] フィールドで選択した日に繰り返されます。 **b.** [繰り返し期限] フィールドから日付を選択して、一連の会議を終了する日付を選択します。

10. 会議の詳細とアジェンダを [説明] フィールドに入力します。
11. [保存] を選択します。
    [出席者] フィールドで選択した参加者に会議の招待が送信されます。

次のタスク

一連の会議は、チームカレンダーで表示できます。チームカレンダーで会議の招待を選択し、一連の会議全体または特定の会議を編集できます。

エージェントのスケジュール遵守の監視

スケジュール遵守を使用して、エージェントが割り当てられたスケジュールを遵守しているかどうかを評価します。価値の低いアクティビティを排除または削減可能な領域を探し、1 日を通したスタッフレベルをさらに分析できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に

重要: Tokyo リリース以降、従来のワークフォース最適化は将来の廃止に向けた準備に入ります。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベース記事の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」を参照してください。

必要なロール：sn_shift_planning.admin

このタスクについて

- スケジュール遵守は、エージェントがワークアサインメントを完了する際にスケジュールにどの程度厳密に従っているかを分析するためのメトリクスです。適合率は、完了した作業の測定値であり、いつ完了したかは問われません。
- 高い遵守率は、エージェントがスケジュールに従い、期待どおりにカスタマーサービスを提供していることを示しています。遵守率が低い場合は、チームを効率的に管理するためのプロセスや意思決定を変更することをお勧めします。非遵守エージェントの数字は赤で強調表示されます。
- スケジュール遵守率と適合率の計算は、式、エージェントの実際の作業および予定された作業のタイミングに基づいています。エージェントの遵守率と適合率を計算するために使用されるデフォルトの式は次のとおりです。ただし、アドミニストレーターは必要に応じて式を変更できます。遵守率と適合率の計算には、次の構成要素と式が使用されます。
  - *shift_planning_clock-in* および *shift_planning_clock-out* スクリプトは、ログインおよびログアウトセッションからエージェントの出勤および退勤イベントを生成します。ビジネスルール *Agent Time Work Event Trigger* は、エージェントの在席状況が変更されるたびに出勤イベントと退勤イベントを生成します。
  - スケジュール遵守率 = (シフトで作業した時間 (分)/シフト予定時間 (分) + 時間外)
  - 適合率 = (シフトで作業した時間 (分)) + 時間外/シフト予定時間 (分)
- デフォルトの理想的な遵守率は 70 以上で、適合率は 80 ～ 120 です。ただし、アドミニストレーターはしきい値を変更できます。詳細については、「スケジュール遵守と適合性のプロパティの構成」を参照してください。定義されたしきい値に該当しないエージェントは非認定と見なされ、赤で強調表示されます。

手順

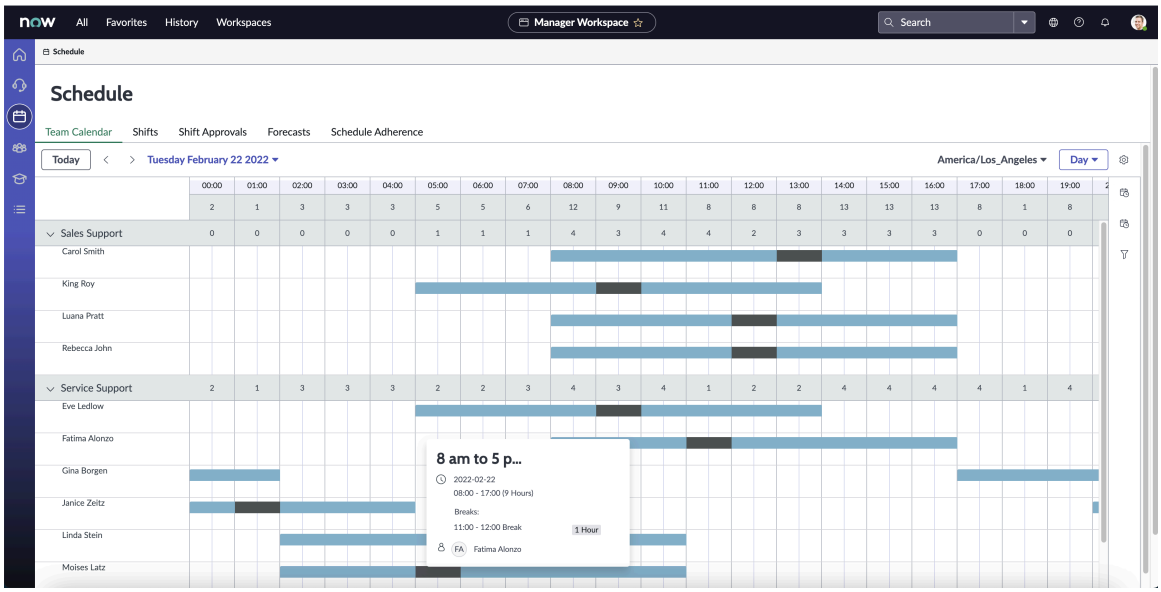
1. [ワークスペース] > [マネージャーワークスペース] に移動します。
2. [スケジュール] アイコン ( ) をクリックします。
3. エージェントのスケジュール遵守を監視します。

宛先	操作
組織またはチームレベルでスケジュール遵守を表示する	a. [スケジュール遵守 **(Schedule Adherence)]** タブをクリックします。 棒グラフには、チームのスケジュール遵守率と適合率が表示されます。 b. グラフを表示し、バーをクリックしてさらにドリルダウンして、チームメンバーのアナリティクスを表示します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

宛先	操作
チームメンバーの予定されたスケジュールと実際のスケジュールを分析する	**a.** [チームカレンダー] タブをクリックします。 **b.** 日付を選択します。 **c.** エージェントの実際の作業時間を表すバーをクリックして、[作業時間] サマリを表示します。 **注:** 出勤および退勤のタイミングは、エージェントの実際の作業のタイミングです。イベントは、エージェントのログインおよびログアウトアクションと、在席状況に基づいて生成されます。エージェントが退勤し忘れた場合、デフォルトでは 60 分後に退勤イベントが自動的に生成されます。ただし、アドミニストレーターは *Default threshold time for clock-out event generation (in Minutes)* システムプロパティを使用して、この値を変更できます。 例：エージェントがログインするか、在席状況を [勤務中 **(Available)**] に変更すると、出勤イベントが生成されます。同様に、エージェントがシステムからログアウトするか、在席状況を [オフライン] または [ブレーク] に変更すると、退勤イベントが生成されます。エージェントがシフト終了時間から 60 分経過しても退勤しなかった場合、退勤イベントが自動的に生成されます。

次のチームカレンダーのスナップショットは、チームメンバーが作業スケジュールをどの程度遵守しているかを測定する方法を示しています。青色のバーは予定作業シフト時間を示し、その横が実際の作業時間です。デフォルトの表示は、出勤時間が紫、エージェントが勤務中の期間が緑、退勤時間が赤、エージェントが勤務外の時間はグレーです。



作業時間サマリから遵守率と適合率を分析する

チームメンバーの作業時間サマリを表示して、チームが予定されたスケジュールを遵守しているかどうかを判断します。また、リアルタイムの遵守率をレポート表示できるスケジュール遵守の履歴を使用して、エージェントが過去にどの程度スケジュールに従っていたかを確認することもできます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に

重要: Tokyo リリース以降、従来のワークフォース最適化は将来の廃止に向けた準備に入ります。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベース記事の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」を参照してください。

必要なロール：sn_shift_planning.admin

このタスクについて

遵守率と適合率の計算は、定義された構成およびエージェントの実際の作業スケジュールと予定された作業スケジュールに基づいています。

注: アドミニストレーターは、スケジュール遵守を無効にしたり、遵守率と適合率の構成を変更したりできます。詳細については、「スケジュール遵守と適合性のプロパティの構成」を参照してください。

スケジュール遵守の詳細については、「フィールドサービスのワークフォース最適化 の Scheduling」の「スケジュール遵守」セクションを参照してください。

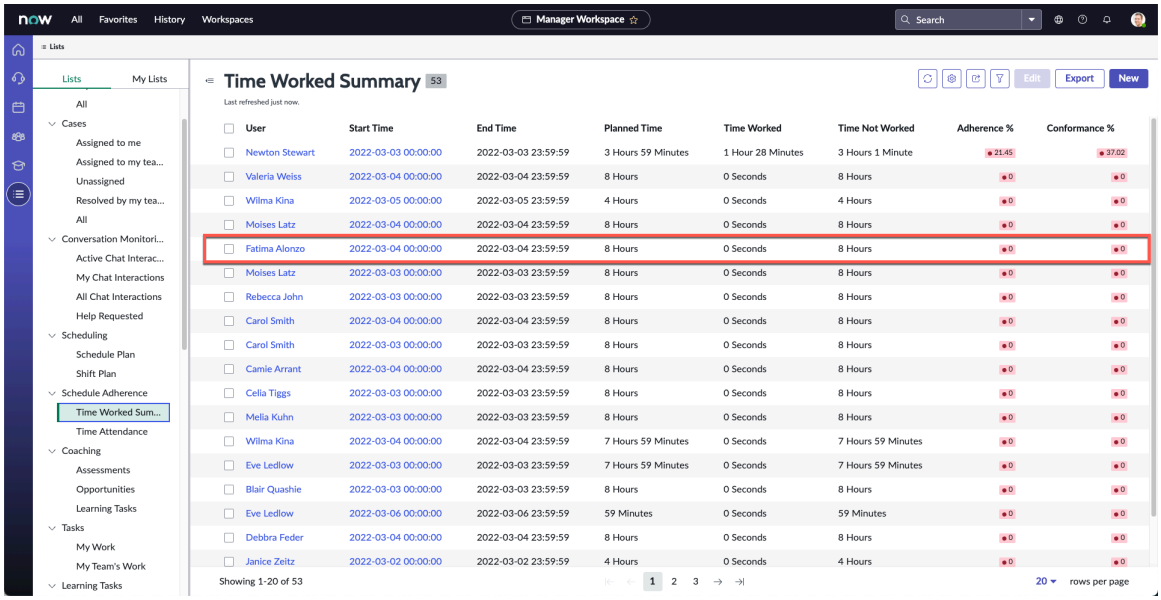
手順

1. [すべて] > [ワークスペース] > **[Manager Workspace]**に移動します。
2. ドリルダウンして、エージェントの出席時間と作業時間のサマリーを表示します。

宛先	操作
チームの作業時間サマリを分析する	**a.** [リスト] アイコン (☰) をクリックします。 **b.** [スケジュール遵守] で、[作業時間サマリー **(Time Worked Summary)]** をクリックします。 **注:** [利用可能な予定外時間] は、エージェントのスケジュールされた作業イベントの範囲外でエージェントが対応可能で、出勤処理がされている時間を取得します。たとえば、エージェントが午後 1 時から午後 2 時までトレーニングに出席するようにスケジュールされていた場合、その出席のための退勤処理を忘れていても、その時間が出勤時間と見なされます。午後 1 時から午後 2 時までのトレーニング時間は、利用可能な予定外時間として取得されます。
エージェントの出席時間を表示する	**a.** [リスト] アイコン (☰) をクリックします。 **b.** [スケジュール遵守] で、[出席時間] をクリックします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のスケジュール遵守の例は、チームがどの程度作業スケジュールを遵守し、作業スケジュールに適合しているかを測定する方法を示しています。



Example:
作業時間サマリのフィールドの計算を理解するために、Fatima Alonzo の作業日について考えてみます。

- シフト時間は午前 8 時から午後 4 時まで = 8 時間
- 予定時間 = 8 時間 = 480 分
- 午前 8 時に出勤し、ブレークのため午後 12 時に退勤します。ブレークから戻って、午後 12 時 30 分に出勤し、午後4 時に退勤します。
- シフトの作業時間 (分) = 480 - 30 = 450 分
- スケジュール遵守率 = (シフトで作業した時間 (分)/シフト予定時間 (分) + 時間外) = 450/(480 + 65) = 82.57 %
- 適合率 = (シフトで作業した時間 (分) + 時間外/シフト予定時間 (分)) = (450 + 65) / 480 = 107.29 %。

注: スケジュール遵守率と適合率がしきい値内であるため、Fatima Alonzo は遵守しているとみなされます。非遵守エージェントを確認するには、赤で強調表示されている数字を探します。

Demand Forecast を使用したスタッフ配置の分析

Demand Forecast を使用して、ジョブを実行するのに十分なエージェントを確保できるように、必要なスタッフメンバーの数を計画します。

始める前に

重要: Tokyo リリース以降、従来のワークフォース最適化は将来の廃止に向けた準備に入ります。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベース記事の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」を参照してください。

必要なロール: sn_agent_forecast.user

このタスクについて

Demand Forecast を使用すると、次のことができます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 任意の日または週のエージェントまたはチームのカバレッジを監視する。
- 過剰な人員配置、不十分な人員配置、適切な人員配置、またはニーズに沿わない人員配置かどうかを分析する。
- 必要なカバレッジとチームのスケジュールに応じて、人員配置を調整する。
- スケジュールを作成しているときに、人員配置を分析する。
- 1 日のアサイン先グループと作業シフトに基づいて、エージェントのカバレッジとエージェント数の実際のデマンドを分析できます。

手順

1. [ワークスペース] > **[Manager Workspace]** に移動します。
2. [スケジュール] アイコン ( ) をクリックします。
3. [チームカレンダー] タブをクリックします。
4. 各シフトの人員配置を分析します。
   フィルターアイコンをクリックすると、スタッフの配置を表示するアサイン先グループとシフト計画を選択できます。

人員配置を分析する	必要な操作
日ごと	リストから [日] を選択します。 [必要な合計リソース **(Total resources needed)]** 行には、その日の必要なエージェントの数が、選択した間隔 (15 分、30 分、60 分) で表示されます。 たとえば、15 分間隔で 0700 から 0715 までの数が 16 である場合、エージェントのデマンド予測が 16 であることを意味します。 時間スロットは、特定の間隔でのエージェントの対応範囲を示すために、次のように色分けされています。

グループの各日をハイライト表示	説明
緑	その時間にスケジュール設定したエージェントの数とその時間のデマンドが完全に一致しており、人員配置のニーズを完全に満たしている場合。
黄	スケジュールしたエージェントの数が、その時間のデマンドを上回っている場合。
赤	スケジュールしたエージェントの数が、その時間のデマンドを下回っている場合。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

<table>
<tr><th>人員配置を分析する</th><th>必要な操作</th></tr>
<tr><td></td><td>
<table>
<tr><th>グループの各日をハイライト表示</th><th>説明</th></tr>
<tr><td>グレイ</td><td>その時間のエージェントの数のデマンドとスケジュールしたエージェントの数が 0 である場合。</td></tr>
</table>
</td></tr>
<tr><td>特定の週の場合</td><td>
a. リストから [週] を選択します。

合計カバレッジ/デマンド行には、人員配置のインジケーターがあります。

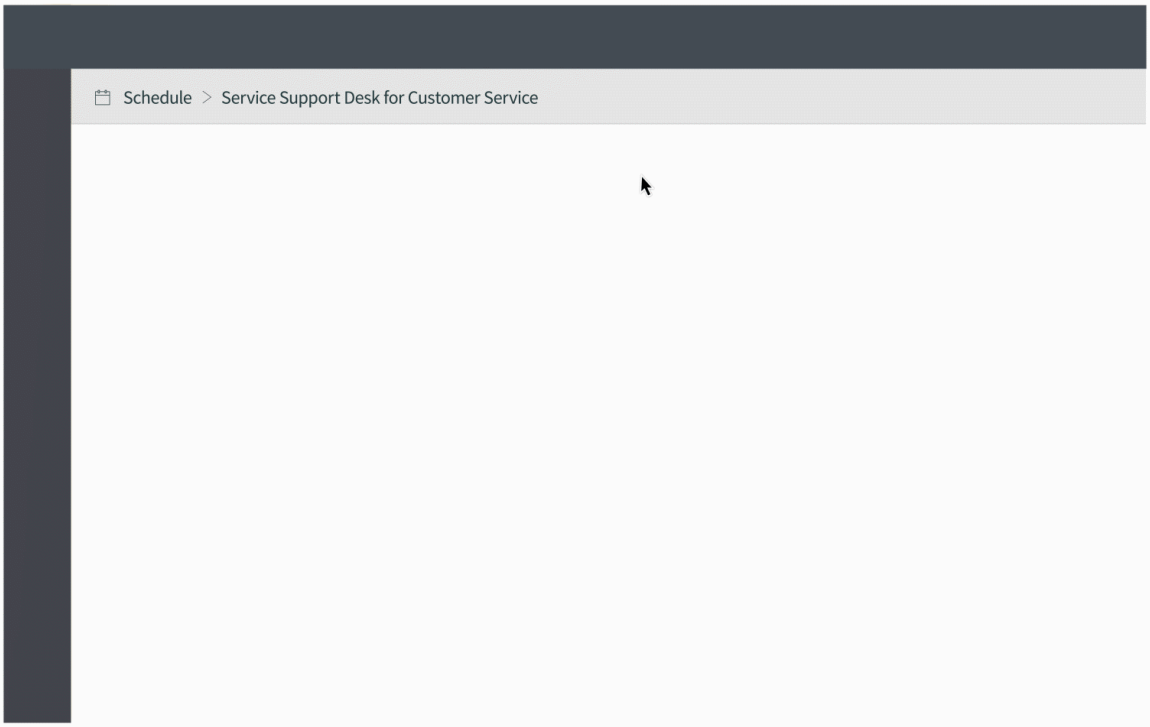
<table>
<tr><th>行の表示が</th><th>の場合</th></tr>
<tr><td>下向き矢印</td><td>予測では、その日に必要なエージェント数を下回っている</td></tr>
<tr><td>上向き矢印</td><td>予測では、その日に必要なエージェント数を上回っている</td></tr>
<tr><td>チェックマーク</td><td>予測されるエージェント数と必要なエージェント数が完全に一致しています。</td></tr>
</table>
b. [合計カバレッジ/デマンド] 行に表示されているいずれかのインジケーターをクリックして、予測の詳細を分析します。

また、各グループの 1 時間ごとのカバレッジとデマンドを表示することもできます。
</td></tr>
</table>

次のスケジュールスナップショットでは、Demand Forecast を使用して人員配置を分析するための例を提供しています。ポップアップの不適切な人員配置インジケーターは、予測マネージャーが

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

シフトごとに特定の数のエージェントをスケジュールしたものの、シフトをカバーするにはより多くのエージェントが必要であることを示しています。



チームカレンダーへのイベントの追加

チームカレンダーから会議、トレーニング、休暇要求、またはアドホック作業イベントを作成します。

始める前に

重要: Tokyo リリース以降、従来のワークフォース最適化は将来の廃止に向けた準備に入ります。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベース記事の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」を参照してください。

必要なロール：sn_shift_planning.admin

このタスクについて

カスタムイベントタイプを作成して、必要なフィールドを追加または削除できます。詳細については、「チームカレンダーに表示するイベントタイプの作成」を参照してください。

手順

1. [すべて] > [ワークスペース] > [マネージャーワークスペース] に移動します。
2. [スケジュール] アイコン ( ) をクリックします。
3. [チームカレンダー] タブをクリックします。
4. [新規] をクリックします。
5. イベントを作成

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

目的	操作
会議、トレーニング、または休暇申請を作成します。	**a.** 作成するイベントのタイプを決定します。 ▪ 会議をスケジュールするには、[会議] を選択します。 ▪ トレーニングイベントを作成するには、 [トレーニング] を選択します。 ▪ 休暇申請を作成するには、[休暇] を選択します。 **b.** イベントフォームに入力します。 **i.** [タイトル] フィールドに、会議の名前を入力します。 **ii.** イベントに必要な名前を追加します。 ▪ 会議の場合は、[出席者] フィールドに会議の出席者の名前を入力します。 ▪ トレーニングの場合は、[トレーニング対象者] フィールドにトレーニングするエージェントの名前を入力します。 ▪ 休暇申請の場合は、[エージェント] フィールドにエージェントの名前を入力します。 [出席者] フィールドで、会議の各出席者の名前を入力して、名前を選択します。 **iii.** [開始日] フィールドで、カレンダーアイコンをクリックし、会議を開始する日付を選択し、**[OK]** をクリックします。 **iv.** [終了日] フィールドで、カレンダーアイコンをクリックし、会議を終了する日付を選択し、**[OK]** をクリックします。 **v.** 会議が 1 日全体にまたがる場合は、[終日] スライダーをクリックします。 **vi.** [説明] フィールドに、会議の説明を入力します。
作業シフトの作成	**a.** [作業] をクリックします。 **b.** [エージェント] フィールドで、作業シフトにアサインする各エージェントの名前の入力を開始し、名前を選択します。 **c.** [開始日] フィールドでカレンダーアイコンをクリックし、作業シフトを開始する日付を選択して、**[OK]** をクリックします。 **d.** [終了日] フィールドでカレンダーアイコンをクリックし、作業シフトを終了する日付を選択して、**[OK]** をクリックします。 **e.** [シフトを選択] フィールドをクリックし、シフトを選択します。

6. [保存] をクリックします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタマーサービスのワークフォース最適化 でのエージェントのシフトスワップ

アサイン先グループのエージェントのシフトを、そのシフトで作業できる別のエージェントと入れ替えて、承認プロセスをスキップします。

始める前に

重要: Tokyo リリース以降、従来のワークフォース最適化は将来の廃止に向けた準備に入ります。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベース記事の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」を参照してください。

必要なロール：sn_shift_planning.admin

手順

1. [ワークスペース] > [マネージャーワークスペース] に移動します。
2. [スケジュール] アイコン ( ) をクリックします。
3. [チームカレンダー] タブで、スケジュールを別のエージェントと入れ替えたいエージェントのシフトを探してポイントします。
4. シフトポップアップウィンドウで、[シフト交替] アイコン (↑↓) をクリックします。
5. [要求されたシフト] セクションで [エージェント] フィールドをクリックし、そのシフトで作業できるエージェントを選択します。
6. [送信] をクリックします。
   更新されたスケジュールがチームカレンダーに表示されます。

チームが作業シフトにサインアップできるようにする

チームが可用性と設定に基づいて作業シフトにサインアップできるようにします。

始める前に

必要なロール：sn_shift_planning.admin

このタスクについて

スケジュール計画がサインアップに対して有効になると、通知を受信できます。サインアップ用にオープンされているスケジュール計画の期限が現在日付であるか、期限が近い場合に、通知を受信することもできます。

重要: アドミニストレーターは *glide.ui_notification.max_recipients* プロパティの値を、通知を送信するエージェントの最大数に設定する必要があります。

手順

1. [すべて] > **[CSM** のワークフォース最適化] > [マネージャーワークスペース]に移動します。
2. [スケジュール] アイコン ( ) を選択します。
3. スケジュール計画を追加します。
   a. [チームカレンダー] タブを選択します。
   b. コンテキストサイドパネルで、[スケジュールを表示] アイコン をクリックして、スケジュールを表示します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ヒント: フィルターアイコン ( ) を選択し、目的のサインアップ状況とサインアップ日付を選択して、サインアップが有効になっているスケジュール計画を絞り込みます。

[フィルター] に次のフィルターを追加する場合	操作
サインアップ状況	i. [利用可能] 列の 1 つ以上のサインアップ状況をダブルクリックして、[適用済み] 列に移動します。 ii. [適用] を選択します。
サインアップ日付	i. [過去 7 日間] などの事前定義されたオプションを選択するか、サインアップを有効にするスケジュール計画の開始日と終了日を選択します。 ii. [適用] を選択します。

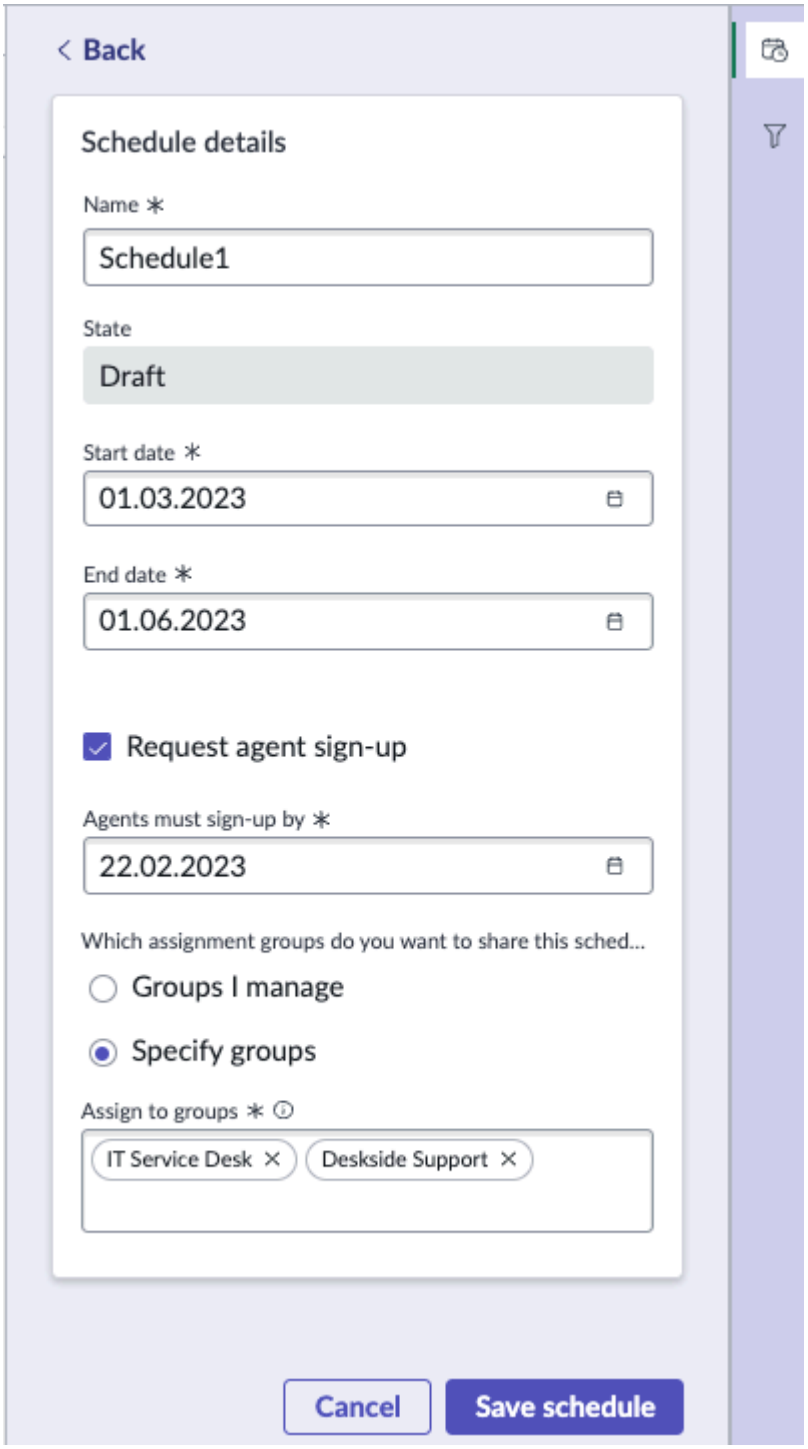
c. [スケジュール] パネルで、[+] アイコンを選択します。

既存のスケジュールを複製して別のスケジュールを作成できます。シフトのサインアップが有効になっているスケジュールを複製した後、開始日、終了日、およびエージェントがスケジュールにサインアップする必要がある日付を更新できます。

注: スケジュールに関連付けられたエージェントが存在しない場合、スケジュールに関連付けられたシフトは複製されません。

d. フォームの必須フィールドに入力します。
以下の画像は、入力された [スケジュール] フォームの例を示しています。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



e. エージェントが作業シフトにサインアップできるようにするには、次の手順を実行します。

   i. [エージェントサインアップを要求] チェックボックスを有効にします。

   ii. [エージェントに次の手段によるサインアップを要求] フィールドに、そのスケジュール内にシフトにサインアップする必要がある日付を入力します。

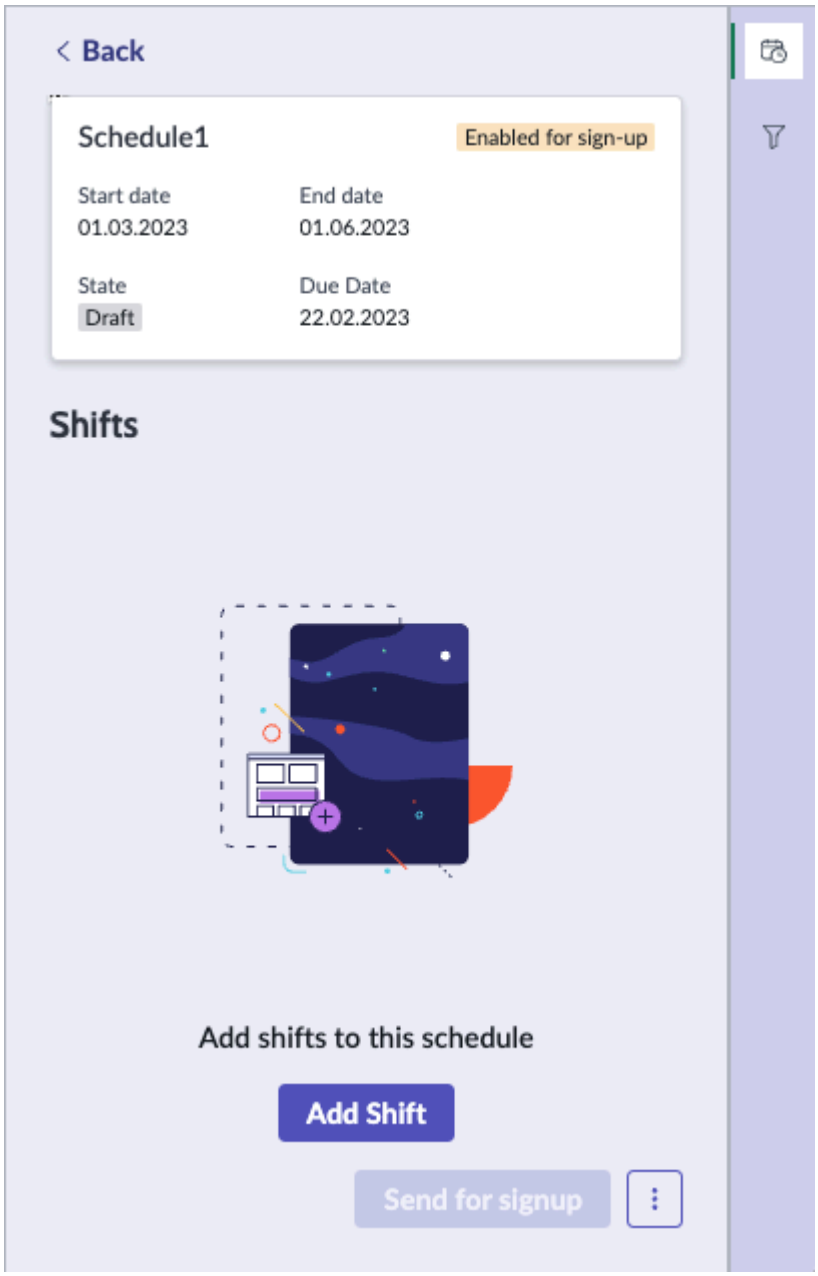
   ヒント: エージェントが希望するシフトにサインアップしている場合、[アサイン先] フィールドにそのエージェントが自動的に入力されます。

f. [スケジュールを保存] を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

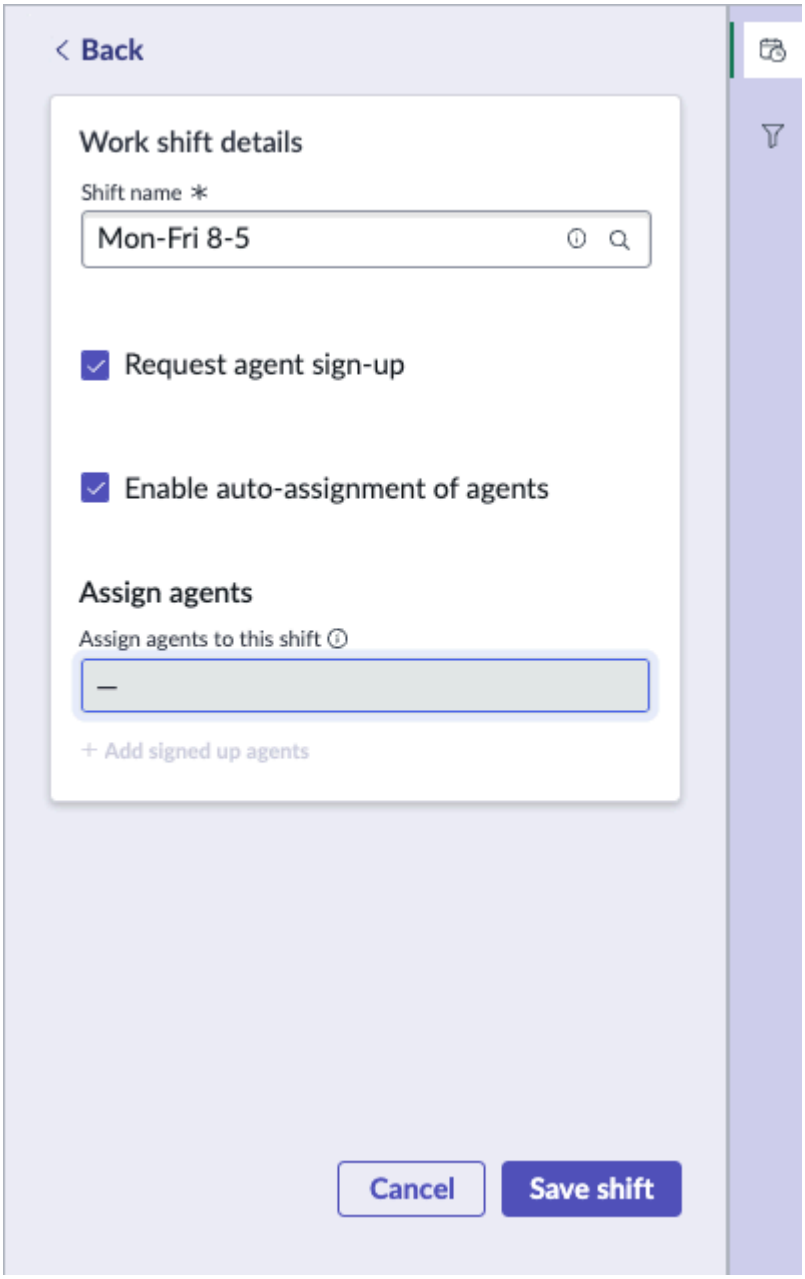
4. 作業シフトをスケジュール計画に追加します。

a. 作成したスケジュール計画を選択します。
以下の画像は、作成されたスケジュール計画を示しています。



b. [シフトを追加] を選択します。
以下の画像は、シフトの詳細を入力するフォームの例です。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



c. [シフト] フィールドで、スケジュール計画に追加する作業シフトを選択します。

> **注:** エージェントがシフトにサインアップできるようにスケジュール計画が有効になっている場合は、次のフィールドが自動的に有効になります。
>
> - エージェントサインアップを要求
> - エージェントの自動アサインを有効にする
>
> エージェントを手動でアサインする場合は、いつでもこれらのチェックボックスを無効にできます。

d. シフトのサインアップが有効になっている場合は、[サインアップのために送信] を選択できます。
サインアップが有効になっているすべてのシフトは、シフトにサインアップするようにエージェントに送信されます。[サインアップをクローズ] を選択して、サインアップ期日の前にシフトに対するエージェントのサインアップをクローズし、エージェントを手動でアサインすることができます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ハイライト表示された [サインアップに対して有効] ラベルが [サインアップ不可] に変わります。
- サインアップの期日が過ぎると、サインアップは自動的にクローズされます。

5. エージェントを作業シフトに追加します。

終了	操作
エージェントの自動アサイン	[エージェントの自動アサインを有効にする **(Enabled for auto-assignment for agents)]** チェックボックスを有効にします。シフトを最優先に設定したエージェントが自動的にアサインされます。自動アサインされるシフトの数は、*sn_shift_planning.max_shifts_to_autoassign* システムプロパティに設定された値に基づいています。
手動でのエージェントのアサイン	**a.** [エージェントをアサイン] フィールドで、エージェントを検索し、1 つ以上のエージェントを追加してシフトに追加します。 **b.** シフトにサインアップしたエージェントを追加するには、**[+** サインアップしたエージェントを追加] を選択します。 サインアップしたエージェントとそのシフトの優先順位を表示できます。そのスケジュール計画のシフトに既にアサインされているエージェントを表示しない場合は、[既に他のシフトにアサインされているエージェントを非表示] トグルボタンを有効にします。 **注:** このオプションは、シフトのエージェントサインアップをクローズした後にのみ使用できます。 **c.** [選択を保存] を選択します。

6. [シフトを保存] を選択します。
スケジュール計画の状況が [プレビューを生成中]に変更されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

7. スケジュール計画を公開するには、[公開] を選択します。

注: 画面の更新に数分かかる場合があります。

このテーブルでは、スケジュール計画のさまざまなシフトサインアップ状況について説明します。

スケジュール計画のサインアップ状況	説明
サインアップが有効になっていません	スケジュール計画がサインアップに対して有効になっていません
サインアップに対して有効	◦ スケジュール計画はサインアップに対して有効ですが、エージェントがシフトにサインアップする準備がまだできていません。 ◦ サインアップが有効になっている場合は、スケジュール計画を公開できません。
サインアップ可能	◦ スケジュール計画はサインアップに対して有効であり、エージェントがサインアップする準備ができています。 ◦ サインアップ用にオープンされている場合は、スケジュール計画を公開または削除できません。 ◦ サインアップ用にオープンされている場合： ▪ サインアップの期日は変更できません。 ▪ 作業シフトの詳細は変更できません。 ▪ 新しいシフトを追加することはできません。 ▪ 自動アサインが有効になっている場合、シフトのエージェントアサインは変更できません。
サインアップ不可	スケジュール計画は、エージェントのサインアップに対してクローズされています。

希望するシフトにサインアップする

サインアップを希望するスケジュールプランの 1 つ以上のシフトを指定します。

始める前に

必要なロール：sn_shift_planning.agent

このタスクについて

マネージャーがスケジュール計画をサインアップできるようにすると、通知を受け取ることができます。サインアップ用にオープンされているスケジュール計画の期限が現在日付であるか、期限が近い場合に、通知を受信することもできます。

手順

1. [ワークスペース] > [サービスオペレーションワークスペース]に移動します。
2. [スケジュール] アイコン ( ) を選択します。
3. [シフトのサインアップ **(Sign up shifts)**] タブを選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

キーワードを使用してスケジュール計画を検索することで、サインアップ可能なアサイン先グループのアクティブなシフトを含むすべてのスケジュールを表示できます。ページネーションを使用すると、利用可能なすべてのスケジュール計画をスクロールできます。

各スケジュール計画の現在のステータスは、各カードにハイライト表示されます。次の表で、ハイライト表示された値について説明します。

ハイライト表示される値	説明
利用可能	スケジュール計画のシフトをサインアップできます。
ドラフト	サインアップを検討したものの、サインアッププロセスを完了していないシフト。
完了	スケジュール計画内の 1 つ以上の優先シフトが送信されました。
未完了でクローズ	現在、スケジュール計画にはサインアップできるシフトがありません。
完了してクローズ	スケジュール計画に、サインアップした優先シフトが少なくとも 1 つあります。

4. [重複する休暇] アイコン ( ) を選択して、要求した休暇または承認された休暇がサインアップ可能なスケジュール計画と重複しているかどうかを分析します。
5. 希望するシフトにサインアップするには、[シフトを追加] を選択します。
   まだ公開されていないスケジュール計画のシフトにのみサインアップできます。
   [シフトを追加] ポップアップが表示されます。検索バーを使用してシフトを検索し、ドラフトとして保存するシフトを選択できます。

   アドミニストレーターが *sn_shift_planning.max_shifts_allowed_for_signup* システムプロパティで設定した最大シフト数までサインアップできます。
6. サインアップ対象に選択したシフトを保存するには、[シフトを保存] を選択し、[ドラフトとして保存] を選択します。
7. プラス (+) 記号を選択し、追加のシフトにサインアップします。
   複数のシフトがある場合は、各シフトのカードで上向き矢印または下向き矢印を使用して並べ替えることができます。
8. [送信] を選択します。
   サインアップ対象に追加したすべてのシフトが送信されます。

カスタマーサービスのワークフォース最適化 でのイベントタイプのユーザー基準について

チームカレンダーのイベントタイプ (会議、トレーニング、休暇申請など) のユーザーアクセス権を管理します。

包括と除外のユーザー基準アクセス権を使用して、イベントタイプに対する作成、読み取り、書き込みまたは更新、および削除 (CRUD) の権限を含めたり、除外したりできます。ユーザー、グループ、またはロールに対して CRUD 操作を実行できます。

> **注:** デフォルトでは、チームメンバーには [実際の作業] タイプのイベントへの読み取りアクセス権がありません。

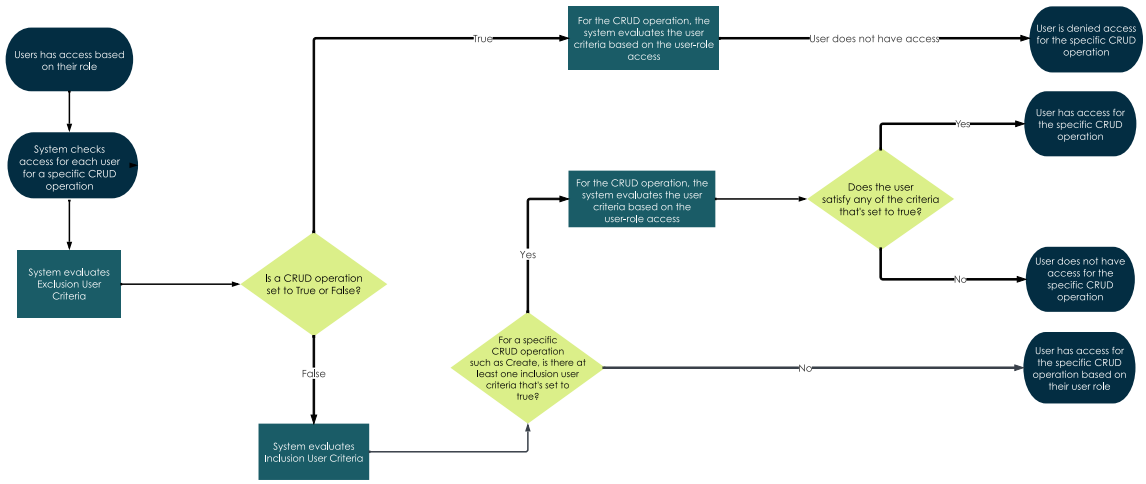
CRUD アクセス権をより柔軟に管理できるようにするため、イベントタイプごとにユーザー基準を設定できます。たとえば、各自のロールベースのアクセス権を使用して作業シフトを編集するためのア

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

クセス権がチームメンバーにない場合は、ユーザー基準を使用してそのアクセス権を設定できます。このアクセス権は、特定のチームメンバーまたはグループ全体に設定できます。

このフロー図は、イベントタイプの包含ユーザー基準アクセス権と除外ユーザー基準アクセス権の仕組みのロジックを示します。

イベントタイプの包含ロジックと除外ロジック



包含ユーザー基準アクセス権および除外ユーザー基準アクセス権の仕組み

ユーザー基準ルールは次の順序で評価されます。

1. システムは最初に各基準の除外アクセス権を評価します。
   - CRUD 操作に対する除外アクセス権が **true** に設定されている場合、システムはユーザー基準を評価します。
     a. ユーザーがロールに基づくアクセス権を持っていない場合、ユーザーは特定の CRUD 操作に対するアクセス権を拒否されます。
     b. ユーザーに対しアクセス権が拒否されない場合、システムは包含基準を評価します。
   - CRUD 操作に対する除外アクセス権が **false** に設定されている場合、システムは包含基準を評価します。
2. 「作成」などの特定の CRUD 操作に対する包含アクセス権の場合、システムは少なくとも 1 つの包含ユーザー基準が **true** に設定されているかどうかを確認します。設定されている場合、システムはユーザーのロールアクセス権に基づいてユーザー基準を評価します。
   - ユーザーは次のように評価されます。
     - ユーザーロールに基づいて CRUD 操作へのアクセス権がある場合、ユーザーはそのアクションを実行できます。たとえば、イベントタイプがトレーニングで、CRUD 操作が作成の場合、ユーザーはトレーニングイベントタイプを作成できます。
     - ユーザーロールに基づいて CRUD 操作に対するアクセス権がない場合、ユーザーはそのアクションを実行できません。
   - どの包含基準も **true** に設定されていない場合、ユーザーには特定の CRUD 操作へのアクセス権がありません。この例では、ユーザーはトレーニングイベントタイプを作成できません。

注: 除外アクセス権は常に包含アクセス権よりも優先されます。包含アクセス権も除外アクセス権も設定されていない場合、イベントタイプの管理にはロールベースのアクセス権が使用されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタマーサービスのワークフォース最適化 でイベントタイプのユーザー基準を作成する

ユーザー基準レコードを追加して、カスタマーサービスのワークフォース最適化 でイベントタイプにアクセスできるユーザー、ロール、およびグループを指定します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [サービスカタログ] > [カタログ定義] > [ユーザー基準] に移動します。
2. [新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

ユーザー基準フォームのフィールド

フィールド	説明
名前	ユーザー基準の一意の名前
ユーザー	イベントタイプにアクセスできるユーザー
グループ	イベントタイプにアクセスできるグループ
ロール	ユーザー基準を適用する場合にイベントタイプにアクセスできるロール
詳細	ユーザー基準のスクリプトを作成するオプション。
アクティブ	このチェックボックスをオンにすると、ユーザー基準が使用可能になります。
会社	イベントタイプにアクセスできる会社
ロケーション	イベントタイプにアクセスできる場所
部門	イベントタイプにアクセスできる部門
すべて一致	ユーザー基準が適用される場合にすべての条件を必須にするオプション

4. [送信] を選択します。

イベントタイプの包含または除外ユーザーアクセス権

ユーザーに対し任意のイベントタイプのアクセス権を追加または削除して、そのユーザーに関連するイベントタイプのみを表示できるようにします。

始める前に
必要なロール：sn_shift_planning.admin

手順

1. [すべて] > **[CSM** のワークフォース最適化] > [スケジュール] > [イベント構成]に移動します。
2. イベントを選択します。
3. イベントに対するユーザーの特定の CRUD アクセス権を除外または包含します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

目的	手順
イベントタイプへの特定のアクセス権を有効にしないユーザーを除外します。 **重要:** 作成アクセス権の場合、除外するとユーザーの作成アクセス権が除外されるため、ユーザーはイベントを作成できなくなります。すべての CRUD 操作に同じ原則が適用されます。	**a.** [除外のアクセスを評価 **(Evaluate access for exclusion)]** タブを選択します。 **注:** 特定の CRUD 操作からユーザーを除外するユーザー基準ごとに、CRUD アクセス権を設定できます。 **b.** 新しいイベント除外ユーザー基準を作成するには、[新規] を選択します。 **c.** [名前] フィールドに名前を入力します。名前は、選択したイベントタイプの除外ユーザー基準に照らして評価されるユーザーのエンティティです。このエンティティは、ユーザー基準を識別してイベントタイプに関連付けます。。 **d.** [ユーザー基準] フィールドで、除外 CRUD 操作を設定するユーザー基準レコードを選択します。 **e.** アクセス権を付与しない CRUD 操作を選択します。 **f.** [送信] を選択します。
イベントタイプへの特定のアクセス権を有効にするユーザーを包含します。 **重要:** 「作成」などの特定の CRUD 操作に対する包含の場合、システムは少なくとも 1 つの包含ユーザー基準が **true** に設定されているかどうかを確認します。 ◦ いずれかの基準が true に設定されている場合、ユーザーがその基準を満たしているかどうかがチェックされます。 ▪ 基準を満たしているユーザーは、特定の CRUD 操作にアクセスできます。 ▪ 基準を満たしていないユーザーは、特定の CRUD 操作にアクセスできません。 ◦ どの基準も true に設定されていない場合、ユーザーは特定の CRUD 操作にアクセスできます。これは、すべてのユーザーは、ユーザー基準に追加される前に、各自のロールに応じたアクセス権を持っているというデフォルトの動作に基づいています。	**a.** [包含のアクセスを評価 **(Evaluate access for inclusion)]** タブを選択します。 **b.** 新しいイベント包含ユーザー基準を作成するには、[新規] を選択します。 **c.** [名前] フィールドで、イベント包含ユーザー基準の名前を入力します。 **d.** [ユーザー基準] フィールドで、包含ユーザー基準アクセス権を設定するユーザー基準レコードを選択します。 **e.** アクセス権を付与する CRUD 操作を選択します。 **f.** [送信] を選択します。

4. [更新] をクリックします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタマーサービスのワークフォース最適化 でのグループまたはチームメンバーのアクセス基準の確認

グループまたはチームメンバーに必要な正しい権限が付与されるようにするため、グループまたはチームメンバーがイベントに対して持っている権限 (作成、読み取り、更新、削除) を確認します。

始める前に
必要なロール：sn_shift_planning.admin

手順

1. [ワークスペース] > [マネージャーワークスペース] に移動します。
2. リストモジュールで、[スケジュール] > **[** イベントタイプ **]**に移動します。
3. ユーザーアクセスを確認するイベントを選択します。
4. [ユーザーアクセス] タブを選択します。
5. 次のいずれかを実行します。

宛先	手順
すべてのグループのユーザーアクセスを確認する	[すべての自分のグループ] を選択します。
特定のグループまたはチームメンバー	**a.** [特定のグループまたはチームメンバー] を選択します。 **b.** [特定のグループ] フィールドに、ユーザーアクセスを確認するグループを入力します。 **c.** [チームメンバー] フィールドで、アクセス権を確認するチームのメンバーを選択します。 **d.** [ユーザーアクセスを確認] を選択します。

[作成]、[読み取り]、[書き込み]、および [削除] 列で、選択したイベントへの特定タイプのアクセス権を持つ各チームメンバーに対し **[true]** が表示されます。

カスタマーサービスのワークフォース最適化 の **Teams**

Teams を使用して、1 つの場所からチームのパフォーマンス傾向を追跡および分析します。チーム内の各エージェントの傾向を監視し、エージェントまたはチームメンバーを互いに比較することができます。

重要: Tokyo リリース以降、従来のワークフォース最適化は将来の廃止に向けた準備に入ります。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベース記事の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」を参照してください。

Teams では、次のことができます。

- スキルギャップを特定して、エージェントの指導に必要なスキルを推奨します。
- チームをアサイン先グループに編成します。重要業績評価指標 (KPI) のセットを追加して、グループ全体でチームのパフォーマンスを一貫して測定することができます。たとえば、カスタマーサービスデスクユニットには、ハードウェアやネットワークサポートなど、複数のチームが含まれています。カスタマーサービスデスクユニットの KPI グループを作成し、この KPI グループにアサイン先グループとしてハードウェアおよびネットワークサポートを追加できます。次に、KPI グループに KPI のセットを追加します。このデータを使用すると、ハードウェアおよびネットワークサポートチーム全体のパフォーマンス傾向を測定できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 同じ KPI グループに属する複数のチーム間で KPI を比較します。
- 選択した日付範囲間の KPI を表示します。
- チームレベル KPI にドリルダウンして、個々のチームメンバー全員の KPI のスプリットを表示します。
- 日付範囲に最新の値がある場合は、KPI の傾向を表示して、各 KPI の将来の予測を分析します。
- グローバルまたは個人レベルのチームパフォーマンスページを通じて KPI のターゲットを設定できます。このようなターゲットが設定されると、トレンドラインにターゲットが反映されます。
- 個々のエージェントレベルにドリルダウンして、現在の作業、履歴 KPI、在席履歴、チャネルキャパシティ使用率、スキル、および予定されている休暇の 360 度ビューを表示します。

チームのパフォーマンス傾向の分析

傾向を分析し、KPI グループ内のチームのパフォーマンスと遵守を監視します。

始める前に

重要: Tokyo リリース以降、従来のワークフォース最適化は将来の廃止に向けた準備に入ります。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベース記事の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」を参照してください。

必要なロール：sn_csm_wfo_workspa.manager

このタスクについて

チーム、特定のチームメンバー、インジケーター、またはケースのデータにドリルダウンしてデータを分析します。

手順

1. [ワークスペース] > **[Manager Workspace]** に移動します。
2. [チーム] アイコンをクリックします。
3. 日付範囲を選択して、その期間のチームのパフォーマンスを表示します。
   sn_team_perf.default_date_range システムのプロパティを使用して、デフォルトの日付範囲を設定できます。
4. チームのパフォーマンスを分析します。
   a. チームを選択します。
   b. [パフォーマンス] タブで、チーム内のすべてのメンバーの全体的なインジケーターパフォーマンスを追跡および分析します。
   c. このチームのデータにドリルダウンします。

パフォーマンスインジケーター

終了	操作
インジケーターパフォーマンスを分析する	▪ チームのインジケーターパフォーマンスを分析するには、ヘッダー行のチームのインジケーター値をクリックします。 ▪ チームメンバーのインジケーターパフォーマンスを分析するには、チームメンバーのインジケーター値をクリックします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

終了	操作
ケースの追跡	[タスク] タブをクリックし、チームに関連するすべてのケースを分析します。 ▪ ケースの詳細を表示するには、ケースを選択します。 ▪ チームメンバーの詳細を表示するには、チームメンバーを選択します。

ケース、アサイン先グループの詳細、追加のマネージャー、およびチームに関連する情報を確認することもできます。

関連情報

カスタマーサービスのワークフォース最適化の設定

カスタマーサービスのワークフォース最適化 のコーチング

カスタマーサービスのワークフォース最適化 のコーチングでは、カスタマーサービスの重要な瞬間の作業をレビューすることで、チームの能力を評価し、ケースを効率的に解決できます。

重要: Tokyo リリース以降、従来のワークフォース最適化は将来の廃止に向けた準備に入ります。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベース記事の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」を参照してください。

コーチングでは次のことを行えます。

- スキルギャップに対処するためにエージェントにトレーニングを推奨する。
- デフォルトで利用可能なコーチング機会を使用して、エージェントを指導するまた、エージェントのニーズに固有の コーチング アプリケーションを使用して、コーチング機会を作成することもできます。
- アセスメントとサーベイを使用して、チーム全体で一貫性のある測定可能なスコアを適用する。
- 予測インテリジェンス を使用して、エージェントにスキルを推奨し、それらのスキルギャップを解決するためのトレーニングを提供する。

カスタマーサービスのワークフォース最適化 のスキルの概要

スキルの概要を使用して、ユーザーやタスクに割り当てられているスキル数など、スキルデータを分析します。また、特定のスキルについてのエキスパートの人数と、チームによる全体的なスキル範囲を確認することもできます。

重要: Tokyo リリース以降、従来のワークフォース最適化は将来の廃止に向けた準備に入ります。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベース記事の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」を参照してください。

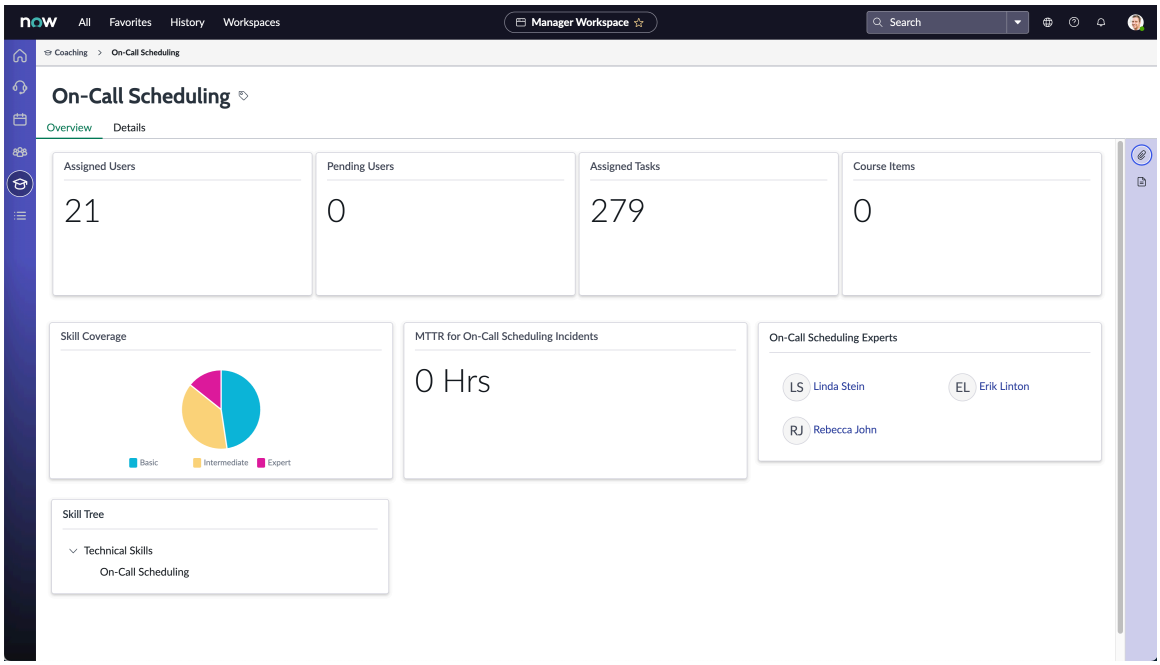
Teams アプリケーションからスキルの概要にアクセスします。

1. [ワークスペース] > **[Manager Workspace]** に移動します。
2. Teams アイコン ( ) をクリックします。
3. チームを選択します。
4. [スキル] タブをクリックします。
5. スキルを選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

どの カスタマーサービスのワークフォース最適化 アプリケーションからでも、ユーザープロファイルページでスキルをクリックすると、Skills Overview ページにアクセスできます。

注: アプリケーションからレポートを表示するには、ラーニングのコーチングアプリケーションを有効にする必要があります。このアプリケーションを有効にするには、「カスタマーサービスのワークフォース最適化の有効化」を参照してください。



ユースケース

ユースケース

ユーザー	ランディングページの用途
スキルアドミン [skill_admin]	• 各スキルで利用可能なすべてのエキスパートの分析。 • スキル階層へのドリルダウン。 • ユーザーとタスクに割り当てられたスキルの数。 • そのスキルに対応するインシデントの解決に要した平均時間。 • さまざまなスキルレベルのユーザー数の視覚化。

インジケーター

スキルによるインシデントの MTTR - そのスキルでインシデントの解決に要した平均時間。

ブレークダウン

インジケーターはスキル別に分類されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コンポーネント

コンポーネント

コンポーネント名	タイプ	説明
スキル概要コンテナー [sn-manager-skill-overview-container]	可視化コンポーネント	次のコンポーネントが含まれています。 • レポート • 平均解決時間 (MTTR) インジケーター • スキル範囲の円グラフ • コンテンツツリー • スキルエキスパートコンポーネント
スキルツリー接続済み [sn-manager-skill-tree-connected]	ツリー	スキル階層を表示します。選択したスキルにスキル階層がない場合、コンポーネントは [スキルの概要] ページに表示されません。
スキルエキスパート [sn-manager-skill-experts-connected]	リスト	スキルのエキスパートレベルのすべてのユーザーを表示します。
スキル範囲 [now-uxf-visualization-connected]	円グラフ	スキルに対するさまざまなレベルの専門知識を持つユーザーのパーセンテージと数を表示します。

レポート

重要: ServiceNow® Store からラーニングのコーチングアプリケーションを有効にすると、処理待ちのユーザーと割り当てられたタスクのレポートが表示されます。このアプリケーションを有効にするには、「カスタマーサービスのワークフォース最適化の有効化」を参照してください。

KPI

タイトル	タイプ	ソーステーブル	説明
割り当てられたユーザー	42	ユーザースキル [sys_user_has_skill]	選択したスキルがアサインされているユーザーの数。
割り当てられたタスク	42	タスクスキル [task_m2m_skill]	このスキルがアサインされたタスクの数。
処理待ちのユーザー	42	処理待ちのユーザー [sn_lc_learning_task]	選択したスキルを学習タスクからまだ割り当てられていないユーザーの数。
コースアイテム	42	学習コースアイテム [sn_lc_course_item]	コースアイテムに関連付けられたスキルを持つ内部および外部コースの数。

完了したタスクの品質の評価

ケースを解決するエージェントの能力またはエージェントが完了させたタスクの品質を評価します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に

重要: Tokyo リリース以降、従来のワークフォース最適化は将来の廃止に向けた準備に入ります。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベース記事の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」を参照してください。

アセスメントは、インタラクションまたは任意のタスクタイプから作成できます。

アセスメントを手動で作成する場合は、サーベイを追加できます。また、コーチングアセスメントは、コーチング機会で定義されているトリガー条件に基づいて作成され、コーチにアサインされます。

必要なロール：sn_coaching.coach

コーチング、アセスメント、トレーニングの概要を確認するには、このショートビデオをご覧ください。

カスタマーサービスのワークフォース最適化コーチングの概要。

このタスクについて

コーチング機会にサーベイが含まれる場合、サーベイとアセスメントの実施を選択することができます。研修生を評価するサーベイを使用すると、そのサーベイのスコアは、サーベイを完了したときに自動的に計算されます。アセスメント評価は、そのスコアに基づいて更新されます。

コーチングの概要画面には、過去 30 日間に完了したアサイン先グループのタスクの平均品質が表示されます。

- ドーナツグラフには、各完了状況のアセスメントの数が表示されます。いずれかの状況をポイントしてクリックすると、その状況のすべてのアセスメントを開くことができます。
- 棒グラフには、コーチング機会によって作成されたアセスメントが表示されます。グラフ内の任意のデータをクリックすると、アセスメントにアクセスできます。
- インジケーターデータを表示するグラフをクリックすると、インジケーターの詳細情報にアクセスできます。

手順

1. [ワークスペース] > **[Manager Workspace]** に移動します。
2. [コーチング] ( ) アイコンをクリックします。
3. 次のいずれかを実行します。

宛先	操作
アドホックアセスメントを実行する	**a.** [リスト] アイコン ( ) をクリックします。 **b.** アセスメントを作成するケースまたはインタラクションなど、任意のレコードを選択します。 **c.** [アセスメント] ( ) アイコンを選択します。アセスメント画面が右側のパネルに表示されます。 **d.** [プラス (+)] アイコンをクリックします。
コーチング機会によってトリガーされるアセスメントを使用する	**a.** [コーチング] ( ) アイコンをクリックします。 **b.** アセスメントを作成する任意のレコードを選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

宛先	操作
	注: [アクティブなアセスメント] タブをクリックして、自分がマネージャーであるか、追加のマネージャーであるすべてのチームのアセスメントを表示します。 c. 評価するケースを選択します。

4. フォームのフィールドに入力して、エージェントを評価します。

アセスメントフォーム

フィールド	説明
機会	コーチングアセスメントに関連付けられたコーチング機会
州	アセスメントの状態。 ◦オープン：新しいコーチング機会 ◦対応中：研修生は指導を受けています。 ◦解決済み：研修生にはコーチングプログラムとトレーニングモジュールがアサインされています。 ◦完了してクローズ：アセスメントは解決されクローズされました。 ◦未完了でクローズ：アセスメントはクローズされましたが完了していません。 多くの場合、コーチングアセスメントの期日が切れたことによります。
アセスメント評価	エージェントがインシデントをどの程度うまく解決したか。このフィールドは、コーチが研修生のサーベイを完了したときに、コーチングアプリケーションによって自動的に入力されます。
フォローアップ日時	研修生のパフォーマンスを向上させるために、コーチがさらにアクションを実行する必要があるかどうか
コメント	アセスメントについて追加するメモ (存在する場合)
コーチが実施したサーベイ	コーチが実施した研修生のサーベイ。 アセスメントのサーベイは、アセスメントを手動で作成するとき、またはコーチング機会によってサーベイのないアセスメントがトリガーされたときに追加できます。 コーチング機会によってアセスメントがトリガーされ、サーベイが含まれている場合、そのサーベイがアセスメントに自動的に追加され、コーチが変更することはできません。
研修生に実施したサーベイ	研修生が実施したコーチのサーベイ。
スキルを追加	アセスメントが完了したときに研修生プロファイルに追加するスキル。このフィールドをクリックすると、研修生プロファイルにないすべてのスキルとスキルレベルが表示されます。
トレーニングを追加 (Add training)	研修生にアサインするトレーニング コースアイテムから学習タスクをアサインすることもできます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. 次の操作を実行します。
   - アドホックアセスメントを完了するには、[保存] をクリックします。
   - コーチング機会を使用して作成するアセスメントを完了するには、[アセスメント完了] をクリックします。

カスタマーサービスのワークフォース最適化 を使用したスキルの管理

エージェントのスキルを追加または更新します。割り当てられたタスクを完了するために予測されたスキルがエージェントに必要な場合は、そのスキルを承認できます。エージェントに適用されない場合は、スキルを却下することもできます。

始める前に

重要: Tokyo リリース以降、従来のワークフォース最適化は将来の廃止に向けた準備に入ります。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベース記事の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」を参照してください。

必要なロール：skill_manager

このタスクについて

スキルの 予測インテリジェンス アプリケーションの各エージェントのプロファイルには、推奨スキルが表示されます。このアプリケーションは、エージェントが作業しているサンプルケースを使用して、エージェントにスキルを推奨します。

アサイン先グループ別にグループ化されたすべてのユーザーのスキルと、各グループの全体的なスキル範囲を表示できます。

手順

1. [ワークスペース] > **[Manager Workspace]** に移動します。
2. [コーチング] ( ) アイコンをクリックします。
3. [スキル] タブをクリックします。
   チームの各エージェントについて、アサインされたすべてのスキルとスキルレベルのリストを表示できます。スキルとスキルレベルの詳細については、「スキル管理」を参照してください。

   ユーザー、グループ、スキルタイプ、スキルレベル、またはスキルカテゴリに基づいてスキルマトリクスをフィルタリングすることもできます。すべてのユーザーのスキルを表示する場合は、フィルターをリセットします。
4. スキルまたはスキルレベルを追加します。

移行先	操作
スキルを追加	**a.** スキルマトリクスで、エージェントに追加するスキルの [追加] をクリックします。 **b.** [スキルレベル] フィールドを選択し、スキルのレベルを選択します。 **c.** [**OK**] をクリックします。 エージェントにスキルが自動的に追加されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

移行先	操作
スキルレベルの更新	a. スキルマトリクスで、エージェントのスキルレベルを選択します。 b. エージェントに追加するスキルレベルを選択します。 c. **[OK]** をクリックします。

5. 予測インテリジェンス によって推奨されているスキルを承認または却下します。
   a. スキルマトリクスで、ユーザーのスキルを承認して推奨するには、[推奨] をクリックします。
   b. [詳細] タブで、スキル承認の要求、スキルを予測するために使用されたサンプルケース解決、およびアクティビティストリームを確認します。
      - スキルを承認するには、[承認] をクリックします。スキルがエージェントに追加され、スキルの最低レベルが、追加されたスキルに自動的に関連付けられます。要求のステータスが [承認済み] に変わり、スキルがエージェントに追加されます。
      - スキルを却下するには、[却下] をクリックします。要求のステータスが [却下] に変わります。予測インテリジェンス はユーザーにスキルを再度推奨することはせず、フィールドは [追加]に変わります。
      - [その他のオプション] (•••) アイコンをクリックし、[保存] を選択します。

   アプリケーションによってスキルがユーザーにアサインされます。アサインされたスキルにスキルレベルがない場合は、アプリケーションによって基本スキルレベルがユーザーに追加されます。

ラーニングのコーチング

ラーニングのコーチングを使用して、内部および外部の学習コンテンツでエージェントをトレーニングします。類似するコンテンツをカタログ内で整理します。学習タスクをアサインし、完了を追跡します。

重要: Tokyo リリース以降、従来のワークフォース最適化は将来の廃止に向けた準備に入ります。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベース記事の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」を参照してください。

重要: ラーニングのコーチングは、ServiceNow® Store からラーニングのコーチングアプリケーションを有効にすると使用できるようになります。このアプリケーションを有効にするには、「カスタマーサービスのワークフォース最適化の有効化」を参照してください。

ラーニングのコーチング

学習カタログの作成

カタログを作成して、関連するコンテンツをカテゴリに整理します。

始める前に

重要: Tokyo リリース以降、従来のワークフォース最適化は将来の廃止に向けた準備に入ります。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベース記事の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」を参照してください。

必要なロール：sn_lc.catalog_manager

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [ワークスペース] > [マネージャーワークスペース] に移動します。
2. [コーチング] ( ) アイコンをクリックします。
3. [ラーニング] タブをクリックします。
4. [学習カタログ] をクリックし [自分のカタログ **(My Catalogs)]** を選択します。
5. カタログを作成します。
   a. [新規] をクリックします。
   b. [タイトル] フィールドに、カタログの一意の名前を入力します。
   c. [説明] フィールドに、カタログの説明を入力します。
   d. [保存] をクリックします。

   注: カタログは、直接または追加で管理するすべてのグループに表示されます。

6. コースアイテムをカタログに追加します。
   a. [コンテンツ] タブをクリックします。
   b. [追加] をクリックします。
   c. [学習コースを追加 **(Add Learning Courses)]** ポップアップウィンドウで、カタログに追加するすべてのコースアイテムを選択します。
   d. [追加] をクリックします。コースアイテムがカタログに追加されます。

   注: 追加したコースアイテムを削除するには、コースアイテムを選択して [削除] をクリックします。

7. グループをカタログに追加します。
   a. [適用可能なグループ **(Applicable Groups)]** タブをクリックします。
   b. [新規] をクリックします。
   c. [グループ] フィールドで、カタログに関連付けるグループを選択します。
   d. [保存] をクリックします。

学習タスクの作成

エージェントが学習アクティビティを追跡するための学習タスクを作成します。

始める前に

重要: Tokyo リリース以降、従来のワークフォース最適化は将来の廃止に向けた準備に入ります。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベース記事の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184] 」を参照してください。

必要なロール：sn_lc.task_creator

このタスクについて

exclude_weekends_on_learning_task_due_date システムプロパティを使用して、学習タスクの完了期日を設定し、週末を含めるか除外します。詳細については、「カスタマーサービスのワークフォース最適化のリファレンス」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [ワークスペース] > [マネージャーワークスペース] に移動します。
2. [コーチング] ( ) アイコンをクリックします。
3. [学習タスク] をクリックして、[すべてのタスク] を選択します。
4. 学習タスクを作成します。
   a. [新規] をクリックします。
   b. 次のフィールドに入力します。

すべてのタスクフォームのフィールド

名前	説明
担当者	学習タスクをアサインするエージェントの名前。
コースアイテム	エージェントが完了しなければならないコース。
期日	エージェントがコースを完了するための期日。デフォルトは、学習タスクの作成後 5 日です。この値は、コースアイテムの [完了までの日数] フィールドから計算されます。[期日] フィールドは次のように強調表示されます。 ▪ 緑色：タスクの期限が当日より前。 ▪ 黄色：タスクの期限が当日。 ▪ 赤色：タスクの期限が当日より後。
カタログ	学習タスクのコースアイテムを含むカタログ。

5. [保存] をクリックします。

内部学習コンテンツの作成

エージェントが新しいコンテンツを学習してスキルセットを強化できるように、内部コースを追加します。

始める前に

重要: Tokyo リリース以降、従来のワークフォース最適化は将来の廃止に向けた準備に入ります。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベース記事の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184] 」を参照してください。

必要なロール：sn_lc.content_creator

手順

1. [ワークスペース] > [マネージャーワークスペース] に移動します。
2. [コーチング] ( ) アイコンをクリックします。
3. [学習コース] をクリックし、[内部コース] を選択します。
4. 内部学習コースを作成します。
   a. [新規] をクリックします。
   b. [詳細] タブの次のフィールドに入力します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

内部コースフォームのフィールド

名前	説明
役職	コースの名前。
内部ソース	コースの内容のタイプを選択します。 利用可能なコースのタイプは次のとおりです。 • URL：YouTube、Vimeo、またはビデオへのリンク • ナレッジ記事 • 自由形式
完了までの日数	コースを完了するために必要な日数。デフォルト値は 5 に設定されています。
予定期間	この間にコースを完了しなければならない期間。たとえば、ビデオの場合は再生時間になります。ナレッジベース記事の場合、期間は記事の長さに応じて予測されます。
説明	コースの説明。

5. [保存] をクリックします。
6. 内部コンテンツにスキルを追加します。
   a. [関連するスキル] タブをクリックします。
   b. [新規] をクリックします。
   c. [スキル] フィールドで、内部コンテンツに関連付けたいスキルを選択します。
   d. [スキルレベル] フィールドで、選択したスキルのレベルを選択します。
   e. [保存] をクリックします。
7. 内部コンテンツに学習タスクを追加します。
   a. [学習タスク] タブをクリックします。
   b. [新規] をクリックします。
   c. [アサイン先] フィールドで、この学習タスクをアサインする研修生を選択します。
   d. [カタログ] フィールドで、学習タスクに関連付けるカタログを選択します。
   e. [期日] フィールドでカレンダーアイコンをクリックし、研修生に学習タスクを完了させたい日時を選択します。
   f. [保存] をクリックします。

ラーニングのコーチングに外部コースを追加

Udemy、Pluralsight、Cornerstone などの外部ソースからコースを追加して、ユーザーが外部コンテンツからスキルを獲得できるようにします。

始める前に

重要: Tokyo リリース以降、従来のワークフォース最適化は将来の廃止に向けた準備に入ります。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベース記事の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」を参照してください。

必要なロール：sn_lc.learning_admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [ワークスペース] > [マネージャーワークスペース] に移動します。
2. [コーチング] ( ) アイコンをクリックします。
3. [ラーニング] タブをクリックします。
4. [学習コース] > [外部コース]に移動します。
5. コースを選択します。
6. [コースに移動 **(Go to course)]** をクリックします。
   外部コースの確認と学習ができます。

カスタマーサービスのワークフォース最適化 のモバイルエクスペリエンス

Now Mobile エージェントアプリケーションを使用して、モバイルデバイスからカスタマーサービスケースを管理します。接続を維持し、情報にリアルタイムでアクセスし、タスクを迅速に完了できます。

重要: Tokyo リリース以降、従来のワークフォース最適化は将来の廃止に向けた準備に入ります。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベース記事の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184] 」を参照してください。

エージェント (sn_customerservice_agent) またはマネージャー (sn_wfo_csm.manager) である場合は、アプリケーションからのリアルタイム通知を使用して問題に対処することができます。☒れを行うには、カスタマーサービス Mobile プラグイン (com.sn_csm_mobile) を有効化する必要があります。Now Mobile カスタマーサービス管理 (CSM) の詳細については、「カスタマーサービス管理 (CSM) のモバイルエクスペリエンス」を参照してください。

- このアプリケーションの使用を開始するには、「カスタマーサービス Mobile アプリケーションの開始」の手順に従います。
- 実行できるエージェントとマネージャーのタスクについては 、「モバイルアプリケーションを使用してエージェントとマネージャーのタスクを実行する」を参照してください。さらに、カスタマーサービスのワークフォース最適化 の次のタスクも実行できます。

エージェントタスク

エージェントタスク	アクション	説明
シフトスワップ要求の承認または却下	• [通知] をタップします。 • シフトスワップ申請を [承認] または [却下] します。	エージェントは、シフトスワップ申請が承認または却下されたという通知を受信します。

マネージャータスク

マネージャータスク	アクション	説明
休暇申請を承認または却下する	• [通知] をタップします。 • 休暇申請を [承認] または [却下] します。	エージェントは、休暇申請が承認または却下されたという通知を受信します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

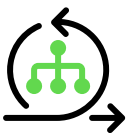
マネージャータスク (続く)

マネージャータスク	アクション	説明
シフトスワップ要求の承認または却下	• [通知] をタップします。 • シフトスワップ申請を [承認] または [却下] します。	エージェントは、シフトスワップ申請が承認または却下されたという通知を受信します。
SLA に違反した重大で優先度の高いケースを表示します。	[通知] をタップします。ケースレコードが表示されます。	ケースレコードをレビューして、適切なアクションを実行します。

CSM の Now Assist

ServiceNow® CSM の Now Assist アプリケーションを使用して、ケース情報を要約、ケース解決メモを生成、およびインタラクションのチャットを要約します。エージェントがチャットとケースのコンテキストを理解し、顧客により迅速な解決策を提案できるようにします。

はじめに

探索	構成	使用
		
詳細を確認 -CSM の Now Assist	CSM の Now Assist アプリケーションを構成して開始します	次が提供元の生成 AI 機能を使用 -CSM の Now Assist

重要: Now Assist の一部の製品/機能は現在、FedRAMP、NSC DOD IL5、オーストラリアの IRAP で保護されたデータセンターのお客様、セルフホスト型のお客様、またはその他の制限された環境のお客様は利用できません。詳細については、Now Support ナレッジベース 記事「KB0743854」を参照してください。将来のリリースで可用性の更新を確認してください。

重要: 現在、一部の地域のお客様は一部の Now Assist 製品/機能をご利用いただけません。詳細については、Now Support ナレッジベースの記事「KB1699552」を参照してください。将来のリリースで可用性の更新を確認してください。

トラブルシューティングとヘルプ

- AI とインテリジェンスの ServiceNow コミュニティ
- Known Error Portal で既知のエラー記事を検索
- カスタマーサービス & サポート にお問い合わせください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

AI の制限事項

このアプリケーションは、データ内のパターンに基づいて予測を生成する急速に進化している研究分野である人工知能 (AI) と機械学習を使用しています。その結果、このアプリケーションは必ずしも正確、完全、または適切な情報を生成するとは限りません。さらに、このアプリケーションがユースケースに合わせて完全にトレーニングまたはテストされているという保証はありません。これらの問題を軽減するために、ユースケースに適した精度についてこのアプリケーションの使用をテストおよび評価し、必要に応じて人間によるレビューを採用し、意思決定の目的のために AI で生成された出力のみに依存しないようにすることを強くお勧めします。これは、医療、ファイナンス、法務、雇用、セキュリティ、インフラストラクチャなど、結果が影響を与える分野にこのアプリケーションを展開することを選択した場合に特に重要です。

データ処理

このアプリケーションでは、ServiceNow 顧客の個々のインスタンスから一元化された ServiceNow 環境にデータを転送する必要があります。この環境は、インスタンスが存在するデータセンターとは異なるデータセンターリージョンに配置されている可能性があり、場合によっては Microsoft Azure などのサードパーティクラウドプロバイダーにも転送されます。このデータは、コアコンプライアンスポータル から利用可能なポリシーを含む、ServiceNow の内部ポリシーと手順に従って処理されます。

データコレクション

ServiceNow は、このアプリケーションの入力、出力を収集して使用し、出力を編集して、ServiceNow モデルや AI 製品などの ServiceNow テクノロジーを開発および改善します。さらに、このアプリケーションは ケース情報 (チャットの要約、解決メモの生成、ナレッジの生成、通話の要約)、チャットのトランスクリプト (チャットの推奨事項)、およびメール情報 (メール返信の推奨事項)。 お客様は、「 Now Assistオプトアウトに関するページ 」の説明に従って、いつでも将来のデータコレクションをオプトアウトできます。

詳細については、Now Assistドキュメント を参照してください。

CSM の Now Assist の詳細

CSM の Now Assist アプリケーションを使用すると、エージェントは生成 AI を使用して、顧客のチャット会話とケースの詳細を要約して、ケースのコンテキストを取得することができます。また、ケース解決メモを生成して他のエージェントと共有し、より迅速にケースを完了することができます。

CSM の Now Assist を使用してチャットを要約

概要

エージェントは、次の生成 AI 機能を利用できます。

- インタラクションチャットサマリーは、仮想エージェントのチャット履歴がライブエージェントに渡されるときや、ライブエージェントが顧客とのチャット履歴を別のライブエージェントに渡すときなど、ハンドオフのさまざまな時点でエージェントと顧客間のチャット会話に関するコンテキストを提供します。
- ケースサマリーを使用すると、長期にわたるケースや複雑なケースについて、エージェントはケースコンテキストを収集することができます。これらのケースには、顧客や他のエージェントとの会話など、多くの情報が含まれることがあるため、エージェントはより迅速に理解を深めるためにサマリーを生成することができます。
- ケース解決メモは、エージェントがケースをより迅速にまとめ、同様の問題に遭遇する可能性のある他のエージェントにケースの解決に関するコンテキストを提供するのに役立ちます。
- 通話サマリーは、ライブエージェントと顧客間の会話中に話し合われた重要な詳細をエージェントが取得するのに役立ちます。これは、会話の概要を明確な形式で提供します。
- ナレッジの生成は、エージェントが簡単にコンテンツを作成するのに役立ちます。エージェントは、解決策の提案後またはケースのクローズ後に、ケースレコードの関連データを使用してナレッジ記事を自動的に生成できます。この機能により、ナレッジ記事を手動で生成する必要がないため、エージェントの貴重な時間と労力を節減できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スキル

CSM の Now Assist アプリケーションには、エージェントがチャットとケースのコンテキストを理解し、顧客により迅速に解決策を提案できるようにする生成 AI スキルが含まれています。

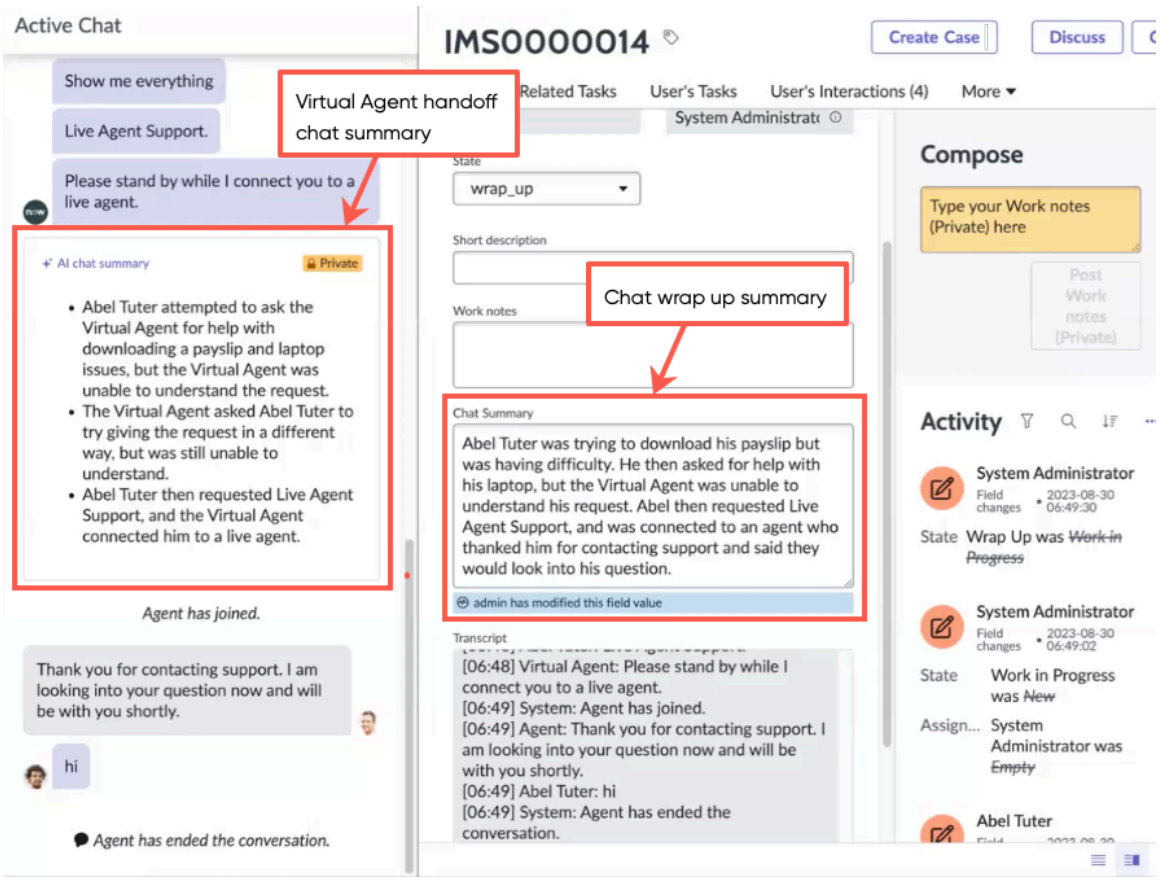
チャットの要約

顧客の 仮想エージェント チャット履歴の概要、ライブエージェントチャット履歴、インタラクション履歴をエージェントに提供します。エージェントは、次のサマリーを表示または作成できます。

- 仮想エージェント チャットハンドオフサマリー：仮想エージェント がライブエージェントにチャットを引き継ぐ際に会話を要約し、[アクティブなチャット] ウィンドウに要約を表示します。エージェントは、ライブエージェントとやり取りする前に、顧客が行ったアクションのサマリーを表示できます。
- ライブエージェントからラブエージェントへのハンドオフサマリー：ライブエージェントが別のライブエージェント☒チャットを引き継ぐ際に会話を要約し、[アクティブなチャット] ウィンドウに要約を表示します。エージェントは、別のライブエージェントに引き継ぐ前に、 顧客が行ったアクションのサマリーを表示できます。
- クイックアクションサマリー：エージェントが [アクティブなチャット] ウィンドウで `/summarize` クイックアクションを使用すると、サマリーを提供します。
- チャットの最終作業サマリー：ライブエージェントが顧客とのチャットを終了するときに、インタラクションレコードの [チャットサマリー] フィールドと [簡単な説明] フィールドに入力されます。

> **注:** インタラクションでチャットサマリーを利用できない場合、[チャットサマリー] フィールドはインタラクションレコードに表示されません。

チャットサマリーを含むインタラクションレコード

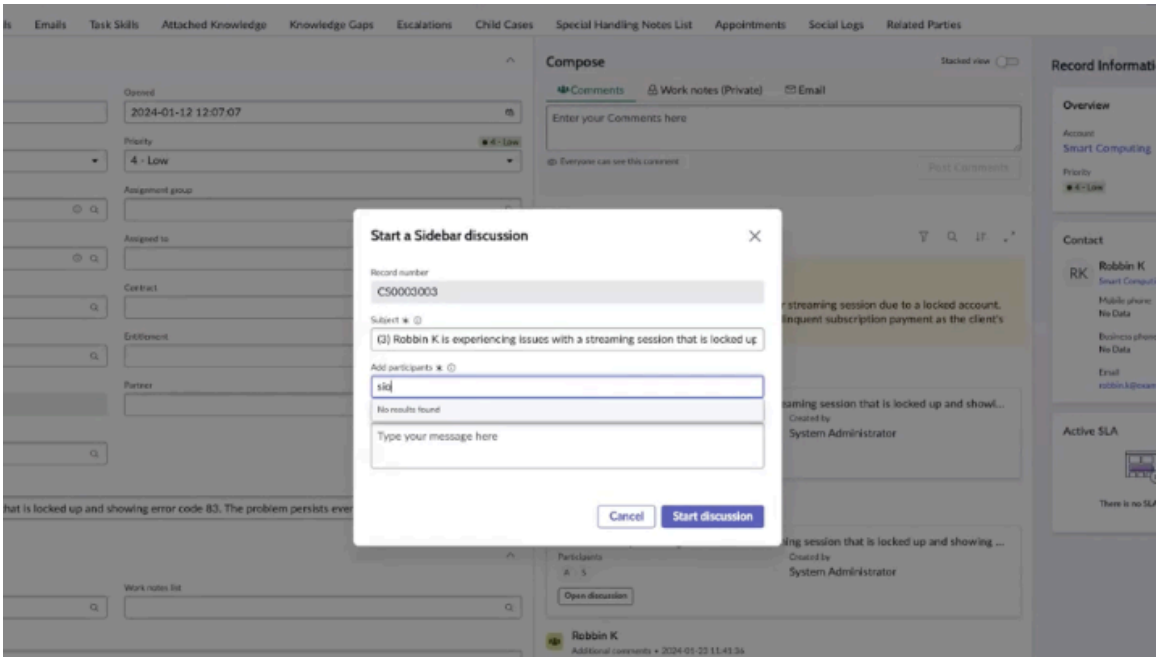


© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サイドバーディスカッションの要約

エージェント、要求者、および該当分野のエキスパート間のサイドバーディスカッションの要約をエージェントに提供します。エージェントは、チャットの終了前後にトラブルシューティングを進めるために、ケース作業メモにサマリーを投稿することもできます。

サイドバーディスカッションモーダル

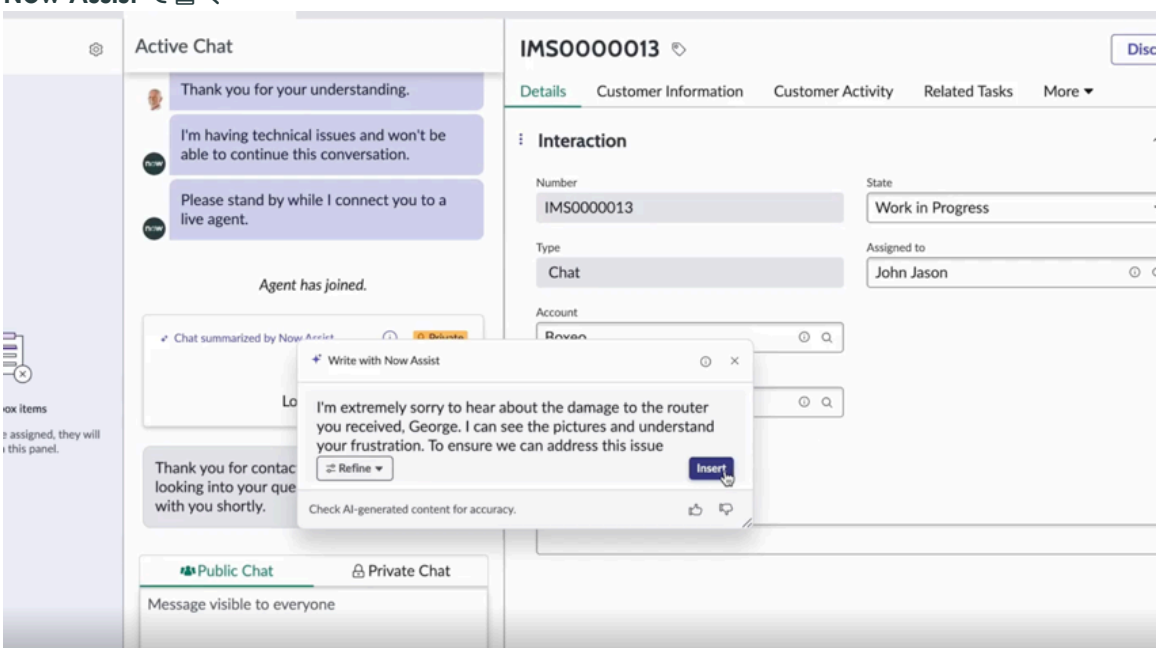


チャット返信の推奨事項

エージェントは、[Now Assist で書く] を使用してチャットから返信の推奨事項を生成できます。

チャット返信の推奨スキルでは、エージェントにポップアップウィンドウが表示され、そこで推奨事項を生成して、返信として送信する前にレビューできます。

Now Assist で書く



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

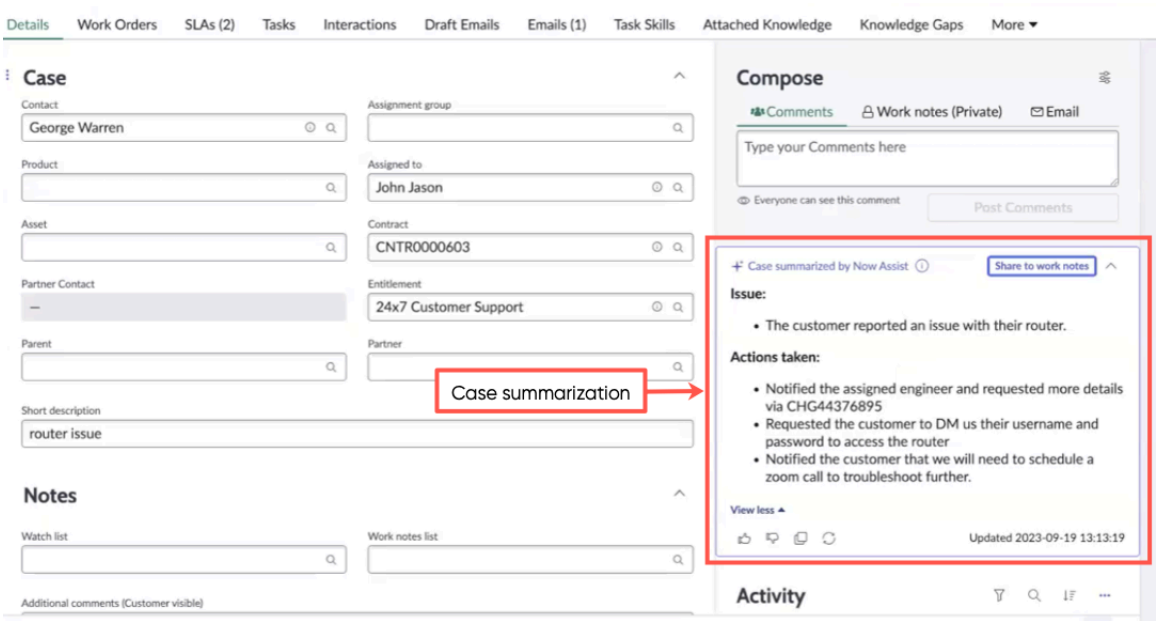
ケースの要約

問題や実行されたアクションなど、カスタマーサービスケースのサマリーをエージェントに提供します。エージェントは、ケースのサマリーを生成してケースコンテキストを理解し、ケースの最新の更新を含むようにサマリーを更新し、ケース作業メモにサマリーを投稿することができます。

ケースの要約スキルは、ケースのサマリーを生成し、アクティビティストリームの上に表示します。サマリーには、エージェントが次のケースレコードフィールドに入力する情報が含まれます。

- 簡単な説明
- 説明
- 作業メモ
- 追加コメント
- 電子メール
- サービスレベルアグリーメント (SLA)

ケースサマリーを含むケースレコード



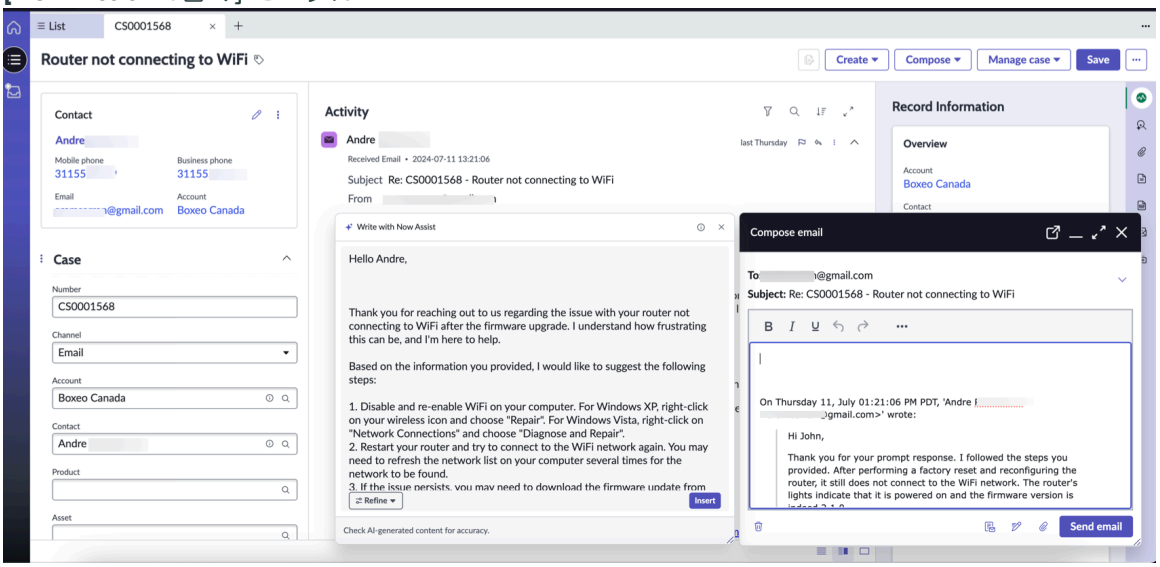
メール返信の推奨事項

エージェントは、[Now Assist で書く] を使用して、既存または新規のメールからメール返信の推奨事項を生成できます。

メール返信の推奨スキルでは、エージェントにポップアップウィンドウが表示され、そこで推奨事項を生成して、返信として送信する前にレビューできます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[Now Assist で書く] モーダル

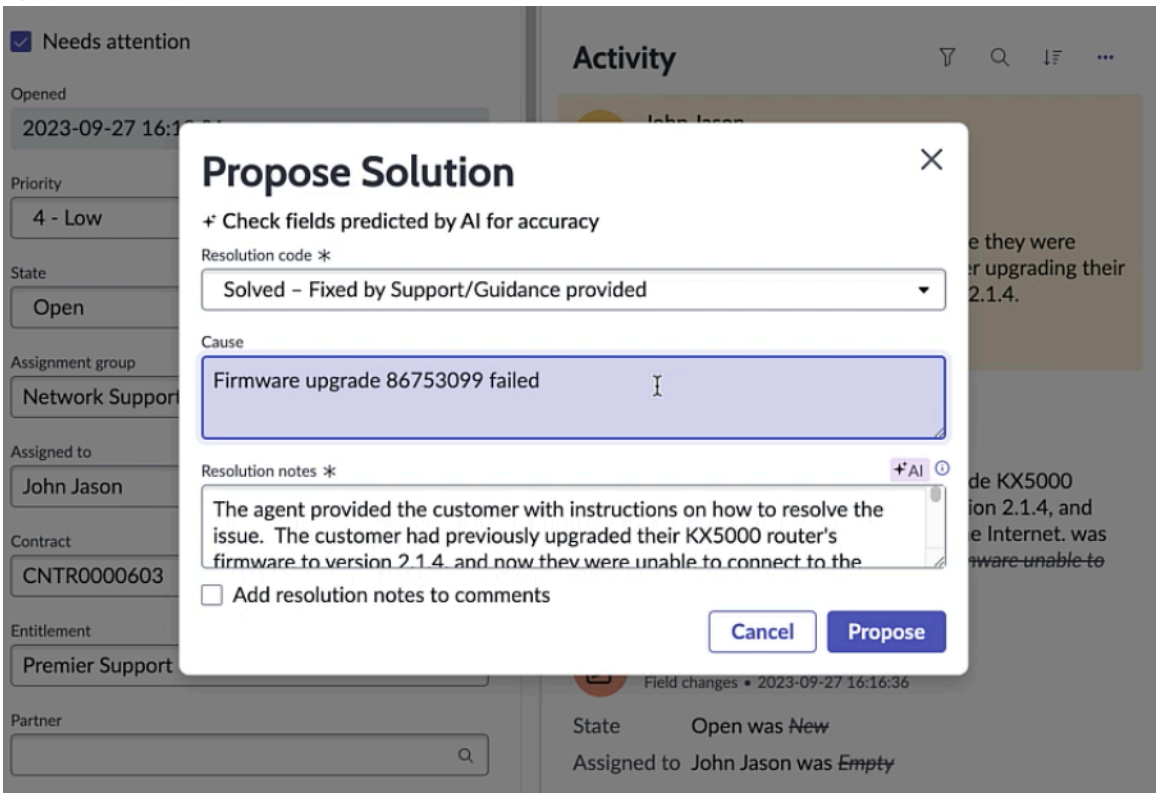


解決メモの生成

エージェントは、ケースの解決メモを生成し、顧客に解決策を提案して、ケースレコードに情報を追加できます。

解決メモの生成スキルでは、エージェントにポップアップウィンドウが表示され、顧客に解決策を提案する前に、解決コードを選択し、解決メモのテキストをレビューできます。

解決メモ生成ポップアップウィンドウ



注: 解決メモ生成スキルでは、解決メモを生成するために、ケースレコードに最低 200 語が必要です。解決メモを生成できない場合は、[解決メモ] フィールドの下にメッセージが表示されます。

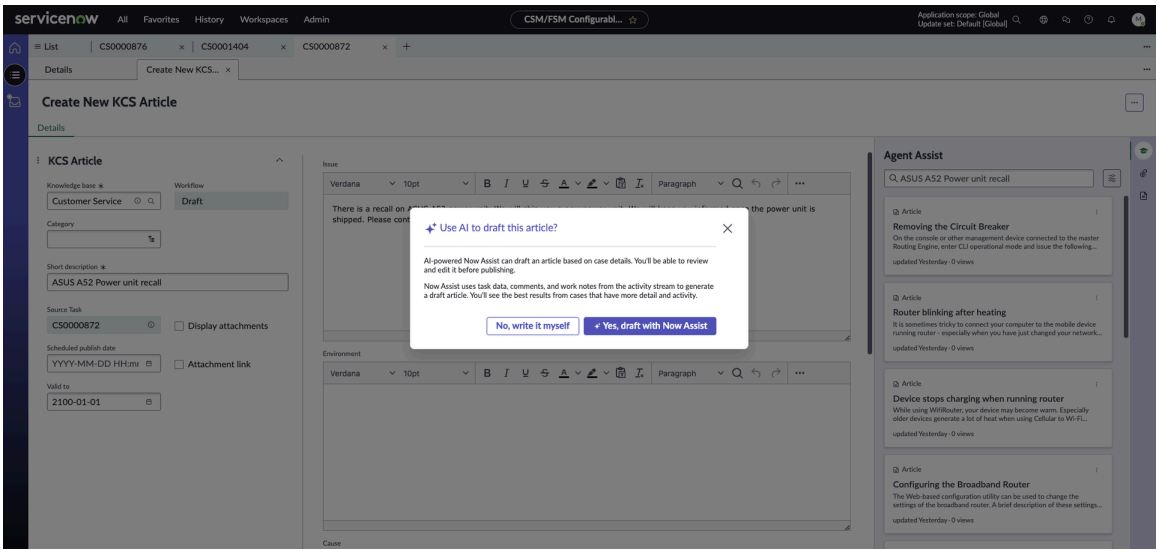
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ナレッジの生成

解決策の提案またはケースのクローズ後に、エージェントはケースからナレッジ記事を生成できます。

ナレッジ生成スキルでは、エージェントにポップアップウィンドウが表示され、同様のケースに基づいてナレッジ記事を生成し、ナレッジ記事のドラフトを公開する前にレビューできます。

ナレッジ記事の生成ポップアップウィンドウ



通話サマリー

通話が終了したときに、問題や実行したアクションなど、通話中に話し合われた主なポイントを含む通話サマリーをエージェントに提供します。エージェントは、インタラクションの通話サマリーを生成してケースコンテキストを理解し、ケース作業メモにサマリーを投稿することができます。エージェントは、次のサマリーを表示または作成できます。

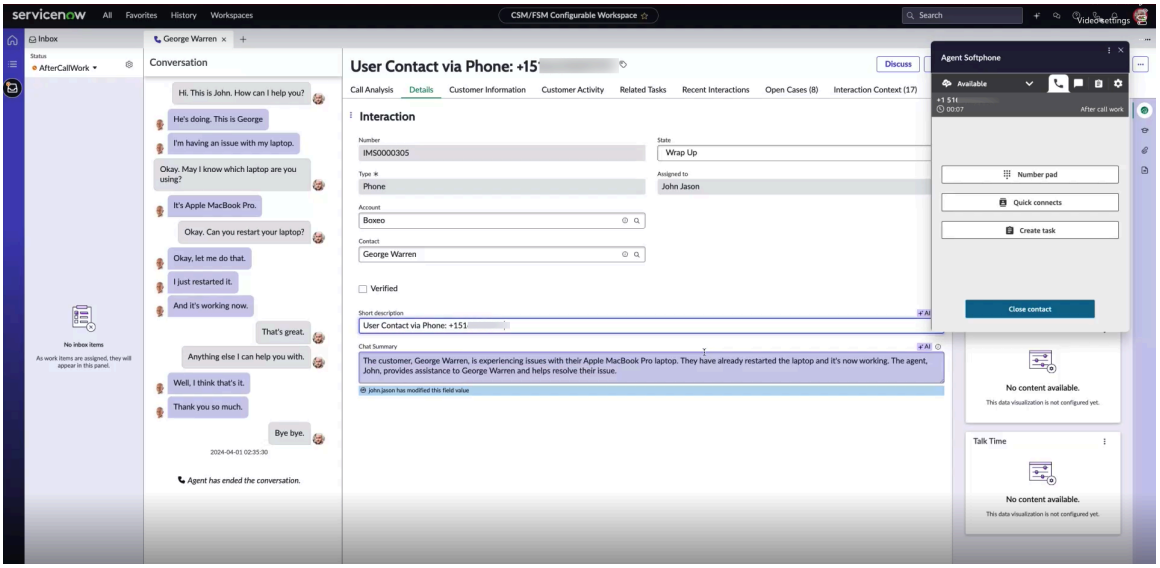
- チャットの最終作業サマリー：ライブエージェントが顧客とのチャットを終了するときに、インタラクションレコードの [チャットサマリー] フィールドと [簡単な説明] フィールドに入力されます。

  注: インタラクションで通話サマリーを利用できない場合、[チャットサマリー] フィールドはインタラクションレコードに表示されません。

- Now Assist パネルからの通話サマリー：[会話を要約 **(Summarize conversation)**] を選択して、Now Assist パネルからエージェントと顧客間の会話のサマリーを作成します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

通話サマリーを含むインタラクションレコード



CSM 構成可能ワークスペースの Now Assist パネル

エージェントは、CSM 構成可能ワークスペースの Now Assist パネルを使用できます。この対話型インターフェースを使用すると、エージェントはチャットサマリーまたはケースサマリーを要求し、ケース解決メモを生成できます。Now Assist パネルの詳細については、「Now Assist パネル」を参照してください。

Now Assist in AI 検索

Now Assist in AI 検索 アプリケーションは Now LLM サービス を使用して、サービスポータル、仮想エージェント、従業員センター、およびグローバル検索で検出されたナレッジ記事からアクション可能な Q&A Genius 結果回答を抽出します。このアプリケーションを使用すると、エージェントはナレッジベースから関連コンテンツを取得し、簡潔な回答を生成することで、カスタマーエクスペリエンスを向上させることができます。詳細については、「Now Assist in AI 検索」を参照してください。

Now Assist in 仮想エージェント

Now Assist in 仮想エージェント ガイド付きセットアップによって、仮想エージェント内に Now Assist を展開するために必要な時間と労力を削減できます。アドミニストレーターは、ナレッジベースやカタログなどの情報源だけでなく、機能とスキルも構成できます。詳細については、「Now Assist in Virtual Agent の構成 (Configure Now Assist in Virtual Agent)」を参照してください。

Now Assist マルチターンカタログ要求スキルを使用すると、顧客は仮想エージェントとやり取りしながらカタログアイテムを対話式で要求できます。顧客はアイテムを要求した後、追加情報を入力して検索を絞り込むことができます。詳細については、「マルチターンカタログ注文 (Multi-turn catalog ordering)」を参照してください。

機密データの処理

個人を特定できる情報やその他の機密データは、生成 AI プロンプトに表示されないようにマスクできます。代わりのプレースホルダーテキストがプロンプトとともに送信され、応答の受信後にそのプレースホルダーテキストが元のテキストに置き換えられます。このように双方向でマスキングされるため、ユーザーには正しい値が表示されますが、Now LLM サービス が機密情報に触れることはありません。詳細については、「マルチターンカタログ注文 (Multi-turn catalog ordering)」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関連情報

Now Assist

Now Assist の探索

CSM の Now Assist に関するサポート情報

CSM の Now Assist アプリケーションに関連する重要な情報の簡単な概要を把握できます。

サポートされているバージョン

CSM の Now Assist は、Vancouver パッチ 4 以降でサポートされています。

サポート対象のユーザーインターフェイス

CSM の Now Assist アプリケーションには、次の表に記載されているスキルが含まれています。

CSM の Now Assist でサポートされているインターフェイス

インターフェイス	スキル
CSM 構成可能ワークスペース	• チャットの要約 • ケースの要約 • 解決メモの生成 • ナレッジ記事の生成 • 通話サマリー • サイドバーディスカッション • チャットの推奨事項 • メール返信の推奨事項
コア UI	• ケースの要約 • 解決メモの生成 • ナレッジ記事の生成

ライセンスの要件

CSM の Now Assist アプリケーションには、カスタマーサービス管理 (CSM) Pro Plus または Enterprise Plus のライセンスが必要です。

アプリケーション情報

CSM の Now Assist ストアアプリ (sn_csm_gen_ai) を有効にして、チャットとケースの要約のスキルを使用し、ケースの解決メモを生成します。

このストアアプリには、次の依存関係があります。

- カスタマーサービス (com.sn_customerservice)
- UXC Generative AI (sn_uxc_gen_ai)

以下の順序でプラグインをアクティブ化します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

1. カスタマーサービス
2. UXC Generative AI
3. CSM の Now Assist

詳細については、「CSM の Now Assist の構成」を参照してください。

CSM の Now Assist の構成

アドミンロールを持っている場合は、エージェントが CSM 構成可能ワークスペースおよび コア UI の生成 AI スキルを使用できるように CSM の Now Assist アプリケーションを構成できます。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

Now Assist アドミン コンソールを使用して、CSM の Now Assist を構成します。このコンソールには、プラグインのインストールと生成 AI スキルの構成に必要なものがすべて含まれています。詳細については、「 Now Assist アドミン コンソール 」を参照してください。

次の表に、Now Assist アドミン コンソールからアクセスできる機能とスキルを示します。

Now Assist アドミン コンソールの **CSM** の機能とスキル

CSM の機能	スキル
チャット	• チャットの要約 • チャットの推奨事項 • サイドバーの推奨事項
ケース	• ケースの要約 • 解決メモの生成 • メールの推奨事項
ナレッジ	KB の生成
コール	通話サマリー

注:

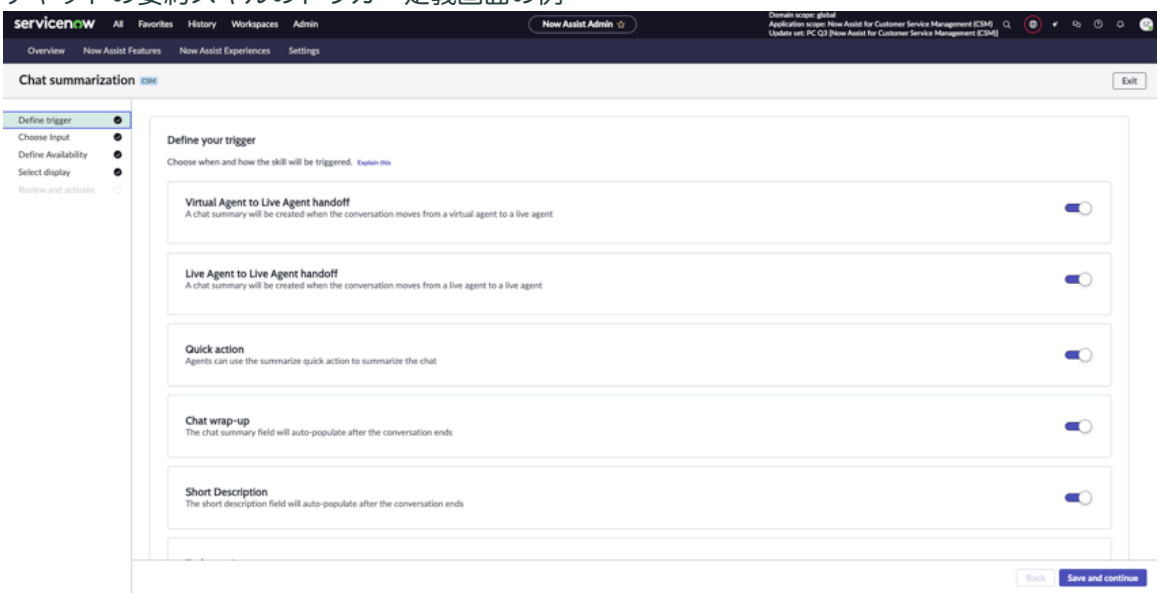
Now LLM サービス は現在、この Now Assist アプリケーションのスキルの唯一のプロバイダーです。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. CSM の Now Assist プラグイン (sn_csm_gen_ai) をインストールします。
   - プラグインの依存関係とプラグインのアクティブ化順序の詳細については、「アプリケーション情報」を参照してください。
   - インストールプロセスの詳細については、「Now Assist プラグインをインストール」を参照してください。
   - CSM 構成可能ワークスペースの詳細については、「CSM 構成可能ワークスペース を設定」を参照してください。
2. [すべて] > **[Now Assist** アドミン] > [機能]に移動して、Now Assist アドミン コンソールの [機能] タブにアクセスします。
3. CSM の Now Assist 機能のスキルをアクティブ化して構成する必要があります。
   これらの機能は、[顧客] ワークフローグループにグループ化されています。各機能にはスキルが関連付けられています。
4. アクティブ化するスキルに関連付けられている機能カードで、[詳細を表示] を選択します。
5. [利用可能なすべてのスキル] セクションで、[スキルのアクティブ化 **(Activate skill)]** を選択します。
6. 選択したスキルの入力またはトリガーを選択します。
   各スキルの入力とトリガーの詳細については、「CSM の Now Assist のスキルの入力とトリガー」を参照してください。

チャットの要約スキルのトリガー定義画面の例

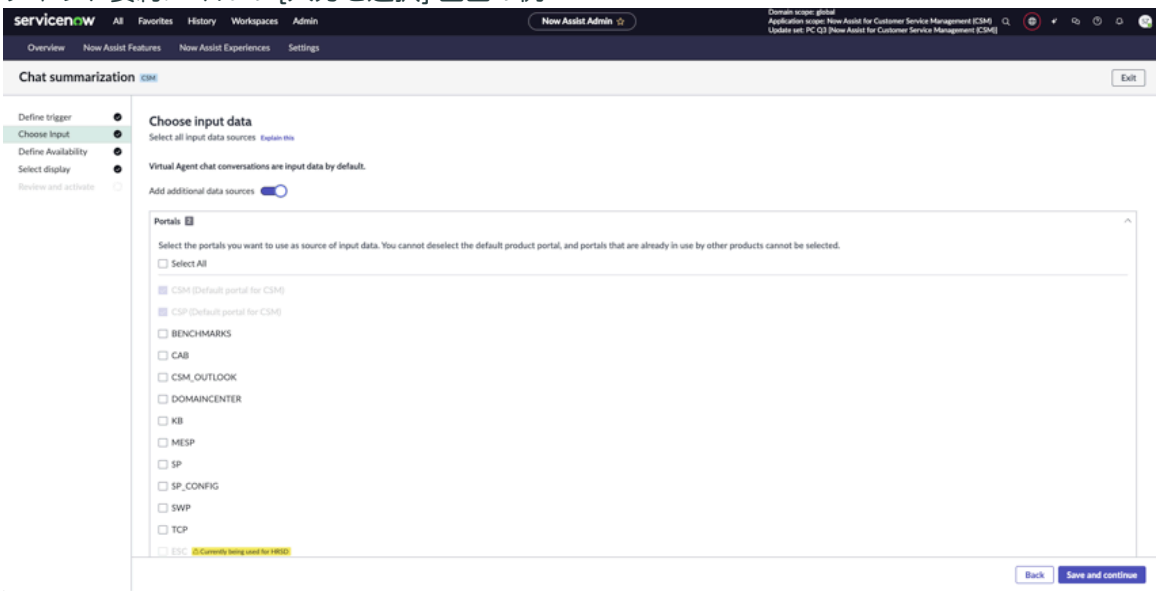


7. 選択したスキルの入力またはトリガーを構成したら、[保存して続行] を選択して次の手順に進みます。
   [戻る] ボタンを使用して、前の手順に戻ることができます。
8. スキルの可用性を定義します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注: このステップは、ケースの要約、解決メモの生成、チャットの要約、KB の生成、およびメールの推奨事項スキルに適用されます。チャットの要約スキルを構成している場合は、次のステップとして [入力を選択] が表示されます。入力データのソースとして使用する顧客向けポータルを選択できます。デフォルトの製品ポータルと、他の製品で既に使用されているポータルは選択できません。

チャット要約スキルの [入力を選択] 画面の例



ユーザーが常にスキルを利用できるように構成することも、スキルが利用可能になる前に満たす必要がある条件を選択することもできます。[スキルの可用性をカスタマイズ **(Customize skill availability)]** を選択すると、条件ビルダーが表示されます。

9. スキルの可用性を構成した後、[保存して続行] を選択して次の手順に進みます。
10. スキルを表示する場所を選択します。
    - [製品内 **(In-product)]**：選択すると、Now Assist スキルがフォームとワークスペースに表示されます。

      [製品内] に表示されるスキルについて、下矢印を選択して、スキルを使用できるロールを特定します。

    - **Now Assist** パネル **(Now Assist panel)**：選択すると、Now Assist パネルで Now Assist スキルを使用できるようになります。このオプションが表示されない場合は、Now Assist パネルをアクティブ化する必要があります。詳細については、「Now Assist パネルをオンにする」を参照してください。

      Now Assist パネルに表示されるスキルについて、下矢印を選択して、スキルを使用できるロールを特定します。
11. 選択したスキルの表示を構成したら、[保存して続行] を選択して次の手順に進みます。
12. 選択内容を確認し、[アクティブ化] を選択して構成を完了します。
    スキルが構成されました。
13. CSM の Now Assist の [ソリューションを提案] UI アクションおよび宣言アクションを構成します。

    CSM の Now Assist アプリケーションに含まれる [ソリューションを提案] UI アクションと宣言アクションは、生成 AI 固有の機能を [ケース] フォームに提供します。エージェントは、これらのアクションを使用して、AI で生成された解決メモを含むソリューションを提案できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

詳細については、「[ソリューションを提案] UI アクションおよび宣言アクションを構成」を参照してください。

14. **[CSM** デフォルトレコードページ] および **[CSM** インタラクションレコードページ] を UI ビルダーでデフォルトページとして設定します。

    レコードページは、CSM 構成可能ワークスペースでのレコードの表示方法の基本構造を提供します。ケースレコードやインタラクションなどの情報が CSM 構成可能ワークスペースに表示される場合、デフォルトのレコードページとして設定されているページが使用されます。

    これらのレコードページをデフォルトページとして設定すると、CSM 構成可能ワークスペースで生成 AI アイコンとバナーも有効になります。

    ページをデフォルトページとして設定するには、ページをアクティブ化して順序値を設定します。詳細については、「レコードページの順序の設定」を参照してください。

関連情報

Now Assist アドミン コンソール

Now Assist 設定と機能の構成

ケースまたはインシデントの要約

チャットの要約

CSM の Now Assist のスキルの入力とトリガー

各スキルの入力とトリガーを使用して、スキルを使用する方法とタイミングを構成します。

概要

選択したスキルに応じて、入力またはトリガーを構成できます。これらの設定は、スキルをいつどのように使用するかを決定します。入力は、ケースサマリーの生成に使用されるテーブルやフィールドなど、スキルに使用されるデータを識別します。トリガーは、システムがチャットサマリーを生成したときなどにアクションを開始します。

チャットの要約スキル

チャットの要約スキルの場合は、チャットサマリーが生成されるタイミングを決定するトリガーを選択します。チャットサマリーの表示方法を制御するプロパティを選択することもできます。

次の表に、チャット支援機能のチャットの要約スキルについて構成できるトリガーを示します。

チャット要約スキルのトリガー

トリガー	説明
仮想エージェントからライブエージェントのハンドオフ	仮想エージェントからライブエージェントへのチャットのハンドオフが行われたときに生成されるチャットサマリー。
ライブエージェントからライブエージェントへのハンドオフ	ライブエージェントからライブエージェントへのチャットの引き継ぎが行われたときに生成されるチャットサマリー。
クイックアクション	ライブエージェントが `/summarize` クイックアクションを実行したときに生成されるチャットサマリー。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

チャット要約スキルのトリガー (続く)

トリガー	説明
チャットの最終作業	ライブエージェントがチャットを終了したときに生成されるチャットサマリー。インタラクションの [チャットサマリー] フィールドが更新されます。
簡単な説明	ライブエージェントがチャットを終了したときに更新されるインタラクションの [簡単な説明] フィールド。
タスク作成	タスクがインタラクションから作成されると、タスクレコードに自動入力される [簡単な説明] フィールドと [説明] フィールド。

次の表に、ケースの要約スキルの入力を示します。

ケースの要約スキルの入力

入力	説明
チャットの会話	仮想エージェントチャット会話のデフォルトは、入力データです。
ポータル	入力データのソースとして使用するポータル。デフォルトの製品ポータルは選択解除できません。また、他の製品で既に使用されているポータルは選択できません。

次の表に、チャットサマリーの表示方法を制御するために選択できるプロパティを示します。

チャット要約スキルのプロパティ

プロパティ	説明
箇条書きリスト	順序付けされていないリストとしてのチャットサマリー。

チャット返信の推奨事項

チャット返信の推奨スキルの場合、チャット返信の推奨事項が生成されるタイミングを決定するトリガーを選択します。

次の表に、チャット返信の推奨事項が生成されるタイミングを決定するトリガーを示します。

チャット返信の推奨スキルのトリガー

トリガー	説明
ユーザーがトリガーした	エージェントが手動でスキルをトリガーしたときにチャット返信の推奨事項が生成されます。

Now Assist で書く

フィールド	説明
ボタンのプロパティ	トリガーボタンのプロパティ。例：

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Now Assist で書く (続く)

フィールド	説明
	• バリアント • サイズ • アイコン
絞り込みアクション	[絞り込み] ボタンが選択されたときに表示されるアクションオプション。例： • 短縮 (Shorten) • 詳細 (Elaborate)
推奨事項ダイアログのプロパティ	推奨事項ダイアログウィンドウのプロパティ (headerLabel など)。
WWNA コンポーネント ID	[Now Assist で書く] をサポートするコンポーネント ID (agent-chat など)。
デフォルトのプリセットアクション	チャットウィンドウでテキストなしでトリガーボタンが選択されたときのデフォルトのアクション。
テーブル	インタラクションで使用されるテーブル。
タイムアウトエラーメッセージ	タイムアウト後に表示されるエラー。
プリセットアクション	チャットウィンドウにテキストが入力され、トリガーボタンが選択されたときに表示されるアクションオプション。例： • 短縮 (Shorten) • 詳細 (Elaborate)

サイドバーディスカッションの要約

サイドバーディスカッションの要約スキルの場合は、サイドバーディスカッションの要約が生成されるタイミングを決定するトリガーを選択します。

次の表に、サイドバーディスカッションの要約が生成されるタイミングを決定するトリガーを示します。

サイドバーディスカッションの要約スキルのトリガー

トリガー	説明
ユーザーがトリガーした	エージェントが手動でスキルをトリガーしたときにサイドバーディスカッションの要約が生成されます。

ケースの要約スキル

ケースの要約スキルには、ケースのサマリが生成されるときに使用されるテーブルとフィールドを識別する入力が含まれます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このリリースでは、スキルの入力データソースを変更することはできません。データソースには、スキルが依存するテーブルとフィールドが含まれています。

次の表に、ケースの要約スキルの入力を示します。

ケースの要約スキルの入力

入力	説明
入力テーブル	ケース [sn_customerservice_case]
入力フィールド	• 説明 • 簡単な説明 • 作業メモ • 追加コメント • 電子メール • サービスレベルアグリーメント (SLA)

解決メモ生成スキル

解決メモ生成スキルには、ケースの解決メモが生成されるときに使用されるテーブルとフィールドを識別する入力が含まれます。

このリリースでは、スキルの入力データソースを変更することはできません。データソースには、スキルが依存するテーブルとフィールドが含まれています。

次の表に、解決メモ生成スキルの入力を示します。

解決メモ生成スキルの入力

入力	説明
入力テーブル	ケース [sn_customerservice_case]
入力フィールド	• 説明 • 簡単な説明 • 作業メモ • 追加コメント • 電子メール

メール返信の推奨事項

メール返信の推奨スキルの場合、メール返信の推奨事項が生成されるタイミングを決定するトリガーを選択します。

次の表に、メール返信の推奨事項が生成されるタイミングを決定するトリガーを示します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

チャット返信の推奨スキルのトリガー

ユーザーがトリガーした	エージェントが手動でスキルをトリガーしたときにメール返信の推奨事項が生成されます。

Now Assist で書く

フィールド	説明
ボタンのプロパティ	トリガーボタンのプロパティ。例： • バリアント • サイズ • アイコン
デフォルトのプリセットアクション	メールウィンドウでテキストなしでトリガーボタンが選択されたときのデフォルトのアクション。
プリセットアクション	チャットウィンドウにテキストが入力され、トリガーボタンが選択されたときに表示されるアクションオプション。例： • 短縮 (Shorten) • 詳細 (Elaborate)
推奨事項ダイアログのプロパティ	推奨事項ダイアログウィンドウのプロパティ (headerLabel など)。
絞り込みアクション	[絞り込み] ボタンが選択されたときに表示されるアクションオプション。例： • 短縮 (Shorten) • 詳細 (Elaborate)
テーブル	インタラクションで使用されるテーブル。
タイムアウトエラーメッセージ	タイムアウト後に表示されるエラー。
WWNA コンポーネント ID	「Now Assist で書く」をサポートするコンポーネント ID (agent-chat など)。

ナレッジ記事の生成スキル

ナレッジ記事の生成スキルには、ケースに関するナレッジ記事のドラフトが生成されるときに使用されるテーブルやフィールドを識別する入力が含まれます。

このリリースでは、スキルの入力データソースを変更することはできません。データソースには、スキルが依存するテーブルとフィールドが含まれています。

次の表に、ナレッジ記事生成スキルの入力を示します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ナレッジ記事の生成スキルの入力

入力	説明
入力テーブル	ケース [sn_customerservice_case]
入力フィールド	• 簡単な説明 • 説明 • 解決メモ (ケースおよびインシデント) • 作業メモ • コメント

通話の要約スキル

通話の要約スキルの場合は、通話サマリーが生成されるタイミングを決定するトリガーを選択します。通話サマリーの表示方法を制御するプロパティを選択することもできます。

次の表に、チャット支援機能の通話の要約スキルについて構成できるトリガーを示します。

通話の要約スキルのトリガー

トリガー	説明
ライブエージェントからライブエージェントへのハンドオフ	ライブエージェントからライブエージェントへの通話の引き継ぎが行われたときに通話サマリーが生成されます。
コールの最終作業	ライブエージェントまたはユーザーがチャットを終了したときに生成される通話サマリー。インタラクションの [チャットサマリー] フィールドが更新されます。
簡単な説明	ライブエージェントまたはユーザーが通話を終了したときに更新されるインタラクションの [簡単な説明] フィールド。
タスク作成	タスクがインタラクションから作成されると、タスクレコードに自動入力される [簡単な説明] フィールドと [説明] フィールド。

次の表に、通話サマリーの表示方法を制御するために選択できるプロパティを示します。

通話の要約スキルのプロパティ

プロパティ	説明
箇条書きリスト	順序付けされていないリストとしての通話サマリー。

このリリースでは、スキルの入力データソースを変更することはできません。データソースには、スキルが依存するテーブルとフィールドが含まれています。

CSM の Now Assist のバナー

バナーには、生成 AI スキルに関する情報と、それらのスキルによって生成または予測されるフォームフィールドが表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

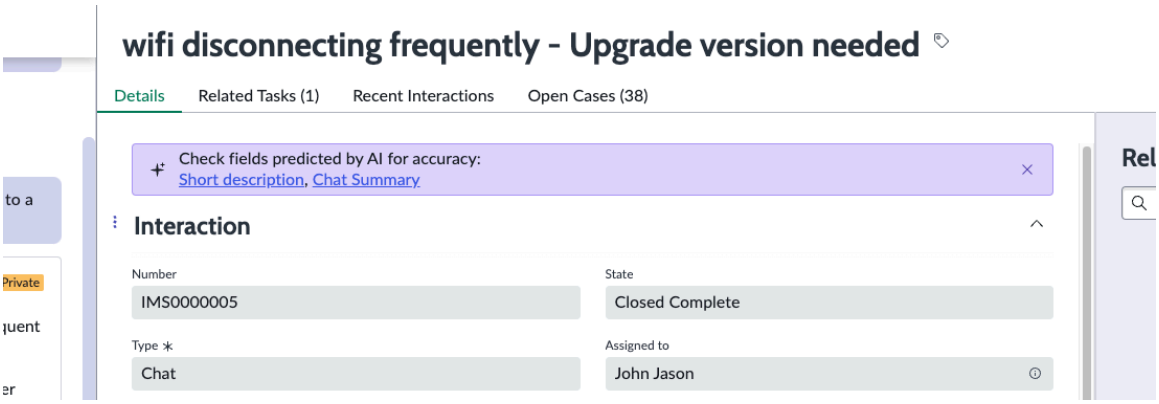
概要

生成 AI バナーには、CSM の Now Assist で使用可能なスキルによって生成または予測されるフォーム上のフィールドに関する情報が表示されます。バナーに表示されるメッセージは次のとおりです。

- フィールドが生成または予測されているとき、およびプロセスが完了したときにエージェントにアラートを出します。
- これらのフィールドの情報を確認するようエージェントに促します。
- フィールドを生成または予測できない場合は、エージェントに通知します。

メッセージには、CSM の Now Assist によって生成または予測されるフィールドへのリンクも含まれます。

CSM 構成可能ワークスペースの生成 AI バナー



生成または予測されたフィールドへのリンク

生成 AI バナーに表示されるメッセージには、AI によって生成または予測されたフィールドへのリンクを含めることができます。ケースレコードの場合、これにはケースの説明や簡単な説明などのフィールドが含まれます。インタラクションレコードの場合、これには簡単な説明やチャットサマリーなどのフィールドが含まれます。

エージェントがメッセージ内のリンクを選択すると、そのフィールドがフォーム上でハイライト表示されます。エージェントがフィールドを変更してレコードを保存すると、そのフィールドへのリンクがメッセージから削除されます。フィールドを元の値に復元すると、メッセージへのリンクが戻ります。

デフォルトレコードページの設定

レコードページは、CSM 構成可能ワークスペースでのレコードの表示方法の基本構造を提供します。ケースレコードやインタラクションなどの情報が CSM 構成可能ワークスペースに表示される場合、デフォルトのレコードページとして設定されているページが使用されます。

UI ビルダーで、次のページをデフォルトレコードページとして設定します。

- **[CSM** デフォルトのレコードページ]：ケース管理用の特定の機能が含まれています。
- **[CSM** インタラクションレコードページ]：インタラクション管理用の CSM 固有の機能が含まれています。

これらのページでは、生成 AI アイコンとバナーの表示など、CSM 構成可能ワークスペースの CSM の Now Assist 機能をサポートしています。詳細については、「レコードページの順序の設定」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[ソリューションを提案] UI アクションおよび宣言アクションを構成

CSM の Now Assist アプリケーションに含まれる [ソリューションを提案] UI アクションと宣言アクションを構成して、生成 AI 固有の機能を [ケース] フォームに追加します。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションには、エージェントがカスタマーサービスケースのソリューションを提案するために使用できる [ソリューションを提案] UI アクションが含まれています。

CSM の Now Assist アプリケーションには、生成 AI 固有の機能を提供する以下のアクションが含まれています。エージェントは、これらのアクションを使用して、AI で生成された解決メモを含むソリューションを提案できます。

- [ソリューションを提案] 宣言アクション：CSM 構成可能ワークスペース に解決メモを生成します。
- [ソリューションを提案] UI アクション：コア UI に解決メモを生成します。

注: これらのアクションは、デフォルトでは非アクティブです。

生成 AI 機能を使用するには、カスタマーサービス管理 (CSM) の [ソリューションを提案] UI アクションを非アクティブ化してから、CSM の Now Assist の [ソリューションを提案] UI アクションと宣言アクションをアクティブ化する必要があります。アクティブ化されると、これらのアクションは、カスタマーサービスエージェントが、[オープン] ステータスにあるアサイン済みケースに対して使用できるようになります。

手順

1. カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションの [ソリューションを提案] UI アクションを非アクティブにします。

   a. UI アクションリストを表示するには、[すべて] > [システム定義] > **[UI アクション]**に移動します。

   b. アプリケーション列を表示するようにリストを構成します。
   リストを構成する方法の詳細については、「リストのレイアウトの構成」を参照してください。

   c. リストをフィルタリングして、[名前] フィールドに [ソリューションを提案] を表示します。

   d. カスタマーサービス アプリケーションの [ソリューションを提案] UI アクションを選択します。

   e. [アクティブ] チェックボックスをオフにします。

   f. [保存] を選択します。
   [UI アクション] リストに戻ります。

2. CSM の Now Assist アプリケーションの [ソリューションを提案] UI アクションをアクティブ化して、コア UI でこの機能を使用します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. [UI アクション] リストから、CSM の Now Assist アプリケーションの [ソリューションを提案] UI アクションを選択します。

b. [アクティブ] チェックボックスをオンにします。

c. [保存] を選択します。
[UI アクション] リストに戻ります。

3. CSM の Now Assist アプリケーションの [ソリューションを提案] 宣言アクションを有効にして、CSM 構成可能ワークスペース でこの機能を使用します。

a. **sys_declarative_action_assignment** に移動して、[アクションのアサイン] リストを表示します。

b. [アクションラベル] 列で、[ソリューションを提案] を選択します。

c. [アクティブ] チェックボックスをオンにします。

d. [保存] を選択します。
[アクションのアサイン] リストに戻ります。

CSM の Now Assist でのケース要約スキルのカスタマイズ

アドミンロールを持っている場合は、エージェントが CSM 構成可能ワークスペースおよびコア UI の生成 AI スキルを使用できるように CSM の Now Assist スキルをカスタマイズできます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
Now Assist アドミンコンソールから、ケース要約スキルの各入力テンプレートの入力テーブル、関連レコード、およびフィールドを選択し、一般的なサマリーに含めるプロンプトヘッダーを構成できます。

手順

1. [すべて] > **[Now Assist** アドミン] > [機能]に移動して、Now Assist アドミンコンソールの **[Now Assist** 機能] タブにアクセスします。
2. [顧客] ワークフローグループで、CSM の Now Assist 機能のスキルを表示します。
3. CSM の Now Assist 機能のケース要約スキルをアクティブ化してコピーし、カスタマイズします。

a. アクティブ化するスキルに関連付けられている機能カードで、[詳細を表示] を選択します。

b. [利用可能なすべてのスキル (All available skills)] セクションで、アクティブ化するスキルを見つけて [スキルをアクティブ化 **(Activate skill)]** を選択します。

アクティブ化する前にスキルのコピーを作成することを選択できます。

c. [アクティブなスキル (Active skills)] セクションでスキルの [その他のアクション] アイコン ( ) を選択し、[コピーを作成] を選択してカスタマイズできるコピーを作成します。

作成したコピーは、[アクティブなスキル (Active skills)] セクションに一覧表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

d. [アクティブなスキル (Active skills)] セクションからコピーしたスキルを選択して開きます。
ガイド付きセットアップに従って、カスタマイズされたスキルの一般的な詳細、入力、プロンプト、可用性、表示、レビュー、およびアクティブ化の構成を行います。ウォークスルー全体を完了すると、ケース要約スキルがアクティブ化されます。

4. [一般的な詳細] ステップで、フィールドに入力します。
各スキルの入力とトリガーの詳細については、「CSM の Now Assist のスキルの入力とトリガー」を参照してください。

a. スキルの名前と説明を入力します。

b. [保存して続行] を選択して、次の手順に進みます。

5. さまざまな入力テンプレート (新規ケース、ケース対応中、ケース解決済みステータス) のベース入力フィールドや関連リストなど、各スキルの入力データを表示します。

スキルのさまざまな入力テンプレート (新規ケース、ケース対応中、およびケース解決済みステータス) のベース入力テーブルフィールドと関連リストを構成します。

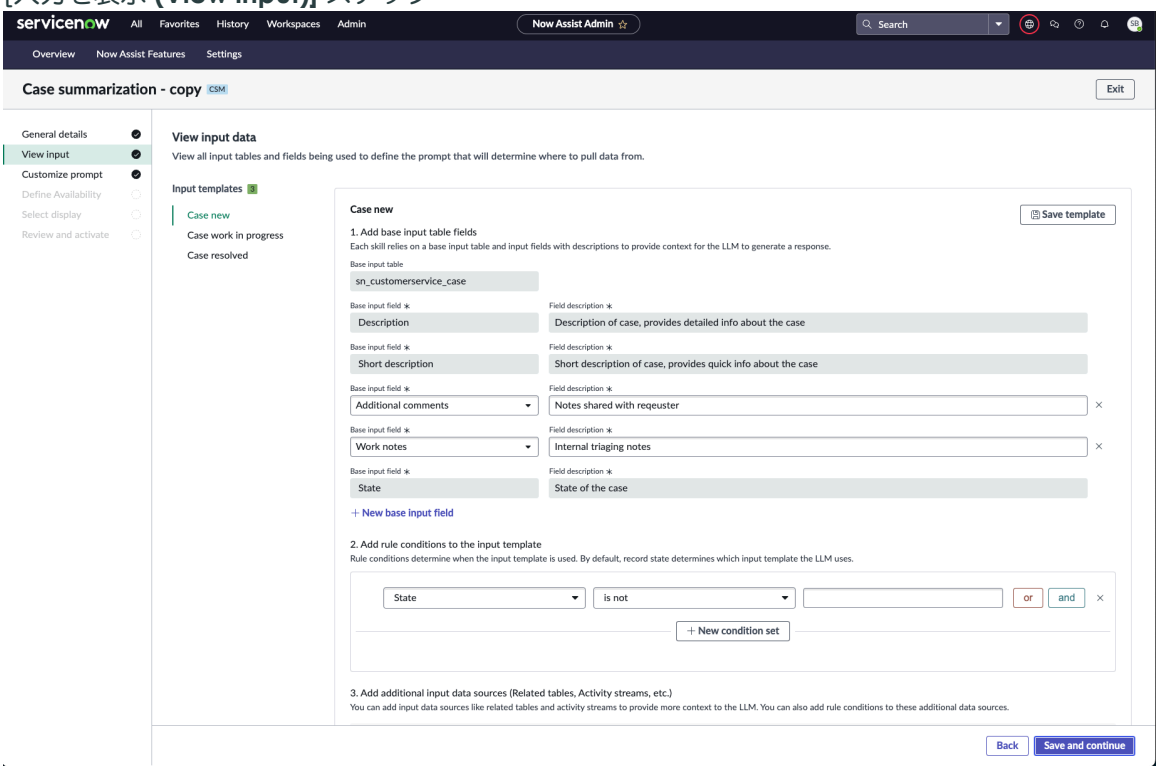
各スキルは、Now LLM サービス が応答を生成するためのコンテキストを提供する説明を含むベース入力テーブルと入力フィールドに依存しています。

入力データの一部として、ベースシステムとして提供される関連テーブルのみを選択します。

a. 入力テンプレートのステータス (新規、対応中、解決済み) ごとに、**[+** 新しいベース入力フィールド **(+New base input field)]** を選択し、ベース入力テーブルフィールドを構成します。

必要に応じて、複数のベース入力フィールドを追加します。

[入力を表示 **(View input)]** ステップ



次の表に、ベース入力テーブルのフィールドと説明 (関連する例を含む) を示します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ベース入力フィールド

フィールド	説明
[ベース入力フィールド (Base input field)]	このスキルが応答で使用する値を持つケーステーブルのフィールド。 例：「`Short description`」。
フィールドの説明	[ベース入力フィールド (Base input field)] 値の説明。 例：「`Short description of case, provides quick info about the issue.`」

b. 入力テンプレートのステータス (新規、対応中、および解決済み) ごとに、条件ビルダーを使用してルール条件を構成し、データをフィルタリングします。

この入力テンプレートを使用するタイミングを決定するルール条件。デフォルトでは、レコードのステータスによって、Now LLM サービス が使用する入力テンプレートが決まります。

[+ 新しい条件セット] を選択し、追加のパラメーターを構成することで、条件をさらに構築できます。

次の表に、入力テンプレートのステータスを示します。

入力テンプレートのステータス

ステータス	説明
新規	ステータスが新規。
[対応中 (Work in progress)]	ステータスが対応中。
解決済み	ステータスが解決済み。

c. 入力テンプレートのステータス (新規、対応中、解決済み) ごとに、**[+** 新規データソース] を選択して、必要に応じて追加の関連テーブルとアクティビティストリームデータを構成します。

関連テーブルやアクティビティストリームなどの入力データソースを追加すると、関連リスト内の Now LLM サービス により多くのコンテキストが提供されます。

これらの追加データソースにルール条件を追加することもできます。

関連するテーブルフィールドを選択すると、対応するプロンプトヘッダーの品質に直接影響する場合があります。たとえば、プロンプトヘッダーに関連テーブルの特定のフィールドが必要であるが、そのフィールドが入力として選択されていない場合、そのプロンプトヘッダーのサマリーには不足している情報が含まれます。たとえば、ベースケースとして、プロンプトヘッダーのすべての必須フィールドとフィルター条件を含むサービスレベルアグリーメント (SLA) などの関連テーブルが 1 つ表示されます。SLA プロンプトヘッダーは事前に選択されており、関連テーブル、そのフィールド、およびプロンプトヘッダーがどのように連携してサマリーを生成するかを理解するのに役立ちます。SLA を参照として使用して、他の関連テーブルを構成し、どの

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールドを選択するか、およびどの説明がそれぞれのプロンプトヘッダーの要件を追加するかを決定できます。追加の条件を適用して、データをさらにフィルタリングします。

d. [保存して続行] を選択して、次の手順に進みます。

6. プロンプトをカスタマイズします。

各入力テンプレート構成のプロンプトを確認してテストします。プロンプトは、必要に応じて新しい事前定義されたセクションを追加したり並べ替えたりして編集できます。

a. 入力テンプレートのステータス (新規、対応中、および解決済み) ごとに、使用可能なセクションのリストからプロンプトセクションを選択して、生成されるサマリーに含めます。

セクションを追加するには、このステップの前に関連する入力データを構成する必要があります。

選択できる利用可能なプロンプトセクション：

- 問題
- 実行された主なアクション **(Key Actions Taken)**
- [解決 **(Resolution)]**

次の表に、必須プロンプトヘッダーを示します。

必須プロンプトヘッダー

入力テンプレートのステータス	必須プロンプトヘッダー
新規	問題
対応中	▪ 問題 ▪ 実行された主なアクション
解決済み	▪ 問題 ▪ 実行された主なアクション ▪ 解決

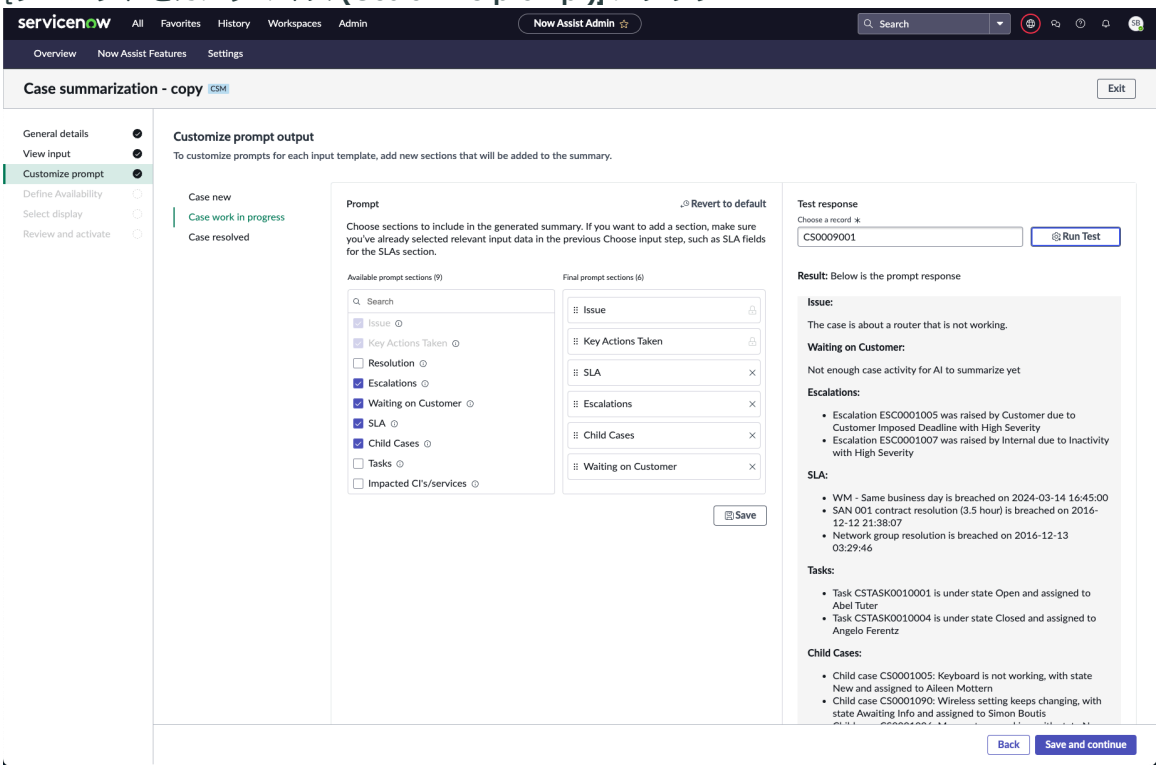
[顧客を待機中] プロンプトをケースに追加できるのは、ケースのステータスが [情報待ち] である場合のみです。そうでない場合、このヘッダーを他のステータスに追加すると、Now LLM サービス が不正確または信頼性の低い結果を生成する可能性があります。

b. [保存] を選択して、応答のテストに進みます。

c. [応答のテスト (Test response)] セクションでケースレコードを選択し、[テストを実行 **(Run Test)]** を選択してプロンプト応答の出力形式をテストします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[プロンプトをカスタマイズ **(Customize prompt)**] ステップ



d. [保存して続行] を選択して、次の手順に進みます。

7. ユーザーがスキルをどのように利用できるかを定義します。

a. ユーザーが常にスキルを利用できるように構成することも、スキルが利用可能になる前に満たす必要がある条件を選択することもできます。
[スキルの可用性をカスタマイズ **(Customize skill availability)**] を選択すると、条件ビルダーが表示され、さらにデータをフィルタリングできます。

b. [保存して続行] を選択して、次の手順に進みます。

8. ケースの要約を表示する場所を構成します。

a. [In-product (製品内)] または **[Now Assist** パネル] を選択します。

- [製品内 **(In-product)]**：選択すると、Now Assist スキルがフォームとワークスペースに表示されます。

  [製品内] に表示されるスキルについて、下矢印を選択して、スキルを使用できるロールを特定します。

- **[Now Assist** パネル]：選択すると、Now Assist パネルで Now Assist スキルを使用できるようになります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このオプションが表示されない場合は、Now Assist パネルをアクティブ化する必要があります。詳細については、「Now Assist パネルをオンにする」を参照してください。

Now Assist パネルに表示されるスキルごとに、下矢印を選択して、スキルを使用できるロールを特定します。

b. [保存して続行] を選択して、次の手順に進みます。

9. スキルをレビューしてアクティブ化します。
選択内容を確認し、[アクティブ化] を選択してスキルのカスタマイズを完了します。
ケースで [要約を作成] を選択して、ケースの要約を生成できるようになります。

CSM の Now Assistのドメインセパレーション

ドメインセパレーションにより、データ、プロセス、および管理タスクをドメインと呼ばれる論理的なグループに分けることができます。ドメインセパレーションを使用すると、ユーザーは各ドメイン内のスキル構成、データの可視性、およびその他の設定を個別に管理できます。

CSM の Now Assist にドメインセパレーションを設定するには、プラグインのアクティブ化を要求し、オプションを設定し、ユーザーとレコードをドメインにアサインする必要があります。

ドメインセパレーションは、スキルレベルと個々の構成レベルで可能です。Now Assist アドミン コンソールのガイド付きセットアップを使用する場合、各構成オプションには、ドメインごとに分離できる独自のレコードがあります。別のドメインにレコードを作成するには、優先ドメインのスコープでスキルを設定する必要があります。

グローバルドメインがデフォルトのドメインであり、すべての新しいドメインはその下に作成されます。ユーザーが新しいドメインの設定を上書きしない場合、新しいドメインはグローバルドメインの設定を継承します。

ドメインセパレーションを設定するには、次のタスクを行います。

1. ドメインセパレーションを要求します。詳細については、「Request domain separation (ドメインセパレーションの要求)」を参照してください。
2. CSM のアカウントを作成してドメインを作成します。
3. CSM の Now Assist のドメインでスキルを構成します。

詳細情報

- ドメインセパレーションのセットアップと管理。「ドメインセパレーションのセットアップと管理」を参照してください。
- ドメインセパレーションのメリット。「ドメインセパレーションのメリット」を参照してください。
- ドメインセパレーションと カスタマーサービス管理 (CSM)。「ドメインセパレーションと カスタマーサービス管理 (CSM)」を参照してください。

CSM の Now Assist のアカウント作成によるドメインの作成

カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションのアカウントテーブルにアカウントを作成して、ドメインを作成します。アカウントを作成すると、ドメインも作成されます。アドミンロールを持っている場合は、必要に応じて異なるアカウントを作成することで、複数のドメインを作成できます。

始める前に
必要なロール：admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて

csm_auto_account_domain_generation システムプロパティを有効にします。このシステムプロパティは、CSM アプリケーションとともにインストールされ、ドメインセパレーションプラグインがアクティブ化された後にのみ使用できます。このプロパティが有効になっている場合 (値が True) は、新しいアカウントが作成されると、CSM アプリケーションによって同じ名前のドメインが自動的に作成されます。

注: このプロパティを有効にしても、既存のアカウントのドメインは追加されません。新しいアカウントのドメインのみが作成されます。既存のアカウントにドメインを追加するには、移行スクリプトが必要です。

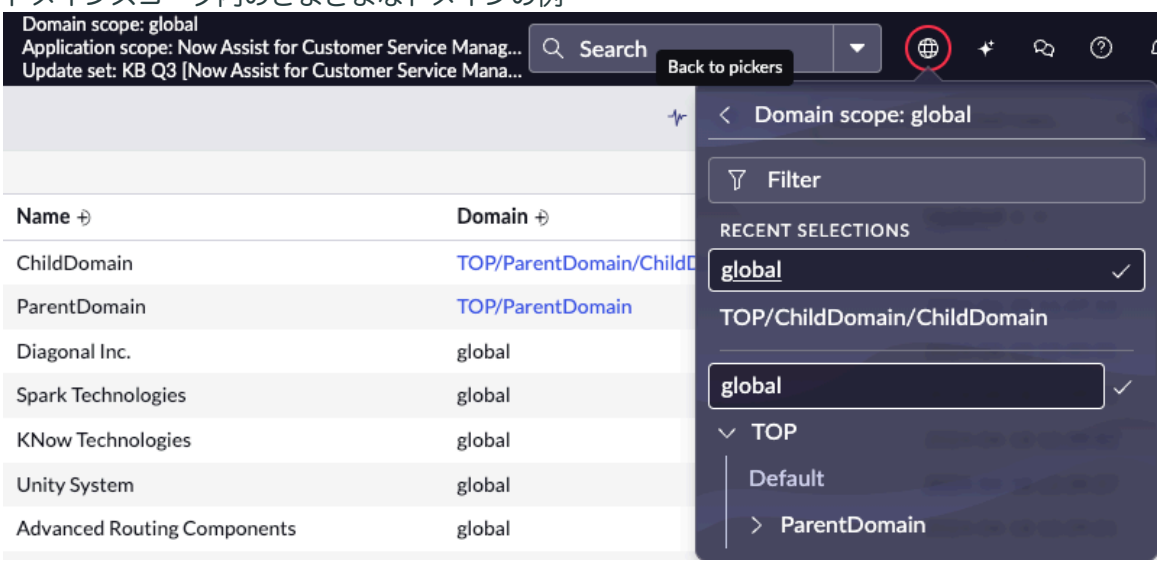
ドメインを作成する場合は、次の一般的なガイドラインに従います。

- 1 つのドメインのみをデフォルトドメインにすることができます。
- 1 つのドメインのみをプライマリドメインにすることができます。

手順

1. ドメインスコープ内でドメインを選択して、現在のドメインを目的のドメインに変更します。たとえば、デフォルトで設定を継承するグローバルスコープ下にドメインを作成する場合は、ドメインスコープ内でグローバルドメインを選択します。特定の親ドメイン内に子ドメインを作成する場合は、その親ドメインにドメインスコープを変更します。

ドメインスコープ内のさまざまなドメインの例



2. [すべて] > [カスタマーサービス] > [顧客] > [アカウント]に移動するか、[すべて] > **[customer_account.list]**に移動します。
3. [アカウント] テーブルで、[新規] を選択してアカウントを作成します。
4. [保存] を選択して、アカウントと同じ名前のドメインを作成します。

異なるドメイン名

Number	Name	Domain
ACCT0010002	ChildDomain	TOP/ParentDomain/ChildDomain
ACCT0010001	ParentDomain	TOP/ParentDomain

たとえば、グローバルスコープ下に ParentDomain という名前のアカウントを作成すると、同じ名前のドメインも作成されます。グローバルスコープ下に作成されたすべてのドメインは、TOP

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

(トップレベル) ドメイン下に置かれます。ParentDomain ドメイン内に ChildDomain というアカウントを作成すると、同じ名前のドメインが ParentDomain ドメインにも作成されます。

5. [すべて] > [ドメインアドミン] > [ドメイン]に移動します。
ドメインは [ドメイン] テーブルで表示することも、[ドメイン] テーブルで直接作成することもできます。

ドメインフォーム

フィールド	説明
名前	ドメインの一意の名前。
タイプ	ドメインを説明するドメインタイプ。デフォルトでは、ドメインタイプは [ベンダー]、[顧客]、および [MSP] です。独自の選択肢を追加することもできます。
プライマリ	このドメインを階層のトップレベルドメインにする場合に選択するオプション。トップレベルドメインには子ドメインのみがあり、親ドメインはありません。
デフォルト	階層のデフォルトドメインにするドメイン。
親	階層の上位にあるドメインの名前。このフィールドには、ドメインマップに表示されるドメインの値が必要です。
アクティブ	ドメインを使用できるようにするオプション。このドメインをドメインマップに表示するには、このオプションを選択する必要があります。
説明	ドメインの説明。

各ドメインレコードには、次の複数の関連レコードを含めることもできます。

- 会社
- 包含ドメイン
- 次のものに含まれる：

6. [新規] を選択して、[ドメイン] テーブルにドメインを作成します。
7. フィールド値を追加し、[送信] を選択します。
ドメインが作成されました。
8. 各ドメインの [ユーザー] テーブルにユーザーを作成します。
9. フィールド値を追加した後、[送信] を選択します。
10. 適切なロールとグループをユーザーにアサインします。
たとえば、ParentDomain にエージェントユーザーを作成した場合、そのユーザーは ParentDomain と ChildDomain の両方にアクセスできます。ただし、ChildDomain に作成したエージェントユーザーは、ChildDomain にしかアクセスできません。
11. [保存] を選択します。

次のタスク
ドメイン階層を変更するには、[包含ドメイン (Contains Domains)] 関連リストに移動します。包含関係の子 (含まれる) ドメインであるドメインレコードを選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

CSM の Now Assist のドメインでのスキルの構成

CSM の Now Assist アプリケーションの各ドメインで、さまざまなスキル構成を持つスキルをアクティブ化します。

始める前に

必要なロール：admin

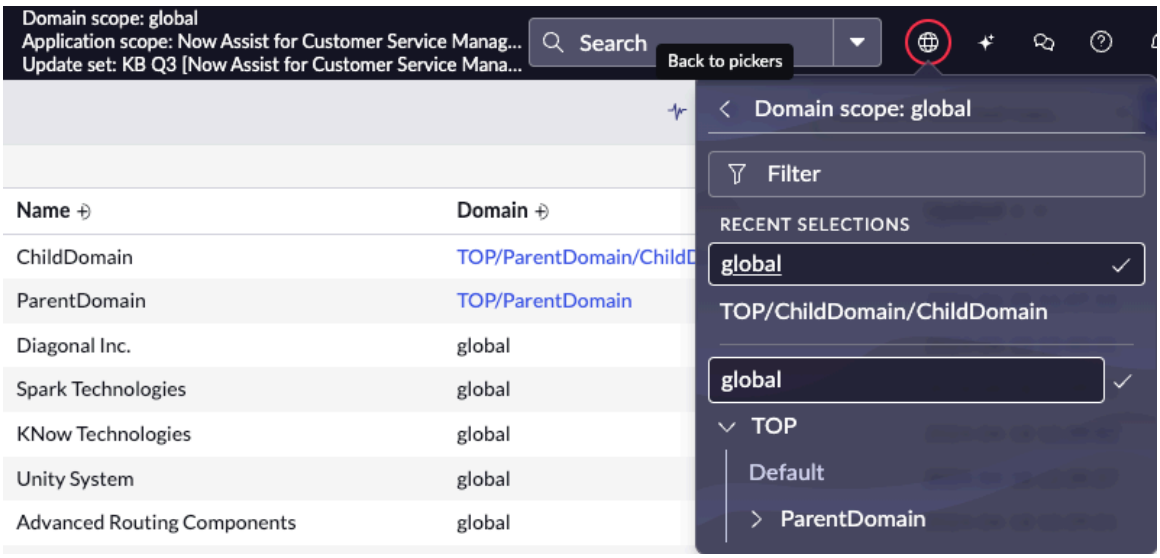
このタスクについて

デフォルトでは、ドメイン内のスキル構成は、そのドメインの新しい構成によって上書きされない限り、グローバルドメインの設定を継承します。

手順

1. 新しいドメインを選択して、現在のドメインからスキルをアクティブ化するドメインに変更します。

   ドメインスコープ

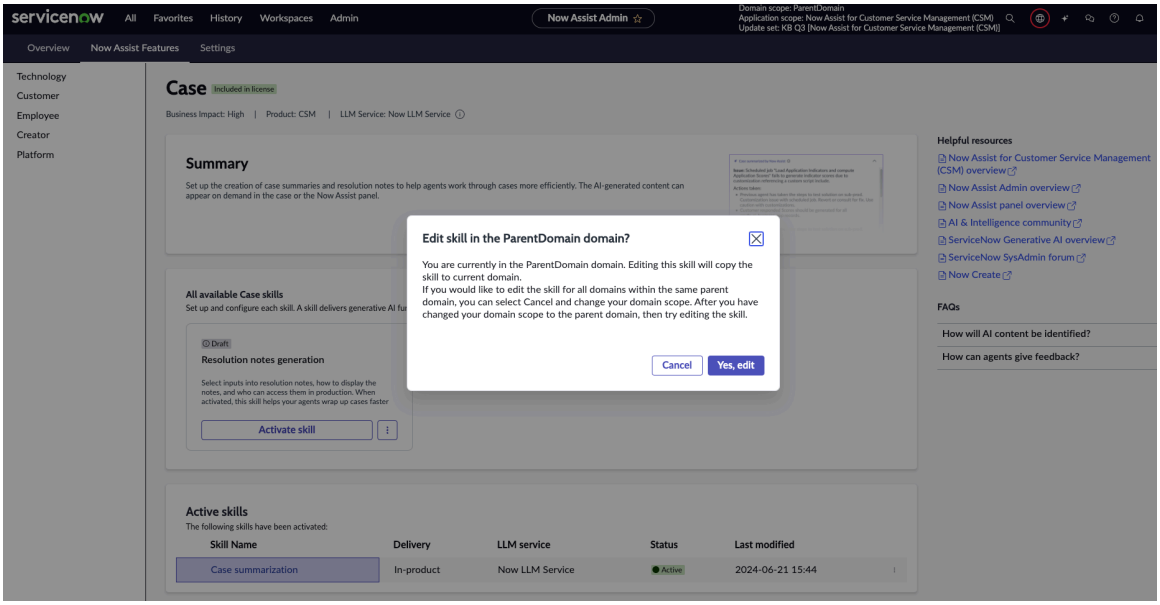
   

   たとえば、ParentDomain でスキルを構成する場合は、ドメインスコープを ParentDomain に変更します。

2. [すべて] > **[Now Assist** アドミンコンソール] > [機能] > [機能]に移動します。
3. Now Assist アドミンコンソールで、グローバルスキル構成を選択して現在のドメイン内でアクティブ化し、独自のスキル構成を設定します。
   次の例に示すように、現在のドメインでスキル構成を編集することを確認するモーダルポップアップウィンドウが表示されます。このアクションにより、既存のグローバル構成を上書きするスキル構成が作成されます。使用中のアクティブなスキル構成は、グローバルドメインから派生し、グローバルスキル構成と同じ名前を共有します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

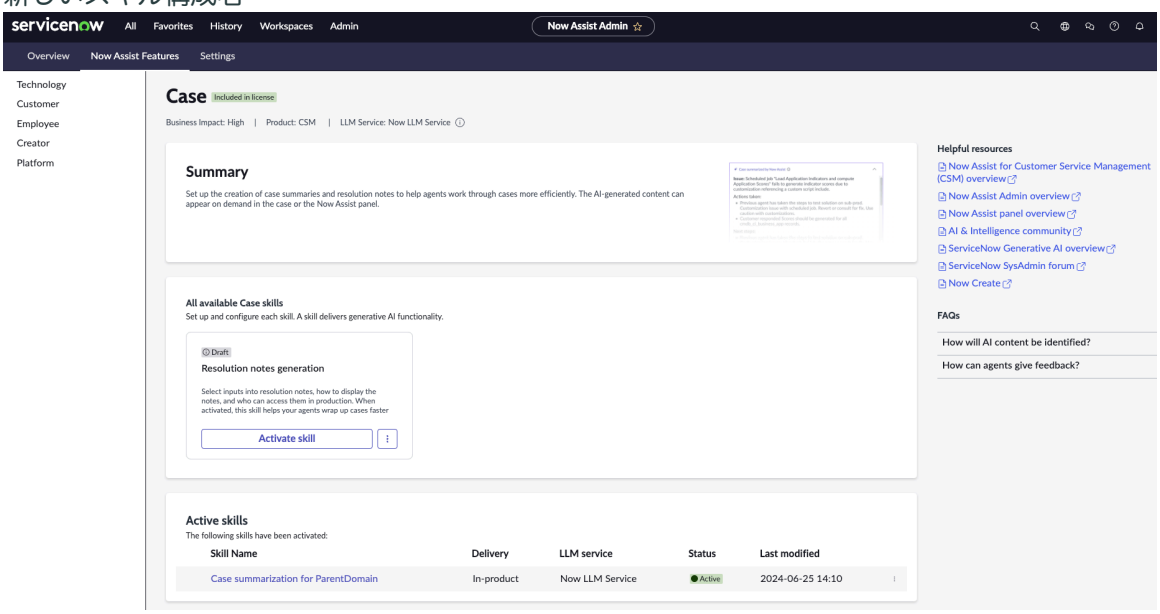
ドメインでのスキルの編集



4. [はい、編集します **(Yes, edit)]** を選択して、ガイド付きセットアップに進みます。
構成セットアップが現在のドメインに適用され、その子ドメインに継承されます。スキルの名前が「<ドメイン名> の <スキル名>」に変更されます。たとえば、スキル構成「ParentDomain のケース要約」がアクティブ化されると、グローバル設定が上書きされ、ParentDomain と ChildDomain の両方に適用されます。ただし、スキル構成「ChildDomain のケース要約」が ChildDomain でアクティブ化されると、ChildDomain にのみ適用されます。

   注: 適切な継承と上書きを確保するために、アクティブ化順序は、グローバル > 親ドメイン > 子ドメインに従う必要があります。子ドメインの子スキル構成が親ドメインより先にアクティブ化された場合、親スキル構成で子ドメインの既存のスキル構成を上書きすることはできません。その結果、親スキルと子スキルの両方が子ドメインでアクティブなままになり、結果として構成ミスが発生します。

新しいスキル構成名



CSM のドメインセパレーションに関する詳細については、「Domain separation and Customer Service Management (ドメインセパレーションとカスタマーサービス管理 (CSM)) 」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

CSM の Now Assist の使用

エージェントロールがある場合、CSM の Now Assist アプリケーションを使用すると、顧客チャット会話の要約、ケース詳細の要約、ケース解決メモの生成を行うことができます。

チャットコンテキストをすばやく理解するためにチャット会話を要約します。

- チャットがライブエージェントに渡されたときに、仮想エージェント と顧客間のチャットを要約します。
- チャットが別のライブエージェントに渡されたとき、またはエージェントが会話を終了してインタラクションを終了したときに、ライブエージェントと顧客間のチャットを要約します。
- `/summarize` クイックアクションを使用して、会話中の任意の時点でチャットを要約します。

ケースのコンテキストをすばやく理解するためにケースの詳細を要約します。これらのサマリーは、エージェントと顧客間の複数の会話を含む、長期にわたるケースや複雑なケースの場合に役立ちます。

ケース解決メモを生成して、より迅速にケースを終わらせることができます。顧客にソリューションを提案する準備ができたら、この機能によって解決メモを生成し、[ケース] フォームに追加できます。また、ケース解決メモは、同様の問題に遭遇する可能性のある他のエージェントにケースの解決に関するコンテキストを提供します。

CSM の Now Assist を使用したチャット会話の要約

CSM の Now Assist アプリケーションのチャット要約スキルを使用して、仮想エージェント のチャット履歴と、ライブエージェントと顧客間のチャット会話のサマリーを生成します。

始める前に

必要なロール：sn_customerservice_agent、sn_customerservice.consumer_agent

このタスクについて

チャット要約スキルを使用すると、次のアクションを実行できます。

- 仮想エージェント のチャット履歴を要約し、顧客がライブエージェントとやり取りする前に顧客が取ったアクションのサマリーを提供します。
- ライブエージェントが別のライブエージェントに通話を引き継ぎ、顧客が新しいエージェントとやり取りする前に、顧客が実行したアクションを含む、ライブエージェントと顧客間のチャット履歴を要約します。
- `/summarize` クイックアクションを使用して、会話中の任意の時点でチャットを要約します。
- チャットが別のライブエージェントに渡されたとき、またはエージェントが会話を終了してインタラクションを終了したときに、ライブエージェントと顧客間のチャットを要約します。

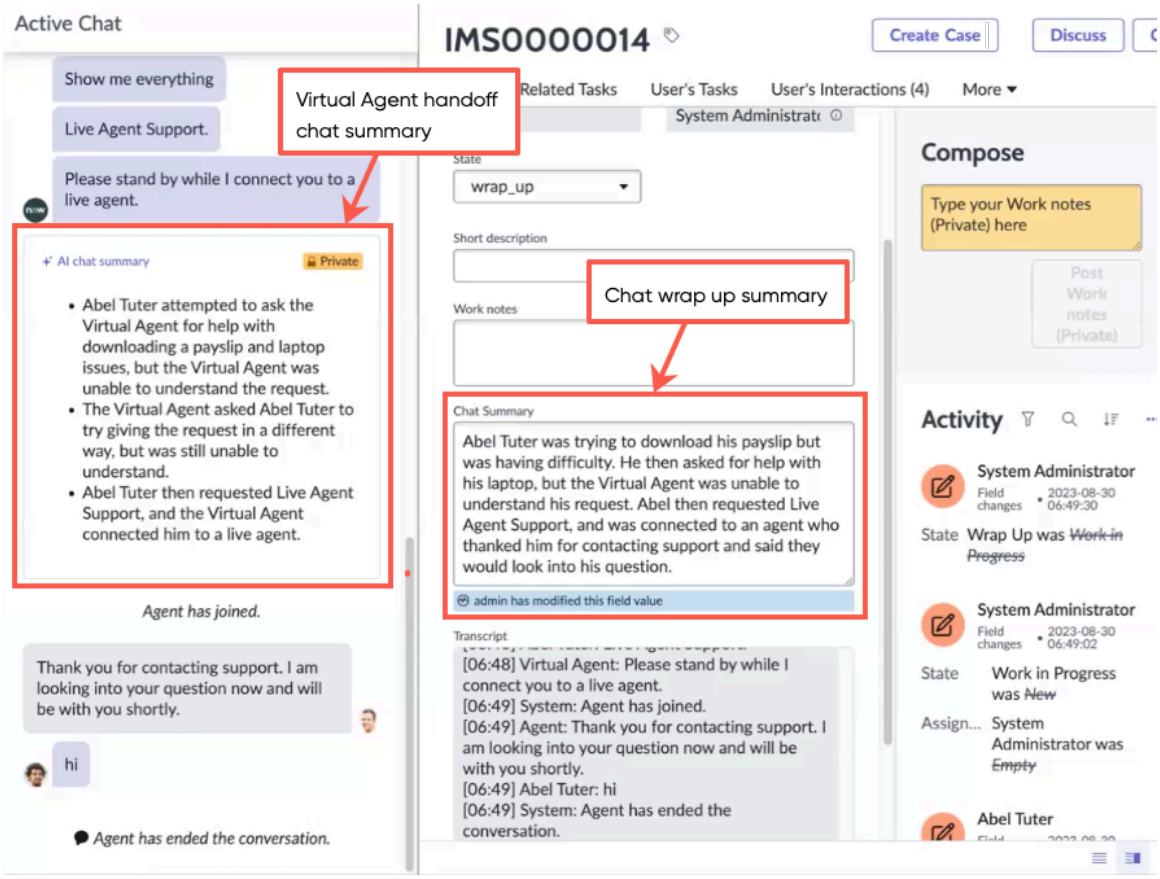
注: Now Assist パネルからオンデマンドでチャットサマリーを生成することもできます。. 詳細については、「チャットの要約」を参照してください。

手順

1. [ワークスペース] > **[CSM/FSM** 構成可能ワークスペース] に移動します。
2. CSM 構成可能ワークスペース で、受信箱からチャットを開きます。
   チャット要約スキルは、[アクティブなチャット] ウィンドウにインライン要約を作成します。このサマリーには、顧客の問題と、顧客がライブエージェントとやり取りする前に顧客が行ったアクションが含まれます。サマリーは [アクティブなチャット] ウィンドウに表示され、Now Assistアイコン (✨) と **[AI** チャットサマリー] ラベルで識別されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

チャットサマリーを含むインタラクションレコード



3. オプション: サマリーカードの役に立ったアイコン (👍) または役に立たなかったアイコン (👎) を選択して、チャットサマリーについてのフィードバックを提供します。
このフィードバックにより生成 AI モデルが改善され、このスキルの将来のバージョンの改善に役立ちます。生成された各サマリーに関するフィードバックが収集され、生成 AI ログ (sys_generative_ai_log_list.do) に格納されます。
4. 顧客とチャットして、質問または問題に関する追加の詳細を取得します。
たとえば、顧客のハードウェアに問題がある場合は、ハードウェアのモデル番号とシリアル番号が必要になることがあります。
5. [アクティブなチャット] ウィンドウで、`/summarize` クイックアクションを使用して、顧客との会話中にチャットを要約します。
チャット要約スキルは、[アクティブなチャット] ウィンドウに追加のインライン要約を作成します。このクイックアクションは、長かったり、詳細が含まれていたりする顧客との会話を要約する場合に便利です。
6. オプション: ライブエージェントからライブエージェントへの引き継ぎが有効になっている場合は、次の手順で、着信チャットを承認した後にチャットを別のエージェントに転送します。

    a. [エージェントに転送] アイコン ( ) を選択して、インタラクションを別のエージェントに転送します。

    b. 別のライブエージェントの名前を選択します。

    c. 2 番目のライブエージェントが [承認] を選択してチャットに参加します。
    会話がライブエージェントから別のライブエージェントに移行されるときに、別のチャットサマリーが作成されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

7. [チャットの終了] を選択してチャット会話を終了します。
   チャット要約スキルでは、チャットを終了すると、インタラクションレコードの [簡単な説明] フィールドと [チャットサマリー] フィールドが更新されます。

   注: インタラクションでチャットサマリーを利用できない場合、[チャットサマリー] フィールドはインタラクションレコードに表示されません。

8. [簡単な説明] および [チャットサマリー] フィールドのテキストを確認し、必要な変更を行います。
   これらのフィールドの情報は自動的に生成されるため、テキストを確認して正確であることを確認することをお勧めします。
9. [保存] を選択します。

次のタスク
必要に応じて、インタラクションレコードからケースを作成できます。インタラクションレコードの [簡単な説明] フィールドと [チャットサマリー] フィールドの情報を使用して、ケースレコードの [簡単な説明] フィールドと [説明] フィールドが入力されます。

これらのフィールドの隣に Now Assist アイコン ( ) が表示され、 エージェントがフィールドを変更してレコードを保存するとこのアイコンが削除されます。

CSM の Now Assist を使用したサイドバーディスカッションの要約

CSM の Now Assistアプリケーションのチャット要約スキルを使用して、エージェント、要求者、および該当分野のエキスパート間のサイドバーディスカッションの要約を生成します。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice_agent、sn_customerservice.consumer_agent

このタスクについて
これらのアクションは、 サイドバーディスカッションの要約を使用して実行できます。

- `/Summarize` クイックアクションを使用して、ディスカッション中の任意の時点でサイドバーディスカッションを要約します。
- サイドバーディスカッションを作業メモで共有します。
- 要約に対するフィードバックを提供します。

注: サイドバーディスカッションの要約スキルは、顧客グループのチャットスキルカードにあります。詳細については、「サイドバーディスカッションのサマリー生成」を参照してください。

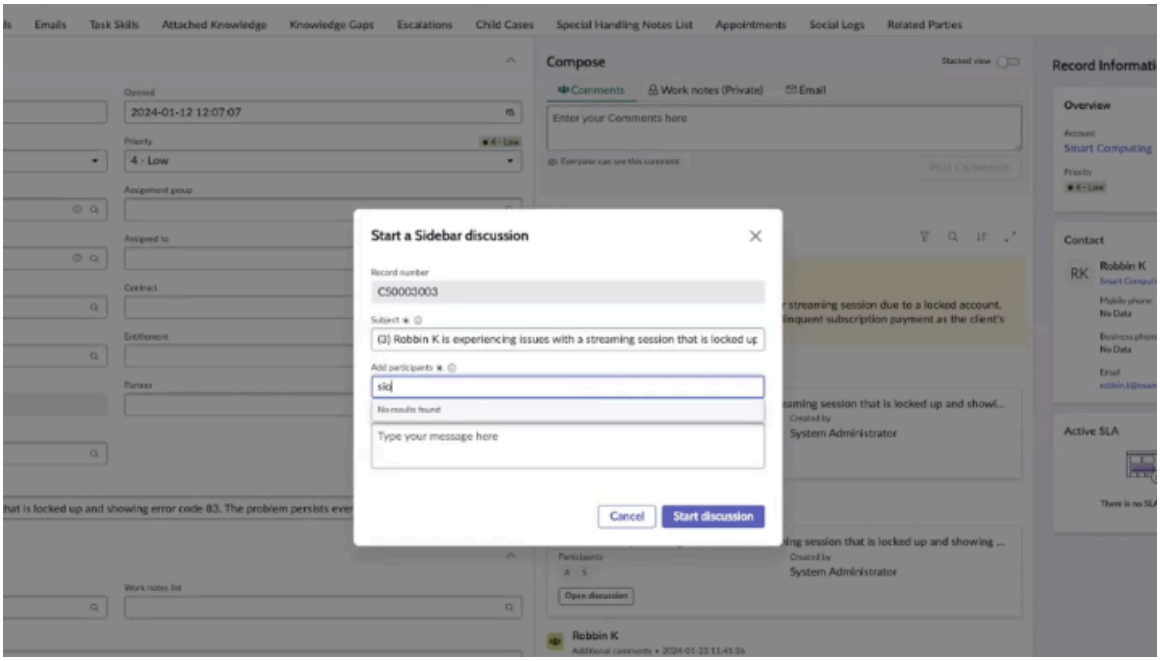
手順
1. [ワークスペース] > **[CSM/FSM** 構成可能ワークスペース]に移動し、サイドバーディスカッションと要約をサポートするカスタマーサービスケースを開きます。
2. 既存のディスカッションを選択するか、新しいディスカッションを開始します。

   次のアクションを実行して、新しいディスカッションを開始します。

   a. [ディスカッション] を選択します。
   b. [サイドバーディスカッションを開始] モーダルで、参加者を追加します。
   c. [ディスカッションを開始] を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サイドバーディスカッションモーダル



3. 要約クイックアクション (アクティブなサイドバーディスカッションウィンドウに「`/Summarize`」と入力) を使用するか、クイックアクションアイコン ( ) を選択して、会話中にサイドバーディスカッションの要約を生成します。
4. サイドバーディスカッションを要約した後、それをケース作業メモに追加して、それに対するフィードバックを提供できます。

オプション	手順
サマリ情報をケース作業メモに追加して保存します	**a.** [作業メモとして共有 **(Share as Work notes)]** を選択します。 **b.** [ケースサマリーを作業メモとして共有 (Share Case summary as Work notes)] ダイアログボックスで、サマリーを編集します。 **c.** [作業メモに保存 **(Save to Work notes)]** を選択します。
要約に対するフィードバックを提供	フィードバックを提供する場合は、役に立ったアイコン ( ) または役に立たなかったアイコン ( ) を選択します。 このフィードバックにより生成 AI モデルが改善され、このスキルの将来のバージョンの改善に役立ちます。生成された各要約に関するフィードバックが収集され、生成 AI ログ (sys_generative_ai_log_list.do) に格納されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

CSM の Now Assist を使用したチャット返信の推奨事項の生成

Now Assist アイコンを使用して、チャット会話のコンテキストに基づいて返信を生成します。チャット返信の推奨事項は、一般的な質問に対する迅速な返信をエージェントに提供するのに役立ちます。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

このタスクについて

Now Assist アイコンを使用して、次のアクションを実行できます。

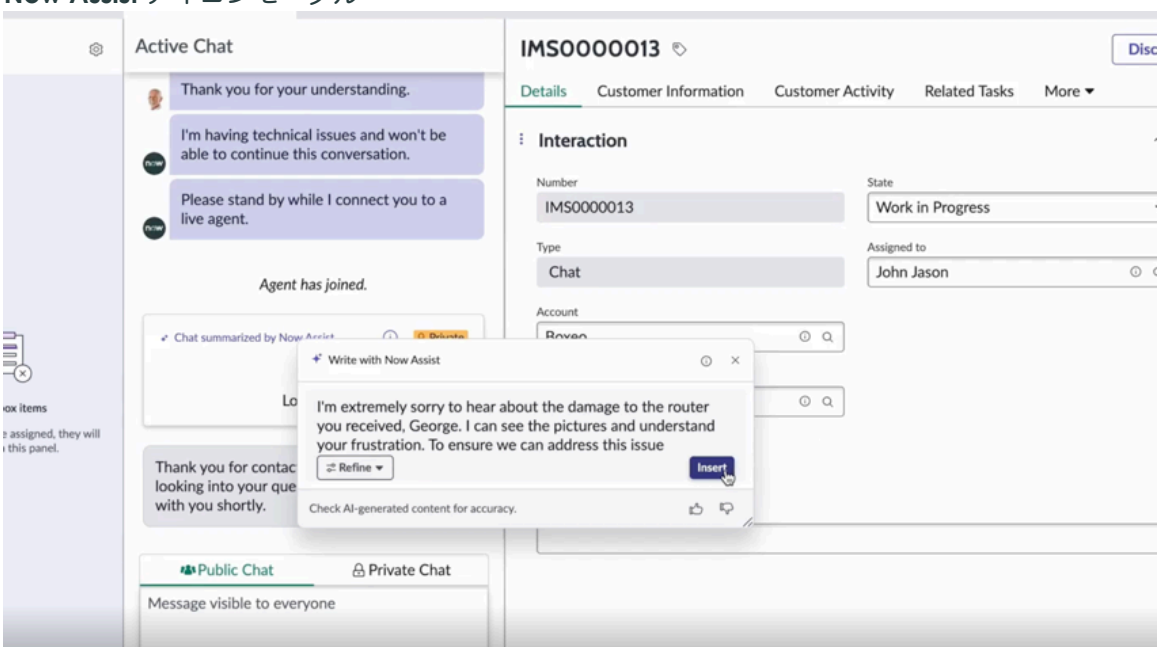
- 会話のコンテキストに基づいて推奨される返信を生成します。
- 応答を詳細に表示または短縮して表示し、推奨事項を絞り込みます。

注: チャット返信の推奨スキルは、顧客グループのチャットスキルカードにあります。詳細については、「チャット返信の推奨事項」を参照してください。

手順

1. [ワークスペース] > **[CSM/FSM 構成可能ワークスペース]**に移動します。
2. 受信ボックスを開き、チャットインタラクションを承認します。
   インタラクションの [アクティブなチャット] セクションで、仮想エージェント会話のサマリーが生成されます。サマリーには、要求者がライブエージェントとやり取りする前に実行されたアクションが含まれます。この情報を使用して、要求者が既に仮想エージェントの会話で言及した内容の概要を取得し、問題のトラブルシューティングを行うことができます。
3. 要求者とチャットして、必要に応じて質問または問題に関する追加の詳細を取得します。
   たとえば、要求者のハードウェアに問題がある場合は、ハードウェアのモデル番号とシリアル番号が必要になることがあります。
4. チャットメッセージウィンドウで、応答を入力するか空白のままにして、Now Assist アイコン ✨ を選択します。

Now Assist アイコンモーダル



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

チャットメッセージウィンドウ	Now Assist アイコン
入力された応答	応答を絞り込むためのオプションが表示されます。 ◦ 詳細 (Elaborate) ◦ 短縮 (Shorten)
空白のまま	この時点までの会話のコンテキストに基づいて、推奨される返信が生成されます。

返信応答が Now Assist アイコンモーダルに表示されます。

5. 生成された返信を確認し、[絞り込み] を選択して応答を変更するか、[挿入] を選択して応答をチャットメッセージウィンドウに貼り付けます。
   返信応答が絞り込まれた場合は、バージョン間で切り替えることができます。
6. チャットメッセージウィンドウで、[送信] を選択します。
7. [チャットの終了] を選択してチャットを終了します。

CSM の Now Assist を使用してケースを要約

CSM の Now Assist アプリケーションのケースの要約作成スキルを使用して、ケースレコードの選択したフィールドからサマリーを生成し、ケースのコンテキストを短時間で把握します。

始める前に

必要なロール：sn_customerservice_agent、sn_customerservice.consumer_agent

このタスクについて

ケース要約スキルでは、問題、実行されたアクション、解決の詳細など、カスタマーサービスケースの簡潔なサマリーを提供します。このスキルを使用すると、次のタスクを実行できます。

- ケースの初期サマリーを生成し、ケースのコンテキストを理解できるようにします。
- ケースで行われたすべての作業を要約します。

ケースの要約スキルは、CSM 構成可能ワークスペース および コア UI で利用できます。

- CSM 構成可能ワークスペース では、Now Assist コンポーネントによるケースサマリーを使用してサマリーを生成します。このコンポーネントは、アクティビティストリームの上に表示されます。

  注: Now Assist パネルからオンデマンドでケースサマリーを生成することもできます。詳細については、「ケースまたはインシデントの要約」を参照してください。

- コア UI で、ケースレコードの [要約 **(Summarize)]** ボタンを選択して、サマリーを生成します。

ケースの要約スキルでは、ケースレコードをチェックして、サマリーを作成するのに利用可能な十分な情報があるかどうかを判断します。

- エージェントがケースレコードを開いたとき
- エージェントがケースレコードページを更新したとき

十分なデータがある場合は、ケースサマリーコンポーネントに [要約 **(Summarize)]** ボタンが表示されます。十分なデータがない場合、コンポーネントはボタンの代わりにメッセージを表示します。

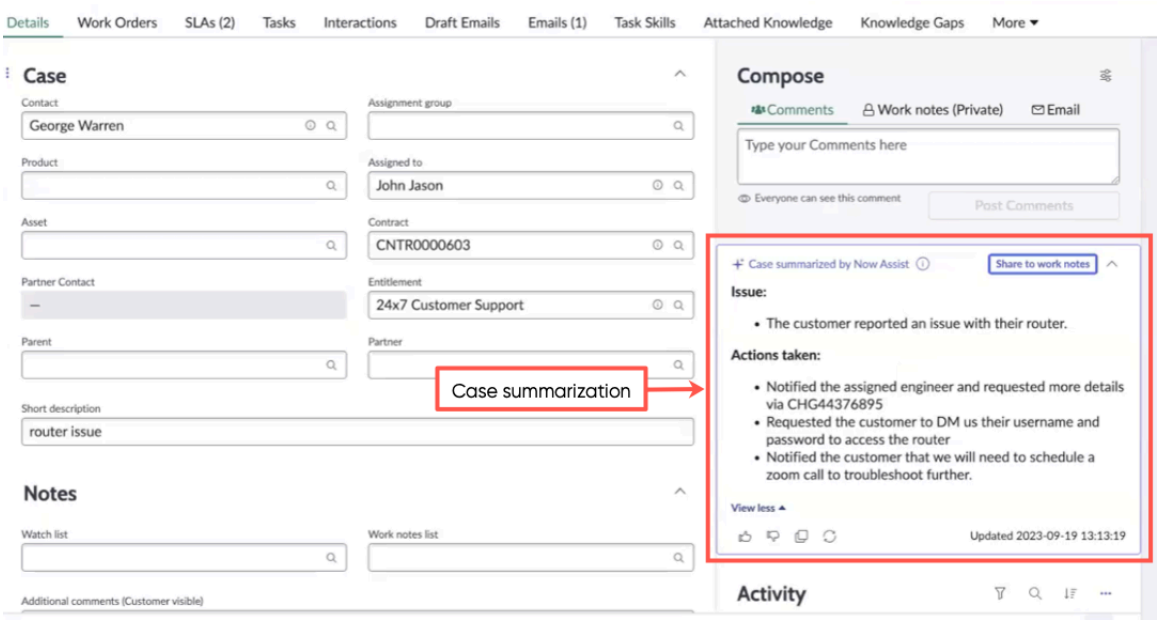
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [ワークスペース] > *CSM* 構成可能ワークスペース に移動して、カスタマーサービスケースを開きます。
2. Now Assist コンポーネントによるケースサマリーで、[要約 **(Summarize)]** を選択します。
   Now Assist コンポーネントによるケースサマリーは、アクティビティストリームの上に表示されます。コンポーネントはデフォルトでは折りたたまれており、展開するとサマリーが表示されます。ウィンドウに収まりきらない長いサマリーの場合は、[さらに表示] を選択し、スクロールバーを使用して残りのコンテンツを表示します。

   注: サマリーの生成と表示には数秒かかる場合があります。

   ケースサマリーを含むケースレコード



3. オプション: ケースの要約が完了したら、ケース作業メモへの追加、展開または折りたたみ、フィードバックの提供、コピー、またはケースに関する情報の表示を行うことができます。

オプション	手順
サマリ情報をケース作業メモに追加して保存します	**a.** [作業メモとして共有 **(Share as Work notes)]** を選択します。 **b.** [ケースサマリーを作業メモとして共有 (Share Case summary as Work notes)] ダイアログボックスで、サマリーを編集します。 **c.** [作業メモに保存 **(Save to Work notes)]** を選択します。
サマリの展開または折りたたみ	表示するサマリの詳細を増やしたり減らしたりするには、カードを展開アイコン ( ) またはカードを折りたたむアイコン ( ) を選択します。
サマリに対するフィードバックの提供	サマリが役に立ったと思われる場合は、役に立つアイコン ( ) を選択します。サマリが役に

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オプション	手順
	立たなかったと思われる場合は、役に立たないアイコン ( ) を選択します。 このフィードバックにより生成 AI モデルが改善され、このスキルの将来のバージョンの改善に役立ちます。生成された各サマリーに関するフィードバックが収集され、生成 AI ログ (sys_generative_ai_log_list.do) に格納されます。
ケースサマリをコピー	クリップボードにコピーアイコン ( ) を選択して、ケースのサマリ情報を別の目的 (メールへの貼り付けなど) に使用します。
ケースサマリに関する情報を表示	サマリの詳細を確認する場合は、その他の情報アイコン ( ) を選択します。

CSM の Now Assist を使用したメール返信の推奨事項の生成

Now Assist アイコンを使用して、ケースとメールのコンテキストに基づいてメールの返信を生成します。メール返信の推奨事項を使用すると、エージェントは迅速にメールまたは応答を作成し、生産性を向上させ、エラーを最小限に抑えることができます。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

エージェントは、Now Assist アイコンを使用して次のアクションを実行できます。

- ケースとメールのコンテキストに基づいて、推奨されるメールの返信を生成します。
- 応答を詳細に表示または短縮して表示し、推奨事項を絞り込みます。

注:

- メール返信の推奨スキルは、顧客グループのケーススキルカードにあります。詳細については、「メール返信の推奨事項」を参照してください。
- 現在、生成 AI は英語でのみサポートされています。

手順

1. [ワークスペース] > **[CSM/FSM** 構成可能ワークスペース]に移動し、メール返信の推奨事項をサポートするカスタマーサービスケースを開きます。
2. メールの作成方法を選択します。

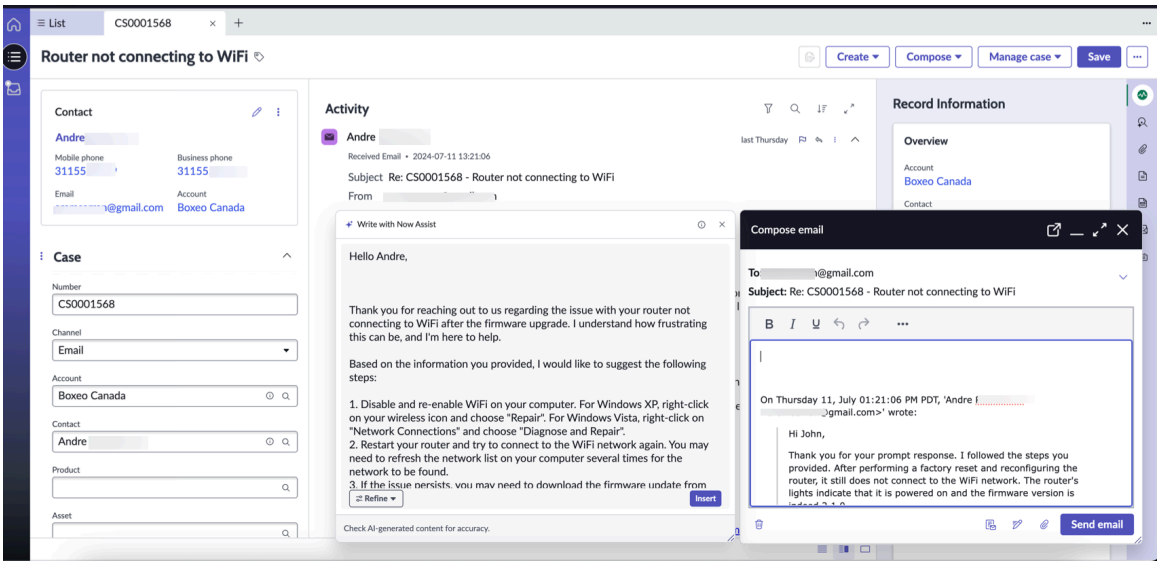
方法	説明
その他のアクションからのメール作成	**a.** [メールの作成] を選択します。 **b.** 6 単語以上記述し、書いた単語を選択すると、Now Assist アイコン ( ) が表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

方法	説明
	c. Now Assist アイコン (✨) を選択して、コンテンツを短縮するか、詳細に表示します。 d. 既存のコンテキストに基づく推奨事項を取得します。
アクティビティストリームからのメールの作成	a. アクティビティストリームで、返信する既存のメールを選択します。 b. メールメッセージウィンドウ内にカーソルを置くと、[Now Assist] アイコン (✨) が表示されます。 c. Now Assist アイコン (✨) を選択して、既存のコンテキストに基づく推奨事項を受け取ります。

3. メールメッセージウィンドウで、応答を入力するか空白のままにして、Now Assist ✨を選択します。

Now Assist アイコンモーダル



チャットメッセージウィンドウ	**Now Assist** アイコン
入力された応答	応答を絞り込むためのオプションが表示されます。 ◦ 詳細 (Elaborate) ◦ 短縮 (Shorten)
空白のまま	この時点までのメールのコンテキストに基づいて、推奨されるメール返信が生成されます。

4. [置換] を選択して、選択したテキストを絞り込んだテキストで更新します。
5. 生成されたメールの返信を確認し、[絞り込み] を選択して応答を変更するか、[挿入] を選択して応答をチャットメッセージウィンドウに貼り付けます。
6. [メールの送信] を選択するか、推奨事項が気に入らない場合はドラフトを破棄します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

CSM の Now Assist を使用したケースの解決メモを生成

CSM の Now Assist アプリケーションの解決メモ生成スキルを使用して、ケースの解決メモを生成し、顧客に解決策を提案して、解決情報をケースレコードに追加します。解決メモを生成することで、より迅速にケースを終わらせ、同様の問題が発生する可能性のある他のエージェントに、ケースの解決に関する情報を提供できます。

始める前に

必要なロール：sn_customerservice_agent、sn_customerservice.consumer_agent

このタスクについて

CSM 構成可能ワークスペース および コア UI で、ケースレコードで [ソリューションを提案] を選択することで、ケースの解決情報を生成できます。この UI アクションは、[ソリューションを提案] モーダルを表示します。このモーダルを使用して、解決コードを選択し、問題の原因に関する情報を追加し、解決メモのテキストを確認および編集できます。

注: [ソリューションを提案] UI アクションは、[オープン] ステータスのケースをアサインしたカスタマーサービスエージェントが使用できます。

Now Assist パネルから 必要に応じて解決情報を生成することもできます。詳細については、「解決メモ生成」を参照してください。

注: 解決メモ生成スキルでは、解決メモを生成するために、ケースレコードに最低 200 語が必要です。解決メモを生成できない場合は、[解決メモ] フィールドの下にメッセージが表示されます。

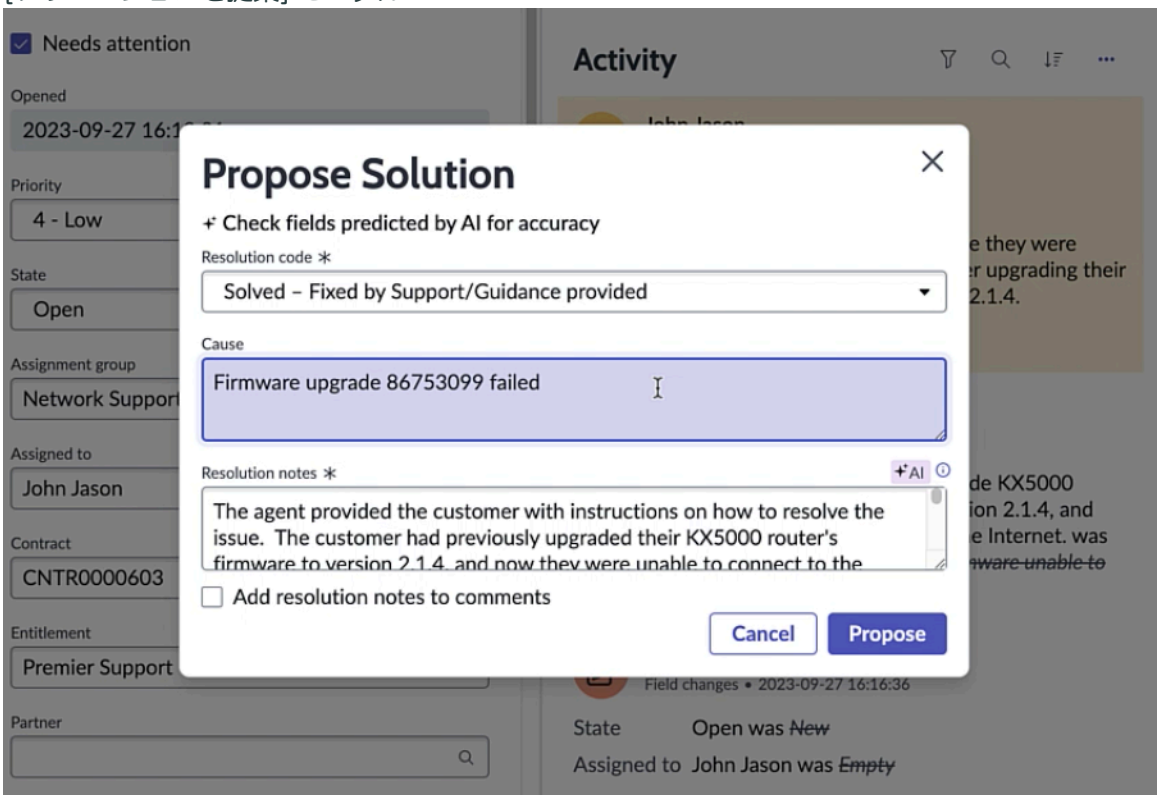
手順

1. CSM 構成可能ワークスペース で、カスタマーサービスケースを開きます。
2. [ソリューションを提案] を選択します。
   解決策のサマリーが生成され、次のフィールドを含む [ソリューションを提案] モーダルに情報が表示されます。
   - **Resolution code**
   - 原因
   - 解決メモ

   ケースレコードの [解決メモ] フィールドが空の場合、解決メモ生成スキルはモーダルのこのフィールドに情報を追加します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[ソリューションを提案] モーダル



3. ケースの [解決コード] を選択します。
   解決コードには、問題がどのように解決されたかが表示されます。たとえば、一般的な解決コードは次のとおりです。
   - 解決済み：提供されたサポート/ガイダンスによって修正
   - 解決済み： 関連する PRB をクローズすることによって修正
   - 顧客が解決
4. オプション: 顧客の問題の原因がわかっている場合は、[原因] フィールドに追加します。
   たとえば、顧客の問題はソフトウェアのアップグレードの結果である場合があります。
5. [解決メモ] フィールドで解決サマリーを確認し、必要な修正を行います。
   このフィールドの情報は自動的に生成されるため、テキストを確認して正確であることを確認することをお勧めします。ケースレコードを保存すると、加えた変更がすべて保存されます。
6. オプション: ケースアクティビティストリームに解決情報を追加する場合は、[解決メモをコメントに追加] チェックボックスをオンにします。
   このチェックボックスをオンにすると、ケースアクティビティストリームを表示できるすべてのユーザーが解決メモを使用できるようになります。
7. [提案] を選択します。
   - ケースレコードの [クローズ情報] セクションのフィールドに、[ソリューションを提案] モーダルの情報が入力されます。
   - ケースが [解決済み] ステータスに移行します。
   - 解決策が顧客に提案されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Now Assist を使用した CSM 構成可能ワークスペースおよびクラシック環境からのナレッジ記事の生成

Now Assist を使用して、CSM 構成可能ワークスペースおよびクラシック環境内の解決済みケースおよびクローズ済みケースに関するナレッジ記事を生成します。

始める前に

ケースのナレッジ記事を生成するには、ケースが解決済みステータスかクローズ済みステータスであり、ナレッジ記事がまだリンクされていない必要があります。

ナレッジ記事を生成するときに「ナレッジ中心のサービス (KCS)」テンプレートを使用するには、次のシステムプロパティ構成が必要です。

- Knowledge Management Advanced プラグインをインストールします。詳細については、「ナレッジ管理 詳細プラグインのアクティブ化」を参照してください。
- システムプロパティ *sn_customerservice.enable_knowledge_kcs* を true に設定して、Knowledge Centered Services (KCS) for CSM を有効にします。そうでない場合、Now Assist は標準テンプレートを使用します。

アドミニストレーターが [記事の作成] ページで Now Assist エクスペリエンスを有効にし、次のナレッジベース生成基準が構成されていることを確認してください。

- ナレッジスキルがインストールされます。
- Now Assist アドミン コンソールで、次の基準が設定されていることを確認します。
  - テーブルレコードと入力フィールドを指定します。
  - 属性のリストからスキルの可用性の条件を指定します。
  - 製品内でナレッジベース生成機能を表示し、Now Assist パネルを指定します。
- [記事の作成] でサポート対象テンプレートを適用するように設定します。たとえば、標準記事や KCS 記事の HTML などです。
- 現在、[記事の作成] エクスペリエンスのみが利用可能です。

必要なロール：agent

このタスクについて

CSM 構成可能ワークスペースおよびクラシック環境では、ケースレコードで [ナレッジを作成] を選択することで、ケースのナレッジ記事情報を生成できます。この UI アクションは、[AI を使用して記事の下書きを作成] モーダルを表示します。このモーダルを使用することで、自分で記事を作成するか、Now Assist を使用して記事のドラフトを作成し、ナレッジ記事のテキストをレビューおよび編集できます。

注:

[解決済み] または [クローズ] ステータスのケースをアサインしたカスタマーサービスエージェントは、[ソリューションを提案] UI アクションを使用できます。Now Assist パネルから必要に応じてナレッジ記事情報を生成することもできます。詳細については、「Knowledge article generation (ナレッジ記事の生成)」を参照してください。

手順

1. [ワークスペース] > **[CSM/FSM 構成可能ワークスペース]**に移動します。
2. 自分にアサインされているケースを開きます。
   ケースレコードのステータスは、[解決済み] または [クローズ済み] のいずれかである必要があります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. ケースレコードの UI アクションから [ナレッジを作成] を選択して、記事を作成します。

   注:

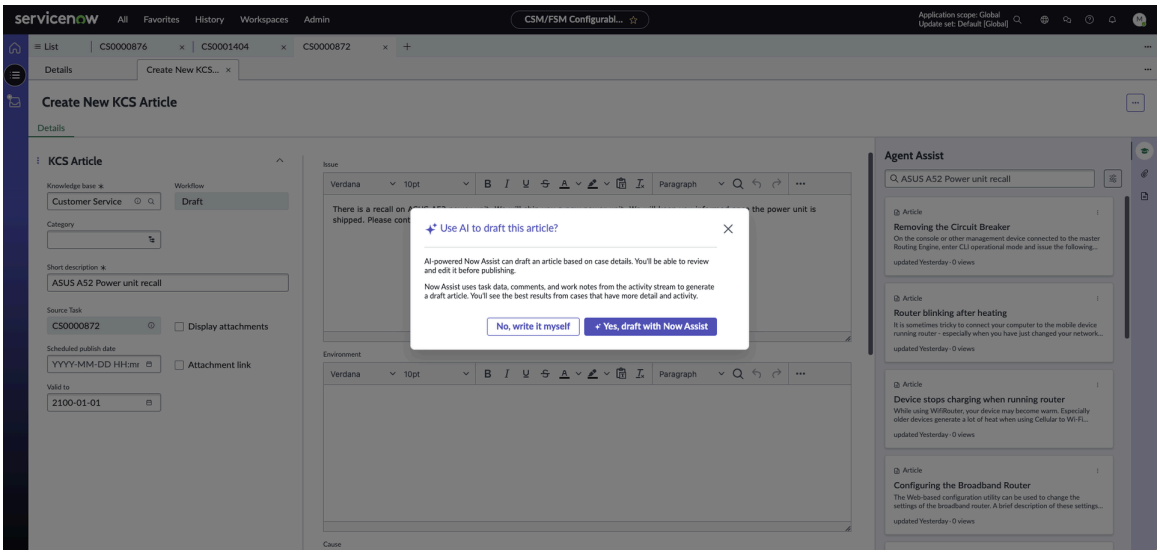
   [ナレッジを作成] UI アクションは、ケースに関連付けられている既存のナレッジ記事がない場合にのみ表示されます。

4. [記事の作成] モーダルで、ナレッジベースと記事テンプレート (表示されている場合) を選択します。

   注: オプションが表示されない場合は、アドミニストレーターが Now Assist アドミン コンソールで選択したデフォルトのテンプレートが使用されます。

5. [記事の作成] を選択します。
6. [AI を使用してこの記事の下書きを作成 (Use AI to draft this article)] モーダルで、[はい、Now **Assist** で下書きします **(Yes, draft with Now Assist)]** を選択します。

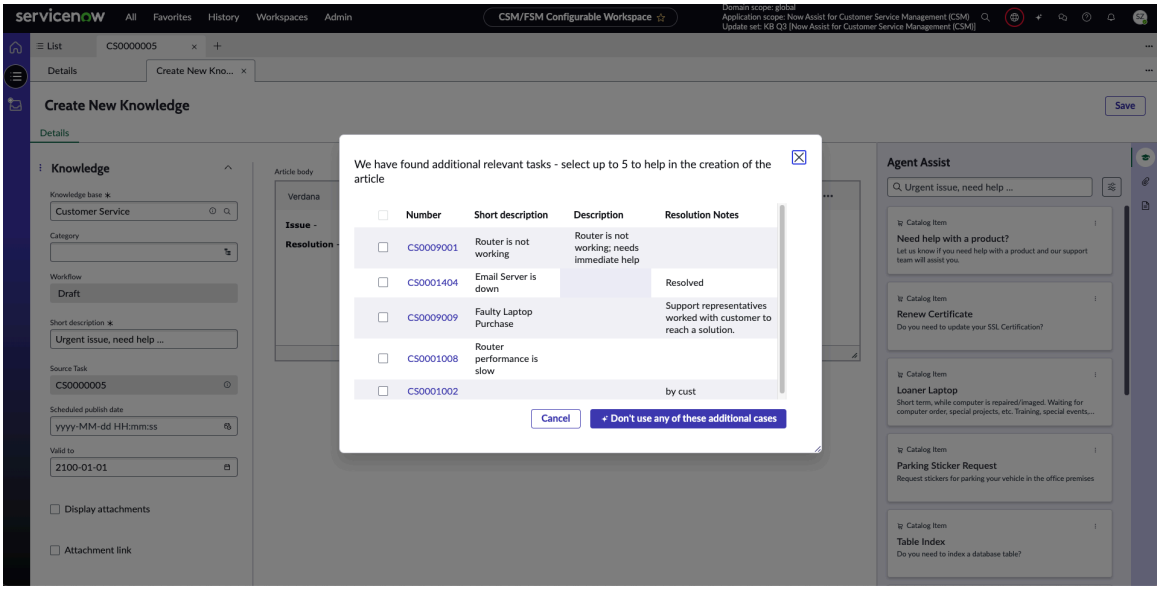
   AI を使用して記事を下書きするモーダル



7. オプション: 新しいモーダルで、記事の生成に使用できる類似ケースを検索します。それ以外の場合は、[キャンセル] を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

追加の関連タスク



完成した記事が選択したテンプレートに表示され、「This article was drafted by Now Assist. Be sure to review it for accuracy before saving (この記事は Now Assist により下書きされました。保存する前に正確であるか必ず確認してください。)」というメッセージが表示されます。

注:

- 類似のケースが存在しない場合、このモーダルは表示されず、記事が作成されます。生成された記事は、選択した関連レコードに基づいて、アカウントケースと選択したすべての関連ケースの両方にリンクされます。
- 新しいモーダルで最大 5 つの追加関連ケースを選択して、記事を生成できます。
- 下書きは保存する前に変更できます。ナレッジ記事が一意の ID 番号とともに新しいタブに表示され、親レコードに添付されます。
- Now LLM サービス が結果の生成に失敗した場合は、エラーメッセージが表示されます。
- Now Assist を使用して記事を作成する場合、プロセスがトリガーされた後は停止できません。モーダルを閉じても、Now Assist は記事の生成を続行します。

8. Now Assist により生成された記事を確認し、[保存] または [公開] を選択します。
   Now Assist の成功メッセージが消えます。これは、Now LLM サービス により生成された記事ではなくなったことを意味します。

関連情報

ナレッジ管理 での Now Assist

CSM の Now Assist を使用した通話の要約

CSM の Now Assist アプリケーションの通話要約スキルを使用して、ライブエージェントと顧客間の通話サマリーを生成します。

始める前に
Now Assist アドミン コンソールでスキルを利用できるようにするには、 ServiceNow 音声アシスト機能 アプリケーションのインストール をインストールします。

必要なロール：
sn_customerservice_agent、sn_customerservice.consumer_agent、sn_csm_agent

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
通話の要約スキルを使用すると、次のアクションを実行できます。

- 問い合わせユーザーまたはエージェントが会話を終了してインタラクションを終了したときに、ライブエージェントと顧客間の通話を要約します。

  注: 通話サマリーは、リアルタイムトランスクリプトが利用可能な場合にのみ使用できます。

- Now Assist パネルからオンデマンドで通話サマリーを生成します。詳細については、「Now Assist パネルを使用した CSM の生成 AI 機能の要求」を参照してください。
- エージェントは、顧客とのやり取り中に音声通話のトランスクリプトを表示できます。リアルタイムトランスクリプトにより、エージェントは顧客の問題をよりよく理解し、マネージャーは顧客傾向やエージェントのスキルギャップを把握できます。通話サマリーは、着信コールでのみ使用できます。詳細については、「Inbound call example flow for customers and agents (顧客とエージェントの着信コールフローの例)」を参照してください。
- 動的翻訳は、通話の要約ではサポートされていません。

手順

1. [ワークスペース] > **[CSM/FSM** 構成可能ワークスペース]に移動します。
2. CSM 構成可能ワークスペース でステータスを [利用可能] に設定すると、顧客が電話をかけてきてエージェントとの会話を要求したときに、コール要求を受信できます。
   通話の要約スキルは、[アクティブなチャット] ウィンドウにインライン要約を作成します。この要約には、エージェントと顧客の間の会話のトランスクリプトが含まれます。
3. 顧客とチャットして、質問または問題に関する追加の詳細を取得します。
   [アクティブなチャット] ウィンドウで、顧客との通話のトランスクリプトが作成されます。
   たとえば、顧客のハードウェアに問題がある場合は、ハードウェアのモデル番号とシリアル番号が必要になることがあります。
4. オプション: 有効にすると、着信コールを受け入れた後にコールを別のエージェントに転送し、次のアクションを実行します。
   エージェント間の転送用に 高度な作業アサイン を設定する必要があります。詳細については、「Advanced work assignment setup (高度な作業アサインの設定)」を参照してください。

   a. キーパッドから、顧客と接続している間に [クイック接続] を選択します。

   b. 別のライブエージェントの名前を選択します。

   c. [発信 **(Call)]** を選択します。
      - 2 番目のエージェントが [参加] を選択すると、2 番目のエージェントが最初のエージェントと顧客の会話に参加します。顧客は両方のエージェントと会話できます。
      - 2 番目のエージェントが [スワップ] を選択すると、2 番目のエージェントが会話に参加し、最初のエージェントは保留になります。顧客は 2 番目のエージェントとのみ会話します。
      - [アサイン先] フィールドが新しいエージェントの名前で更新され、コールがライブエージェント間で転送されると、通話の要約カードが会話スレッドに作成されます。

5. [コールを終了] を選択して会話を終了します。
   通話の要約スキルでは、コールを終了すると、インタラクションレコードの [簡単な説明] フィールドと [チャットサマリー] フィールドが更新されます。

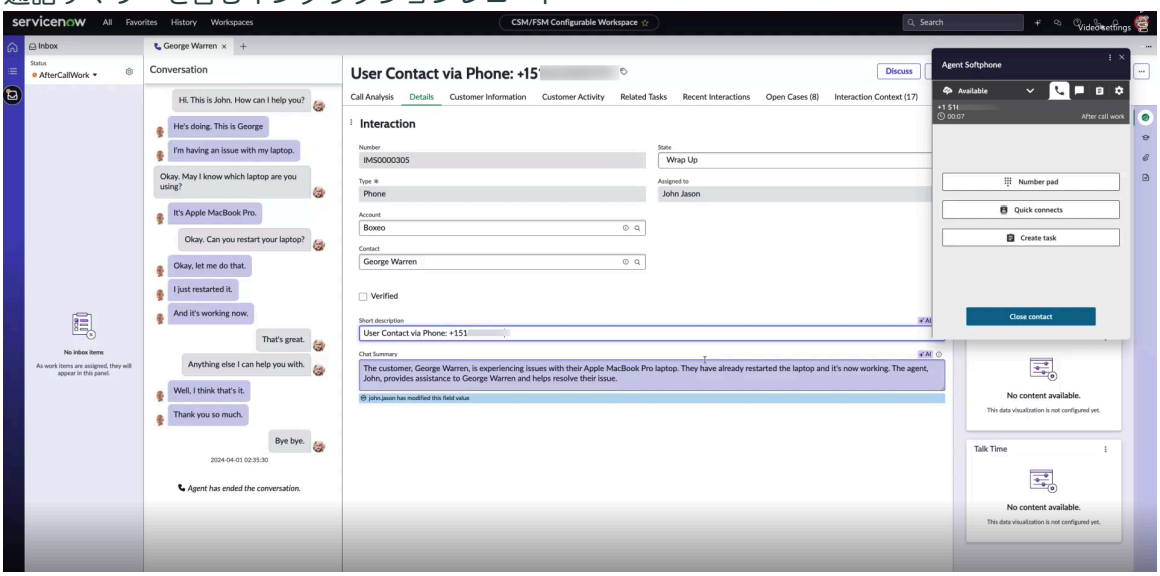
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:

インタラクションで通話サマリーを利用できない場合、[チャットサマリー] フィールドはインタラクションレコードに表示されません。

6. [簡単な説明] および [チャットサマリー] フィールドのテキストを確認し、必要な変更を行います。
これらのフィールドの情報は自動的に生成されるため、テキストを確認して正確であることを確認することをお勧めします。
7. [保存] を選択します。

通話サマリーを含むインタラクションレコード



次のタスク
必要に応じて、インタラクションレコードからケースを作成できます。インタラクションレコードの [簡単な説明] フィールドと [チャットサマリー] フィールドの情報を使用して、ケースレコードの [簡単な説明] フィールドと [説明] フィールドが入力されます。

これらのフィールドの横に Now Assist アイコン ( ) が表示され、エージェントがフィールドに変更を加えてレコードを保存すると、アイコンが削除されます。

Now Assist パネルを使用した CSM の生成 AI 機能の要求

Now Assist パネルの対話型インターフェースを使用して、CSM アプリケーションのチャットサマリー、ケースサマリー、ケース解決メモ、通話サマリー、またはナレッジ記事生成などのコンテキスト生成 AI 機能を要求します。

始める前に
インスタンスで ネクストエクスペリエンス が有効になっていることを確認します。詳細については、「ネクストエクスペリエンス UI」を参照してください。

必要なロール：sn_customerservice_agent、sn_customerservice.consumer_agent

このタスクについて
CSM 構成可能ワークスペース の Now Assist パネルを使用すると、チャットサマリーまたはケースサマリーを要求し、ケース解決メモを生成できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

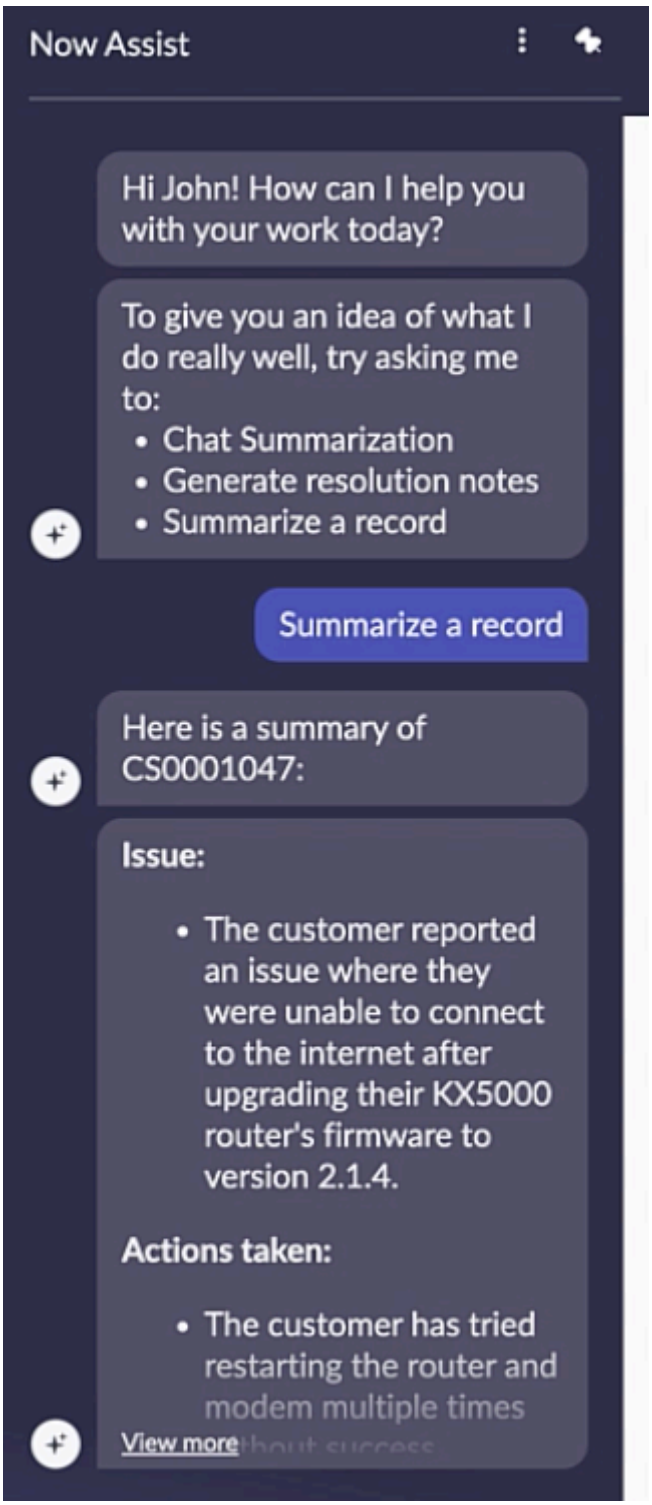
Now Assist パネルの詳細については、「Now Assist パネル」を参照してください。Now Assist パネルのアクティブ化の詳細については、「Now Assist パネルをオンにする」を参照してください。

手順

1. [ワークスペース] > **[CSM/FSM** 構成可能ワークスペース]に移動します。
2. CSM の Now Assist アプリケーションがインストールされているインスタンスにログインします。
3. Now Assist アイコン を選択して、インタラクションまたはケースに対して CSM の生成 AI 機能を要求します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Now Assist パネル



4. 生成 AI 機能を要求すると、インタラクションのチャットの要約、インタラクションから作成されたケースのチャットの要約、ケースの要約、ケースの解決メモの生成を行うことができます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オプション	説明
インタラクションのチャットを要約	**a.** インタラクションを開きます。 **b.** ヘッダーメニューから、Now Assist アイコン (✨) を選択します。 **c.** Now Assist パネルで、[チャットの要約] を選択します。ライブエージェントとのチャット会話のサマリーが表示されます。
インタラクションから作成されたケースのチャットを要約	**a.** インタラクションから作成されたケースを開きます。 **b.** ヘッダーメニューから、Now Assist アイコン ✨ を選択します。 **c.** Now Assist パネルで、[チャットの要約] を選択します。ケースが作成される前のライブエージェントとのチャット会話のサマリー。
ケースを要約	**a.** ケースをオープンします。 **b.** ヘッダーメニューから、Now Assist アイコン ✨ を選択します。 **c.** Now Assist パネルで、[レコードの要約 **(Summarize a record)]** を選択します。
ケース解決メモを生成	**a.** ケースをオープンします。 **b.** ヘッダーメニューから、Now Assist アイコン ✨ を選択します。 **c.** Now Assist パネルで、[解決メモの生成 **(Generate resolution notes)]** を選択します。
通話の要約	**a.** ケースをオープンします。 **b.** ヘッダーメニューから、Now Assist アイコン (✨) を選択します。 **c.** Now Assist パネルで、[会話を要約 **(Summarize conversation)]** を選択します。ライブエージェントとの会話の通話サマリーが詳細ページに生成されます。
ナレッジ記事の生成	**a.** ケースをオープンします。 **b.** ヘッダーメニューから、Now Assist アイコン (✨) を選択します。 **c.** Now Assist パネルで、[記事を生成] を選択します。アクティビティストリームのタスクデータ、コメント、および作業メモを使用して、ケースのナレッジ記事のドラフトが作成されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Communities

ServiceNow® Communities アプリケーションを使用すると、従業員、顧客、パートナー、および見込み客との接続、連携、およびコラボレーションを行うことができます。ユーザーは、質問を投稿したり、ブログやビデオを確認したり、以前のディスカッションを検索したりすることで、問題への回答をすばやく得ることができます。コミュニティは、ナレッジベースやサービスカタログに加えて、セルフサービス戦略の重要な構成要素となっています。

探索

- Communities ロール
- コミュニティコンテンツタイプ
- コミュニティフォーラムの設定
- フォーラムとユーザー権限の管理
- コミュニティサブスクリプション
- ゲーミフィケーション
- ドメインセパレーションと Communities

設定

- Communities プラグインの有効化
- Communitiesでインストールされるプロパティ
- アドミン向けのコミュニティセットアップガイド

管理

- フォーラムの作成
- フォーラムユーザーの作成
- フォーラム権限の作成
- フォーラムのメンバーになるようユーザーを招待
- コミュニティプロファイルの設定
- ユーザーによるコミュニティへの自己登録の有効化
- ナレッジ収集の有効化
- Communitiesパフォーマンスダッシュボードの表示
- コミュニティメンバーへのお知らせの作成
- コミュニティのモデレート
- ゲーミフィケーションの管理

使用

- ログインユーザー向けのコミュニティホームページ機能
- フォーラムにメンバーシップを要求する
- コミュニティの検索
- コンテンツに登録する
- コミュニティで質問する
- コミュニティへのブログの投稿
- コミュニティへのビデオの投稿
- コミュニティへのドキュメントの投稿
- コミュニティイベントの投稿
- コミュニティコンテンツをブックマーク

開発

- 開発者トレーニング
- 開発者ドキュメント

トラブルシューティングとヘルプ

- Known Error Portal で既知のエラー記事を検索
- 連絡先 カスタマーサービス & サポート
- ServiceNow Community で質問するか、質問に回答してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- コミュニティコンテンツに関するフィードバックの提供
- 不適切なコミュニティコンテンツの報告
- コミュニティプロファイルの管理
- コミュニティユーザーのフォロー
- コミュニティからのナレッジの収集
- 質問のリスト表示とケースの作成
- ゲーミフィケーションのモデレート

Communities プラグインの有効化

Communities アプリケーションを使用するには、顧客 Communities プラグインを有効化します。

始める前に

必要なロール：sn_communities

このタスクについて

Communitiesは、次の顧客が利用できます。

- カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションのライセンスが与えられている。
- HR サービスデリバリ (HRSD) のライセンスが与えられている。

Communitiesを有効化するには、顧客 Communities プラグイン (com.sn_customer_communities) を有効化します。このプラグインはデフォルトでは有効になっていません。

顧客 Communities プラグインを有効化すると、次のプラグインが自動的に有効化されます。

- 外部ユーザー登録プラグイン (com.sn_external_user_register)
- Communities プラグイン (com.sn_communities)
- ゲーミフィケーションプラグイン (com.snc.gamification)
- サブスクリプションおよびアクティビティフィードフレームワークプラグイン (com.snc.activity_subscriptions)

Communitiesデモデータを有効化するには、Communities デモデータプラグイン (com.sn_communities_demo) を有効化します。

Communitiesダッシュボードを有効化するには、パフォーマンスアナリティクス - コンテンツパック - Communities プラグイン (com.snc.pa.communities) を有効化します。

手順

1. [すべて] > [システム定義] > [プラグイン]に移動します。
2. プラグイン com.sn_communities を検索します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [インストール] をクリックします。
4. ［プラグインを有効にする］ポップアップウィンドウで、[有効化] をクリックします。

Communitiesでインストールされるプロパティ

コミュニティアドミニストレーターは、プロパティを使用して、Communitiesの動作を構成できます。

以降の設定では、次のプロパティを使用できます。プロパティのリストを表示するには、フィルターナビゲーターに「`sys_properties.list`」と入力し、構成するプロパティを検索します。

注: また、アプリケーションナビゲーターからコミュニティプロパティとフォーラムプロパティを表示することもできます。これらのモジュールには、コミュニティ用に構成できる、最も頻繁に使用されるプロパティのリストが含まれています。

Communitiesのプロパティ

プロパティ	説明
sn_communities.adminNoReplyEmail	コミュニティ関連の通知のメールアドレス。アク • タイプ：文字列 • デフォルト値：communityadmin@servicenov
sn_communities additional_search_sources	検索結果を表示するために含める、追加の検索ソ • タイプ：文字列 • デフォルト値："community-forums, commun
sn_communities.scheduling.allow_authors	コンテンツをスケジュールする作成者を許可また す。 • タイプ：ブーリアン • デフォルト値：はい
sn_communities.attachments.max_allowed_size	コミュニティの添付ファイルの最大ファイルサイ 能します。 • タイプ：文字列 • デフォルト値： 5 MB
sn_communities.attachments.document.max_allowed_sizes	コミュニティドキュメントの最大ファイルサイズ。 て機能します。 • タイプ：文字列 • デフォルト値： 25 MB
sn_communities.blog_count	ユーザーが 1 日に投稿できるブログの数。 • タイプ：整数 • デフォルト値：20

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Communitiesのプロパティ (続く)

プロパティ	説明
sn_communities.content.meta_description	エンティティの SEO データを生成するときに、SE フェッチされる文字数。 通常、コミュニティエンティティの SEO <descrip ション」を、「<forum> - <topics> - <sub string • タイプ：整数 • デフォルト値： 100
sn_communities.content.views.count.limit	sn_communities.content.views.time.limit で指定 • タイプ：整数 • デフォルト値：50
sn_communities.content.views.time.limit	特定の数のビューが許可されている期間 (秒単位)。 メータによって設定されます。 • タイプ：整数 • デフォルト値：3600
sn_communities.disable_terms_conditions_role	契約条件とプロファイル名要求をバイパスするロ
sn_communities.edit_content_explicit_role	既存のコンテンツを編集する権限を持つが、コン • タイプ：文字列 • デフォルト値：n_communities.community_m
sn_communities.enable_session_cache	セッションキャッシュを有効または無効にします。 true：コミュニティのアドミン以外のユーザーの ミュニティコンテンツへのアクセスを決定するた ログアウトするまで、コミュニティ権限への変更 false：コミュニティのアドミン以外のユーザーの • タイプ：ブーリアン • デフォルト値：false 注: このシステムプロパティを true に設定す ります。
sn_communities.enable_topics	コミュニティ内のトピックを有効または無効にし このプロパティが false に設定されていて、ゲーミ れません。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Communitiesのプロパティ (続く)

プロパティ	説明
	• タイプ：true | false • デフォルト値：true
sn_communities.enable_user_mentions	Communities コンテンツのユーザーメンション機
sn_communities.glide.script.block.client.globals	値を true に設定すると、アクセスできないクライ す。 • タイプ：ブーリアン • デフォルト値：false
sn_communities.implicit_access_mapping	付与された権限に基づいて、ユーザーに暗黙的に • ユーザーに forum_admin アクセス権が付与さ レートを自動的に行うことができます。 • ユーザーにフォーラムモデレート権限が与えら デレートを行うことができます。 • タイプ：文字列 • デフォルト値： {"forum_admin": ["forum_read", "forum_write" ["forum_read", "forum_write", "forum_moderc
sn_communities.instance_base_url	ユーザーをコミュニティページにリダイレクトする なる URL にする場合にのみ、値を設定します。 • タイプ：文字列 • デフォルト値：なし
sn_communities.is_content_write_allowed_for_guest_user	公開ユーザーまたはゲストユーザーに対して Con false：公開ユーザーまたはゲストユーザーに Cor true：公開ユーザーまたはゲストユーザーに Con • タイプ：ブーリアン • デフォルト値：false
sn_communities.knowledge_base_id	Communitiesで作成されたすべての質問は、この • タイプ：文字列 • デフォルト値：a4c9fb2e6703220071b89a661
sn_communities.logging.destination	ログメッセージの場所。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Communitiesのプロパティ (続く)

プロパティ	説明
	• タイプ：文字列 • デフォルト値: db
sn_communities.log.verbosity	コミュニティのコード検索ログの詳細度。必要に応 • 0：アプリケーションのデバッグ中に役に立つ可 セージが含まれています。 • 1：コード検索アプリケーションが結果を検索す す。 • 2：予期しない動作変更の可能性を示す警告を表 • 3：検索の完了を妨げる可能性がある重大なエラ • タイプ：選択リスト • デフォルト値： 1
sn_communities.logging.verbosity	ログメッセージを書き込むためのカテゴリ：デバッ • タイプ：選択リスト • デフォルト値： 1
sn_communities.max_topic_limit	任意のコンテンツタイプに関連付けることができる • タイプ：整数 • デフォルト値： 5
sn_communities.minimum_activity	アクティビティフィードを優先フィードにするため • タイプ：整数 • デフォルト値： 5
sn_communities.portal_default_config	コミュニティポータルのデフォルト構成。コミュニ • タイプ：文字列 • デフォルト値：[{"uiPageMapping":[{"content question-circle","internalName":"question","co {"contentTypeId":"57f785863b2b220085f76b4 camera","internalName":"video","contentArti {"contentTypeId":"cc3fcaa0dbd26600b1f6f78 left","internalName":"blog","contentArticle":"c {"contentTypeId":"0764c981dbde6600b1f6f78 {"contentTypeId":"8f0a215c6707220071b89a6 circle","internalName":"answer","contentArtic {"contentTypeId":"3f86a8db971232007a97a2

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Communitiesのプロパティ (続く)

プロパティ	説明
	text","internalName":"document","contentArt {"contentTypeId":"4c3a995ac302320012e45c calendar","internalName":"event","contentAr
sn_communities.public_forum_user	公開フォーラムユーザーの *sys_id*。フォーラムへ • タイプ：文字列 • デフォルト値：88ef2155931322005b963511e5
sn_communities.registered_forum_user	登録されたフォーラムユーザーの *sys_id*。この値 • タイプ：文字列 • デフォルト値：5dce996993232200dd773511e
sn_communities.video_count	ユーザーが 1 日に投稿できるビデオの数。 • タイプ：整数 • デフォルト値：20
sn_communities.default_permission_for_forum_memberships	フォーラムメンバーシップのデフォルトの権限を設 • タイプ：文字列 • デフォルト値：ff73ee9893223200a8223511e5
sn_communities.forumListBatchSize	コミュニティポータルのトピックリストページに表 • タイプ：整数 • デフォルト値：12
sn_communities.topicListBatchSize	コミュニティポータルのトピックリストページに表 • タイプ：整数 • デフォルト値：12
sn_communities.disableForumInvitesForExternalEmails	フォーラムページからのフォーラムへの招待を外部 **注:** フォーラムのメール招待機能に影響する • タイプ：ブーリアン • デフォルト値：true
sn_communities.attachments.document.max_size	添付ファイルの最大サイズ (MB)。(1 MB = 1024 K • 文字列 • デフォルト値： 5
sn_communities.attachments.file_extensions	コミュニティの添付ファイルでサポートされるファ

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Communitiesのプロパティ (続く)

プロパティ	説明
	• タイプ：文字列 • デフォルト値：PPT、PPTX、XLS、XLSX、D
sn_communities.attachments.max_attachment_count	コミュニティコンテンツに添付できる添付ファイル • タイプ：文字列 • デフォルト値：3
sn_communities.attachments.max_file_size	添付ファイルの最大サイズ (MB)。最大サイズは 5 • タイプ：文字列 • デフォルト値：2
sn_communities.attachments.max_invalid_attempts	添付ファイルのアップロードでユーザーに許され • タイプ：文字列 • デフォルト値：3
sn_communities.attachments.max_total_size	添付ファイルの最大合計サイズ (GB)。(1 GB = 10 • タイプ：文字列 • デフォルト値： 500
sn_communities.attachments.total_size	現在までのコミュニティにおける添付ファイルの合 • タイプ：文字列 • デフォルト値：3680.04
sn_communities.attachments.user.day_limit	1 人のユーザーが 1 日にコミュニティコンテンツは • タイプ：文字列 • デフォルト値：20
sn_communities.days_to_keep_search_logs	インスタンスで検索ログを保持する日数を設定しま • タイプ：整数 • デフォルト値：180
sn_communities.minimum_characters_to_search	検索エンジンがコミュニティ内で作業を開始するま • タイプ：整数 • デフォルト値：3
sn_communities.search.blog.enable_acl	ブログタイプコンテンツに対する権限の評価方法を true：特定のコンテンツタイプおよびユーザーに対

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Communitiesのプロパティ (続く)

プロパティ	説明
	false：権限はフォーラムおよびコンテンツレベル • タイプ：ブーリアン • デフォルト値：false
sn_communities.search.discussion.enable_acl	質問および回答タイプのコンテンツに対する権限 true：特定のコンテンツタイプおよびユーザーに対 false：権限はフォーラムおよびコンテンツレベル • タイプ：ブーリアン • デフォルト値：false
sn_communities.search.document.enable_acl	ドキュメントタイプコンテンツに対する権限の評価 true：特定のコンテンツタイプおよびユーザーに対 false：権限はフォーラムおよびコンテンツレベル • タイプ：ブーリアン • デフォルト値：false
sn_communities.search.event.enable_acl	イベントタイプのコンテンツに対する権限の評価方 true：特定のコンテンツタイプおよびユーザーに対 false：権限はフォーラムおよびコンテンツレベル • タイプ：ブーリアン • デフォルト値：false
sn_communities.search.video.enable_acl	ビデオタイプコンテンツに対する権限の評価方法を true：特定のコンテンツタイプおよびユーザーに対 false：権限はフォーラムおよびコンテンツレベル • タイプ：ブーリアン • デフォルト値：false
sn_communities.user.document_count	ユーザーが 1 日に投稿できるドキュメントの数。 • タイプ：整数 • デフォルト値：20
sn_communities.video_count	ユーザーが 1 日に投稿できるビデオの数。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Communitiesのプロパティ (続く)

プロパティ	説明
	• タイプ：整数 • デフォルト値：20
sn_communities.view_log_sources	ビューログソースと静的ソースタイプのマッピング [sn_communities_view_log] テーブルに保存しま • タイプ：文字列 • デフォルト値： {"searchResult": "search_result", "contentFeed
sn_communities.knowledge.enable_harvesting	Communities からのナレッジ収集を有効にします • タイプ：文字列 • デフォルト値：true

アクティビティサブスクリプションのプロパティ

プロパティ	説明
com.snc.actsub.activities.api.fetch.limit	アクティビティフィード内のアクティビティの数。 • タイプ：整数 • デフォルト値：10
com.snc.actsub.activity.rate.count.limit	特定の期間内に作成できるアクティビティの数。 • タイプ：整数 • デフォルト値： 100
com.snc.actsub.activity.rate.time.limit	アクティビティを作成できる期間 (秒単位)。この制限を超えるとアクティビティは作成されなくなります。 • タイプ：整数 • デフォルト値：3600
com.snc.actsub.activity.stream.user.limit	アクティビティフィードで 1 人のユーザーについて、保存するアクティビティ数に対する制限を入力します。 制限に達すると、最も古いアクティビティが削除されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アクティビティサブスクリプションのプロパティ (続く)

プロパティ	説明
	• タイプ：整数 • デフォルト値：2000
com.snc.actsub.core.disable_plugin	プラグイン機能を有効 (true) または無効 (false) にします。 • タイプ：ブーリアン • デフォルト値：false
com.snc.actsub.activity.stream.inactive.disable	アクティビティフィードのプルモデルを有効にして、アクティビティファンアウトが無効になり、非アクティブなユーザーストリームにプッシュされないようにします。 • タイプ：ブーリアン • デフォルト値：false 注: 無効にした場合、変更を直ちに有効にするには、[アクティビティの管理 (Manage Activity)] ファンアウトスケジュール済みジョブを実行します。
com.snc.actsub.activity.stream.inactive.duration	非アクティブなユーザーストリームに対してファンアウトが無効になる期間。 • タイプ：整数 • デフォルト値：30
com.snc.actsub.activity.stream.inactive.streams	一定期間アクセスされていない場合に非アクティブと見なすことができる、カンマ区切りのストリーム名を入力します。 • タイプ：文字列 • デフォルト値：default
com.snc.actsub.activity.enable_fanout_config	アクティビティタイプの構成に基づいてアクティビティファンアウトをトリガーするプロパティを有効にします。適切に構成されているかどうかを確認し、このフラグを有効にします。 • タイプ：ブーリアン • デフォルト値：false 注: zboot では、このプロパティはデフォルトで有効になっています。アップグレードのシナリオの場合は、このプロパティを作成する必要があります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

外部ユーザー登録プロパティ

プロパティ	説明
sn_ext_usr_reg.allowed_email_domains	登録に使用できるメールドメインのカンマ区切りリスト。デフォルトでは、この値は空で、すべてのメールドメインが許可されていることを示します。 • タイプ：文字列 • デフォルト値：なし
sn_ext_usr_reg.captchaEnabled	自己登録ページで Google re-CAPTCHA を有効にします。 • タイプ：ブーリアン • デフォルト値：true
sn_ext_usr_reg.eur_user_role	自動登録によって sys_user レコードが作成されたときにロールを追加します。 • タイプ：文字列 • デフォルト値：sn_communities.community_user
sn_ext_usr_reg.Reg_link_expiration_days	登録リンクがアクティブな状態に維持される日数。指定された日数よりも古いリンクは無効になり、登録プロセスの完了に使用することはできません。 • タイプ：整数 • デフォルト値：3
sn_ext_usr_reg.request_count	登録リンクを要求できる最大回数。 • タイプ：整数 • デフォルト値：3
sn_ext_usr_reg.Temp_user_record_purge_days	ユーザー登録要求 [user_registration_request] テーブルで登録レコードが維持される日数。指定された日数よりも古いレコードは削除されます。 • タイプ：整数 • デフォルト値：30

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ゲーミフィケーションプロパティ

プロパティ	説明
sn_communities.enable_gamification	コミュニティのゲーミフィケーション機能を有効または無効にし、コミュニティポータル上のゲーミフィケーション関連のウィジェットの外観を制御します。 false に設定すると、ゲーミフィケーションコンポーネントは表示されません。ユーザーポイント合計とバッジのアサインには影響しません。 • タイプ：ブーリアン • デフォルト値：true
sn_communities.content.show_gamification_level	コンテンツページ上のコミュニティユーザーの名前の横に表示されるゲーミフィケーションレベルを制御します。 • タイプ：選択リスト • 選択肢： ◦ **none**：ユーザーのレベルを表示しない ◦ **sn_gamification_modules**：コミュニティでユーザーのレベルを表示する ◦ **sn_communities_forum**：コンテンツが属するフォーラムのユーザーのレベルを表示する • デフォルト値：sn_gamification_modules
sn_gamification.days_to_keep_activity_records	ゲーミフィケーションアクティビティレコードをデータベースに保持する日数。指定された日数より前に作成または更新されたレコードは削除されます。 • タイプ：整数 • デフォルト値：180
sn_gamification.enable_debug_logs	ゲーミフィケーション機能のデバッグログを有効にします。 • タイプ：ブーリアン • デフォルト値：false
sn_gamification.levels_limit	ゲーミフィケーション機能に対して定義できる最大レベル数。 • タイプ：整数 • デフォルト値：10

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ケースプロパティに関する質問

プロパティ	説明
sn.communities.enable_csm_case_creation_from_question	このプロパティは、コミュニティ質問ウィジェットの [ケースを作成] オプションとコミュニティヘッダーリストメニューの [ケースへの質問] オプションへのアクセスを提供します。 • タイプ：true | false • デフォルト値：true

ソーシャル **Q&A** プロパティ

sn_kb_social_qa.max_answers_per_user_daily	1 人のユーザーが 1 日あたりに投稿できるソーシャル Q&A 回答の最大回数を入力します。 • タイプ：整数 • デフォルト値： 500 • 場所：システムプロパティ
ユーザー 1 人の 1 日あたりのソーシャル Q&A コメントの最大数。 sn_kb_social_qa.max_comments_per_user_daily	1 人のユーザーが 1 日あたりにソーシャル Q&A 質問または回答に対してコメントを投稿できる最大回数を入力します。 • タイプ：整数 • デフォルト値： 500 • 場所：システムプロパティ
ユーザー 1 人の 1 日あたりのソーシャル Q&A 質問の最大数。 sn_kb_social_qa.max_questions_per_user_daily	1 人のユーザーが 1 日あたりに投稿できるソーシャル Q&A 質問の最大回数を入力します。 • タイプ：整数 • デフォルト値： 500 • 場所：システムプロパティ

Communities ロール

ロールをアサインすることによって、ユーザーが必要なすべてのアクションを確実に実行できるようにします。

ロール

ロール	説明	アクセス手段
コミュニティアドミン [sn_communities.admin]	コミュニティ内のすべてのセクションの運営と管理を行います。	プラットフォーム UI
コミュニティモデレーター	コミュニティに関連するコンテンツをモデレートします。	プラットフォーム UI

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロール (続く)

ロール	説明	アクセス手段
[sn_communities.community_moderator]		
フォーラムアドミン [sn_communities.forum_admin]	フォーラム権限コンテンツタイプと、フォーラムに関連付けられたトピックの運用と管理を行います。	プラットフォーム UI
フォーラムモデレーター [sn_communities.forum_moderator]	指定されたフォーラム内のコンテンツをモデレートします。	プラットフォーム UI
モデレートアドミン [sn_communities.moderation_admin]	モデレート設定を管理し、コンテンツに関連するフォーラムをモデレートします。	プラットフォーム UI
ゲーミフィケーションアドミン [sn_gamification.admin]	ゲーミフィケーション設定を管理し、ゲーミフィケーションルールを構成します。sn_gamification.moderator ロールが含まれます。	プラットフォーム UI
ゲーミフィケーションモデレーター [sn_gamification.moderator]	コミュニティユーザーが獲得したゲーミフィケーションポイントを確認および編集します。	プラットフォーム UI
コミュニティユーザー [sn_communities.community_user]	コミュニティの契約条件に署名し同意した任意のユーザー。各フォーラムの権限設定に従ってフォーラムに対するアクセス権が付与されます。	Communities ポータル
ナレッジ収集者 [sn_communities.knowledge_harvester]	コミュニティからナレッジ記事を収集できるコミュニティユーザー。コミュニティアドミンおよびコミュニティモデレーターは、デフォルトでこのロールを継承します。ナレッジ収集者のロールは、他のユーザーに付与する必要があります。	Communities ポータル
プロキシケース作成者 [sn_customerservice.proxy_case_creator]	コミュニティディスカッションからカスタマーサービスケースを作成できるコミュニティユーザー。	Communities ポータル

アドミン向けのコミュニティセットアップガイド

コミュニティおよびフォーラムのステークホルダーと一緒に要件を定義し、コミュニティユーザーがコンテンツの作成を開始できるようにフォーラムを設定します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

要件

要件を定義してフォーラムを設定するために必要なロールには、sn_communities.admin または sn_communities.forum_admin が含まれます。

事前準備

ステークホルダーとの打ち合わせ

ステークホルダーと責任

ステークホルダー	役割
フォーラムアドミン	トピックの作成、ユーザー管理、モデレートに関連する日常業務のフォーラムプロセスを定義して監督します。
コミュニティアドミン	Communities 機能の詳細設定を構成します。
コミュニティユーザー	質問、回答、ブログ、およびコメントの形でコンテンツを寄稿します。

ステークホルダーとともに、コミュニティ要件を決定

- コミュニティコンテンツの使用者は？
- ユーザーが寄稿できるコンテンツタイプは？
- コンテンツを寄稿できるユーザーは？また、読み取り専用アクセス権を持つ必要があるユーザーは？
- 最初のフォーラムの名前は？
- これらのフォーラムでの、最初のトピックの名前は？
- どのキーワードを禁止する必要があるか。
- システムでどのようにコンテンツとユーザーを管理するか。
- さまざまなコミュニティアクティビティについてユーザーが受け取る必要があるデフォルトの通知は？

実行すべきこと

コミュニティを設置するためのガイダンスとして、以下の手順を使用します。

1. フォーラムユーザーを作成：フォーラムへのメンバーシップの定義に使用するフォーラムユーザーの作成を行います。
2. 権限を作成：フォーラムへのユーザーのアクセスとそのコンテンツタイプの定義に使用する権限の作成を行います。
3. 権限にアクセスおよびコンテンツタイプを追加：権限へのアクセスタイプの追加を行い、特定のフォーラムおよびコンテンツに対してユーザーが保有するアクセス権を決定します。
4. フォーラムを作成：フォーラムの作成を行い、ユーザーがコンテンツを共有する場所を提供し、登録ユーザーが参加するためのアクセス権を要求できるようにそのフォーラムを設定します。
5. フォーラムのコンテンツタイプを設定：特定のフォーラムで使用するコンテンツのタイプを定義するように、フォーラムのコンテンツタイプの設定を行います。
6. フォーラム権限を作成：フォーラムユーザーと権限をフォーラムに追加して、フォーラム権限の作成を行います。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

必要に応じて、次の操作を実行します。

フォーラムに参加するようにユーザーを招待

コミュニティへの関与を促すために、フォーラムのメンバーになるようユーザーを招待します。

権限の例外を作成

フォーラムに対して特定の権限を必要とするユーザーに対して権限の例外の作成を行います。

権限をコピー

- フォーラムからの権限のコピーして、すべての権限とコンテンツタイプをあるフォーラムから別のフォーラムにコピーします。
- 親フォーラムからの権限のコピー。

ユーザー権限をデバッグ

ユーザー権限をデバッグして、フォーラムへのユーザーアクセスに関する問題を調査および診断します。

次のステップ

ユーザーがコンテンツを作成して共有するためのトピックの作成を行います。

ユーザーがそのトピックにコンテンツを関連付けることができるように、トピックのフォーラムへの追加を行います。

コミュニティのモデレートを行って、システムがコンテンツとユーザーをモデレートする方法を設定します。

ガイド付きセットアップを使用した **Communities** の実装

Communities のガイド付きセットアップには、ServiceNow インスタンスで Communities を設置するために役立つ一連のタスクが用意されています。Communities ガイド付きセットアップを開くには、**[Communities]** > [管理] > [ガイド付きセットアップ] に移動します。

ガイド付きセットアップインターフェイスの使用に関する詳細については、「ガイド付きセットアップの使用」を参照してください。

ドメインセパレーションと **Communities**

Communities ではドメインセパレーションはサポートされていません。 ドメインセパレーションでは、データ、プロセス、および管理タスクをドメインと呼ばれる論理的なグループに分けることができます。どのユーザーがデータを表示できるか、データにアクセスできるかなど、このアプリケーションのいくつかの側面を制御できます。

サポートレベル: サポートなし

- ドメインフィールドがデータテーブル に存在している可能性がありますが、データを管理するロジックがありません。
- このレベルでは、ドメイン分割は考慮されません。

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

関連情報

サービスプロバイダーのドメインセパレーション

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Communitiesのクイックスタートテスト

アプリケーションの開発やアップグレードの適用などの構成変更を行った後も、Communities が変わらず正常に動作するかを検証します。自分のインスタンスに固有のデータを使用するときは、それが成功するように、これらのクイックスタートテストをコピーしてカスタマイズします。

Communities クイックスタートテストでは、カスタマー Communities プラグイン (com.sn_customer_communities) および Communities デモデータプラグイン (com.sn_communities_demo) をアクティブ化する必要があります。

Communities：コミュニティテストスイート

テスト	説明	リリースバージョン
質問の投稿およびフィードの検証	コミュニティに質問が投稿されたことを確認し、その質問がコンテンツフィードに表示されるかどうかを検証します。	Madrid
ビデオの投稿	ビデオがコミュニティに投稿されたことを確認します。	Madrid
フォーラムメンバーシップの承認	フォーラムへのメンバーシップ要求が承認されたことを確認します。	Madrid
フォーラムメンバーシップの拒否	フォーラムへのメンバーシップ要求が却下されたことを確認します。	Madrid
モデレートタスクの承認	モデレートタスクが承認されていることを確認します。	Madrid
モデレートタスクの拒否	モデレートタスクが却下されたことを確認します。	Madrid
トピックのサブスクリプションとアクティビティフィードの検証	トピックがに登録されていることと、トピックアクティビティがアクティビティフィードに表示されていることを確認します。	New York
質問に対するコンテンツ承認ワークフロータスクの承認	質問のコンテンツ承認ワークフローを確認します。	New York
質問の自動サブスクリプションとアクティビティフィードの検証	作成者が自動的に質問に登録され、質問のアクティビティがアクティビティフィードに表示されていることを確認します。	New York
ユーザーをフォロー	コミュニティユーザーが別のコミュニティユーザーをフォローできることを確認します。	New York
質問に対するコンテンツ承認ワークフロータスクを却下	コンテンツが却下された場合の質問のコンテンツ承認ワークフローを確認します。	New York
ビデオ投稿のゲーミフィケーション	ビデオの投稿時に得られたゲーミフィケーションポイントを確認します。	New York

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Communities：コミュニティテストスイート (続く)

テスト	説明	リリースバージョン
フォーラムのサブスクリプションとアクティビティフィードの検証	フォーラムが登録されおり、フォーラムのアクティビティがアクティビティフィードに表示されていることを確認します。	New York
質問のサブスクリプションとアクティビティフィードの検証	質問が登録されおり、質問のアクティビティがアクティビティフィードに表示されていることを確認します。	New York
[コメントの無効化] オプションを使用してビデオを投稿	[コメントを無効化] オプションが選択された状態でビデオが投稿されることを確認します。	Orlando
ビデオを特集として固定	フォーラムおよびコミュニティのホームページで、コミュニティアドミニストレーターがビデオを特集としてマークしていることを確認します。	Orlando

関連情報

クイックスタートテスト

コミュニティの設定

Communities のさまざまな面を組織の特定の要件に基づいて設定できます。

始める前に

必要なロール：sn_communities.admin または sn_communities.forum_admin

このタスクについて

コミュニティメニューにアクセスし、モジュールを使用してコミュニティを設定します。

手順

1. [コミュニティ] に移動して、必要なメニューとモジュールを選択します。
2. 次の面のうちの 1 つ以上をコミュニティに設定します。

コミュニティコンテンツタイプ

回答、ブログ、コメント、ドキュメント、イベント、質問、およびビデオの 7 つのコンテンツタイプがサポートされています。

コミュニティアドミンおよびフォーラムアドミニストレーターは、コミュニティおよびフォーラムレベルでコンテンツタイプを設定できます。

コンテンツへのユーザーアクセスは、ユーザーに付与されている権限に基づいています。コミュニティユーザーは、さまざまなコンテンツタイプにコンテンツを追加し、コンテンツについてのフィードバックを提供できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コンテンツタイプ

コンテンツタイプ	説明
質問	問題または課題に関する質問を投稿し、他のユーザーから回答を得ます。コミュニティホームページで質問を送信し、フォーラムまたはトピックを選択してそれを投稿することができます。質問には、複数のトピックにタグを付けることができます。
回答	考えられる解決策またはステートメントを使用して、ユーザーの質問またはその他の回答に返信します。
ブログ	関心のあるトピックに関するブログを投稿して、他のユーザーと共有します。画像とビデオを含めることができます。
コメント	意見を表明したり、ビデオやブログに反応したりするためにコメントを入力します。
ビデオ	他のユーザーの関心のあるトピックのビデオをアップロードします。ビデオは、最も人気の高いビデオサイトにリンクする Web URL として表示されます。Communities は次のサイトの再生をサポートしています。 • YouTube – youtube.com • Vimeo – vimeo.com • DailyMotion – dailymotion.com • Facebook – facebook.com **注:** ビデオは、質問、回答、ブログ、コメントなどの他のタイプのコンテンツに含めることができます。
ドキュメント	他のコミュニティメンバーと共有するドキュメントを投稿します。フォーラム内からドキュメントを投稿し、投稿するトピックを選択して、複数のトピックにタグ付けすることができます。
イベント	他のコミュニティユーザーが登録して参加できるイベントを作成します。

コミュニティコンテンツタイプの設定

ビデオやブログなどのコンテンツタイプをコミュニティに設定します。

始める前に

必要なロール：sn_communities.admin

このタスクについて

コミュニティレベルとフォーラムレベルの両方でコンテンツタイプを設定することができます。コミュニティレベルでは、コンテンツタイプはデフォルトで有効になっています。要件に基づいて、コンテンツタイプを無効にすることができます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. コミュニティレベルでコンテンツタイプを設定するには、[コミュニティ] > [管理] > [コンテンツタイプ] に移動します。
2. コンテンツタイプをクリックします。
3. コンテンツタイプを無効にするには、[アクティブ] チェックボックスをオフにします。
4. [更新] をクリックします。
   コンテンツタイプはコミュニティに表示されなくなります。
5. フォーラムレベルでコンテンツタイプを設定するには、[コミュニティ] > [管理] > [フォーラム] に移動します。
6. フォーラムをクリックします。
7. [コンテンツタイプ] 関連リストをクリックします。
8. [アクティブ] 列で、行をダブルクリックします。
9. コンテンツタイプを有効にするには、**[true]** を選択します。
10. コンテンツタイプを無効にするには、**[false]** を選択します。

コミュニティフィードバックタイプ

サポートされているフィードバックタイプは、[賛成票] と [役に立つ] の 2 つがあります。

コミュニティユーザーは、コミュニティでアクセス可能なコンテンツについてのフィードバックを提供できます。

フィードバックタイプ

フィードバックタイプ	説明
役に立つ	[役に立つ] フィードバックは、コミュニティユーザーがコンテンツを役に立つとマークしたときに、ブログ、ビデオ、ドキュメント、回答、コメントなどのコンテンツタイプに関連付けられます。
賛成票	[賛成票] フィードバックは、コミュニティユーザーが質問を役に立つとマークしたときに、質問のコンテンツタイプに関連付けられます。

コミュニティアクセスタイプ

アクセスタイプは、フォーラムまたはコンテンツタイプへのアクセスを制御するために使用されます。

フォーラムおよびコンテンツタイプのアクセスタイプを、権限に定義することができます。デフォルトで利用できるアクセスタイプは 4 つあります。

アクセスタイプ

アクセスタイプ	説明
フォーラムアドミン	フォーラムに適用されます。
フォーラムモデレーター	フォーラムに適用されます。
コンテンツ読み込み	すべてのコンテンツタイプに適用されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アクセスタイプ (続く)

アクセスタイプ	説明
コンテンツの書き込み	すべてのコンテンツタイプに適用されます。コンテンツの読み込みアクセスは自動的にコンテンツの書き込みに含まれます。

注: 独自のアクセスタイプを作成することはお勧めしません。新しいアクセスタイプをサポートおよび解釈するためのCommunitiesのアーキテクチャおよびスクリプトコードに関する高度な知識が必要です。

詳細については、 カスタマーサービス & サポート にお問い合わせください。

利用可能なすべてのアクセスタイプを表示するには、[コミュニティ] > [管理] > [アクセスタイプ] に移動します。

コミュニティのビデオソースの設定

コミュニティへのビデオのアップロードに使用可能な追加のソースを設定します。

始める前に

必要なロール：sn_communities.admin

手順

1. [すべて] > [コミュニティ] > [管理] > [ビデオ設定]に移動します。
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

ビデオ設定フォーム

フィールド	説明
ホスト	たとえば、youtube.com などのビデオソース Web サイト。
ドメイン	ドメインはデフォルトで [グローバル] に設定されています。
アプリケーション	ビデオソースのアプリケーション。 「`Communities`」と入力することをお勧めします。
ウィジェット	ソースからビデオを表示するためのウィジェット。 「`Communities でビデオを表示`」と入力します。

4. [送信] をクリックします。

コミュニティフォーラムの設定

フォーラムでは、ユーザーどうしがコンテンツを共有したり、メモを交換したり、質問を尋ねたり答えたりすることができます。コミュニティユーザーがコンテンツを寄稿するには、その前に、フォーラムでコンテンツタイプと権限を設定し、トピックを作成して 1 つ以上のフォーラムに追加する必要があります。

始める前に

必要なロール：sn_communities.admin または sn_communities.forum

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

_admin

このタスクについて
フォーラムは、ユーザーが作成したコンテンツのコンテナーです。ユーザーがコンテンツの寄稿にフォーラムを利用できるようにするには、その前にフォーラムでコンテンツタイプと権限を設定する必要があります。フォーラムは、[親] フィールドを使用して階層的にまとめることができます。フォーラムがセットアップされると、ユーザー権限に基づいてコミュニティホームページに表示されます。

トピックとは、ユーザーがディスカッションできる関心領域です。トピックは、コミュニティホームページから表示でき、フォーラム内にも表示されます。これらは、[親] フィールドを使用して階層的にまとめることができます。

- コミュニティアドミニストレーターはトピックを作成し、トピックを 1 つまたは複数のフォーラムに関連付けることができます。
- フォーラムアドミニストレーターは、トピックを自分のフォーラムと関連付けることができます。
- ユーザーが特定のフォーラムへのアクセス権を持っている場合は、そのすべてのトピックにもアクセスできます。

手順

コミュニティフォーラムおよびトピックについて、次のうち 1 つ以上を設定します。

フォーラムの作成

フォーラムを作成し、ユーザーがコンテンツを共有する場所を提供します。登録済みのコミュニティユーザーがアクセスを要求して参加する、メンバーシップ用のフォーラムを設定できます。構造化されていない会話を構造化されたナレッジ記事に変換するようにフォーラムを設定することもできます。

始める前に
必要なロール：sn_communities.admin

このタスクについて
フォーラムは、次の方法で設定できます。

フォーラム構成に含まれるオプション

公開	ログインしていないユーザーを含む、すべてのユーザーに表示されます。すべてのユーザーに、公開フォーラムの質問および回答への **content_read** アクセスが付与されます。公開フォームを設定するには、公開タイプのフォーラムユーザーを追加します。
プライベート	フォーラムに必要な権限がアサインされているユーザーにのみ表示されます。プライベートフォーラムを設定するには、タイプがカスタムのフォーラムユーザーを追加し、特定のユーザーまたはユーザーグループをそのフォーラムユーザーに追加します。
メンバーシップ	フォーラムのタイトルが登録済みのコミュニティユーザーに表示されます。コミュニティユーザーは、フォーラムのコンテンツへのフルアクセスを取得するためにメンバーシップを要求する必要があります。メンバーシップフォーラムを設定するには、[このフォーラムのメンバーシップを有効化] チェックボックスをオンにします。

手順

1. [すべて] > [コミュニティ] > [管理] > [フォーラム]に移動します。
2. [フォーラム] リストで [新規] をクリックします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. 必要に応じて、フォームのフィールドに入力します。

フォーラムフォーム

フィールド	説明
名前	フォーラムの名前。
説明	フォーラムを定義する簡単な説明。
画像	フォーラムを説明する視覚的参照を提供するイメージ。
順番	フォーラムが表示される順番。デフォルトでは、表示はアルファベット順です。フォーラムが表示される順番を設定する数値を入力します。両方のオプションを組み合わせることができます。
親	親フォーラム (必要な場合)。これにより、フォーラムが親フォーラムのサブフォーラムとしてリストされます。
このフォーラムのメンバーシップを有効化	フォーラムメンバーシップのみを作成し、登録済みのフォーラムユーザーがフォーラムへの参加を要求できるようにするチェックボックス。このチェックボックスをオンにすると、すべての登録済みのコミュニティユーザーにフォーラムタイトルが表示されます。コミュニティユーザーは、フォーラムに参加してコンテンツを表示するためにアクセスを要求する必要があります。 注: このチェックボックスをオンにすると、[メンバーシップの承認ワークフロー] フィールドが表示されます。
メンバーシップの承認ワークフロー	フォーラムの新しいメンバーを承認するためのワークフロー。
収集に使用するナレッジベース	ナレッジ記事に対するコミュニティディスカッションの収集に使用されるナレッジベース。

4. 登録済みフォーラムユーザーに、フォーラムの表示と参加を許可するには、[このフォーラムのメンバーシップを有効化] チェックボックスをオンにして、次の手順を実行します。

   a. フォームヘッダーを右クリックし、 [保存] をクリックします。
   2 つのデフォルトの権限が、[フォーラム権限] 関連リストのフォーラムに追加されます。

   - **Default Permission for Memberships** (メンバーシップのデフォルト権限)：フォーラムメンバーであるユーザーの質問と回答への読み取りおよび書き込みアクセス。
   - **Forum Visible** (フォーラム表示)：登録済みユーザーのフォーラムの名前と説明への読み取りアクセス。コンテンツにアクセスするには、ユーザーがフォーラムメンバーシップを要求する必要があります。

   b. 必要に応じて、新しいフォーラム権限を追加し、sn_communities.default_permission_for_forum_memberships プロパティを使用してデフォルトとして設定することができます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Example
メンバーになるよう促すために、公開ユーザーにフォーラムのコンテンツを表示するには、次のようにフォーラム権限を作成します。

- フォーラムユーザー：公開。
- 権限：質問と回答の読み取り。

c. [メンバーシップの承認ワークフロー] フィールドで、次のいずれかのオプションを実行します。

オプション	説明
[メンバーシップの承認ワークフロー] フィールドを空のままにします。	フォーラムへのメンバーシップ要求は自動的に承認されます。
事前設定された承認ワークフロー [フォーラムメンバーシップの承認] を選択します。	タスクが作成され、承認のためにコミュニティアドミニストレーターまたはフォーラムアドミニストレーターに送信されます。
作成したワークフローを選択します。	タスクが作成され、承認のためにワークフローで定義されたユーザーに送信されます。

5. [更新] をクリックします。

関連情報

トピックのフォーラムへの追加

コミュニティコンテンツタイプの設定

フォーラム権限の作成

フォーラムのコンテンツタイプの設定

特定のフォーラムで使用するコンテンツのタイプを定義し、他のコミュニティユーザーに表示する前にコンテンツを確認するように、ワークフローを関連付けます。

始める前に

必要なロール：sn_communities.forum_admin

手順

1. [すべて] > [コミュニティ] > [管理] > [フォーラム]に移動します。
2. フォーラムをクリックします。
3. [コンテンツタイプ] 関連リストで、[新規] をクリックします。
4. [コンテンツタイプ] リストで、[コンテンツタイプ] を選択します。
5. [承認ワークフロー] を選択します。
   [コミュニティ - コンテンツ承認] ワークフロー、または作成したワークフローを選択できます。
6. [送信] をクリックします。

タスクの結果

選択したコンテンツタイプがフォーラムの [コンテンツタイプ] 関連リストに追加されます。プライマリコンテンツタイプを作成すると、次のセカンダリコンテンツタイプが自動的に追加されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フォーラムに含まれるコンテンツタイプ

プライマリコンテンツタイプ	セカンダリコンテンツタイプ
質問	回答
ブログ、ドキュメント、イベント、ビデオ	コメント

フォーラムのメンバーになるようユーザーを招待

コミュニティへの関与を促すために、特定のフォーラムのメンバーになるようにユーザーを招待します。

始める前に

必要なロール：sn_communities.admin または sn_communities.forum_admin

手順

1. [すべて] > [コミュニティ] > [フォーラム]に移動します。
2. メンバーシップ用に設定されたリストからフォーラムを選択します。
3. [このフォーラムに参加するようユーザーを招待] 関連リンクを選択します。
4. 内部および外部ユーザーを招待するには、次の手順を実行します。

   a. 招待メールを送信するユーザーが内部である場合は、[ユーザーの編集] をクリックします。

   b. 外部ユーザー登録が有効になっている場合は、[メールアドレスの入力] フィールドが表示されます。

      メール招待状の送信先とする外部ユーザーのメールアドレスを入力します。

   メール招待状には、内部ユーザーと外部ユーザーの両方を入力できます。
5. コメントを入力して、メール招待状のテキストをカスタマイズできます。
6. [送信] をクリックします。
   メールが生成され、リスト内のユーザーに送信されます。フォーラム内で設定された承認ワークフローによって、メール招待状によるメンバーシップの承認が決まります。[フォーラムへの招待メール] 関連リストでフォーラムのすべてのメール招待状を表示できます。

フォーラムメンバーシップの承認

登録済みのコミュニティユーザーからフォーラムへのメンバーシップが要求されたときに、フォーラムメンバーシップの承認を管理します。

始める前に

必要なロール：sn_communities.admin または sn_communities.forum_admin

このタスクについて

フォーラムメンバーシップを承認するには、2 つの方法があります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 次のいずれかの操作を実行します。
   - [コミュニティ] > [フォーラム] に移動します。
     a. メンバーシップ用に設定されたリストからフォーラムを選択します。
     b. [メンバーシップの承認] 関連リストをクリックします。
   - [セルフサービス] > [自分の承認] に移動します。
2. メンバーシップ要求を承認するか却下します。
   各タスクに必要な承認は 1 つだけです。
   タスクが承認または却下されると、メール通知がユーザーに送信されます。

トピックの作成

ユーザー向けのトピックを作成し、コンテンツを作成して共有できます。

始める前に
必要なロール：sn_communities.admin

手順

1. [すべて] > [コミュニティ] > [管理] > [トピック]に移動します。
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

トピックフォーム

フィールド	説明
名前	トピックの名前。
説明	トピックの内容を定義する簡単な説明。
親	親トピック (必要な場合)。親トピックを入力すると、そのトピックが親トピックのサブトピックとしてリストされます。
画像	トピックを説明する視覚的参照を提供するイメージ。
収集に使用するナレッジカテゴリ	ナレッジ記事に収集されたコミュニティディスカッションの分類に使用されるナレッジカテゴリ。

4. [送信] をクリックします。
   トピックが作成され、トピックのリストに追加されます。

次のタスク
フォーラムにトピックを追加します。

トピックのフォーラムへの追加

フォーラムにトピックを追加し、そのトピックにユーザーがコンテンツを関連付けることができるようにします。

始める前に
必要なロール：sn_communities.forum_admin

このタスクについて
トピックは、複数のフォーラムに属することができます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [すべて] > [コミュニティ] > [管理] > [フォーラム]に移動します。
2. リストで、フォーラム名をクリックします。
3. [フォーラムトピック] 関連リストをクリックします。
4. [新規] をクリックします。
5. [トピック] リストからトピックを選択します。
6. [送信] をクリックします。
   選択したトピックがフォーラムの [フォーラムトピック] リストに追加されます。このトピックは、このフォーラムのユーザーが利用できます。

コミュニティ内でのトピックの無効化

コミュニティにトピック情報が表示されないように、トピック機能を無効にします。

始める前に
必要なロール：sn_communities.admin

このタスクについて
アドミニストレーターは、すべてのトピック情報がコミュニティで非表示になるように、*sn_communities.enable_topics* プロパティを変更できます。データは削除されません。

手順

1. フィルターナビゲーターに「`sys_properties.list`」と入力して、*sn_communities.enable_topics* プロパティを検索します。
2. [値] フィールドに「`false`」と入力します。
3. [更新] をクリックします。
   - [アクティビティフィード] にも [通知およびサブスクリプション] にもトピック情報は表示されません。
   - [フォーラム] ランディングページにも [トピック] ランディングページにもトピック情報は表示されません。
   - トピック情報は、ゲーミフィケーションのページとウィジェットには表示されません。
   - コンテンツを作成、編集、または表示するときには、トピックフィールドは表示されません。
   - トピックは、検索結果ページには表示されません。

サブフォーラムの作成

サブフォーラムを作成し、それを親フォーラムにマップして、フォーラムの階層をビルドします。

始める前に
必要なロール：sn_communities.forum_admin

このタスクについて
Communitiesにサブフォーラムを作成する方法は、2 つあります。

手順

1. [すべて] > [コミュニティ] > [管理] > [フォーラム]に移動します。
   - [フォーラム] リストページで [新規] をクリックします。
   - サブフォーラムを作成するフォーラムを見つけ、その名前をクリックして、[サブフォーラム] 関連リストをクリックします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

2. 必要に応じて、フォームのフィールドに入力します。

フォーラムフォーム

フィールド	説明
名前	サブフォーラムの名前。
説明	サブフォーラムを定義する簡単な説明。
画像	サブフォーラムを説明する視覚的参照を提供するイメージ。
順番	サブフォーラムが表示される順番。デフォルトでは、表示はアルファベット順です。フォーラムが表示される順番を設定する数値を入力します。両方のオプションを組み合わせることができます。
親	親フォーラム。これにより、フォーラムが親フォーラムのサブフォーラムとしてリストされます。
このフォーラムのメンバーシップを有効化	フォーラムメンバーシップのみを作成し、登録済みのフォーラムユーザーがフォーラムへの参加を要求できるようにするチェックボックス。このチェックボックスをオンにすると、すべての登録済みのコミュニティユーザーにフォーラムタイトルが表示されます。コミュニティユーザーは、フォーラムに参加してコンテンツを表示するためにアクセスを要求する必要があります。 注: このチェックボックスをオンにすると、[メンバーシップの承認ワークフロー] フィールドが表示されます。
メンバーシップの承認ワークフロー	フォーラムの新しいメンバーを承認するためのワークフロー。
収集に使用するナレッジベース	ナレッジ記事に対するコミュニティディスカッションの収集に使用されるナレッジベース。

タスクの結果
フォーラムとサブフォーラムのフォーラム階層は、コミュニティホームページ、フォーラムランディングページ (質問、ブログ、またはイベントの作成時)、および検索フィルターに表示されます。

フォーラムコンテンツの移動

コミュニティコンテンツの投稿をあるフォーラムから別のフォーラムに移動します。

始める前に
必要なロール：
sn_communities.admin、sn_communities.community_moderator、sn_communities.forum_admin、sn_commu

このタスクについて
コンテンツへのアクセスは、特定のフォーラムの権限に基づいています。コンテンツが移動された場合、コンテンツユーザーおよびその他のコミュニティユーザーは、フォーラム権限に応じてアクセスできなくなる可能性があります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注: ドラフトコンテンツは移動することはできません。新しいフォーラムでコンテンツタイプがサポートされていない場合、そのコンテンツを移動することはできません。

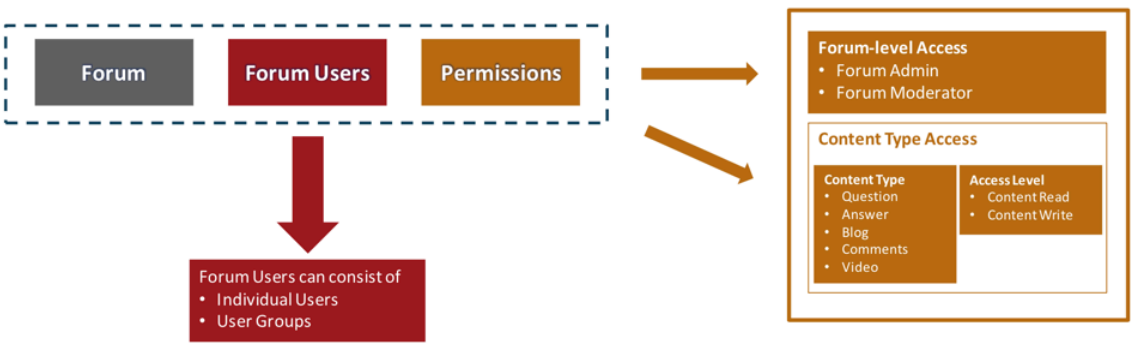
手順

1. コミュニティホームページに移動します。
2. 移動するコンテンツをクリックします。
3. **[...]** をクリックし、[編集] をクリックします。
4. コンテンツの移動先とするフォーラムを選択します。
5. [保存] をクリックします。
   コンテンツの作成者、コンテンツの登録者、およびフォーラムの登録者にメール通知が送信されます。

フォーラムとユーザー権限の管理

コミュニティアドミニストレーターとフォーラムアドミニストレーターは、ユーザーおよびユーザーグループに、フォーラムやフォーラムコンテンツへのさまざまなレベルのアクセスを付与できます。

フォーラムのセキュリティ設定は、フォーラムユーザー、権限、およびフォーラムの 3 つのコンポーネントから構成されています。



フォーラムユーザー

フォーラムユーザーは、ユーザー、ユーザーグループ、またはその両方で構成される論理グループです。このグループは、フォーラムのメンバーシップを定義するために使用されます。

権限

権限は次の要素を組み合わせたものです。

- フォーラムのアクセスタイプ
- 指定されたコンテンツタイプのアクセスタイプ

フォーラム

フォーラムは、ユーザーが作成したコンテンツのコンテナーです。ユーザーがコンテンツの寄稿にフォーラムを利用できるようにするには、その前にフォーラムでコンテンツタイプと権限を設定する必要があります。

独自の権限を作成することも、Communitiesアプリケーションによって提供されるデフォルトの権限のいずれかを使用することもできます。

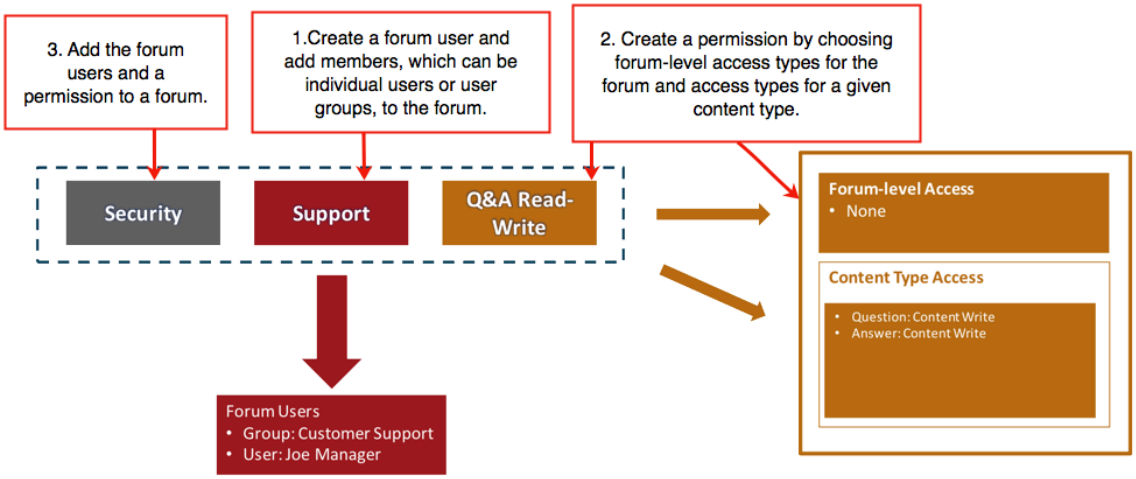
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

デフォルト権限

権限	説明
ブログの読み取り	ブログの読み取りアクセス。
ブログの読み取りとコメントの書き込み	ブログの読み取りアクセスとコメントへの書き込みアクセス。
ブログの書き込み	ブログへの書き込みアクセス。
ブログの書き込みとコメントの書き込み	ブログとコメントへの書き込みアクセス。
メンバーシップのデフォルト権限	[このフォーラムのメンバーシップを有効化] とマークされているフォーラムのデフォルトの権限。
一般ユーザーのデフォルト権限	フォーラムへのパブリックアクセス。
登録済みユーザーのデフォルト権限	登録済みのログインユーザーの権限。
ドキュメントの読み取りとコメントの書き込み	ドキュメントの読み取りアクセスとコメントへの書き込みアクセス。
ドキュメントの書き込みとコメントの書き込み	ドキュメントとコメントへの書き込みアクセス。
イベントの読み取りとコメントの書き込み	イベントの読み取りアクセスとコメントへの書き込みアクセス。
イベントの書き込みとコメントの書き込み	イベントとコメントへの書き込みアクセス。
フォーラムアドミン	フォーラムへのフルアクセス。
フォーラムモデレーター	フォーラムへのモデレートアクセス。
フォーラムの名前と説明の読み取り	フォーラムの名前と説明への読み取りアクセス。コンテンツまたはトピックにアクセスするには、他の権限が必要です。
フルアクセス	すべてのコンテンツタイプへの書き込みおよび読み取りアクセス。
質問と回答の読み取り	質問と回答への読み取りアクセス。
質問と回答の書き込み	質問と回答への書き込みアクセス。
質問の書き込み	質問への書き込みアクセス。
ビデオの読み取りとコメントの書き込み	ビデオへの読み取りアクセスとコメントへの書き込みアクセス。
ビデオの書き込みとコメントの書き込み	ビデオおよびコメントへの書き込みアクセス。

ユーザーおよびユーザーグループに権限をアサインするには、特定のフォーラムのフォーラムユーザーと権限の関連付けを作成します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



注: フォーラム権限は、フォーラム階層では継承されません。各サブフォーラムには、独自の権限セットとコンテンツタイプを設定する必要があります。

- 複数のフォーラムでフォーラムユーザーと権限を使用できます。
- 1 つのフォーラムに複数のフォーラムユーザーと権限を追加することができます。
- 親フォーラムから子フォーラムに、または別のフォーラムから全体に権限をコピーすることができます。
- また、ユーザー固有の権限の例外とデバッグユーザー権限を定義することもできます。

フォーラムユーザーの作成

フォーラムユーザーを作成し、それらを使用してフォーラムのメンバーシップを定義できます。

始める前に

必要なロール：sn_communities.forum_admin

このタスクについて

フォーラムユーザーとは、一連のユーザーとユーザーグループです。フォーラムユーザーは再利用可能です。任意のフォーラムで複数のフォーラムユーザーを使用できます。

注: フォーラムユーザーを作成する前に、既存のフォーラムユーザーが要件に適合しているか確認してください。

フォーラムユーザーのタイプ

公開	公開ユーザーは、ログインせずにコミュニティを表示できます。デフォルトでは、公開ユーザーには、公開フォーラムでの質問および回答への **content_read** アクセスが付与されます。
登録済み	コミュニティにサインアップし、契約条件に同意したユーザー。ログインすると、各フォーラムの権限設定に従ってフォーラムコンテンツに対するアクセス権が付与されます。
カスタム	現在のフォーラムユーザーにメンバーとして追加される特定のユーザーおよびユーザーグループ。
メンバーシップ	特定のフォーラムに参加したメンバーのグループ。ログインすると、各フォーラムの権限設定に従ってフォーラムに対するアクセス権が付与されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [すべて] > [コミュニティ] > [管理] > [フォーラムユーザー]に移動します。
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

フォーラムユーザーフォーム

フィールド	説明
名前	ユーザーの名前。
説明	ユーザーの説明。
ユーザータイプ	ユーザーのタイプ。

4. [送信] をクリックします。
フォーラムユーザーが作成され、[フォーラムユーザー] リストに追加されます。

フォーラムユーザーへのメンバーの追加

フォーラムユーザーにメンバーを追加します。個々のユーザーまたはユーザーグループをメンバーとすることができます。

始める前に
必要なロール：sn_communities.forum_admin

手順

1. [すべて] > [コミュニティ] > [管理] > [フォーラムユーザー]に移動します。
2. メンバーの追加先のフォーラムユーザーをクリックします。
3. [メンバー] 関連リストで [新規] をクリックします。
4. フォームのフィールドに入力します。

メンバーフォーム

フィールド	説明
フォーラムユーザー	フォーラムユーザー名。名前は自動的に入力されます。
メンバーシップタイプ	メンバーシップタイプ。[ユーザー] または [グループ] のいずれかを選択します。
メンバー	フォーラムユーザーに追加するユーザーまたはユーザーグループ。 [メンバーシップタイプ] > [ユーザー] を選択した場合、[テーブル名] には自動的に「*sys_user*」が入力されます。 [メンバーシップタイプ] > [グループ] を選択した場合、[テーブル名] には自動的に「*sys_user_group*」が入力されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	[ドキュメント] フィールドにユーザーまたはユーザーグループを入力します。

5. [送信] をクリックします。

権限の作成

フォーラムとそのコンテンツへのユーザーのアクセスを定義するために使用する権限を作成します。

始める前に
必要なロール：sn_communities.admin

このタスクについて
権限は再利用できます。権限を作成する前に、既存の権限が要件に適合していないか確認してください。

手順
1. [すべて] > [コミュニティ] > [管理] > [権限]に移動します。
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

[権限] フォーム

フィールド	説明
名前	権限の名前。
説明	権限の説明。

4. [送信] をクリックします。

権限へのアクセスタイプの追加

権限のアクセスタイプによって、ユーザーが特定のフォーラムに対して持つアクセスが決定します。

始める前に
必要なロール：sn_communities.forum_admin

手順
1. [すべて] > [コミュニティ] > [管理] > [権限]に移動します。
2. [権限] リストで、作成した権限をクリックします。
3. [フォーラムアクセス] 関連リストをクリックします。
4. [新規] をクリックします。
5. アクセスタイプを選択します。
6. [送信] をクリックします。

次のタスク
フォーラム権限を作成します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関連情報

コミュニティコンテンツタイプ

コミュニティアクセスタイプ

権限へのコンテンツタイプの追加

権限のコンテンツタイプによって、ユーザーがフォーラムの特定のコンテンツに対して持つアクセスが決定します。

始める前に

必要なロール：sn_communities.forum_admin

手順

1. [すべて] > [コミュニティ] > [管理] > [権限]に移動します。
2. [権限] リストで、作成した権限をクリックします。
3. [コンテンツタイプアクセス] 関連リストをクリックします。
4. [新規] をクリックします。
5. コンテンツタイプとアクセスタイプを選択します。
6. [送信] をクリックします。

権限の例外の作成

フォーラムに対して特定の権限を必要とするユーザーに権限の例外を作成します。

始める前に

必要なロール：sn_communities.forum_admin

このタスクについて

特定のフォーラムに対して特定の権限を必要とするユーザー (フォーラムマネージャなど) に権限の例外レコードが作成されます。例外が作成されると、そのユーザーが持っている他の権限はすべて無効になります。

手順

1. [すべて] > [コミュニティ] > [管理] > [フォーラム]に移動します。
2. フォーラムをクリックします。
3. [権限の例外] 関連リストをクリックします。
   このフォーラムに対する特別な権限を持つユーザーのリストが表示されます。
4. [新規] をクリックします。
5. [ユーザー] フィールドに、権限の例外を作成するユーザーの名前を入力します。
6. [権限] フィールドに権限を入力します。
7. [送信] をクリックします。
   権限の例外が作成され、フォーラムの [権限の例外] のリストに追加されます。

権限のクローンの作成

既存の権限レコードを変更できず、同様の設定を持つ権限レコードが必要な場合は、権限のクローンを作成します。

始める前に

必要なロール：sn_communities.forum_admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [すべて] > [コミュニティ] > [管理] > [権限]に移動します。
2. クローンを作成する権限をクリックします。
3. [クローン] 関連リンクをクリックします。
   元の権限と同じアクセスタイプの新しい権限が作成されます。権限レコード名は「**Clone of**」で始まります。

フォーラム権限の作成

フォーラムユーザーおよび権限をフォーラムに追加し、フォーラム権限を作成します。

始める前に
必要なロール：sn_communities.forum_admin

このタスクについて
フォーラム権限は、フォーラム、フォーラムユーザー、および権限の組み合わせです。特定のフォーラム内でフォーラムユーザーと権限を関連付けます。フォーラムには、フォーラムユーザーと権限の複数の組み合わせを追加できます。

手順

1. [すべて] > [コミュニティ] > [管理] > [フォーラム]に移動します。
2. フォーラムをクリックします。
3. [フォーラム権限] 関連リストで [新規] をクリックします。
4. フォームのフィールドに入力します。

フォーラム権限

フィールド	説明
フォーラム	フォーラムの名前。
フォーラムユーザー	フォーラムへのアクセス権を付与するユーザーまたはユーザーのグループ。
権限	フォーラムのフォーラムユーザーに付与する権限。

5. [送信] をクリックします。

親フォーラムからの権限のコピー

親フォーラムから子フォーラムに権限をコピーできます。

始める前に
必要なロール：sn_communities.forum_admin

手順

1. [すべて] > [コミュニティ] > [管理] > [フォーラム]に移動します。
2. フォーラムをクリックします。
3. [親フォーラムから権限をコピー] 関連リンクをクリックします。
   すべての権限とコンテンツタイプが、親フォーラムから子フォーラムにコピーされます。結果の概要がフォームの上部に表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のタスク
必要に応じて、フォーラムユーザーと権限を設定します。

フォーラムからの権限のコピー

すべての権限とコンテンツタイプをあるフォーラムから別のフォーラムにコピーできます。

始める前に
必要なロール：sn_communities.forum_admin

このタスクについて
1 つのソースフォーラムから複数のターゲットフォーラムに権限をコピーできます。

手順

1. [すべて] > [コミュニティ] > [管理] > [フォーラム]に移動します。
2. 権限のコピー元とするフォーラムの名前をクリックします。
3. [フォーラムに権限をコピー] 関連リンクをクリックします。
4. フォームのフィールドに入力します。

権限をコピー

フィールド	説明
権限のコピー元	権限のコピー元とするフォーラムの名前。名前は自動的に入力されます。
権限のコピー先	権限のコピー先とするフォーラムの名前。複数のフォーラムを入力できます。

5. [保存] をクリックします。

ユーザー権限をデバッグ

フォーラムへのユーザーアクセスに関する問題を調査および診断します。

始める前に
必要なロール：sn_communities.forum_admin

手順

1. [すべて] > [コミュニティ] > [管理] > [フォーラム]に移動します。
2. 調査するフォーラムの名前をクリックします。
3. **[Debug Forum Permissions]** (フォーラム権限のデバッグ) 関連リンクをクリックします。
4. 権限を確認するユーザーの名前を入力します。
   フォーラムユーザー権限情報は、ユーザーが特定のフォーラムに対して持っているコンテンツタイプとアクセスタイプを示します。

コミュニティプロファイルの設定

プロファイルフィールドを設定し、コミュニティプロファイルの個人情報セクションに表示するフィールドを決定して、コミュニティプロファイルを設定します。

始める前に
必要なロール：sn_communities.admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

コミュニティプロファイルについて、次のうち 1 つ以上を設定します。

コミュニティプロファイルのペルソナの作成

ペルソナを作成してロールに関連付け、ユーザーが変更できるデータを管理します。

始める前に
必要なロール：sn_communities.admin

このタスクについて
ペルソナは、ユーザーロールに関連付けられており、コミュニティプロファイルに表示するために特定のフィールドにマッピングできます。ベースシステムには、デフォルトのペルソナが含まれています。デフォルトのペルソナは、ロールが関連付けられておらず、すべてのコミュニティユーザーに使用できます。新しいペルソナを作成するか、デフォルトのペルソナにロールを追加することができます。

手順

1. [すべて] > [コミュニティ] > [ユーザープロファイル] > [ペルソナ]に移動します。
2. [新規] をクリックして、[ペルソナ] フォームに入力します。

ペルソナ構成フォーム

フィールド	説明
名前	ペルソナの名前。
順番	システムがペルソナのロールを評価する必要がある順序 (数値)。
関連付けられているロール	ペルソナを関連付けるロール。

3. [送信] をクリックします。

コミュニティプロファイルフィールドの作成

コミュニティプロファイルに表示するフィールドを作成します。

始める前に
必要なロール：sn_communities.admin

手順

1. [すべて] > [コミュニティ] > [ユーザープロファイル] > [プロファイルフィールド]に移動します。
2. [新規] をクリックして、[プロファイルフィールド] フォームに入力します。

[プロファイルフィールド] 構成フォーム

フィールドラベル	フィールドのラベル。
フィールド名	フィールドの名前。

3. [送信] をクリックします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コミュニティプロファイルのペルソナフィールドマッピングの設定

コミュニティプロファイルに表示するフィールドを設定し、それらのフィールドに関連付けられた設定を管理します。

始める前に

必要なロール：sn_communities.admin

手順

1. [すべて] > [コミュニティ] > [ユーザープロファイル] > [ペルソナフィールドマッピング]に移動します。
2. [新規] をクリックし、[ペルソナフィールドマッピング] フォームに入力します。

ペルソナフィールドマッピングフォーム

フィールド	説明
ペルソナ	ペルソナの名前。
ソース値テーブル	ペルソナに追加するフィールドのソーステーブル。[ソース値テーブル] として使用されるテーブルには、sys_user テーブルへの参照が必要です。
ソースユーザーフィールド	ソース値テーブルのフィールド。
読み込み専用プライバシー	このチェックボックスをオンにすると、コミュニティユーザーは、コミュニティプロファイルでこのフィールドの表示設定を変更できます。
プロファイルフィールド	コミュニティプロファイルフィールドの名前を表示します。
ソース値フィールド	ソーステーブルのフィールドの名前。
読み込み専用	このチェックボックスをオンにすると、コミュニティユーザーはこのフィールドの値を編集できません。
プライバシーのデフォルト	フィールドのプライバシーのデフォルト設定。選択したユーザーグループのフィールドが表示されます。 使用可能なオプションは、次のとおりです。 ◦ 全員 ◦ ログイン済みのすべてのユーザー ◦ 自分だけ ◦ フォロワー

3. **[Submit** (送信)] をクリックします。

ユーザーによるコミュニティへの自己登録の有効化

ユーザーは、公開フォーラムにアクセスし、コミュニティに参加すると決めた後、コミュニティに自己登録できます。外部ユーザー登録によってユーザーを検証する手段がもたらされ、ユーザーはコミュニティの契約条件に同意する必要があります。

コミュニティアドミニストレーターは、次のタスクを実行して、外部ユーザー登録を設定します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 外部ユーザー登録プロパティの設定。
- ユーザー名の禁止単語を入力するようモデレートフィルターの設定。
- パスワードに必要な強度の設定 。
- メールテンプレートの作成 とコンテンツの作成。変更できるメールテンプレートは、**[communities.ext.regn.confirm]** です。
- まだ設定されていない場合は、各コミュニティユーザーが確認し同意する必要があるコミュニティ契約条件を作成します。Communities には、必要に応じて変更できる事前設定された契約条件が用意されています。
- 登録時に外部ユーザーがタイムゾーンを更新できるようにするには、ユーザーテーブル [sys_user] の外部ユーザーに ACL を追加します。

コミュニティの契約条件の作成

コミュニティメンバーは、コミュニティルールに従って行動する必要があります。コミュニティの契約条件を作成し共有することで、優れたコミュニティをビルドします。すべてのコミュニティユーザーは、コミュニティに寄稿する前に、契約条件を確認して同意する必要があります。

始める前に

必要なロール：sn_communities.admin

このタスクについて

Communitiesアプリケーションには、必要に応じて変更できる事前設定された契約条件が含まれています。

sn_communities.disable_terms_conditions_role プロパティを使用して、契約条件を無効にすることができます。コミュニティプロファイルは作成されません。

手順

1. [すべて] > **[Communities]** > [管理] > **[Communities** 契約条件]に移動し、[新規] をクリックして、フィールドに入力します。

契約条件フォーム

フィールド	説明
番号	契約条件に対して自動的に生成される番号。必要に応じて、番号を変更することができます。
簡単な説明	契約条件の簡単な説明。
コンテンツ	契約条件の内容。

2. 次のいずれかの操作を実行して、契約条件を保存します。

宛先	操作
送信	[送信] をクリックすると、契約条件が保存されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

宛先	操作
有効化	**a.** をクリックします。契約条件が有効になり、既存の契約条件が無効になります。 **b.** ログオンするすべてのコミュニティユーザーに、新しい契約条件に同意するように求める場合は、警告メッセージのチェックボックスをオンにします。チェックボックスはデフォルトでオンになっています。 **c.** ユーザーに後から新しい契約条件に同意するように求める場合は、このチェックボックスをオフにします。その後、契約条件を選択し、[確認して同意するようユーザーにメッセージを表示] をクリックします。 **d.** [**OK**] をクリックします。

どのコミュニティユーザーがいつ契約条件に同意したかを確認することができます。[コミュニティ] > [ユーザープロファイル] > [コミュニティプロファイル] に移動します。[承認済み **TC**]、[承認済み **TC** の日付]、および [承認済み **TC** 数] のフィードを必要に応じて表示または追加します。

コミュニティサービスポータル

コミュニティサービスポータルは、ServiceNow サービスポータルアプリケーションに基づいた Web インターフェイスです。

コミュニティサービスポータルは、ポータルの動作を制御し、魅力的なユーザーエクスペリエンスを作成できるように設計されています。

このポータルをカスタマイズするには、[サービスポータル] > [ポータル] に移動し、[コミュニティ] をクリックします。

コミュニティサービスポータルヘッダーメニューの設定

最新のインターフェイスおよび統一されたナビゲーションメニュー構造を使用して、エンドユーザーに表示されるすべてのサービスポータルで一貫したユーザーエクスペリエンスを生み出すようにコミュニティサービスポータルヘッダーメニューを設定します。

始める前に

必要なロール：サービスポータルの admin ロール (sn_communities.admin など)。

このタスクについて

テーマとヘッダーメニューをサービスポータルに追加して、外観と動作を定義します。

手順

1. [すべて] > [サービスポータル] > [ポータル]に移動し、変更したいポータルのモジュールをクリックします。
2. レコードを編集するには現在のアプリケーションを変更する必要があることを示すページフォームの情報メッセージで、[ここ] を選択します。
   編集するには、**Communities** アプリケーション内にいる必要があります。
3. [テーマ] フィールドに、`CSM のデフォルト`を入力します。
4. [メインメニュー] フィールドに、`CSM 統一ポータルヘッダーメニュー`を入力します。
5. [メインメニュー] フィールドの横にある情報アイコンをクリックし、[レコードを開く] をクリックします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

6. 設定アイコンと、[システム設定] > [開発者]をクリックします。
7. アプリケーションを カスタマーサービス管理 **(CSM)** の統一テーマに変更し、リフレッシュアイコンをクリックします。
   この設定の変更は、1 回だけ必要です。
   [新規] ボタンがメニューアイテムの横に表示されます。
8. メニューアイテムの名前を表示するには、メニューアイテム関連リストをパーソナライズして表示名を追加します。
9. [メニュー項目] 関連リストで、[新規] をクリックします。
10. フォームのフィールドに入力します。

[メニュー項目] フォーム

フィールド	説明
ラベル	メニューのアイテムに表示される名前です。
親メニュー	このフィールドには、アイテムを追加するメニューの名前が既に含まれています。必要に応じて値を他のメニューに変更することができます。
親メニューアイテム	このフィールドを使用して、他のメニュー アイテム内のメニュー アイテムをネストします。
順番	他のメニュー アイテムに関連してアイテムがメニューに表示される場所を決定する値です。
タイプ	アイテムがリンクするページの種類です。たとえば、ポータルの別のページや外部 URL にリンクすることができます。フォーム フィールドは、このリストから選択したオプションによって異なります。
ページ	アイテムがリンクするポータル ページの名前です。
条件	メニュー アイテムをヘッダーに表示するために必要な条件を決定します。
グリフ	メニュー アイテムの横に表示されるアイコンです。

11. [送信] を選択します。

コミュニティメンバーへのお知らせの作成

グローバルなお知らせは、バナーに表示され、すべてのコミュニティメンバーにメッセージをブロードキャストします。フォーラムに関するお知らせは、フォーラムページの [お知らせ] セクションに表示されます。メールでお知らせを送信することもできます。

始める前に

必要なロール：

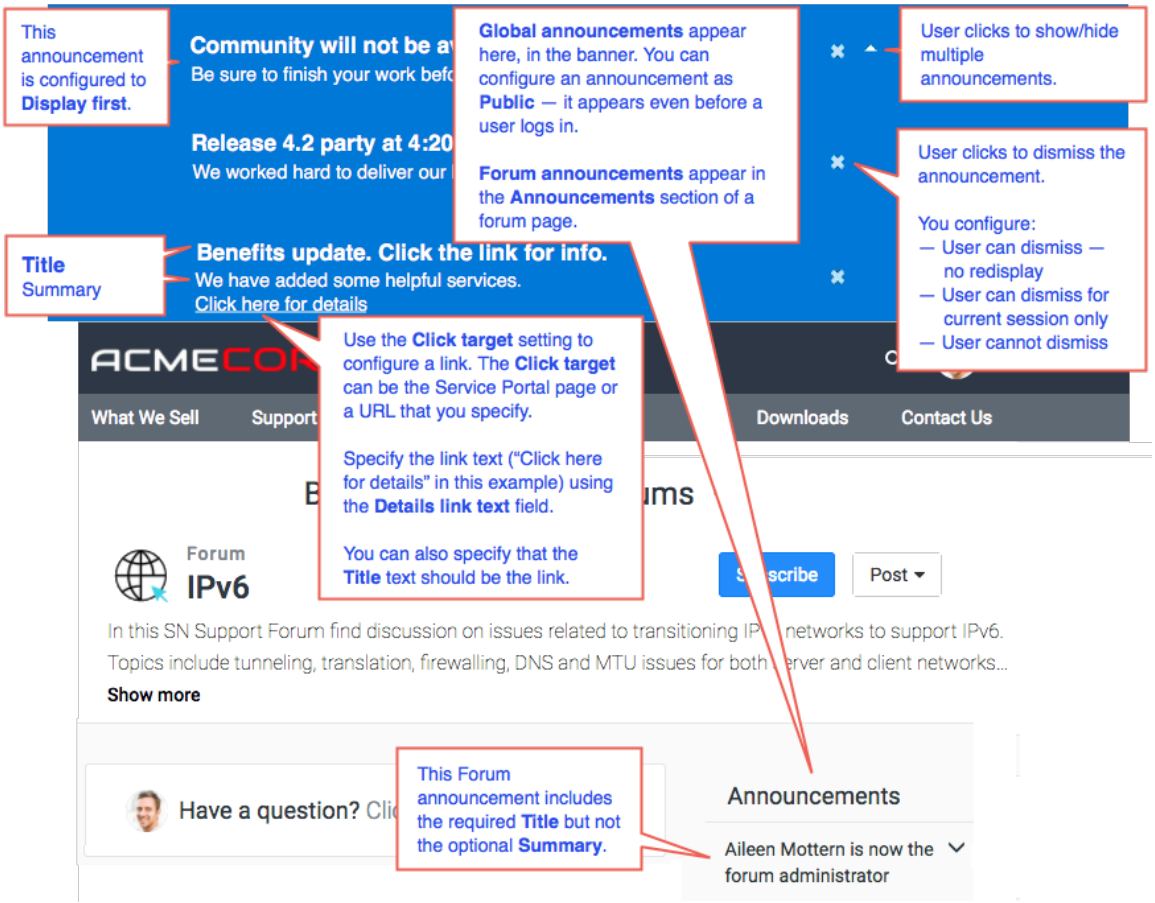
- sn_communities.admin は、グローバルなお知らせとフォーラムに関するお知らせを管理できます
- sn_communities.forum_admin は、自分のフォーラムに対するフォーラムに関するお知らせのみを管理できます。お知らせは、アドミニストレーターが所有しているフォーラムにのみ表示されます。

このタスクについて

この例では、お知らせがコミュニティユーザーにどのように表示され、お知らせの外観と操作をどのように設定できるかを示します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コミュニティユーザーエクスペリエンスに関するお知らせ



手順

[すべて] > [コミュニティ] > [管理] > [グローバルなお知らせ]または [フォーラムに関するお知らせ] に移動して、[新規] をクリックし、フォームに入力します。

お知らせ構成フォーム

お知らせタイプ	読み取り専用です。作業内容に応じて、[グローバルなお知らせ] または [フォーラムに関するお知らせ] に設定します。
有効	お知らせをメンバーに公開するには、このチェックボックスをオンにします。 お知らせをキャンセルするには、このチェックボックスをオフにします。
役職	お知らせのタイトルを表示します。 • このテキストは、[サマリー] のテキストの上に表示されます。 • メールでは、このテキストはメッセージの件名になります。
サマリー	お知らせの内容。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

	• このテキストは、[タイトル] のテキストの下に表示されます。 • メールでは、このテキストはメッセージの本文になります。
開始日時/終了日時	• 開始日時：お知らせが表示される日時。 • 終了日時：お知らせが表示されなくなる日時。
メール通知の送信	お知らせをブロードキャストするだけでなく、お知らせをメールメッセージとしてメンバーに送信するには、このチェックボックスをオンにします。
最初に表示	このチェックボックスをオンにすると、このお知らせが最初のお知らせとしてリストに表示されます。
公開	ログインしていないメンバーにお知らせを表示できるようにするには、このチェックボックスをオンにします。
ポータル	お知らせを表示するポータルデフォルト：コミュニティ。 **注:** 値が指定されていない場合、お知らせはどのポータルにも表示されません。
ターゲットをクリック	[ターゲットをクリック] 設定では、お知らせのリンクを作成します。 • なし：リンクなし。 • ページ：現在のブラウザタブでサービスポータルページを開きます。 • 現在のブラウザタブの **URL**：指定された URL を現在のブラウザタブで開きます。 • 新しいブラウザタブの **URL**：指定された URL を新しいブラウザタブで開きます。
詳細 URL	[ターゲットをクリック] に [URL] オプションを選択した場合は、[詳細 **URL**] フィールドに URL を入力します。
詳細リンクテキスト	[ターゲットをクリック] が [なし] でない場合にのみ表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

	• [サマリー] のテキストの下にリンクを表示するには、[詳細リンクテキスト] フィールドにリンクのテキストを入力します。 • お知らせの [タイトル] のテキストをリンクとして使用するには、[詳細リンクテキスト] を空白のままにします。
フォーラム	この設定は、フォーラムに関するお知らせの場合にのみ表示されます。管理しているフォーラムのスラッシュバケット。 フォーラムを [選択済み] リストに移動すると、そのフォーラムにお知らせが表示されます。
消去オプション	この設定は、グローバルなお知らせの場合にのみ表示されます。ユーザーがお知らせを消去する方法を決定します。

次のタスク

- お知らせを更新するには、必要に応じて設定を更新してから、[更新] をクリックします。[メール通知の送信] を指定していた場合、更新されたメールメッセージを送信するように求められます。
- お知らせをキャンセルするには、[アクティブ] チェックボックスをオフにします。

コミュニティへの注目のコンテンツの追加

コミュニティホームページ、フォーラムホームページ、またはその両方の [注目のコンテンツ] セクションに表示されるように、コミュニティで注目のコンテンツを追加または編集します。

始める前に

必要に応じて、次のプロパティを設定します。

注目のコンテンツのプロパティ

プロパティ名	説明
sn_communities.default_featured_days	コンテンツを注目の対象とするデフォルトの日数。終了日は、コンテンツを注目の対象とする日付から計算されます。
sn_communities.max_featured_limit	フォーラムまたはグローバルレベルでの注目のコンテンツの最大数。
sn_communities.featured_global_notify_user	コミュニティホームページでコンテンツが注目の対象になると、コミュニティユーザーに通知が送信されます。このプロパティは、デフォルトでは無効になっています。 **注:** 通知は、常にコミュニティアドミニストレーターとモデレーターに送信されます。

注目のコンテンツの有効期限が切れたときにメール通知を送信するには、[Featured Content Expire] (注目のコンテンツの有効期限) スケジュール済みジョブを [アクティブ] に設定します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

必要なロール：
sn_communities.admin、sn_communities.community_moderator、sn_communities.forum_admin、または sn_communities.forum_moderator

手順

1. コミュニティホームページに移動します。
2. 注目の対象とするコンテンツをクリックします。

   注: 質問と回答のコンテンツタイプは、デフォルトでは注目の対象として有効になっていません。質問または回答のコンテンツタイプを注目の対象として有効にするには、[コミュニティ] > [管理] > [コンテンツタイプ] に移動します。有効にするコンテンツタイプをクリックし、**[Allow Featuring]** (注目の許可) チェックボックスをオンにします。同様に、注目の対象に対しコンテンツタイプを無効にすることもできます。

3. **[...]**、**[Mark as featured]** (注目の対象としてマーク) の順にクリックします。
4. [Feature Content] (注目の対象のコンテンツ) ポップアップウィンドウで、コミュニティホームページまたは特定のフォーラムのコンテンツを注目の対象とするかどうかを選択します。
   コンテンツが注目の対象とされたという通知は、コンテンツの作成者、投稿にコメントしたコミュニティユーザー、および投稿に登録されているコミュニティユーザーに送信されます。注目のコンテンツの期間が終了すると、または他のユーザーによって注目のコンテンツリストから削除された場合は、コミュニティとフォーラムアドミニストレーターに通知されます。

コミュニティユーザーへのメールの送信

コミュニティから直接コミュニティユーザーにプライベートメッセージを送信します。

始める前に

必要なロール：
sn_communities.admin、sn_communities.community_moderator、sn_communities.forum_admin、または sn_communities.forum_moderator

メールクライアントを設定する必要があります。

このタスクについて

プライベートメッセージの使用用途には、禁止された単語の使用に関する注意、新しいユーザーへの歓迎の挨拶、フォーラムでの不適切なコンテンツの投稿に関するユーザーへの通知などがあります。コミュニティコンテンツ、コメント、リーダーボード、またはコミュニティプロファイルのどのページからでも、ユーザーに個人的にメッセージを送信できます。

手順

1. コミュニティホームページに移動します。
2. コミュニティユーザー名にカーソルを合わせます。
3. [メールユーザー] をクリックします。

   注: メールがローカルメールクライアントに表示されます。

SEO データをサポートするコミュニティページ

Communitiesアプリケーションでは、コミュニティメンバーが外部検索エンジンを使用した場合の検索結果を向上させるために、SEO メタタグが生成され、質問、トピック、フォーラム、およびその他のページタイプに挿入されます。

注: ページ内の自動生成された SEO タグがニーズに一致しない場合は、SEO タグを変更することができます。「コミュニティページで SEO の変更」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動生成された SEO データを含むページ

Communitiesアプリケーションは、コミュニティサービスポータル内の次のページに対して、SEO メタタグを自動生成します。テーブルには、生成されたデータの詳細が表示されます。

- community_question
- community_blog
- community_document
- community_video
- community_event
- community_forum
- community_topic

自動生成された SEO タグ

検索可能なページタイプ	ページ内の自動生成されたタグ
質問、ブログ、ドキュメント、ビデオ、およびイベント	• *title*メタタグには、「<フォーラム名> - <コンテンツの簡単な説明>」のテキストが入力されます • *description*メタタグには、「<フォーラム名> - <トピック名> - <コンテンツの本文の最初の 100 文字>」のテキストが入力されます
フォーラム	• *title*メタタグには、「<フォーラム名>」のテキストが入力されます • *description*メタタグには「< フォーラムの説明 >」のテキストが入力されます
トピック	• *title*メタダグには、「<トピック名>」のテキストが入力されます • *description*メタタグには、「<トピックの説明>」のテキストが入力されます
リーダーボードページ	タイトルメタタグには、「<コミュニティ名>」のテキストが入力されます

コミュニティページで SEO の変更

自動生成された SEO メタタグがニーズを満たさない場合、タグを変更または置換することができます。

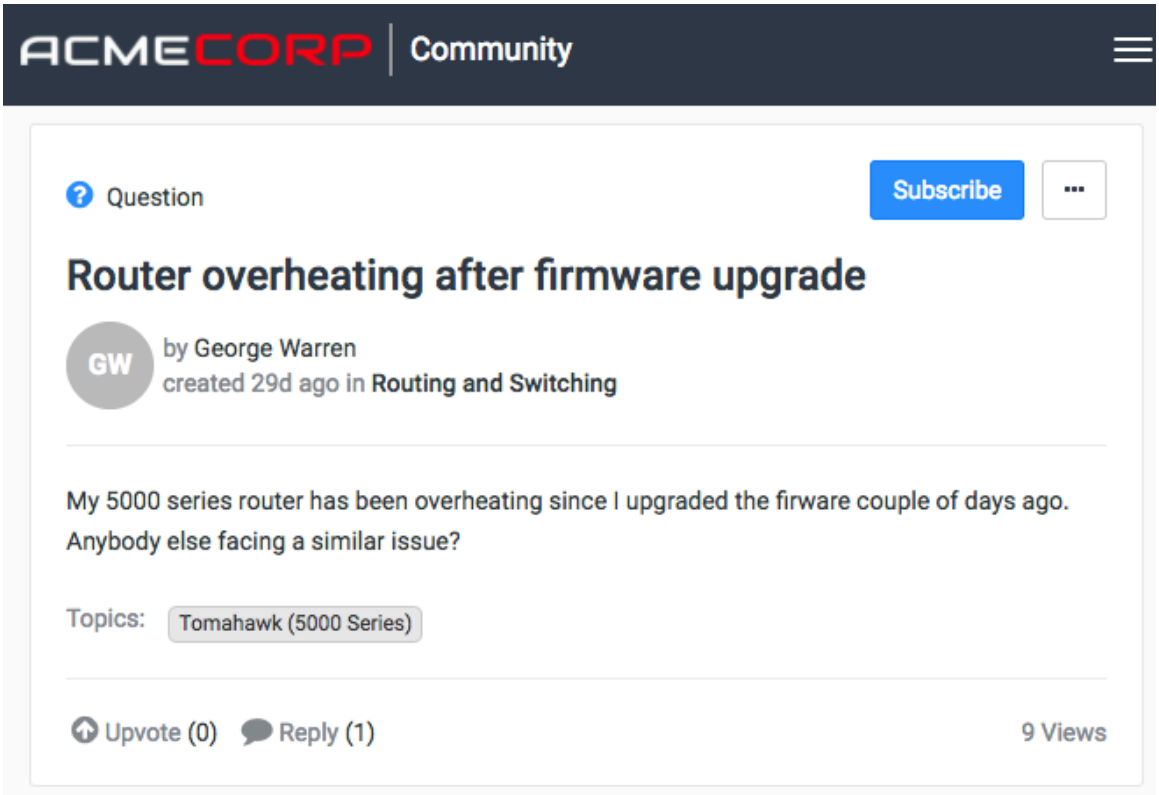
始める前に

必要なロール：sn_communities.admin

このタスクについて

この質問ページ例 (ID *community_question*) のソースコードには、Communitiesアプリケーションがページに挿入した*description*メタタグ (黄色で強調表示) を示します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。




```
<!DOCTYPE html><html lang="en" ng-app="sn.$sp" ng-init="portal_id =
 '5b49418bdb4aa200b1f6f78eaf96195f'" style="height: 100%" class="page-
 {{page.sys_id}} v{{page.sys_id}}" data-page-id="{{page.sys_id}}"><head
 sp- metatags=""><title>Routing and Switching - Router overheating after
 firmware
upgrade - Community</title><meta http-equiv="X-UA-Compatible"
 content="IE=edge; IE=10"></meta><meta name="viewport"
 content="width=device-width, initial- scale=1.0, maximum-scale=1.0,
 user-scalable=no"></meta><meta name="apple- mobile-web-app-capable"
 content="yes"></meta><meta http-equiv="cache-control"
 content="public"></meta><meta http-equiv="cache-control"
 content="no-cache">
</meta><meta http-equiv="cache-control" content="max-age=0"></meta><meta
 http- equiv="pragma" content="no-cache"></meta><meta name="description"
 content=Routing and Switching - Tomahawk (5000 Series) - My 5000 series
 router has been overheating since I upgraded the firmware couple of
 days ago. Anybody" custom-tag=""></meta><link href="favicon.ico?v=4"
 rel="shortcut icon"></link>
<link href="images/mobile/apple_touch_snc.png?v=09-26-2017_1830"
 rel="apple- touch-icon"></link><link type="text/css" rel="stylesheet"
 href="/styles/css_includes_$sp.cssx?v=09-26-2017_1830"></link><link
 href="styles/scss/sp-bootstrap.scss?
 portal_id=5b49418bdb4aa200b1f6f78eaf96195f&amp;v=21989c86db6dc300b14a759
21f9619 d9" rel="stylesheet" type="text/css"></link><link
 rel="stylesheet" type="text/css"
 href="styles/sp-patch.css?v=21989c86db6dc300b14a75921f9619d9">
</link><link href="/styles/scss/csm-styles.scss?
 portal_id=5b49418bdb4aa200b1f6f78eaf96195f&amp;v=7d88d886db6dc300b14a759
21f9619 71" type="text/css" rel="stylesheet"></link><link type="text/css"
 rel="stylesheet"
 href="/scripts/icon-fonts/font-awesome/css/font-awesome.cssx?
```

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
 v=09-26-2017_1830"></link><script data-description=NOW session,
 user_name,
etc">window.NOW = window.NOW || {};
      //record watch / presence
      window.NOW.session_id = '302E95AADBA14700B14A75921F9619A0' ;
      window.NOW.user_name = xxxxxxx
      window.NOW.user_id = '6816f79cc0a8016401c5a33be04be441' ;
```

*description*メタタグテキストは、 *community_question* レコードから取得される 3 つのデータフィールドで構成されています。タグでは、値はハイフン文字で区切られます。

- *description*メタタグの最初の部分は、質問レコードの [フォーラム名] フィールドの値です。この例では、フォーラム名は [ルーティングとスイッチング] です。
- タグの 2 番目の部分は、レコードの [トピック] フィールドの値です (例では `Tomahawk (5000 シリーズ)`)。
- タグの 3 番目の部分は、レコードの [本文] フィールドの最初の 100 文字から生成されます。(`私の 5000 シリーズルーターが、2、3 日前にファームウェアをアップグレードしてからオーバーヒートし続けています。どなたかお願いします`)。

質問ページの*description*メタタグに加えて、Communitiesアプリケーションでは*title*タグ (青色で強調表示) を挿入します。タイトルは、*community_question* レコードの 2 つの値を使用して動的に生成されます。

- フォーラム名 (例では「`ルーティングとスイッチング`」)
- 簡単な説明 (例では「`ファームウェアアップグレード後のルーターのオーバーヒート`」)

手順

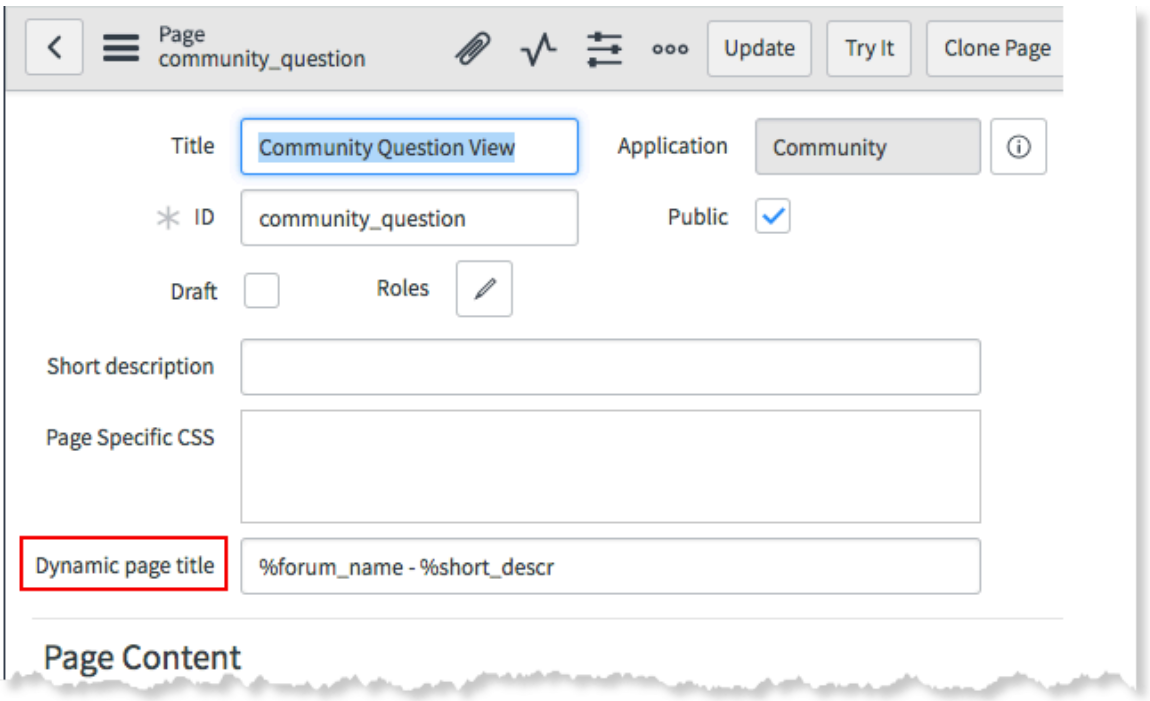
1. [すべて] > [サービスポータル] > [ページ]に移動します。
2. ポータルページのリストで、更新するページの **ID** をクリックします (例では *community_question*)。

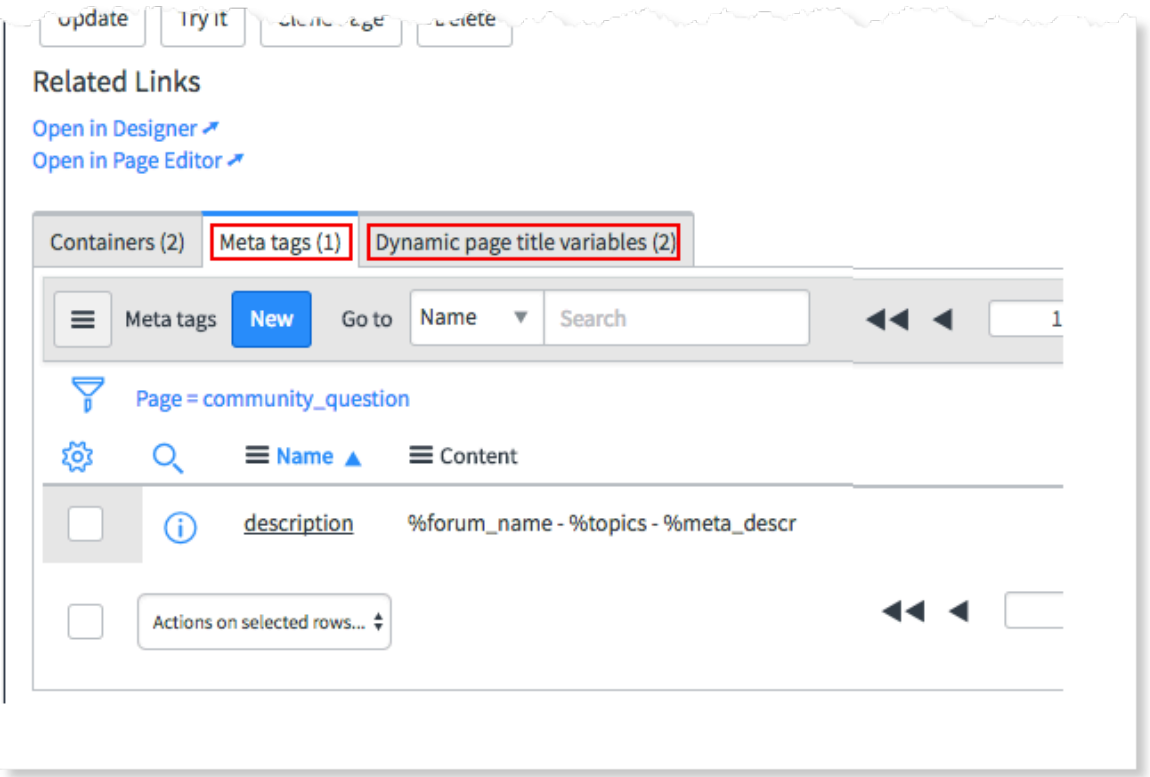
   SEO データをサポートする Communities のページのリストを表示します。

3. [ページ] フォームから次の操作を行います。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- [メタタグ] 関連リスト内のメタタグを変更または追加します。
- タイトルテキストの構造を変更するか、テキストを生成する変数を変更または置換することによって、[動的ページタイトル] を変更します。変数定義が [動的ページ変数] 関連リストに表示されます。





© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Communities の プラットフォームアナリティクスとレポートソリューション

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

ダッシュボードの パフォーマンスアナリティクス ウィジェットを使用して、データの経時的な可視化、ビジネス プロセスの分析、改善が必要な箇所の特定を行います。ソリューションを使用すると、最小限のセットアップで パフォーマンスアナリティクス からアプリケーションに関する値を取得できます。

> **注:** ソリューションには、デフォルトでは非アクティブになっているダッシュボードがあります。これらのダッシュボードは、ビジネスニーズに従って、エンドユーザーが確認できるようにアクティブにすることができます。
>
> この パフォーマンスアナリティクスとレポートソリューション のすべての機能に無制限にアクセスするには、パフォーマンスアナリティクス のサブスクリプションを購入します。詳細については、「パフォーマンスアナリティクスサブスクリプションのアクティブ化」を参照してください。

Communities 向けのソリューションを有効にするには、アドミニストレーターが [システム定義] > [プラグイン] に移動し、パフォーマンスアナリティクス - コンテンツパック - Communities プラグインを有効にします。

関連情報

プラットフォームアナリティクスとレポートソリューション

パフォーマンスアナリティクスサブスクリプションのアクティブ化

Communitiesパフォーマンスダッシュボードの表示

Communities ダッシュボードには、コミュニティ使用率、メンバーシップ、コンテンツタイプとアクティビティ、フォーラムおよびトピック別の傾向に関する最新のステータスが表示されます。

始める前に
必要なロール：pa_admin

手順

1. [すべて] > [パフォーマンスアナリティクス] > [ダッシュボード]に移動します。
2. リストで、**[Community]** > **[Communities** ダッシュボード] を選択します。
   ダッシュボードタブ：
   - コンテンツタイプには、質問、回答、コメント、ブログ、ビデオ、またはドキュメントがあります。
   - 「ソーシャルアクティビティ」とは、問い合わせユーザー以外のユーザーによって追加されたトピックへの応答 (回答、コメント、ブログ、ビデオ、またはドキュメント) のことです。
   - コンテンツスコアデータは、過去 30 日間に作成されたコンテンツを対象とするものです。
   - スコアカードをクリックすると、詳細なデータまたは傾向グラフが表示されます。

パフォーマンスダッシュボードに表示されるタブ

[概要] タブ	スコアカード 各スコアカードでは、現在の期間での変更の割合が、コミュニティの有効期間にわたる合計の下に表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

	◦ 現在のメンバー数と質問の合計数。 ◦ 質問をしたユーザーによって、[解決済み] とマークされた質問の割合。 ◦ 回答されていない質問の割合。 ◦ 添付ファイルの合計数 (ブログ、ビデオ、およびドキュメント)。 チャート ◦ コミュニティアクティビティ：その月の新しいコミュニティメンバー数と合計セッション数。 ◦ 任意のタイプの新規コンテンツ。 ◦ ソーシャルアクティビティ別の上位 **3** つのフォーラムとトピック：他のメンバーからの応答を受信したトピックとフォーラム。領域の上にカーソルを置くと、アクティビティの数が表示されます。
[コンテンツアナリティクス] タブ	どのチャートでも、[ブレークダウン] を選択することで、最もよく使用されているコンテンツタイプ、フォーラム、またはトピックに焦点を当てることができます。 ◦ 選択したブレークダウンの最近数か月間にコンテンツを寄稿したアクティブなメンバーの新規コンテンツと数。 ◦ 選択したブレークダウンでビュー数が最も多いアイテムの上位 10 件。
[フォーラム分析] タブ	◦ ヒートマップには、[コンテンツ] (現在のコンテンツボリュームの合計)、[ビュー] (一意のユーザービューの合計)、および [ソーシャルアクティビティ] のデータが表示されます。フォーラムは縦軸に一覧表示され、コンテンツタイプは横軸に表示されます。 ◦ 追加 **KPI**：フォーラムの重要業績評価指標データ。
[トピック分析] タブ	◦ ヒートマップには、[コンテンツ] (現在のコンテンツボリュームの合計)、[ビュー] (一意のユーザービューの合計)、および [ソーシャルアクティビティ] のデータが表示されます。トピックは縦軸に一覧表示され、コンテンツタイプは横軸に表示されます。 ◦ 追加 **KPI**：トピックの重要業績評価指標データ。
[管理分析] タブ	ヒートマップには、[移動済み投稿の数] と [注目のコンテンツ] のデータが表示されます。

関連情報

パフォーマンスアナリティクススコアカード

パフォーマンスアナリティクスウィジェット

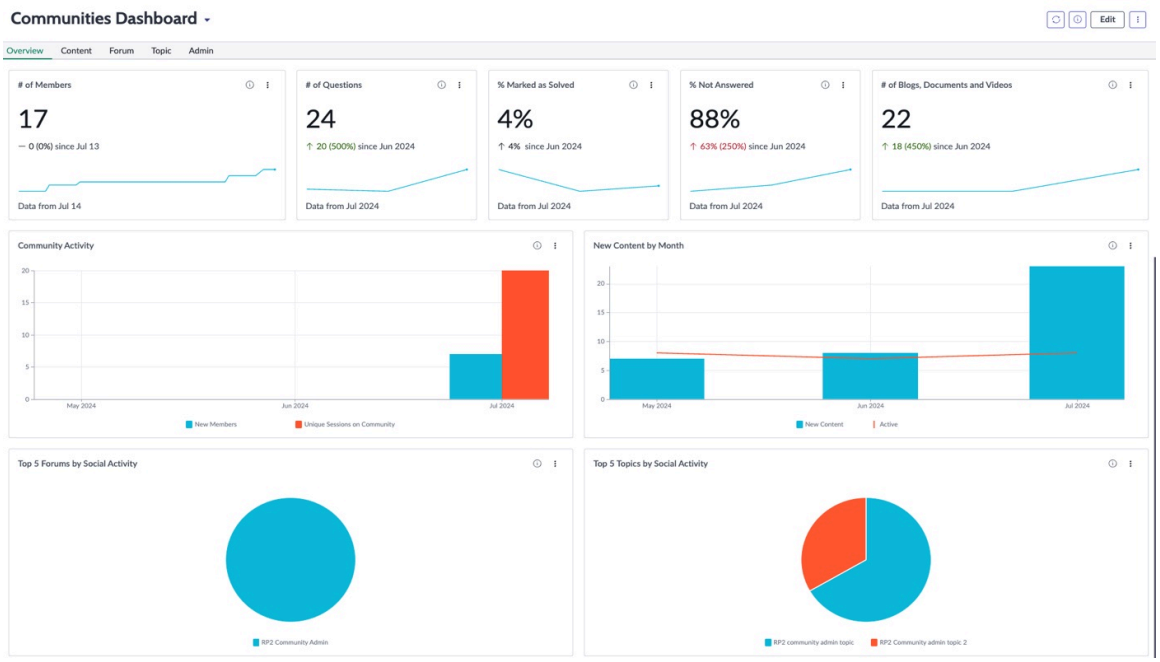
Communitiesダッシュボード

Communitiesダッシュボードには、コミュニティ使用率、メンバーシップ、コンテンツタイプとアクティビティのほか、フォーラム、トピック、およびアドミン別の傾向に関する最新のステータスが表示されます。

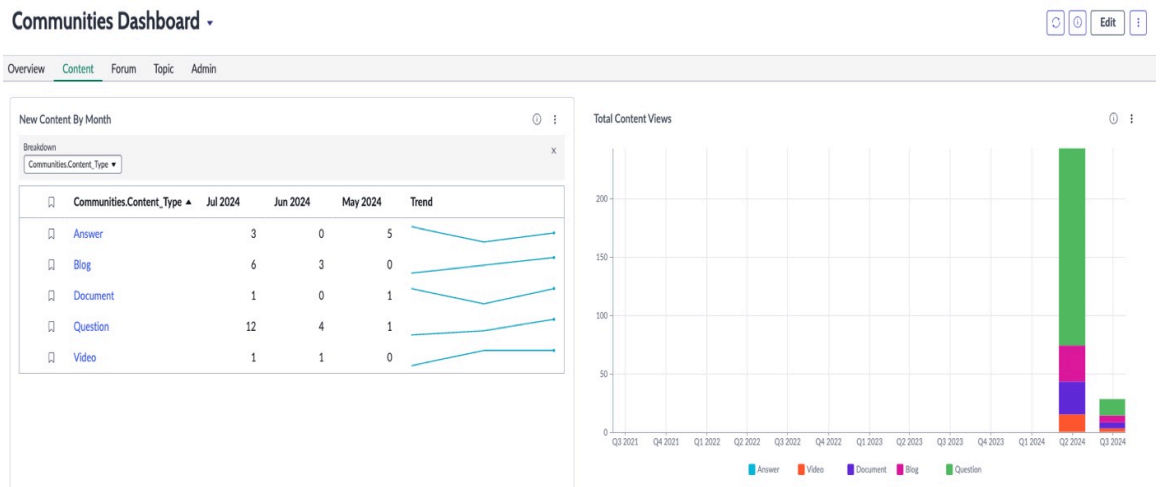
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ダッシュボードにアクセスするには、[すべて] > [プラットフォームアナリティクス] > [ダッシュボード]に移動します。ダッシュボードページで、Communities ダッシュボードを検索します。

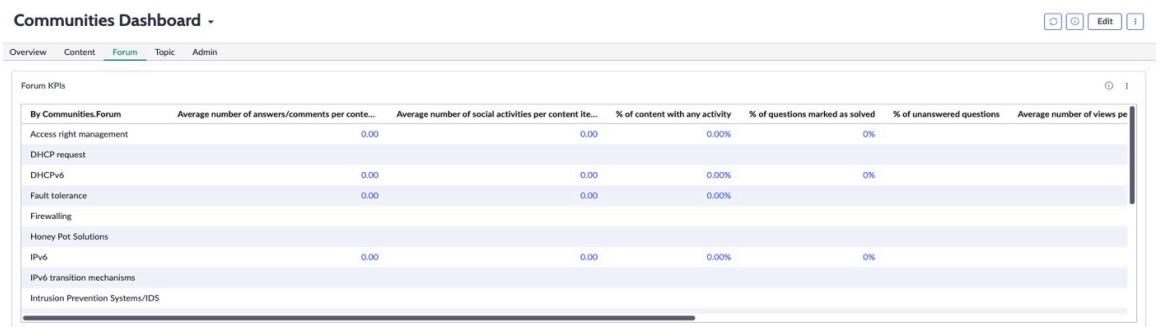
[概要] タブ



[コンテンツ] タブ

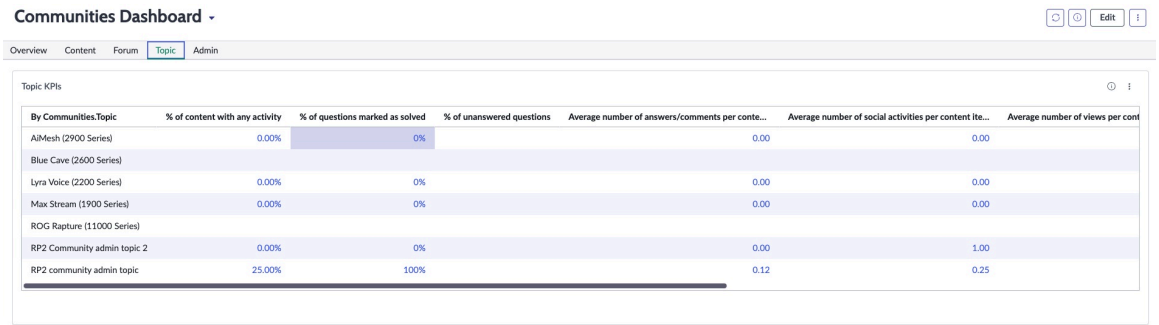


[フォーラム] タブ

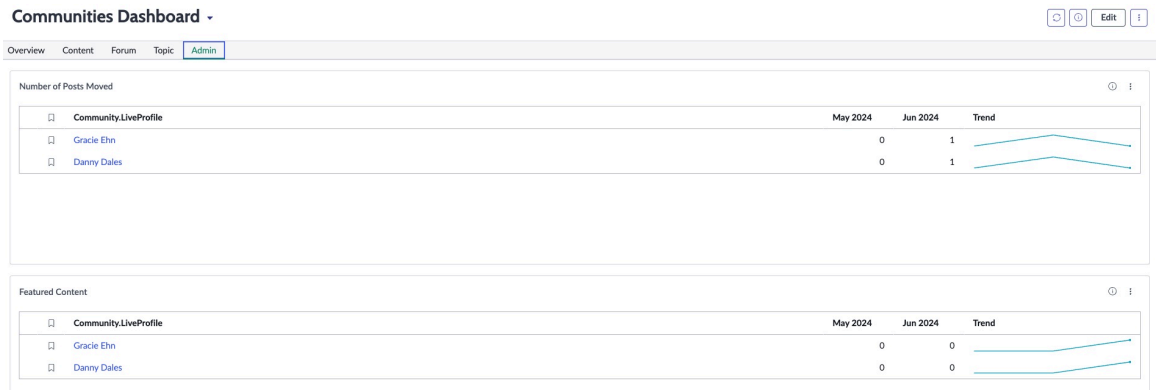


© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[トピック] タブ



[管理] タブ



エンドユーザーとロール

エンド ユーザー	必要なロール
コミュニティモデレーター	sn_communities.community_moderator
モデレートアドミン	sn_communities.moderation_admin
コミュニティアドミン	sn_communities.admin
フォーラムアドミン	sn_communities.forum_admin
フォーラムモデレーター	sn_communities.forum_moderator
コンテンツクリエーター	pa_viewer、pa_admin

インジケーター

Communitiesダッシュボードには、次の重要業績評価指標が表示されます。

メンバーの数

メンバーの合計数。

質問の数

過去 30 日間に作成された質問の数。

解決済みとしてマークされた割合

過去 30 日間に作成され、解決済みとしてマークされた質問の数。

未回答の割合

過去 30 日間に作成された未回答の質問の数。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ブログ、ドキュメント、およびビデオの数

過去 30 日間に作成されたブログ、ドキュメント、およびビデオの数。

質問のないコンテンツ

投稿されたブログ、ビデオ、およびドキュメントの数。

アクティビティありの割合

少なくとも 1 つの応答またはフィードバックを含む、プライマリまたはセカンダリコミュニティコンテンツの割合。

コンテンツごとのソーシャルアクティビティの平均数

アクティブなプライマリまたはセカンダリコミュニティコンテンツのアクティビティの平均数 (役に立つとしてマーク、賛成票、コメント、および返信)。

貢献者の数

貢献者の数。

今月の新規コンテンツ

過去 30 日間の新規コンテンツ投稿の数。

コンテンツごとの表示回数の平均数

コンテンツの表示の平均数。

コンテンツごとのコメントの平均数

コンテンツの平均コメント数。

注目のコンテンツ数

注目の対象となったコンテンツ投稿の数。

アクティビティから移動されたコンテンツの数

アクティビティから移動されたコンテンツ投稿の数。

アクティビティに移動されたコンテンツの数

アクティビティに移動されたコンテンツ投稿の数。

ブレークダウン

ダッシュボードのインジケーターは、次のように分析されます。

- Communities コンテンツタイプ
- [Communities] フォーラム
- Communities トピック

データのビジュアル化

ダッシュボードには、次の可視化が含まれています。

タイトル	タイプ	説明
コミュニティアクティビティ	列	新しいコミュニティメンバーの数と、1 か月あたりのコミュニティのセッションの合計数を表示します。
月別の新規コンテンツ	列	月ごとの新規コンテンツ投稿の数を表示します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タイトル	タイプ	説明
ソーシャルアクティビティ別の上位 3 件のフォーラム	円グラフ	他のメンバーからの応答を受信したフォーラムを表示します。ソーシャルアクティビティとは、最初にコンテンツを投稿したユーザー以外のユーザーによって追加されたトピックへの応答 (回答、コメント、ブログ、ビデオ、またはドキュメント) のことです。
ソーシャルアクティビティ別の上位 3 件のトピック	円グラフ	他のメンバーからの応答を受信したトピックを表示します。
月別の新規コンテンツ	単一スコア	1 か月あたりに作成された新しいコンテンツ、フォーラム、またはトピックの量を表示します。 どのチャートでも、[ブレークダウン] を選択することで、最もよく使用されているコンテンツタイプ、フォーラム、またはトピックに焦点を当てることができます。
コンテンツの合計表示回数	列	各コンテンツタイプが表示された回数を月ごとに表示します。
フォーラム KPI	単一スコア	フォーラムのさまざまなインジケーターを表示します。
トピック KPI	単一スコア	トピックのさまざまなインジケーターを表示します。
移動されたコンテンツの数	単一スコア	コミュニティアドミンおよびコミュニティモデレーターによって移動されたコンテンツ投稿の月あたりの数を表示します。
主なコンテンツ	単一スコア	月ごとにさまざまなユーザーによる注目の対象となった投稿の数を表示します。

ソーシャル **Q&A** データの **Communities** への移行

既存のソーシャル Q&A コンテンツを Communities に移行する場合は、スクリプトを使用してデータを移行できます。

始める前に

必要なロール：sn_communities.admin
Customer Communities プラグイン (com.sn_customer_communities) を有効化する必要があります。

手順

1. [すべて] > [システム定義] > [修復スクリプト]に移動します。

2. スクリプトを検索し、ソーシャル *QA* をコミュニティに移行して開きます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. スクリプトを有効にするには、[アクティブ] チェックボックスをオンにして [更新] をクリックします。
   デフォルトでは、スクリプトは非アクティブになっています。
4. [スクリプト修復の実行] を実行します。
   [スクリプト修復の実行] ポップアップが表示されます。
5. [バックグラウンドで進行] をクリックします。
   実行に時間が掛かるスクリプトの場合、または予想される実行時間がわからない場合は、常にこのオプションを使用します。
6. 修正スクリプトのステータスを確認し、[進捗ワーカーの表示] 関連リストから結果を確認します。

次のタスク
次の情報を確認してください。

- ソーシャル Q&A コンテンツを持つナレッジベースごとに新しいフォーラムが作成されます。
- すべての質問、回答、コメント、役に立つ投票、および賛成票が移行されます。
- すべての表示回数、回答数、およびコメント数が移行されます。
- ソーシャル Q&A における承認済みソリューションは、Communities で正解とマークされます。
- ソーシャル Q&A は、ソーシャル Q&A データを含んでいたすべてのナレッジベースについて、無効になります。ソーシャル Q&A コンテンツは、これらのナレッジベースに対して表示されなくなります。

コミュニティログの表示

コミュニティログには、コミュニティ内のコンテンツを閲覧または検索したユーザーに関する情報が表示されます。リストビューには、フィルタリングされていない限り、すべての履歴エントリーが表示されます。

始める前に
必要なロール：sn_communities.admin

手順
1. [すべて] > [コミュニティ] > [管理] > [検索ログ]または [ログを表示] に移動します。
2. ログを表示します。

コミュニティログ

ログ	説明
検索ログ	誰がコミュニティのどこで何を検索したかを表示します。
ログを表示	誰がコミュニティのどこで何を表示したかを表示します。

コミュニティフィードバックおよびブックマークテーブルの表示

フィードバックおよびブックマークテーブルを表示して、どのコミュニティコンテンツにフィードバックが与えられたか、ブックマークされたかを表示します。

始める前に
必要なロール：
sn_communities.admin、sn_communities.community_moderator、sn_communities.moderation_admin、sn_co
または sn_communities.forum_moderator

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [すべて] > [コミュニティ] > [フィードバック]に移動します。
2. 次のいずれかのオプションを選択します。
   - [フィードバック] をクリックすると、提供されたフィードバックの対象のコンテンツ、フィードバックのタイプ、および提供者が表示されます。
   - [ブックマーク] をクリックすると、ブックマークされたコンテンツと追加者が表示されます。

ディスカッションからケースを作成

内部エキスパートがディスカッションスレッドに返信できるように、コミュニティの質問から直接ケースを作成できます。

コミュニティの質問からケースを作成するには、カスタマーサービス管理 (CSM) (com.sn_customerservice) プラグインの有効化が必要です。

この機能は、カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションの連絡先またはコンシューマーであるコミュニティユーザーによって投稿された質問に利用できます。回答されている質問でも、回答されていない質問でもかまいません。

注: ケースは、質問からのみ作成できます。

次の 2 つのセットのユーザーが質問からケースを作成できます。

- カスタマーサービスエージェント、コンシューマサービスエージェント、カスタマーサービスマネージャー。
- sn_customerservice.proxy_case_creator ロールを持つユーザー。コミュニティアドミンおよびコミュニティモデレーターは、このロールを継承します。

アドミニストレーターとしてディスカッションからケースを作成

適切にルーティングできるように、コミュニティディスカッションから生成されたケースのパラメータを設定します。

ディスカッションからケースを作成するには、コミュニティの質問の情報を [ケース] フォームのフィールドにマップする設定が必要です。[ケースを作成] 設定は機能に含まれています。この設定では、ソースおよび宛先のテーブルを定義し、ソースフィールドを宛先フィールドにマップします。この設定は、CSM テーブルマップテーブル [csm_table_map] に保存されます。システムアドミニストレーターは、必要に応じてこの設定を変更することができます。

[ケースを作成] 設定では、ソーシャル Q&A の質問テーブル [kb_social_qa_question] をソーステーブルとして使用し、ケーステーブル [sn_customerservice_case] を宛先テーブルとして使用します。これには、次のマッピング情報が含まれています。

マッピング情報構成フォーム

質問情報	ケース情報
質問	簡単な説明
質問作成者	連絡先またはコンシューマー
質問作成者のアカウント	アカウント
開始者	ログインしているコミュニティユーザー
優先度	低 (優先度 = 4)
チャネル	Community

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

これらのテーブル間に追加のマッピングを作成するには、CSM テーブルマップテーブルの [ケースを作成] 設定に別のフィールドを追加します。必要に応じてこれらのフィールドを [質問からケースを作成] レコードプロデューサーに含めます。

ナレッジ収集の有効化

コミュニティから収集されたナレッジを設定し、構造化されていない会話を構造化されたナレッジ記事に変換し、それらの情報を利用しやすくします。

コミュニティアドミニストレーターは、次のタスクを実行してナレッジ収集を設定します。

- ナレッジ管理サービスポータルプラグイン (com.snc.knowledge_serviceportal) を有効にします。
- ナレッジベースをフォーラムに追加し、ナレッジ記事を特定のナレッジベースに保存します。

  注: 1 つのナレッジベースのみをフォーラムに追加することができます。同じナレッジベースを、複数のフォーラムに使用できます。

- 収集されたコンテンツを分類するために、フォーラムトピックにナレッジカテゴリを追加します。

コミュニティのモデレート

コミュニティモデレーターは、コミュニティに投稿された不適切なコンテンツを減らすことで、コンテンツの品質を管理できます。

始める前に
必要なロール：sn_communities.community_moderator、sn_communities.forum_moderator、または sn_communities.moderation_admin

手順

1. コミュニティモデレートの要件を定義します。
   - 初めての投稿者は自動モデレートを受信する必要がありますか？
   - どの単語をユーザーコンテンツで禁止する必要がありますか？
   - 禁止された単語が含まれるコンテンツを投稿できないようにする必要がありますか？
   - 不適切なコンテンツをユーザーが報告できるようにしますか？
   - ユーザーが何回違反すると、システムによって自動的に禁止されますか？
2. [コミュニティ] に移動し、[モデレート] または [モデレートタスク] メニューと、必要なモジュールを選択します。
3. 次の面のうちの 1 つ以上をコミュニティに設定します。

一般的なモデレート設定の構成

ユーザーおよびユーザーグループのコンテンツをモデレートするタイミングを設定します。

始める前に
必要なロール：sn_communities.admin または sn_communities.moderation_admin

手順

1. [すべて] > [コミュニティ] > [モデレート] > [モデレート設定]に移動します。
2. フォームのフィールドに入力します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

モデレート設定フォーム

フィールド	説明
管理されないユーザー	コンテンツは、これらのユーザーに対して管理されません。
常に管理されるユーザー	コンテンツは常にこれらのユーザーに対して管理されます。
管理されないユーザーグループ	これらのユーザーグループについてコンテンツが管理されることはありません。
常に管理されるユーザーグループ	コンテンツは常にこれらのユーザーグループに対して管理されます。
ユーザーが設定に違反している場合、コンテンツを非表示にする	モデレーターが承認するまで、ユーザーによって書き込まれたコンテンツを非表示にするためのチェックボックス。

3. [更新] をクリックします。

新しいユーザーのモデレート設定の構成

不適切なユーザーの寄稿を防止するようにシステムを設定します。

始める前に
必要なロール：sn_communities.admin または sn_communities.moderation_admin

手順
1. [すべて] > [コミュニティ] > [モデレート] > [モデレート設定]に移動します。

2. [新規ユーザー] 関連リストをクリックします。

3. フォームのフィールドに入力します。

モデレート設定フォーム

フィールド	説明
新規ユーザーコンテンツしきい値	モデレートされるユーザー投稿の数。
ユーザー例外リスト	モデレート対象の新規ユーザーコンテンツのしきい値に含まれない新規ユーザー。
ユーザーグループ例外リスト	モデレート対象の新規ユーザーコンテンツのしきい値に含まれないユーザーグループ。

4. [更新] をクリックします。

モデレートタスクをアサイン先グループにアサインする

モデレートタスクのアサイン先にするアサイン先グループを変更します。

始める前に
必要なロール：assignment_rule_admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
モデレートタスクは、コミュニティユーザーが不適切なコンテンツまたはコミュニティプロファイルを報告したときに生成されます。デフォルトでは、コミュニティのモデレーターグループにタスクがアサインされます。特定のユーザーまたはグループに対して常にコンテンツモデレートが必要になるようにシステムを設定することもできます。

手順

1. [すべて] > [ルーティングとアサイン] > [アサインルール]の順に選択します。
2. [アサインルール] ページの [テーブル] 列で `sn_communities_moderation_task` を探してて選択します。
3. [モデレートタスクのアサイン先グループ (Moderation Task Assignment Group)] ページの [アサイン先] タブにユーザーとグループの詳細を入力します。
4. [更新] を選択します。

悪用報告を設定する

コンテンツおよびプロファイルの悪用をユーザーが報告できるようにするかどうか設定し、悪用報告しきい値を設定して、悪用報告の理由を定義します。

始める前に
必要なロール：sn_communities.admin または sn_communities.moderation_admin

手順

1. [すべて] > [コミュニティ] > [モデレート] > [モデレート設定]に移動します。
2. [悪用] 関連リストをクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

モデレート設定フォーム

フィールド	説明
コンテンツ悪用報告を有効にする	不適切なコンテンツのユーザーによる報告を有効にするチェックボックス。
プロファイル悪用報告を有効にする	不適切なプロファイルのユーザーによる報告を有効にするチェックボックス。
悪用報告しきい値	他のユーザーに対して非表示にする、特定のコンテンツ (質問、ブログ、ビデオ、回答、コメント) に関する悪用報告の数。
コンテンツ悪用報告の理由リスト	ユーザーが不適切なコンテンツの寄稿を報告する理由として考えられるフレーズ。パイプ記号 | を使用して、各フレーズを区切ります。例：このコンテンツは不適切です|このコンテンツで不快な単語が使用されています|スパム|不適切なメディア。
プロファイル悪用報告の理由リスト	ユーザーが不適切なユーザープロファイルを報告する理由として考えられるフレーズ。パイプ記号 | を使用して、各フレーズを区切ります。

4. [更新] をクリックします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユーザーの禁止を設定する

コンテンツの作成または編集が禁止されるまでにユーザーが行うことができる違反の数を設定します。

始める前に
必要なロール：sn_communities.admin または sn_communities.moderation_admin

手順

1. [すべて] > [コミュニティ] > [モデレート] > [モデレート設定]に移動します。
2. [ユーザーの禁止] 関連リストをクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

モデレート設定フォーム

フィールド	説明
ユーザーの禁止を有効にする	ユーザーの禁止を有効にするためのチェックボックス。
違反しきい値	自動的に禁止されるまでにユーザーが行える違反の数。

4. [更新] をクリックします。

モデレートフィルタの設定

モデレートフィルターを作成し、コンテンツのモデレート方法を管理します。

始める前に
必要なロール：sn_communities.admin または sn_communities.moderation_admin

手順

1. [すべて] > [コミュニティ] > [モデレート] > [モデレートフィルター]に移動します。
2. [新規] をクリックします。
3. [禁止キーワードフィルター] をクリックします。
4. フォームのフィールドに入力します。

[モデレートの禁止キーワードフィルター] フォーム

フィールド	説明
フィルター名	フィルターの名前。
有効	フィルターをアクティブにするチェックボックス。
同期	コンテンツが送信されたときに、コンテンツを自動的にモデレートするチェックボックス。フィルターで定義された禁止単語が含まれるコンテンツは投稿されません。 このチェックボックスをオフにすると、禁止された単語が使用されるときに、モデレートタス

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	クが作成されます。コンテンツは、モデレートされるまで表示されます。

5. [送信] をクリックします。
6. [モデレートフィルター] リストから、フィルターの名前をクリックします。
7. 禁止されたキーワードをリストに追加します。
   a. [キーワード] リストで、[新規] をクリックします。
   b. [キーワード] フィールドにキーワードを入力します。
   c. [送信] をクリックします。
   d. 必要に応じて繰り返して、さらにキーワードをリストに追加します。
8. [更新] をクリックします。

ユーザーを禁止する

ユーザーに対してコンテンツの作成や編集を禁止することができます。たとえば、ユーザーに対して不適切なコンテンツの投稿を禁止できます。

始める前に

必要なロール：sn_communities.admin、sn_communities.moderation_admin、または sn_communities.community_moderator

手順

1. [すべて] > [コミュニティ] > [ユーザープロファイル] > [コミュニティプロファイル]に移動します。
2. [コミュニティプロファイル] の [ライブプロファイル] 列でユーザーを探します。
3. ユーザーの横にある [プレビュー] アイコン (ⓘ) を選択します。
4. [コミュニティプロファイル] ウィンドウの [レコードを開く] を選択します。
5. [コミュニティプロファイル] ページの [ユーザーの禁止] を選択します。
   そのユーザーは禁止されます。[コミュニティプロファイル] リストで、[禁止] 列の値が **true** に設定されます。

ユーザーの禁止の取り消し

ユーザーの禁止を取り消して、ユーザーが再びコンテンツの作成と編集を行えるようにします。

始める前に

必要なロール：sn_communities.admin、sn_communities.moderation_admin、または sn_communities.community_moderator

手順

1. 次のいずれかの操作を実行します。
   - [コミュニティ] > [ユーザープロファイル] > [コミュニティプロファイル] に移動します。
   - [コミュニティ] > [モデレート] > [モデレートで禁止されたユーザー] に移動します。
2. ユーザーの横にあるプレビューアイコンをクリックし、[ユーザーの禁止の取り消し] を選択します。
   ユーザーの禁止が取り消されます。[コミュニティプロファイル] リストで、[禁止] 列の値が **false** に設定されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コンテンツを承認または却下する

ユーザーが不適切であると報告したコンテンツ、または特定のコミュニティプロファイルに関連付けられているコンテンツを承認または却下します。

始める前に

必要なロール：sn_communities.community_moderator、sn_communities.moderation_admin

このタスクについて

モデレートタスクは、コミュニティユーザーが不適切なコンテンツまたはコミュニティプロファイルを報告したときに生成されます。デフォルトでは、コミュニティのモデレーターグループにタスクがアサインされます。特定のユーザーまたはグループに対して常にコンテンツモデレートが必要になるようにシステムを設定することもできます。

それぞれのタスクでは、モデレーターに報告されたアイテムを承認または却下してもらう必要があります。モデレーターがコンテンツを却下した場合、コンテンツを寄稿したコミュニティユーザーに対する違反としてカウントされます。

手順

1. [すべて] > [コミュニティ] > [モデレートタスク] > [自分のタスク]に移動します。
2. モデレートタスクをクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

モデレートタスクフォーム

フィールド	説明
担当者	タスクにアサインされた人。
モデレートメモ	コンテンツを報告するときにユーザーによって入力されたメモ。
解決メモ	コンテンツをモデレートする際のコメント。
作業メモ	タスクに従事しているユーザーによって入力された作業メモ。
コンテンツを承認	コミュニティルールに準拠するコンテンツを承認します。コンテンツステータスが [完了してクローズ] に変わります。
コンテンツを却下	コンテンツまたはプロファイルを却下します。コンテンツのステータスが [完了してクローズ] に変わり、コンテンツはコミュニティで非表示になります。

注: [コミュニティ] > [モデレート] > [モデレートの結果] に移動すると、既存のモデレートタスクの結果を確認できます。タスクをクリックすると、モデレートタスクの詳細が表示されます。

コメントの無効化

ブログ、ドキュメント、ビデオ、イベント、質問のコメントを無効にして、ユーザーがコメントを投稿できないようにします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：
sn_communities.forum_moderator、sn_communities、community_moderator、sn_communitiesmoderation_a
または sn_communities.forum_admin

このタスクについて
コミュニティコンテンツのコメントを無効にするには、2つの方法があります。新しいコンテンツの投稿時にコメントを無効にしたり、既存のコンテンツに対するコメントの投稿をユーザーに制限したりすることができます。

注: 既存の質問の返信を無効にして、ユーザーがさらにコメントを投稿できないように制限できます。返信が無効になっている場合は、新しい質問を投稿できません。

手順

コミュニティホームページに移動します。

- 新しいコミュニティコンテンツのコメントを無効にするには：
  a. 投稿するコンテンツタイプを選択します。
  b. [コメントの無効化] チェックボックスをオンにします。
  c. [公開] をクリックします。
- 既存のコミュニティコンテンツのコメントを無効にするには：
  a. コメントを無効にするコンテンツを選択します。
  b. その他のオプションアイコン (⋯) をクリックして、[編集] を選択します。
  c. [コメントの無効化] チェックボックスをオンにします。
  d. [保存] をクリックします。

コメントを無効にしたことを知らせる確認メッセージが表示されます。既存のコンテンツのコメントが表示されます。既存のコメントを編集したり、新しいコメントを投稿したりすることはできません。コメントを無効または有効にすると、すべてのコミュニティおよびフォーラムアドミニストレーターとコンテンツの作成者にメール通知が送信されます。

関連情報

コミュニティでのコンテンツの投稿と応答

コンテンツの削除

コミュニティの標準に準拠していないコンテンツを削除します。

始める前に
必要なロール：sn_communities.admin

手順

1. [すべて] > [コミュニティ] > [コンテンツ] > [コンテンツ]に移動します。
2. 削除するコンテンツをクリックします。
3. [選択した行のアクション] > [削除] をクリックして、アイテムを削除することを確認します。

コミュニティからのナレッジの収集

コミュニティからナレッジを収集し、質問に関する構造化されていないディスカッションから構造化されたナレッジ記事を作成します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：sn_communities.knowledge_harvester、sn_communities.admin、または sn_communities.moderation_admin

ナレッジ収集を有効にする必要があります。

このタスクについて
承認済みのソリューションで解決された質問のみをナレッジ記事に収集できます。

手順

1. Communities ホームページから、次のいずれかのアクションを実行します。
   - コンテンツリストに移動します。
   - フォーラムをクリックします。
   - ディスカッションスレッド (質問と回答) を検索します。
2. ナレッジ記事に変換できるすべてのディスカッションをフィルタリングするには、[質問のステータス] > [解決済み] をクリックします。
3. 質問をクリックします。
4. **[...]** アイコンをクリックしてから [ナレッジの収集] をクリックします。
5. [ナレッジの収集] フォームのフィールドに入力します。

ナレッジの収集フォーム

フィールド	説明
簡単な説明	[簡単な説明] フィールドに、元の質問が自動的に入力されます。必要に応じて、簡単な説明を編集することができます。
添付ファイル	質問と承認済みソリューションに関連付けられているすべての添付ファイルは、ナレッジ記事に自動的に追加されます。添付ファイルを追加および削除することができます。
テキスト	元の質問と承認済みソリューションの本文が、自動的に [テキスト]フィールドに入力されます。必要に応じてテキストを編集することができます。
ナレッジベース	ナレッジ記事が追加されたナレッジベース。これは、記事の収集元のフォーラムに関連付けられたナレッジベースに基づいて、デフォルトで追加されます。必要に応じて、ナレッジベースを変更することができます。
カテゴリ	ナレッジ記事のカテゴリ。この値は、記事の収集元のトピックに関連付けられたカテゴリに基づいてデフォルトで入力されます。必要に応じて、カテゴリを変更することができます。
番号	KB (ナレッジベース) 番号が記事に自動的にアサインされます。[番号] フィールドを編集することはできません。

6. 次のいずれかの操作を実行します。

宛先	操作
公開	[公開] をクリックすると、ナレッジベースに関連付けられているワークフローを開始します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

宛先	操作
	収集元のコミュニティの質問に、ナレッジ記事へのリンクが表示されます。 コミュニティへの質問と質問に回答したユーザーのコミュニティプロファイルへのリンクが、ナレッジ記事に表示されます。 **注:** ログインしているコミュニティユーザーであり、フォーラムで適切な権限がアサインされている場合にのみ、リンクを表示できます。
保存	[保存] をクリックすると、ナレッジ記事をドラフトとして保存できます。ナレッジ記事を後で公開するには、プラットフォーム UI に移動してから、[ナレッジ] > [記事] > [未公開] に移動します。
削除	[削除] をクリックすると、ナレッジ記事とその KB 番号に関連付けられたすべてのレコードを削除します。

コミュニティの使用

コンテンツの共有、質問と回答、イベントの作成、フィードバックの提供などにより、コミュニティに参加します。

始める前に
必要なロール：sn_communities.community_user

手順

次の 1 つ以上の方法でコミュニティを使用します。

ログインユーザー向けのコミュニティホームページ機能

通常、コミュニティアクティビティは、コミュニティホームページで開始します。ログインユーザーである場合、ログインしていないユーザーとは異なる情報が表示されます。組織はホームページをカスタマイズできます。

注: コミュニティサービスポータルヘッダーメニューは、デフォルトでは無効になっています。詳細については、「コミュニティサービスポータルヘッダーメニューの設定」を参照してください。

コミュニティホームページから、次の機能にアクセスして使用できます。

ログインユーザー向けのコミュニティホームページ

UI コンポーネント	説明
お知らせ	コミュニティ全体を対象とするお知らせを表示します。
コミュニティメニュー	すべてのフォーラム、すべてのトピック、およびその他のクイックリンクに移動します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ログインユーザー向けのコミュニティホームページ (続く)

UI コンポーネント	説明
ツアー	Communities アプリケーションがどのように機能するかについての追加ガイダンスについては、ツアーを参照してください。ツアーは、アドミニストレーターが特定のページで作成すると表示されます。
プロファイル写真	プロファイル写真をクリックすると、自分のコミュニティプロファイルが表示されるか、ログアウトします。
検索	検索用語を入力します。キーワードを入力して先行入力検索を使用することも、1 つ以上の単語を入力してすべての検索結果を表示することもできます。
フォーラムを参照	[+] アイコンをクリックすると、利用可能なフォーラムが 8 つまで表示されます。 [すべてのフォーラムを表示します] をクリックして [フォーラム] リストページに移動し、必要なフォーラムを検索します。サブフォーラムが存在している場合、その総数とともに親フォーラムタイル上に表示されます。サブフォーラムのリストにアクセスするには、リンクをクリックします。
質問がありますか？コンテンツの入力と投稿を開始するには、ここをクリックしてください。	質問を投稿してコミュニティに寄稿します。コンテンツを追加してフォーラムにアサインするには、質問、ブログ、ビデオ、ドキュメント、またはイベントをクリックします。
主なコンテンツ	注目のコミュニティコンテンツを表示します。
質問フィルター	質問でフィルタリングして、解決済み、未解決、未返信の質問を表示します。 **注:** コンテンツオプションは、フォーラムでアサインされている権限に従って表示されます。
コンテンツリストとアクティビティフィード	コンテンツリストとアクティビティフィードを切り替えます。コンテンツタイプ、フォーラム、最新または人気、コンテンツ作成日で、フィルターを適用できます。 • コンテンツリスト：コミュニティに追加されたすべてのコンテンツを一覧表示します。返信、コメント、および正解とマークされた回答に更新が行われた日と、その更新を行ったユーザーが表示されます。 **注:** ◦ モデレート待ち状態の新規または既存のコメントや返信の更新は表示されません。 ◦ モデレートの結果としてコメントまたは返信に対して行われた承認済みの変更については、更新が表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ログインユーザー向けのコミュニティホームページ (続く)

UI コンポーネント	説明
	• アクティビティフィード：投稿とサブスクリプションに基づいて、コミュニティ内のすべてのアクティビティが一覧表示されます。 **注:** ◦ コンテンツアイテムごとのすべてのアクティビティがグループ化されます。最新のアクティビティのみがコンテンツアイテムごとに表示されます。たとえば、質問に対する賛成票などです。 ◦ コンテンツアイテムに関連付けられたすべてのアクティビティを表示するには、コンテンツアイテムをクリックします。サブスクリプションに関係なく、すべてのアクティビティが表示されます。

アクティビティフィードのナビゲーション

アクティビティフィードは、コミュニティユーザーが情報を表示してやり取りするための一元的な場所となっています。ネットワーク、投稿、およびサブスクリプションに基づいて、コミュニティ内の最新のアクティビティが一覧表示されます。アクティビティフィードから直接返信、コメント、およびフィードバックすることができます。

アクティビティフィード

UI コンポーネント	説明
レベル	コミュニティで獲得した最新のレベルが、累積されたポイントの結果として表示されます。また、達成度に応じて獲得した最新のバッジや、コミュニティ内の専門分野を確認することもできます。
別のユーザーによって追加されたコンテンツ	フォローしている別のユーザーによる最新の寄稿や、自身が登録しているコンテンツが表示されます。
自分で追加したコンテンツ	コミュニティで自分が作成した最新のコンテンツが表示されます。
フィードバック	役に立つと感じたコンテンツに関するフィードバックを提供します。コンテンツのフィードバックには、[コメント]、[賛成票]、[役に立つ]、および [正解とマーク] の 4 つのタイプを使用できます。
返信	質問または別の返信に返信します。

フォーラムホームページ内の移動

フォーラムにいる間は、フォーラムのホームページ内を移動したり、コンテンツの投稿などのタスクを実行したりすることができます。

フォーラムホームページ

UI コンポーネント	説明
フォーラムの名前と説明	フォーラムの名前と説明が表示されます。[もっと表示] をクリックすると、さらに説明を読み込むことができます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フォーラムホームページ (続く)

UI コンポーネント	説明
登録	コミュニティのコンテンツに登録します。
サブ フォーラム	サブフォーラムが存在する場合は、一覧表示されます。サブフォーラムにアクセスするには、リンクをクリックします。 4 つ以上のサブフォーラムが存在する場合は、[すべて表示] をクリックしてすべてのサブフォーラムのリストを表示し、アクセスするサブフォーラムをクリックします。
フォーラムを検索	キーワードを入力して [検索] アイコンをクリックすると、フォーラム内の一致するコンテンツが表示されます。
質問がありますか？入力を開始するにはここをクリックしてください。	質問を投稿してコミュニティに寄稿します。
質問フィルター	質問でフィルタリングして、解決済み、未解決、未返信の質問を表示します。
コンテンツリスト	コミュニティに追加されたすべてのコンテンツを一覧表示します。返信、コメント、および正解とマークされた回答に更新が行われた日と、その更新を行ったユーザーが表示されます。 コンテンツタイプに従ってフィルタリングしたり、最新順や人気順、コンテンツの作成日でソートしたりします。 **注:** • モデレート待ち状態の新規または既存のコメントや返信の更新は表示されません。 • モデレートの結果としてコメントまたは返信に対して行われた承認済みの変更については、更新が表示されます。
コンテンツの投稿	コンテンツを追加してフォーラムにアサインするには、質問、ブログ、ビデオ、ドキュメント、またはイベントをクリックします。 **注:** コンテンツオプションは、フォーラムでアサインされている権限に従って表示されます。
お知らせ	フォーラム固有のお知らせを表示します。
トピック	トピックをクリックすると、特定のトピックに移動します。
リーダーボード	リーダーボードを表示すると、フォーラムのコミュニティエキスパートを見つけることができます。
最も閲覧されたコンテンツ	ビューの数に応じて上位 3 つの投稿が表示されます。

ログインしていないユーザー向けのコミュニティホームページ機能

通常、コミュニティアクティビティは、コミュニティホームページから開始します。ログインしていないユーザーの場合、ログインユーザーとは異なる情報が表示されます。組織はホームページをカスタマイズできます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ログインしていないユーザー向けのコミュニティホームページ

UI コンポーネント	説明
コミュニティに関するお知らせ	コミュニティ全体を対象とするお知らせを表示します。
コミュニティメニュー	すべてのフォーラムとトピック、またその他のクイックリンクに移動します。
サインアップ/ログイン	サインアップするか、コミュニティにログインします。
検索	検索用語を入力します。キーワードを入力して先行入力検索を使用することも、1 つ以上の単語を入力してすべての検索結果を表示することもできます。
コミュニティフォーラムを参照	[+] アイコンをクリックすると、利用可能なフォーラムが 8 つまで表示されます。 [すべてのフォーラムを表示します] をクリックして [フォーラム] リストページに移動し、必要なフォーラムを検索します。 サブフォーラムが存在する場合は、一覧表示されます。サブフォーラムにアクセスするには、リンクをクリックします。 4 つ以上のサブフォーラムが存在する場合は、[すべて表示] をクリックしてすべてのサブフォーラムのリストを表示し、アクセスするサブフォーラムをクリックします。
質問フィルター	質問でフィルタリングして、解決済み、未解決、未返信の質問を表示します。
コンテンツリスト	コミュニティ内の公開フォーラムに投稿されたコンテンツを表示します。コンテンツタイプに従ってフィルタリングしたり、最新順や人気順、コンテンツの作成日でソートしたりします。
参加理由	コミュニティに参加するいくつかの利点が表示されます。
リーダーボードの表示	リーダーボードを表示すると、特定のフォーラムやトピックに関するコミュニティエキスパートを見つけることができます。
質問する	[質問する] をクリックすると、このアクションを実行するにはログインユーザーである必要があることを示すメッセージが表示されます。ここから直接ログイン/登録することができます。
トピック	トピックをクリックすると、特定のトピックに移動します。
もっと表示	コミュニティで利用可能なコンテンツの展開リストを表示します。

コミュニティへの自己登録

公開フォーラムにアクセスし、コミュニティに参加することを決定したら、サインアップしコミュニティの契約条件に同意することで自己登録を行うことができます。

始める前に

必要なロール：なし

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
すべてのコミュニティユーザーに、コミュニティアカウントが必要です。初めてコミュニティにアクセスする既存のユーザーは、契約条件に同意する必要があります。契約条件に同意すると、アカウントが作成されます。新しいユーザーは、コミュニティにサインアップし、契約条件に同意します。

コミュニティの契約条件が更新されると、コミュニティのユーザーは全員、次回ログインするときにそれらの条件を確認して承認するように求められます。

手順

1. 新規ユーザーの場合は、コミュニティホームページに移動します。

   a. [サインアップ/ログイン] をクリックします。
   [サインアップ] 画面が開きます。

   b. [サインアップ] フォームのフィールドに入力します。

   サインアップ]ォーム

フィールド	説明
メールアドレス	メール検証の送信先のメールアドレス。
ユーザー名	アカウントのユーザー名。
名	名。
姓	姓。
電話番号	電話番号。
パスワード	アカウントのパスワード。
パスワードの確認	パスワードの確認。
コミュニティの契約条件に同意します	コミュニティの契約条件に同意するためのチェックボックス。

   c. [サインアップ] をクリックします。
   入力したメールアドレスにメールが送信されます。

   d. メールを開いて、検証リンクをクリックします。

   e. 「ここをクリックしてログインしてください」のメッセージをクリックします。

   f. ユーザー名とパスワードを使用してログインします。
   [ようこそ] ポップアップが開きます。

   g. タイムゾーンを確認します。

   h. [ユーザープロファイル] または [通知設定] をクリックして、コミュニティプロファイルまたは通知と登録の設定を編集します。

2. 既存のユーザーであっても、初めてコミュニティにアクセスした場合は、任意のコミュニティページをクリックします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. 必要に応じて、[アカウントを設定中] ポップアップで [表示名] を変更します。

b. コミュニティの契約条件に同意するには、このチェックボックスをオンにします。
[ようこそ] ポップアップが開きます。

c. タイムゾーンを確認します。

d. [ユーザープロファイル] または [通知設定] をクリックして、コミュニティプロファイルまたは通知と登録の設定を編集します。

コミュニティの検索

コミュニティホームページでキーワードを入力して先行入力検索を使用するか、1 つ以上の単語を入力してすべての検索結果を表示します。

始める前に
必要なロール：sn_communities.community_user

手順

1. コミュニティホームページに移動します。
2. スペースバーを押して先行入力検索を使用し、[コミュニティの検索] フィールドにキーワードを入力します。
3. 次のオプションから選択します。
   a. 検索条件に一致するコンテンツアイテム、トピック、フォーラム、プロファイルをクリックします。
   b. 表示されたコンテンツに一致するものがない場合は、[コミュニティに質問する] をクリックして質問、ブログ、または動画を投稿します。
   c. すべての検索結果を表示するには、[すべての結果を表示] をクリックします。
4. または、[コミュニティの検索] フィールドに 1 つ以上のキーワードを入力して、Enter キーを押します。
一致する検索結果のリストが表示されます。

検索結果の絞り込み

検索結果を絞り込んで、表示されるコンテンツの範囲を限定できます。

始める前に
必要なロール：sn_communities.community_user

手順

1. コミュニティホームページに移動します。
2. [検索] フィールドにキーワードを入力します。
3. [結果の絞り込み] パネルから、次のオプションのいずれかを選択します。
   - 検索結果をフィルター処理してカスタマイズするには、[タイプ] のいずれかのオプションをクリックします。たとえば、[プロファイル] をクリックすると、検索キーワードと一致するプロファイルが表示されます。表示名、ゲーミフィケーション情報、バッジ、略歴、ユーザーの役職、会社などのプロファイルの詳細が表示されます。このアクションを元に戻すには、該当するアイテムの **[x]** アイコンをクリックします。すべてのフィルターを削除するには、[すべてクリア] をクリックします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- [フォーラム]、[トピック]、または [作成者] フィールドから任意のアイテムを選択して、フォーラム、サブフォーラム、トピック、または作成者でフィルタリングします。複数のフォーラム、サブフォーラム、トピック、および作成者を追加し、画面上の任意の場所をクリックして結果を表示することができます。
- コンテンツが投稿された期間でフィルタリングするには、任意の [最終更新日] アイテムをクリックします。
- カテゴリの **[–]** アイコンをクリックすると、カテゴリが折りたたまれ、スペースを節約できます。**[+]** アイコンをクリックすると、折りたたまれたカテゴリを元に戻します。

検索結果ページには、フィルター基準に基づいてコンテンツが表示されます。

検索結果をソートする

コミュニティ検索結果をソートして、表示されるコンテンツを絞り込みます。

始める前に
必要なロール：sn_communities.community_user

このタスクについて
検索結果は、デフォルトでは [関連性] に従ってソートされます。

手順

1. コミュニティホームページに移動します。
2. [検索] フィールドにキーワードを入力します。
3. 最新の結果を表示するには、[ソート基準：最新] をクリックします。
   結果は降順で表示されます。
4. 結果を昇順で表示するには、[最新] をクリックします。

コミュニティプロファイルの使用

コミュニティプロファイルには、ユーザーの個人情報の概要とともに、そのユーザーの寄稿、ネットワーク、達成度、専門知識、参加イベントが表示されます。自分ののプロファイルを表示および編集することができます。また、他のユーザーのプロファイルを表示したり、他のユーザーのフォローや適切でないコンテンツの報告などのアクションを実行したりすることもできます。

始める前に
必要なロール：sn_communities.community_user

手順

コミュニティプロファイルから、次のうち 1 つ以上のタスクを実行します。

コミュニティプロファイルの管理

自分のコミュニティプロファイルを表示および編集します。ここには、寄稿、ネットワーク、達成度、専門知識、および参加イベントが表示されます。

始める前に
必要なロール：sn_communities.community_user

このタスクについて
コミュニティプロファイルにアクセスするには、2 つの方法があります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. コミュニティホームページから、次のいずれかのアクションを実行します。
   - [コミュニティ] メニュー、[コミュニティプロファイル] の順にクリックします。
   - 自分の名前またはプロファイル写真をクリックしてから、[プロファイル] をクリックします。
2. コミュニティプロファイルのセクションを表示します。

コミュニティプロファイル

セクション	説明
プロファイルヘッダー	個人情報の概要。 ◦ プロファイル写真を変更し、個人情報を編集するには、[プロファイルの編集] をクリックします。 ◦ [プロファイルの編集] をクリックして、ユーザー設定を変更します。選択したタイムゾーンでイベントの開催日時を表示するようタイムゾーンを更新します。 ◦ **[...]** アイコンをクリックして [表示設定] をクリックすると、表示設定を行い、どのユーザーがプロファイルのどのセクションを表示できるかを設定できます。 ゲーミフィケーション機能が有効になっている場合、プロファイルヘッダーには、次のような現在のゲーミフィケーション達成度が含まれます。 ◦ 授与された上位 3 つのバッジ ◦ 獲得したポイントの合計数 ◦ ポイント合計に基づいて達成した現在のレベル (マニアやチャンピオンなど)
[コンテンツ] タブ	作成した公開およびドラフトコンテンツとブックマークしたコンテンツの概要。 ◦ 作成済み：寄稿したコンテンツ。コンテンツタイプとフォーラムを選択し、ステータス別にソートすることができます。 ◦ ドラフト：ドラフト状況になっている寄稿したコンテンツ。コンテンツタイプとフォーラムを選択できます。公開するドラフトを開きます。 **注:** ドラフト状況で保存できるのは、ブログとイベントのコンテンツのみです。 ◦ ブックマーク：ブックマークしたコンテンツ。コンテンツタイプ、フォーラムを選択し、最も新しい順または最も古い順でソートできます。ブックマークを削除することもできます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

セクション	説明
[アクティビティ] タブ	コミュニティで実行した最新のアクション (たとえば、投稿へのコメントやフィードバックの提供など)。
[ネットワーク] タブ	コミュニティ内の自分のネットワークのレコード。 ◦ フォロワー：自分をフォローしているユーザー。 ◦ フォロー中：自分がフォローしているユーザー。 ◦ [フォロー] をクリックすると、自分をフォローしているユーザーをフォローします。 ◦ [フォロー中] を選択して [フォロー解除] をクリックすると、ユーザーのフォローを停止します。
[達成度] タブ	ゲーミフィケーション達成度の概要。 ◦ レベル：開始点値を含む、達成できる利用可能なレベルのリスト。現在のレベルは青色で強調表示されまず。 ◦ バッジ：授与されたバッチと獲得可能なバッジのリスト。授与されたバッジはリストの上部に表示され、獲得可能なバッジが下に表示されます。このリストをフィルタリングして、授与されたバッジを表示することも、すべてのバッジを表示することもできます。 ◦ ポイント：獲得したポイントの履歴と、ポイントを獲得した実行済みのアクティビティ。この情報には、アクティビティが実行されたフォーラムも含まれます。このリストには、最近の 50 のアクティビティが含まれます。[もっと表示] をクリックして追加ページを表示します。
[イベント] タブ	作成したイベント、出席予定のイベント、または過去に参加したイベントのリスト。各イベントをクリックすると、イベントの詳細が表示されます。
貢献	コミュニティへのコンテンツおよびフィードバックの寄稿の数。
フォーラムの専門知識	フォーラムレベルでの専門知識の表示。フォーラム内のレベルと、そのフォーラムへの寄稿を通じて獲得したポイントの数が表示されます。情報アイコンをクリックすると、各フォーラムレベルに到達するために必要なポイント範囲が表示されます。
トピックの専門知識	トピックレベルでの専門知識の表示。トピック内のレベルと、そのトピックに寄稿することで獲得したポイント数が表示されます。情報アイ

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

セクション	説明
	コンをクリックすると、各トピックレベルに到達するために必要なポイント範囲が表示されます。

別のユーザーのコミュニティプロファイルの表示

他のユーザーのコミュニティプロファイルを表示し、その寄稿、ネットワーク、専門知識などを確認します。また、他のコミュニティユーザーをフォローしたりフォロー解除したりすることにより、ネットワークを管理することもできます。

始める前に
必要なロール：sn_communities.community_user または sn_communities.admin

手順

1. 表示するコミュニティプロファイルのユーザーの名前またはプロファイル写真をクリックします。
2. ユーザーのコミュニティプロファイルのセクションを表示します。

コミュニティプロファイル

セクション	説明
プロファイルヘッダー	ユーザーが表示可能にしたコミュニティプロファイルのセクション。 ◦ ユーザーのフォローを開始するには、[フォロー] をクリックします。 ◦ ユーザーのコミュニティプロファイルの不適切なコンテンツを報告するには、**[...]** アイコンをクリックして、[プロファイルをレポート] をクリックします。 ◦ コミュニティアドミニストレーターとして、コミュニティへの特定の寄稿に対してユーザーポイントをアサインするには、**[...]** アイコンをクリックして、[ポイントのアサイン] をクリックします。 ◦ コミュニティアドミニストレーターとして、修正されるまでコミュニティのコンテンツを非表示にするには、[表示設定] をクリックします。[ユーザーを禁止] をクリックして、ユーザーによるコンテンツの作成や編集を禁止することもできます。
コンテンツ	◦ 作成済み：ユーザーが寄稿したコンテンツ。 ◦ 注目のコンテンツ：ユーザーが投稿し、注目として取り上げられたコンテンツ。 ◦ ドラフト：ユーザーが寄稿し、ドラフト状況になっているコンテンツ。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

セクション	説明
	注: コミュニティアドミンのみが、別のユーザーのドラフトコンテンツを表示できます。 ◦ブックマーク：ユーザーがブックマークしたコンテンツ。
アクティビティ	ユーザーがコミュニティで実行した最新のアクション (たとえば、投稿へのコメントやフィードバックの提供など)。
ネットワーク	◦フォロワー：ユーザーのコミュニティプロファイルをフォローしているユーザー。 ◦フォロー中：コミュニティプロファイルユーザーがフォローしているユーザー。 ◦別のユーザーのプロファイルから自分のネットワークを管理することができます。ユーザーをフォローするには、[フォロー] をクリックします。ユーザーのフォローを停止するには、[フォロー中] を選択して [フォロー解除] をクリックします。
達成度	ユーザーのゲーミフィケーション達成度の概要。 ◦レベル：開始点値を含む、ユーザーが達成できる利用可能なレベルのリスト。ユーザーの現在のレベルは青色で強調表示されまず。 ◦バッジ：このユーザーに授与されたバッジのリスト。 ◦ポイント：このユーザーが獲得したポイントの履歴と、ポイントを獲得した実行済みのアクティビティ。アクセス権のないフォーラムでユーザーがポイントを獲得している場合は、フォーラムの名前は「プライベートフォーラム」に置き換えられます。
イベント	ユーザーが作成したイベント、参加予定のイベント、過去に参加したイベントのリスト。イベントをクリックすると、詳細を表示しイベントの出欠を回答できます。
フォーラムの専門知識	フォーラムレベルでのユーザーの専門知識の表示。フォーラム内のユーザーのレベルと、そのフォーラムへの寄稿を通じて獲得したポイントの数が表示されます。各フォーラムレベルに到達するために必要なポイント範囲を表示するには、情報アイコンをクリックします。
トピックの専門知識	トピックレベルでのユーザーの専門知識の表示。トピック内のユーザーのレベルと、そのトピックに寄稿することで獲得したポイント数が表示されます。各フォーラムレベルに到達する

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

セクション	説明
	ために必要なポイント範囲を表示するには、情報アイコンをクリックします。
貢献	ユーザーがコミュニティに対して行った貢献内容。

コミュニティユーザーのフォロー

他のコミュニティユーザーをフォローし、コミュニティでのそのユーザーによるアクティビティを追跡して、ネットワークを管理します。

始める前に
必要なロール：sn_communities.community_user

このタスクについて
コミュニティでユーザーをフォローする方法はいくつかあります。

手順

1. Communities ホームページから、次のいずれかのアクションを実行します。
   - プロファイル名または写真をクリックします。
   - プロファイル名または写真をクリックしてから、[ネットワーク] タブをクリックします。
   - 別のユーザーのプロファイル名または写真をクリックしてから、[ネットワーク] タブをクリックします。
2. フォローするすべてのユーザーに対して、[フォロー] をクリックします。
   ステータスが [フォロー中] に変更されます。アクティビティフィードは、ユーザーがコミュニティで行ったアクティビティで更新されます。
3. オプション: [フォロー中] を選択して [フォロー解除] をクリックすると、ユーザーのフォローを停止します。

コミュニティプロファイルの写真と個人情報の編集

コミュニティプロファイルの写真を変更し、個人情報を編集できます。

始める前に
必要なロール：sn_communities.community_user

コミュニティプロファイルは、コミュニティにログインしている場合にのみ編集できます。

このタスクについて
コミュニティプロファイルにアクセスするには、2 つの方法があります。

手順

1. コミュニティホームページから、次のいずれかのアクションを実行します。
   - [コミュニティ] メニューをクリックし、[コミュニティ] ホームページの [プロファイル] をクリックします。
   - 自分の名前またはプロファイル写真をクリックしてから、[プロファイル] をクリックします。
2. プロファイル画像を変更するには、[画像をアップロード] をクリックします。
   ファイルシステムのアップロードが開始されます。`.png` または `.jpg` 形式の画像を選択し、[開く] をクリックします。
3. フィールド値を変更するには、値をクリックしてポップアップウィンドウを表示します。
4. [フィールド値] ポップアップウィンドウで、目的の値を選択し、[保存] をクリックします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

更新するフィールドごとにこの手順を繰り返します。

次の表では、[ユーザープロファイル] ページのフィールドについて説明します。

[ユーザープロファイル] フィールド

フィールド	説明
会社	雇用主の名前。
タイトル	役職。
部門	所属する部門。
ロケーション	住所、市区町村、都道府県。
略歴	自分に関する簡単な説明。
メール	メールアドレス。 注: インスタンスプロファイルで使用したメールアドレスを使用します。それ以外のメールアドレスの場合、パスワードリセット機能を使用できません。
電話 (勤務先)	連絡の取れる勤務先の電話番号。
携帯	携帯電話番号。
国	勤務または居住している国。
タイムゾーン	勤務または居住している場所のタイムゾーン。
アクセシビリティを有効にする	このトグルボタンを使ってアクセシビリティを有効にします。

コミュニティプロファイルの表示設定の編集

表示設定を編集して、各プロファイルセクションを表示できるユーザーを決定します。

始める前に

必要なロール：sn_communities.community_user、sn_communities.admin、または sn_communities.moderation_admin

このタスクについて

自分のコミュニティプロファイルの表示設定を編集できます。コミュニティアドミニストレーターがプロファイルで不適切なコンテンツを見つけた場合、修正されるまでコンテンツがコミュニティで非表示になるように表示設定を編集できます。

手順

1. コミュニティホームページで、[コミュニティ] メニューをクリックしてから、[コミュニティプロファイル] をクリックします。
2. **[...]** アイコンをクリックし、[表示設定] をクリックします。
3. 選択リストを開き、任意のセクションの表示設定を選択します。
4. 適用するプライバシーレベルを選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プライバシーレベル

プライバシーレベル	説明
全員	ログインしていないユーザーを含む、すべてのユーザーに表示されます。
自分だけ	自分自身とアドミニストレーターに表示されます。 アドミニストレーターは、プロファイルで不適切なコンテンツを見つけた場合、コンテンツが変更されるまで表示設定を [自分のみ] に変更できます。 セクションに対して変更された表示設定の詳細を記したメール通知を受信します。 コンテンツを更新し、それに応じて表示設定を調整します。
ログイン済みのすべてのユーザー	ログイン後にコミュニティにアクセスするすべてのユーザーに表示されます。
フォロワー	自分のプロファイルをフォローしているユーザーに表示されます。

5. [設定を保存] をクリックします。

コミュニティプロファイルを報告する

コミュニティプロファイルを報告して、プロファイルに不快または不正確な情報があることをコミュニティモデレーターに警告します。

始める前に

必要なロール：sn_communities.community_user

手順

1. 報告するユーザーの名前または写真をクリックします。

2. [...] アイコンをクリックし、[プロファイルをレポート] を選択します。

3. リストからコンテンツを報告する理由を選択し、[追加コメント] を入力します。

4. [送信] をクリックします。

- 悪用報告が受信され、レビューされることを示す確認メッセージが表示されます。
- モデレートタスクが作成され、解決のためにモデレーターにアサインされます。

コミュニティサブスクリプション

サブスクリプションを使用すると、関心のある特定の分野を選択できます。アクティビティフィードと通知は、サブスクリプションに従ってカスタマイズされます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サブスクリプションタイプ

サブスクリプション タイプ	説明/機能
登録	• フォーラム、トピック、コミュニティコンテンツ (質問、回答、ブログ、ビデオ) を登録または登録解除します。 • 自動登録：コンテンツを投稿するたびに、コンテンツ自体に自動的に登録されます。また、返信またはコメントを投稿したときも、自動的に登録されます。
アクティビティフィード	サブスクリプションに基づいて、アクティビティを最新のものから表示します。
通知設定	• [通知設定] を使用してサブスクリプションを管理します。 • サブスクリプションごとに、[通知設定] を使用してメール通知を設定します。

コンテンツに登録する

フォーラム、トピック、質問、ブログ、およびビデオに登録します。作成したコンテンツに自動的に登録されます。

始める前に

必要なロール：sn_communities.community_user

手順

1. 目的のコンテンツを見つけるには、検索フィールドまたはナビゲーションを使用して、フォーラム、トピックブログ、ビデオなどの関心のあるコンテンツを見つけます。
2. コンテンツページで、[登録] をクリックします。
   - コンテンツへの登録が正常に完了したことを示す確認メッセージが画面の上部に表示されます。
   - 質問への回答やブログエントリに関するコメントなど、このコンテンツが更新されると常に通知が送信されます。
   - アクティビティフィードで更新を表示することができます。
3. オプション: サブスクリプションを削除するには、コンテンツに戻り、[登録済み] をクリックします。
   このオプションをクリックすると、[登録解除] に変わります。

   また、自分の写真または名前をクリックし [通知設定] をクリックすることで、サブスクリプションを表示し、コミュニティホームページからそれらを有効または無効にすることもできます。[通知の受信] を切り替えて、すべての通知をオンまたはオフにします。

関連情報

通知設定を行う

コミュニティサブスクリプション

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

通知設定を行う

フォローしているコンテンツに関する更新をメールで受信するように、通知設定を行います。

始める前に
必要なロール：sn_communities.community_user

このタスクについて
Communities アプリケーションでは、サブスクリプション登録と通知が別々になっています。アイテムに登録した上で通知を無効にすることができます。すべての通知をオフにすることもできます。

手順

1. コミュニティホームページで、[コミュニティ] > [通知設定] をクリックします。
2. [通知設定] をクリックします。
3. これらのエリア内の通知を管理するには、[フォーラム]、[トピック]、[ブログ]、[ビデオ] などのカテゴリを選択します。

   [ネットワーク] カテゴリを選択してから [ネットワークの表示] を選択して、自分をフォローしているコミュニティユーザーまたは自分がフォローしているコミュニティユーザーを表示します。
4. [メール] 列で、更新を送信する必要のあるアイテムと必要のないアイテムを切り替えます。
5. オプション: すべての通知をオンまたはオフにするには、[通知の受信] を切り替えます。

注:

disable_notifications フラグを有効にすると、[ナビゲーションとサブスクリプション (Navigations and Subscriptions)] ページにアクティビティサブスクリプションモジュールは表示されません。

isNotificationDisabled API は、disable_notifications フラグの値をチェックします。この API は、他のアクティビティサブスクリプションモジュールの通知をブロックするために使用することもできます。

フォーラムにメンバーシップを要求する

メンバーシップのみとマークされているフォーラムへのメンバーシップを要求するには、コミュニティの登録済みメンバーである必要があります。

始める前に
必要なロール：sn_communities.community_user

手順

1. 次のいずれかのアクションを実行します。
   - [コミュニティ] > [ホームページ] に移動します。[コミュニティフォーラムを参照] を開き、フォーラムを選択します。
   - [コミュニティ] > [すべてのフォーラム] に移動し、リスト内のフォーラムを選択します。以前にメンバーシップを要求した場合は、その要求のステータスが表示されます。
2. [アクセスの要求] をクリックします。

   承認が必要な場合、[ステータス] は [要求済み] に変更されます。承認または却下のメールが送信されます。承認された場合、すぐにフォーラムに登録され、[ステータス] は [プライベートメンバー] に変更されます。

   承認が必要でない場合、要求は自動的に承認され、[ステータス] が [プライベートメンバー] に変更されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. オプション: 要求をキャンセルするには、[要求済み] ステータスを選択して、[キャンセル] をクリックします。
4. オプション: フォーラムから退会するには、フォーラム内の **[...]** をクリックし、[フォーラムの退会] を選択します。
   [ステータス] は [アクセスの要求] に変わります。

招待の承認とフォーラムへの参加

フォーラムに参加するための招待状がメールメッセージで送信されます。招待を承認する方法は、登録済みのコミュニティユーザーであるかどうかによって異なります。

始める前に
必要なロール：なし

手順

1. メールの招待状を開き、[フォーラムに参加] をクリックします。
   - 登録済みのログインコミュニティユーザーである場合は、フォーラムが開きます。
   - 登録済みのコミュニティユーザーであるがコミュニティの契約条件に同意していない場合は、契約条件に同意するように求めるメッセージが表示されます。契約条件に同意すると、フォーラムが開きます。
2. ログインページが表示されたら、次のいずれかの操作を行います。

オプション	説明
登録済みユーザーだがログインしていない場合。	ログイン認証情報を入力して、フォーラムにアクセスします。
登録済みユーザーでない場合。	**a.** ログインページで [サインアップ] をクリックします。 **b.** メールアドレス、ユーザー名、およびパスワードを入力して、コミュニティアカウントを作成します。 **c.** システムから検証メールが送信されます。メール内の検証リンクをクリックし、認証情報を確認します。 **d.** メール招待状を再度開き、[フォーラムに参加] をクリックします。

フォーラムメンバーシップは自動的に承認され、フォーラムに登録されます。[ステータス] は [フォーラムの退会] に変更されます。

コミュニティでのコンテンツの投稿と応答

回答を得たり、情報を共有するために、コミュニティのコンテンツを投稿してアクションを実行します。

始める前に
必要なロール：sn_communities.community_user

手順

コミュニティホームページから、次のうち 1 つ以上のタスクを実行します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コミュニティで質問する

フォーラムで質問して、他のコミュニティユーザーから回答を得ます。

始める前に

必要なロール：sn_communities.community_user

適切な権限がアサインされている場合にのみ、フォーラムで質問を行うことができます。

このタスクについて

質問をする場合、質問を編集または削除できます。質問を作成して、回答を返信すると、回答には [作成者] のラベルが付きます。

Communitiesで質問をするには、次の 3 つの方法があります。

手順

1. Communitiesホームページから、次のいずれかのアクションを実行します。
   - 質問を行うフォーラムを探し、その名前をクリックして、[質問がありますか？] をクリックします。ここをクリックすると、入力を開始できます。先行入力検索で、関連する投稿が表示されます。クリックすると、関連する投稿が別のページで開きます。
   - 質問をするフォーラムを探して、[投稿] > [質問] をクリックします。
   - フォーラムが表示されない場合は、 [質問がありますか？] をクリックします。ここをクリックすると、入力を開始できます。
2. [質問] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

[質問する] フォーム

フィールド	説明
質問	質問。
フォーラム	質問を投稿するフォーラム。 **注:** Communities ホームページからフォーラムをクリックして質問を作成した場合、このフォーラムが自動的にこのフィールドに入力されます。
トピック (オプション)	投稿する質問のトピック。 **注:** この前の手順は、必要なトピックの数だけ繰り返し実行します。特定のトピックについて気が変わった場合は、対応する **[x]** アイコンをクリックします。
説明	質問のコンテンツ。 画像を挿入するには、[画像の挿入] ボタン ( ) をクリックし、 `.png` または `.jpg` ファイルの場所を指定して、[開く] をクリックします。 ビデオを挿入するには、[ビデオの挿入] ボタン ( ) をクリックし、ビデオ URL を入力して、[アップロード] をクリックします。
添付ファイ	ファイルを添付するには、[添付ファイルを追加] をクリックしてファイルを [ドキュメントの添付] ボックスにドラッグするか、ボックスをクリックしてファイルの場所を指定します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
ルを追加	◦最大 3 つの添付ファイルを追加できます。 ◦サポートされるファイルタイプは、PPT、PPTX、XLS、XLSX、DOC、DOCX、TXT、PDF、PNG、BMP、JPG、JPEG、GIF、ZI です。 ◦最大ファイルサイズは 2 MB です。 ◦サポートされているファイルタイプがリストされます。 ◦添付ファイルを削除するには、[X] アイコンをクリックします。 注: システムアドミニストレーターが、コミュニティ全体で許可されている添付ファイルの合計数に制限を設定している場合があります。 [追加] をクリックすると、添付ファイルが追加され、質問に表示されます。ユーザーが質問にファイルを添付した場合、メール通知が送信されます。 注: ウイルス対策保護が有効になっている場合、質問が投稿されると、すべての添付ファイルに対して自動的にウイルススキャンが行われます。

4. [投稿] をクリックします。
   - 質問が追加され、このフォーラムのユーザーが確認できるようになります。この質問に自動的に登録されます。返信があると、通知が送信されます。
   - フォーラムに登録されているコミュニティユーザーは、コンテンツが投稿されたことを知らせる通知を受け取ります。状況に基づいてアクティビティとコンテンツフィードが更新されます。
   - 質問に添付ファイルを追加し、コミュニティアドミニストレーターがウイルス対策を有効にしている場合、スキャンが自動的にバックグラウンドで実行されます。

     注:
     - スキャンが正常に完了すると、添付ファイルをダウンロードできるようになります。
     - スキャンが「処理中」または「失敗」である場合、ファイルをダウンロードすることはできません。
     - 質問作成者とコミュニティアドミニストレーターは、添付ファイルが感染したという通知を受け取ります。

   - [編集] をクリックして感染ファイルを削除し、添付ファイルを再度アップロードします。感染ファイルが削除されるまで、他の添付ファイルを追加することはできません。
   - モデレート待ち状態のコンテンツがあるユーザーである場合、コンテンツはコミュニティモデレーターによって承認されるまで投稿されません。

関連情報

コメントの無効化

コミュニティでの質問への返信

質問または別の返信に返信します。

始める前に

適切な権限がアサインされている場合にのみ、フォーラムまたはサブフォーラム内の質問または別の返信に対して返信することができます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

必要なロール：sn_communities.community_user

手順

1. 応答する質問または返信を見つけるには、コミュニティホームページから検索またはナビゲーションを使用します。
   また、ホームページのアクティビティフィードから質問または返信に返信することもできます。
2. [返信] をクリックします。
3. 返信を入力します。
4. オプション: 必要に応じて、返信に画像を追加することができます。
   a. [挿入] 画像編集コントロールをクリックします。
   b. `.png` または `.jpg` 形式の画像ファイルを選択します。
   c. [開く] をクリックします。
5. オプション: 必要に応じて、返信にビデオを追加することができます。
   a. [ビデオの挿入] ボタン ( ) をクリックします。
   b. ビデオ URL を入力します。
   c. [アップロード] をクリックします。
6. オプション: 投稿に添付ファイルを追加することができます。
   a. [添付ファイルを追加] をクリックします。
   b. ファイルを [添付ファイルを追加] ボックスにドラッグするか、**[Click to Upload]** (クリックしてアップロード) をクリックします。
   c. [追加] をクリックします。
      添付ファイルが追加され、投稿に表示されます。ユーザーがコンテンツにファイルを添付した場合、メール通知が送信されます。

      注:
      - 1 つの投稿に最大 3 つの添付ファイルを追加できます。
      - 添付ファイルあたりの最大ファイルサイズは 2 MB です。
      - システムアドミニストレーターが、コミュニティ全体で許可されている添付ファイルの合計数に制限を設定している場合があります。
      - サポートされるファイルタイプは、PPT、PPTX、XLS、XLSX、DOC、DOCX、TXT、PDF、PNG、BMP、JPG、JPEG、GIF、ZIP です。
      - ウイルス対策保護が有効になっている場合、返信が投稿されると、すべての添付ファイルに対して自動的にウイルススキャンが行われます。
7. [返信] をクリックします。
   質問とその他の返信の下に返信が追加されます。返信は、このフォーラムのユーザーに表示されます。

   フォーラムに登録されているコミュニティユーザーは、コンテンツが投稿されたことを知らせる通知を受け取ります。状況に基づいてアクティビティとコンテンツフィードが更新されます。

   注: モデレート待ち状態のコンテンツがあるユーザーである場合、コンテンツはコミュニティモデレーターによって承認されるまで投稿されません。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

返信に添付ファイルを追加し、コミュニティアドミニストレーターがウイルス対策を有効にしている場合、スキャンが自動的にバックグラウンドで実行されます。

- スキャンが正常に完了すると、添付ファイルをダウンロードできるようになります。
- スキャンが「処理中」または「失敗」である場合、ファイルをダウンロードすることはできません。
- 返信作成者とコミュニティアドミニストレーターは、添付ファイルが感染したという通知を受け取ります。
- [編集] をクリックして感染ファイルを削除し、添付ファイルを再度アップロードします。感染ファイルが削除されるまで、他の添付ファイルを追加することはできません。

8. 投稿された返信を確認した後、[正解とマーク] をクリックします。

> **注:** 質問の作成者、フォーラムまたはコミュニティアドミン、およびフォーラムまたはコミュニティのモデレーターが投稿をレビューします。

承認済みソリューションに感染した添付ファイルがある場合、回答を承認済みソリューションとしてマーク解除する必要がある、作成者、アドミン、および/またはモデレーターにメール通知が送信されます。回答の作成者は、投稿を更新するように通知を受け取ります。

コミュニティへのブログの投稿

ブログの投稿を作成し、すぐに公開するか、指定した日付に公開されるようにスケジュールするか、ドラフトとして保存します。

始める前に

親フォーラムで適切な権限がアサインされている場合にのみ、フォーラムまたはサブフォーラムでブログを投稿できます。

必要なロール：sn_communities.community_user

このタスクについて

ブログの投稿、編集、削除を行うことができます。作成したブログにコメントすると、その回答には [作成者] のラベルが付けられます。

手順

1. ブログを作成するフォーラムを見つけて、その名前をクリックします。
2. [投稿] をクリックし、[ブログ] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

ブログの投稿フォーム

フィールド	説明
ブログのタイトル	ブログのタイトル。
フォーラム	ブログを追加するフォーラムまたはサブフォーラム。 **注:** コミュニティホームページからフォーラムまたはサブフォーラムをクリックしてブログを作成した場合、フォーラムまたはサブフォーラムがこのフィールドに自動的に表示されます。
トピック (オ	投稿するブログのトピック。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
プション)	注: 必要なトピックの数だけ、この手順を繰り返して追加します。特定のトピックを削除するには、対応するxアイコンをクリックします。
説明	ブログのコンテンツ。 画像を挿入するには、[画像の挿入] ボタン ( ) をクリックし、.png または .jpg ファイルの場所を指定して、[開く] をクリックします。 ビデオを挿入するには、[ビデオの挿入] ボタン ( ) をクリックし、ビデオ URL を入力して、[アップロード] をクリックします。
添付ファイルを追加	[添付ファイルを追加] をクリックし、ファイルを [ドキュメントの添付] ボックスにドラッグします。または、ボックスをクリックして、ファイルに移動します。 ◦サポートされているファイルタイプの添付ファイルを最大 3 つ追加できます。 ◦サポートされるファイルタイプは、PPT、PPTX、XLS、XLSX、DOC、DOCX、TXT、PDF、PNG、BMP、JPG、JPEG、GIF、ZIです。 ◦最大ファイルサイズは 2 MB です。 ◦添付ファイルを削除するには、[X] アイコンをクリックします。 注: アドミニストレーターが、コミュニティ全体で許可されている添付ファイルの合計数に制限を設定している場合があります。 [追加] をクリックします。ユーザーがブログにファイルを添付した場合、メール通知が送信されます。 注: ウイルス対策保護が有効になっている場合、ブログが投稿されると、すべての添付ファイルに対して自動的にウイルススキャンが行われます。
公開をスケジュール	指定された日付でブログを公開するには、このチェックボックスをオンにします。ブログの日付、時刻、タイムゾーンを選択します。スケジュール済みブログは、公開されるまで作成者とアドミンのみに表示されます。 注: ブログに承認ワークフローがある場合、スケジュールされた時間の前にブログが承認されると、ステータスは [公開準備完了] に変わります。スケジュールされた時間の後にブログが承認されると、ステータスは [公開] に変更されます。

4. ブログを保存するには、次のいずれかのアクションを実行します。

宛先	操作
ドラフトとして保存	後でブログをレビューし公開します。ブログは、プロファイルページで [コンテンツ] > [ドラフト] の下にドラフトとして表示されます。 注: コミュニティおよびフォーラムアドミニストレーターは、ドラフトの編集、削除、公開を行うことができます。コミュニティまたはフォーラムアドミニストレーターがドラフトを編集、削除、または公開すると、メール通知が送信されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

宛先	操作
	プロファイルページでは、次のオプションがあります。 **a.** 公開前にブログを確認するには、[編集] をクリックします。 **b.** ▪ 対応する省略記号 [•••] アイコンをクリックし、[公開] をクリックします。 ▪ 対応する省略記号 [•••] アイコンをクリックし、[削除] をクリックします。
スケジュール	[スケジュール] をクリックして、指定された日付でブログを投稿します。ブログが公開されるまで、スケジュールを編集または無効にすることができます。 **注:** このオプションは、[公開をスケジュール] オプションが選択されているブログに表示されます。
投稿	ブログを直接公開します。 フォーラム登録者はメール通知を受信します。状況に基づいてアクティビティとコンテンツフィードが更新されます。 **注:** モデレート待ち状態のコンテンツがあるユーザーである場合、コンテンツはコミュニティモデレーターによって承認されるまで投稿されません。 ブログに添付ファイルを追加し、コミュニティアドミニストレーターがウイルス対策を有効にしている場合、スキャンは自動的にバックグラウンドで実行されます。 ◦ スキャンが成功した場合にのみ、添付ファイルをダウンロードできます。 ◦ ブログ作成者とコミュニティアドミニストレーターは、添付ファイルが感染したという通知を受け取ります。 ◦ [編集] をクリックして感染ファイルを削除し、添付ファイルを再度アップロードします。感染ファイルを削除するまで、他の添付ファイルを追加することはできません。

関連情報

コメントの無効化

コミュニティへのビデオの投稿

フォーラムまたはサブフォーラムにビデオを投稿します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：sn_communities.community_user

親フォーラムで適切な権限がアサインされている場合にのみ、フォーラムまたはサブフォーラムでビデオを投稿できます。

このタスクについて
ビデオを自分で投稿したり、質問やブログに追加したりすることができます。ビデオの作成者であるか、コミュニティアドミン、フォーラムアドミン、フォーラムモデレーター、またはコミュニティモデレーターである場合は、投稿後にビデオを編集できます。

手順

1. フォーラムで、[投稿] > [ビデオ] をクリックします。
2. フォームのフィールドに入力します。

ビデオの投稿フォーム

フィールド	説明
ここをクリックしてビデオを挿入	◦ ビデオの URL。 ◦ [アップロード] をクリックします。ビデオが投稿に追加されます。 ◦ 現在のビデオを編集し、別のビデオに置き換えるするには、[別のビデオを選択] をクリックします。
ビデオのタイトル	ビデオのタイトル。
フォーラム	読み取り専用です。このフィールドには、フォーラムまたはサブフォーラムが自動的に入力されます。
トピック (オプション)	追加するビデオのトピック。 注: 必要なトピックの数だけ、この手順を繰り返します。特定のトピックについて気が変わった場合は、対応する **[x]** アイコンをクリックします。
説明 (オプション)	ビデオの説明。

3. [投稿] をクリックします。
4. オプション: ビデオを編集または削除する権限がある場合は、ビデオをクリックし、 アイコンをクリックして、[編集] または [削除] をクリックします。
ビデオがアップロードされると、他のコミュニティユーザーは、コメント、フィードバックの提供、ビデオに登録、ブックマーク、またビデオの不適切なコンテンツを報告することができます。

関連情報

コメントの無効化

コミュニティのブログまたはビデオへコメント

ブログやビデオ、または他のコメントに対してコメントします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
親フォーラムで適切な権限がアサインされている場合にのみ、フォーラムまたはサブフォーラムでコメントを付けることができます。

必要なロール：sn_communities.community_user

このタスクについて
コメントを作成した場合は、それを編集または削除することができます。ブログまたはビデオを作成してコメントを追加すると、そのコメントには [作成者] のラベルが付けられます。

。

手順

1. コメントするブログまたはビデオエントリを見つけるには、検索フィールドまたはナビゲーションを使用します。
2. [コメント] をクリックし、回答を入力します。
3. 投稿に添付ファイルを追加することができます。

   a. [添付ファイルを追加] をクリックします。

   b. ファイルを [添付ファイルを追加] ボックスにドラッグするか、**[Click to Upload]** (クリックしてアップロード) をクリックします。

   c. [追加] をクリックします。
   添付ファイルが追加され、投稿に表示されます。ユーザーがコメントにファイルを添付すると、メール通知が送信されます。

   注:
   - 1 つの投稿に最大 3 つの添付ファイルを追加できます。
   - 添付ファイルあたりの最大ファイルサイズは 2 MB です。
   - システムアドミニストレーターが、コミュニティ全体で許可されている添付ファイルの合計数に制限を設定している場合があります。
   - サポートされるファイルタイプは、PPT、PPTX、XLS、XLSX、DOC、DOCX、TXT、PDF、PNG、BMP、JPG、JPEG、GIF、ZIP です。
   - 添付ファイルのサイズが大きい場合、または接続が遅い場合は、進行状況インジケーターが表示されます。
   - ウイルス対策保護が有効になっている場合、返信が投稿されると、すべての添付ファイルに対して自動的にウイルススキャンが行われます。

4. [コメント] をクリックします。
   コメントは、ブログまたはビデオエントリ、またその他のコメントの下に追加されます。回答は、このフォーラムのユーザーに表示されます。

   フォーラムに登録されているコミュニティユーザーは、コンテンツが投稿されたことを知らせる通知を受け取ります。状況に基づいてアクティビティとコンテンツフィードが更新されます。

   注: モデレート待ち状態のコンテンツがあるユーザーである場合、コンテンツはコミュニティモデレーターによって承認されるまで投稿されません。

   コメントに添付ファイルを追加し、コミュニティアドミニストレーターがウイルス対策を有効にしている場合、スキャンは自動的にバックグラウンドで実行されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- スキャンが正常に完了すると、添付ファイルをダウンロードできるようになります。
- スキャンが「処理中」または「失敗」である場合、ファイルをダウンロードすることはできません。
- コメント作成者とコミュニティアドミニストレーターは、添付ファイルが感染したという通知を受け取ります。
- [編集] をクリックして感染ファイルを削除し、添付ファイルを再度アップロードします。感染ファイルが削除されるまで、他の添付ファイルを追加することはできません。

コミュニティへのドキュメントの投稿

フォーラムで適切な権限を持っている場合は、同僚、エキスパート、または他のコミュニティユーザーとドキュメントを共有できます。必要に応じて、ドキュメントをいくつでもトピックに関連付けることができます。

始める前に

必要なロール：sn_communities.community_user

手順

1. フォーラムで、[投稿] > [ドキュメント] をクリックし、フォームに次のように入力します。

ドキュメント構成フォーム

ドキュメントタイトル	ドキュメントの内容を説明するタイトルを入力します。
フォーラム	読み取り専用です。現在のフォーラムまたはサブフォーラムが選択されています。
トピック	リストからトピックを選択します。必要に応じて、トピックの数だけ繰り返します。
ドキュメントの添付	ファイルを添付するには、ファイルを [ドキュメントの添付] ボックスにドラッグするか、ボックスをクリックしてからファイルの場所を指定します。 ◦ ドキュメントは 1 つだけ添付できます。 ◦ 最大ファイルサイズは 5 MB です。 ◦ サポートされるファイルタイプは、PPT、PPTX、XLS、XLSX、DOC、DOCX、TXT、PDF です。 ◦ 添付ファイルを削除するには、[X] をクリックします。 **注:** アドミニストレーターが、コミュニティ全体で許可されている添付ファイルの合計数に制限を設定している場合があります。 ウイルス対策保護が有効になっている場合、[投稿] をクリックすると、すべての添付ファイルに対して自動的にウイルススキャンが行われます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

説明	ドキュメントのわかりやすい説明を入力します。

2. [投稿] をクリックします。
   - ドキュメントがフォーラムに表示されます。ドキュメントの作成者は、投稿を編集または削除することができます。
   - フォーラムに登録されているコミュニティユーザーは、コンテンツが投稿されたことを知らせる通知を受け取ります。状況に基づいてアクティビティとコンテンツフィードが更新されます。

   注: モデレート待ち状態のコンテンツがあるユーザーである場合、コンテンツはコミュニティモデレーターによって承認されるまで投稿されません。

   コミュニティアドミニストレーターがウイルス対策を有効にしている場合、スキャンは自動的にバックグラウンドで実行されます。

   注:
   - スキャンが成功した場合にのみ、添付ファイルをダウンロードできます。
   - ドキュメントを投稿したユーザーとコミュニティアドミニストレーターは、添付ファイルが感染したという通知を受け取ります。

関連情報

コメントの無効化

コミュニティでユーザーについてメンション

投稿で他のコミュニティユーザーについてメンションすることで、コミュニティのコンテンツへの注意を促します。

始める前に
必要なロール：sn_communities.community_user

このタスクについて
ユーザーは、質問、ブログ、イベント、コメント、および回答でユーザーについてメンションできます。

注: ドキュメントまたはビデオコンテンツタイプでは、ユーザーメンション機能が有効ではありません。

Communitiesで次の方法でユーザーについてメンションできます。

手順
1. コミュニティから、次のいずれかのアクションを実行します。
   - コンテンツをコミュニティに投稿し、スクリプトエディターにカーソルを置きます。
   - コメントするか返信するコンテンツをクリックします。
2. @ 記号に続けてユーザーの名前を入力します。

   注: 投稿では複数のコミュニティユーザーについてメンションできます。

   選択したコミュニティユーザーとそのフォロワー (そのユーザーをフォローしているコミュニティユーザー) にメール通知が送信されます。アクティビティフィードも更新されます。

   注: フォロワーは、通知設定を行って、ユーザーのメンションの通知を有効または無効にすることができます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コミュニティイベント

イベントを作成、管理し、イベントに参加して、コミュニティ全体でのエンゲージメントを促進します。

始める前に

必要なロール：sn_communities.admin または sn_communities.community_user

手順

次のタスクの 1 つ以上を実行します。

コミュニティイベントの投稿

他のコミュニティユーザー、同僚、またはエキスパートが登録して参加できるコミュニティイベントを作成できます。

始める前に

イベントを作成する権限 (イベント書き込みとコメントの書き込み) があり、イベントを作成するフォーラムのメンバーである必要があります。[イベント] コンテンツタイプが、イベントのフォーラムでアクティブになっている必要があります。

必要なロール：sn_communities.community_user

手順

1. フォーラムで、[投稿] > [イベント] をクリックし、フォームに入力します。

イベントの作成

フィールド	説明
イベントのタイトル	イベントのタイトル。
フォーラム	読み取り専用です。フォーラムがこのフィールドに自動的に入力されます。
トピック (オプション)	イベントを追加するトピック。 注: 必要な数のトピックを追加することができます。トピックを削除するには、**[x]** をクリックします。
ゲスト数制限/参加可能総人数を設定	チェックボックスをオンにすると、[許容合計] フィールドで参加できるゲストの最大数を指定できます。ゲストの数が制限に達した場合、それ以降に参加を希望したユーザーは待機リストに追加されます。
ゲストリストを一般ユーザーに表示します	このチェックボックスをオンにすると、フォーラムメンバーがイベントのゲストリストを表示できるようになります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
これはオンラインイベントです	オンラインイベントの場合は、チェックボックスをオンにします。
場所の名前	オンラインイベントでは、[場所の名前] で指定されたテキストが、指定された [**Web URL**] へのハイパーリンクと共にラベルとして表示されます。たとえば、「会議に参加するにはここをクリックしてください」としてテキストを入力すると、登録者が会議に参加しやすくなります。 オフラインイベントでは、[場所の名前]、[住所]、[市区町村]、[都道府県]、[郵便番号]、[国] を入力して会場をメンションします。
Web URL	登録者がクリックして参加するためのオンラインイベントの Web URL を入力します。
日時	イベントの日時。[日付] は将来の日付にする必要があります。 **注:** [期間] を変更すると、[終了時間] が自動更新されます。 [タイムゾーンを変更] をクリックして、イベントのタイムゾーンを設定します。デフォルト：ローカルタイムゾーン。タイムゾーンは、イベントを表示しているユーザーのタイムゾーンに従って変更されます。
期間	イベントの期間。 **注:** [終了時間] を変更すると、[期間] が自動的に更新されます。 デフォルトでは、期間は 30 分です
イベントの 1 日前にゲストにリマインダーを送信	このチェックボックスをオンにすると、[出席] で返答したすべてのユーザーに対して、イベントの 1 日前にメールリマインダーが送信されます。
説明	イベントの説明。 画像を挿入するには、[画像の挿入] ボタン ( ) をクリックし、.png または .jpg ファイルの場所を指定して、[開く] をクリックします。 ビデオを挿入するには、[ビデオの挿入] ボタン ( ) をクリックし、ビデオ URL を入力して、[アップロード] をクリックします。
添付ファイルを追加	[添付ファイルを追加] をクリックしてファイルを [ドキュメントの添付] ボックスにドラッグするか、ボックスをクリックしてファイルの場所を指定します。 ◦最大 3 つの添付ファイルを追加できます。 ◦サポートされるファイルタイプは、PPT、PPTX、XLS、XLSX、DOC、DOCX、TXT、PDF、PNG、BMP、JPG、JPEG、GIF、ZIP です。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	◦最大ファイルサイズは 2 MB です。 ◦添付ファイルを削除するには、[X] アイコンをクリックします。 **注:** システムアドミニストレーターが、コミュニティ全体で許可されている添付ファイルの合計数に制限を設定している場合があります。 [追加] をクリックすると、添付ファイルが追加され、イベントに表示されます。ユーザーがイベントにファイルを添付すると、メール通知が送信されます。
公開をスケジュール	指定された日付でイベントを公開するには、このチェックボックスをオンにします。イベントの日時を選択します。デフォルトでは、スケジュールのタイムゾーンはイベントのタイムゾーンと同じです。スケジュール済みイベントは、公開されるまで作成者とアドミンのみに表示されます。 **注:** イベントに承認ワークフローがある場合、スケジュールされた時間の前にイベントが承認されると、ステータスは [公開準備完了] に変わります。スケジュールされた時間の後にイベントが承認されると、ステータスは [公開] に変更されます。公開されたイベントをスケジュールすることはできません。

2. 次のいずれかの操作を実行します。

宛先	操作
ドラフトとして保存	[ドラフトとして保存] をクリックすると、プロファイルページで [コンテンツ] > [ドラフト] の下にドラフトとしてイベントが保存されます。 **注:** コミュニティとフォーラムアドミニストレーターは、ドラフトを編集および公開できます。コミュニティまたはフォーラムアドミニストレーターがドラフトを編集、削除、または公開すると、メール通知が送信されます。 プロファイルページでは、次のオプションがあります。 **a.** [編集] をクリックして、公開前にイベントを確認。 **b.** ▪ 対応する省略記号 アイコンをクリックし、[公開] をクリックします。 ▪ 対応する省略記号 アイコンをクリックし、[削除] をクリックします。
スケジュール	指定された日付でイベントを公開するには、この [スケジュール] チェックボックスをオンにします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

宛先	操作
	注: このオプションは、[公開をスケジュール] オプションが選択されているイベントに表示されます。
公開	イベントを直接公開するには、[公開] をクリックします。作成者は、イベントを編集または削除することができます。 フォーラムに登録されているコミュニティユーザーは、コンテンツが投稿されたことを知らせる通知を受け取ります。状況に基づいてアクティビティとコンテンツフィードが更新されます。 注: モデレート待ち状態のコンテンツがあるユーザーである場合、コンテンツはコミュニティモデレーターによって承認されるまで投稿されません。

関連情報

イベントを編集

コメントの無効化

イベントを編集

過去および今後開催予定のイベントの詳細を編集します。過去のイベントを編集することによって、ドキュメントを添付したり、会議の記録リンクをイベントの登録者と共有したりすることができます。

始める前に

必要なロール：
sn_communities.community_user、sn_communities.moderation_admin、sn_communities.community_modera
または sn_communities.forum_admin

手順

1. 変更するイベントを検索します。
2. [その他のオプション] アイコン (⋯) をクリックして、[編集] を選択します。
3. フォーム上のフィールドを編集します。

[イベントの更新] フォーム

フィールド	説明	登録者はメール通知を受信します。
イベントのタイトル	過去および今後開催予定のイベントのタイトル。	はい
フォーラム	イベントが投稿されるフォーラム名。フォーラムを変更することはできません。	NA
トピック	イベントに関連付けられたトピック。必要に応じてトピック	いいえ

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明	登録者はメール通知を受信します。
	を追加または変更します。トピックを削除するには、[**x**] をクリックします。	
ゲスト制限を設定	ゲスト制限を増やして、今後開催予定のイベントの待機リストの参加者を確認するオプション。過去のイベントのゲスト制限を変更することはできません。	はい - 確認済みの参加者の場合
ユーザーにゲストリストを表示	フォーラムメンバーに今後開催予定のイベントのゲストリストの表示を有効または無効にするためのオプション。	いいえ
これはオンラインイベントです	今後開催予定のイベントのイベントタイプをオンラインまたはオフラインに変更するオプション。過去のイベントを変更することはできません。	はい
場所の名前	過去および今後開催予定のイベントの場所の名前。 ◦ オンラインイベントでは、[場所の名前] で指定されたテキストが、指定された Web URL へのハイパーリンクと共にラベルとして表示されます。たとえば、過去のイベントの会議記録リンクを共有するには、テキストを変更して [会議のレコーディングをダウンロード (Download the meeting recording)] のテキストを変更します。 ◦ オフラインイベントでは、[場所の名前]、[住所]、[市区町村]、[都道府県]、[郵便番号]、[国] を変更して会場をメンションします。	あり
Web URL	過去および今後開催予定のイベントの Web URL。 ◦ 過去のイベントについては、会議記録の Web URL を入力して、登録者とリンクを共有します。 ◦ 予定されているイベントについては、システムの詳細が変更された場合に [Web URL] を変更します。	はい

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明	登録者はメール通知を受信します。
日時	イベントの日時過去および今後開催予定のイベントの日時を将来の日付に変更することができます。過去のイベントの日付を将来の日付に変更すると、過去のイベントが今後開催予定のイベントになります。その他の詳細はすべて、今後開催予定のイベントに適用可能なものとして編集できます。 [タイムゾーンを変更] をクリックして、イベントのタイムゾーンを設定します。デフォルトはローカルタイムゾーンです。タイムゾーンは、イベントを表示しているユーザーのタイムゾーンに従って変更されます。 注: [期間] フィールドを変更すると、[終了時間] フィールドが自動更新されます。	はい
期間	イベントの期間。 注: [終了時間] を変更すると、[期間] が自動的に更新されます。 デフォルトでは、期間は **30** 分です	はい
イベントの 1 日前にゲストにリマインダーを送信	[出席] で返答したすべてのユーザーに対して、イベントの 1 日前にメールリマインダーが送信されるオプション。このチェックボックスは、今後開催予定のイベントに対してのみ表示され、過去のイベントでは表示されません。	いいえ
説明	過去および今後開催予定のイベントの 説明。必要に応じて画像やビデオを挿入することができます。	はい
添付ファイルを追加	過去および今後開催予定のイベントの添付ファイル。必要に応じて添付ファイルを編集します。	はい
公開をスケジュール	イベントを公開するオプション。このチェックボックスは、	なし

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明	登録者はメール通知を受信します。
	スケジュール済みイベントにのみ表示され、公開されたイベントに対しては表示されません。 ◦ 再度スケジュールするには、必要に応じてスケジュールされている日時を変更します。デフォルトでは、スケジュールのタイムゾーンはイベントのタイムゾーンと同じです。このチェックボックスをオンにすると、スケジュールされた日時にイベントが直接公開されます。 ◦ スケジュールを削除するには、このチェックボックスをオフにします。	

4. 次のいずれかの操作を実行します。

宛先	操作
保存	詳細を保存するには、[保存] をクリックします。
スケジュール	指定された日付でイベントを公開するには、[スケジュール] をクリックします。 **注:** このオプションは、[公開をスケジュール] チェックボックスがオンになっているドラフトイベントに対して表示されます。
公開	イベントドラフトを公開するには、[公開] をクリックします。作成者は、イベントを編集または削除することができます。 **注:** モデレート待ち状態のコンテンツがあるユーザーである場合、コンテンツはコミュニティモデレーターによって承認されるまで投稿されません。承認ワークフローがあるイベントの場合、イベントの状況は [レビュー] です。他のユーザーは、承認されるまでイベントを見ることができません。

関連情報

コミュニティイベントの投稿

コメントの無効化

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コミュニティイベントの表示と参加

公開されたイベントの詳細を表示したり、イベントへの応答やカレンダーへの追加などのタスクを実行したりすることができます。

始める前に

イベントに応答するには、コミュニティの登録済みメンバーであり、イベントを読み込む権限 (イベントの読み取りとコメントの書き込み) を持っている必要があります。

必要なロール：sn_communities.community_user

手順

1. コミュニティホームページから、次のいずれかのアクションを実行します。
   - コンテンツリストに移動。
   - アクティビティフィードに移動。
   - フォーラムまたはトピックに移動。
   - 別のユーザーのコミュニティプロファイルに移動し、[イベント] タブをクリック。
   - [コミュニティ] > [イベント] をクリックします。
2. イベントをクリックします。
   [イベントの詳細] ページには、次の情報が表示されます。

Community イベントの詳細

イベントヘッダー	◦ イベントの名前、作成者、作成日が表示されます。 ◦ イベント主催者がゲストリストを一般ユーザーに表示するようにした場合は、[出席] または [おそらく] で返答したコミュニティユーザーの数を表示したり、番号をクリックして名前を表示したりできます。 ◦ ゲストリストがプライベート (非公開) の場合は、[出席] または [おそらく] で返答したユーザーの数を表示できますが、ユーザーの名前は表示できません。 ◦ イベントでまだ参加申し込み可能な残席数、または順番待ちリストで何番目かを表示します。 ◦ ユーザー設定で設定したものと同じタイムゾーンでイベントが行われる場合、[イベントタイムゾーン] が表示されます。 ◦ ユーザー設定で設定したタイムゾーンと異なるタイムゾーンでイベントが行われる場合、[イベントタイムゾーン] と [タイムゾーン] の両方が表示されます。
イベント概要	◦ イベントを実施する日時と場所。 ◦ イベントの説明。 ◦ イベントに関連付けられたトピック。 ◦ イベントに関するコメント。 ◦ イベントが表示された回数。
予定されているイベント	今後開催予定のイベントを 5 件まで表示します。
人気のある過去のイベント	人気のあった過去上位 5 件のイベントと、イベントに興味を持ったコミュニティユーザーの数。興味を持ったコミュニティユーザーには、イベントに出席した、または順番待ちリストに入っていたユーザーが含まれます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. オプション: [出席]、[おそらく]、または [拒否] をクリックすると、ゲストリストとその回答を表示または検索できます。
4. オプション: [登録] をクリックすると、イベントを登録し、イベントが更新されたときに通知を受け取ります。
   応答が [出席] または [おそらく] の場合、イベントに自動的に登録されます。
5. オプション: [応答] をクリックすると、イベントに出席するかおそらく出席するか、あるいは不参加、または順番待ちリストに追加するかの意思を示すことができます。
   - また、アクティビティフィードから直接イベントに応答することもできます。
   - イベントが満席の場合は、順番待ちリストに追加できることを示すメッセージが表示されます。[出席] オプションは、 [順番待ちリスト] に置き換わります。順番待ちリストに追加されると、順番待ちリストで何番目かが表示されます。イベントで空きがでると、リスト内での順番が上がります。

   選択内容に応じて、ステータスが [出席]、[おそらく]、[拒否]、または [順番待ちリスト] のいずれかに変わります。必要に応じて、自分の応答内容を更新できます。
   - イベント作成者またはコミュニティアドミニストレーターがイベントを削除し、 [はい]、[順番待ちリスト]、または [おそらく] で応答した場合、通知設定に基づいてメール通知が送信されます。
   - イベントが更新され、 [はい]、[順番待ちリスト]、または [おそらく] で応答した場合、通知設定に基づいてメール通知が送信されます。
6. オプション: **[...]** をクリックして、次のいずれかのアクションを実行します。

オプション	説明
カレンダーに追加	カレンダーに追加できる、.ics ファイルをダウンロードします。このファイルには、イベントのタイトルと説明、イベントの場所、開始日と終了日、イベント時間、およびすべての添付ファイルが含まれています。ゲストが詳細を共有しないことにしている場合、その情報はファイルに表示されません。
ブックマーク	このイベントは、プロファイルページのブックマークリストに表示されます。[ブックマークを削除] をクリックすると、ブックマークを削除します。
レポート内容	[レポート内容] をクリックすると、イベント内の不適切なコンテンツを報告できます。

コミュニティイベントのランディングページの表示

Events のランディングページには、コミュニティ内でアクセス可能なすべてのイベントの概要が示されています。イベントをフィルタリングしたり、イベントの状況を表示したり、イベントに参加している他のコミュニティユーザーの数を確認したりできます。

始める前に

必要なロール：sn_communities.community_user

コミュニティユーザーは、イベント (イベント読み込み) を表示する権限を持っている必要があります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [すべて] > [コミュニティ] > [イベント]に移動します。
   イベントのランディングページには、アクセス可能なすべてのイベントのリストと、最も人気があった過去 5 つのイベントのリストが表示されます。
2. 自分が作成したイベント、または出席ステータス別、フォーラム別、日付別でリストをフィルタリングします。
   リストには次の情報が表示されます。
   - イベント作成者、最終更新日、および場所。
   - 自分のステータス (イベントに既に応答している場合)。
   - イベントに興味を持っているコミュニティユーザーの数。関心を持っているコミュニティユーザーには、イベントに参加する、または順番待ちリストに入っているユーザーが含まれます。
   - イベントを表示したコミュニティユーザーの数。
3. イベントに関連するタスクを実行するには、イベントをクリックします。

コミュニティイベントの管理

イベントに関する追加の応答情報を表示したり、イベントを編集または削除したり、ゲストリストをダウンロードしたりできます。

始める前に

イベントに応答するには、コミュニティの登録済みメンバーであり、イベントを読み込む権限 (イベントの読み取りとコメントの書き込み) を持っている必要があります。

必要なロール：イベントを作成した sn_communities.community_user または sn_communities.admin。

このタスクについて

公開されたイベントには、コミュニティ内の複数の場所からアクセスできます。

手順

1. コミュニティホームページから、次のいずれかのアクションを実行します。
   - コンテンツリストに移動。
   - アクティビティフィードに移動。
   - フォーラムまたはトピックに移動。
   - 別のユーザーのコミュニティプロファイルに移動し、[イベント] タブをクリック。
   - [コミュニティ] > [イベント] をクリックします。
2. イベントをクリックします。
   [イベントの詳細] ページには、次の情報が表示されます。

Community イベントの詳細

イベントヘッダー	◦ イベントの名前、作成者、作成日が表示されます。 ◦ 出席するまたは出席する可能性のあるコミュニティユーザーの数を表示します。 ◦ イベントを拒否したコミュニティユーザー数を表示します。 ◦ イベントでまだ参加申し込み可能な残席数、または順番待ちリストで何番目かを表示します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

イベント概要	◦ イベントを実施する日時と場所。 ◦ イベントの説明。 ◦ イベントに関連付けられたトピック。 ◦ イベントに関するコメント。 ◦ イベントが表示された回数。
予定されているイベント	今後予定されているイベントを 5 件まで表示します。
人気のある過去のイベント	人気のあった過去5件のイベントと、イベントに興味を持ったコミュニティユーザーの数を表示します。興味を持ったコミュニティユーザーには、イベントに出席した、または順番待ちリストに入っていたユーザーが含まれます。

3. オプション: **[...]** アイコンをクリックします。
4. 次のオプションがあります。

オプション	説明
編集	[編集] をクリックします。[更新イベント] ページが開きます。メール通知は、 [はい]、[おそらく]、または [順番待ちリスト] で応答したすべてのコミュニティユーザーに送信されます。
削除	[削除] をクリックします。イベントを削除してもよいかどうかを確認する警告メッセージが表示されます。メール通知は、 [はい]、[おそらく]、または [順番待ちリスト] で応答したすべてのコミュニティユーザーに送信されます。
カレンダーに追加	カレンダーに追加できる `.ics` ファイルがダウンロードされます。このファイルには、イベントのタイトルと説明、イベントの場所、開始日と終了日、イベント時間、およびすべての添付ファイルが含まれています。ゲストが詳細を共有しないことにしている場合、その情報はダウンロードしたファイルに表示されません。
ブックマーク	このイベントは、プロファイルページのブックマークリストに表示されます。既にイベントをブックマークしている場合は、[ブックマークを削除] をクリックすることができます。
レポート内容	コミュニティアドミニストレーターは、[レポート内容] をクリックすると、イベント内の不適切なコンテンツを報告できます。
ゲストリストのダウンロード	ゲストリストの `.csv` ファイルをダウンロードします。ファイルを表示して、イベントに出席しているコミュニティユーザー、その RSVP ステータス、およびメールアドレスのリストを確認します。

コミュニティコンテンツをブックマーク

お気に入りの質問、ブログ、ビデオ、ドキュメント、およびイベントにブックマークを設定できます。ドラフト状況のコンテンツ、返信、またはコメントにはブックマークを設定できません。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：sn_communities.community_user

手順

1. ブックマークを設定するコンテンツをクリックします。
2. **[...]** アイコンをクリックし、[ブックマーク] を選択します。
   ブックマークコンテンツが、コミュニティプロファイルの [ブックマーク] タブに追加されます。
3. ブックマークを表示するには、次のいずれかのアクションを実行します。
   - 自分のコミュニティプロファイルに移動して、[コンテンツ] > [ブックマーク] をクリックします。
   - 自分の名前またはプロファイル写真をクリックし、[自分のブックマーク] をクリックします。
4. ブックマークを検索したり、必要に応じてブックマークを選択してから、[ブックマークを削除] をクリックしたりできます。

コミュニティコンテンツに関するフィードバックの提供

役に立つと感じたコンテンツに関するフィードバックを提供します。

始める前に
必要なロール：sn_communities.community_user

このタスクについて
コンテンツのフィードバックには、[コメント]、[賛成票]、[役に立つ]、および [正解とマーク] の 4 つのタイプを使用できます。コミュニティホームページのアクティビティフィードにフィードバックを直接入力することも、フィードバックを提供するコンテンツに移動することもできます。

コンテンツフィードバック

コンテンツフィードバック	説明
コメント	ブログおよびビデオに関するコメント。コメントにコメントすることもできます。コメントの数が表示されます。
賛成票	質問に賛成票を投じます。賛成票の数が表示されます。
役に立つ	回答、ブログ、コメント、およびビデオを [役に立つ] とマークします。役に立つマークの数が表示されます。
正解とマーク	コミュニティまたはフォーラムアドミン、コミュニティまたはフォーラムモデレーター、または質問の作成者は、1 つの回答を [正解としてマーク] とマークすることができます。質問ごとに正解は 1 つだけです。後で別の回答を正解とマークすると、現在の回答はこのステータスを失います。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. コミュニティホームページから、次のいずれかのアクションを実行します。
   - フォーラムをクリックし、ブログや質問などのコンテンツをクリックします。
   - 検索を使用して、コンテンツをクリックします。
   - ホームページのアクティビティフィード上のコンテンツに移動し、ここから直接フィードバックを提供します。
2. フィードバックを入力します。
   次のフィードバックが表示されます。

コミュニティコンテンツに含まれるフィードバックタイプ

コミュニティホームページ > アクティビティフィード	ユーザーが登録しているコンテンツに関するフィードバック。
コミュニティホームページ > コンテンツリスト	他のユーザーによって入力されたフィードバック。
[コミュニティプロファイル] > [アクティビティ] タブ。	自身が入力したフィードバック。

注: ホームページアクティビティフィードは自動的には更新されません。アクティビティフィードの表示中に更新が行われた場合は、「新しい更新が利用可能です」のメッセージが表示されます。すべての新規更新をクリックして表示することができます。コメントを作成しているときに [新しい更新が利用可能です] をクリックすると、続行するかどうかを確認する警告メッセージが表示されます。

不適切なコミュニティコンテンツの報告

コンテンツが不適切またはスパムであることをコミュニティモデレーターに警告するためにコンテンツを報告します。

始める前に
必要なロール：sn_communities.community_user

手順

1. 検索フィールドまたはナビゲーションを使用して、報告するコンテンツを検索します。
2. **[...]** アイコンをクリックし、[レポート内容] をクリックします。
3. リストからコンテンツを報告する理由を選択し、[追加コメント] を入力します。
4. [送信] をクリックします。
   モデレートタスクが作成され、解決のためにモデレーターにアサインされます。コミュニティに対して作成されたモデレート設定によっては、モデレーターのレビューが完了するまでコンテンツが非表示になる場合があります。

質問のリスト表示とケースの作成

ケースに変換できる可能性がある質問を表示するために、コミュニティポータルには、連絡先またはコンシューマーによって作成された質問のリストを含むページが用意されています。

始める前に
必要なロール：
sn_customerservice_manager、sn_customerservice_agent、sn_customerservice.consumer_agent、sn_comm
または proxy_case_creator

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
このページには、ユーザーがアクセスできるフォーラムからの質問が表示されます。

手順

1. コミュニティポータルから、[コミュニティ] > [ケースへの質問] を選択して質問のリストを開きます。
   このリストには、連絡先またはコンシューマーによって投稿され、ケースがまだ作成されていない質問が含まれます。
2. このページでフィルターを使用して、質問リストをフィルタリングします。
   - すべてのフォーラムまたは選択したフォーラムの質問を表示
   - 選択した期間 (7、15、または 30 日間) 内に投稿された質問を表示
   - 最新の質問または過去の質問でソート
   - 質問ステータス (すべて、解決済み、未解決、または未返信) でソート
3. リスト内のいずれかの質問からケースを作成するには、質問を選択して質問ページを開きます。
4. オーバーフローアイコン (...) を選択し、[ケースを作成] を選択して [ケースを作成] フォームを開きます。
   [ケースを作成] アクションは、質問からまだケースが作成されていない場合に使用できます。ケースが作成されると、このアクションは使用できなくなります。

   注: [ケースを作成] オプションは、外部ユーザーによって投稿された質問に使用できます。

   質問の情報がケースのフィールドにマッピングされます。
5. [ケースを作成] フォームのフィールドに追加情報を入力します。
   たとえば、ケースの [説明] を追加します。
6. 必要に応じて、ケースにファイルを添付します。
7. [送信] を選択します。
   質問のコンテンツページに戻ります。ケース番号は、ケースが作成された後に質問ヘッダーに表示されます。質問作成者、カスタマーサービスエージェントまたはコンシューマサービスエージェント、あるいは proxy_case_creator ロールを持つユーザーは、ケース番号を確認できます。

   質問を投稿した連絡先またはコンシューマーは、カスタマーサービスポータルまたは消費者サービスポータルの [自分のケース] に移動して、ケースを表示することもできます。

ゲーミフィケーション

ポイント、達成レベル、バッジの形式でインセンティブを提供して、ユーザーにコミュニティに参加し、コンテンツを寄稿するよう促します。

ゲーミフィケーションフレームワークを使用して、次の操作を行います。

- 特定のユーザーアクティビティに関連付けられているポイント値を構成する。
- 獲得ポイントに基づいて達成レベルを定義する。
- ユーザーを認識するバッジを作成およびアサインする。

コミュニティアドミニストレーターは次の操作を行えます。

- ルールを作成し、ユーザーがコミュニティ上のアクティビティについて受け取るポイントを設定する。
- トラックを作成し、コミュニティでアサインされたポイントを異なるエリアに論理的に区分する。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ユーザーが専門知や評判を得られるコミュニティでのレベルを作成し、各レベル定義内でレベル範囲を設定する。
- 異なる達成度に対してユーザーに付与するバッジを作成する。

コミュニティユーザーは次の操作を行えます。

- アクティビティを実行し、ポイントを得る。
- ポイント合計に基づいてレベルを達成する。
- リーダーボードを表示して、特定のフォーラムやトピックに関するコミュニティエキスパートを見つける。
- コミュニティ内での自分の順位を確認する。
- それぞれのユーザープロファイルでゲーミフィケーション達成度を確認する。

ゲーミフィケーションコンポーネント

ゲーミフィケーション機能には、ルール、レベル、トラックなど、ユーザーがコミュニティアクティビティに対してポイントおよびバッジを獲得するためのいくつかのコンポーネントが含まれています。

ルール

ゲーミフィケーションルールでは、コミュニティ上のアクティビティに対してユーザーが受け取るポイントを設定できます。

ゲーミフィケーションにはいくつかの事前定義済みルールが含まれています。ゲーミフィケーションアドミニストレーターは、これらのルールを使用したり、必要に応じてそれらを変更したり、新しいルールを作成したりすることができます。これらの事前定義されたルールには次のものがあります。

- 役に立つとマークされたコメント：5 ポイント
- 役に立つとマークされたドキュメント：5 ポイント
- 役に立つとマークされたビデオ：5 ポイント
- 役に立つとマークされたブログ：5 ポイント
- 役に立つとマークされた回答：20 ポイント
- ブックマークされたドキュメント：20 ポイント
- ブックマークされたブログ：20 ポイント
- ブックマークされたビデオ：20 ポイント
- 質問に対して正解とマークされた回答：40 ポイント

ゲーミフィケーションルールのあるアクティビティをユーザーが実行すると、ルール内で特定されたユーザープロファイルがポイントを受け取ります。ゲーミフィケーションルールを通じて受け取ったポイントは、蓄積して次のポイントになるように設定できます。

- コミュニティ全体にわたる総合ポイント
- アクティビティに関連付けられたフォーラム内のポイント
- アクティビティに関連付けられたトピック内のポイント
- トラック内のポイント
- フォーラム、トピック、およびトラックの組み合わせにアサインされたポイント

ユーザーが前のアクティビティを元に戻すと、これらのアクティビティに関連付けられているポイントは削除されます。たとえば、ルールが定義されており、ユーザーがブログを作成した場合は、ポイントが付与されます。ブログが削除されると、ポイントが差し引かれます。ルールが定義されておら

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ず、ユーザーがブログを作成した場合は、ポイントは付与されません。ルールが定義された後にブログを削除した場合は、最初に何も付与されなかったときでも、ポイントが差し引かれます。

関連情報

ゲーミフィケーションルールの作成

トラック

トラックを利用することで、コミュニティ内でアサインされたポイントを異なるエリアに論理的に区分することができます。

ゲーミフィケーションには、事前設定された 2 つのトラックが含まれます。

- コミュニティの専門知識
- コミュニティへの参加

アプリケーションがトラックでポイントを累積するように設定されている間は、ゲーミフィケーションのポイントはコミュニティポータルに表示されません。

関連情報

ゲーミフィケーショントラックの作成

レベルとレベル範囲

コミュニティユーザーによって累積されたポイントは、異なる評判レベルの達成に役立ちます。

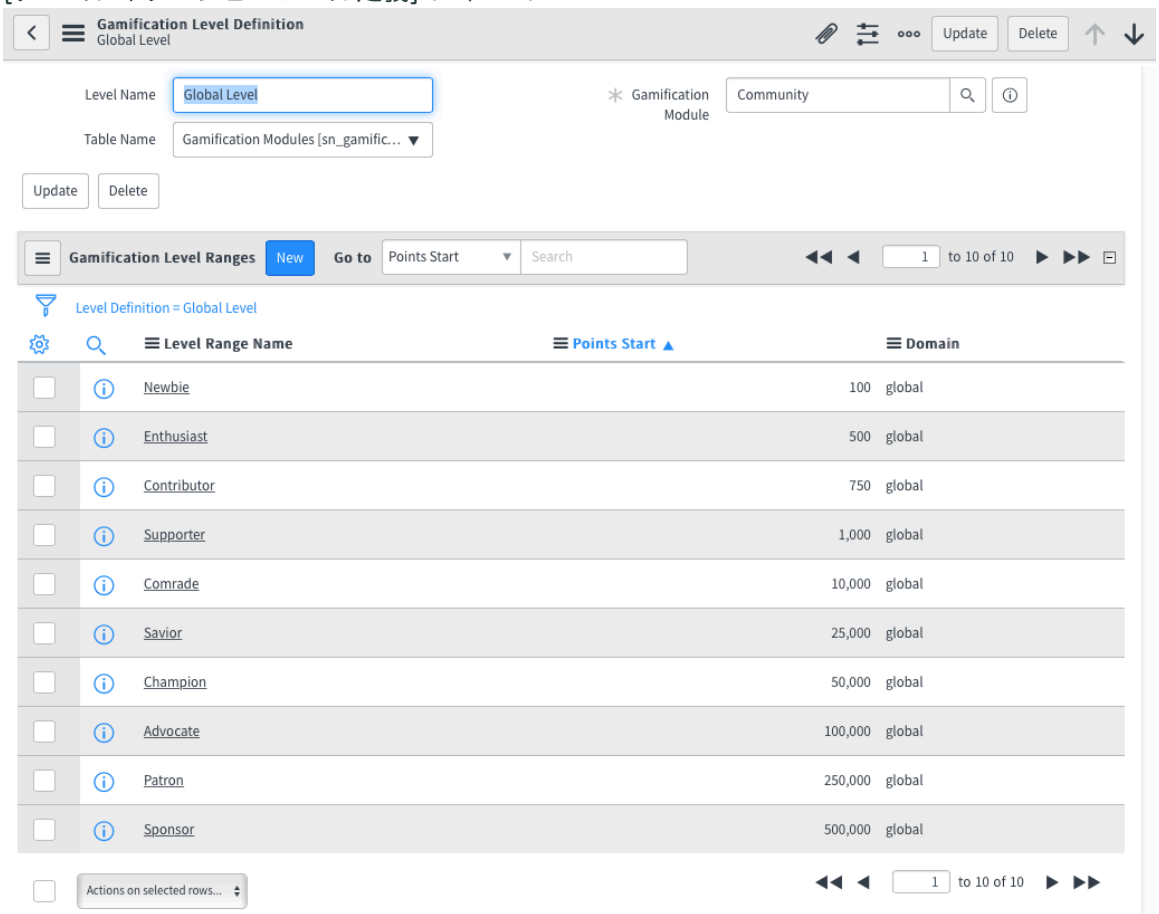
システムには、コミュニティユーザーがポイントを獲得して専門知識や評判を達成できるレベルが事前設定されています。

- グローバル：コミュニティ全体にわたって累積された総合ポイント
- フォーラム：アクティビティに関連付けられたフォーラムで累積されたポイント
- トピック：アクティビティに関連付けられたトピックで累積されたポイント

ゲーミフィケーションアドミニストレーターは、各レベル内でレベル範囲を設定できます。これらのレベル範囲は、開始ポイントの値から高い値へと進み (ポイント範囲は重なりません)、一意の構成可能な名前が付けられます。たとえば、グローバルレベルでは、100 から 499 ポイントを獲得したユーザーが初心者で、500 から 999 ポイントを獲得したユーザーがマニアです。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[ゲーミフィケーションレベル定義] フォーム



コミュニティポータルでは、ユーザーはゲーミフィケーションユーザーインターフェイスコンポーネントでレベル範囲名とポイント合計を確認できます。1

- リーダーボードページとリーダーボードウィジェット
- ユーザーのプロファイルの上部のユーザー名とタイトルの下
- ユーザープロファイルページの [達成度] タブ
- コンテンツページ

関連情報

ゲーミフィケーションレベルの管理

ゲーミフィケーションレベル範囲の管理

バッジ

ユーザーは、コミュニティ内での達成度や専門領域に対するバッジを獲得できます。ゲーミフィケーションモデレーターは手動でバッジをユーザーにアサインします。

ゲーミフィケーションには、事前定義済みのバッジがいくつか含まれています。各バッジには次の内容が含まれます。

- 名前
- アイコン
- 簡単な説明

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ゲーミフィケーションアドミンおよびモデレーターは、コミュニティユーザーにバッジを付与でき、バッジを削除することもできます。バッジは、一度に 1 人のユーザーに付与できます。ユーザーからバッジを削除した場合、そのユーザーに再度バッジを付与することができます。

獲得したバッジは、ゲーミフィケーションユーザーインターフェイスコンポーネントのコミュニティポータルに表示されます。コミュニティユーザーは、自分のユーザープロファイルページの [達成度] タブで、獲得したバッジと利用可能なバッジを確認できます。

関連情報

ゲーミフィケーションバッジの作成

ポイント

ユーザーは、コミュニティでアクティビティを実行することで、ゲーミフィケーションポイントを獲得します。

ユーザーは、コミュニティ、フォーラム、またはトピック内でポイントを獲得できます。ユーザーはポイントを獲得するにつれ、レベル範囲を達成していきます。ポイント合計は、リーダーボードとユーザープロファイル、プロファイルヘッダー、および [達成度] タブに表示されます。ポイントがユーザーに付与された後、ポイントリストの上部にエントリが表示され、ユーザーのポイント合計が更新されます。

ポイントリストには、プライベートフォーラムのポイントを表示するウィジェットインスタンスオプションがあります。

- true に設定した場合、アクションを実行しているユーザーにフォーラムへのアクセス権がないと、ユーザープロファイルに表示されるポイントレコードにはフォーラム名が表示されません。フォーラム名の代わりに「プライベートフォーラム」と表示されます。
- false に設定した場合、ポイントレコードがユーザープロファイルに表示されません。

[ポイント] リストには、[ページサイズ] のウィジェットインスタンスオプションもあり、リストに表示される結果の数を指定できます。このオプションで指定する数よりも多くの結果がある場合は、他の結果を表示するボタンがポイントページの下部に表示されます。

ゲーミフィケーションユーザーインターフェイスコンポーネント

ゲーミフィケーション情報は、リーダーボード、ユーザープロファイルページ、およびコンテンツページに表示されます。

リーダーボードページ

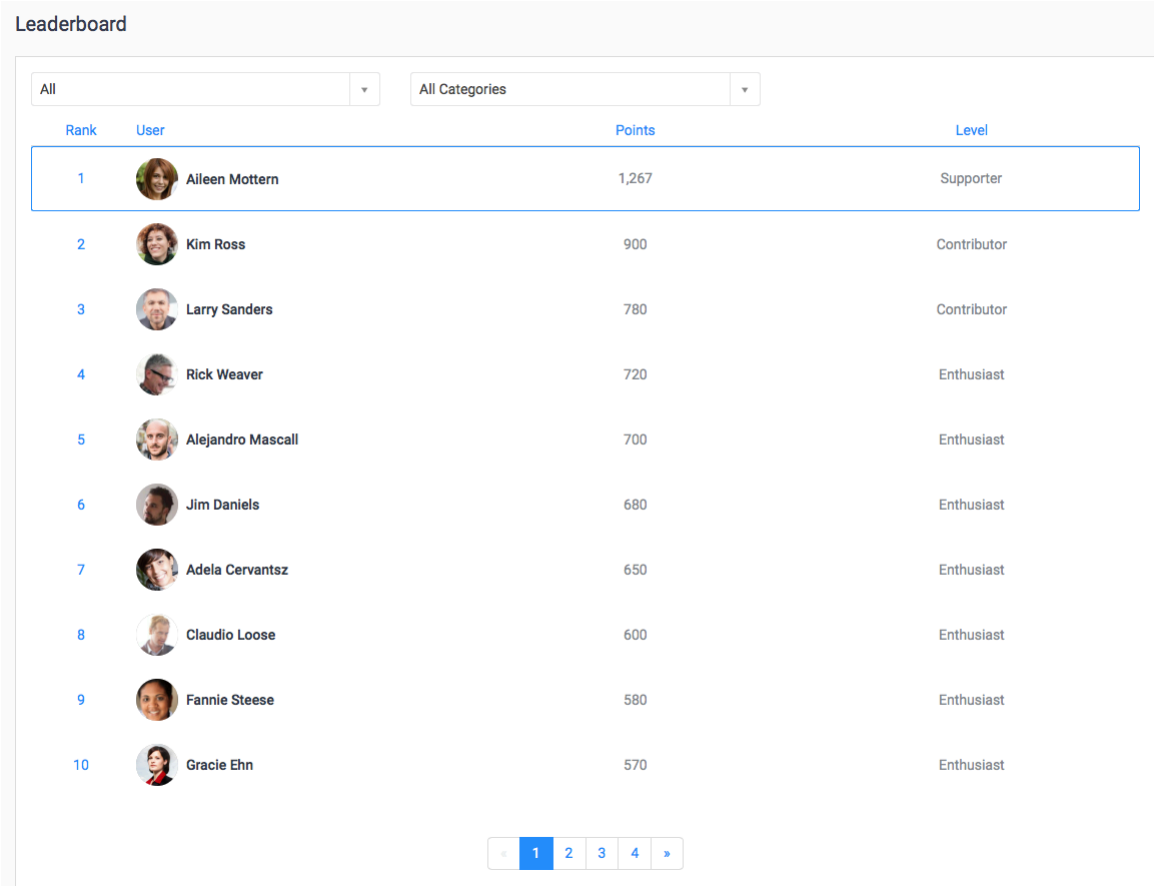
リーダーボードページには、コミュニティ、フォーラム、またはトピック内の上位の寄稿者が表示されます。

ユーザーは、獲得ポイントの数に基づいてリーダーボードに表示され、降順でランク付けされます。リーダーボードをフィルタリングして、当月または任意の時点の情報と、特定のフォーラムまたはトピック別の情報を表示することができます。

リーダーボードを表示するには、[コミュニティ] > [スコアボード] に移動します。また、リーダーボードウィジェットの **[Show Leaderboard]** (リーダーボードの表示) をクリックすることもできます。フォーラム/トピックのランディングページでリーダーボードウィジェットからリーダーボードに移動すると、そのフォーラム/トピックの上位ポイント獲得者が表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コミュニティリーダーボード



リーダーページには、ユーザーごとに以下が表示されます。

- ランク：選択したフィルター (時間、フォーラム、またはトピック) に応じてランクを表示します
- 名前
- プロファイル写真 (利用可能な場合) またはイニシャル
- 現在のレベル：選択したフィルターに応じてグローバル、フォーラム、またはトピックレベルを表示します。

デフォルトでは、リーダーボードにはページあたり 10 人のユーザーが表示されます。ユーザーはページネーションコントロールを使用して追加のページを表示できます。リーダーボードのユーザー名をポイントすると、そのユーザーに関する追加情報を示したポップアップウィンドウが表示されます。

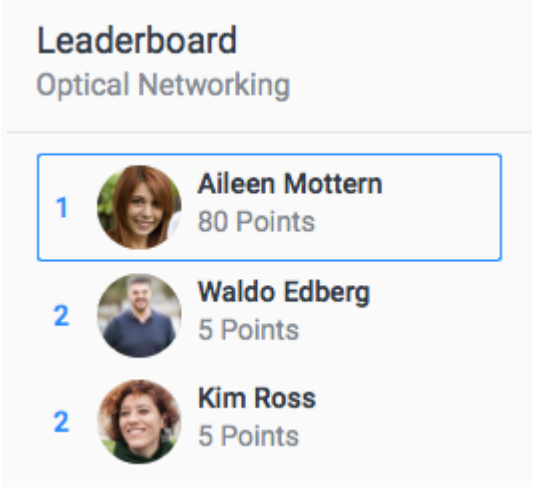
リーダーボードウィジェット

リーダーボードウィジェットは、コミュニティホームページとフォーラムおよびトピックのランディングページに表示されます。これらのウィジェットでは、コミュニティ、フォーラム、またはトピック内でポイント合計が最高のユーザーを表示します。

リーダーボードウィジェットには上位 5 人のユーザーが表示されます。コミュニティ、フォーラム、またはトピック内でポイントを獲得したユーザーが 5 人以上いる場合、**[Show Leaderboard]** (リーダーボードの表示) が下部に表示されます。このボタンをクリックすると、リーダーボードページにすべてのユーザーが表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コミュニティフォーラムリーダーボードウィジェット



フォーラムとトピックについては、リーダーボードウィジェットヘッダーにフォーラムまたはトピックの名前が表示されます。フォーラム/トピックからリーダーボードページに移動すると、リーダーボードには、そのフォーラム/トピックの上位ポイント獲得者が表示されます。

システムアドミニストレーターは、リーダーボードウィジェットの設定を行うことができます。

- ウィジェットに表示されるユーザーの数 (デフォルトは 5、最大は 10)
- 期間 (全体または当月)
- リーダーボードタイプ (コミュニティ、フォーラム、またはトピック)
- 特定のフォーラムまたはトピックへのアンカー (非推奨)

ユーザープロファイルページ

ユーザープロファイルページには、ユーザーの専門知識を示すゲーミフィケーション情報が表示されます。

ゲーミフィケーション情報は、ユーザープロファイルページの次の 3 つのセクションに表示されます。

- ヘッダー領域
- [達成度] タブ
- フォーラムおよびトピックの専門知識ウィジェット

ユーザープロファイルヘッダー領域

ゲーミフィケーション機能が有効になっている場合、ユーザープロファイルヘッダー領域に、ユーザーの現在のゲーミフィケーション達成度が含まれます。次の情報が、ユーザー名とタイトルのすぐ下に表示されます。

- ユーザーに付与された上位 3 つのバッジ。バッジをポイントするとバッジ名が表示されます。
- ユーザーが獲得したポイントの合計数。
- 達成された現在のグローバルレベル。

[達成度] タブ

ユーザーは、ユーザープロファイルページの [達成度] タブで、ゲーミフィケーションレベル、バッジ、およびポイントの詳細を確認できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[達成度] タブのフィールドと説明

レベル	現在のレベルが強調表示された、ユーザーが利用できるレベルのリスト。 このタブには、コミュニティページ「ポイントを獲得する方法」へのリンクが含まれています。
バッジ	ユーザーの獲得したバッジと利用可能なバッジのリスト。獲得したバッジはリストの上部に表示されます。獲得したバッジは、最近獲得したものから順にソートされます。利用可能なバッジは、獲得したバッジの下に表示されます。ユーザーは、このリストをフィルタリングして、すべてのバッジを表示することも、獲得したバッジを表示することもできます。 別のユーザーのプロファイルを表示すると、獲得したバッジのみが表示され、最近獲得したものから順にソートされます。
ポイント	ユーザーが獲得したポイントと実行したアクティビティの履歴。このリストには、過去 10 件のアクティビティが含まれます。[もっと表示] をクリックして追加ページを表示します。 ゲーミフィケーションモデレーターは、コミュニティユーザーに対してポイントの付与および削除を行えます。 このタブには、コミュニティページ「ポイントを獲得する方法」へのリンクが含まれています。

フォーラムおよびトピックの専門知識ウィジェット

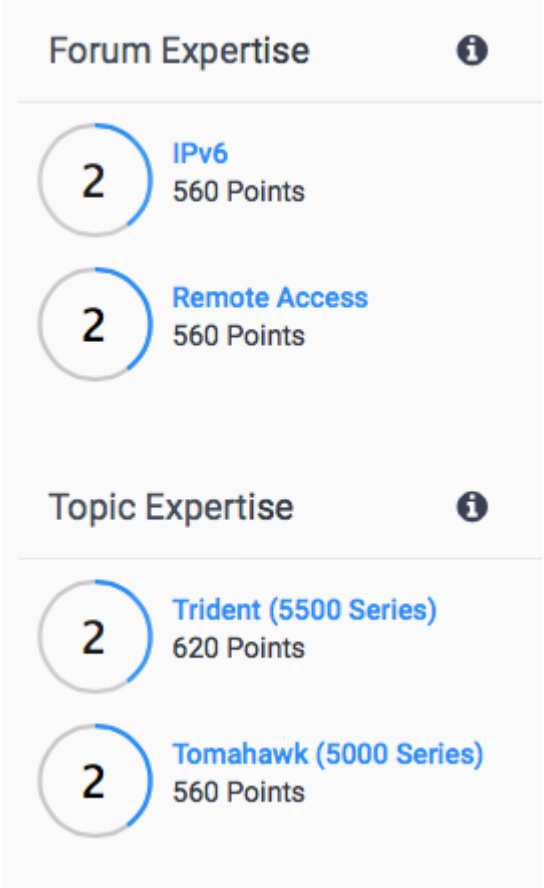
ユーザープロファイルページにあるフォーラムおよびトピックの専門知識ウィジェットは、ユーザーの最も重要な専門分野を視覚的に表したものです。

円内の数字と円を囲む青色の強調表示は、完了したレベルの数を表します。たとえば、2/5 です。円の下の数字は、ユーザーがフォーラムまたはトピック内で獲得したポイントの合計数を示します。ウィジェットには最大 5 つのアイテムが表示され、システムアドミニストレーターは最大 10 個のアイテムを表示するようにウィジェットを設定できます。

情報アイコンをクリックすると、フォーラムレベルまたはトピックレベル、またポイント範囲が表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フォーラムおよびトピックの専門知識ウィジェット



コミュニティコンテンツページ

他のコミュニティユーザーがコンテンツ寄稿者の評判を確認できるように、ユーザーのゲーミフィケーションレベルとバッジがコンテンツページに表示されます。

質問、ブログ、ビデオなどのコンテンツページのユーザー名を指定すると、獲得したバッジ、ポイントの合計、およびレベル名を含むゲーミフィケーション情報を示したポップアップウィンドウが表示されます。この情報は、作成者や、そのコンテンツについて返信またはコメントしたユーザーが見ることができます。

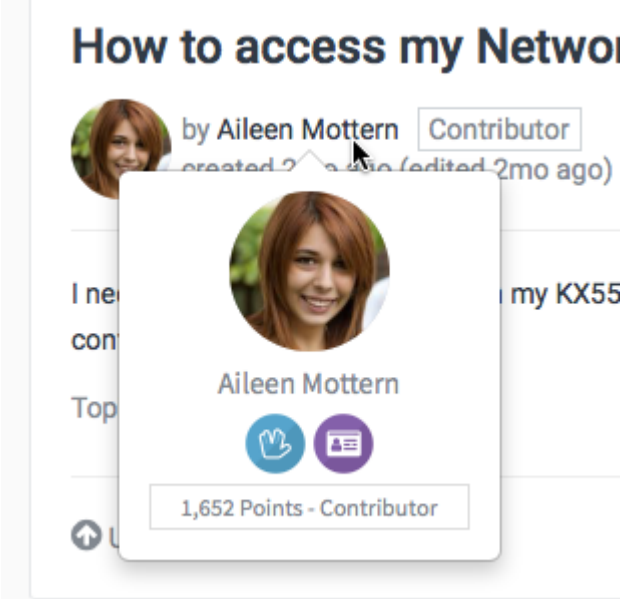
コミュニティアドミニストレーターは、グローバルレベルまたはフォーラムレベルのいずれかを表示するように、表示されるレベルを変更できます。この表示方法は、sn_communities.content.show_gamification_level プロパティで制御できます。

利用可能な情報に応じて、次の 3 つの異なるバージョンのポップアップが表示されます。

- プロファイル写真と名前
- グローバルポイントを伴うプロファイル写真と名前
- グローバルポイントとバッジを伴うプロファイル写真と名前

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ゲーミフィケーション情報を記したユーザープロファイルポップアップウィンドウ



ゲーミフィケーション通知

コミュニティユーザーは、バッジのアサインとアクティビティフィードを介して達成されたレベルに関する通知を受け取ります。

これには、達成したグローバル、フォーラム、およびトピックのレベルが含まれます。ユーザーまたはそのフォロワーは、次のシナリオでアクティビティフィードの更新によって通知されます。

- ユーザーがレベル (グローバル、フォーラム、またはトピック) を上げた場合
- ユーザーがバッジを獲得した場合

ポイントを獲得する方法

ゲーミフィケーションルールに関してユーザーに対して透明性を持たせるために、コミュニティアクティビティに対して受け取ったポイントを共有できます。

ユーザーがポイントを獲得するために実行できるアクティビティの説明については、[コミュニティ] > [ポイントを獲得する方法] に移動します。このページには、ユーザーのプロファイルページへのリンクがあります。ゲーミフィケーションルールが変更されると、このページには更新された情報が表示されます。

ゲーミフィケーションの管理

ゲーミフィケーションアドミニストレーターロールを持つユーザーは、コミュニティでの参加に基づいてユーザーにポイントを付与するルールやその他のエンティティを作成できます。

ゲーミフィケーションプロパティの設定

会社のニーズを満たすようにゲーミフィケーションプロパティを設定します。

始める前に
必要なロール：sn_gamification.admin

手順

1. [すべて] > [コミュニティ] > [ゲーミフィケーション管理] > [ゲーミフィケーションプロパティ]に移動します。
2. ゲーミフィケーションアクティビティ履歴を保存する日数を入力します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

デフォルトの期間は 180 日です。スケジュール済みジョブにより、180 日より前のポイント履歴は消去されます。この消去では、集計されたデータは削除されません。

3. 定義できるレベルの最大数を入力します。
4. [保存] をクリックします。

追加のプロパティをゲーミフィケーション機能用に設定することができます。詳細については、「ゲーミフィケーションプロパティ」を参照してください。

ゲーミフィケーションルールの作成

ユーザーがコミュニティアクティビティに対してポイントを獲得できるように、ゲーミフィケーションルールを作成します。

始める前に

必要なロール：sn_gamification.admin

手順

1. [すべて] > [コミュニティ] > [ゲーミフィケーション管理] > [ルール]に移動します。
2. [新規] をクリックします。
3. 必要に応じて、[ゲーミフィケーションルール] フォームのフィールドに入力します。

ゲーミフィケーションルール構成フォーム

フィールド	説明
ルール名	ゲーミフィケーションルールの説明的な名前。
ゲーミフィケーションモジュール	このルールが適用されるアプリケーション。ルックアップアイコンをクリックして、[ゲーミフィケーションモジュール] リストからモジュールを選択します。デフォルトは [コミュニティ] です。
アクティビティタイプ	このルールが適用されるユーザーアクティビティ。ルックアップアイコンをクリックして、[アクティビティタイプ] リストから利用可能ないずれかのタイプを選択します。
ポイントを受け取るプロファイル	このルールで定義されたアクティビティの実行に対してポイントを獲得するユーザープロファイルのタイプ。ルックアップアイコンをクリックして、アクティビティに対応するプロファイルを選択します。
自己付与の除外	アクティビティの実行者がポイントを受信したプロファイルと同一でないことを確実にするには、チェックボックスをオンにします。
有効	ルールを有効にするには、このチェックボックスをオンにします。デフォルトではアクティブに設定されています。
ゲーミフィケーショントラック	このルールが属するゲーミフィケーショントラック。ルックアップアイコンをクリックして、[ゲーミフィケーショントラック] リストから利用可能ないずれかのトラックを選択します。デフォルトでは、次の 2 つのトラックを利用できます。 ◦ コミュニティの専門知識 ◦ コミュニティへの参加
ポイント	このルールで定義されたアクティビティを実行することによって獲得するポイントの数。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
専門分野のポイント	取得したポイントは、フォーラムまたはトピックレベルの専門知識に対して使用できます。ロックアイコンをクリックしてフィールドを展開し、フォーラムやトピックに対してポイントが生じるかどうかを設定します。

4. [送信] をクリックします。
   新しく作成されたルールが [ゲーミフィケーションルール] リストに表示されます。このルールは、[ポイントを獲得する方法] ページに表示されます。

ゲーミフィケーショントラックの作成

トラックを作成し、コミュニティで割り当てられたポイントを異なるエリアに論理的に区分できるようにします。

始める前に
必要なロール：sn_gamification.admin

手順
1. [すべて] > [コミュニティ] > [ゲーミフィケーション管理] > [トラック]に移動します。
2. [新規] をクリックします。
3. 必要に応じて、[ゲーミフィケーショントラック] フォームのフィールドに入力します。

ゲーミフィケーショントラック構成フォーム

フィールド	説明
トラック名	ゲーミフィケーショントラックの説明的な名前。
ゲーミフィケーションモジュール	このトラックが適用されるモジュール。ルックアップアイコンをクリックして、[ゲーミフィケーションモジュール] リストからモジュールを選択します。デフォルトでは、モジュールは [コミュニティ] に設定されます。
有効	トラックを有効にするには、このチェックボックスをオンにします。デフォルトでは、このフィールドは [アクティブ] に設定されます。
アプリケーション	このトラックが適用されるアプリケーション。デフォルトでは、モジュールは [コミュニティ] に設定されます。
トラック表示順序	トラックが表示される順番。

4. [送信] をクリックします。
   新しく作成されたトラックは、[ゲーミフィケーショントラック] リストに表示されます。

   注: トラックは設定可能ですが、現在はコミュニティポータルではどこにも表示されません。

ゲーミフィケーションバッジの作成

コミュニティでの達成度に対してユーザーが獲得できるゲーミフィケーションバッジを作成します。

始める前に
必要なロール：sn_gamification.admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
ゲーミフィケーション機能には、事前定義済みのバッジがいくつか含まれています。

手順
1. [すべて] > [コミュニティ] > [ゲーミフィケーション管理] > [バッジ]に移動します。
2. [新規] をクリックします。
3. 必要に応じて、[ゲーミフィケーションバッジ] フォームのフィールドに入力します。

ゲーミフィケーションバッジ構成フォーム

フィールド	説明
ゲーミフィケーションモジュール	バッジが適用されるアプリケーション。デフォルトのモジュールは [コミュニティ] です。
バッジ名	コミュニティポータルに表示されるバッジの名前。
バッジ表示順序	バッジの順番はランクを示します。コミュニティユーザーに複数のバッジがアサインされている場合、このフィールドによりバッジが表示される順序が決まります。
有効	バッジを有効にするには、このチェックボックスをオンにします。
説明	コミュニティポータルに表示されるバッジの簡単な説明。
バッジアイコン	バッジの画像ファイル。アイコンをクリックして追加し、必要な画像ファイルを選択して、**[OK]** をクリックします。 注: 理想的なパフォーマンスに推奨される画像サイズは、50 x 50 ピクセルで、500 KB 未満です。

4. [送信] をクリックします。
新しく作成されたバッジが、[ゲーミフィケーションバッジ] リストに表示されます。

ゲーミフィケーションレベルの管理
グローバル、フォーラム、トピックの専門知識について事前定義されたレベルを管理します。

始める前に
必要なロール：sn_gamification.admin

このタスクについて
ゲーミフィケーションには、事前定義済みのグローバル、フォーラム、およびトピックのレベルが含まれています。

手順
1. [すべて] > [ゲーミフィケーション] > [設定] > [レベル]に移動します。
2. グローバル、フォーラム、およびトピックの各レベルの既存の定義を表示します。
3. 必要に応じて、[レベル名] を変更します。
4. [送信] をクリックします。
説得力のあるユースケースが存在しない限り、新しいレベルの定義を追加することはお勧めしません。既存のレベル定義のレベル範囲を追加または変更する必要がある場合は、「ゲーミフィケーションレベル範囲の管理」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ゲーミフィケーションレベル範囲の管理

ゲーミフィケーションレベル定義のレベル範囲を管理し、コミュニティユーザーの専門知識レベルを把握します。

始める前に
必要なロール：sn_gamification.admin

このタスクについて
ゲーミフィケーションには、事前定義済みのグローバル、フォーラム、およびトピックのレベルが含まれています。各レベル定義には複数のレベル範囲を含めることができ、システムにはグローバルレベル用の 10 の範囲とフォーラムおよびトピックレベル用の 10 の範囲が事前定義されています。各範囲が重複せず、一意の開始値を持つようにする必要があります。

手順

1. [すべて] > [ゲーミフィケーション] > [レベル]に移動します。
2. 必要なレベル (グローバル、フォーラム、またはトピック) を選択します。
3. [レベル範囲名] を変更します。
4. [開始ポイント] フィールドを変更します。
   各範囲が重複せず、一意の開始値を持つようにする必要があります。
5. [送信] をクリックします。
   レベル範囲は、コミュニティポータルで更新されます。

ゲーミフィケーションのモデレート

ユーザーが獲得したポイントを監視し、コミュニティ内での参加に基づいてユーザーにポイントとバッジを付与します。

コミュニティユーザーに対してのポイントの付与または削除

コミュニティに対する貢献を評価するためにユーザーにポイントを付与します。ゲーミフィケーションシステムでユーザーが不正行為を働いていることに気づいた場合、ユーザーのポイントを削除します。

始める前に
必要なロール：sn_gamification.moderator

手順

1. コミュニティホームページに移動します。
2. [コミュニティ] > [リーダーボード] に移動します。
3. リーダーボード上のユーザーの名前をクリックして、ユーザープロファイルを開きます。
4. プロファイルオーバーフローアイコン (...) をクリックし、[ポイントのアサイン] を選択します。
5. [ポイントのアサイン] ポップアップウィンドウで、ポイント数を入力するか、ポイントを付与する理由を入力して、[トラック] を選択します。
   a. ポイントをアサインするには、入力されるポイントが正の値 (例：100) である必要があります。
   b. ポイントを削除するには、入力されるポイントが負の値 (例：-100) である必要があります。
   一度に付与または削除できるポイントの最大数は 1000 です。
6. [ポイントのアサイン] をクリックします。
   ポイントのアサインアクティビティのエントリが、[ポイント] リストの上部に表示され、ユーザーのポイント合計が更新されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユーザーへのバッジの付与

コミュニティアクティビティを評価するために、コミュニティユーザーにゲーミフィケーションバッジを付与します。

始める前に
必要なロール：sn_gamification.moderator、sn_gamification.admin

このタスクについて
バッジは、ユーザーに 1 回のみ付与することができます。ユーザーからバッジを削除した場合は、そのユーザーに再度バッジを付与することができます。

手順

1. [すべて] > [コミュニティ] > [ゲーミフィケーションデータ] > [プロファイルバッジ]に移動します。
2. [新規] をクリックします。
3. [ゲーミフィケーションバッジ] リストから [バッジ] を選択します。
4. [ライブプロファイル] フィールドにユーザーの名前を追加します。
5. [送信] をクリックします。
   バッジはユーザーにアサインされ、コミュニティポータルに表示されます。

ユーザーからバッジの削除

ゲーミフィケーションバッジがコミュニティユーザーに関連しなくなった場合は、そのユーザーから削除します。

始める前に
必要なロール：sn_gamification.moderator、sn_gamification.admin

手順

1. [すべて] > [コミュニティ] > [ゲーミフィケーションデータ] > [プロファイルバッジ]に移動します。
2. 目的のユーザーおよびバッジの [アクティブ] フィールドを選択します。
3. [アクティブ] フィールドを false に変更します。
4. [更新] をクリックします。
   そのユーザーのバッジは削除され、コミュニティポータルに表示されなくなります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。