



Xanadu Impact

最終更新日: 2024年11月7日

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

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

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

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

目次

Impact..... 4

 Impact パッケージ.....5

 Impact オペレーティングモデル.....7

 Impact Foundations.....8

 Impact Steady State.....8

 グループビュー.....9

Impact Squad..... 10

Impact デジタルエクスペリエンス..... 12

 アクティビティセンター..... 15

 イニシアチブとアクセラレーター..... 18

 プラットフォームヘルス.....215

 価値向上活動.....252

 製品アダプション.....255

 メリットと使用法.....264

 Impact ユーザーの管理..... 267

 モバイルエグゼクティブエクスペリエンス.....270

Impact リリース..... 272

 2024 Impact リリースノート..... 272

 2024 年 8 月四半期 Impact リリースノート - Xanadu.....272

 2024 年 5 月四半期 Impact リリースノート..... 274

 2024 年 2 月四半期 Impact リリースノート - Washington DC.....276

 2023 Impact リリースノート..... 279

 2023 年 9 月四半期 Impact リリースノート - Vancouver..... 279

 2023 年 5 月四半期 Impact リリースノート..... 283

 2023 年 2 月四半期 Impact リリースノート - Utah..... 286

Impact

ServiceNow Impact は Now Platform 上にビルドされ、カスタマイズされたサービスとデジタルインターフェイスを組み合わせ、インスタンスの可能性を最大限に引き出すのに役立ちます。専門チームとエキスパートからお望みの推奨事項とガイダンスをオンデマンドで受け取ることができます。

Impact を使い始めるには、Impact の概要ビデオをご覧ください。

https://player.vimeo.com/video/982119213?badge=0&autoplay=0&player_id=0&app_id=58479

概要

Impact は、[Impact デジタルエクスペリエンス](#) (IDE) を使用して、関連性が高く、すぐにアクセス可能なコンテンツを提供する、包括的な価値促進ソリューションです。成果の進捗状況を追跡し、インサイトと業界ベンチマークの比較を共有し、データに基づく意思決定を行ってデジタルトランスフォーメーションの過程を最適化します。

Impact は、プロアクティブなインサイト、規範的なガイダンス、オーダーメイドのトレーニングと推奨事項、およびプレミアムテクニカルサポートとツールにより、ビジネス全体におけるインパクトの早期実現を支援します。ServiceNow のソフトウェアと人間によるプログラムを通じて、ServiceNow への投資に対する効果を最大化し、効果を得られるまでの時間を短縮します。

- ServiceNow を使用してカスタマイズされた価値向上活動をビルドして管理します。
- 製品の機能を理解し、優先順位を付けます。
- ビジネス成果に合わせてカスタマイズされた積極的推奨を受け取ります。
- プラットフォームヘルスを管理します。
- Impact Squad (ServiceNow 拡張チーム) と協力して、価値実現を促進する取り組みを計画します。

開始

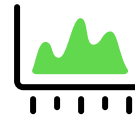
Impact パッケージ  3 つの Impact サブスクリプションパッケージ (Guided, Advanced, Total) のいずれかに登録します。	Impact オペレーティングモデル  組織に合わせてカスタマイズされており、ServiceNow プラットフォームでの価値実現までの時間を短縮できる、調査に裏打ちされた主要アクティビティのシステムについて学びます。	Impact デジタルエクスペリエンス  Impact のツールやメリットにアクセスできる一元化されたインタラクティブなポータルを使用します。
イニシアチブとアクセラレーター	Impact 開発者サポート	Impact Instance Observer



応用デモ、カスタマイズされたコーチング、およびベストプラクティスにより、特定のプラットフォームと製品機能の使用とアダプションが促進されます。



既存のプラットフォームのカスタマイズに関連する技術的な問題のトラブルシューティングを支援する ServiceNow サポートエンジニアにアクセスします (対象パッケージ：Advanced Impact と Total Impact)。



この観測可能性およびパフォーマンス監視ツールを使用することで、インスタンスの健全性とパフォーマンスをほぼリアルタイムで追跡し、過去のインサイトにアクセスできます。

Impact パッケージ

ServiceNow Impact パッケージには、サポートツール、セルフヘルプリソース、人間主導のエンゲージメントや、調達した Impact パッケージのレベルに応じたクレジット、割引、その他のメリットが含まれます。

Impact には 3 つのサブスクリプションパッケージ (Guided、Advanced、Total) があります。パッケージに関係なく、Impact をご利用のすべてのお客様が以下の内容を利用できます。

- 価値実現ダッシュボードと直感的なジャーニービルダーを備えた優れたデジタルエクスペリエンス
- お客様のロードマップとロールに合わせてキュレーションされたコンテンツとカスタマイズされた学習内容を含む、パーソナライズされた学習とコーチング
- プロアクティブなインサイト、規範的なアラート、カスタム推奨事項を提供するスマートな推奨エンジン

説明

Impact サービスを購入している場合は、該当する Impact パッケージの説明が適用されます。

Guided

- プレミアムデジタルエクスペリエンス、強化されたテクニカルサポート、キュレーションされたコンテンツ、トレーニングクレジットなどのエントリーレベルのオファリング。
- Impact Squad：カスタマーサクセスマネージャー

Advanced

- Guided パッケージに、Instance Observer、開発者サポート、アドバイザリーセッション、カスタマイズされたコンテンツ、オンデマンドトレーニングや認定などのツールを含むエンドツーエンドのテクニカルサポートを追加して拡充したパッケージです。
- Impact Squad チーム：カスタマーサクセスマネージャー、サクセスアーキテクト、プラットフォームアーキテクト、Support Account Manager

Total

- 指定されたエキスパートチーム、カスタマイズされた推奨事項、予防ツールなどを含む完全なソリューションです。
- Impact Squad チーム：サクセスアーキテクト、プラットフォームアーキテクト、サクセスプログラムマネージャー、Support Account Manager

Impact パッケージごとの使用可能なアクセラレーター数

購入した Impact パッケージに応じて、連続して使用できる各サブカテゴリのアクセラレーターの数が割り当てられます。アクセラレーターおよびサブカタログの詳細については、「[アクセラレーターカタログ](#)」を参照してください。

パッケージ	説明	使用可能なアクセラレーターの数
Guided - 公共部門	プレミアムデジタルエクスペリエンス、強化されたテクニカルサポート、Impact Squad カスタマーサービスマネージャー (CSM)、キュレーションされたコンテンツ、トレーニングクレジットなどのエントリーレベルのオフリング	すべてのサブカテゴリで一度に 1 つ
Advanced - 公共部門	Guided パッケージに、Impact Squad チーム、エンドツーエンドのテクニカルサポート、ツール (Instance Observer、開発者サポート、アドバイザリーセッション、カスタマイズされたコンテンツ、アダプションツールキット、オンデマンドトレーニングや認定など) を追加して拡充したパッケージです。	合計 3 つ (サブカテゴリごとに一度に 1 つ)
Total - 公共部門	Advanced パッケージを拡充し、指定されたエキスパートチーム、カスタマイズされた推奨事項、予防ツールなどを含めた完全な Impact ソリューションです。	合計 6 つ (サブカテゴリごとに一度に 2 つ)

アドオン SKU

アドオン SKU は、Impact のお客様に柔軟性をもたらし、Impact が利用可能なすべての環境で利用できます。アドオン SKU は、すべての Impact のお客様に販売され、SKU ごとに年単位で価格が設定されます。各アドオンの価格は個別に設定され、個別のエンタイトルメントが設定されます。

利用可能なアドオン SKU

Name (名前)	エンタイトルメント
Strategic Value	- アップグレードされた価値の IDE 2 つの追加の戦略アクセラレーターカタログの並行処理性 - 追加の CSM カバレッジ
プラットフォームガバナンス	- アップグレードされた健全性 IDE 2 つの追加のアーキテクチャアクセラレーターカタログの並行処理性 - 追加の CSM カバレッジ

利用可能なアドオン SKU (続く)

Name (名前)	エンタイトルメント
Managed Support	- アップグレードされた P1/P2 レベルの問題の初期ターゲット応答時間 - 追加の SAM カバレッジ 5 個の開発者サポートシート
Instance Observer シート	10 個の Instance Observer シート

i 注:

- IDE = Impact デジタルエクスペリエンス
- CSM = カスタマーサポートマネージャー
- SAM = サポートアカウントマネージャー

Impact オペレーティングモデル

Impact オペレーティングモデルは、調査に裏打ちされた主要アクティビティのシステムです。組織に合わせてカスタマイズされており、ServiceNow プラットフォームでの価値実現までの時間を短縮できます。

Impact Squad によって提供される ServiceNow 独自の運用モデルには、目的に適った一連のイニシアチブが含まれ、価値実現に向けて迅速なスタートを切ることができます。

- カスタマイズされた成果物と推奨事項を参考に、戦略的ビジョンに集中して取り組みます。
- プラットフォームヘルスのレビュー、オペレーショナルレビュー、およびパフォーマンスレビューを定期的実施して、注意が他に向かうことを防ぎます。
- ビジネス成果を追加し、目標の優先順位を変更し、組織のニーズに柔軟に対応できます☑

Impact プログラムは、Foundations と Steady State の 2 つのフェーズで構成されています。Foundations では、体験を開始して価値ベースラインを定義します。Steady State では、Impact Plan と関連するビジネスゴールを継続的に追跡できます。

Impact Foundations

現在の状態をベースライン化し、価値実現までの時間を短縮するためのオーダーメイドの計画を提供することで、ビジョンを行動に結び付けます。Foundations は、プラットフォーム上で実行するあらゆるアクションの基礎を築きます。

Impact Steady State

ServiceNow の標準的なイニシアチブは、お客様のペースに合わせて、一貫したタイムリーな間隔で実行されます。

Impact のフェーズと成果物には Impact デジタルエクスペリエンス (IDE) からアクセスできます。IDE は、Impact のツールとメリットにアクセスできるインタラクティブポータルです。詳細については、「[Impact デジタルエクスペリエンス](#)」を参照してください。

Guided、Advanced、および Total の各パッケージについては、「[Impact パッケージ](#)」を参照してください。

Impact Foundations

Impact Foundations は、価値を迅速に実現し、簡素化された四半期ごとのアクティビティによって取り組みを維持するための、目的に適したアカウントレベルのイニシアチブのセットです。

新規のお客様と既存のお客様の両方に対して初回エンゲージメントのガイダンスを提供し、現在の状態のベースライン分析を設定し、価値実現までの時間を短縮するための明確な次のステップを設定して、プラットフォームで実行するすべてのアクションの基盤を形成します。

成果物

Impact パッケージによっては、成果物のアウトプットが異なる場合があります。

✓ = 共通の標準化された機能セット  = 独自のパッケージ固有の機能を含む

パッケージごとの Impact 成果物

Impact 成果物	説明	Guided	Advanced	合計
Get Started with Impact	オンボーディングエクスペリエンスが開始され、ServiceNow プラットフォームで分析対象となる領域の現在の状態が評価されます。	✓		
Customer Impact Plan	カスタマーサクセスマネージャーによってキュレーションされた組織の目標と ServiceNow 製品構成に基づくベストプラクティスと推奨事項が含まれています。	✓	✓	✓
製品アダプションロードマップ	ケイパビリティの推奨実装順序が示されます。		✓	✓
目標と成果	事業達成目標が記述されています。事業達成目標とは、価値を経時的に示す測定可能な結果が関連付けられている高レベルの目標です。	✓	✓	✓
ケイパビリティマップ	事業目標の達成に自由に利用できるアプリケーションまたはケイパビリティを確認します。☒	✓	✓	✓

Impact Steady State

Impact Steady State は、Foundations 段階に続く Impact Plan および関連するビジネスゴールを順調に進めるための歩調で、一般に 90 ~ 120 日のエンゲージメント期間を上回ります。

Impact Foundations の完了後も、メンテナンスと成功を継続するため、一部のアクティビティは引き続き毎四半期および毎月実施されます。Impact Steady State は、Impact Plan とその関連のビジネスゴールを継続的に追跡できるようにする定期的なアクティビティです。

成果物

Impact パッケージによっては、成果物のアウトプットが異なる場合があります。

✓ = 共通の標準化された機能セット  = 独自のパッケージ固有の機能を含む

パッケージごとの Impact 成果物

Impact 成果物	説明	Guided	Advanced	合計
四半期ごとのレビューサイクル	オンボーディングエクスペリエンスが開始され、ServiceNow プラットフォームで分析対象となる領域の現在の状態が評価されます。	✓	✓	✓

四半期ごとのレビューサイクル

ServiceNow の標準的なイニシアチブは、お客様のペースに合わせて一貫したタイムリーな間隔で実行され、以下によって構成されています。

- 定期サポートレビュー (PSR)：サービスメトリクス、インスタンスパフォーマンスデータ、アップグレードとパッチ情報を含む、ケース、問題、変更、実際の可用性に関する四半期レポート。
- 成果パフォーマンスレビュー (OPR)：成功メトリクスが **目標と成果** で概説されている目標改善とどの程度一致しているかを評価するための進捗状況レビュー。
- 四半期 Impact レビューエグゼクティブブリーフィング (QIR エグゼクティブブリーフィング)：総合的なサポートや価値実現のレビューなど、ビジネスの優先事項の達成に向けて Impact が提供する成果と価値に焦点を当てた、顧客幹部との戦略レベルの会話。

i 注：一部の Foundation は、要求に応じて、Steady State フェーズ中にアクセラレータとして再起動される場合があります。オペレーティングモデルの詳細については、Impact Squad にお問い合わせください。

このフェーズには、Impact 計画を順調に進めるための定期的なチェックポイントが含まれます。望ましい結果を達成するために、一連の成功の重点領域やサービス、リソースが利用されます。チェックポイントは、Impact 計画と成功の方法論との整合性を維持するのに役立ち、継続的なメンテナンスと成功のために毎月または四半期ごとに継続できます。

グループビュー

Impact を利用すれば、組織内の複数のステークホルダーグループがそれぞれのデジタルトランスフォーメーションを進めることができます。

たとえば、IT 部門と財務部門がそれぞれ、Impact を使用して独自の事業達成目標を定義し、それぞれのリーダーに目標を提示することができます。

ステークホルダーグループは次のように定義されます。

- Impact 製品を利用する目的で事業達成目標を共有する顧客ステークホルダーからなる、顧客定義の論理的なグループ (例：HR 部門と財務部門)。
- グループのサブセットまたは 1 つのアカウントに相当します。ステークホルダーグループには複数のアカウントを含めることはできません。
- 1 つのインスタンスを 1 つ以上のステークホルダーグループに関連付けることができます。

主なメリット

- Impact エクスペリエンスは、Impact Squad とともにグループビューで管理できます (ステークホルダーグループやインスタンスを含む)。顧客のホームページは、該当するステークホルダーグループに合わせてカスタマイズされます。
- Impact により、ステークホルダーグループの事業目標の達成を迅速化し、ステークホルダーグループの価値を管理できます (価値向上活動に貢献するイニシアチブとアクティビティなど)。

- ケイパビリティマップはインスタンスレベルで利用できます。ステークホルダーグループに関連付けられているインスタンスのケイパビリティマップが表示されます。Impact Squad と協力して、ケイパビリティマップの作成対象インスタンスを定義します。
- 製品アダプションロードマップは、ステークホルダーグループに関連付けることができるため、ロードマップの管理が容易になります。詳細については、「[製品アダプションロードマップ](#)」を参照してください。
- ステークホルダーグループとインスタンスをフィルタリングし、組織全体の Impact の複合ビューを表示できます。

はじめに

さらに詳細を確認し、グループビュー機能を有効にするため、[Impact Squad](#) との対話を開始します。

i 注: 最初は、この機能は限られたお客様のみに提供されます。詳細については、Impact Squad にご相談ください。

Impact Squad

Impact Squad は、オンデマンドエキスパートのチームであり、お客様と協力してお客様のチームが抱えるトランスフォーメーションの課題に取り組みます。

Impact Squad のメンバー

タイトル	ロール
カスタマーサクセスマネージャー	主な窓口として、組織の目標と ServiceNow の製品構成に基づいて、コンテンツ、ベストプラクティス、推奨事項のキュレーションと調整を行います。 ビジネス価値の推進者であり、以下を提供します。 • Impact Foundations • Customer Impact Plan (CIP) • Impact Accelerators • トレーニングとイニシアチブの推奨事項
サクセスアーキテクト	戦略、ガバナンス、価値管理、プログラム管理について助言する熟練したデジタルトランスフォーメーションリーダーであり、お客様が望ましいビジネス成果を達成できるようにします。成功した多数のエンゲージメントからのインサイトを活用し、以下のように、ServiceNow ジャーニー全体を通してトランスフォーメーションに関する重要な決定についてお客様に助言することを専門としています。

Impact Squad のメンバー (続く)

タイトル	ロール
	• 望ましいビジネス成果を達成するための ServiceNow トランスフォーメーション戦略とロードマップを促進します。 • 望ましい成果の達成までの時間を短縮できるようにする適切な実装計画とパートナー戦略を特定します。 • プログラムの成功させ、ユーザーアダプションを促進させる適切なプログラムガバナンスと機能をビルドします。 • 価値管理を使用して進捗状況を測定し、デジタルトランスフォーメーションを強化します。 • 持続的な成功を実現するために、ServiceNow エキスパートとリソースを調整します。
プラットフォームアーキテクト	技術的な専門知識だけでなく、実績のあるマネジメントコンサルティングとプロフェッショナルサービスの経験から、テクノロジー戦略とガバナンスでお客様を導き、次のような実際のソリューション設計とアーキテクチャを提供します。 • 持続的な成功の基盤を築くための企業全体の技術アーキテクチャと実装の戦略を確立します。 • 標準化とベストプラクティスのプラットフォーム管理を推進し、お客様が価値実現に集中できるようにします。 • プラットフォームのパフォーマンスを最適化して長期的な技術リスクを最小限に抑える技術ガバナンスを確立します。 • 新しい価値を生み出す新機能やイノベーションへの迅速なアップグレードを可能にします。 • 価値とイノベーションの実現に重点を置いたプラットフォームチームを結成します。
Support Account Manager	強化されたサポートや、オペレーショナルレビュー、パフォーマンスレポート、ケース管理などのアクティビティの推進など、サポートサービスとプラットフォームパフォーマンス管理機能を次のように提供します。 • オペレーショナルレビュー (隔週) • パフォーマンスレポート (毎月) • 定期サポートレビュー (毎四半期) • ケース管理とエスカレーション

Impact Squad のメンバー (続く)

タイトル	ロール
	- 問題管理とレポート - 変更管理とレポート - アップグレードとパッチの計画と監視

Impact デジタルエクスペリエンス

Impact デジタルエクスペリエンスは、Impact のツールやメリットにアクセスできる一元化されたインタラクティブなポータルです。

概要

組織とロールに合わせてカスタマイズされた ServiceNow Impact は、カスタマイズされた価値ガイダンスを提供します。視覚的にわかりやすいデジタルエクスペリエンスで、適切なコンテンツに適切なタイミングですぐにアクセスできます。成果の進捗状況を追跡し、インサイトと業界ベンチマークの比較を共有し、データに基づく意思決定を行ってジャーニーを最適化します。

Impact は Now Platform 上にビルドされており、機械学習による自動化と分析機能を活用して、プラットフォームヘルスと最適化のための予防的なコントロール、積極的推奨、AI による提案およびアラート機能により、価値実現を加速します。

Impact デジタルエクスペリエンスは Guided、Advanced、および Total レベルに含まれており、Impact のあらゆる操作を実行できる一元的なハブです。Impact デジタルエクスペリエンスにより、以下のことが可能になります。

- ビジネスゴールの達成を支援するエキスパートグループである Impact Squad と連携できます。
- AI を活用したツールと実際のエキスパートによる推奨事項を参考にすることで、ServiceNow ジャーニー全体でより良い意思決定を行うことができます。
- ビジネス KPI メトリクスと技術 KPI メトリクスを使用して、成功に向けて順調に進んでいることを確認できます。
- デジタルでの価値実現を保護およびガイドする予防措置と保護手段で事前に備えることができます。

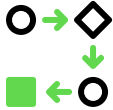
i 注: Impact Squad は、Impact ポータルにアクセスするためのログイン情報を送信します。

- 注:** Impact デジタルエクスペリエンスの一部は、FedRAMP、NSC DOD IL5、オーストラリアの IRAP で保護されたデータセンターのお客様、セルフホスト型のお客様、その他の制限された環境のお客様、マネージドサービスプロバイダーのお客様 (内部使用の場合を除く) にはご利用いただけません。

Impact ナビゲーションメニューオプション

	メニュー	詳細
	アクティビティセンター	- Impact Squad との連携により、会話、タスク、通知、ファイル、会議など、価値向上活動を支えるすべてのアクティビティを包括的に表示できます。 すべての推奨事項: 事業目標をより早く達成するために役立つオーダーメイドの推奨事項。
	イニシアチブとアクセラレーター	イニシアチブカタログ: デジタルトランスフォーメーションを促進する実行可能なエンゲージメントとワークストリームです。 アクセラレーターカタログ: オプションごとにエキスパートが用意されている対象範囲固定型のオフリングであり、価値実現が必要な領域でその価値を迅速に実現します。

Impact ナビゲーションメニューオプション (続く)

	メニュー	詳細
	プラットフォームヘルス	プラットフォームヘルスは、ServiceNow の技術的なベストプラクティスにどの程度即しているかを示し、改善のための推奨事項を提供します。 • Impact 開発者サポート：Impact の Advanced または Total パッケージで提供され、アドミンや認定ユーザーが、既存のプラットフォームのカスタマイズに関連する技術的な問題のトラブルシューティングを支援する ServiceNow サポートエンジニアにアクセスできるようにします。 • Impact Instance Observer：可観測性、およびインスタンスの健全性とパフォーマンスを追跡できるパフォーマンス監視ツール • HealthScan (ヘルススキャン)：インスタンスの現在の健全性を把握し、潜在的な問題や障害を特定し、迅速な是正処置を行ううえで役立つ診断ツール これらの機能は、Impact Foundations フェーズの完了後に利用可能になります。
	価値向上活動	以下について詳しく説明します。 • 目標と成果：事業達成目標を把握します。事業達成目標とは、価値を経時的に示す測定可能な結果が関連付けられている高レベルの目標です。 • ビジネス価値レポート：年度末またはそれ以外に定められる報告期間の期末に、担当の Impact Squad が価値実現アセスメントを実施し、データをバリューレポートに取り込みます。
	製品アダプション	お客様の ServiceNow インスタンスのケイパビリティ、製品アダプションロードマップ、サブスクリプションを表示します。 • ケイパビリティマップ：事業目標の達成に自由に利用できるアプリケーションまたはケイパビリティを確認します。 • 製品アダプションロードマップ：最適な実装を実現するために、特定のフェーズにまとめられたケイパビリティの推奨実装シーケンスを表示します。 • サブスクリプション：利用資格のあるすべてのインスタンスとアプリケーションのサブスクリプションのリストを表示します。
	メリットと使用法	事例、学習機会、開発者サポート、Now Community など、ServiceNow の利用可能なリソースへのアクセスを支援します。

重要: さまざまなレベルの Impact にアクセスするには、ロールを割り当てる必要があります。Impact アドミニストレータは、適切なロールをお客様に割り当てることができます。詳細については、「[Impact ユーザーの管理](#)」を参照してください。

アクティビティセンター

アクティビティセンターでは、Impact を使った日々の活動をサポートするすべてのアクティビティを包括的に表示します。

タスク、推奨事項、コミュニケーションなど、注意を必要とする Impact の重要なアクティビティや成果物に関する未処理の通知を確認します。レコードに直接移動し、アクションを実行できます。今後のアクティビティで並べ替えたり、ケイパビリティマップやヘルススキャンレポートなどのレポートを表示したりできます。価値向上活動のスナップショットにアクセスし、Impact 機能の使用状況の概要やラーニングクレジットの残高を確認します。

アクティビティセンターのコンポーネント

セクション	使用
会話	自分が参加しているすべての会話に目を通すことができます。会話はいつでも開始できます。会話では、Impact Squad に質問したり Impact Squad からアドバイスを受けたりできます。
すべての推奨事項	Squad からの推奨事項を表示します。詳細については、「 すべての推奨事項 」を参照してください。
タスク	担当する作業アイテムを表示および管理できます。タスクを作成して他のユーザーにアサインすることもできます。
カレンダー	会議、アセスメント、目標など、予定されている Impact 関連イベントを表示できます。

アクティビティセンターのコンポーネント (続く)

セクション	使用
アクティビティログ	チームの最新のアクティビティと、これらのアクティビティによって価値向上活動がどのように促進されるかを確認できます。すべてのアクティビティ、会話、会議、およびタスクが1つのページにまとめて表示され、アクセスしやすくなっています。
ファイル	Impact 関連のドキュメントに1か所でアクセスできます。自分とチームのファイルを表示、編集、アップロードできます。

i 注: 利用可能なアクティビティは、Impact サブスクリプションのレベルによって異なります。

会話 (Conversations)

自分が参加しているすべての会話に目を通すことができます。会話はいつでも開始できます。会話では、Impact Squad に質問したり Impact Squad からアドバイスを受たりできます。

会話は、カンバンビューまたはリストビューのいずれかでカスタマイズできます。次のいくつかのフィルターオプションも使用できます。

- 件名または参照番号
 - ステークホルダーグループ (Stakeholder group)
 - 自分の会話またはすべての会話
 - 会話の状況 (オープンまたはクローズ済み)
-
- そのレーンの会話の件名、アクションメニューの順序を並べ替えます。
 - 件名または参照番号で検索します。
 - [すべての会話] または [自分の会話] でフィルター処理します。
 - 状況を [オープン] または [クローズ済み] で表示します。

会話の作成と管理

新しい Impact 会話を作成するか、既存の会話を管理します。

始める前に

必要なロール: Impact ユーザーまたは Impact エグゼクティブ

会話を作成

手順

1. [Impact] > [アクティビティセンター] > [会話] に移動します。
2. [新規作成] > [会話] を選択します。

i 注: 会話は、Impact のすべてのページから開始できます。

3. 添付ファイルの追加など、会話の詳細をフォームに入力します。

会話アクション

アクション	Description (説明)
高優先度としてマーク	受信者とウォッチリストメンバーにとって優先度の高い会話として表示されます。優先度の高い会話には、そのようにマークしたユーザーの名前が入った黄色のバナーが表示されます。
関連タスクを作成	会話に基づいて、ステークホルダーグループまたは個々の受信者のタスクを作成します。アサイン先パーティには、それに応じてアクティビティセンターでタスクが作成されます。
会話のオーナーを変更	会話の発信者から会話のオーナーを転送できるようにします。
変更カテゴリ	会話のカテゴリを変更します。
会話の主題を編集	会話の件名を利用可能な件名から変更します。 ◦ ビジネス KPI ◦ 事業達成目標 ◦ 全般 ◦ イニシアチブ ◦ プラットフォームの健全性 ◦ レビューと会議
ウォッチリストの編集	会話ウォッチリストの受信者を更新して、更新を受信します。
クローズ済みとしてマーク	会話を終了します。会話ページのフィルターを調整して、クローズ済みレコードを表示します。
コメント	会話にコメントを入力します。
関連レコードを検索	Impact で同じ件名を持つ他の会話や他のレコードを検索できます。
ファイルをアップロード	会話にファイルを添付します。
ウォッチリストの追加/ウォッチリストからの削除	誰が受信し、どの会話をウォッチリストに含めるかを管理します。

4. [送信] を選択します。

- 会話が [会話] ビューに追加されます。
- 会話の詳細は、会話の詳細にキャプチャされます。
- アクティビティログが会話の詳細で更新されます。
- 受信者とウォッチリストには、Impact のアクティビティログで新しい会話が通知されます。

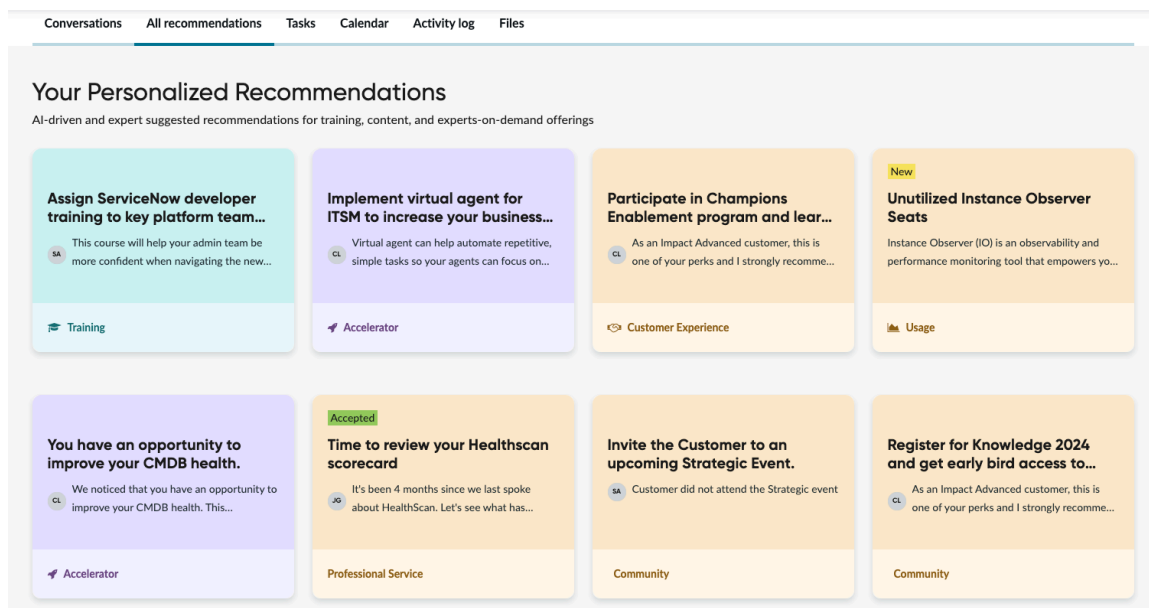
会話を管理

5. アクティビティセンターから既存の会話を選択します。

6. [アクション] メニューからアクションを選択して [保存] します。
会話の変更が表示されます。

すべての推奨事項

トレーニング、コンテンツ、エキスパートによるオンデマンドサービスについて、専門家が勧める AI 主導の推奨事項を表示します。



- ルールベースの推奨事項：
 - ビジネスユーザーが推奨事項の構成と拡張を管理できるようにするフレームワーク (スコープを定義する機能など)。
 - 事前定義された頻度で Impact 内の既存のデータを使用して新しい推奨事項タイプを作成し、既存の推奨事項の品質を改善します。
- コンテンツ推奨：
 - Impact ホームページに、類似するユーザーの間で人気が高い Now Create のコンテンツが表示されます。
 - 推奨コンテンツに関するフィードバックを提供します。

特定の推奨事項をフィルタリングし、コンテキストに応じた推奨事項を公開するか、未使用の推奨事項をクリーンアップします。

イニシアチブとアクセラレーター

イニシアチブは、デジタル変革をサポートする実行可能なエンゲージメントとワークストリームです。Impact Accelerators は、各オプションの背後に専門家を配置し、お客様が必要とする価値を迅速に提供するための、スコープを限定したサービスです。

イニシアチブ

Impact Squad は、お客様に最適なイニシアチブを推奨し、通常はお客様と担当のチームと共有します。

イニシアチブカタログ



イニシアチブは、アドバイザリーセッションから担当チーム手動のエンゲージメントまで、多岐にわたります。

アクセラレーター

Impact Accelerators により、次のものが得られます。

- 有意義な情報、推奨事項、インサイトを短期間で提供します。このため、価値を迅速に実現できます。
- エキスパートは特定の目標 (アップグレードの準備状況、製品アダプションなど) に注目します。

アクセラレーターの可用性は Impact パッケージごとに定められており、アーキテクチャアクセラレーター、戦略アクセラレーター、テクニカルアクセラレーターの 3 つのサブカタログに分類されます。

アーキテクチャ アクセラレーター	戦略アクセラレーター	テクニカルアクセラレーター
 ビジネス成果の成熟度に関する基本的な情報と、プラットフォームからさらに価値を引き出すための取り組みに関する対象を絞った推奨事項を入手できます。	 ServiceNow プラットフォームで組織とガバナンスのベストプラクティスを詳しく理解し、チームをスキルアップすることでビジネスパフォーマンスが向上し、成功を促進できます。	 応用デモ、カスタマイズされたコーチング、およびベストプラクティスにより、特定のプラットフォームと製品機能の使用とアダプションが促進されます。

アクセラレーターカタログ



3 つのサブカタログすべてを 1 つの統合リストにまとめた完全版のアクセラレーターカタログをご覧ください。

推奨事項

アクセラレーターを要求する場合、サブカタログに加えて、推奨事項に基づいてアクセラレーターを並べ替えることもできます。アクセラレーターの推奨事項は、製品サブスクリプション、事業達成目標、インスタンスデータ、およびピア比較から収集されたデータを使用して、お客様の状況に基づいて生成されます。推奨事項には、AI (人工知能) エンジンによって生成されるものと、Impact Squad

が手動で推奨するものがあります。アクセラレータの利用に関する追加情報については、「[アクセラレーターの依頼](#)」を参照してください。

イニシアチブとアクセラレーターの権限を管理する

「権限の管理」を使用して、イニシアチブとアクセラレーターのアクティビティへのアクセスを確認および承認します。

このタスクについて

権限の付与が必要な保留中のイニシアチブとアクセラレーターがある場合は、Impact ホームページに [権限の管理] を指示するメッセージが表示されます。

You have new permissions pending. View more details in [Manage Permissions](#).

次の表に、利用可能な同意ステータスとアクションを示します。

ステータス	説明	使用可能なアクション
保留中	要求されたアクティビティは開始の承認を待っています	- 承認 - 拒否
受入済み	要求されたイニシアチブまたはアクセラレーターが承認され、開始できるようになりました。権限の承認者は権限を取り消すことができます。	権限の取り消し：ユーザーはイニシアチブを開始できなくなります。
拒否	要求されたイニシアチブまたはアクセラレーターが拒否され、開始できなくなりました	権限を更新：権限を確認するためにアクティビティに権限を付与します。

制限された環境と保護された環境

最高のカスタマーエクスペリエンスを継続的に提供するという ServiceNow の使命の一環として、また Impact パッケージの進化の一環として、特定の Impact 成果物、Impact Accelerators、その他の Impact コンポーネントをご利用になるには、運用上の理由により、補足契約条件が必要になります。

米国公共部門 (USPS)

米国公共部門向けのアクセラレーターにより、米国公共部門のお客様は、補足条項に同意することなく、または環境にサービス性の制限がある状況で、アクセラレーターを利用できます。

ServiceNow Protected Platform - オーストラリア (SPP-AU)

Impact アクセラレーターアクティビティの一部は、特定の制限された環境のお客様、またはオーストラリアの Infosec Registered Assessors Program (IRAP) で保護されたデータセンターのお客様、セルフホスト型のお客様にはご利用いただけないか、ご利用が制限されます。

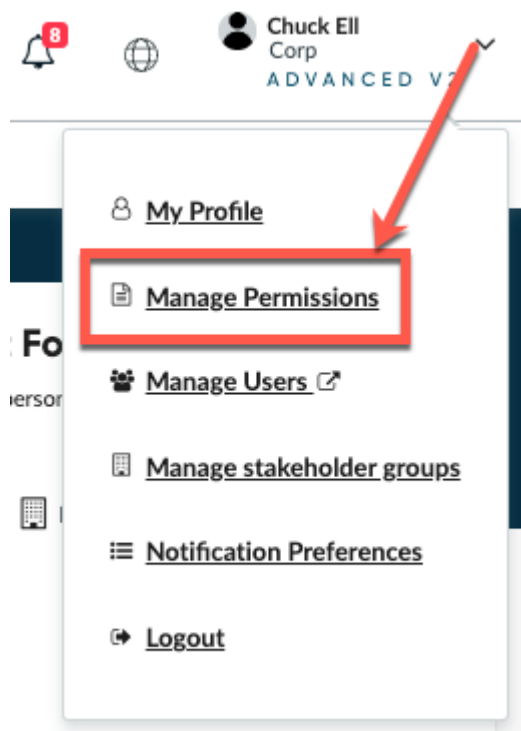
USPS または SPP-AU 固有のバージョンを提供するアクセラレーターは、固有のサブカタログに明記されています。

始める前に

必要なロール：Impact 権限承認者

手順

1. **[Impact]** > **[<あなた>のプロファイル]** > **[権限の管理]**に移動するか、またはホームページのバナーから **[権限の管理]** を選択します。



[権限の管理] が開き、[検索] フィールドに Impact アクティビティの名前を入力するか、または [同意] ステータスにより、リストをフィルタリングできます。

2. このページでアクティビティ権限のレコードを管理します。

- a. 以前に拒否または承認されている場合は、[権限の更新] または [権限の取り消し] を選択して、アクセラレーターまたはイニシアチブの権限を変更します。
- b. [承認] または [拒否] を選択して、保留中のリクエストを承認または拒否します。

Home > Manage Permissions

Manage Permissions

These initiatives include activities that require your permission to start. Declining permission may limit your squad's ability to complete the initiatives.

Search
Input initiative name

Filter by
All consents

Jumpstart Your Upgrade

Activities: Instance Clone, Detailed HealthScan

☐ Pending

[Decline](#) [Accept](#)

[View terms & conditions](#)
[View initiative details](#)

TuneUp Your Security

Activities: Welcome to TuneUp Your Security, Prepare and Schedule TuneUp Your Security Session, TuneUp Your Security Coaching Session 1, Accelerator request received, TuneUp Your Security Coaching Session 3 (Optional), Your Security Coaching Session 2

[Update Permission](#)

[View terms & conditions](#)
[View initiative details](#)

 Declined by TestConsent ImpactAdminXueti on 2023-01-21

Health Assessment – Advanced

Activities: PA submits HealthScan scan request

[Revoke Permission](#)

[View terms & conditions](#)
[View initiative details](#)

 Accepted by Ke Shah on 2023-10-03
Expires on 2024-06-29

次のタスク

権限が付与されると、アクセラレーターがアクティブになり、ユーザーが開始できます。

追加の権限が必要なアクセラレーターでは、アクセス権限の更新が求められま

TuneUp Your Security

 Update permission in [Manage Permissions](#) to start.

Guidance on platform security

ImpactImpact Accelerator

Estimated duration 30 Days

[See Details](#)
[Start Initiative](#)

す。

アクセス権限が付与されているアクセラレーターは以下のように表示されます。

[イニシアチブを開始] オプションが有効になりま

TuneUp Your Virtual Agent

 This initiative was already [granted permission](#).

Guidance on fine-tuning ITSM Virtual Agent to optimize value

Estimated duration 90 Days

[See Details](#)
[Start Initiative](#)

す。

イニシアチブカタログ

イニシアチブは、デジタルトランスフォーメーションを促進する実行可能なエンゲージメントとワークストリームです。

- お客様のイニシアチブ：パッケージの権利の一部として提供されるイニシアチブ
- イニシアチブのロードマップ：進行中のすべてのワークストリームのイニシアチブを統合したビューで、他のチームが行っている作業を把握します。

専門知識へのアクセス



機能のガイダンスと対象分野の専門家が提供する最も効果的なパスを確認します。

開発者サポートの開始



開発者サポートのオフリングについて理解し、開発者サポートを要求するための指定連絡先を特定します。

予防ケア



エンジニアによるインスタンスパフォーマンスのプレミアム診断機能で、四半期ごとに実行されます。

専門知識へのアクセス

専門知識へのアクセスイニシアチブは、パーソナライズされた仮想コーチングセッションを通じて、Impact のお客様と ServiceNow 対象分野の専門家を結び付けます。

概要

エキスパートセッションへのアクセスでは、ServiceNow プラットフォームでの価値実現と成果を促進することを目的とした、さまざまな ServiceNow 製品トピックに関する専門的なガイダンスを提供します。

プラットフォームの障害、プロセス、およびワークフローに対処するための効果的な戦略に関する規範的で実用的なガイダンスを受け取ります。

インテリジェントな取り込みエクスペリエンスにより、Impact のお客様と適切なエキスパートをマッチングし、ニーズとプラットフォームのライフサイクルステージに合わせてカスタマイズされたセッションを行います。各要求は、セッションごとに 1 つの特定のトピックまたはアプリケーション領域に対処することに重点を置いています。

- i 注:** このイニシアチブは、2024 年 5 月 17 日の Impact SKU をお持ちの一部の Impact Squad およびお客様を対象に、Impact Advanced および Total パッケージの制限付きリリースとしてのみ提供されます。

トピック

取り上げるトピックは、主に ServiceNow プラットフォームに焦点を当てており、以下に関する議論が含まれる可能性があります。

- 自動テストフレームワーク (ATF)
- カスタマーサービス管理 (CSM)
- IT Operations Management (ITOM)
- IT Service Management (ITSM)
- プラットフォームのアップグレード
- レポート、パフォーマンスアナリティクス
- サービスポートフォリオ管理 (SPM)
- 仮想エージェント、Now Intelligence (AI)

要求の例

トピック	トピックまたは質問の例
リーディングプラクティス	• IRM 監査：セキュリティとコンプライアンスを強化するための情報リスク管理監査を実施するための一般的なガイドライン。 • ポリシーとコンプライアンスのリスク管理：ポリシーフレームワーク内でコンプライアンスを確保し、リスクを効果的に管理するための一般的なガイドライン。
技術的なハウツー	PC ハードウェアテーブルなどのカスタムテーブルの抽出変換ロード (ETL) マップアシスタントでマッピングを作成するにはどうすればよいか
製品機能の概要	パブリッシャーの品番をどのように識別し、ソフトウェア資産管理 (SAM) でソフトウェアモデルを自動的に作成するにはどうすればよいか
データモデルの概要	共通サービスデータモデル (CSDM) のサービスマッピングに合わせて、構成管理データベース (CMDB) データモデルを構築する最適な方法はどれか
実装ガイド	要求の開始時にモバイルバーコードスキャンのワークフローを設定するにはどうすればよいか

取り込みフォームを使用して詳細情報を含むクエリを送信します。要求の入力の詳細については、「[専門知識へのアクセスの要求](#)」を参照してください。

専門知識へのアクセスの要求

専門知識へのアクセスイニシアチブは、パーソナライズされた仮想コーチングセッションを通じて、ServiceNow 対象分野の専門家を結び付けます。

始める前に

必要なロール：Impact アドミンまたは Impact プラットフォームオーナー

手順

1. **[Impact]** > **[イニシアチブとアクセラレーター (Initiatives & Accelerators)]** > **[一般的なイニシアチブ]** > **[専門知識へのアクセス (Access to Expertise)]** に移動します。
2. **[イニシアチブを設定]** フォームで、フィールドに記入します。

フィールド	説明
イニシアチブタイトル (Initiative title)	トピックのタイトル
開始日	要求された開始日
これはいつまでに必要ですか? (When do you need this by?)	優先される解決日
関連する事業達成目標	ドロップダウンから選択された Impact の目標
ステークホルダーグループ (Stakeholder group)	ステークホルダーグループが有効かつ構成されている場合に選択できます
インスタンスタイプ	本番環境や準本番環境など、複数のインスタンスタイプが利用可能な場合に選択します
これはどのインスタンスに関連していますか? (Which instance is this related to?)	複数のインスタンスが利用可能な場合、選択のためにドロップダウンが有効になります
この要求が関連する実装フェーズ (Phase of implementation that this request pertains to)	ドロップダウンで利用可能なフェーズ

3. **[ヘルプが必要なものは何ですか?]** フォームで **[プライマリカテゴリ]** を選択します。
4. **[ワークフローと製品の詳細 (Workflow and product details)]** フォームのフィールドに入力します。

フィールド	説明
ワークフロー	ドロップダウンからのインスタンス固有のワークフローの名前
製品	ドロップダウンからの特定のインスタンス製品の名前
機能	ドロップダウンからの特定の Impact 機能の名前
説明	問題または質問のきわめて簡単な説明。
ファイルを添付	要求の明確化または問題の説明に役立つ画像またはドキュメント

5. 要求に対する進捗状況の情報を **[これまでにどのようなアクションをとっていますか? (What actions have you taken so far?)]** フォームに入力します。
6. 次のフォーム **[他に誰が関与すべきですか? (Who else should be involved)]** で、要求に含める技術リーダーとその他の重要な連絡先を選択します。
7. フォームを送信します。
Impact Squad のメンバーから連絡があり、追加情報を求められたり、次のステップや問い合わせの解決策が提供されたりします。
8. ステータスと関連タスクを **[Impact]** > **[イニシアチブとアクセラレーター (Initiatives & Accelerators)]** > **[イニシアチブ (Your initiatives)]** で監視します。

開発者サポートの開始

開発者サポートの開始は、開発者サポートの提供内容の理解と、開発者サポートをリクエストするための指定連絡先の特定を促進する Impact イニシアチブです。

概要

開発者サポートの開始は、開発者サポートへのアクセスに伴う問題に対する技術的なステークホルダーの解決策を迅速に特定するのに役立ちます。このイニシアチブには、次のメリットがあります。

- ServiceNow サポートアカウントマネージャー (SAM) が、開発者サポートアクセスの連絡先として指定するステークホルダーの決定を支援できるようにします。
- 既存のカスタマイズに関連する問題を解決するための簡素化された方法をアドミニストレーターと開発者に提供します。
- カスタマイズのトラブルシューティングを支援する専門の対象分野の専門家 (SME) へのアクセスを提供します。
- ビジネスルール、UI (ユーザーインターフェイス) スクリプト、スクリプトインクルード、UI マクロを含むカスタマイズ範囲に関するインサイトを提供します。
- 障害対応モデルの最大 200 行のカスタムコードのレビューを提供します。

開発者サポートは、Advanced および Total Impact パッケージで利用でき、カスタマイズ関連の問題のトラブルシューティングとデバッグに関する専門家の支援を提供します。開発者サポートの詳細については、「[Impact 開発者サポート](#)」を参照してください。

開発者サポート	トラブルシューティングと支援
専門の SME	専門の SME がカスタマイズのトラブルシューティングを支援します。
幅広いスコープ	ビジネスルール、UI スクリプト、スクリプトインクルード、および UI マクロを含むカスタマイズスコープ
実際のコードのレビュー	最大 200 行のコードをレビューします。
優先度 3 のサービスレベルアグリーメント (P3 - SLA)	要求が P3 ベースで処理されます。
障害対応コードのみ	開発者サポートは、カスタムコードの障害対応モデルのみのトラブルシューティングを行い、予防モデルのトラブルシューティングは行いません。

提供される内容

開発者サポートレビューセッション (30 分)

- 開発者サポートサービスの提供内容、およびスコープの範囲内と範囲外の確認
- 指定連絡先に提供される排他的アクセス権の説明
- 開発者サポートの指定連絡先となる適切なステークホルダーの特定
- 開発者サポートの指定連絡先を追加または編集する方法
- 開発者サポート要求の送信のチュートリアル

求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者	責任
プラットフォームオーナー (必須)	ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。
システムアドミニストレーター (推奨)	ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します。そのためにアプリケーションのメンテナンスを実施し、ServiceNow アプリケーション関連のケースに対するサポートを管理し、構成タスクと特性を提供して ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献します。
開発者 (推奨)	ServiceNow プラットフォーム用のコードを作成します。
対象分野のエキスパート (推奨)	カスタマイズに関するプロセスに関する精通する開発者以外の人物。

除外事項と制約事項

開発者サポートの開始には、次のものは含まれません。

- データの詳細なレビュー
- 技術的で実践的なトラブルシューティングまたは構成
- パフォーマンスデータに関連する解決とスコーピング
- 意思決定

予防ケア

予防ケアは、エンジニアによるインスタンスパフォーマンスのプレミアム診断機能で、四半期ごとに実行されます。

概要

予防ケアは、大規模で戦略的な ServiceNow 実装の最適なパフォーマンスを維持するのに役立ちます。予防ケアは、本番インスタンスの健全性に関する四半期ごとの詳細な調査に基づいており、次のメリットがあります。

- ServiceNow パフォーマンスエキスパートは、通常はお客様のステークホルダーに対して表示されないメトリクスを含む、インスタンス運用のあらゆる側面に対応した 80 を超えるメトリクスを確認することで、インスタンスパフォーマンスをエンドツーエンドで全体的に把握できます。
- インスタンスのサイズ、アクティブなユーザーベース、個々のアプリケーションのパフォーマンスなど、インスタンスとインフラストラクチャの健全性の経時的な傾向に関するインサイトを提供します。
- リソースの競合、パフォーマンスの低下、または構成ミスが発生している領域を明らかにします。これらは、エンドユーザーエクスペリエンスやインスタンスの安定性、スケーラビリティに大きく影響します。
- 問題の根本原因を説明して修復手順を提案するように考案された独自の結果と ServiceNow リーディングプラクティスの推奨事項を提供します。

- ServiceNow プラットフォームを開発およびサポートできるように、技術系ステークホルダーが知識を深めることができますようにします。
- 技術系ステークホルダーと ServiceNow パフォーマンスエキスパートが直接連携して、結果について話し合い、必要に応じて改善策の実装を支援できるようにします。

i 注: 予防ケアは、Total のお客様がアクティベーションを行うことで利用できるアドオンパッケージです。詳細については、Impact カスタマーサクセスマネージャーまでお問い合わせください。

四半期フェーズ

四半期ごとの予防ケアエンゲージメントには 3 つのフェーズが含まれています。

1. パフォーマンスエンジニアによる診断：
 - a. 顧客インスタンスのパフォーマンス、プラットフォームヘルス、および進捗状況を経時的に確認する四半期ごとの定期検査
 - b. パフォーマンスとデータベースの改善点を特定して追跡できるようにするシニア ServiceNow パフォーマンスエンジニアへのアクセス
2. 顧客ステークホルダーへのプレゼンテーション：インスタンスのパフォーマンス、インフラストラクチャとデータベースの効率性とコストに関する特定の問題を明確にしてレビューするための積極的推奨
3. ガイド付き修復：お客様が改善できるように誘導する実践的なガイド付きヘルプを提供する、集中型修復計画



i 注: <https://www.servicenow.com/jp/legal/servicenow-impact.html>  にある該当する法的仕様書に基づいて提供されます。

提供される内容

カスタマーキックオフセッション (必要に応じて実施)

- ウォークスループロセス、タイムライン、エンゲージメントの範囲
- 調整に取り組むためのタイムゾーンの確認
- 特定のパフォーマンスまたはスケーラビリティの問題の把握
- お客様からの時間やリソースに関する要件の再確認

四半期の予防ケア結果レポート

以下の内容を確認して話し合います。

- インスタンスの全体的な健全性とパフォーマンスの総合的なアセスメント
- インスタンスパフォーマンスの傾向

- インスタンスの健全性とパフォーマンスの向上のための推奨事項の優先順位付け
- 推奨事項のガイド付き実装 (潜在的なサードパーティコンポーネントを含む)

予防ケアエンゲージメントクローズアウトレポート

内容は以下のとおりです。

- エンゲージメント終了時点での実装済み推奨事項の概要
- 実装が完了していない推奨事項のまとめ
- 完了した推奨事項の実装後のパフォーマンス改善メトリクス

求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者	責任
プラットフォームオーナー (必須)	ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。
システムアドミニストレーター (推奨)	ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します。そのためにアプリケーションのメンテナンスを実施し、ServiceNow アプリケーション関連のケースに対するサポートを管理し、構成タスクと特性を提供して ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献します。
開発者 (推奨)	ServiceNow プラットフォーム用のコードを作成します。
対象分野のエキスパート (推奨)	プロセスに関する深い知識を持ち、市民開発者の候補である非開発者ユーザー。

除外事項と制約事項

予防ケアの制約事項は次のとおりです。

- 予防ケアアクティビティは四半期ごとに行われます。
- お客様が指定した 1 つの本番インスタンスに対して実行されます。
- 予防ケアエンジニアサポートの展開は、予防ケアレポートの配信後、最大 4 週間に制限されています。
- カスタムコンポーネントまたはサードパーティのコンポーネントに関する商業的に妥当なサポート。
- 予防ケアエンジニアリングは、通常のテクニカルサポート機能に取って代わるものではありません。また、4 週間の予防ケアエンゲージメントに直接リンクされていないサポートケースの所有権を得るものでもありません。

アクセラレーターカタログ

これは、「アーキテクチャ」、「戦略」、「テクニカル」のサブカタログからなる完全版の Impact アクセラレーターカタログです。

使用モデル

ご利用の Impact パッケージ (Guided、Advanced、Total) に応じて、一定数のアクセラレーターを同時に使用できます。

Impact パッケージおよびサブカタログごとの同時に使用可能なアクセラレーターの合計数

パッケージ	同時に使用可能なアクセラレーターの合計数	サブカテゴリごとの同時使用数		
		戦略	アーキテクチャ	技術的
Total	6	2	2	2
Advanced	3	1	1	1
Guided	1 つのカタログで一度に 1 つずつ			

i 注: 最近追加または更新されたアクセラレーターを確認するには、「[Impact リリース](#)」でリリースノートを参照してください。

各パッケージで利用可能なアクセラレーター

アクセラレーターの出力と形式には共通の標準化された機能がありますが、これはパッケージごとに異なる場合があります。すべてのアクセラレーターが各パッケージで使用できるわけではありません。アクセラレーターと使用可能な機能レベルは、次の記号で示されます。

- ✓ = 共通の標準化された機能セット
- ✔ = 独自のアクセラレーター固有の機能を含む
- ⊕ = 追加の独自のアクセラレーター固有の機能を含む

制限された環境と保護された環境

最高のカスタマーエクスペリエンスを継続的に提供するという ServiceNow の使命の一環として、また Impact パッケージの進化の一環として、特定の Impact 成果物、Impact Accelerators、その他の Impact コンポーネントをご利用になるには、運用上の理由により、補足契約条件が必要になります。

米国公共部門 (USPS)

米国公共部門向けのアクセラレーターにより、米国公共部門のお客様は、補足条項に同意することなく、または環境にサービス性の制限がある状況で、アクセラレーターを利用できます。

ServiceNow Protected Platform - オーストラリア (SPP-AU)

Impact アクセラレーターアクティビティの一部は、特定の制限された環境のお客様、またはオーストラリアの Infosec Registered Assessors Program (IRAP) で保護されたデータセンターのお客様、セルフホスト型のお客様にはご利用いただけないか、ご利用が制限されます。

USPS または SPP-AU 固有のバージョンを提供するアクセラレーターは、固有のサブカタログに明記されています。

アーキテクチャアクセラレーター

アーキテクチャアクセラレーターでは、ビジネス成果の成熟度に関する基本的な情報と、プラットフォームからさらに価値を引き出すための次の取り組みに関する対象を絞った推奨事項が提供されます。

USPS または SPP-AU 固有のバージョンを提供するアクセラレーターは、サブカタログにそのように記載されています。詳細については、「[アクセラレーターカタログ](#)」を参照してください。

アーキテクチャアクセラレーターのサブカタログ

アクセラレーター	Guided パッケージ	Advanced パッケージ	Total パッケージ	制限された 環境と保護 された環境
アーキテクチャブループリント		✓	✓	
人工知能準備状況アセスメント		✓	✓	
共通サービスデータモデル (CSDM) アセスメント - Total			✓	
共通サービスデータモデル (CSDM) アセスメント - アプリケーションサービ ス (クロール) - Advanced		✓		
共通サービスデータモデル (CSDM) アセスメント - ビジネ スサービス (ラン) - Advanced		✓		
共通サービスデータモデル (CSDM) アセスメント - 基盤データ - Advanced		✓		
共通サービスデータモデル (CSDM) アセスメン トテクニカルサービス (ウォーク) - Advanced		✓		
データ管理とデータガバナンス		✓	✓	
デザインレビュー		✓	✓	
ヘルスアセスメント	✓	✓	+	
統合戦略		✓	✓	
マルチインスタンスポロジ		✓	✓	
技術ガバナンス		✓	✓	
UX 設計：従業員センター		✓	✓	
UX レビュー：従業員センター		✓	✓	
UX：分類のレ ビューおよび設計		✓	✓	SPP-AU

戦略アクセラレーター

戦略アクセラレーターを使用して、ServiceNow プラットフォームでの組織とガバナンスのベストプラクティスを詳しく理解し、チームのスキルアップによりビジネスパフォーマンスの向上と成功の維持を実現します。

USPS または SPP-AU 固有のバージョンを提供するアクセラレーターは、サブカタログにそのように記載されています。詳細については、「[アクセラレーターカタログ](#)」を参照してください。

戦略アクセラレーターのサブカタログ

アクセラレーター	Guided パッケージ	Advanced パッケージ	Total パッケージ	制限された 環境と保護 された環境
アダプションアクセラレーター		✓	✓	
センターオブエクセレンスおよびイノベーションデザイン		✓	✓	
センターオブエクセレンスおよびイノベーション成熟度アセスメントアクセラレーター		✓	✓	
認定試験準備アクセラレーター		✓	✓	
Champion エンゲージメント		✓	✓	
市民開発プログラムの設計		✓	✓	
カスタマーサービス管理 (CSM) 製品成熟度アセスメント		✓	✓	
パートナー戦略の作成		✓	✓	
HRSD 成熟度アセスメント		✓	✓	
Integrated Risk Management 成熟度アセスメント		✓	✓	
ITSM 成熟度アセスメント		✓	✓	
オンデマンドバリューレポート	✓	✓	✓	
ポートフォリオガバナンス		✓	✓	
プロジェクトポートフォリオ管理成熟度アセスメント		✓	✓	
ServiceNow ガバナンス			✓	
人材配置とロールのレビュー		✓	✓	
ストラテジーガバナンス		✓	✓	
サクセス準備状況アセスメント (SRA)		✓	✓	
トレーニング戦略アセスメント		✓	✓	
ビジョンと戦略		✓	✓	

テクニカルアクセラレーター

テクニカルアクセラレーターは、応用デモ、カスタマイズされたコーチング、およびベストプラクティスを通じて、特定のプラットフォームと製品機能の使用とアダプションを推進します。アクセラレーターは、必要に応じて、Impact Squad および技術コンサルタントによって提供されます。

USPS または SPP-AU 固有のバージョンを提供するアクセラレーターは、サブカタログにそのように記載されています。詳細については、「[アクセラレーターカタログ](#)」を参照してください。

テクニカルアクセラレーターのサブカタログ

アクセラレーター	Guided パッケージ	Advanced パッケージ	Total パッケージ	制限された 環境と保護 された環境
専門家へのアクセス		✓	✓	
エキスパートコネク		✓	✓	
従業員センターのプロへの拡張	✓	✓	✓	SPP-AU
Instance Observer - Guided の概要	✓			
Jumpstart AI 検索	✓	✓	✓	USPS
Jumpstart App Engine	✓	✓	✓	USPS
Jumpstart 自動テスト	✓	✓	✓	USPS
Jumpstart CMDB	✓	✓	✓	
Jumpstart 共通サービスデー タモデル (CSDM)：基盤	✓			SPP-AU
Jumpstart ドキュメ ントインテリジェンス	✓	✓	✓	SPP-AU
Jumpstart 従業員センター	✓	✓	✓	USPS
Jumpstart イベント管理	✓	✓	✓	SPP-AU
Jumpstart 生成 AI	✓	✓	✓	
Jumpstart 問題の自動解決	✓	✓	✓	SPP-AU
Jumpstart プラットフォー ムアナリティクスの移行	✓	✓	✓	
Jumpstart 多言語 仮想エージェント	✓	✓	✓	USPS
Jumpstart 自然言語理解 (NLU)	✓	✓	✓	
Jumpstart プラット フォームアナリティクス	✓	✓	✓	
Jumpstart 予測 インテリジェンス		✓	✓	
Jumpstart プロセスマイニング	✓	✓	✓	SPP-AU
Jumpstart サービスオペ レーションワークスペース	✓	✓	✓	USPS

テクニカルアクセラレーターのサブカタログ (続く)

アクセラレーター	Guided パッケージ	Advanced パッケージ	Total パッケージ	制限された 環境と保護 された環境
Jumpstart ServiceNow AI ジャーニー			✓	
Jumpstart 戦略的ポートフォ リオ管理：計画ワークスペース	✓	✓	✓	
Jumpstart サクセ スダッシュボード	✓	✓	✓	USPS
Jumpstart タスク インテリジェンス	✓	✓	✓	
Jumpstart アップグレード	✓	✓	✓	USPS
Jumpstart 仮想エージェント	✓	✓	✓	USPS
TuneUp AI 検索		✓	✓	
TuneUp CMDB	✓	✓	✓	
TuneUp ハードウェア資産管理	✓	✓	✓	
TuneUp IT Asset Management	✓	✓	✓	
Tuneup ITOM ディスカバリー	✓	✓	✓	
TuneUp プラットフォー ムアナリティクス	✓	✓	✓	
TuneUp ソフトウェア資産管理	✓	✓	✓	
TuneUp セキュリティ	✓	✓	✓	
TuneUp 仮想エージェ ント：アセスメント		✓	✓	
TuneUp 仮想エージェン ト：NLU (自然言語理解)		✓	✓	
TuneUp 仮想エージェント： パフォーマンスモニタリング		✓	✓	
TuneUp 仮想エージェント： UX (ユーザーエクスペリエンス)	✓	✓	✓	

アーキテクチャアクセラレーター

アーキテクチャアクセラレーターは、ビジネス成果の成熟度に関する基本的な情報と、プラットフォームからさらに価値を引き出すための取り組みに関する対象を絞った推奨事項を提供します。

各パッケージで利用可能なアクセラレーター

アクセラレーターの出力と形式には共通の標準化された機能がありますが、これはパッケージごとに異なる場合があります。すべてのアクセラレーターが各パッケージで使用できるわけではありません。アクセラレーターと使用可能な機能レベルは、次の記号で示されます。

- ✓ = 共通の標準化された機能セット
-  = 独自のアクセラレーター固有の機能を含む
-  = 追加の独自のアクセラレーター固有の機能を含む

アーキテクチャアクセラレーターのサブカタログ

アクセラレーター	Guided パッケージ	Advanced パッケージ	Total パッケージ	制限された 環境と保護 された環境
アーキテクチャブループリント		✓		
人工知能準備状況アセスメント		✓	✓	
共通サービスデータモデル (CSDM) アセスメント - Total			✓	
共通サービスデータモデル (CSDM) アセスメント - アプリケーションサービ ス (クロール) - Advanced		✓		
共通サービスデータモデル (CSDM) アセスメント - ビジネ スサービス (ラン) - Advanced		✓		
共通サービスデータモデル (CSDM) アセスメント - 基盤データ - Advanced		✓		
共通サービスデータモデル (CSDM) アセスメン トテクニカルサービス (ウォーク) - Advanced		✓		
データ管理とデータガバナンス		✓	✓	
デザインレビュー		✓		
ヘルスアセスメント	✓			
統合戦略		✓		
マルチインスタストポロジ		✓	✓	
技術ガバナンス		✓	✓	
UX 設計：従業員センター		✓	✓	
UX レビュー：従業員センター		✓	✓	
UX：分類のレ ビューおよび設計		✓	✓	SPP-AU

人工知能準備状況アセスメント

人工知能 (AI) 準備状況アセスメントアクセラレーターは、ServiceNow AI 機能の導入開始に向けた準備状況に関連するアセスメントとガイダンスを提供します。

概要

このアクセラレーターは、選択した一連の ServiceNow 人工知能機能への準備状況に関するアセスメントとガイダンスを提供します。機能の例には、以下のものが含まれます。

- AI 検索
- 問題の自動解決 (ITSM、HRSD)
- 予測インテリジェンス
- タスクインテリジェンス (ITSM、CSM)
- ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)
- 次のような ServiceNow の ITSM、CSM、HRSD、FSM、ITOM、およびクリエイター向けの Gen AI Now Assist 機能：
 - AI 検索 Genius 結果
 - メモの要約
 - チャットの要約
 - 解決メモ生成
 - アラートの要約
 - クリエーターコード開発の支援

Impact Squad は、AI 準備状況自己評価への回答に基づいて、選択した ServiceNow AI 機能に関連する主要な準備状況基準を強調したガイダンスを提供します。

ServiceNow AI ベースのツールの詳細については、「[AI エクスペリエンスの有効化](#)」を参照してください。

i 注: このアクセラレーターは、Impact Advanced パッケージと Total パッケージで提供されます。

提供される内容

i 重要: Squad は、アクセラレーターの開始の一環で、初回セッションの準備として提供された初回調査アンケートに回答するよう求めます。

アクセラレーターアクティビティは、プラットフォームアーキテクト (PA) が主導します。

初回カスタマーセッション (最大 120 分)

- イニシアチブのアプローチと目標を確認します。
- 成果物の詳細レベルとともに、プロセスと参加に関する明確な期待値を設定します。
- ServiceNow AI のブループリントを確認し、選択した ServiceNow AI 機能に関する説明を提供します。
- 選択した ServiceNow AI 機能に関連する AI 対応自己評価の完了を要求します。

AI 準備状況の自己評価分析

PA は、AI 準備状況の自己評価と初回セッションで収集された情報を確認および分析して、推奨事項を準備します。

カスタマー推奨事項セッション (最大 120 分)

- 選択した ServiceNow AI 機能に対する準備状況を確認するディスカッションを主導します。
- AI の準備を進めるためのガイダンスを提供し、次のステップについて話し合います。

お客様とのフォローアップセッション (オプション。お客様からの依頼に応じて開催。最大 60 分)

AI 準備状況評価ガイダンスに関連する Q&A の機会

AI 準備状況の成果物

- ワークショップのスライド
- 選択した AI 機能に関する AI 準備状況の自己評価
- AI 準備状況を改善するためのガイダンス
- 推奨される次のステップ

求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者と責任

お客様側の担当者	責任
プラットフォームオーナー (必須)	ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。
プラットフォームアドミニストレーター (必須)	ServiceNow プラットフォームの日常的な管理の責任者です。
エンタープライズアーキテクトリード (必須)	エンタープライズアーキテクチャ、戦略、ガバナンス全体の責任者です。
テクニカルアーキテクトリード (必須)	全体的な技術アーキテクチャを担当します。
ITSM プロセスオーナー (オプション)	サービスに関連する ITSM プロセスまたは補助プロセスを所有します。エージェントのインシデント処理プロセスを定義します。ITSM ソリューションの要件を提供します。
カスタマーサービス管理 (CSM) プロセスオーナー (オプション)	サービスに関連する CSM プロセスまたは補助プロセスを所有します。エージェントのケース処理プロセスを定義します。CSM ソリューションの要件を提供します。 ドキュメント処理プロセスの定義を担当します。
HR サービスデリバリー (HRSD) プロセスオーナー (オプション)	サービスに関連する HRSD プロセスまたは補助プロセスを所有します。エージェントのケース処理プロセスを定義します。HRSD ソリューションの要件を提供します。 ドキュメント処理プロセスの定義を担当します。

お客様側の担当者と責任 (続く)

お客様側の担当者	責任
フィールドサービス管理 (FSM) プロセスオーナー (オプション)	サービスに関連する FSM プロセスまたは補助プロセスを所有します。FSM ケース処理プロセスを定義します。FSM ソリューションの要件を提供します。
ファイナンス/サプライチェーンプロセスオーナー (オプション)	ドキュメント処理プロセス (発注書の作成と ERP システムへの入力など) の定義を担当します。
ServiceNow 開発オーナー (オプション)	ServiceNow 開発者ツールと開発プロセスを所有します。プロセスフローのビルドを含みます。自動化機会を特定します。

求められる情報/アクセス

- 初回調査アンケートは、カスタマー初回セッションの少なくとも 1 週間前に完了する必要があります。
- AI 準備状況の自己評価は、カスタマー推奨セッションの少なくとも 1 週間前に完了する必要があります。
- 次のような Impact の資料：
 - Customer Impact Plan
 - アーキテクチャブループリント
 - バリューブループリント
 - ケイパビリティマップ
 - 製品アダプションロードマップ

例外

このアクセラレーターには、次のものは含まれません。

- AI 導入ロードマップの策定
- AI ソリューションの設計
- AI 機能の実装
- AI 機能の技術的なトラブルシューティングまたは修復

アーキテクチャブループリント

アーキテクチャブループリント – Advanced

アーキテクチャブループリント – Advanced アクセラレーターでは、アーキテクチャブループリントのアーティファクトを開発するためのガイダンスとインサイトを入手できます。

概要

アーキテクチャブループリント - Advanced アクセラレーターでは、ServiceNow コアデータアーキテクチャ、アプリケーションアーキテクチャ、およびテクノロジーインフラストラクチャアーキテクチャを理解できるように、現在の ServiceNow 環境をサポートするアーキテクチャアーティファクトの例を Impact のお客様に提供します。アーキテクチャブループリントは、ServiceNow アーキテクチャを明確に把握し、より効果的なプラットフォーム管理、ガバナンス、意思決定ができるようにすることを目的としています。

i 注: このアクセラレーターは、Impact Advanced パッケージで提供されます。

提供される内容

アライメントカスタマーミーティング (最大 90 分)

- アーキテクチャブループリントアクセラレーターを紹介します。
- イニシアチブのプロセスと詳細度に対する期待を明確に定めます。
- 次の 3 つのアーキテクチャカテゴリを紹介します。
 - データアーキテクチャ
 - アプリケーションアーキテクチャ
 - テクノロジーアーキテクチャ
- アーキテクチャアーティファクトの 3 つの形式を紹介します。
 - リスト (別名カタログ)
 - テーブル (別名マトリクス)
 - 図
- お客様に参加を促します。
- 現在のアーキテクチャ実装と現状に基づいてスコープを定めます。
- 定めたスコープに従って、運営会議の参加者のロールを特定します。
- 初回調査アンケートとその他の必要な情報の記入を求めます。例については、「[求められる情報/アクセス](#)」セクションを参照してください。

3 回のカスタマーワーキングセッション (1 回あたり最大 120 分)

- ワーキングセッション参加者にアーキテクチャブループリントとアクセラレーターを紹介します。
- 定めたスコープに従って、アーキテクチャブループリントのカテゴリを説明します。
- 定めたスコープに従って、アーキテクチャブループリントの基本原則を説明します。
- 定めたスコープに従い、プラットフォームアーキテクトのガイダンスに基づいて、プラットフォームアーキテクトと協力して関連するサンプルテンプレートを特定し、ステークホルダーのニーズについて話し合い、テンプレートの内容の入力を開始します。
- イニシアチブ終了後も引き続きテンプレートを改善するためのステップについて話し合います。

お客様とのフォローアップセッション (オプション。お客様からの依頼に応じて開催。最大 60 分)

アーキテクチャブループリントのガイダンスに関する Q&A の機会

アーキテクチャブループリントの成果物

- ワークショップのスライド
- プラットフォームアーキテクトからのガイダンスを受け、プラットフォームアーキテクトと協力して開始されたアーキテクチャブループリントテンプレート
- ServiceNow アーキテクチャブループリントのアーティファクトを作成し続けられるようにするアーキテクチャブループリントのサンプルテンプレートのライブラリ

求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者と責任

お客様側の担当者	責任
プラットフォームオーナー/代理人 (必須)	ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。
ServiceNow プラットフォームアーキテクト (必須)	ServiceNow プラットフォームのアーキテクチャ、戦略、ガバナンス全体の責任者です。
ServiceNow プラットフォームアドミニストレーター (必須)	ServiceNow プラットフォームの日常的な管理の責任者です。
CMDB マネージャー (必須)	CMDB 構成データの正確性と完全性を維持し、チームと協力してデータの認定を行います。
エンタープライズアーキテクト (推奨)	必要なポリシーや組織の要件など、組織の戦略、プロセス、およびその他のシステムの全体像を示します。プラットフォームオーナーが技術的標準または機能的標準に対応できるように支援します。
データマネージャー (推奨)	ServiceNow データの全体的な管理とメンテナンスの責任者です。
基盤データマネージャー (推奨)	基盤データのサブセット (ユーザー、グループ、場所、会社、部門など) の責任者です。
統合データ所有者 (推奨)	1 つ以上の統合 (アプリケーションの統合、データの受け渡し、データフロー、プロセスフローなど) の責任者です。
技術ガバナンス委員会リード (推奨)	データ、セキュリティ、開発、変更、およびリリースのポリシーと手順を確立する技術ガバナンス委員会を主導します。
プロジェクトオーナー (推奨)	1 つ以上のプロジェクト (アプリケーションの統合、データの受け渡し、データフロー、プロセスフローなど) の責任者です。データの品質、セキュリティ、およびリスクに影響する可能性があるプロジェクトを定義して周知します。
ServiceNow 開発リード (推奨)	ServiceNow プラットフォームの開発を主導します。
IT リスクおよびコンプライアンスリード (推奨)	ServiceNow プラットフォーム内で組織のセキュリティプロトコルとベストプラクティスが確実に遵守されるようにします。
セキュリティアーキテクト (推奨)	組織の IT ネットワーク内のセキュリティシステムの設計、ビルド、テスト、および実装の責任者です。
アプリケーションオーナー/マネージャー (推奨)	特定のプロセス/製品 (アプリケーション) のデータとプロセスフローを所有および定義します。
マスターサービスプロバイダー/デリバリーベンダーリード (推奨)	サードパーティの開発/デリバリーサービスを主導します。

求められる情報/アクセス

- 組織、データ、アプリケーション、統合、プロセス、および運用のドキュメント。求められる具体的な情報は、各イニシアチブのデリバリーについて定められているスコープによって異なります。
- パフォーマンス期間中に Impact Accelerators を提供する目的で、ServiceNow Impact Squad にお客様のインスタンスへのアクセス権を付与するようにお客様に求めることがあります。

除外

- エンタープライズアーキテクチャ
- ServiceNow アプリケーションの詳細なアーキテクチャブループリントの策定
- 詳細なデータモデルの設計
- 詳細な統合技術仕様の開発
- 詳細なアプリケーション開発コードリリースフローの開発

アーキテクチャブループリント - Total

アーキテクチャブループリント - Total アクセラレーターでは、アーキテクチャブループリントのアーティファクトを開発するためのガイダンスとインサイトを入手できます。

概要

アーキテクチャブループリント - Total アクセラレーターでは、ServiceNow コアデータアーキテクチャ、アプリケーションアーキテクチャ、およびテクノロジーインフラストラクチャアーキテクチャを理解できるように、現在の ServiceNow 環境をサポートするアーキテクチャアーティファクトの例を Impact のお客様に提供します。アーキテクチャブループリントは、ServiceNow アーキテクチャを明確に把握し、より効果的なプラットフォーム管理、ガバナンス、意思決定ができるようにすることを目的としています。

i 注: このアクセラレーターは、Impact Total パッケージで提供されます。

提供される内容

アライメントカスタマーミーティング (最大 90 分)

- アーキテクチャブループリントアクセラレーターを紹介します。
- イニシアチブのプロセスと詳細度に対する期待を明確に定めます。
- アーキテクチャカテゴリの 3 つの形式を紹介します。
 - データアーキテクチャ
 - アプリケーションアーキテクチャ
 - テクノロジーアーキテクチャ
- アーキテクチャアーティファクトの 3 つの形式を紹介します。
 - リスト (別名カタログ)
 - テーブル (別名マトリクス)
 - 図
- お客様に参加を促します。
- 現在のアーキテクチャ実装と現状に基づいてスコープを定めます。
- 定めたスコープに従って、運営会議の参加者のロールを特定します。
- 初回調査アンケートとその他の必要な情報の記入を求めます。例については、「[求められる情報/アクセス](#)」セクションを参照してください。

5 回のカスタマーワーキングセッション (1 回あたり最大 120 分)

- ワーキングセッション参加者にアーキテクチャブループリントとアクセラレーターを紹介します。
- 定めたスコープに従って、アーキテクチャブループリントのカテゴリを説明します。
- 定めたスコープに従って、アーキテクチャブループリントの基本原則を説明します。
- 定めたスコープに従い、プラットフォームアーキテクトのガイダンスに基づいて、プラットフォームアーキテクトと協力して関連するサンプルテンプレートを特定し、ステークホルダーのニーズについて話し合い、テンプレートの内容の入力を開始します。
- ワーキングセッションに、1 対 1 のプラットフォームアーキテクトアドバイザリーの時間とアーティファクト開発支援を追加して補完します。
- イニシアチブ終了後も引き続きテンプレートを改善するためのステップについて話し合います。

お客様とのフォローアップミーティング (オプション。お客様の要求に応じて開催。最大 60 分)

アーキテクチャブループリントのガイダンスに関する Q&A の機会

アーキテクチャブループリントの成果物

- アーキテクチャブループリントワークショップのスライド
- プラットフォームアーキテクトからのガイダンスを受け、プラットフォームアーキテクトと協力して開始されたアーキテクチャブループリントテンプレート
- ServiceNow アーキテクチャブループリントのアーティファクトを作成し続けられるようにするアーキテクチャブループリントのサンプルテンプレートのライブラリ

求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者と責任

お客様側の担当者	責任
プラットフォームオーナー/代理人 (必須)	ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。
ServiceNow プラットフォームアーキテクト (必須)	ServiceNow プラットフォームのアーキテクチャ、戦略、ガバナンス全体の責任者です。
ServiceNow プラットフォームアドミニストレーター (必須)	ServiceNow プラットフォームの日常的な管理の責任者です。
CMDB マネージャー (必須)	CMDB 構成データの正確性と完全性を維持し、チームと協力してデータの認定を行います。
エンタープライズアーキテクト (推奨)	必要なポリシーや組織の要件など、組織の戦略、プロセス、およびその他のシステムの全体像を示します。プラットフォームオーナーが技術的標準または機能的標準に対応できるように支援します。

お客様側の担当者と責任 (続く)

お客様側の担当者	責任
データマネージャー (推奨)	ServiceNow データの全体的な管理とメンテナンスの責任者です。
基盤データマネージャー (推奨)	基盤データのサブセット (ユーザー、グループ、場所、会社、部門など) の責任者です。
統合データ所有者 (推奨)	1 つ以上の統合 (アプリケーションの統合、データの受け渡し、データフロー、プロセスフローなど) の責任者です。
技術ガバナンス委員会リード (推奨)	データ、セキュリティ、開発、変更、およびリリースのポリシーと手順を確立する技術ガバナンス委員会を主導します。
プロジェクトオーナー (推奨)	1 つ以上のプロジェクト (アプリケーションの統合、データの受け渡し、データフロー、プロセスフローなど) の責任者です。データの品質、セキュリティ、およびリスクに影響する可能性があるプロジェクトを定義して周知します。
ServiceNow 開発リード (推奨)	ServiceNow プラットフォームの開発を主導します。
IT リスクおよびコンプライアンスリード (推奨)	ServiceNow プラットフォーム内で組織のセキュリティプロトコルとベストプラクティスが確実に遵守されるようにします。
セキュリティアーキテクト (推奨)	組織の IT ネットワーク内のセキュリティシステムの設計、ビルド、テスト、および実装の責任者です。
アプリケーションオーナー/マネージャー (推奨)	特定のプロセス/製品 (アプリケーション) のデータとプロセスフローを所有および定義します。
マスターサービスプロバイダー/デリバリーベンダーリード (推奨)	サードパーティの開発/デリバリーサービスを主導します。

求められる情報/アクセス

- 組織、データ、アプリケーション、統合、プロセス、および運用のドキュメント。求められる具体的な情報は、各イニシアチブのデリバリーについて定められているスコープによって異なります。
- パフォーマンス期間中に Impact Accelerators を提供する目的で、ServiceNow Impact Squad にお客様のインスタンスへのアクセス権を付与するようにお客様に求めることがあります。

除外

- エンタープライズアーキテクチャ
- ServiceNow アプリケーションの詳細なアーキテクチャブループリントの策定
- 詳細なデータモデルの設計
- 詳細な統合技術仕様の開発
- 詳細なアプリケーション開発コードリリースフローの開発

共通サービスデータモデル (CSDM) アセスメントのアクセラレーター

これらのアクセラレーターは、共通サービスデータモデル (CSDM) アセスメントに関するインサイトを提供します。

- 共通サービスデータモデル (CSDM) アセスメント - 基盤データ - Advanced
- 共通サービスデータモデル (CSDM) アセスメント - アプリケーションサービス (クロール) - Advanced
- 共通サービスデータモデル (CSDM) アセスメントテクニカルサービス (ウォーク) - Advanced
- 共通サービスデータモデル (CSDM) アセスメント - ビジネスサービス (ラン) - Advanced
- 共通サービスデータモデル (CSDM) アセスメント - Total

共通サービスデータモデル (CSDM) アセスメント - 基盤データ - Advanced

このアクセラレーターでは、CSDM フレームワークの一部である基盤データを評価して改善するためのガイダンスを入手できます。

概要

共通サービスデータモデル (CSDM) アセスメント - 基盤データ - Advanced アクセラレーターでは、CSDM - 基盤データと、ServiceNow プラットフォーム内のプロセスが CSDM - 基盤データによってサポートされる仕組みに関するリーディングプラクティスの内容と規範的なガイドを、Impact のお客様に提供します。ServiceNow CSDM の対象分野のエキスパートとのやり取りと、お客様の組織に合わせてカスタマイズされた CSDM のコンテンツが含まれます。

CSDM の詳細については、「[共通サービスデータモデル \(CSDM\)](#)」を参照してください。

i 注: このアクセラレーターは、Advanced パッケージで提供されます。

提供される内容

初回カスタマーセッション (最大 120 分)

- イニシアチブのアプローチを確認し、成果物のプロセスと詳細度に対する期待を明確に定めます。
- イニシアチブに対するお客様の目標を確認します。
- お客様に参加を促します。

i 注: CSDM - 基盤データアセスメントのイニシアチブでは、お客様に積極的に参加していただく必要があります。また、組織全体での CSDM 基盤データの幅広い用途に対応するために、さまざまな顧客ロールを含める必要がある場合があります。

- CSDM の基本と CSDM - 基盤データの基本を確認します。
- 初回調査アンケートと CSDM 基盤データの自己アセスメントを完了するように依頼し、要求されたその他のすべての情報を提供します。

お客様の現状に関するワーキングセッション (最大 120 分)

- CSDM - 基盤データの現状について話し合います。
- リーディングプラクティスの内容を確認します。

CSDM 基盤データ分析

プラットフォームアーキテクトは、お客様の初回調査アンケートと CSDM 基盤データの自己アセスメントを確認して分析し、推奨事項を作成します。

カスタマー推奨事項セッション (最大 120 分)

- リーディングプラクティスの内容を確認します。
- CSDM - 基盤データの推奨事項を提案します。
- 実行と測定のための次のステップについて話し合います。

お客様とのフォローアップセッション (オプション。お客様からの依頼に応じて開催。最大 60 分)

- CSDM - 基盤データに関する Q&A の機会
- リーディングプラクティスに関する追加のガイダンス

CSDM の成果物

- ワークショップのスライド
- CSDM - 基盤データの自己アセスメント
- 推奨される次のステップ

求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者と責任

お客様側の担当者	責任
プラットフォームオーナー (必須)	ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。
プラットフォームアドミニストレーター (必須)	ServiceNow プラットフォームの日常的な管理の責任者です。
エンタープライズアーキテクトリード (必須)	エンタープライズアーキテクチャ、戦略、ガバナンス全体の責任者です。
CSDM Champion/スポンサー (必須)	組織全体で CSDM を推進するエグゼクティブスポンサー
CSDM データモデラー/マネージャー (必須)	CSDM の正確性と完全性を維持し、チームと協力してデータの認定を行います。
CMDB マネージャー (必須)	CMDB の正確性と完全性を維持し、チームと協力してデータの認定を行います。
アプリケーションオーナー (オプション)	ServiceNow アプリケーションを管理します (例: ServiceNow HRSD オーナー)。
アプリケーションサービスオーナー (オプション)	特定の部門のすべてのアプリケーションを管理します (例: インシデント管理または HR アプリケーションオーナー)。
プロセスオーナー (オプション)	サービスに関連するプロセスまたは補助プロセスを所有します。プロセスフローを定義します (例: ITSM インシデント管理、ITSM 変更管理、HR 従業員オンボーディング、カスタマーサービス管理 (CSM) 要求などの補助プロセス)。
サービスオーナー (オプション)	サービスを所有します。ヒューマンリソース (HR)、カスタマーサービス管理 (CSM)、ファイナンシャルサービス、フィールドサービス、施設など、基盤データを直接所有するサービスのサー

お客様側の担当者と責任 (続く)

お客様側の担当者	責任
	ビスパフォーマンスを監視し、サービスの変更を促進し、サービスデータを最新の状態で維持します。
技術ガバナンス委員会リード (オプション)	データ、セキュリティ、開発、変更、およびリリースのポリシーと手順を確立する技術ガバナンス委員会を主導します。
セキュリティアドミニストレーター (オプション)	セキュリティ機能のインストール、管理、トラブルシューティングと、技術ガバナンスのガイダンスに準拠した構成の責任者です。セキュリティポリシーと手順の遵守を促進します。
マスターサービスプロバイダー/ベンダーリード (オプション)	お客様がサードパーティの開発パートナーを利用しており、この開発パートナーが CSDM フレームワーク機能を活用するアプリケーションやサービスの設計や開発に関与している場合に含まれます。

求められる情報/アクセス

- CSDM アセスメントの初回調査アンケートと CSDM - 基盤データの自己アセスメントが、(ServiceNow チームによって実施される) カスタマーワーキングセッションの 1 週間前までにお客様側で完了していること。
- 現在の CSDM データモデル
- Impact の資料 (Customer Impact Plan (CIP)、アーキテクチャブループリント、バリューブループリント、ケイパビリティマップ、製品アダプションロードマップなど)

例外

このアクセラレーターには、次のものは含まれません。

- CMDB アセスメント
- 検出可能な構成アイテム (サーバー、モバイルデバイス、ソフトウェアなど)
- CSDM アプリケーションサービス、ビジネスサービス、テクニカルサービス、ポートフォリオの評価
- 詳細な CSDM モデル設計レビュー
- CSDM フレームワークの現在の実装に関する技術的なトラブルシューティング
- CSDM アプリケーションサービス、ビジネスサービス、テクニカルサービス、ポートフォリオの評価
- CSDM の技術的な修復
- サービスマッピングのトラブルシューティング
- 技術ガバナンスプロセスの詳細なレビュー

共通サービスデータモデル (CSDM) アセスメント - アプリケーションサービス (クロール) - Advanced

このアクセラレーターは、アプリケーションサービスとビジネスアプリケーションを含む、共通サービスデータモデル (CSDM) のクロール成熟度のアセスメントとガイダンスを提供します。

概要

共通サービスデータモデル (CSDM) アセスメント - アプリケーションサービス (クロール) - Advanced は、CSDM アプリケーションサービスおよびビジネスアプリケーションのフレームワー

ク要素に関連するリーディングプラクティスに基づいたアセスメントとガイダンスを Impact のお客様に提供します。ServiceNow CSDM の対象分野のエキスパートとのやり取りと、お客様の組織に合わせてカスタマイズされた CSDM のコンテンツが含まれます。

CSDM の詳細については、「[共通サービスデータモデル \(CSDM\)](#)」を参照してください。

i 注: このアクセラレーターは、Impact Advanced パッケージで提供されます。

提供される内容

アクセラレーターアクティビティは、プラットフォームアーキテクトが主導します。

初回カスタマーセッション (最大 120 分)

- イニシアチブのアプローチを確認し、成果物のプロセスと詳細度に対する期待を明確に定めます。
- イニシアチブに対する目標を確認します。
- 参加を促します。

i 注: CSDM アプリケーションサービスアセスメントイニシアチブでは、お客様に積極的に参加していただく必要があります。また、組織全体での CSDM アプリケーションサービスおよびビジネスアプリケーションの幅広いサポートに対応するために、さまざまな顧客ロールを含める必要がある場合があります。

- CSDM フレームワークの概要レビューと CSDM アプリケーションサービスおよびビジネスアプリケーションの基本的なレビュー (クロール成熟度) を行います。
- 初回調査アンケートと CSDM アプリケーションサービスおよびビジネスアプリケーションの自己アセスメントを完了するように依頼し、要求されたその他のすべての情報を提供します。

お客様の現状に関するワーキングセッション (最大 120 分)

- CSDM アプリケーションサービスとビジネスアプリケーションの現状について話し合います。
- リーディングプラクティスの内容を確認します。

CSDM 自己評価分析

プラットフォームアーキテクトが、初回調査アンケート、CSDM 自己アセスメント、および収集された情報をレビューおよび分析して、推奨事項を準備します。

カスタマー推奨事項セッション (最大 120 分)

- リーディングプラクティスの内容を確認します。
- アプリケーションサービスとビジネスアプリケーションを適切に構成できるように、カスタマイズされた推奨事項を確認して検討します。
- 実行と測定のための次のステップについて話し合います。

お客様とのフォローアップセッション (オプション。お客様からの依頼に応じて開催。最大 60 分)

提供されたガイダンスと次のステップに関連する質疑応答を行います。

CSDM の成果物

- ワークショップのスライド
- CSDM アプリケーションサービスおよびビジネスアプリケーションの CSDM 自己アセスメント
- 推奨される次のステップ

求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者と責任

お客様側の担当者	責任
CSDM Champion/スポンサー (必須)	組織全体で CSDM を推進するエグゼクティブスポンサー
プラットフォームオーナー (必須)	ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。
プラットフォームアドミニストレーター (必須)	ServiceNow プラットフォームの日常的な管理の責任者です。
エンタープライズアーキテクトリード (必須)	エンタープライズアーキテクチャ、戦略、ガバナンス全体の責任者です。
CSDM データモデラー/マネージャー (必須)	CSDM の正確性と完全性を維持し、チームと協力してデータの認定を行います。
CMDB マネージャー (必須)	CMDB の正確性と完全性を維持し、チームと協力してデータの認定を行います。
アプリケーションオーナー (必須)	ServiceNow アプリケーションを管理します (例: ServiceNow HRSD オーナー)。
アプリケーションサービスオーナー (必須)	特定の部門のすべてのアプリケーションを管理します (例: インシデント管理または HR アプリケーションオーナー)。
プロセスオーナー (オプション)	サービスに関連するプロセスまたは補助プロセスを所有します。プロセスフローを定義します (例: ITSM インシデント管理、ITSM 変更管理、HR 従業員オンボーディング、カスタマーサービス管理 (CSM) 要求などの補助プロセス)。
サービスオーナー (オプション)	サービスを所有します。ヒューマンリソース (HR)、カスタマーサービス管理 (CSM)、ファイナンシャルサービス、フィールドサービス、施設など、基盤データを直接所有するサービスのサービスパフォーマンスを監視し、サービスの変更を促進し、サービスデータを最新の状態で維持します。
技術ガバナンス委員会リード (オプション)	データ、セキュリティ、開発、変更、およびリリースのポリシーと手順を確立する技術ガバナンス委員会を主導します。
セキュリティアドミニストレーター (オプション)	セキュリティ機能のインストール、管理、トラブルシューティングと、技術ガバナンスのガイダンスに準拠した構成の責任者です。セキュリティポリシーと手順の遵守を促進します。
マスターサービスプロバイダー/ベンダーリード (オプション)	お客様がサードパーティの開発パートナーを利用しており、この開発パートナーが CSDM フレームワーク機能を活用するアプリ

お客様側の担当者と責任 (続く)

お客様側の担当者	責任
	セッションやサービスの設計や開発に関与している場合に含まれます。

前提条件

共通サービスデータモデル (CSDM) アセスメント - 基盤データ - Advanced アクセラレーターを完了していること。

求められる情報/アクセス

- CSDM アセスメントの初回調査アンケートと CSDM アプリケーションサービスおよびビジネスアプリケーションの自己アセスメントが、(ServiceNow チームによって実施される) カスタマーワーキングセッションの 1 週間前までにお客様側で完了していること。
- 現在の CSDM データモデル
- Impact の資料 (Customer Impact Plan (CIP)、アーキテクチャブループリント、バリューブループリント、ケイパビリティマップ、製品アダプションロードマップなど)

例外

このアクセラレーターには、次のものは含まれません。

- CMDB アセスメント
- 検出可能な構成アイテム (サーバー、モバイルデバイス、ソフトウェアなど)
- CSDM モデル設計支援の概要
- 詳細な CSDM モデル設計レビュー
- CSDM 基盤データのアセスメント
- CSDM ビジネスサービス、テクニカルサービス、またはポートフォリオのアセスメント
- CSDM フレームワークの現在の実装に関する技術的なトラブルシューティング
- CSDM の技術的な修復
- サービスマッピングのトラブルシューティング
- 技術ガバナンスプロセスの詳細なレビュー

共通サービスデータモデル (CSDM) アセスメントテクニカルサービス (ウォーク) - Advanced

このアクセラレーターは、テクニカルサービスとテクニカルサービスオフリングを含む、CSDM ウォークの成熟度に関するアセスメントとガイダンスを提供します。

概要

共通サービスデータモデル (CSDM) アセスメント - テクニカルサービス (ウォーク) - Advanced は、CSDM テクニカルサービスとテクニカルサービスオフリングのフレームワーク要素に関連するリーディングプラクティスに基づいたアセスメントとガイダンスを Impact のお客様に提供します。ServiceNow CSDM の対象分野のエキスパートとのやり取りと、お客様の組織に合わせてカスタマイズされた CSDM のコンテンツが含まれます。

CSDM の詳細については、「[共通サービスデータモデル \(CSDM\)](#)」を参照してください。

 注: このアクセラレーターは、Impact Advanced パッケージで提供されます。

提供される内容

アクセラレーターアクティビティは、プラットフォームアーキテクトが主導します。

初回カスタマーセッション (最大 240 分)

- イニシアチブのアプローチを確認し、成果物のプロセスと詳細度に対する期待を明確に定めます。
- イニシアチブに対する目標を確認します。
- 参加を促します。

i 注: CSDM テクニカルサービスアセスメントイニシアチブでは、お客様に積極的に参加していただく必要があります。また、組織全体での CSDM テクニカルサービスの幅広いサポートに対応するために、さまざまな顧客ロールを含める必要がある場合があります。

- CSDM フレームワークの概要レビューと CSDM テクニカルサービスオフリングの基本レビュー (ワーク成熟度) を行います。
- 初回調査アンケートと CSDM テクニカルサービスの自己アセスメントを完了するように依頼し、要求されたその他のすべての情報を提供します。

お客様の現状に関するワーキングセッション (最大 120 分)

- CSDM テクニカルサービスとテクニカルサービスオフリングの現状について話し合います。
- リーディングプラクティスの内容を確認します。

CSDM 自己評価分析

プラットフォームアーキテクトが、初回調査アンケート、CSDM 自己アセスメント、およびワーキングセッションから収集された情報をレビューおよび分析して、推奨事項を準備します。

カスタマー推奨事項セッション (最大 120 分)

- リーディングプラクティスの内容を確認します。
- テクニカルサービステクニカルサービスオフリングを最適に構成できるように、カスタマイズされた推奨事項を確認して検討します。
- 実行と測定のための次のステップについて話し合います。

お客様とのフォローアップセッション (オプション。お客様からの依頼に応じて開催。最大 60 分)

提供されたガイダンスと次のステップに関連する質疑応答を行います。

CSDM の成果物

- ワークショップのスライド
- CSDM テクニカルサービスおよびテクニカルサービスオフリングに関する CSDM 自己アセスメント
- 推奨される次のステップ

求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者と責任

お客様側の担当者	責任
CSDM Champion/スポンサー (必須)	組織全体で CSDM を推進するエグゼクティブスポンサーです。
プラットフォームオーナー (必須)	ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。
プラットフォームアドミニストレーター (必須)	ServiceNow プラットフォームの日常的な管理の責任者です。
エンタープライズアーキテクトリード (必須)	エンタープライズアーキテクチャ、戦略、ガバナンス全体の責任者です。
CSDM データモデラー/マネージャー (必須)	CSDM の正確性と完全性を維持し、チームと協力してデータの認定を行います。
テクニカルサービスオーナー/マネージャー (必須)	テクニカルサービスとオフアリング (サーバー、アプリケーション、データベース、ネットワーク、クラウド、データセンターなど) を所有します。 サービスパフォーマンスを監視し、サービスの変更を促進し、サービスデータを最新の状態に保ちます。 - サービスオーナー：サービスの所有権に関わる戦略的ロールです。通常、サービスオーナーは IT 内のディレクターレベルの人材で、所定のサービスとそのオフアリングに対して、ライフサイクル全体を通じて全責任を負います。サービスの日常の運用に深くは関与しません。 - サービスマネージャー：サービス管理に関与する運用ロールです。通常は IT 内のディレクターレベルの人材で、サービスの日々の提供と運用に対して責任を負います。
CMDB マネージャー (オプション)	CMDB の正確性と完全性を維持し、チームと協力してデータの認定を行います。
技術ガバナンス委員会リード (オプション)	データ、セキュリティ、開発、変更、およびリリースのポリシーと手順を確立する技術ガバナンス委員会を主導します。
セキュリティアドミニストレーター (オプション)	セキュリティ機能のインストール、管理、トラブルシューティングと、技術ガバナンスのガイダンスに準拠した構成の責任者です。セキュリティポリシーと手順の遵守を促進します。
マスターサービスプロバイダー/ベンダーリード (オプション)	お客様がサードパーティの開発パートナーを利用しており、この開発パートナーが CSDM フレームワーク機能を活用するアプリケーションやサービスの設計や開発に関与している場合に含まれます。

お客様側の担当者と責任 (続く)

お客様側の担当者	責任
テクニカルプロセスオーナー (オプション)	テクニカルサービスに関連するプロセスまたは補助プロセスを所有します。テクニカルサービスを定義するプロセスに重点を置いたプロセスフローを定義します。
テクニカルサービスポートフォリオオーナー/マネージャー (オプション)	サービスのポートフォリオを監督します。ポートフォリオ全体のパフォーマンスを監視します。 ポートフォリオオーナーは、通常は CIO レベルの全体的な権限を持ちます。 ポートフォリオマネージャーは、ポートフォリオの全体的な管理に関与する運用ロールです。
アプリケーションオーナー (オプション)	アプリケーションポートフォリオ管理を目的として、テクニカルサービスをサポートするアプリケーションを所有します。 CSDM 設計ドメイン (エンタープライズアーキテクチャ) でアプリケーションを所有します。

前提条件

次のアクセラレーターを完了していること。

- [共通サービスデータモデル \(CSDM\) アセスメント - 基盤データ - Advanced](#)
- [共通サービスデータモデル \(CSDM\) アセスメント - アプリケーションサービス \(クロール\) - Advanced](#)

求められる情報/アクセス

- CSDM アセスメントの初回調査アンケートと CSDM テクニカルサービスの自己アセスメントが、(ServiceNow チームによって実施される) カスタマーワーキングセッションの 1 週間前までにお客様側で完了していること。
- 現在の CSDM データモデル
- Impact の資料 (Customer Impact Plan (CIP)、アーキテクチャブループリント、バリューブループリント、ケイパビリティマップ、製品アダプションロードマップなど)

例外

このアクセラレーターには、次のものは含まれません。

- CMDB アセスメント
- 検出可能な構成アイテム (サーバー、モバイルデバイス、ソフトウェアなど)
- CSDM モデル設計支援の概要
- 詳細な CSDM モデル設計レビュー
- CSDM 基盤データ、ビジネスサービス、テクニカルサービス、またはポートフォリオのアセスメント
- サービスモデルの設計またはサービスモデルの設計レビュー
- カタログの設計 (階層、分類など) またはカタログの設計レビュー

- CSDM フレームワークの現在の実装に関する技術的なトラブルシューティング
- CSDM の技術的な修復
- サービスマッピングのトラブルシューティング
- 技術ガバナンスプロセスの詳細なレビュー

共通サービスデータモデル (CSDM) アセスメント - ビジネスサービス (ラン) - Advanced

このアクセラレーターは、ビジネスサービス、ビジネスサービスオフリング、要求カタログアイテム、および (ビジネス) サービスポートフォリオを含む、CSDM ランの成熟度に関するアセスメントとガイダンスを提供します。

概要

共通サービスデータモデル (CSDM) アセスメント - ビジネスサービス (ラン) - Advanced は、CSDM ビジネスサービス、ビジネスサービスオフリング、要求カタログアイテム、および サービスポートフォリオのフレームワーク要素に関連するリーディングプラクティスに基づいたアセスメントとガイダンスを Impact のお客様に提供します。ServiceNow CSDM の対象分野のエキスパートとのやり取りと、お客様の組織に合わせてカスタマイズされた CSDM のコンテンツが含まれます。

CSDM の詳細については、「[共通サービスデータモデル \(CSDM\)](#)」を参照してください。

i 注: このアクセラレーターは、Impact Advanced パッケージで提供されます。

提供される内容

アクセラレーターアクティビティは、プラットフォームアーキテクトが主導します。

初回カスタマーセッション (最大 240 分)

- イニシアチブのアプローチを確認し、成果物のプロセスと詳細度に対する期待を明確に定めます。
- イニシアチブに対する目標を確認します。
- 参加を促します。

i 注: CSDM ビジネスサービスアセスメントイニシアチブでは、お客様に積極的に参加していただく必要があります。また、組織全体での CSDM ビジネスサービスの幅広いサポートに対応するために、さまざまな顧客ロールを含める必要がある場合があります。

- CSDM フレームワークの概要レビューと、CSDM ビジネスサービス、ビジネスサービスオフリング、要求カタログアイテム、およびビジネスサービスポートフォリオの基本レビュー (ラン成熟度) を行います。
- 初回調査アンケートと CSDM ビジネスサービスの自己アセスメントを完了するように依頼し、要求されたその他のすべての情報を提供します。

お客様の現状に関するワーキングセッション (最大 180 分)

- CSDM ビジネスサービスの現状 (ビジネスサービスオフリング、要求カタログアイテム、ビジネスサービスポートフォリオも含む) について話し合います。
- リーディングプラクティスの内容を確認します。

CSDM 自己評価分析

プラットフォームアーキテクトが、初回調査アンケート、CSDM 自己アセスメント、および収集された情報をレビューおよび分析して、推奨事項を準備します。

カスタマー推奨事項セッション (最大 120 分)

- リーディングプラクティスの内容を確認します。
- ビジネスサービスと関連要素を適切に構成できるように、カスタマイズされた推奨事項を確認して検討します。
- 実行と測定のための次のステップについて話し合います。

お客様とのフォローアップセッション (オプション。お客様からの依頼に応じて開催。最大 60 分)

提供されたガイダンスと次のステップに関連する質疑応答を行います。

CSDM の成果物

- ワークショップのスライド
- CSDM ビジネスサービスに関する CSDM 自己アセスメント
- 推奨される次のステップ

求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者と責任

お客様側の担当者	責任
CSDM Champion/スポンサー (必須)	組織全体で CSDM を推進するエグゼクティブスポンサーです。
プラットフォームオーナー (必須)	ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。
プラットフォームアドミニストレーター (必須)	ServiceNow プラットフォームの日常的な管理の責任者です。
エンタープライズアーキテクトリード (必須)	エンタープライズアーキテクチャ、戦略、ガバナンス全体の責任者です。
CSDM データモデラー/マネージャー (必須)	CSDM の正確性と完全性を維持し、チームと協力してデータの認定を行います。
ビジネスサービスオーナー/マネージャー (必須)	ビジネスサービスおよびオフリングを所有します。IT Service Management、ヒューマンリソース (HR)、カスタマーサービス管理 (CSM)、ファイナンス管理、フィールドサービス、施設などのサービスのサービスパフォーマンスを監視し、サービスの変更を促進し、サービスデータを最新の状態で維持します。 サービスオーナー：サービスの所有権に関わる戦略的ロールです。通常、サービスオーナーは IT 内のディレクターレベルの人材で、所定のサービスとそのオフリングに対して、ライフサイクル全体を通じて全責任を負います。サービスの日常の運用に深くは関与しません。

お客様側の担当者と責任 (続く)

お客様側の担当者	責任
	サービスマネージャー：サービス管理に関与する運用ロールです。通常は IT 内のディレクターレベルの人材で、サービスの日々の提供と運用に対して責任を負います。
ビジネスサービスポートフォリオオーナー/マネージャー (必須)	サービスのポートフォリオを監督します。ポートフォリオ全体のパフォーマンスを監視します。 ポートフォリオオーナーは、通常は CIO レベルの全体的な権限を持ちます。 ポートフォリオマネージャーは、ポートフォリオの全体的な管理に関与する運用ロールです。
CMDB マネージャー (オプション)	CMDB の正確性と完全性を維持し、チームと協力してデータの認定を行います。
技術ガバナンス委員会リード (オプション)	データ、セキュリティ、開発、変更、およびリリースのポリシーと手順を確立する技術ガバナンス委員会を主導します。
セキュリティアドミニストレーター (オプション)	セキュリティ機能のインストール、管理、トラブルシューティングと、技術ガバナンスのガイダンスに準拠した構成の責任者です。セキュリティポリシーと手順の遵守を促進します。
マスターサービスプロバイダー/ベンダーリード (オプション)	お客様がサードパーティの開発パートナーを利用しており、この開発パートナーが CSDM フレームワーク機能を活用するアプリケーションやサービスの設計や開発に関与している場合に含まれます。
ビジネスプロセスオーナー (オプション)	ビジネスサービスに関連するプロセスを所有します。ビジネスサービスに依存するプロセスに重点を置いたプロセスフローを定義します。例としては、IT Service Management インシデントプロセスオーナー、IT Service Management 変更プロセスオーナー、カスタマーサービス管理ケースプロセスオーナー、フィールドサービス管理作業指示プロセスオーナーなどが含まれます。
アプリケーションオーナー (オプション)	アプリケーションポートフォリオ管理を目的として、ビジネスサービスをサポートするアプリケーションを所有します。 CSDM 設計ドメイン (エンタープライズアーキテクチャ) でアプリケーションを所有します。

前提条件

次のアクセラレーターを完了していること。

- 共通サービスデータモデル (CSDM) アセスメント - 基盤データ - Advanced
- 共通サービスデータモデル (CSDM) アセスメント - アプリケーションサービス (クロール) - Advanced
- 共通サービスデータモデル (CSDM) アセスメントテクニカルサービス (ウォーク) - Advanced

求められる情報/アクセス

- CSDM アセスメントの初回調査アンケートと CSDM ビジネスサービスの自己アセスメントが、(ServiceNow チームによって実施される) カスタマーワーキングセッションの 1 週間前までにお客様側で完了していること。
- 現在の CSDM データモデル
- Impact の資料 (Customer Impact Plan (CIP)、アーキテクチャブループリント、バリューブループリント、ケイパビリティマップ、製品アダプションロードマップなど)

例外

このアクセラレーターには、次のものは含まれません。

- CMDB アセスメント
- 検出可能な構成アイテム (サーバー、モバイルデバイス、ソフトウェアなど)
- CSDM モデル設計支援の概要
- 詳細な CSDM モデル設計レビュー
- CSDM 基盤データ、アプリケーションサービス、またはテクニカルサービスのアセスメント
- サービスモデルの設計またはサービスモデルの設計レビュー
- カタログの設計 (階層、分類など) またはカタログの設計レビュー
- CSDM フレームワークの現在の実装に関する技術的なトラブルシューティング
- CSDM の技術的な修復
- サービスマッピングのトラブルシューティング
- 技術ガバナンスプロセスの詳細なレビュー

共通サービスデータモデル (CSDM) アセスメント - Total

CSDM フレームワークを評価および改善するためのガイダンス

概要

CSDM アセスメントでは、CSDM フレームワークに関するリーディングプラクティスの内容と規範的なガイダンス、および ServiceNow プラットフォームでプロセスをサポートする方法を、Impact のお客様に提供します。これには、ServiceNow の CSDM の対象分野のエキスパートとのやり取りと、お客様の組織に合わせてカスタマイズされた CSDM のアセスメントと関連コンテンツが含まれます。

提供される内容

初回カスタマーセッション (最大 60 分)

- CSDM アセスメントイニシアチブについて説明します。
- イニシアチブのアプローチ、スコーピングプロセス、および成果物の詳細度を確認します。
- お客様に参加を促し、お客様側の参加者の連絡先を求めます。

i 注: CSDM アセスメントでは、組織全体で幅広く適用されている CSDM フレームワークに対応するために、お客様側のさまざまな顧客ロールに積極的に参加していただく必要があります。

- 情報収集アンケート、資料、データ、その他の情報を記入するように求めます。

カスタマーキックオフワーキングセッション (最大 2 時間)

- お客様から提供された資料を確認します。
- CSDM と、CSDM の価値と可能性について説明します。
- CSDM アセスメントイニシアチブについて説明します。アセスメントのディメンションには次のものが含まれます。
 - CSDM 成熟度 (基盤データ、クロール、ウォーク、ラン、フライ)
 - 人員、プロセス、テクノロジー
- イニシアチブのアプローチ、スコーピングプロセス、および成果物の詳細度を確認します。
- イニシアチブに対するお客様の目標について話し合います。
- 現状の課題と認識されている障害について話し合います。
- CSDM の基本を確認します。

お客様の現状に関するディスカバリーワーキングセッション (最大 1.5 時間)

- お客様の CSDM ロードマップについて話し合います。
- お客様が特定した最優先のアプリケーションやサービスについて話し合います。
- 最優先のアプリケーションやサービスに関連するお客様の CSDM データモデルを確認します。

カスタマースコープ定義ワーキングセッション (最大 1.5 時間)

- CSDM の指針を確認します。
- お客様のアプリケーション/サービスの優先度、現在の CSDM 成熟度レベル、および次のスコープ代替案を考慮して、CSDM アセスメントスコープを定義します。
 - 基盤データアセスメント
 - クロールアセスメント
 - ウォークアセスメント
 - ランアセスメント
 - フライアセスメント

CSDM の詳細なアセスメント

- 人員、プロセス、テクノロジーのアセスメントを含む、定義済みスコープの詳細なアセスメントアクティビティ。
- アセスメントは、プラットフォームアーキテクトが、カスタマープラットフォームオーナーおよび関連データ、アプリケーション、サービスの対象分野のエキスパート (SME) と協力して実施します。

カスタマーレビューセッション (最大 2 時間)

- CSDM アセスメントの結果を提示します。
- CSDM 実装の推奨事項を提示します。
- CSDM 推奨事項を CSDM フレームワークの価値と結果に合わせて調整します。
- 推奨事項の実施と推奨事項の実施結果の測定のための次のステップについて話し合います。

CSDM アセスメントの成果物

- 完成したワーキングセッションのスライドデッキ (CSDM 補足リファレンスを含む)
- 現状詳細アセスメントのスプレッドシート (標準的な推奨事項を含む)
- 次のステップに関するアクションプランのメモ

お客様とのフォローアップセッション (オプション。お客様からの依頼に応じて実施。最大 60 分)

- CSDM に関する Q&A の機会
- リーディングプラクティスに関する追加のガイダンス

求められるお客様側の担当者

特に CSDM の一部として検査される ServiceNow レコードやツールへのアクセスを容易にするために、お客様側の担当者が参加します。

お客様側の担当者と責任

お客様側の担当者	責任
プラットフォームオーナー - 必須	
プラットフォームオーナー - 必須	ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。
プラットフォームアドミニストレーター - 必須	日常的な管理とメンテナンスを担当します (構成とサポートを含む)。
プラットフォームアドミニストレーター - 必須	日常的な管理とメンテナンスを担当します (構成とサポートを含む)。
エンタープライズアーキテクト - 必須	ビジネスケイパビリティを理解して、投資に関する戦略的意思決定を促進します。
CSDM データモデラー/マネージャー - 必須	CSDM の正確性と完全性を維持し、チームと協力してデータの認定を行います。
CMDB マネージャー - 必須	CMDB の正確性と完全性を維持し、チームと協力してデータの認定を行います。
アプリケーションオーナー - 必須	ServiceNow アプリケーションを管理します (例：ServiceNow HRSD オーナー)。
アプリケーションサービスオーナー - 必須	特定の部門のすべてのアプリケーションサービスを管理します (例：ITSM または HR アプリケーションサービスオーナー)。
サービスポートフォリオオーナー - 必須	ポートフォリオ (サービスのコレクション) を所有します。ポートフォリオのパフォーマンスを監視します。
プロセスオーナー - 必須	サービスに関連するプロセスまたは補助プロセスを所有します。プロセスフローを定義します

お客様側の担当者と責任 (続く)

お客様側の担当者	責任
	(例：ITSM インシデント管理、ITSM 変更管理、従業員オンボーディングなどの補助プロセス)。
技術ガバナンス委員会リード - 必須	データ、セキュリティ、開発、変更、およびリリースのポリシーと手順を確立する技術ガバナンス委員会を主導します。
セキュリティアドミニストレーター - 必須	技術ガバナンスのガイダンスに準拠した ServiceNow セキュリティ構成の管理を主導します。
マスターサービスプロバイダー/ベンダーリード - オプション	お客様がサードパーティの開発パートナーを利用しており、この開発パートナーが CSDM フレームワーク機能を活用するアプリケーションやサービスの設計や開発に関与している場合に含まれます。

求められる情報/アクセス

- 組織図
- ServiceNow ロードマップ
- CSDM (テクニカル) アプリケーションおよび (テクニカル/ビジネス) サービスのロードマップ
- CSDM 情報収集アンケート。(ServiceNow が実施する) カスタマーキックオフワーキングセッションの 1 週間前までにお客様側で完了している必要があります。
 - CSDM データモデル (ServiceNow によって提供されるテンプレート)
 - CSDM RACI/ガバナンスモデル
 - CSDM データ基盤ダッシュボードのスクリーンショット
 - CMDB データモデル
 - CMDB データ基盤ダッシュボードのスクリーンショット
- CSDM アセスメントには、お客様の ServiceNow インスタンスのレコードとツールの検査が含まれます。したがって、ServiceNow プラットフォームアーキテクトがお客様のインスタンスにアクセスできる必要があります。PA のアクセス要件を満たす方法は次のとおりです。
 - 必要なレコードとツールにアクセスするための適切なロールと権限を付与することで、システムのお客様のインスタンスへの一時的な直接ログインアクセスを PA に提供します。
 - 代替案 2：必要なレコードとツールにアクセスするためのロールと権限を持つ従業員代表者と PA をペアにします。

例外

このアクセラレーターには、次のものは含まれません。

- CMDB アセスメント
- 詳細な CSDM モデル設計レビュー
- CSDM フレームワークの現在の実装に関する技術的なトラブルシューティング
- CSDM の技術的な修復

- サービスマッピングのトラブルシューティング
- 技術ガバナンスプロセスの詳細なレビュー

データ管理とデータガバナンス

このアクセラレーターでは、データ管理とデータガバナンスのプラクティスを評価および改善するためのインサイトとガイダンスを入手できます。

概要

データ管理とデータガバナンスのアクセラレーターでは、高いデータ品質レベルを達成するための ServiceNow 実装でのデータの管理に関する自己アセスメント、リーディングプラクティスの内容、およびアドバイザリーガイダンスを Impact のお客様に提供します。

i 注: このアクセラレーターは、Advanced パッケージと Total パッケージで提供されます。

提供される内容

初回カスタマーセッション (最大 60 分)

- データ管理の 5 つの柱について説明します。
 - データアーキテクチャ
 - データセキュリティ
 - データ品質
 - データ運用
 - データガバナンス
- 成果物のプロセスと詳細度に対する期待を明確に定めます。
- 参加を促します。
- 初回調査アンケート、自己アセスメント、およびその他の必要な情報を記入するように求めます (詳細については「[求められる情報/アクセス](#)」セクションを参照してください)。

お客様の現状に関するワーキングセッション (最大 120 分)

- お客様の初回調査アンケートと自己アセスメントを確認します。
- データ管理の 5 つの柱を中心に編成されたデータ管理とデータガバナンスのプラクティスの現状について話し合います。

カスタマーレビューセッション (最大 120 分)

- データ管理とデータガバナンスの推奨事項を提示します。
- リーディングプラクティスの内容を確認します。
- 実行と測定のための次のステップについて話し合います。

お客様とのフォローアップセッション (オプション。お客様からの依頼に応じて開催。最大 60 分)

データ管理とデータガバナンスのガイダンスに関する Q&A の機会

データ管理とデータガバナンスの成果物

- データ管理の自己アセスメント
- ワークショップのスライド
- アクションプランのメモ
- アクションプランのテンプレート

求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者と責任

お客様側の担当者	責任
プラットフォームオーナー (必須)	ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。
プラットフォームアドミニストレーター (必須)	ServiceNow プラットフォームの日常的な管理の責任者です。
ServiceNow プラットフォームアーキテクト (必須)	ServiceNow プラットフォームのアーキテクチャ、戦略、ガバナンス全体の責任者です。
エンタープライズアーキテクト (必須)	必要なポリシーや組織の要件など、組織の戦略、プロセス、およびその他のシステムの全体像を示します。プラットフォームオーナーが技術的標準または機能的標準に対応できるように支援します。
データマネージャー (必須)	ServiceNow データの全体的な管理とメンテナンスの責任者です。
基盤データマネージャー (必須)	基盤データのサブセット (ユーザー、グループ、場所、会社、部門など) の責任者です。
最高情報セキュリティ責任者の代理人 (必須)	組織のセキュリティポリシー、プロセス、プラクティス、およびテクノロジーの責任者です。セキュリティポリシーと手順の遵守を促進します。プラットフォームオーナーがセキュリティ標準に対応できるように支援します。
セキュリティアドミニストレーター (必須)	セキュリティ機能のインストール、管理、トラブルシューティングと、技術ガバナンスのガイダンスに準拠した構成の責任者です。セキュリティポリシーと手順の遵守を促進します。
コンプライアンスおよび監査責任者 (必須)	コンプライアンス、リスク管理、および監査手順の責任者です。
CMDB マネージャー (推奨)	CMDB 構成データの正確性と完全性を維持し、チームと協力してデータの認定を行います。
データ所有者 (推奨)	プロセス、製品、統合に関連するデータの責任者です。

求められる情報/アクセス

お客様は、ServiceNow プラットフォーム実装から次のサポートドキュメントを提供する必要があります。

- データアーキテクチャ、データモデル/論理データモデル/データディクショナリ
- 情報ニーズマトリクス (アクター/データ)

- レポートニーズマトリクス (アクター/データ/レポート)
- データ分類マトリクス
- データソースマトリクス
- データ管理の RACI
- Impact の資料 (Customer Impact Plan (CIP)、アーキテクチャブループリント、バリューブループリント、ケイパビリティマップ、製品アダプションロードマップなど)

除外

- データエスカレーションの修復の提供
- データ構成、データのカスタマイズ、またはデータのトラブルシューティングに関する技術的かつ実践的な支援
- 非本番環境 (開発、テスト、ユーザー受け入れテスト (UAT) など) のデータ管理、データガバナンス、またはその両方への対応
- データ戦略の定義
- データ設計の定義
- データアーキテクチャの定義、文書化、またはその両方
- CMDB の評価またはトラブルシューティング ([TuneUp 構成管理データベース アクセラレーター](#)を参照)
- CSDM フレームワークの実装の評価またはトラブルシューティング ([共通サービスデータモデル \(CSDM\) アセスメント - 基盤データ - Advanced](#) アクセラレーターを参照)
- データと外部システムまたはアプリケーションとの統合の定義
- データ統合の評価またはトラブルシューティング

デザインレビュー

現在または提案されているソリューション設計の評価

デザインレビュー - Advanced

現在または提案されているソリューション設計の評価

概要

デザインレビュー - Advanced では、ServiceNow プラットフォームに関連する (1) 実装予定のソリューションまたは (2) 既存の実装済みソリューションのいずれかのレビューを、Advanced Impact のお客様に提供します。このアクセラレーターは、お客様がソリューション設計に関してスケーラビリティ、持続可能性、保守性、およびアップグレード可能性を向上させる最良の決定を行うことができるように支援し、ネイティブプラットフォームの機能を活用して技術的負債と将来的に限定される状況を回避することを目的としています。

提供される内容

初回カスタマーセッション (最大 60 分)

- 成果物のプロセスと詳細度に対する期待を明確に定めます。
- お客様に参加を促します。
- デザインレビューアンケートを実施します。
- データとその他の情報の記入を求めます。

カスタマーワーキングセッション (最大 120 分)

- ソリューション設計の現状を確認します。
- リーディングプラクティスの内容について話し合います。
- お客様が実施するアクションプランアイテムを提案します。

デザインレビューの成果物

- レビュー対象のアプリケーション、問題点、ユースケースのレビュー
- Impact Squad からの推奨事項のまとめ

カスタマーレビューセッション (最大 60 分)

デザインレビューの成果物を確認します。

お客様とのフォローアップセッション (オプション。お客様からの依頼に応じて実施。最大 60 分)

- ソリューション設計に関する Q&A の機会
- リーディングプラクティスに関する追加のガイダンス

求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者と責任

お客様側の担当者	責任
プラットフォームオーナー - 必須	ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。
エグゼクティブスポンサー - 必須	ServiceNow の戦略に関する主要窓口担当者。
ServiceNow 開発チームリード - 必須	ServiceNow プラットフォームの開発を主導します。
プロジェクトオーナー - 推奨	レビュー対象のプロセスを所有します。

求められる情報/アクセス

- デザインレビューアンケート。(ServiceNow が実施する) カスタマーワーキングセッションの 1 週間前までにお客様側で完了している必要があります。
- カスタマイズを確認するためのストーリードキュメント (プロセスドキュメント、設計に関する決定、実装 SOW (パートナーが関与する場合))
- 成果、価値実現に対する期待、KPI、およびメトリクス
- 統合に関する考慮事項
- プロセスと技術的アプローチ (プラグインなど) の両方のアーキテクチャブループリント (利用可能な場合)
- レビュー対象のアプリケーションのユースケースの詳細な説明 (ペルソナを含める必要があります)
- レビュー対象のアプリケーションの問題点の詳細な説明 (該当する場合)

例外

デザインレビューは次の状況でのみ実施できます。

すでに実装されているアプリケーションがレビュー対象である場合は、お客様は以下に示すアプリケーションのデザインレビューのみ依頼することができます。

- インシデント
- 問題
- サービスカタログ
- サービスポータル
- ナレッジ
- リリース
- アジャイル (Agile)

実装予定のソリューションの設計がレビュー対象である場合は、お客様は以下に示すアプリケーションのデザインレビューのみ依頼することができます。

- インシデント
- 問題
- サービスカタログ
- サービスポータル
- ナレッジ
- リリース
- アジャイル (Agile)

カスタムアプリケーションのデザインレビューの場合、設計の複雑さは小規模から中規模である必要があります。この複雑さは、アクセラレーターを提供する Impact アクセラレーターコンサルタントの独自の裁量で判断されます。

ServiceNow は、ソリューション設計の開発または推奨事項の実行についての責任を負わないものとします。

デザインレビュー - Total

現在または提案されているソリューション設計の評価

概要

デザインレビュー - Total では、ServiceNow プラットフォームに関連する (1) 実装予定のソリューションまたは (2) 既存の実装済みソリューションのいずれかのレビューを、Total Impact のお客様に提供します。このアクセラレーターは、お客様がソリューション設計に関してスケーラビリティ、持続可能性、保守性、およびアップグレード可能性を向上させる最良の決定を行うことができるように支援し、ネイティブプラットフォームの機能を活用して技術的負債と将来的に限定される状況を回避することを目的としています。

提供される内容

初回カスタマーセッション (最大 90 分)

- アクセラレーターを紹介し、説明します。
- スコープを定義します (お客様は 1 つの機能で 1 つのアプリケーションを選択できません)。

- プラットフォームアプリケーション (1 つの機能、5 ～ 6 の主要な決定)
- カスタムアプリケーション (1 つの機能、3 ～ 5 の主要な決定)
- カスタムアプリケーションからプラットフォームアプリケーションへの移行 (1 つの機能、5 ～ 6 の主要な決定)
- アクセラレーターの作業計画のスケジュールを定め、ロール/責任を指定します。
- お客様側の事前作業とその他の情報提供を求めます。

カスタマーワーキングセッション (最大 12 時間 – 2 日間のワークショップに分割)

- ソリューション設計の現状を確認します。
- 設計の目的の側面 (ビジネス、機能、技術、実装) について話し合います。
- 主要な決定を特定します。
- リスクと問題を洗い出します。
- 成功メトリクスを定めます。
- 基本的な設計ガイダンスを確認します。

カスタマーレビューセッション (最大 4 時間)

デザインレビューの成果物を確認します。

デザインレビューの成果物、以下を含む最終プレゼンテーション：

- 初回のアクセラレーターのスコープと期待事項
- カスタマーワーキングセッションの出力
- 観察と診断
- 必要に応じて標準装備機能に戻す
- 規範的な推奨事項
- 決定する必要がある未決定事項
- その他のリーディングプラクティスのリソース (該当する場合)

お客様とのフォローアップセッション (オプション。お客様からの依頼に応じて開催。最大 60 分)

- ソリューション設計に関する Q&A の機会
- リーディングプラクティスに関する追加のガイダンス

求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者と責任

お客様側の担当者	責任
プラットフォームオーナー - 必須	ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。

お客様側の担当者と責任 (続く)

お客様側の担当者	責任
ビジネス/プラットフォームオーナー - 必須	アクセラレーターのスコープに関連して、ServiceNow ソリューション設計の一部となる可能性があるビジネス/プロセスの責任者です。
デザインリード/チーム - 必須	アクセラレーターのスコープに関連して、ServiceNow ソリューション設計の責任を負います。
シニア機能サービスオーナー - 必須	アクセラレーターのスコープに関連して、ServiceNow ソリューション設計の一部となる可能性があるサービスの責任者です。
シニア機能ビジネスオーナー - 必須	アクセラレーターのスコープに関連して、ServiceNow ソリューション設計の一部となる可能性があるビジネスの責任者です。

求められる情報/アクセス

プラットフォームの背景情報に関するドキュメント。以下のドキュメントが含まれます。

- プラットフォームの履歴に関する情報：プラットフォームの実装日/バージョン、実装されたアプリケーションファミリ、現在の実装、現在または以前のパートナー、プラットフォームガバナンス、プラットフォーム管理チーム
- プラットフォームの状況に関する情報：アーキテクチャ図、統合マップ、パフォーマンスまたはプラットフォームの未解決の問題、次に予定されているアップグレード、CSDM/CMDDB の成熟度、ユーザーコミュニティ情報、リリース管理アプローチ、変更管理アプローチ、DevOps 情報

アプリケーションの背景情報に関するドキュメント。以下のドキュメントが含まれます。

- ビジネスケースに関する情報：組織の目標と目的、ユースケース、関連するプロセスフロー、関連するロールと責任に関するドキュメント、プロセスオーナー、ビジネスケース、メリットケース
- ビジネス上の考慮事項に関する情報：イネーブルメントアプローチ、組織の変更管理アプローチ、ポリシー/手順/標準の要件、監査/修復の要件
- 未解決の問題に関する情報：未解決のユーザーの問題/フィードバック、既知のビジネスプロセスのギャップ

デザインアプローチに関するドキュメント。以下のドキュメントが含まれます。

- アーキテクチャの決定に関する情報：アーキテクチャ決定の履歴、検討された代替オプション、プラットフォームアーキテクチャのサポートが必要な領域
- 設計アプローチに関する情報：技術的アプローチを含むユーザーストーリー式、設計に基づくプロセスドキュメント、引き継ぎドキュメント
- 開発サイクルに関する情報：フルサイクルのテスト結果、関連するすべての欠陥のリスト、変更およびリリース履歴 (利用可能な場合)

- ビジネスプレゼンテーションのスライド (ServiceNow から提供され、お客様が情報を入力)
- アーキテクチャプレゼンテーションのスライド (ServiceNow から提供され、お客様が情報を入力)

例外

このアクセラレーターには、設計の詳細な技術的レビューは含まれていません。推奨事項は、カスタマーコーチングセッションで特定および確認された分析に基づきます。

ServiceNow は、ソリューション設計の開発または推奨事項の実行についての責任を負わないものとします。

ヘルスアセスメント

ヘルスアセスメントのアクセラレーターでは、インスタンスの健全性に関するインサイトを入手できます。

- [ヘルスアセスメント - Guided](#)
- [ヘルスアセスメント - Advanced](#)
- [ヘルスアセスメント - Total](#)

ヘルスアセスメント - Guided

ヘルスアセスメント - Guided アクセラレーターでは、ServiceNow インスタンスの健全性に関するインサイトを入手できます。

概要

ヘルスアセスメント - Guided では、ヘルススキャンを使用した ServiceNow インスタンスの健全性の技術的分析と、検出結果の解釈方法に関するガイダンスを、Impact Guided のお客様に提供します。これは、インスタンスの健全性を改善する方法に関するリーディングプラクティスと推奨事項に、インスタンスがどのように整合しているかをわかりやすくすることを目的としています。

提供される内容

インスタンスアセスメント

ServiceNow ヘルススキャンを使用したインスタンスのアセスメント。

カスタマーコーチングセッション #1 (最大 90 分)

以下の内容のレビュー：

- ヘルススキャン検出結果の解釈方法
- ヘルススキャンスコアカードの詳細な検出結果

カスタマーコーチングセッション #2 (オプション。お客様からの依頼に応じて実施。最大 60 分)

- ヘルススキャンの検出結果に関する Q&A の機会
- 必要に応じてリーディングプラクティスに関する追加のガイダンスを提供します。

求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者と責任

お客様側の担当者	責任
プラットフォームオーナー - 必須	プロジェクトの責任者です。ServiceNow Impact アクセラレーターコンサルタントと面談して、必要なリソースへのアクセスを提供し、レビューからアクションを推進します。

お客様側の担当者と責任 (続く)

お客様側の担当者	責任
システムアドミニストレーター - 推奨	ServiceNow プラットフォームのメンテナンスと構成の責任者です。ServiceNow Impact アクセラレーターコンサルタントと面談し、ServiceNow 環境の課題と問題点についてフィードバックを提供します。
サービスオーナー - 必須	ServiceNow インスタンスの全体的なオーナーシップと日常的なアクティビティの責任者です。ServiceNow Impact アクセラレーターコンサルタントと面談し、ServiceNow 環境の課題と問題点についてフィードバックを提供します。
システム開発者 - 必須	ServiceNow プラットフォームでの開発アクティビティの責任者です。ServiceNow Impact アクセラレーターコンサルタントと面談し、ServiceNow 環境の課題と問題点についてフィードバックを提供します。

求められる情報/アクセス

<https://www.servicenow.com/jp/legal/servicenow-impact.html>  にある該当する Impact Accelerators の仕様書を参照してください。

例外

Impact Accelerators アクティビティの一部は、FedRAMP、NSC DOD IL5、オーストラリアの IRAP で保護されたデータセンターのお客様、セルフホスト型のお客様、またはその他の制限された環境のお客様にはご利用いただけません、ご利用が制限されます。

設計、プロセス、戦略、ガバナンス、および本番稼働前テストのレビューは除外されることに注意してください。ヘルスアセスメントからの推奨されるアクティビティ (レビューレポートの所見や推奨事項など) の実装は除外されます。

ヘルスアセスメント - Advanced

ヘルスアセスメント-Advanced アクセラレーターは、ServiceNow インスタンスの健全性を評価して改善するためのガイダンスを提供します。

概要

ヘルスアセスメント-Advanced では、規範的なガイダンス、リーディングプラクティスの内容、およびヘルススキャンを使用した ServiceNow インスタンスの健全性の技術的分析を Impact Advanced のお客様に提供します。また、インスタンスの管理性、パフォーマンス、セキュリティ、アップグレード可能性、ユーザーエクスペリエンスなど、主要なプラットフォームヘルスインジケータのレビューも含まれています。このアクセラレーターは、インスタンスがリーディングプラクティスにどのように整合しているかをお客様が理解し、インスタンスの健全性を改善できるようにすることを目的としています。

 注: このアクセラレーターは、Impact Advanced パッケージで提供されます。

提供される内容

初回カスタマーセッション (最大 60 分)

- 成果物のプロセスと詳細度に対する期待を明確に定めます。
- お客様のインスタンスの現状を確認します。

- お客様に参加を促します。
- データとその他の情報の記入を求めます。

例外ディスカッションカスタマーセッション (オプション。お客様のニーズに応じて実施 - 最大 30 分)

スキャンで設定する例外について話し合います。

ヘルスアセスメント

ServiceNow ヘルススキャンを使用したヘルスアセスメントを行います。

カスタマーリードアウトセッション (最大 90 分)

以下の内容のレビュー：

- ヘルスアセスメントスコアカード
- ヘルススキャンの詳細なヘルスアセスメントの検出結果
- ヘルスアセスメントスキャンの検出結果の解釈方法
- 優先順位付けのアプローチ

コーチングセッション (オプション。お客様からの依頼に応じて実施。最大 60 分)

- ヘルススキャンの検出結果に関する Q&A の機会
- 必要に応じてリーディングプラクティスに関する追加のガイダンスを提供します。
- 検出結果を確認して、次のスキャン用に構成する可能性のある例外を特定します。

求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者と責任

お客様側の担当者	責任
プラットフォームオーナー - 必須	ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。
プラットフォームアドミニストレーター - 必須	ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します。そのためにアプリケーションのメンテナンスを実施し、ServiceNow アプリケーション関連のケースに対するサポートを管理し、構成タスクと特性を提供して ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献します。
プラットフォームアーキテクト - 必須	必要なポリシーや組織の要件など、組織の ServiceNow 戦略、プロセス、およびその他のシステムの全体像を示します。プラットフォームオーナーが技術的標準または機能的標準に対応できるように支援します。
エンタープライズアーキテクト - 該当する場合	必要なポリシーや組織の要件など、組織の戦略、プロセス、およびその他のシステムの全体像を示します。プラットフォームオーナーが技術的標準または機能的標準に対応できるように支援します。
リード開発者 - 該当する場合	ServiceNow プラットフォーム用のコードを作成します。

お客様側の担当者と責任 (続く)

お客様側の担当者	責任
アプリケーションオーナー – 該当する場合	ServiceNow インスタンスとアプリケーションの健全性に関して関心のある ServiceNow アプリケーションまたは ServiceNow と統合されたアプリケーションを所有しています。

求められる情報/アクセス

アクセラレーターを開始する前に、ServiceNow の担当者がお客様のインスタンスをスキャンすることに同意する必要があります。ヘルスアセスメントアクセラレーターの要求を送信すると、同意を求められます。

以下の要求を含む情報収集アンケートへのご回答をお願いしています。

- スキャン対象の ServiceNow 非本番インスタンスを特定してください。
 - Impact でアクセラレーター要求を送信すると、ヘルススキャンを実行する候補となるインスタンスを指定するように求められます。
 - 本番に近いインスタンス、または理想的には本番インスタンスの最新のクローンをお勧めします。
- 予定されているアップグレード、スケジュールされているクローン、コードのリリーススケジュールなど、ServiceNow 環境の情報を提供してください。
- リードアウトミーティングの参加者を提供してください。
- オプション：スキャン用に構成するように要求する例外を指定してください。

顧客契約および条件については、<https://www.servicenow.com/jp/legal/servicenow-impact.html>  にある該当する Impact Accelerators の仕様書を参照してください。

除外

- この Impact Accelerator は、次のお客様には使用できません。
 - マネージドサービスプロバイダー (内部使用を除く)
 - セキュリティクリアランスが必要なお客様
 - ドメインセパレーションされた環境で運用してるお客様
- Impact アクセラレーターアクティビティの一部は、特定の制限された環境のお客様、またはセルフホスト型のお客様にはご利用いただけないか、ご利用が制限されます。
- 一部の Impact アクセラレーターアクティビティは、以下では利用できません。
 - ServiceNow データセンターでホストされていないお客様。
 - インスタンスでのヘルススキャンの実行を許可しないお客様。
- このアクセラレーターには、次のものは含まれません。
 - 設計、プロセス、戦略、またはガバナンスのレビュー
 - 推奨される変更の実装
 - お客様の準本番インスタンスまたは本番インスタンス内の構成変更
- ヘルスアセスメントはプラットフォーム全体のレビューであり、アプリケーション固有のレビューは除外されます。

ヘルスアセスメント - Total

ヘルスアセスメント - Total アクセラレーターは、ServiceNow インスタンスの健全性を評価して改善するためのガイダンスを提供します。

概要

ヘルスアセスメント - Total では、規範的なガイダンス、リーディングプラクティスの内容、およびヘルススキャンを使用した ServiceNow インスタンスの健全性の技術的分析を Impact Total のお客様に提供します。インスタンスの管理性、パフォーマンス、セキュリティ、アップグレード可能性、ユーザーエクスペリエンスなど、主要なプラットフォームヘルスインジケーターのレビューも含まれています。このアクセラレーターは、インスタンスがリーディングプラクティスにどのように整合しているかをお客様が理解し、インスタンスの健全性を改善できるようにすることを目的としています。

i 注: このアクセラレーターは、Impact Total パッケージで提供されます。

提供される内容

初回カスタマーセッション (最大 60 分)

- 成果物のプロセスと詳細度に対する期待を明確に定めます。
- お客様に参加を促します。
- データとその他の情報の記入を求めます。

ヘルスアセスメント

ServiceNow ヘルススキャンを使用したヘルスアセスメントスキャンを行います。

カスタマーワーキングセッション #1 (最大 120 分)

以下の内容のレビュー：

- ヘルスアセスメントスキャンの詳細な検出結果
- ヘルスアセスメントスキャンの検出結果の解釈方法
- プラットフォームアーキテクトの推奨事項

カスタマーワーキングセッション #2 (最大 120 分)

- 必要に応じてリーディングプラクティスに関する追加のガイダンスと例外の管理を提供します。
- ヘルススキャンの検出結果に関する Q&A を実施します。

リーディングプラクティス

求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者	責任
プラットフォームオーナー - 必須	ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。

お客様側の担当者	責任
システムアドミニストレーター - 必須	ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します。そのためにアプリケーションのメンテナンスを実施し、ServiceNow アプリケーション関連のケースに対するサポートを管理し、構成タスクと特性を提供して ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献します。
エンタープライズアーキテクト - 推奨	必要なポリシーや組織の要件など、組織の戦略、プロセス、およびその他のシステムの全体像を示します。プラットフォームオーナーが技術的標準または機能的標準に対応できるように支援します。
開発者 - 推奨	ServiceNow プラットフォーム用のコードを作成します。

求められる情報/アクセス

アクセラレーターを開始する前に、ServiceNow システムがインスタンスをスキャンすることに同意する必要があります。ヘルスアセスメントアクセラレーターの要求を送信すると、同意を求められます。

以下の要求を含む情報収集アンケートへのご回答をお願いしています。

- スキャン対象の ServiceNow 非本番インスタンスを特定してください。
 - Impact でアクセラレーター要求を送信すると、ヘルススキャンを実行する候補となるインスタンスを指定するように求められます。
 - 本番に近いインスタンス、または理想的には本番インスタンスの最新のクローンをお勧めします。
- 予定されているアップグレード、スケジュールされているクローン、コードのリリーススケジュールなど、ServiceNow 環境の情報を提供してください。

顧客契約および条件

顧客契約および条件については、<https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> にある該当する Impact Accelerators の仕様書を参照してください。

除外

- この Impact Accelerator は、次のお客様には使用できません。
 - マネージドサービスプロバイダー (内部使用を除く)
 - セキュリティクリアランスが必要なお客様
 - ドメインセパレーションされた環境で運用してるお客様
- Impact アクセラレーターアクティビティの一部は、特定の制限された環境のお客様、またはセルフホスト型のお客様にはご利用いただけないか、ご利用が制限されます。
- 一部の Impact アクセラレーターアクティビティは、以下では利用できません。
 - ServiceNow データセンターでホストされていないお客様。
 - インスタンスでのヘルススキャンの実行を許可しないお客様。
- このアクセラレーターには、次のものは含まれません。

- 設計、プロセス、戦略、またはガバナンスのレビュー
- 推奨される変更の実装
- お客様の準本番インスタンスまたは本番インスタンス内の構成変更
- ヘルスアセスメントはプラットフォーム全体のレビューであり、アプリケーション固有のレビューは除外されます。

顧客契約および条件については、<https://www.servicenow.com/jp/legal/servicenow-impact.html>  にある該当する Impact Accelerators の仕様書を参照してください。

統合戦略

統合プロセスに関するガイダンス

統合戦略 - Advanced

このアクセラレーターでは、統合プロセスに関するガイダンスを入手できます。

概要

統合戦略 - Advanced では、設計上の考慮事項や、ServiceNow プラットフォームに関連するプラットフォーム推奨ツールなど、統合プロセスに関するリーディングプラクティスの内容とアドバイザリーガイダンスを Impact のお客様に提供します。

提供される内容

初回カスタマーセッション (最大 60 分)

- 成果物のプロセスと詳細度に対する期待を明確に定めます。
- お客様に参加を促します。
- 初回調査アンケートと成熟度に関する自己アセスメントを完了するように依頼し、要求されたその他のすべての情報を提供します。

お客様の現状に関するワーキングセッション (最大 90 分)

- お客様の初回調査アンケートと自己アセスメントを確認します。
- お客様の統合の現状について話し合います。

カスタマーレビューセッション (最大 120 分)

- リーディングプラクティスの内容を確認します。
- 統合戦略の推奨事項を提案します。
- 実行と測定のための次のステップについて話し合います。

統合戦略の成果物

- 統合戦略の成熟度の自己アセスメント
- ワークショップのスライド
- アクションプランのメモ
- アクションプランのテンプレート

お客様とのフォローアップセッション (オプション。お客様からの依頼に応じて実施。最大 60 分)

- 統合戦略に関する Q&A の機会
- リーディングプラクティスに関する追加のガイダンス

求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者と責任

お客様側の担当者	責任
プラットフォームオーナー - 必須	ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。
プラットフォームアドミニストレーター - 必須	ServiceNow プラットフォームの日常的な管理の責任者です。
ServiceNow プラットフォームアーキテクト - 必須	お客様の ServiceNow アーキテクチャ、統合の計画、および統合アーキテクチャの設計の責任者です。お客様の ServiceNow プラットフォームの全体的なガバナンスに積極的に関与します。
エンタープライズアーキテクトリード - 必須	エンタープライズアーキテクチャ、戦略、ガバナンス全体の責任者です。
データ所有者 - 推奨	統合に関連するデータの責任者です。

求められる情報/アクセス

- 既存の統合戦略ドキュメント
- エンタープライズアーキテクチャの運用コンセプトまたはプログラム概要のドキュメント
- 統合のサマリーリスト
- ドキュメントの例：アーキテクチャ図、ビジネスプロセスフローモデル、データモデル、データフロー図
- プラットフォーム変更管理の運用コンセプトまたはプログラムの概要のドキュメント
- CSDM 基盤データ：外部システムと統合されたテーブル、および基盤データテーブルに関連するカスタマイズのサマリー

例外

ServiceNow は、お客様の統合戦略の実施についての責任を負いません。

統合戦略 - Total

統合プロセスに関するガイダンス

概要

統合戦略 - Total では、ServiceNow プラットフォームに関連する設計上の考慮事項とリーディングプラクティスなど、統合戦略に関するリーディングプラクティス、コンテンツ、規範的なガイダンスを Total Impact のお客様に提供します。

提供される内容

初回カスタマーセッション (最大 60 分)

- 成果物のプロセスと詳細度に対する期待を明確に定めます。
- オファリングを選択します (お客様は 1 つの機会に 1 つのオファリングを選択できます。以下の表を参照してください)。
- お客様に参加を促します。
- データとその他の情報の記入を求めます。

機会	オファリング
エンタープライズアーキテクチャ ServiceNow はお客様のエンタープライズアーキテクチャにどのように対応できるか	ServiceNow プラットフォームとエンタープライズアーキテクチャの両方の状況を評価して、戦略的統合の価値実現の機会を洗い出します。
	主要なプロセスのデータフローを確認し、発揮されていない効率性やより優れたソース統合のための機会がどこにあるかを把握します。
	現時点から目標に到達するためのステップを規定する戦略的方向性を定めるため、現在の状況と将来の状況を確認します。
ServiceNow Platform の統合 お客様の現在の状況と予定されている状況に基づいて、ServiceNow から実現する予定の価値を統合によってどのように拡大できるか	ServiceNow プラットフォームを評価して、現状の統合の状況と、自動化の余地がある領域を把握します。
	リーディングプラクティスに対応するための推奨事項を使用して、基盤データの状態を評価します。
	リーディングプラクティスに対応するための推奨事項を使用して、現状のデータセキュリティのポリシーと標準を評価します。
顧客要求 ServiceNow は、お客様が特定の重点領域で最適な価値を実現することをどのように支援できるか	既存の統合をコアプラットフォーム機能に戻すためのアプローチを評価します。
	ベンダー間で統合を移行するためのアプローチを評価します。
	既存の統合に対する新しいリリース機能の影響を評価します。

カスタマーディスカバリーワーキングセッション (最大 90 分)

- お客様から提出されたデータ/入力を確認します。
- お客様の統合の現状について話し合います。
- スコープ定義ワーキングセッションの日程をスケジュールします。

カスタマースコープ定義ワーキングセッション (最大 120 分)

- 指針を確認します。
- 重要な質問を確認します。
- お客様の現在のアーキテクチャと現状に基づいてスコープを定義します。

カスタマーレビューセッション (最大 90 分)

- 最終的な統合戦略の推奨事項を提案します。
- 実行と測定のための次のステップについて話し合います。

統合戦略の成果物

- ワークショップのスライド
- アクションプランのメモ

お客様とのフォローアップセッション (オプション。お客様からの依頼に応じて開催。最大 60 分)

- 統合戦略に関する Q&A の機会
- リーディングプラクティスに関する追加のガイダンス

求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者と責任

お客様側の担当者	責任
プラットフォームオーナー - 必須	ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。
エグゼクティブスポンサー - 必須	ServiceNow の戦略に関する主要窓口担当者。
プラットフォームアドミニストレーター - 必須	ServiceNow プラットフォームの日常的な管理の責任者です。
ServiceNow プラットフォームアーキテクト - 必須	お客様の ServiceNow アーキテクチャ、統合の計画、および統合アーキテクチャの設計の責任者です。お客様の ServiceNow プラットフォームの全体的なガバナンスに積極的に関与します。
エンタープライズアーキテクトリード - 必須	エンタープライズアーキテクチャ、戦略、ガバナンス全体の責任者です。
統合オーナー - 必須	システムの統合 (データ、プロセス、プロセスの自動化) の責任者です。
シニア機能サービスオーナー - 必須	アクセラレーターのスコープに関連して、ServiceNow に統合される可能性があるサービスの責任者です。
シニア機能ビジネスオーナー - 必須	アクセラレーターのスコープに関連して、ServiceNow に統合される可能性があるビジネスの責任者です。

求められる情報/アクセス

- MID サーバーアーキテクチャのドキュメント (該当する場合)
- パフォーマンス期間中に Impact Accelerators を提供する目的で、ServiceNow Impact Squad にお客様のインスタンスへのアクセス権を付与するようにお客様に求めることがあります。
- プラットフォーム情報
 - プラットフォーム実装日/バージョン
 - 実装されるワークフロー (IT、顧客、従業員など)
 - 実装されるアプリケーションファミリ
 - 現在の実装
- エンタープライズアーキテクチャ
 - 組織図
 - アーキテクチャ図
 - ネットワークマップ/図
 - 統合マップ
 - ビジネスプロセスフローモデル
 - データモデル
 - データフロー図
 - データセキュリティとコンプライアンス標準
 - 認証と許可の基準/プロセス
- エンタープライズアーキテクチャインベントリの初回調査 (スプレッドシートがお客様に配布されます。同様の情報を含むドキュメントで代用される場合があります)
- 基盤データインベントリの初回調査 (スプレッドシートがお客様に配布されます。同様の情報を含むドキュメントで代用される場合があります)

例外

このアクセラレーターには、既存の統合の技術的なトラブルシューティング、コードレビュー、技術的な障害対応、技術的なパフォーマンスの向上は含まれません。

ServiceNow は、お客様の統合戦略の実施または測定についての責任を負いません。

マルチインスタンストポロジ

このアクセラレーターでは、顧客の 1 つの本番インスタンス実装のコンテキストで提供される複数の本番インスタンス実装をサポートするための推進要因と代替トポロジについて詳しく説明します。

概要

マルチインスタンストポロジアクセラレーターでは、複数の本番インスタンスを保証できる可能性がある一般的なビジネス上の推進要因を基本的に理解できるようにするためのファシリテーターによる教育セッションと、4 つの代替マルチインスタンストポロジの概要を Impact のお客様に提供します。

各トポロジの概要には、説明、トポロジ関連のユースケース、長所と短所、サンプルプロセスフローが含まれています。教育セッションにはインタラクティブなユースケースアクティビティが組み入れられているため、アクセラレーターの完了後に、実装アーキテクチャの開発に実装プロバイダーを関与させることで、各自のマルチインスタンスの要件を引き続き評価できます。

i 注: このアクセラレーターは、Advanced パッケージと Total パッケージで提供されます。

提供される内容

初回カスタマーセッション (最大 60 分)

- アクセラレーターを紹介し、成果物のプロセスと詳細度に対する期待を明確に定めます。
- お客様に参加を促します。
- 複数の本番インスタンスのビジネス上の推進要因を紹介します。
- 4 つのマルチインスタンスポートフォリオを紹介します。
- 初回調査アンケートを完了するように依頼し、要求されたその他のすべての情報を提供します。

カスタマー教育セッション #1 (最大 120 分)

- お客様から提出されたユースケースを参照して、複数の本番インスタンスのビジネス上の推進要因を提示します。
- 2 つのマルチインスタンスポートフォリオを提示します。
- お客様から提出された関連ユースケースに基づいてインタラクティブアクティビティを実施します。

カスタマー教育セッション #2 (最大 120 分)

- 2 つのマルチインスタンスポートフォリオを提示します (お客様のユースケースを参照する場合と参照しない場合があります)
- お客様から提出された関連ユースケースに基づいてインタラクティブアクティビティを実施します。
- 次のステップに関するアドバイザリーガイダンスを行います。

お客様とのフォローアップセッション (オプション。お客様からの依頼に応じて開催。最大 60 分)

マルチインスタンスポートフォリオの教育とガイダンスに関する Q&A の機会

マルチインスタンスポートフォリオの成果物

- ワークショップのスライド
- マルチインスタンスポートフォリオのユースケースアクティビティ
- 次のステップに関するガイダンス

求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者と責任

お客様側の担当者	責任
プラットフォームオーナー (必須)	ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。

お客様側の担当者と責任 (続く)

お客様側の担当者	責任
プラットフォームアドミニストレーター (必須)	ServiceNow プラットフォームの日常的な管理の責任者です。
ServiceNow プラットフォームアーキテクト (必須)	ServiceNow プラットフォームのアーキテクチャ、戦略、ガバナンス全体の責任者です。
エンタープライズアーキテクト (必須)	必要なポリシーや組織の要件など、組織の戦略、プロセス、およびその他のシステムの全体像を示します。プラットフォームオーナーが技術的標準または機能的標準に対応できるように支援します。
サービスオーナー (推奨)	特定のサービス、プロセス、または統合に関連するデータとプロセスフローの責任者です。

前提条件

「*How to Tackle Architectural Implementation Models*」のワークショップを完了している必要があります。詳細については、エンタープライズアーキテクトにお問い合わせください。

求められる情報/アクセス

「*How to Tackle Architectural Implementation Models*」のワークショップの成果物が要求されます。

例外

- マルチインスタストポロジアーキテクチャの設計に関する推奨事項
- マルチインスタンスの技術的実装 / 技術的統合の詳細なアーキテクチャ
- エンタープライズアーキテクチャのレビュー
- マルチインスタンス構成の詳細なアーキテクチャブループリント
- 複数の本番インスタンスを統合する方法
- マネージドサービスプロバイダーや複数の顧客のマルチインスタンス構成のトポロジに関する考慮事項
- 複数の準本番インスタンス (開発、テスト、ユーザー受け入れテスト (UAT) など)

技術ガバナンス

ServiceNow プラットフォームの技術ガバナンス管理に関するガイダンス

概要

技術ガバナンスでは、ServiceNow プラットフォームの安定性を管理する方法を定めるフレームワークを Impact のお客様に提供します。この Impact Accelerators は、お客様が技術的な意思決定プロセス、ガバナンスポリシー、ガバナンスプロセスを確立できるように支援することを目的としています。このようなポリシーやプロセスにより、実装とアップグレードの迅速化、開発の円滑化、強化された機能のアダプションによって実現する価値の向上を促進できます。

i 注: このアクセラレーターは、Advanced パッケージと Total パッケージで提供されます。

提供される内容

初回カスタマーセッション (最大 60 分)

- 成果物のプロセスと詳細度に対する期待を明確に定めます。
- お客様に参加を促します。
- お客様にデータとその他の情報の記入を求めます。

カスタマーワークショップ (最大 4 時間)

- 技術的な意思決定とガバナンスの現状を確認します。
- リーディングプラクティスの内容について話し合います。
- お客様が実施するアクションプランアイテムを提案します。

技術ガバナンスの成果物

- ワークショップのスライド
- アクションプランのメモ
- アクションプランのテンプレート

お客様とのフォローアップセッション (オプション。お客様からの依頼に応じて実施。最大 60 分)

- 技術ガバナンスの成果物に関する Q&A の機会
- リーディングプラクティスに関する追加のガイダンス

求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者と責任

お客様側の担当者	責任
プラットフォームオーナー - 必須	ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。
プラットフォームアーキテクト	必要なポリシーや組織の要件を含む、ServiceNow プラットフォーム、プロセス、およびその他のシステムの全体像を提供します。
エグゼクティブスポンサー	ServiceNow の戦略に関する主要窓口担当者。

求められる情報/アクセス

- ServiceNow ガバナンス構造に関するドキュメント – 憲章、委員会参加者リストなど
- Impact Accelerators の「ストラテジーガバナンス」、「ポートフォリオガバナンス」、および「アーキテクチャブループリント」は、技術ガバナンスアクセラレーターである「CoE 憲章」の前提条件です。
- 組織図
- IT ガバナンスに関するドキュメント

- アーキテクチャブループリントの現状
- プラットフォームチームのロールと責任
- 技術ポリシーのドキュメント (プラットフォーム管理ポリシー、統合の概要、クローン作成プロセス、SLA など)

例外

ServiceNow は技術ガバナンスのプロセスまたはポリシーの開発または実行について責任を負わないものとします。

UX 設計：従業員センター

UX (ユーザーエクスペリエンス) 設計：従業員センターアクセラレーターは、UX に関する基本的な考慮事項をお客様に伝え、ユーザー中心の設計で従業員センターを実装する計画の策定を支援します。

概要

UX 設計：従業員センターは、従業員センターの機能と特長に加えて、基本的なユーザー中心設計を従業員センターの計画と実装に組み込むことの価値について、Impact のお客様に伝えます。このアクセラレーターには、ステークホルダーの調整、ペルソナ、コンテンツ、プロトタイプ設計でお客様を支援するオプションのワークショップが複数組み込まれています。さらに、UX コンサルタントは、ユーザビリティテストを通じてお客様をリードし、実装のための推奨事項を提供します。

従業員センターについては、「[従業員センター](#)」を参照してください。

i 注: このアクセラレーターは、Impact Advanced パッケージと Total パッケージで提供されます。

<https://www.servicenow.com/jp/legal/servicenow-impact.html> にある該当する ServiceNow Impact パッケージとアクセラレーターの仕様書に従って提供されます。

提供される内容

初回セッション (最大 2 時間)

次のアクティビティが含まれます。

- アクセラレーターのスコープと期待される内容を確認します。
- ユーザー中心設計の重要性と価値の概要を説明します。
- ベースシステムの従業員センターの機能と特長のチュートリアルを行います。

必要に応じたオプションのワークショップ (最大 10 時間)

- ステークホルダー調整ワークショップ (最大 3 時間) :
 - 共通のビジョンに基づいてステークホルダーを連携させます。
 - 長期目標を定義します。
 - 従業員センターの変革を支援する機会を特定します。
- ペルソナワークショップ (最大 90 分) : 設計の対象としているユーザーの概要を説明します。
- コンテンツキュレーションセッション (最大 2 時間) :
 - 分類の専門家によるレビュー
 - コンテンツの評価

- 設計ワークショップ (最大 4 時間) :
 - 以前のワークショップに基づく専門家によるレビュー
 - Figma での低忠実度のワイヤーフレームのプロトタイピング

ユーザビリティテスト (最大 90 分)

Figma で設計を実行し、プロトタイプをテストします。

設計リードアウト (最大 90 分)

実装を進めるための最終的な設計コンセプトを提示します。

出力

- 設計リードアウトデッキ
- 完成した従業員センター UX ワークショップアクティビティのドキュメント

求められるお客様側の担当者

1 人または複数のお客様担当者が要求されます。提供されるリソースの具体的な数は、アクセラレーターおよびお客様ごとに異なります。

お客様側の担当者と責任

お客様側の担当者	責任
プロダクトオーナー (必須)	お客様の ServiceNow 従業員センターを管理します。
従業員センターのエンドユーザー (推奨)	お客様の ServiceNow 従業員センターを頻繁に使用します。
お客様の UX リード (推奨)	お客様側のユーザーエクスペリエンスの設計を担当します。

求められる情報/アクセス

<https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html>  にある該当する Impact Accelerators の仕様書を参照してください。

例外

このアクセラレーターは、アセスメントによって必要な変更が明確に特定された場合、早期に終了することがあります。

UX レビュー：従業員センター

UX (ユーザーエクスペリエンス) レビュー：従業員センターアクセラレーターは、ユーザーエクスペリエンスに重点を置いた従業員センターの ServiceNow プラットフォームのアダプションに関するインサイトを提供します。

概要

UX レビュー：従業員センターは、3 つの主要なフェーズを通じてアダプションを促進し、従業員センターのアダプションに苦慮している Impact のお客様を支援します。これらのフェーズには、ユーザーエクスペリエンスの価値に関する教育の提供、ユーザビリティ調査と専門家のレビューによる現状の評価、改善計画の策定が含まれます。推奨事項のリードアウトは、UX コンサルタント主導のワークショップから得られます。従業員センターについては、「[従業員センター](#) 

i 注: このアクセラレーターは、Impact Advanced パッケージと Total パッケージで提供されます。

<https://www.servicenow.com/jp/legal/servicenow-impact.html>  にある該当する ServiceNow Impact パッケージとアクセラレーターの仕様書に従って提供されます。

提供される内容

初回セッション (最大 2 時間)

次のアクティビティが含まれます。

- アクセラレーターのスコープと期待される内容を確認します。
- ユーザビリティ調査に参加するエンドユーザーを特定します。
- 従業員センターの専門家によるレビューを実施するために不可欠な情報 (ポータルアクセス、コンテンツ分類のエクスポートなど) の収集を推進します。

現在の従業員センター UX のアセスメント (最大 10 時間)

コンテンツの構造と構成を評価するために、特定されたエンドユーザーに従業員センターの階層ツリーテストを提供します。

UX コンサルタントは以下を実行します。

- エンドユーザーと一緒に従業員センターのユーザビリティ調査を実施します。
- 従業員センターの専門家によるレビューを実行して、ユーザーエクスペリエンスに関するより詳しいインサイトを取得し、ツリーテストとユーザビリティ調査の結果を組み合わせます。

アセスメント結果と推奨事項のリードアウト (最大 3 時間)

- 現在の従業員センター UX に関する結果と改善のための初期推奨事項のプレゼンテーション
- ワークショップのインプットとして使用される初期推奨事項に関するお客様からのディスカッションとフィードバック

従業員センター UX ワークショップ (最大 4 時間)

UX コンサルタントが、以前のアクセラレーターセッションで特定された問題領域を改善するためのアクティビティをガイドします。

出力

- アセスメント結果と推奨事項のリードアウトデッキ
- 完成した従業員センター UX ワークショップ設計拡張アクティビティのドキュメント

求められるお客様側の担当者

1 人または複数のお客様担当者が要求されます。提供されるリソースの具体的な数は、アクセラレーターおよびお客様ごとに異なります。

お客様側の担当者と責任

お客様側の担当者	責任
プロダクトオーナー (必須)	お客様の ServiceNow 従業員センターを管理します。
従業員センターのエンドユーザー (推奨)	お客様の ServiceNow 従業員センターを頻繁に使用します。

お客様側の担当者と責任 (続く)

お客様側の担当者	責任
お客様の UX リード (推奨)	お客様側のユーザーエクスペリエンスの設計を担当します。

求められる情報/アクセス

<https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html>  にある該当する Impact Accelerators の仕様書を参照してください。

例外

このアクセラレータは、アセスメントによって必要な変更が明確に特定された場合、早期に終了することがあります。

UX：分類のレビューおよび設計

ユーザーエクスペリエンス (UX) 分類のレビューおよび設計アクセラレーターは、ナレッジとカタログに重点を置いたポータルのコンテンツ構造とナビゲーションを最適化し、使いやすさを向上させ、ユーザーが正しい情報を簡単に見つけられるようにします。

概要

UX：分類のレビューおよび設計は、ポータルのナビゲーションとコンテンツ構造を強化して使いやすさを向上させ、ポータルのナレッジとカタログセクションを最適化して情報を簡単に見つけるように設計されています。

アクセラレーターは、診断、実行、レビューの 3 つの主要なフェーズに分かれています。

- 診断：顧客が将来の分類に対して何を必要としているかを評価します。
- 実行：目的の分類の作成を支援するアクティビティを実行します。
- レビュー：結果と次のステップについて話し合います。

アクセラレーターは、使用する既存の分類が組織にある場合と、既存のベースラインなしで開始する場合とでは若干異なります。分類の詳細については、「[ポータル参照分類ウィジェット](#) 」を参照してください。

-  **注：** このアクセラレーターは、Impact Advanced パッケージと Total パッケージで提供されます。

<https://www.servicenow.com/jp/legal/servicenow-impact.html>  にある該当する ServiceNow Impact パッケージとアクセラレーターの仕様書に従って提供されます。

提供される内容

初回セッション (最大 2 時間)

次のアクティビティが含まれます。

- アクセラレーターのスコープと期待される内容を確認します。
- 顧客の責任の概要について説明します。☒
- 目標と重要な情報の要約と検証を行います。

コンテンツアセスメント (最大 4 時間)

このセッションでは、UX コンサルタントが、お客様が実装ジャーニーのどの段階にいるかに応じて、次のことを推奨し、話し合うことがあります。

- 現状の分析を行う。
- 過去の調査とフィードバックについて話し合う。
- 関連するインサイトと分析をレビューする。
- ベースシステム分類モデルを提示する。

UX アクティビティの実行 (最大 8 時間)

このステップでは、UX コンサルタントが分類の策定を支援するプロセスを主導します。お客様が実装ジャーニーのどの段階にいるかに応じて、UX コンサルタントは次のアクティビティを推奨し、実施します。

- お客様の要件のアセスメントを行う。
- お客様と協力して、分類調査研究を作成、募集、および開始する (該当する場合)。
- 目的の参加者に配布するために、テストをお客様に送信する。
- 結果を収集して、分析する。
- 分類の最初のドラフトに向けてお客様をガイドする。

推奨事項のリードアウト (最大 2 時間)

このステップでは、UX コンサルタントが結果と推奨事項を提示するためのリードアウトセッションを実施します。

- 結果と推奨事項を確認する。
- 次のステップとアクションプランを提供する。

出力

分類結果と推奨事項のリードアウトデッキ

求められるお客様側の担当者

1 人または複数のお客様担当者が要求されます。提供されるリソースの具体的な数は、アクセラレーターおよびお客様ごとに異なります。

求められるお客様側の担当者と責任

お客様側の担当者	責任
プロダクトオーナー (必須)	お客様の ServiceNow ポータルを管理します。
ポータルのエンドユーザー (推奨)	お客様の ServiceNow ポータルを頻繁に使用します。
お客様の UX リード (推奨)	お客様側のユーザーエクスペリエンスの設計を担当します。
信頼できるサービスパートナー (推奨)	ServiceNow Impact Accelerators のコーチングセッションに参加して、リーディングプラクティスを理解します。将来的にお客様をサポートする可能性があります。

求められる情報/アクセス

<https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html>  にある該当する Impact Accelerators の仕様書を参照してください。

除外

このアクセラレータは、アセスメントによって必要な変更が明確に特定された場合、早期に終了することがあります。

UX：分類のレビューと設計 (SPP-AU)

ユーザーエクスペリエンス (UX) 分類のレビューと設計 (SPP-AU) アクセラレーターは、コンテンツ構造を最適化し、使いやすさを向上させ、ユーザーが関連情報を効率的に見つけられるようにするのに役立ちます。

説明

次の場合は、このアクセラレーターを使用します。

- 現在の ServiceNow 分類を評価したい。
- ポータルのエンドユーザーが、必要な情報を見つけるのに苦労している可能性がある。
- ServiceNow ポータルの分類をより直感的にしたい。
- ポータルの分類がなく、実装したい。

分類の詳細については、「[ポータル参照分類ウィジェット](#)」を参照してください。

i 注: このアクセラレーターは、Impact Advanced パッケージと Total パッケージで提供されます。

<https://www.servicenow.com/jp/legal/servicenow-impact.html> にある該当する ServiceNow Impact パッケージとアクセラレーターの仕様書に従って提供されます。

主なアクティビティ

初回セッション (最大 2 時間)

次のアクティビティが含まれます。

- アクセラレーターのスコープと期待される内容を確認します。
- このアクセラレーターを完了する際の責任の概要を提供します。
- アクティビティの概要と、目標と重要な情報の検証を提供します。

コンテンツアセスメント (最大 4 時間)

このセッションでは、UX コンサルタントが、お客様が実装ジャーニーのどの段階にいるかに応じて、次のことを推奨し、話し合うことがあります。

- 現状の分析を行う。
- 過去の調査とフィードバックについて話し合う。
- 関連するインサイトと分析をレビューする。
- ベースシステム分類モデルを提示する。
- アーキテクチャ調査手法に関する情報を提供する。

UX アクティビティの実行 (最大 8 時間)

このステップでは、UX コンサルタントが分類の策定を支援するプロセスを主導します。お客様が実装ジャーニーのどの段階にいるかに応じて、UX コンサルタントは次のアクティビティを推奨し、実施します。

- 要件のアセスメントを行う。
- お客様と協力して、分類調査研究を作成、募集、および開始する (該当する場合)。

- 選択した参加者に配布するためにテストを送信する。
- 結果を収集して、分析する。
- 分類の最初のドラフトに向けてお客様をガイドする。

推奨事項のリードアウト (最大 2 時間)

- UX コンサルタントが結果と推奨事項を提示するためのリードアウトセッションを実施します。
- 次のステップとアクションプランを提供します。

出力

分類結果と推奨事項のリードアウトデッキ

求められるお客様側の担当者

求められるお客様側の担当者と責任

お客様側の担当者	責任
プロダクトオーナー (必須)	お客様の ServiceNow ポータルを管理します。
ポータルのエンドユーザー (推奨)	お客様の ServiceNow ポータルを頻繁に使用します。
お客様の UX リード (推奨)	お客様側のユーザーエクスペリエンスの設計を担当します。
信頼できるサービスパートナー (推奨)	ServiceNow Impact Accelerators のコーチングセッションに参加して、リーディングプラクティスを理解します。将来的にお客様をサポートする可能性があります。

求められる情報/アクセス

<https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html>  にある該当する Impact Accelerators の仕様書を参照してください。

除外

このアクセラレータは、アセスメントによって必要な変更が明確に特定された場合、早期に終了することがあります。

戦略アクセラレーター

戦略アクセラレーターを利用して、ServiceNow プラットフォームで組織とガバナンスのベストプラクティスを詳しく理解し、チームのスキルアップすることで、ビジネスパフォーマンスが向上し、成功を促進できます。

各パッケージで利用可能なアクセラレーター

アクセラレーターの出力と形式には共通の標準化された機能がありますが、これはパッケージごとに異なる場合があります。すべてのアクセラレーターが各パッケージで使用できるわけではありません。アクセラレーターと使用可能な機能レベルは、次の記号で示されます。

- ✓ = 共通の標準化された機能セット
-  = 独自のアクセラレーター固有の機能を含む
-  = 追加の独自のアクセラレーター固有の機能を含む

戦略アクセラレーターのサブカタログ

アクセラレーター	Guided パッケージ	Advanced パッケージ	Total パッケージ	制限された 環境と保護 された環境
アダプションアクセラレーター		✓	✓	
センターオブエクセレンスおよびイノベーションデザイン		✓	✓	
センターオブエクセレンスおよびイノベーション成熟度アセスメントアクセラレーター		✓	✓	
認定試験準備アクセラレーター		✓	✓	
Champion エンゲージメント		✓	✓	
市民開発プログラムの設計		✓	✓	
カスタマーサービス管理 (CSM) 製品成熟度アセスメント		✓	✓	
パートナー戦略の作成		✓	✓	
HRSD 成熟度アセスメント		✓	✓	
Integrated Risk Management 成熟度アセスメント		✓	✓	
ITSM 成熟度アセスメント		✓	✓	
オンデマンドバリューレポート	✓	✓	✓	
ポートフォリオガバナンス		✓	✓	
プロジェクトポートフォリオ管理成熟度アセスメント		✓	✓	
ServiceNow ガバナンス			✓	
人材配置とロールのレビュー		✓	✓	
ストラテジーガバナンス		✓	✓	
サクセス準備状況 アセスメント (SRA)		✓	✓	
トレーニング戦略アセスメント		✓	✓	
ビジョンと戦略		✓	✓	

定着アクセラレーター

定着アクセラレーターでは、Change Enablement に使用できるツールとサポートに関するガイダンスを入手できます。

概要

定着アクセラレーターでは、組織でのユーザーによるアダプションを促進する独自の Change Enablement プログラムを開始するためのツールとサポートを Impact のお客様に提供します。アダプションツールキットに含まれるテンプレートの価値と目的 (およびテンプレートを使うタイミング

と使用方法)、ServiceNow の変更手法、およびステークホルダー分析、Champion エンゲージメント計画、コミュニケーション計画、トレーニング計画を実行するためのテクニックを、お客様がより深く理解するのに役立ちます。

提供される内容

エンゲージメント前のアンケートと計画

- お客様が記入するために送信されるエンゲージメント前のアンケート
- 計画に関するカスタマーセッション (最大 30 分)

アダプションに関するカスタマーセッション #1 (最大 2 時間)

- ServiceNow Change Enablement 方法論、アダプションツールキットテンプレート、Change Enablement のリーディングプラクティスのレビュー
- ステークホルダーグループの評価と Change Enablement 作業計画の策定を開始します。

アダプションに関するカスタマーセッション #2 (最大 2 時間)

以下の内容のレビュー：

- チェンジチャンピオンネットワークのビルドに関するリーディングプラクティス
- Champion がどのようにして ServiceNow プラットフォームを十分に理解し、組織での変化を促進できるようになるか。ServiceNow で利用可能になった CHAMPION ENABLEMENT リソースの活用

アダプションに関するカスタマーセッション #3 (最大 2 時間)

- コミュニケーション計画の策定を開始する
- ServiceNow 全体のコミュニケーションリソースを活用する

アダプションに関するカスタマーセッション #4 (最大 2 時間)

以下の内容のレビュー：

- お客様のアプリケーションプロセスに固有のアダプションツールキットに含まれているプロセスユーザートレーニングテンプレートのカスタマイズに関するリーディングプラクティス
- 堅牢なトレーニング計画を策定する際のリーディングプラクティスと回避すべき落とし穴

すべてのセッションはリモートで実施されます。

求められるお客様側の担当者

1 人または複数のお客様担当者が要求されます。提供されるリソースの具体的な数は、アクセラレーターおよびお客様ごとに異なります。

お客様側の担当者と責任

お客様側の担当者	責任
変更リード - 必須	お客様の ServiceNow Change Enablement プログラムを管理します。

お客様側の担当者と責任 (続く)

お客様側の担当者	責任
コミュニケーションリード - 必須	お客様の内部コミュニケーションの草稿を作成し、公開します。
トレーニングリード - 必須	組織での ServiceNow プロセスユーザートレーニングのロールアウトを管理します。

求められる情報/アクセス

<https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html>  にある該当する Impact Accelerators の仕様書を参照してください。

例外

ServiceNow はお客様の変更計画の策定および実行の責任を負わないものとします。お客様は、初回セッションの前に Now Learning からアダプションツールキットをダウンロードしておく必要があります。セッションはすべて、アクセラレーター開始から 4 週間以内に完了するようスケジュールする必要があります。

センターオブエクセレンスおよびイノベーションデザイン

センターオブエクセレンスおよびイノベーションデザイン (CoEI) アクセラレーターは、ServiceNow CoEI を構築するためのガイダンスを提供します。

概要

センターオブエクセレンスおよびイノベーション (CoEI) デザインでは、組織内に CoEI をビルドするためのリーディングプラクティスの内容と規範的なガイダンスとサポートを、Impact のお客様に提供します。このアクセラレーターは、お客様がお客様の ServiceNow プラットフォームから得る価値を実現し、促進するための手段として CoEI を活用できるように支援することを目的としています。

CoEI の詳細については、「[Customer Success Center](#) 

 **注:** このアクセラレーターは、Impact Advanced パッケージと Total パッケージで提供されます。

提供される内容

初回カスタマーセッション (最大 60 分)

- 成果物のプロセスと詳細度に対する期待を明確に定めます。
- ServiceNow CoEI の概念とその重要性を説明します。
- リソースを共有し、資料を読むように求めます。
- お客様に参加を促します。
- データとその他の情報の記入を求めます。
- アセスメントの計画を設定します。

カスタマーディスカバリーセッションとワークショップ (最大 12 時間)

- 現在の CoEI 組織構造がニーズにどのように対応しているかを確認します。
- 現在の CoEI 組織構造における潜在的なギャップを特定できるよう支援します。
- 推奨される CoEI 組織構造を策定します。

CoEI 図

推奨される CoEI 組織構造の図

カスタマーレビューセッション (最大 60 分)

- CoEI 図 (成果物) を確認します。
- 推奨される機能ロールと責任を確認します。

実装計画ワークショップ (最大 2 時間)

- 推奨される CoEI 構造を実装するための計画を共同で作成します。
- リソースとリスクの概要を説明します。
- 計画の進捗状況と有効性の評価を支援します。

求められるお客様側の担当者

1 人または複数のお客様担当者が要求されます。提供されるリソースの具体的な数は、アクセラレーターおよびお客様ごとに異なります。

お客様側の担当者と責任

お客様側の担当者	責任
プラットフォームオーナー (必須)	ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。
エグゼクティブスポンサー (必須)	ServiceNow の戦略に関する主要窓口担当者。
プロセスオーナー (必須)	レビュー対象のプロセスを所有します。

求められる情報/アクセス

- ロールおよび責任を記載した組織図
- RACI 図
- 憲章および/または指針のドキュメント

例外

ServiceNow の担当者は、ServiceNow CoEI の実装または管理についての責任を負わないものとします。

センターオブエクセレンスおよびイノベーション成熟度アセスメントアクセラレーター

センターオブエクセレンスおよびイノベーション (CoEI) 成熟度アセスメントアクセラレーターでは、現在の ServiceNow CoEI 成熟度レベルに関するインサイトと、現在の成熟度レベルに基づく対象を絞った推奨事項を入手できます。

概要

センターオブエクセレンスおよびイノベーション成熟度アセスメントは、センターオブエクセレンスおよびイノベーションの成熟度を評価するためのリーディングプラクティス、コンテンツ、規範的なガイダンスとサポートを Impact のお客様に提供します。

ServiceNow CoEI の詳細については、「<https://www.servicenow.com/success/playbook/center-excellence-innovation-coei.html>」を参照してください。

- i 注:** このアクセラレーターは、Impact Advanced パッケージと Total パッケージで提供されます。

提供される内容

初回カスタマーセッション (最大 2 時間)

- 成果物のプロセスと詳細度に対する期待を明確に定めます。
- ServiceNow CoEI の成熟度アセスメントの概念とその重要性を説明します。
- お客様に参加を促します。
- データとその他の情報の記入を求めます。
- アセスメントの計画を設定します。

CoEI 成熟度アセスメントアンケート

アセスメント参加者は各自 CoEI 成熟度アンケートに回答します。

アンケート結果分析 (Impact Squad が必要とするタイミング)

Impact Squad は以下を実行します。

- アンケートスコアを確認、分析します。
- カスタマイズされた推奨事項とリーディングプラクティスをまとめます。
- 結果と推奨事項について話し合うリードアウトセッションをスケジュールします。

CoEI 成熟度アセスメント推奨事項リードアウトセッション (最大 2 時間)

Impact Squad は以下を実行します。

- アセスメント結果を発表します。
- 対象を絞った推奨事項について話し合います。
- 計画とリソースを提案します。

求められるお客様側の担当者

1 人または複数のお客様担当者が要求されます。提供されるリソースの具体的な数は、アクセラレーターおよびお客様ごとに異なります。

お客様側の担当者と責任

お客様側の担当者	責任
プラットフォームオーナー (必須)	ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。
プロセスオーナー (推奨)	レビュー対象のプロセスを所有します。
対象分野のエキスパート (必須)	アセスメントを実施する組織内の担当者が含まれます。責任は次のとおりです。

お客様側の担当者と責任 (続く)

お客様側の担当者	責任
	• 合意された期限までにアセスメントを完了します。 • 質問や懸念がある場合に迅速に提起します。

求められる情報/アクセス

- ロールおよび責任を記載した組織図
- RACI 図
- 憲章および/または指針のドキュメント

例外

ServiceNow は、ServiceNow CoEI の実装または管理についての責任を負わないものとします。

認定試験準備アクセラレーター

技術認定試験の準備

概要

認定試験準備アクセラレーターでは、Impact のお客様にオンデマンドコース (一般およびメインライン資格*の準備コースを含む) を提供し、また ServiceNow トレーニング担当者ヘリモートでアクセスして特定の技術認定試験カテゴリに関する質疑応答ができるようにします。お客様の ServiceNow 技術認定試験の合格率向上を目的としています。

*「メインライン資格」とは、CSA、CIS、CAD、または CAS 認定に対応した ServiceNow の試験 (監督あり) です。メインライン資格は、オンラインデルタ試験を受けることにより、各リリースに合わせて年に 2 回更新する必要があります。

提供される内容

「Get Started with Certification」 オンデマンドコース

この準備コースでは、ServiceNow 技術認定試験の準備で期待される内容と行う内容の概要を説明します。許可されると、お客様は 30 日間にわたってこのコースにアクセスできます。

認定試験準備コース

お客様が準備を進めている特定のメインライン資格に対応するオンデマンドコースです。認定資格に特化したこれらのコースでは、試験に向けた学習内容や問題のサンプルを利用できます。許可されると、Impact Squad からお客様に、該当するコースへのアクセス手順が提供されます。お客様はコースに 30 日間アクセスできます。

次のオンデマンドコースから選択してください。

IT

- Certified Implementation Specialist – アプリケーションポートフォリオ管理
- Certified Implementation Specialist – Cloud Provisioning and Governance
- Certified Implementation Specialist – ディスカバリー

- Certified Implementation Specialist – イベント管理
- Certified Implementation Specialist – Hardware Asset Management
- Certified Implementation Specialist – IT Service Management
- Certified Implementation Specialist – プロジェクトポートフォリオ管理
- Certified Implementation Specialist – サービスマッピング
- Certified Implementation Specialist – Service Provider
- Certified Implementation Specialist – Software Asset Management

セキュリティ

- Certified Implementation Specialist – Risk and Compliance
- Certified Implementation Specialist – セキュリティインシデントレスポンス
- Certified Implementation Specialist – ベンダーリスク管理
- Certified Implementation Specialist – 脆弱性対応

カスタマーサービス

- Certified Implementation Specialist – Customer Service Management
- Certified Implementation Specialist – Field Service Management

ヒューマンリソース (HR)

Certified Implementation Specialist – ヒューマンリソース (HR)

プラットフォームアプリケーション開発

- Certified System Administrator
- Certified Application Developer
- Certified Application Specialist – パフォーマンスアナリティクス

バーチャルオフィスアワーカスタマーセッション (最大 60 分)

ServiceNow トレーニング担当者が受講者に対して認定試験の詳細計画を説明し、学習目標を詳しく説明し、サンプルの練習問題を提供します。

セッションは、コースの定員と事業部門の中心となる分野 (ITSM/ITAM、ITBM、セキュリティ/GRC、HR、CSM、プラットフォーム) 別にスケジュールされます。

求められるお客様側の担当者

1 人または複数のお客様担当者が要求されます。提供されるリソースの具体的な数は、アクセラレーターおよびお客様ごとに異なります。

このアクセラレーターは、ServiceNow 技術認定試験に向けて準備しているお客様側のすべての担当者にとって役立ちます。バーチャルオフィスアワーカスタマーセッションには、参加者を合計 50 人まで含めることができます (空席状況に基づく)。

求められる情報/アクセス

N/A – 追加情報やデータアクセスは要求されません。

例外

ServiceNow は認定試験合格率の向上を保証するものではありません。

Champion エンゲージメント

Champion エンゲージメントアクセラレーターは、Champion エンゲージメントに関するインサイトを提供します。

Champion エンゲージメント - Advanced

ServiceNow プラットフォームを使用することで得られる価値とメリットを効果的に伝えるためのガイダンス。

概要

Champion エンゲージメントでは、リーディングプラクティスの内容と規範的なガイダンスを Impact カスタマーチャンピオンに提供し、組織内で ServiceNow プラットフォームを使用することのメリットと価値提案を効果的に伝えます。Champion エンゲージメントには、1 名の Champion のイネーブルメントが含まれます。

提供される内容

初回カスタマーセッション (最大 60 分)

- Champion エンゲージメントの成果物のプロセスと詳細度に対する期待を明確に定めます。
- お客様に参加を促します。
- Champion アクティビティに関連するお客様にデータとその他の情報の記入を求めます。

カスタマーワーキングセッション (最大 5 時間)

以下について話し合うお客様とのミーティング：

- 現在の Champion アクティビティ
- Champion アクティビティのオプション
- Champion プランの確定

Champion エンゲージメントの成果物

文書化された Champion プラン。このプランは、Champion が翌年に (組織の内外で) 参加して達成できる内容を定めます。

お客様とのフォローアップセッション (オプション。お客様からの依頼に応じて実施。最大 60 分)

- Champion プランに関する Q&A の機会
- Champion アクティビティに関する追加のガイダンス

求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者と責任

お客様側の担当者	責任
プラットフォームオーナー - 必須	ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。
エグゼクティブスポンサー - 必須	ServiceNow の戦略に関する主要窓口担当者。

求められる情報/アクセス

- ServiceNow プラットフォームの目標
- IT 戦略計画
- 問題点、ビジネス推進要因、および期待されるビジネス成果

例外

ServiceNow は、Champion プランの遂行に関する責任を負わないものとします。

Champion エンゲージメント - Total

ServiceNow プラットフォームを使用することで得られる価値とメリットを効果的に伝えるためのガイダンス。

概要

Champion エンゲージメントでは、リーディングプラクティスの内容と規範的なガイダンスを Impact のお客様の Champion に提供し、組織内で ServiceNow プラットフォームを使用することのメリットと価値提案を効果的に伝えます。Champion エンゲージメントには、3 名の Champion のイネーブルメントが含まれます。

提供される内容

初回カスタマーセッション (最大 60 分)

- Champion エンゲージメントの成果物のプロセスと詳細度に対する期待を明確に定めます。
- お客様に参加を促します。
- Champion アクティビティに関連するお客様にデータとその他の情報の記入を求めます。

カスタマーワーキングセッション (最大 5 時間)

以下について話し合うお客様とのミーティング：

- 現在の Champion アクティビティ
- Champion アクティビティのオプション
- Champion プランの確定

Champion エンゲージメントの成果物

文書化された Champion プラン。このプランは、Champion が翌年に (組織の内外で) 参加して達成できる内容を定めます。

お客様とのフォローアップセッション (オプション。お客様からの依頼に応じて実施。最大 60 分)

- Champion プランに関する Q&A の機会
- Champion アクティビティに関する追加のガイダンス

求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者と責任

お客様側の担当者	責任
プラットフォームオーナー - 必須	ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。
エグゼクティブスポンサー - 必須	ServiceNow の戦略に関する主要窓口担当者。

求められる情報/アクセス

- ServiceNow プラットフォームの目標
- IT 戦略計画
- 問題点、ビジネス推進要因、および期待されるビジネス成果

例外

ServiceNow は、Champion プランの遂行に関する責任を負わないものとします。

市民開発プログラムの設計

ServiceNow プラットフォームで市民開発を可能にするための規範的なガイダンスを入手できます。

概要

市民開発プログラムの設計アクセラレーターでは、ServiceNow プラットフォームの市民開発プログラムを効果的に開発するための規範的なガイダンスを Impact のお客様に提供します。ServiceNow のテクノロジーにより、市民開発者と呼ばれるコーディングを行わない開発者でも、コーディングの知識がなくても、ローコード開発を使用して新しいアプリケーションやワークフローをビルドできます。

このアクセラレーターには、市民開発の候補者を評価して優先順位を付けたリストを作成し、このような候補者に必要な審査とトレーニングを見極め、運用および技術ガバナンスを評価して必要な調整を判断するためのワークショップが含まれています。

市民開発とローコード開発の詳細については、「[App Engine Studio の詳細](#)」を参照してください。

注: このアクセラレーターは、Impact Advanced パッケージと Total パッケージで提供されます。

提供される内容

キックオフミーティング

ワークショップ計画会議

市民開発ワークショップ #1 - ビジョン、計画、フォーカス

- 優先候補者リストと潜在的なユースケースの決定
- 価値提案
- マーケティングと意識向上のためのメッセージ
- 採用計画
- 初回実装タイムライン
- 初回実装タイムラインを策定します。
- 市民開発アダプション成熟度アンケートを実施します。

市民開発ワークショップ #2 - イネーブルメントと支援

以下を確認します。

- トレーニングカリキュラム – ServiceNow およびお客様の割り当て
- サポートモデルと責任
- デマンド初回調査プロセス

市民開発ワークショップ #3 - ガードレールの確立

- インスタンスアーキテクチャ
- デザインの検討と標準
- 開発者セキュリティモデル
- アプリのライフサイクルモデル
- テスト標準
- アプリレビュー標準
- その他のツールキットリソース

参考資料と市民開発支援アセットがお客様に提供されます。

求められるお客様側の担当者

1 人または複数のお客様担当者が要求されます。提供されるリソースの具体的な数は、アクセラレーターおよびお客様ごとに異なります。

お客様側の担当者と責任

お客様側の担当者	責任
プラットフォームオーナー (必須)	ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。
エグゼクティブスポンサー (必須)	ServiceNow の戦略に関する主要窓口担当者。

お客様側の担当者と責任 (続く)

お客様側の担当者	責任
プラットフォームアーキテクト (必須)	必要なポリシーや組織の要件を含む、ServiceNow プラットフォーム、プロセス、およびその他のシステムの全体像を提供します。
市民開発プログラムオーナー	すべての市民開発プログラムを管理します。

必須条件

必須条件は次のとおりです。

- キープレイヤーの特定
- ServiceNow プラットフォームオーナー (必須)
- App Engine ライセンスと製品のインストールおよび構成

例外

この Impact Accelerators 全体または Impact Accelerators アクティビティの一部は、FedRAMP、NSC DOD IL5、およびオーストラリアの IRAP で保護されたデータセンターのお客様、セルフホスト型のお客様、またはその他の制限された環境のお客様にはご利用いただけません。

ServiceNow は、お客様の準本番インスタンスまたは本番インスタンスでの App Engine 推奨事項の設定または実装についての責任を負わないものとします。

カスタマーサービス管理 (CSM) 製品成熟度アセスメント

カスタマーサービス管理 (CSM) 製品成熟度アセスメントアクセラレーターでは、現在の ServiceNow CSM 成熟度レベルに関するインサイトと、現在の成熟度レベルに基づく対象を絞った推奨事項を入手できます。

概要

カスタマーサービス管理 (CSM) 製品成熟度アセスメントでは、ServiceNow プラットフォームでの CSM のアダプションと価値の成熟度に関するインサイトを Impact のお客様に提供します。CSM の詳細については、「[カスタマーサービス管理 \(CSM\) の探索](#)」を参照してください。

-  **注:** このアクセラレーターは、Impact Advanced パッケージと Total パッケージで提供されます。

提供される内容

CSM 成熟度アセスメントキックオフセッション (最大 2 時間)

内容は次のとおりです。

- CSM 成熟度アセスメントの概要
- エンゲージメントへの期待とアクティビティ
- 主要なロールと責任の概要
- アセスメント参加者の選定に関するガイダンス

CSM 成熟度アセスメントアンケート

アセスメント参加者は各自 CSM 成熟度アンケートに回答します。

アンケート結果分析 (Impact Squad が必要とするタイミング)

Impact Squad は次のことを行います。

- アンケートスコアを確認、分析します。
- カスタマイズされた推奨事項とリーディングプラクティスをまとめます。
- 結果と推奨事項について話し合うリードアウトセッションをスケジュールします。

CSM 成熟度アセスメント推奨事項リードアウトセッション (最大 2 時間)

Impact Squad は次のことを行います。

- アセスメント結果を発表します。
- 対象を絞った推奨事項について話し合います。
- 計画とリソースを提案します。

求められるお客様側の担当者

1 人または複数のお客様担当者が要求されます。提供されるリソースの具体的な数は、アクセラレーターおよびお客様ごとに異なります。

お客様側の担当者と責任

お客様側の担当者	責任
プラットフォームオーナー (必須)	ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。 この担当者は、エンゲージメント期間中、CSM 成熟度アセスメントに関する主な窓口となり、次の責任を担います。 • アセスメント参加者のリストを収集して共有します。 • 参加者によるアセスメントの完了を確認します。 • 推奨事項に基づいて出力のためのスポンサーシップを提供します。
対象分野のエキスパート (必須)	アセスメントを実施する組織内の担当者が含まれます。責任は次のとおりです。 • 合意された期限までにアセスメントを完了します。 • 質問や懸念がある場合に迅速に提起します。

求められる情報/アクセス

該当なし

例外

この Impact Accelerators 全体または Impact Accelerators アクティビティの一部は、FedRAMP、NSC DOD IL5、オーストラリアの IRAP で保護されたデータセンターのお客様、セルフホスト型のお客様、その他の制限された環境のお客様、マネージドサービスプロバイダーのお客様 (内部使用の場合を除く) にはご利用いただけません。

ServiceNow の担当者は、お客様の準本番インスタンスまたは本番インスタンスでの CSM 推奨事項の実装についての責任を負わないものとします。

パートナー戦略の作成

パートナー戦略の作成アクセラレーターは、効果的なパートナーを見つけて評価するためのガイダンスを提供します。

パートナー戦略の作成 - Advanced

効果的なパートナーの発見と評価に関するガイダンス

概要

パートナー戦略の作成では、事業達成目標に沿っており、目標とする成果の達成を支援するうえで必要な専門知識を備えた ServiceNow 実装パートナーを特定および評価するためのガイドラインを Impact のお客様に提供します。

提供される内容

初回カスタマーセッション (最大 60 分)

- 成果物のプロセスと詳細度に対する期待を明確に定めます。
- お客様に参加を促します。
- データとその他の情報の記入を求めます。

ディスカバリーカスタマーセッション (最大 5 時間)

以下について話し合うお客様とのミーティング：

- 既存のパートナーのパフォーマンス
- 現在のパートナーのニーズ
- お客様が目標とする成果を達成できるようなパートナーの選定と評価を支援する計画

パートナー戦略の成果物

お客様が目標とする成果を達成できるようなパートナーの選定と評価を支援するための推奨事項のドキュメント

お客様とのフォローアップセッション (オプション。お客様からの依頼に応じて実施。最大 60 分)

- パートナー計画に関する Q&A の機会
- リーディングプラクティスに関する追加のガイダンス

求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者と責任

お客様側の担当者	責任
プラットフォームオーナー - 必須	ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。

お客様側の担当者と責任 (続く)

お客様側の担当者	責任
エグゼクティブスポンサー - 必須	ServiceNow の戦略に関する主要窓口担当者。
主要なエグゼクティブステークホルダー - 必須	パートナーの選定と管理の責任者です。

求められる情報/アクセス

- 実装ロードマップ
- 既存のパートナー関係
- お客様が発行した未処理の RFP (パートナーの回答は ServiceNow と共有されません)

例外

ServiceNow は、パートナーのアセスメント、特定、選定、イネーブルメント、管理について責任を負わないものとします。

パートナー戦略の作成 – Total

効果的なパートナーの発見と評価に関するガイダンス

概要

パートナー戦略の作成では、事業達成目標に沿っており、ServiceNow への投資からの価値実現を支援するうえで必要な専門知識を備えた ServiceNow 実装パートナーを特定、評価、および選定するためのガイドラインを Impact のお客様に提供します。

提供される内容

初回カスタマーセッション (最大 60 分)

- 成果物のプロセスと詳細度に対する期待を明確に定めます。
- お客様に参加を促します。
- データとその他の情報の記入を求めます。

ディスカバリーカスタマーセッション (合計で最大 10 時間)

以下について話し合うお客様とのミーティング：

- パートナー管理機能の成熟度
- 既存のパートナーのパフォーマンス
- 新しいパートナーとの関係に対する期待
- パートナーの選定と管理のプロセスの改善

パートナー戦略の成果物

- パートナー管理機能の現状に関する分析資料
- パートナーの選定および管理プロセスを変更/改善する方法に関する推奨事項のドキュメント

お客様とのフォローアップセッション (合計で最大 20 時間)

- パートナー戦略の成果物に関する Q&A の機会
- 必要に応じたお客様のパートナー管理に関するガイダンスの提供

求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者と責任

お客様側の担当者	責任
プラットフォームオーナー - 必須	ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。
エグゼクティブスポンサー - 必須	ServiceNow の戦略に関する主要窓口担当者。
主要なエグゼクティブステークホルダー - 必須	パートナーの選定と管理の責任者です。

求められる情報/アクセス

- 実装ロードマップ
- 既存のパートナー関係
- お客様が発行した未処理の RFP (パートナーの回答は ServiceNow と共有されません)

例外

ServiceNow は、パートナーのアセスメント、特定、選定、イネーブルメント、管理について責任を負わないものとします。

HRSD 成熟度アセスメント

このアクセラレーターでは、ServiceNow インスタンスの現在の HR サービスデリバリー (HRSD) プロセスと機能の成熟度に関するガイダンスを入手できます。

概要

HRSD 成熟度アセスメントのアクセラレーターは、推進されるビジネス成果に関連する成熟度の基本を理解できるようにします。このアクセラレーターは、企業のユースケースに基づいて HRSD 製品の実装とのギャップを評価し、プラットフォームの価値をさらに引き出すために次に取り組むべき事柄について対象を絞った推奨事項を提供することを目的としています。

すべての HRSD アプリと機能がスコープ内です。これには、ケースおよびナレッジ、従業員センターとポータル、ライフサイクルイベント/オンボーディング/ジャーニー、従業員ドキュメント管理、HCM 統合、および特定のストア機能 (Manager Hub など) が含まれます。HRSD アプリの詳細については、「[HR サービスデリバリー \(HRSD\)](#)」を参照してください。

i 注: このアクセラレーターは、Impact Advanced パッケージと Total パッケージで提供されます。

提供される内容

ラーニングの概要 (最大 90 分)

- このアクセラレーターを紹介して説明し、アセスメントプロセスについて説明します。
- HRSD アダプシオン成熟度アンケートを実施します。

HRSD 成熟度アセスメントレポート

このアセスメントレポートは、アンケートの結果と HRSD リーダーからの情報をもとに作成されるものであり、次のものが含まれます。

- 成熟度スコア
- 標準の NowCreate クロール/ウォーク/ランモデルで定着していない製品機能に関する上位 5 つの推奨事項
- 実施する追加のイニシアチブまたは Impact Accelerators、あるいは成果達成のための具体的な推奨事項
- 遵守されたすべての推奨事項のリスト

カスタマーリードアウト (最大 90 分)

- HRSD 成熟度アセスメントレポートを配布します。
- HRSD 成熟度アセスメントレポートを確認します。
 - HRSD 成熟度アセスメントに関する Q&A の機会
 - アダプシオンロードマップの草案について話し合います。

お客様とのフォローアップセッション (オプション。お客様からの依頼に応じて開催。最大 60 分)

- お客様の進捗状況を確認します。
- お客様の目標達成のための追加リソースを特定します。
- リーディングプラクティスに関する追加のガイダンス

求められるお客様側の担当者

1 人または複数のお客様担当者が要求されます。提供されるリソースの具体的な数は、アクセラレーターおよびお客様ごとに異なります。

お客様側の担当者と責任

お客様側の担当者	責任
プラットフォームオーナー (必須)	ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。
システムアドミニストレーターおよび HRSD アドミニストレーター (必須)	ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します。そのためにアプリケーションのメンテナンスを実施し、ServiceNow アプリケーション関連のケースに対するサポー

お客様側の担当者と責任 (続く)

お客様側の担当者	責任
	トを管理し、構成タスクと特性を提供して ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献します。
レポートリード (推奨)	ServiceNow Impact アクセラレーターコンサルタントと面談し、必要なリソースへのアクセスを提供して、エンゲージメントからアクションを推進します。
信頼できるサービスパートナー (推奨)	ServiceNow Impact Accelerators のアクティビティに参加して、リーディングプラクティスを理解します。将来的にお客様をサポートする可能性があります。
開発者 (オプション)	ServiceNow プラットフォーム用のコードを作成します。
ビジネスステークホルダー (オプション)	HR 以外の LOB (基幹業務) オーナー。

求められる情報/アクセス

カスタマーリードアウトの 2 週間前までに HRSD 成熟度アンケートを記入するようにお客様に依頼します。

例外

この Impact Accelerators には HRSD の技術的レビューは含まれていません。

このツールは自動化されておらず、自動推奨機能が含まれていません。HRSD 以外の他の EWF 機能のアセスメントは含まれていません。

ServiceNow は、HR サービスデリバリー (HRSD) 成熟度アセスメントに基づいて作成された推奨事項を実装する責任を負わないものとします。

Integrated Risk Management 成熟度アセスメント

Integrated Risk Management 成熟度アセスメントアクセラレーターでは、IRM で利用可能なリソースを最大限に活用できるようにガイダンスを提供します。

概要

Integrated Risk Management 成熟度アセスメントでは、規範的なガイダンス、リーディングプラクティスの内容、および ServiceNow インスタンスの IRM の成熟度分析を Impact のお客様に提供します。このアセスメントの目的は、複数のプログラム、プロセス、オペレーション、およびプロジェクトからなる複雑なタスクを整理する作業を簡素化し、プロジェクトの全体像を 1 つのエントリとして作成して、ビジネス収益を最大限に上げるためのプロジェクトの優先順位付けと順序付けを支援することです。

ServiceNow IRM は、企業全体のリスク管理を可能にする統合リスクソリューションです。自動化と継続的な監視により、コンプライアンスとリスクをリアルタイムで確認し、情報に基づいた意思決定とパフォーマンスの向上を実現します。

IRM の詳細については、「[他のアプリケーションとの リスク管理 の統合](#)」を参照してください。



注: このアクセラレーターは、Impact Advanced パッケージと Total パッケージで提供されます。

提供される内容

IRM 成熟度アセスメントキックオフセッション (最大 120 分)

- 成果物のプロセスと詳細度に対する期待を明確に定めます。
- お客様に参加を促します。
- データとその他の情報の記入を求めます。

SAM 成熟度アセスメントアンケート

アセスメントの参加者は、事前に作成された IRM 成熟度評価アンケートに記入するように求められます。このアンケートには、IRM 製品のギャップと機会を評価するための対象を絞った質問が含まれています。

アンケート結果分析 (Impact Squad が必要とするタイミング)

Impact Squad は以下を実行します。

- アンケートスコアを確認、分析します。
- カスタマイズされた推奨事項とリーディングプラクティスをまとめます。
- IRM 製品への投資を最大限に活用する方法を理解するのに役立つガイダンスを提供します。

IRM 成熟度アセスメントレポート

このアセスメントレポートは、アンケートの結果と ServiceNow IRM リーダーからの情報をもとに作成されるものであり、次のものが含まれます。

- 成熟度スコア
- IRM の未採用の製品機能に関する上位 5 件の推奨事項
- 実施する追加のイニシアチブまたは Impact Accelerators、あるいは成果達成のための具体的な推奨事項
- 遵守されたすべての推奨事項のリスト

カスタマーリードアウトセッション (最大 120 分)

- IRM 成熟度アセスメントレポートを配布します。
- IRM 成熟度アセスメントレポートを確認します。
- アセスメント結果を発表します。
 - 対象を絞った推奨事項について話し合います。
 - 実装する推奨事項を決定する際に役立つ計画案とリソースを提供します。

フォローアップセッション (最大 60 分)

IRM 成熟度アセスメントに関する Q&A の機会を提供します。

必要に応じてリーディングプラクティスに関する追加のガイダンスを提供します。

求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者と責任

お客様側の担当者	責任
プラットフォームオーナー (必須)	ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮し

お客様側の担当者と責任 (続く)

お客様側の担当者	責任
	て監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。
システムアドミニストレーター (必須)	ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します。そのためにアプリケーションのメンテナンスを実施し、ServiceNow アプリケーション関連のケースに対するサポートを管理し、構成タスクと特性を提供して ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献します。

除外

ServiceNow の担当者は、指定された計画の実施の責任を負わないものとします。

ITSM 成熟度アセスメント

現在の ITSM プロセスと機能の成熟度に関するガイダンスと、プラットフォームからさらに価値を引き出すために次に取り組むべき事柄に関する対象を絞った推奨事項を入手できます。

概要

ITSM 成熟度アセスメントは、オールインワン型の ITSM アダプションアクセラレーターであり、現在のプロセス成熟度のスナップショットと、プラットフォーム内での価値実現の向上のために次に取り組むべき事柄に関する推奨事項をお客様に提供します。

提供される内容

ラーニングの概要 (最大 60 分)

- アクセラレーターを紹介し、説明します。
- 成熟度アンケート

ITSM 成熟度アセスメントレポート

ITSM 成熟度アセスメントレポートの内容は次のとおりです。

- 成熟度スコア
- ServiceNow のリーディングプラクティスに基づく「上位 5 件の推奨事項」
- コンテンツ、アクセラレーター、および該当する場合は次のステップ
- すべての推奨事項をまとめた Excel 資料

カスタマーリードアウト (最大 90 分)

- ITSM 成熟度アセスメントレポートを配布します。
- ITSM 成熟度アセスメントレポートを確認します。

お客様とのフォローアップセッション (オプション。お客様からの依頼に応じて開催。最大 60 分)

- お客様の進捗状況を確認します。
- お客様の目標達成のための追加リソースを特定します。
- リーディングプラクティスに関する追加のガイダンスを提供します。

求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者と責任

お客様側の担当者	責任
プラットフォームオーナー - 必須	ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。
プロセスオーナー - 必須	レビュー対象のプロセスを所有します。
IT サービスデスクマネージャー - 必須	成熟度アセスメントアンケートに回答します。
対象分野のエキスパート - 推奨	成熟度アセスメントアンケートに回答します。

求められる情報/アクセス

ServiceNow から提供される ITSM 成熟度アンケートは、カスタマーリードアウトの 2 週間前までにお客様に回答していただく必要があります。

例外

このアクセラレーターは、ITSM 内の次の機能に制限されています。

- インシデント管理
- 問題管理
- 要求管理
- 変更管理
- 継続的改善管理
- サービスデスク
- CSDM Foundations

オンデマンドバリューレポート

お客様はこのアクセラレーターを使用して、オンデマンドのビジネス価値レポートを要求できます。

オンデマンドバリューレポート - Guided

お客様はこのアクセラレーターを使用して、オンデマンドのビジネス価値レポートを要求できます。

概要

オンデマンドバリューレポートアクセラレーターでは、Guided のお客様が ServiceNow の標準的な事業達成目標と結果のオンデマンドバリューレポートを年 1 回以外のタイミングで取得できます。

オンデマンドバリューレポートにより、お客様は ServiceNow と Impact を使用してどのように価値実現を推進し続けることができるかを理解できます。

提供される内容

- 1 つの製品のバリューレポート

i 注: バリューレポートには、選択した製品のバリューブループリントの標準的な事業達成目標と結果のみを含めることができます。

- 価値実現を推進するための推奨事項

バリューレポートは、前期と比較した段階的な改善を示します。ServiceNow では、パフォーマンスの改善を特定するための理想的な期間として、前年比を使用することをお勧めしています。これは季節性などの要因を考慮するためですが、お客様のニーズに基づいて頻度を変えることもできます。

求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者と責任

お客様側の担当者	責任
プラットフォームオーナー - 必須	ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。
エグゼクティブスポンサー - オプション	ServiceNow の戦略に関する主要窓口担当者。
ビジネスオーナー - オプション	IT 以外の LOB (基幹業務) サービスオーナー。

求められる情報/アクセス

該当する [Impact Accelerators の仕様書](#) を参照してください。

例外

- このアクセラレーターを要求する前に、バリューブループリントを完了しておく必要があります
- データの収集、ベースライン、および実績はお客様が行う必要があります。
- 運用レポート
- カスタム目標とメトリクス

オンデマンドバリューレポート - Advanced

Advanced のお客様は、このアクセラレーターを使用してオンデマンドでビジネス価値レポートを要求できます。

概要

オンデマンドバリューレポートアクセラレーターでは、Advanced のお客様が ServiceNow の標準的な事業達成目標と結果のバリューレポートを年 1 回以外のタイミングで取得できます。

ServiceNow と Impact を使用してどのように価値実現を推進し続けることができるかについてのお客様と Squad の戦略的な話し合いにおいて、バリューレポートの情報を利用できます。

提供される内容

- 最大 2 つの製品のバリューレポート

i 注: バリューレポートには、選択した製品のバリューブループリントの標準的な事業達成目標と結果のみを含めることができます。

- 価値実現を推進するための推奨事項
- Impact Foundations で作成された最初のバリューブループリント以外で、選択した製品の事業達成目標と結果がさらに必要になった場合に、Squad が実施する追加のコンサルテーション

バリューレポートには、前期と比較した段階的な改善が記載されます。ServiceNow では、パフォーマンスの改善を特定するための理想的な期間として、前年比を使用することをお勧めしています。これは季節性などの要因を考慮するためですが、お客様のニーズに基づいて頻度を変えることもできます。

求められるお客様側の担当者

お客様は Impact サブスクリプション期間において該当するエンゲージメント期間にわたり次の担当者を立てるものとします。1 人の担当者が複数の責任を担ってもかまいません。

お客様側の担当者	責任
プラットフォームオーナー - 必須	ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。
エグゼクティブスポンサー - オプション	ServiceNow の戦略に関する主要窓口担当者。
ビジネスオーナー - オプション	IT 以外の LOB (基幹業務) サービスオーナー。
レポート/アナリティクスエキスパート	データ収集作業の責任者です。

求められる情報/アクセス

該当する [Impact Accelerators の仕様書](#) を参照してください。

例外

前提条件：

- このアクセラレーターを要求する前に、バリューブループリントを完了しておく必要があります
- データの収集、ベースライン、および実績はお客様が行う必要があります。

この機能には以下は含まれません。

- オペレーショナルパフォーマンスは含まれていません。
- バリューレポートにはカスタム目標とメトリクスは含まれていません。

オンデマンドバリューレポート - Total

お客様はこのアクセラレーターを使用して、オンデマンドのビジネス価値レポートを要求できます。

概要

オンデマンドバリューレポートアクセラレーターでは、Total のお客様が ServiceNow の標準的な事業達成目標と結果のバリューレポートを年 1 回以外のタイミングで取得できます。

ServiceNow と Impact を使用してどのように価値実現を推進し続けることができるかについてのお客様と Squad の戦略的な話し合いにおいて、オンデマンドバリューレポートの情報を利用できます。

提供される内容

- 最大 2 つの製品のバリューレポート

i 注: 選択した製品のバリューブループリントの標準的な事業達成目標と結果およびカスタムの事業達成目標と結果をすべてバリューレポートに含めることができます。

- 価値実現を推進するための推奨事項
- Impact Foundations で作成された最初のバリューブループリント以外で、選択した製品の事業達成目標と結果がさらに必要になった場合に、Squad が実施する追加のコンサルティング

バリューレポートには、前期と比較した段階的な改善が記載されます。ServiceNow では、パフォーマンスの改善を特定するための理想的な期間として、前年比を使用することをお勧めしています。これは季節性などの要因を考慮するためですが、お客様のニーズに基づいて頻度を変えることもできます。

求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者と責任

お客様側の担当者	責任
プラットフォームオーナー - 必須	ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。
エグゼクティブスポンサー - オプション	ServiceNow の戦略に関する主要窓口担当者。
ビジネスオーナー - オプション	IT 以外の LOB (基幹業務) サービスオーナー。
レポート/アナリティクスエキスパート	データ収集作業の責任者です。

求められる情報/アクセス

該当する [Impact Accelerators の仕様書](#) を参照してください。

例外

- このアクセラレーターを要求する前に、バリューブループリントを完了しておく必要があります。
- データの収集、ベースライン、および実績はお客様が行う必要があります。
- オペレーショナルパフォーマンスは含まれていません。

ポートフォリオガバナンス

戦略的ポートフォリオ管理 (SPM) プロセスのビルドに関するガイダンス

概要

ポートフォリオガバナンスは、デマンド創出、デマンドスコアリング、設計/開発への移行など、デマンド管理プロセスに関するリーディングプラクティスと規範的なガイダンスを Impact のお客様に提供します。この Impact Accelerators は、お客様が戦略的ガバナンスに関連するポートフォリオガバナンス機能を作成し、戦略的優先事項に関する企業間の連携を確立して、より効果的で包括的なソリューションを実現し、価値実現までの時間を短縮できるように支援することを目的としています。

i 注: このアクセラレーターは、Advanced パッケージと Total パッケージで提供されます。

提供される内容

初回カスタマーセッション (最大 60 分)

- 成果物のプロセスと詳細度に対する期待を明確に定めます。
- お客様に参加を促します。
- データとその他の情報の記入を求めます。

カスタマーワークショップ (最大 4 時間)

- デマンド管理の現状を確認します。
- リーディングプラクティスの内容について話し合います。
- お客様が実施するアクションプランアイテムを提案します。

ポートフォリオガバナンスの成果物

- ワークショップのスライド
- アクションプランのメモ
- アクションプランのテンプレート

お客様とのフォローアップセッション (オプション。お客様からの依頼に応じて実施。最大 60 分)

- ポートフォリオガバナンスの成果物に関する Q&A の機会
- リーディングプラクティスに関する追加のガイダンス

求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者と責任

お客様側の担当者	責任
プラットフォームオーナー - 必須	ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。
エグゼクティブスポンサー - 必須	ServiceNow の戦略に関する主要窓口担当者。

求められる情報/アクセス

- ServiceNow ガバナンス構造に関するドキュメント – 憲章、委員会参加者リストなど
- CoE 憲章
- 組織図
- IT ガバナンスに関するドキュメント
- デマンドプロセスワークブック – 初回調査フォーム、アセスメントスコアカードなど
- EA プロセスワークブック
- プロジェクト計画と実施のタイムライン
- デザインレビューポリシー
- 開発手法とプロセス (アジャイル/ウォーターフォール)

例外

ServiceNow はポートフォリオ管理プロセスの実行について責任を負わないものとします。

プロジェクトポートフォリオ管理成熟度アセスメント

プロジェクトポートフォリオ管理 (PPM) 成熟度アセスメントアクセラレーターでは、PPM で利用可能なリソースを最大限に活用できるようにガイダンスを提供します。

概要

プロジェクトポートフォリオ管理成熟度アセスメントでは、規範的なガイダンス、リーディングプラクティスの内容、および ServiceNow インスタンスの PPM の成熟度分析を Impact Advanced および Impact Total のお客様に提供します。このアセスメントの目的は、複数のプログラム、プロセス、オペレーション、およびプロジェクトからなる複雑なタスクを整理する作業を簡素化し、プロジェクトの全体像を 1 つのエンティティとして作成して、ビジネス収益を最大限に上げるためのプロジェクトの優先順位付けと順序付けを支援することです。

PPM については「[プロジェクトポートフォリオ管理](#)」を参照してください。

- i** 注: このアクセラレーターは、Impact Advanced パッケージと Total パッケージで提供されます。

提供される内容

PPM 成熟度アセスメントキックオフセッション (最大 120 分)

- 成果物のプロセスと詳細度に対する期待を明確に定めます。
- お客様に参加を促します。
- データとその他の情報の記入を求めます。

成熟度アセスメントアンケート

アセスメントの各参加者は、事前に作成された PPM 成熟度評価アンケートに記入するように求められます。このアンケートには、PPM 製品のギャップと機会を評価するための対象を絞った質問が含まれています。

アンケート結果分析 (Impact Squad が必要とするタイミング)

Impact Squad は次のことを行います。

- アンケートスコアを確認、分析します。
- カスタマイズされた推奨事項とリーディングプラクティスをまとめます。
- PPM 製品への投資を最大限に活用する方法を理解するのに役立つガイダンスを提供します。

PPM 成熟度アセスメントレポート

このアセスメントレポートは、アンケートの結果と PPM リーダーからの情報をもとに作成されるものであり、次のものが含まれます。

- 成熟度スコア
- PPM の未採用の製品機能に関する上位 5 件の推奨事項
- 実施する追加のイニシアチブまたは Impact Accelerators、あるいは成果達成のための具体的な推奨事項
- 遵守されたすべての推奨事項のリスト

カスタマーリードアウトセッション (最大 120 分)

- PPM 成熟度アセスメントレポートを配布します。
- PPM 成熟度アセスメントレポートを確認します。
 - アセスメント結果を発表します。
 - 対象を絞った推奨事項について話し合います。
 - 実装する推奨事項を決定する際に役立つ計画案とリソースを提供します。

フォローアップ (最大 60 分)

- PPM 成熟度アセスメントに関する Q&A の機会
- リーディングプラクティスに関する追加のガイダンス (必要な場合)

求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者と責任

お客様側の担当者	責任
プラットフォームオーナー (必須)	ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。
システムアドミニストレーター (必須)	ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します。そのためにアプリケーションのメンテナンスを実施し、ServiceNow アプリケーション関連のケースに対するサポートを管理し、構成タスクと特性を提供して ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献します。

除外

ServiceNow の担当者は、指定された計画の実施の責任を負わないものとします。

ServiceNow ガバナンス

ServiceNow ガバナンス委員会とポリシーの編成に関するガイダンスを提供します。

概要

ServiceNow ガバナンスでは、組織が ServiceNow プラットフォームを使用および管理する方法を定めるのに必要な意思決定を簡素化するフレームワークを、Impact のお客様に提供します。これには、戦略、ポートフォリオ、および技術の各分野にわたるガバナンスの設定が含まれます。この Impact Accelerators は、お客様がトランスフォーメーションのビジョンを推進し、適切な作業を適切なタイミングで行い、ServiceNow 実装の技術的な整合性を維持できるように支援することを目的としています。

提供される内容

初回カスタマーセッション

- 成果物のプロセスと詳細度に対する期待を明確に定めます。
- お客様に参加を促します。
- 戦略、ポートフォリオ、技術の各分野にわたる ServiceNow ガバナンスに関する教材を確認します。
- お客様にデータとその他の情報の記入を求めます。

ディスカバリーセッション

- 戦略、ポートフォリオ、および技術の各分野にわたる現在のガバナンスモデルを評価します。
 - お客様のビジョンと戦略ロードマップの決定
 - お客様のデマンド管理
 - お客様の環境、プラットフォーム、データ、開発の管理
- リーディングプラクティスの内容について話し合います。
- お客様が実施するアクションプランアイテムを提案します。

カスタマーワークショップ

- ストラテジーガバナンスとエグゼクティブ運営委員会のセットアップに関する専用ワークショップ
- ポートフォリオガバナンスとデマンドボードのセットアップに関する専用ワークショップ
- 技術ガバナンスと技術ガバナンス委員会のセットアップに関する専用ワークショップ
- ガバナンスの 3 つの主要分野がどのように連携するかについての専用ワークショップ

i 注: 各ワークショップには、お客様がガバナンス委員会と ServiceNow ガバナンスポリシーを考案する際に役立つ教材とインタラクティブなアクティビティが含まれています。

ガバナンスの成果物

- ワークショップのスライド
- アクションプランのメモ
- アクションプランのテンプレート
- ガバナンスモデルとプロセスの設計案

お客様とのフォローアップセッション

- ガバナンスの成果物に関する Q&A の機会
- 追加のガバナンスシミュレーションを実行して、お客様の新しいガバナンス構造をテストする機会
- リーディングプラクティスに関する追加のガイダンス

求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者と責任

お客様側の担当者	責任
ServiceNow エグゼクティブスポンサー - 必須	ServiceNow の戦略に関する主要窓口担当者。
プラットフォームオーナー - 必須	ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。

求められる情報/アクセス

ストラテジーガバナンス：

- プラットフォームにおける利用者とデリバリの組織図
- ServiceNow のビジョンと戦略の定義
- ServiceNow の戦略ロードマップと技術ロードマップ
- OKR、テーマ、エピックの文書化
- プラットフォームに合わせたビジネス成果
- プラットフォームに関連するビジネスケースまたはビジネスケーステンプレート
- プラットフォームに関連する IT ガバナンスドキュメント
- 次のような運営委員会のドキュメント
 - 憲章
 - 委員会参加者のリストとロール
 - 運営委員会の議題

ポートフォリオガバナンス：

- エンタープライズレベルのデマンドフォーラムの詳細
- 既存の ServiceNow デマンドプロセスおよびフォーラム (プロセス、初回調査フォーム、アセスメントスコアカードなど)
- 既存のデマンドボードのドキュメント (憲章、委員会参加者リスト、議題など)
- プロジェクトの計画とタイムラインを含む、発生中または今後のプラットフォームデマンドの内容
- 組織図：デマンドの発生元を示すことを目的としています。
- CoE 憲章 (用意されている場合)
- EA プロセスワークブック

- 開発手法とプロセス (アジャイル/ウォーターフォール)
- デマンドスコアリングと重み付け基準

技術ガバナンス：

- テクノロジーガバナンスドキュメント (憲章、議題) - 特に以下に関するドキュメント
 - 整合性が必要な全社規模のテクノロジーガバナンス
 - 遵守すべき全社規模のテクノロジーアーキテクチャ標準
 - 既存のプラットフォーム技術ガバナンス委員会
- アーキテクチャブループリント
- プロジェクトバックログ
- IT 戦略計画
- 問題点、ビジネス推進要因、および期待されるビジネス成果

例外

ServiceNow はストラテジーガバナンスのポリシーまたはプロセスの実行について責任を負わないものとします。

ソフトウェア資産管理成熟度アセスメント

ServiceNow ソフトウェア資産管理 (SAM) 成熟度アセスメントアクセラレーターでは、SAM で利用可能なリソースを最大限に活用できるようにガイダンスを提供します。

概要

ソフトウェア資産管理アプリケーションは、ソフトウェアライセンス、コンプライアンス、および最適化を体系的に追跡、評価、および管理します。

ソフトウェア資産管理成熟度アセスメントでは、規範的なガイダンス、リーディングプラクティスの内容、および ServiceNow インスタンスの SAM の成熟度分析を Impact のお客様に提供します。このアセスメントは、複数のプログラム、プロセス、運用、およびプロジェクトの複雑なタスクを整理する作業の簡素化を支援することを目的としています。さらに、プロジェクトを単一のエンティティとして全体像を把握することで、最適なビジネスリターンを得るためにプロジェクトの優先順位付けと順序付けを行うことができます。

SAM に関する追加情報については、「[Software Asset Management](#)」を参照してください。

i 注：このアクセラレーターは、Impact Advanced パッケージと Total パッケージで提供されます。

提供される内容

SAM 成熟度アセスメントキックオフセッション (最大 120 分)

- 成果物のプロセスと詳細度に対する期待を明確に定めます。
- お客様に参加を促します。
- データとその他の情報の記入を求めます。

SAM 成熟度アセスメントアンケート

アセスメントの各参加者は、事前に作成された SAM 成熟度評価アンケートに記入するように求められます。このアンケートには、SAM 製品のギャップと機会を評価するための対象を絞った質問が含まれています。

アンケート結果分析 (Impact Squad が必要とするタイミング)

Impact Squad は以下を実行します。

- アンケートスコアを確認、分析します。
- カスタマイズされた推奨事項とリーディングプラクティスをまとめます。
- SAM 製品への投資を最大限に活用する方法を理解するのに役立つガイダンスを提供します。

SAM 成熟度アセスメントレポート

このアセスメントレポートは、アンケートの結果と SAM リーダーからの情報をもとに作成されるものであり、次のものが含まれます。

- 成熟度スコア
- SAM の未採用の製品機能に関する上位 5 件の推奨事項
- 実施する追加のイニシアチブまたは Impact Accelerators、あるいは成果達成のための具体的な推奨事項
- 遵守されたすべての推奨事項のリスト

カスタマーリードアウトセッション (最大 120 分)

- SAM 成熟度アセスメントレポートを配布します。
- SAM 成熟度アセスメントレポートを確認します。
- アセスメント結果を発表します。
- 対象を絞った推奨事項について話し合います。
- 実装する推奨事項を決定する際に役立つ計画案とリソースを提供します。

フォローアップセッション (最大 60 分)

SAM 成熟度アセスメントに関する Q&A の機会

必要に応じてリーディングプラクティスに関する追加のガイダンスを提供します。

求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者と責任

お客様側の担当者	責任
プラットフォームオーナー (必須)	ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。
システムアドミニストレーター (必須)	ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します。そのためにアプリケーションのメンテナンスを実施し、ServiceNow アプリケーション関連のケースに対するサポートを管理し、構成タスクと特性を提供して ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献します。

除外

ServiceNow の担当者は、指定された計画の実施の責任を負わないものとします。

人材配置とロールのレビュー

人材配置とロールに関するインサイト。

人材配置とロールのレビュー – Advanced

効果的なロールの調整に関するガイダンス

概要

人材配置とロールのレビューでは、現在の ServiceNow プログラムチームのロール、責任、および発生する可能性があるスキルギャップを分析するお客様をサポートし、ServiceNow 戦略を支持するうえでの人材採用、パートナー提携、アウトソーシングのニーズを伝えるためのリーディングプラクティスの内容と規範的なガイダンスを、Impact のお客様に提供します。これは、ServiceNow のビジョンと戦略の実施を支援する効果的なチームの編成、ビジネスをサポートする適切な人材配置、および離職削減のアプローチについて、お客様にご案内することを目的としています。

このアクセラレーターは CoEI 設計アクセラレーターとともに依頼することをお勧めします。

提供される内容

初回カスタマーセッション (最大 60 分)

- 成果物のプロセスと詳細度に対する期待を明確に定めます。
- お客様に参加を促します。
- データとその他の情報の記入を求めます。

ディスカバリーセッション

お客様から提供されるアーティファクトを確認し、ギャップを明確にします。

カスタマーリードアウト (最大 60 分)

ServiceNow のビジョンと戦略に照らして、一般的な組織構造、人材配置、およびロールの提案を確認します。

お客様とのフォローアップセッション (オプション。お客様からの依頼に応じて実施。最大 60 分)

- ServiceNow のビジョンと戦略における一般的なリソースガイダンスに関する Q&A の機会
- リーディングプラクティスに関する追加のガイダンス

求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者と責任

お客様側の担当者	責任
プラットフォームオーナー - 必須	ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。
ServiceNow プラットフォームおよび開発チームリード - 推奨	ServiceNow プラットフォームの運用と開発を管理します。

求められる情報/アクセス

- 一般的な組織図とリソースの詳細 (担当者の氏名やその他の機密情報、または具体的な人員整理計画は含めないでください)
- ロールと責任の定義

例外

ServiceNow はリソース選定プロセスには関与しません。

人材配置とロールのレビュー – Total

効果的なロールの調整に関するガイダンス

概要

人材配置とロールのレビューでは、現在の ServiceNow プログラムチームのロール、責任、および発生する可能性があるスキルギャップを分析するお客様をサポートし、ServiceNow 戦略を支持するうえでの人材採用、パートナー提携、アウトソーシングのニーズを伝えるためのリーディングプラクティスの内容と規範的なガイダンスを、Impact のお客様に提供します。これは、ServiceNow のビジョンと戦略の実施を支援する効果的なチームの編成、ビジネスをサポートする適切な人材配置、および離職削減のアプローチについて、お客様にご案内することを目的としています。

このアクセラレーターは CoEI 設計アクセラレーターとともに依頼することをお勧めします。

提供される内容

初回カスタマーセッション (最大 60 分)

- 成果物のプロセスと詳細度に対する期待を明確に定めます。
- お客様に参加を促します。
- データとその他の情報の記入を求めます。

ディスカバリーセッション (ディスカバリーワークショップ/インタビューの数に応じて最大 8 時間)

- お客様から提供されるアーティファクトを確認し、ギャップを明確にします。
- ロールと責任の現状、お客様の組織モデルの目標成熟度について話し合います。

カスタマーリードアウト (最大 3 時間)

- ServiceNow のビジョンと戦略に照らして、一般的な組織構造、人材配置、およびロールの提案を確認します。
- ロールおよび人材配置の提案に照らして、お客様が実行するときに使用できるサポートリソースを確認し、ワークスルーを行います。

お客様とのフォローアップセッション (オプション。お客様からの依頼に応じて実施。最大 60 分)

- ServiceNow のビジョンと戦略における一般的なリソースガイダンスに関する Q&A の機会
- リーディングプラクティスに関する追加のガイダンス

求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者と責任

お客様側の担当者	責任
ServiceNow エグゼクティブスポンサー - 必須	ServiceNow の戦略に関する主要窓口担当者。
プラットフォームオーナー - 必須	ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。
ServiceNow プラットフォームおよび開発チームリード - 推奨	ServiceNow プラットフォームの運用と開発を管理します。

求められる情報/アクセス

- 一般的な組織図とリソースの詳細 (担当者の氏名やその他の機密情報、または具体的な人員整理計画は含めないでください)
- ServiceNow 展開に適用されるお客様の憲章/ガバナンス憲章
- お客様は、ビジョンおよび戦略のアクセラレーターを完了して、ServiceNow のビジョンと戦略のマップを提供する必要があります。
- 既存の ServiceNow パートナーの状況の詳細
- ロールと責任の定義

例外

ServiceNow はリソース選定プロセスには関与しません。

ストラテジーガバナンス

ServiceNow の戦略的ロードマップをビジネス成果に合わせるためのガイダンス

概要

ストラテジーガバナンスでは、ストラテジーガバナンスの確立と運用に関するリーディングプラクティスの推奨事項を Impact のお客様に提供します。これにより、お客様が ServiceNow 戦略的ロードマップをビジネス成果に合わせる際の意思決定を促進できるように支援します。

i 注: このアクセラレーターは、Advanced パッケージと Total パッケージで提供されます。

提供される内容

初回カスタマーセッション (最大 60 分)

- 成果物のプロセスと詳細度に対する期待を明確に定めます。
- お客様に参加を促します。
- データとその他の情報の記入を求めます。

カスタマーワークショップ (最大 4 時間)

- 戦略的ロードマップに関する決定の現状を確認します。
- リーディングプラクティスの内容について話し合います。
- お客様が実施するアクションプランアイテムを提案します。

ストラテジーガバナンスの成果物

- ワークショップのスライド
- アクションプランのメモ
- アクションプランのテンプレート

お客様とのフォローアップセッション (オプション。お客様からの依頼に応じて実施。最大 60 分)

- ストラテジーガバナンスの成果物に関する Q&A の機会
- リーディングプラクティスに関する追加のガイダンス

求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者と責任

お客様側の担当者	責任
プラットフォームオーナー - 必須	ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。
エグゼクティブスポンサー - 必須	ServiceNow の戦略に関する主要窓口担当者。

求められる情報/アクセス

- ServiceNow ガバナンス構造に関するドキュメント – 憲章、委員会参加者リストなど
- CoE 憲章
- 組織図
- IT ガバナンスに関するドキュメント
- 現在の ServiceNow 戦略的ロードマップ、ミッション、ビジョンに関するドキュメント
- OKR、テーマ、エピックの文書化
- ビジネス KPI
- ビジネスケース (またはビジネスケーステンプレート)

例外

ServiceNow はストラテジーガバナンスのプロセスの実行について責任を負わないものとします。

サクセス準備状況アセスメント (SRA)

このアクセラレーターは、ServiceNow プラットフォームの準備状況とプラットフォームの成熟度を測定します。

概要

サクセス準備状況アセスメント (SRA) は、ServiceNow プラットフォームによるデジタルトランスフォーメーションの過程で改善が必要な領域を特定し、対象を絞り、規定するために設計されたプロセスです。

SRA は、定量的および定性的な顧客フィードバックを求める目的で行われる各種ステークホルダーとの一連のインタビューで構成されています。これらのインタビューで得られる追跡可能なデータは、Impact Squad が改善手順を推奨するときに使用できる情報ベースラインとなります。

i 注: このアクセラレーターは、Advanced パッケージと Total パッケージで提供されます。

提供される内容

初回カスタマーセッション (最大 60 分) :

- SRA の概要とその重要性を説明します。
- SRA のプロセスと成果物を確認します。
- お客様に参加を促します。
- データとその他の情報の記入を求めます。

ディスカバリーカスタマーセッション (1 回の面談で最大 90 分) :

SRA インタビューの目的は次のとおりです。

- ステークホルダー間の食い違いや不整合を洗い出します。
- 長期的な成功に影響するギャップが存在する領域を特定します。
- キャパシティとコンピテンスを改善するために異常が発生している領域を正確に特定します。
- 13 件の重点分野にわたってベースライン成熟度スコアを作成します。

SRA リードアウトセッション (最大 90 分) :

このセッションの目的は次のとおりです。

- SRA の調査結果を要約し、ステークホルダーに対して結果を発表します。
- 結果に基づいて推奨事項と次のステップを話し合います。

SPA の成果物 :

SRA の結果に基づく Impact Squad からの推奨事項のドキュメントを含む経営幹部向け資料

求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者と責任

お客様側の担当者	責任
プラットフォームオーナー (必須)	ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。

お客様側の担当者と責任 (続く)

お客様側の担当者	責任
システムアドミニストレーター (必須)	ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します。そのためにアプリケーションのメンテナンスを実施し、ServiceNow アプリケーション関連のケースに対するサポートを管理し、構成タスクと特性を提供して ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献します。
レポートリード (推奨)	ServiceNow Impact アクセラレーターコンサルタントと面談し、必要なリソースへのアクセスを提供して、エンゲージメントからアクションを推進します。
信頼できるサービスパートナー (推奨)	ServiceNow Impact Accelerators のアクティビティに参加して、リーディングプラクティスを理解します。将来的にお客様をサポートする可能性があります。
開発者 (オプション)	ServiceNow プラットフォーム用のコードを作成します。

求められる情報/アクセス

該当なし

例外

ServiceNow は、SRA に基づいて作成された推奨事項を実装する責任を負わないものとします。

トレーニング戦略アセスメント

トレーニング戦略アセスメントアクセラレーターでは、ユーザーアダプションとスキルアップのためのトレーニング計画の策定に関するガイダンスを入手できます。

概要

トレーニング戦略アセスメント (TSA) では、ServiceNow ジャーニーの適切なタイミングで、ユーザーのスキルアップと準備に関する ServiceNow プラットフォームトレーニングとアダプションガイダンスが提供されます。TSA には、組織のトレーニングとアダプションの要件、エンタイトルメント、および現在の機能のレビューと、ユーザー向けのベストプラクティスの推奨事項とトレーニング計画の提供が含まれます。

TSA は ServiceNow トレーニングのプロフェッショナルが主導し、キュレーションされたオンデマンドリソースと 2 件のライブセッションで提供されます。1 セッションの所要時間は最大 60 分です。TSA は明確なトレーニング計画として提供されます。これには、組織の各ロールとペルソナのスコープ内アプリケーションがすべて含まれており、Impact トレーニングエンタイトルメントを最大限に活用できるようになっています。

提供される内容

エンゲージメント前のアンケートと計画

お客様が記入するエンゲージメント前のアンケートが送信されます。

ライブセッションがスケジュールされます。

デジタル学習の概要 (ライブ TSA セッションに先立って組織が完了しておく必要があります)

以下をカバーするオンデマンドコンテンツへの無制限のアクセス：

- ServiceNow と ServiceNow のトレーニング、認定、およびアダプションポートフォリオを含む RiseUp。
- トレーニング対象者とアプローチ
- トレーニングの現状を把握するための Impact のエンタイトルメントと主なダッシュボード
- アダプションツールキットの概要
- その他のエンタープライズトレーニングおよびアダプションに関するリソース

ライブトレーニング戦略アセスメント (最大 60 分)

- お客様のトレーニングアンケートに対する回答を確認します (お客様の学習文化と期待事項、影響を受ける対象者とペルソナ、タイムライン、スコープ内の ServiceNow 製品など)。
- 技術トレーニングの履歴や認定資格など、現在のスキルの状況について話し合います。

トレーニング戦略リードアウト (最大 60 分)

- ServiceNow トレーニングのプロフェッショナルが、トレーニング戦略アセスメントセッションとベストプラクティスに基づいて作成された、推奨されるトレーニング戦略を発表します。
- このセッションの成果物は、Impact デジタルエクスペリエンス (IDE) にアップロードされた最終的な計画です。

i 注: ライブセッションはすべてリモートで実施されます。

求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者と責任

お客様側の担当者	責任
プラットフォームオーナー	ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。
プロダクトオーナー	製品、製品をサポートするチーム、新しい働き方の影響をより詳細に把握できます。
学習と能力開発	ユーザーに適した学習方法と、プラットフォームをトレーニングおよびサポートする方法を把握します。学習管理システム (LMS) の要件と、会社の環境へのアクセスに関する潜在的な問題を詳しく把握します。
トレーニングリード	実装のタイムラインと、アダプションに関する今後の潜在的な課題を把握します。

求められる情報/アクセス

- 既存の計画ドキュメント (ケイパビリティマップや製品ロードマップなど)
- ビジネス KPI
- 既存のパートナーの状況と、パートナーが提供する予定のトレーニングの詳細

- デジタル学習の概要 (タイトル: 「[Get Started with ServiceNow Training and Adoption \(ServiceNow Training and Adoption で開始する\)](#)」 ) は、IDE でアクセラレータを開始した後にお客様によって完了されます。
- デジタル学習の内容の概要を確認した後でお客様が記入したエンゲージメント前のアンケート

例外

- ServiceNow の担当者は、提供されるトレーニング計画と戦略の実施の責任を負わないものとします。
- TSA の前提条件として、Now Learning および関連するすべてのラーニングクレジットの管理タスクとユーザーアカウントの管理タスクを十分に理解している必要がありますが、TSA セッションではこの点については扱いません。
- ライブセッションは、アクセラレーター開始から 3 週間以内に完了するようスケジュールする必要があります。

ビジョンと戦略

ビジョンと戦略に関するインサイト。

ビジョンと戦略 – Advanced

ServiceNow のビジョンと戦略のビルドに関するガイダンス

概要

ビジョンと戦略では、戦略的優先事項、デジタルトランスフォーメーションの取り組み、およびビジネス成果に対応した、組織の ServiceNow ビジョンと戦略の草案を作成するためのリーディングプラクティスの内容と規範的なガイダンスを、Impact のお客様に提供します。

提供される内容

初回カスタマーセッション (最大 60 分)

- 成果物のプロセスと詳細度に対する期待を明確に定めます。
- お客様に参加を促します。
- データとその他の情報の記入を求めます。

カスタマーワークショップ (最大 4 時間)

ディスカッション:

- お客様の戦略的達成目標
- お客様の ServiceNow に関する戦略
- ServiceNow のビジョンと戦略の詳細計画の草案

ビジョンと戦略の成果物

- ワークショップのスライド
- アクションプランのメモ
- ビジョンと戦略の詳細計画

お客様とのフォローアップセッション (オプション。お客様からの依頼に応じて実施。最大 60 分)

- ビジョンと戦略に関する Q&A の機会
- リーディングプラクティスに関する追加のガイダンス

求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者と責任

お客様側の担当者	責任
プラットフォームオーナー - 必須	ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。
エグゼクティブスポンサー - 必須	ServiceNow の戦略に関する主要窓口担当者。

求められる情報/アクセス

- ロールおよび責任を記載した組織図
- 組織の戦略ドキュメント

例外

ServiceNow はビジョンと戦略の実行について責任を負わないものとします。

ビジョンと戦略 - Total

ServiceNow のビジョンと戦略のビルドに関するガイダンス

概要

ビジョンと戦略では、戦略的優先事項、デジタルトランスフォーメーションの取り組み、およびビジネス成果に対応した、組織の ServiceNow ビジョンと戦略の草案を作成するためのリーディングプラクティスの内容と規範的なガイダンスを、Impact のお客様に提供します。

提供される内容

初回カスタマーセッション (最大 60 分)

- 成果物のプロセスと詳細度に対する期待を明確に定めます。
- お客様に参加を促します。
- データとその他の情報の記入を求めます。

カスタマーワークショップ (ワークショップの数に応じて最大 8 時間)

ディスカッション：

- ServiceNow へのお客様の投資に関するビジョンステートメントを決定するための演習を行います。
- お客様の ServiceNow のビジョン実現を促進する主要な戦略的ビジネス推進要因について合意するための演習を行います。
- 主要な戦略的ビジネス推進要因に対する進捗状況を測定する主要なビジネス成果と KPI を確立するための演習を行います。

ビジョンと戦略の成果物

- ワークショップのスライド
- アクションプランのメモ
- ビジョンと戦略の詳細計画
- ストラテジーマップ (例：ServiceNow のビジョンと戦略を 1 ページに要約したもの)

お客様とのフォローアップセッション (オプション。お客様からの依頼に応じて実施。最大 60 分)

- ビジョンと戦略に関する Q&A の機会
- リーディングプラクティスに関する追加のガイダンス

求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者と責任

お客様側の担当者	責任
プラットフォームオーナー - 必須	ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。
エグゼクティブスポンサー - 必須	ServiceNow の戦略に関する主要窓口担当者。

求められる情報/アクセス

- ロールおよび責任を記載した組織図
- 組織の戦略ドキュメント
- 既存の計画ドキュメント (ケイパビリティマップや製品ロードマップなど)
- ビジネス KPI
- アーキテクチャブループリントの現状
- 既存のパートナーの状況の詳細

例外

ServiceNow はビジョンと戦略の実行について責任を負わないものとします。

テクニカルアクセラレーター

テクニカルアクセラレーターでは、応用デモ、カスタマイズされたコーチング、およびベストプラクティスにより、特定のプラットフォームと製品機能の使用とアダプションを推進します。

各パッケージで利用可能なアクセラレーター

アクセラレーターの出力と形式には共通の標準化された機能がありますが、これはパッケージごとに異なる場合があります。すべてのアクセラレーターが各パッケージで使用できるわけではありません。アクセラレーターと使用可能な機能レベルは、次の記号で示されます。

- ✓ = 共通の標準化された機能セット
-  = 独自のアクセラレーター固有の機能を含む
-  = 追加の独自のアクセラレーター固有の機能を含む

テクニカルアクセラレーターのサブカタログ

アクセラレーター	Guided パッケージ	Advanced パッケージ	Total パッケージ	制限された 環境と保護 された環境
専門家へのアクセス		✓	✓	
エキスパートコネク		✓	✓	
従業員センターのプロへの拡張	✓	✓	✓	SPP-AU
Instance Observer - Guided の概要	✓			
Jumpstart AI 検索	✓	✓	✓	USPS
Jumpstart App Engine	✓	✓	✓	USPS
Jumpstart 自動テスト	✓	✓	✓	USPS
Jumpstart CMDB	✓	✓	✓	
Jumpstart 共通サービスデー タモデル (CSDM): 基盤	✓			SPP-AU
Jumpstart ドキュメ ントインテリジェンス	✓	✓	✓	SPP-AU
Jumpstart 従業員センター	✓	✓	✓	USPS
Jumpstart イベント管理	✓	✓	✓	SPP-AU
Jumpstart 生成 AI	✓	✓	✓	
Jumpstart 問題の自動解決	✓	✓	✓	SPP-AU
Jumpstart プラットフォー ムアナリティクスの移行	✓	✓	✓	
Jumpstart 多言語 仮想エージェント	✓	✓	✓	USPS
Jumpstart 自然言語理解 (NLU)	✓	✓	✓	
Jumpstart プラット フォームアナリティクス	✓	✓	✓	
Jumpstart 予測 インテリジェンス		✓	✓	
Jumpstart プロセスマイニング	✓	✓	✓	SPP-AU
Jumpstart サービスオペ レーションワークスペース	✓	✓	✓	USPS
Jumpstart ServiceNow AI ジャーニー			✓	

テクニカルアクセラレーターのサブカタログ (続く)

アクセラレーター	Guided パッケージ	Advanced パッケージ	Total パッケージ	制限された 環境と保護 された環境
Jumpstart 戦略的ポートフォ リオ管理：計画ワークスペース	✓	✓	✓	
Jumpstart サクセ スダッシュボード	✓	✓	✓	USPS
Jumpstart タスク インテリジェンス	✓	✓	✓	
Jumpstart アップグレード	✓	✓	✓	USPS
Jumpstart 仮想エージェント	✓	✓	✓	USPS
TuneUp AI 検索		✓	✓	
TuneUp CMDB	✓	✓	✓	
TuneUp ハードウェア資産管理	✓	✓	✓	
TuneUp IT Asset Management	✓	✓	✓	
Tuneup ITOM ディスカバリー	✓	✓	✓	
TuneUp プラットフォー ムアナリティクス	✓	✓	✓	
TuneUp ソフトウェア資産管理	✓	✓	✓	
TuneUp セキュリティ	✓	✓	✓	
TuneUp 仮想エージェ ント：アセスメント		✓	✓	
TuneUp 仮想エージェン ト：NLU (自然言語理解)		✓	✓	
TuneUp 仮想エージェント： パフォーマンスモニタリング		✓	✓	
TuneUp 仮想エージェント： UX (ユーザーエクスペリエンス)	✓	✓	✓	

専門家へのアクセス

専門家へのアクセスアクセラレーターは、パーソナライズされた仮想コーチングセッションを通じて Impact のお客様と ServiceNow 分野の専門家を結び付けます。

概要

専門家へのアクセスは、ServiceNow プラットフォームとライセンス製品に関する正確で実用的なガイダンスの適用を目的としています。

セッションでは、ServiceNow プラットフォームでの価値実現と成果を促進することを目的とした、さまざまな ServiceNow 製品トピックに関する専門的なガイダンスを提供します。

- i 注:** Impact Squad のメンバーは、[専門知識へのアクセス](#) イニシアチブで提出された情報に基づいて、専門家へのアクセスアクセラレーターを要求することを決定できます。このアクセラレーターは、イニシアチブ以外のお客様から要求することはできません。

要求可能なトピック

専門家へのアクセスアクセラレーターは、選択した要求可能な一連のトピックに適用されます。

- リーディングプラクティス：
 - 選択したテーマについて ServiceNow 製品固有の一般的な指針に関するカスタマイズされたインサイトを取得します。
 - 最適な成果を得るための効果的な方法論、アプローチ、および基準をより深く理解できるように支援します。
- 技術的なハウツー：
 - ServiceNow 専門家とのパーソナライズされた 1 対 1 のセッションをスケジュールします。
 - 特定の技術的な問い合わせに対応し、カスタマイズされたガイダンスを受け取ります。
- 製品機能の概要：
 - 販売後フェーズ専用設計されたライセンス製品の機能を確認します。
 - ServiceNow Platform のアダプションと実装に必要なプロセスと技術的な考慮事項を取得します。
- データモデルの概要：
 - ServiceNow Platform とライセンス製品で使用する主要なデータタイプについて説明します。
 - ITSM with CSM など、最大 2 つのソリューションのデータ依存関係について説明します。
- 実装ガイダンス：
 - 現在の ServiceNow プラットフォームの実装フェーズと強化すべき領域の詳細を説明します。
 - 一般的なガイドラインと推奨事項に関するアクション可能なフィードバックを受け取ります。

要求の例または要求プロセスの詳細については、「[専門知識へのアクセスの要求](#)」を参照してください。

- i 注:** このアクセラレーターは、2024 年 5 月 17 日の Impact SKU をご利用の一部の Impact Squad およびお客様を対象に、Impact Advanced および Total パッケージの制限付きリリースとしてのみ提供されます。

提供される内容

- i 重要:** Impact のお客様は、ServiceNow 要求のオーナーが準備できるように、セッションの少なくとも 1 週間前に、要求されたトピックに関連する十分な詳細とコンテキストを提供する必要があります。

セッションの準備

ServiceNow #Impact アクセラレーターのコンサルタントが要求を評価し、送信された質問に基づいて追加情報と資産を収集します。

専門家へのアクセスカスタマーセッション (要求に応じて時間配分が変動)

ServiceNow 対象分野の専門家 (SME) が割り当てられ、次のことを実行します。

- 要求に対処する Impact のお客様と直接ミーティングを行う。
- 要求に対処する関連資産を提供する。

フォローアップ

ServiceNow 対象分野の専門家へのアクセスは、セッション後 10 営業日以内に提供されます。ServiceNow SME が、専門家へのアクセス要求を完了するために追加のフォローアップが必要かどうかを判断します。

求められるお客様側の担当者

x

お客様側の担当者	責任
プラットフォームオーナー (必須)	ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。
プラットフォームアドミニストレーター (必須)	ServiceNow プラットフォームの日常的な管理の責任者です。
エンタープライズアーキテクトリード (必須)	エンタープライズアーキテクチャ、戦略、ガバナンス全体の責任者です。
テクニカルアーキテクトリード (必須)	全体的な技術アーキテクチャを担当します。
アプリケーションオーナー (必須)	アプリケーションを構成するプログラムが、そのアプリケーションに対して設定された指定の目的または一連のユーザー要件 (適切なセキュリティ保護を含む) を確実に達成します。
システムアドミニストレーター (必須)	ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します。そのためにアプリケーションのメンテナンスを実施し、ServiceNow アプリケーション関連のケースに対するサポートを管理し、構成タスクと特性を提供して ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献します。
エンタープライズアーキテクト (オプション)	必要なポリシーや組織の要件など、組織の戦略、プロセス、およびその他のシステムの全体像を示します。プラットフォームオーナーが技術的標準または機能的標準に対応できるように支援します。
開発者 (推奨)	ServiceNow プラットフォーム用のコードを作成します。
対象分野のエキスパート (推奨)	インシデント、構成、問題、ナレッジ管理、およびサービス要求のレポート、ダッシュボード、自動化、および構成の領域において、機能リードとそのチームにプログラム全体の専門家レベルのサポートを提供します。

デリバリパラメーター

- 資格制限：専門知識とガイダンスは Impact のお客様が現在ライセンスを取得している ServiceNow Platform および製品トピックについてのみ提供されます。ライセンスのないトピックに関連する要求は、適切に処理するためアカウントチームにリダイレクトされます。
- お客様の同意と境界：すべてのアクティビティは、アドバイザリーのロールに厳密に準拠します。このアクセラレーターには、お客様の同意は必要ありません。ServiceNow の担当者がお客様のイ

インスタンスにアクセスしたり、コードレビューやインスタンスのコピーを実行したり、キーボード操作を直接行ったりすることはありません。

- リモート操作とスコープ：オンプレミスの出張、名前付きリソース、または事前定義されたスケジュールのコミットメントはありません。フォローアップ期間外に追加の時間が必要な場合は、新しいセッションが要求されます。

求められる情報/アクセス

Impact アクセラレーターのコンサルタントが、カスタマーセッション前に追加情報を要求することがあります。また、カスタマーセッションの後に追加情報でフォローアップすることがあります。

初回調査アンケートは、カスタマーセッションの少なくとも 1 週間前に完了する必要があります。

除外

このアクセラレーターには、次のものは含まれません。

- インスタンスへのアクセス、コードレビュー、インスタンスのコピー、キーボードでの直接操作、または Impact のお客様の現在のライセンス以外のトピックのサポート
- お客様のインスタンスの管理、構成、およびカスタマイズ
- 解決により適している可能性がある、Impact のお客様が利用可能な他の既存の Impact Accelerators への置き換え

エキスパートコネクト

このアクセラレーターは、ServiceNow プラットフォームの技術的なハウツールの質問に関するガイダンスを提供します。

概要

エキスパートコネクトでは、Impact をご利用のお客様のアドミニストレーターと開発者が ServiceNow プラットフォームの対象分野のエキスパートと 1 対 1 のセッションでつながり、技術的なハウツールについての具体的な質問に関するガイダンスを受ける機会を提供します。

トピックの対象範囲は主に ServiceNow プラットフォームですが、アップグレード、ITSM、ITBM、ITOM、CSM、SPM、レポート、パフォーマンスアナリティクス、自動テストフレームワーク (ATF)、仮想エージェント、および Now Intelligence (AI) も含まれます。

次の表に、エキスパートコネクトで対応できる要求のタイプの例を示します。

トピックの例とエキスパートコネクトアクティビティの例

トピックの例	エキスパートコネクトアクティビティの例
特定の ServiceNow アプリケーションの構成に関する質問	お客様からの技術的なハウツールに関する具体的な質問に回答します。 アプリケーションがお客様の問題点に対処するうえでどのように役立つかについてのガイダンスを提供します。
レポートとダッシュボード	お客様固有のレポートを作成する方法についてのガイダンスを提供します。

提供される内容

質問の送信 (お客様)

Impact 内からエキスパートコネクットの [イニシアチブ] にアクセスし、[説明] ボックスで質問を送信します。

この質問は、技術的なハウツーに関する具体的な質問であり、Impact アクセラレーターコンサルタントがセッションに向けて準備できる十分な詳細が含まれている必要があります。

セッションの準備 (Impact アクセラレーターコンサルタント)

ServiceNow Impact アクセラレーターコンサルタントが要求を評価し、お客様から送信された質問に基づいて情報と資産を収集します。

エキスパートコネクットカスタマーセッション (最大 60 分)

- ServiceNow の対象分野のエキスパートがお客様とミーティングを行い、技術的な質問に直接対処します。また、お客様が送信した質問に関連して、該当する資産の概要も提示されます。
- 要求に関する Q&A の機会が設けられます。

求められるお客様側の担当者

このアクセラレーターを活用できる可能性のあるお客様の担当者。

求められる情報/アクセス

お客様は、技術的なハウツーに関する具体的な質問と、要求されるトピックに関する十分な詳細を提供する必要があります。これは、ServiceNow Impact アクセラレーターコンサルタントが準備できるように、セッションの前に十分な余裕をもって提供する必要があります。

Impact アクセラレーターコンサルタントが、カスタマーセッションの前に追加情報を要求することがあります。また、カスタマーセッションの後に追加情報でフォローアップすることがあります。

各エキスパートコネクット要求では、一度に 1 つのトピックまたはアプリケーション領域のみを扱います。

例外

エキスパートコネクットには、顧客インスタンスの管理/構成/カスタマイズ、ビジネスプロセスの設計または再設計、戦略的計画立案、コードレビュー、新製品の製品デモ、または該当する展開は含まれません。

従業員センターのプロへの拡張

従業員センターのプロへの拡張アクセラレーターでは、従業員センターの機能を拡張してプロ機能を含めるための規範的なガイダンスを提供します。

概要

「従業員センターのプロへの拡張」では Impact 現在の従業員センターの実装を従業員センタースタートアップ機能で拡張する方法について、顧客にガイダンスを提供します。コンテンツエクスペリエンス、公開、従業員コミュニケーションなどの従業員センタースタートアップ機能の概要を通じて、顧客は従業員センタースタートアップで利用可能な機能について教育を受けることができます。

さらに、このアクセラレーターは、従業員センタースタートアップ機能のアップションと使用を最大限に増やすための重要な ServiceNow リソースとリーディングプラクティスガイドをお客様に提供します。詳細については、「[従業員センタースタートアップの機能とインターフェイス](#)」を参照してください。

- i 注:** このアクセラレーターは、Impact Guided、Advanced、Total の各パッケージで提供されます。

<https://www.servicenow.com/jp/legal/servicenow-impact.html>  にある該当する ServiceNow Impact パッケージとアクセラレーターの仕様書に従って提供されます。

提供される内容

セッションの準備

- 一時インスタンスをプロビジョニングします。
- 従業員センタープロプラグインをアクティブ化します。

カスタマーコーチングセッション #1 (最大 90 分)

内容は以下のとおりです。

- 従業員センタープロの機能の概要
- 主要な管理設定のレビュー
- 主要なメンテナンスアクティビティについての話し合い
- リーディングプラクティスガイドとリソース
- 一時インスタンスへの 30 日間のアクセス

カスタマーコーチングセッション #2 (オプション。お客様からの依頼に応じて実施。最大 60 分)

従業員センタープロに関する Q&A の機会

求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者	責任
プラットフォームオーナー (必須)	ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。
システムアドミニストレーター (必須)	ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します。そのためにアプリケーションのメンテナンスを実施し、ServiceNow アプリケーション関連のケースに対するサポートを管理し、構成タスクと特性を提供して ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献します。
UX および OCM エキスパート (推奨)	ユーザーエクスペリエンスと組織変更管理の主要なステークホルダー。
開発者 (推奨)	ServiceNow プラットフォーム用のコードを作成します。
その他の顧客ロール (推奨)	ナレッジマネージャー、ポータルマネージャー、カタログマネージャーなど、従業員エクスペリエンスとエンゲージメントを担当する主要なステークホルダー。
信頼できるサービスパートナー (推奨)	ServiceNow Impact Accelerators のコーチングセッションに参加して、リーディングプラク

お客様側の担当者	責任
	ティスを理解します。将来的にお客様をサポートする可能性があります。

求められる情報/アクセス

<https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html>  にある該当する Impact Accelerators の仕様書を参照してください。

除外

この Impact Accelerator 全体または Impact Accelerators アクティビティの一部は、一部の制限された環境のお客様、セルフホスト型のお客様、またはマネージドサービスプロバイダーのお客様 (内部使用の場合を除く) にはご利用いただけません。

ServiceNow の担当者は、お客様の準本番インスタンスまたは本番インスタンスでの推奨事項についての責任を負わないものとします。

従業員センターのプロへの拡張 (SPP-AU)

従業員センターをプロに拡張するアクセラレーター (オーストラリア) では、従業員センターの機能を拡張してプロ機能を含めるための規範的なガイダンスを提供します。

説明

「従業員センターのプロへの拡張」では Impact 現在の従業員センターの実装を従業員センタースタートアップ機能で拡張する方法について、顧客にガイダンスを提供します。コンテンツエクスペリエンス、公開、従業員コミュニケーションなどの従業員センタースタートアップ機能の概要を通じて、顧客は従業員センタースタートアップで利用可能な機能について教育を受けることができます。

詳細については、「[従業員センタースタートアップの機能とインターフェイス](#) 

-  **注:** このアクセラレーターは、Impact Guided、Advanced、Total の各パッケージで提供されます。

主なアクティビティ

初回コーチングセッション #1 (最大 90 分)

内容は以下のとおりです。

- 従業員センタースタートアップの機能の概要
- 従業員センターを従業員センタースタートアップに拡張するためのセットアッププロセスのガイド
- 主要な管理設定のレビュー
- 主要なメンテナンスアクティビティについての話し合い
- 主要なリソースとガイドおよびリソース

オプションのコーチングセッション #2 (オプション。お客様からの依頼に応じて実施。最大 60 分)

Q&A で従業員センタースタートアップに関連するフォローアップの質問を行う機会

出力

追加の質問やさらに理解を深めるために面談したテクニカルコンサルタントに 30 日間アクセス可能

コーチングセッションデッキのコピー

求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者	責任
プラットフォームオーナー (必須)	ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。
システムアドミニストレーター (必須)	ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します。そのためにアプリケーションのメンテナンスを実施し、ServiceNow アプリケーション関連のケースに対するサポートを管理し、構成タスクと特性を提供して ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献します。
UX および OCM エキスパート (推奨)	ユーザーエクスペリエンスと組織変更管理の主要なステークホルダー。
開発者 (推奨)	ServiceNow プラットフォーム用のコードを作成します。
その他の顧客ロール (推奨)	ナレッジマネージャー、ポータルマネージャー、カタログマネージャーなど、従業員エクスペリエンスとエンゲージメントを担当する主要なステークホルダー。
信頼できるサービスパートナー (推奨)	ServiceNow Impact Accelerators のコーチングセッションに参加して、リーディングプラクティスを理解します。将来的にお客様をサポートする可能性があります。

除外

ServiceNow の担当者は、お客様の準本番インスタンスまたは本番インスタンスでの推奨事項についての責任を負わないものとします。

Instance Observer - Guided の概要

Instance Observer の概要アクセラレーターでは、Instance Observer を使用したパフォーマンスの把握と監視に関するガイダンスを入手できます。

概要

Instance Observer の概要では、Instance Observer の概要、インスタンス可用性に関する特定のテレメトリのレビュー、目に見えて明らかな傾向に関する規範的ガイダンス、および ServiceNow プラットフォームの監視に関するリーディングプラクティスを Impact Guided のお客様に提供します。この機能の詳細については、「[Impact Instance Observer](#)」を参照してください。

i 注: このアクセラレーターは、Impact Guided パッケージで提供されます。

提供される内容

セッションの準備

お客様の Instance Observer データを評価します。

カスタマーコーチングセッション #1 (最大 60 分)

内容は以下のとおりです。

- Instance Observer の概要
- 特定のテレメトリーとインスタンスの可用性を確認します。
- 目に見えて明らかな傾向を取り上げて確認します。
- インスタンスのパフォーマンスの監視に関するリーディングプラクティスを提供します。

カスタマーコーチングセッション #2 (オプション。お客様からの依頼に応じて実施。最大 60 分)

Instance Observer に関する Q&A の機会

求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者と責任

お客様側の担当者	責任
プラットフォームオーナー (必須)	ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。
システムアドミニストレーター (必須)	ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します。そのためにアプリケーションのメンテナンスを実施し、ServiceNow アプリケーション関連のケースに対するサポートを管理し、構成タスクと特性を提供して ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献します。
開発者 (推奨)	ServiceNow プラットフォーム用のコードを作成します。

例外

この Impact Accelerators 全体または Impact Accelerators アクティビティの一部は、FedRAMP、NSC DOD IL5、オーストラリアの IRAP で保護されたデータセンターのお客様、セルフホスト型のお客様、その他の制限された環境のお客様、マネージドサービスプロバイダーのお客様 (内部使用の場合を除く) にはご利用いただけません。

Jumpstart AI 検索

Jumpstart AI 検索アクセラレーターでは、AI 検索の有効化と構成に関するガイダンスを入手できます。

概要

Jumpstart AI 検索では、AI 検索の概要、一時クローンインスタンスでの機能とパフォーマンスのデモ、および使用開始に関するリーディングプラクティスを Impact のお客様に提供します。これは、エンドユーザーが必要なときに必要な情報を必要な場所で見つけることができるようにすることで、エンドユーザーのエクスペリエンスを強化することを目的としています。

i 注: このアクセラレーターは、Impact Guided、Advanced、Total の各パッケージで提供されます。

<https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html>  にある該当する Impact Accelerators の仕様書に従って提供されます。

提供される内容

AI 検索アセスメント

- 一時インスタンスのプロビジョニング
- AI 検索および関連ツールの有効化と構成
- AI 検索のパフォーマンスの分析

カスタマーコーチングセッション #1 (最大 90 分)

以下のレビュー：

- AI 検索について
- セットアッププロセスのレビュー
- AI 検索機能のデモ
- リーディングプラクティスの推奨事項
- レポート/アナリティクスの概要
- 主要なリソースとガイド

カスタマーコーチングセッション #2 (オプション。お客様からの依頼に応じて実施。最大 60 分)

以下のレビュー：

- AI 検索に関する Q&A の機会
- 実装のリソースとプロセス、プラグイン、および結果に関する追加のガイダンスを提供します。

求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者と責任

お客様側の担当者	責任
プラットフォームオーナー - 必須	ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。

お客様側の担当者と責任 (続く)

お客様側の担当者	責任
システムアドミニストレーター - 必須	ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します。そのためにアプリケーションのメンテナンスを実施し、ServiceNow アプリケーション関連のケースに対するサポートを管理し、構成タスク R と特性を提供して ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献します。
ITSM 仮想エージェントリード - 推奨	ServiceNow ITSM 仮想エージェントの責任者である対象分野のエキスパート。
開発者 - 推奨	ServiceNow プラットフォーム用のコードを作成します。

求められる情報

<https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html>  にある該当する Impact Accelerators の仕様書を参照してください。

例外

この Impact Accelerators 全体または Impact Accelerators アクティビティの一部は、FedRAMP、NSC DOD IL5、オーストラリアの IRAP で保護されたデータセンターのお客様、セルフホスト型のお客様、その他の制限された環境のお客様、マネージドサービスプロバイダーのお客様 (内部使用の場合を除く) にはご利用いただけません。

ServiceNow は、お客様の準本番インスタンスまたは本番インスタンスでの AI 検索の推奨事項の実装についての責任を負わないものとします。

Jumpstart AI 検索 - 米国公共部門

AI 検索の有効化と構成に関するガイダンス。

概要

Jumpstart AI 検索では、AI 検索の概要、機能とパフォーマンスのデモ、および使用開始に関するリーディングプラクティスを Impact の米国公共部門のお客様に提供します。お客様は、エンドユーザーが必要な情報を必要なときに必要な場所で見つけることができるようにすることで、エンドユーザーのエクスペリエンスを強化できます。

提供される内容

カスタマーセッション #1 (最大 90 分)

以下の内容のレビュー：

- AI 検索について
- セットアッププロセスのレビュー
- AI 検索機能のデモ
- リーディングプラクティスの推奨事項
- レポート/アナリティクスの概要
- 主要なリソースとガイド
- 30 日間にわたるテクニカルコンサルタントへのアクセス権

カスタマーセッション#2 (オプション。お客様からの依頼に応じて実施。最大 60 分)

AI 検索に関する Q&A の機会

求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者と責任

お客様側の担当者	責任
プラットフォームオーナー - 必須	ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。
ITSM 仮想エージェントリード - 推奨	ServiceNow ITSM 仮想エージェントの責任者である対象分野のエキスパート。
システムアドミニストレーター - 必須	ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します。そのためにアプリケーションのメンテナンスを実施し、ServiceNow アプリケーション関連のケースに対するサポートを管理し、構成タスクと特性を提供して ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献します。
開発者 - 推奨	ServiceNow プラットフォーム用のコードを作成します。

例外

ServiceNow は、お客様の準本番インスタンスまたは本番インスタンスでの AI 検索の推奨事項の実装についての責任を負わないものとします。

Jumpstart App Engine

市民開発の実現と App Engine Studio の利用に関する規範的ガイダンス

概要

Jumpstart App Engine では、市民開発の概要と、ユーザーが ServiceNow プラットフォームでアプリケーションを開発できるようにする方法を Impact のお客様に説明します。App Engine Studio (AES) と App Engine 管理センターの使用に関する応用デモ、一時クローンインスタンスでの機能とメリットのガイド付きツアー、および使用開始に関するリーディングプラクティスが含まれています。

[Impact アップグレードスケジュール](#) にある該当する Impact Accelerators の仕様書に従って提供されます。

提供される内容

App Engine のセットアップ

- 一時インスタンスのプロビジョニング
- App Engine Studio および関連ツールのアクティブ化と構成

カスタマーコーチングセッション #1 (最大 90 分)

以下の内容のレビュー：

- ローコード/ノーコードの市民開発について
- App Engine Studio の機能のデモ
- App Engine 管理センターのデモ
- App Engine の技術概要のレビュー
- App Engine 管理センターガバナンスのレビュー
- リーディングプラクティスの推奨事項
- 主要なリソースとガイド
- 30 日間にわたって一時インスタンスとテクニカルコンサルタントにアクセスできます。

カスタマーコーチングセッション #2 (オプション。お客様からの依頼に応じて実施。最大 60 分)

App Engine に関する Q&A の機会

求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者と責任

お客様側の担当者	責任
プラットフォームオーナー - 必須	ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。
システムアドミニストレーター - 推奨	ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します。そのためにアプリケーションのメンテナンスを実施し、ServiceNow アプリケーション関連のケースに対するサポートを管理し、構成タスクと特性を提供して ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献します。
開発者 - 推奨	ServiceNow プラットフォーム用のコードを作成します。
対象分野のエキスパート - 推奨	プロセスに関する深い知識を持ち、市民開発者の候補である非開発者ユーザー。

求められる情報/アクセス

[Impact アップグレードスケジュール](#) にある該当する Impact Accelerators の仕様書を参照してください。

例外

この Impact Accelerators 全体または Impact Accelerators アクティビティの一部は、FedRAMP、NSC DOD IL5、オーストラリアの IRAP で保護されたデータセンターのお客様、

セルフホスト型のお客様、その他の制限された環境のお客様、マネージドサービスプロバイダーのお客様 (内部使用の場合を除く) には利用いただけません。

ServiceNow は、お客様の準本番インスタンスまたは本番インスタンスでの App Engine の推奨事項の実装についての責任を負わないものとします。

Jumpstart App Engine : 米国公共部門

市民開発の実現と App Engine Studio の利用に関する規範的ガイダンス

概要

Jumpstart App Engine では、市民開発の概要と、ユーザーが ServiceNow プラットフォームでアプリケーションを開発できるようにする方法を Impact の米国公共部門のお客様に説明します。App Engine Studio (AES) と App Engine 管理センターの使用のデモ、機能とメリットのガイド付きツアー、および使用開始に関するリーディングプラクティスが含まれています。

提供される内容

カスタマーセッション #1 (最大 90 分)

以下の内容のレビュー：

- ローコード/ノーコードの市民開発について
- App Engine Studio の機能のデモ
- App Engine 管理センターのデモ
- App Engine の技術概要のレビュー
- App Engine 管理センターガバナンスのレビュー
- リーディングプラクティスの推奨事項
- 主要なリソースとガイド
- 30 日間にわたって一時インスタンスとテクニカルコンサルタントにアクセスできます。

カスタマーセッション #2 (オプション。お客様からの依頼に応じて実施。最大 60 分)

App Engine に関する Q&A の機会

求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者と責任

お客様側の担当者	責任
プラットフォームオーナー - 必須	ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。
システムアドミニストレーター - 推奨	ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します。そのためにアプリケーションのメンテナンスを実施し、ServiceNow アプリケーション関連のケースに対するサポートを管理し、構成タスクと特性を提供して

お客様側の担当者と責任 (続く)

お客様側の担当者	責任
	ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献します。
開発者 - 推奨	ServiceNow プラットフォーム用のコードを作成します。
対象分野のエキスパート - 推奨	プロセスに関する深い知識を持ち、市民開発者の候補である非開発者ユーザー。

例外

ServiceNow は、お客様の準本番インスタンスまたは本番インスタンスでの App Engine の推奨事項の実装についての責任を負わないものとします。

Jumpstart 自動テスト

自動テストフレームワーク (ATF) の有効化と利用に関する規範的なガイダンス

概要

Jumpstart 自動テストでは、自動テストフレームワーク (ATF) の概要と、自動テストフレームワーク (ATF) を使用してアップグレードにかかる時間を短縮し、品質を向上させる方法を Impact のお客様に説明します。これには、ATF の使用開始に関するリーディングプラクティスと、一時クローンインスタンスでの機能とメリットの応用デモが含まれています。

[Impact アップグレードスケジュール](#) にある該当する Impact Accelerators の仕様書に従って提供されます。

提供される内容

自動テストフレームワーク (ATF) のセットアップ

- 一時インスタンスのプロビジョニング
- 自動テストフレームワーク (ATF) および関連ツールの有効化と構成

自動テストフレームワーク (ATF) および関連ツールの有効化と構成

以下のレビュー：

- 自動テストフレームワーク (ATF) のメリット
- 自動テストフレームワーク (ATF) の機能のデモ
- テストジェネレーターとクラウドランナーの概要
- リーディングプラクティスの推奨事項
- 主要なリソースとガイド
- 30 日間にわたって一時インスタンスとテクニカルコンサルタントにアクセスできます。

カスタマーコーチングセッション #2 (オプション。お客様からの依頼に応じて実施。最大 60 分)

自動テストフレームワーク (ATF) に関する Q&A の機会

求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者と責任

お客様側の担当者	責任
プラットフォームオーナー - 必須	ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。
システムアドミニストレーター - 必須	ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します。そのためにアプリケーションのメンテナンスを実施し、ServiceNow アプリケーション関連のケースに対するサポートを管理し、構成タスクと特性を提供して ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献します。
アップグレードリード - 推奨	ServiceNow Impact アクセラレーターコンサルタントと面談し、必要なリソースへのアクセスを提供して、エンゲージメントからアクションを推進します。

求められる情報/アクセス

[Impact アップグレードスケジュール](#) にある該当する Impact Accelerators の仕様書を参照してください。

例外

この Impact Accelerators 全体または Impact Accelerators アクティビティの一部は、FedRAMP、NSC DOD IL5、オーストラリアの IRAP で保護されたデータセンターのお客様、セルフホスト型のお客様、その他の制限された環境のお客様、マネージドサービスプロバイダーのお客様 (内部使用の場合を除く) には利用いただけません。

ServiceNow は、お客様の準本番インスタンスまたは本番インスタンスでの自動テストフレームワーク (ATF) の推奨事項の実装についての責任を負わないものとします。

Jumpstart 自動テスト：米国公共部門

自動テストフレームワーク (ATF) の有効化と利用に関する規範的なガイダンス

概要

Jumpstart 自動テストでは、自動テストフレームワーク (ATF) の概要、メリットと機能のデモ、および使用開始に関するリーディングプラクティスを Impact の米国公共部門のお客様に提供します。これにより、お客様は手動テストを置き換えて、アップグレードと開発の時間を短縮できます。

提供される内容

カスタマーセッション #1 (最大 90 分)

以下のレビュー：

- 自動テストフレームワーク (ATF) のメリット
- 自動テストフレームワーク (ATF) の機能のデモ
- リーディングプラクティスの推奨事項
- 主要なリソースとガイド
- 30 日間にわたって一時インスタンスとテクニカルコンサルタントにアクセスできます。

カスタマーセッション #2 (オプション。お客様からの依頼に応じて実施。最大 60 分)

自動テストフレームワーク (ATF) に関する Q&A の機会

求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者と責任

お客様側の担当者	責任
プラットフォームオーナー - 必須	ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。
システムアドミニストレーター - 必須	ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します。そのためにアプリケーションのメンテナンスを実施し、ServiceNow アプリケーション関連のケースに対するサポートを管理し、構成タスクと特性を提供して ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献します。
アップグレードリード - 推奨	ServiceNow Impact アクセラレーターコンサルタントと面談し、必要なリソースへのアクセスを提供して、エンゲージメントからアクションを推進します。

例外

ServiceNow は、お客様の準本番インスタンスまたは本番インスタンスでの自動テストフレームワーク (ATF) の推奨事項の実装についての責任を負わないものとします。

Jumpstart CMDB

Jumpstart Configuration Management Database (CMDB) アクセラレーターでは、CMDB の可能性と機能のデモを行います。

概要

Jumpstart CMDB は、プラットフォームの CMDB 機能の包括的な概要を Impact のお客様に提供し、お客様が CMDB Fundamentals と成功のための戦略的計画を十分に理解できるようにします。お客様が成功達成できるように最初から支援し、ServiceNow リソースの活用に関する戦略を策定できるようにすることを目的としています。リソースには、CMDB での作業を簡素化する CMDB ワークスペース、CI クラスマネージャー、調整ルールなどがあります。CMDB については、「[構成管理](#)」を参照してください。

i 注: このアクセラレーターは、Impact Guided、Advanced、Total の各パッケージで提供されます。

<https://www.servicenow.com/jp/legal/servicenow-impact.html>  にある該当する ServiceNow Impact パッケージとアクセラレーターの仕様書に従って提供されます。

提供される内容

セッションの準備

- 一時インスタンスのプロビジョニング
- 必要な CMDB 関連プラグインをインストールまたは更新します。

カスタマーコーチングセッション #1 (最大 90 分)

内容は以下のとおりです。

- CMDB の概要とデモ
- CMDB ツールの機能のレビュー：
 - CMDB ワークスペース
 - 識別調整エンジン
 - CMDB データマネージャー
 - CMDB ヘルスダッシュボード
- 30 日間のアクセスが許可された一時インスタンス

カスタマーコーチングセッション #2 (オプション。お客様からの依頼に応じて実施。最大 60 分)

CMDB に関する Q&A の機会

求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者と責任

お客様側の担当者	責任
プラットフォームオーナー (必須)	ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。
システムアドミニストレーター (必須)	ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します。そのためにアプリケーションのメンテナンスを実施し、ServiceNow アプリケーション関連のケースに対するサポートを管理し、構成タスクと特性を提供して ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献します。
プロセスオーナー (必須)	主要なプロセスまたはサービス (インシデント、変更、従業員オンボーディングなど) ごとに、各事業部門内のシニアリーダーが、プロセスが目的に適合していることを確認する責任を負います。
開発者 (推奨)	ServiceNow プラットフォーム用のコードを作成します。

お客様側の担当者と責任 (続く)

お客様側の担当者	責任
信頼できるサービスパートナー (推奨)	ServiceNow Impact Accelerators のコーチングセッションに参加して、リーディングプラクティスを理解します。将来的にお客様をサポートする可能性があります。

求められる情報/アクセス

<https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html>  にある該当する Impact Accelerators の仕様書を参照してください。

例外

この Impact Accelerators 全体または Impact Accelerators アクティビティの一部は、FedRAMP、NSC DOD IL5、およびオーストラリアの IRAP で保護されたデータセンターのお客様、セルフホスト型のお客様、またはその他の制限された環境のお客様にはご利用いただけません。

ServiceNow は、お客様の準本番インスタンスまたは本番インスタンスで推奨される CMDB 構成の変更を実装する責任を負わないものとします。

Jumpstart 共通サービスデータモデル (CSDM) : 基盤

Jumpstart 共通サービスデータモデル (CSDM) : 基盤アクセラレーターでは、基盤データに焦点を当てた CSDM の概要とブレイクダウンを提供します。

概要

Jumpstart CSDM : 基盤は、CSDM の概要をわかりやすい形式で Impact のお客様に提供します。応用デモを通じて、最初に適切な基盤テーブルにデータを入力することで、組織がこのデータフレームワークを活用して ServiceNow 製品とアプリケーションを構成する方法を説明します。さらに、このオフリングでは、CSDM の使用を開始するための重要な ServiceNow リソースとリーディングプラクティスガイドをお客様に提供します。CSDM の詳細については、「[共通サービスデータモデル \(CSDM\)](#) 」を参照してください。

 **注:** このアクセラレーターは、Impact Guided パッケージで提供されます。

<https://www.servicenow.com/jp/legal/servicenow-impact.html>  にある該当する ServiceNow Impact パッケージとアクセラレーターの仕様書に従って提供されます。

提供される内容

セッションの準備

- 一時インスタンスをプロビジョニングします。
- CSDM 関連プラグインをインストールします。
- インスタンススキャンによる現在の CSDM 配置のアセスメントを行います。

カスタマーコーチングセッション #1 (最大 90 分)

内容は以下のとおりです。

- 「基盤」ステージに特に焦点を当てた CSDM の機能の概要
- プラットフォーム全体に対する CSDM の重要性の確認
- CSDM データ基盤ダッシュボードのデモ

- アセスメント結果の検討
- リーディングプラクティスガイドとリソース
- 一時インスタンスへの 30 日間のアクセス

カスタマーコーチングセッション #2 (オプション。お客様からの依頼に応じて実施。最大 60 分)

CSDM - 基盤データに関する Q&A の機会

求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者	責任
プラットフォームオーナー (必須)	ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。
システムアドミニストレーター (必須)	ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します。そのためにアプリケーションのメンテナンスを実施し、ServiceNow アプリケーション関連のケースに対するサポートを管理し、構成タスクと特性を提供して ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献します。
アプリケーションオーナー (推奨)	コンピューターインフラストラクチャに特定の機能を提供するように設計された、展開済みのプログラム、モジュール、またはプログラムのオーナー。
ITSM マネージャー (推奨)	IT Service Management の運用に関する SOP とガバナンスの設定を担当します。
サービスオーナー (推奨)	主要なプロセスまたはサービス (インシデント、変更、従業員オンボーディングなど) ごとに、各事業部門内のシニアリーダーが、プロセスが目的に適合していることを確認する責任を負います。
信頼できるサービスパートナー (推奨)	ServiceNow Impact Accelerators のコーチングセッションに参加して、リーディングプラクティスを理解します。将来的にお客様をサポートする可能性があります。

除外

この Impact Accelerator 全体または Impact Accelerator アクティビティの一部は、一部の制限された環境のお客様、セルフホスト型のお客様、またはマネージドサービスプロバイダーのお客様 (内部使用の場合を除く) にはご利用いただけません。

ServiceNow は、お客様の準本番インスタンスまたは本番インスタンスでの推奨事項の実装についての責任を負わないものとします。

Jumpstart CSDM - 基盤 (SPP-AU)

Jumpstart Common Services Data Model (CSDM) : 基盤 (SPP-AU) アクセラレーターでは、基盤データに焦点を当てた CSDM の概要とブレイクダウンを提供します。

説明

Jumpstart CSDM：基盤は、基盤データに焦点を当てた CSDM の概要を Impact のお客様に提供します。Impact Guided のお客様で、基盤データが破損、信頼性が低い、または欠落している可能性がある場合、または Now Platform 全体での CSDM 調整の重要性について詳しく知りたい場合は、このアクセラレーターをご利用ください。

CSDM の詳細については、「[共通サービスデータモデル \(CSDM\)](#)」を参照してください。

i 注： このアクセラレーターは、Impact Guided パッケージで提供されます。

主なアクティビティ

初回コーチングセッション (最大 90 分)

内容は以下のとおりです。

- 「基盤」ステージに特に焦点を当てた CSDM の可能性と機能の概要
- プラットフォーム全体に対する CSDM の重要性の確認
- CSDM データ基盤ダッシュボードのデモ
- アセスメント結果の検討
- 実装の成功を支援する主要なリソースとガイド

オプションのコーチングセッション (依頼に応じて実施。最大 60 分)

このセッションは、CSDM 基盤データに関連するフォローアップの質問を行うために使用できます。

出力

追加の質問やさらに理解を深めるために面談したテクニカルコンサルタントに 30 日間アクセス可能

コーチングセッションデッキのコピー

求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者	責任
プラットフォームオーナー (必須)	ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。
システムアドミニストレーター (必須)	ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します。そのためにアプリケーションのメンテナンスを実施し、ServiceNow アプリケーション関連のケースに対するサポートを管理し、構成タスクと特性を提供して ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献します。
アプリケーションオーナー (推奨)	コンピューターインフラストラクチャに特定の機能を提供するように設計された、展開済みのプログラム、モジュール、またはプログラムのオーナー。
ITSM マネージャー (推奨)	IT Service Management の運用に関する SOP とガバナンスの設定を担当します。

お客様側の担当者	責任
サービスオーナー (推奨)	主要なプロセスまたはサービス (インシデント、変更、従業員オンボーディングなど) ごとに、各事業部門内のシニアリーダーが、プロセスが目的に適合していることを確認する責任を負います。
信頼できるサービスパートナー (推奨)	ServiceNow Impact Accelerators のコーチングセッションに参加して、リーディングプラクティスを理解します。将来的にお客様をサポートする可能性があります。

除外

ServiceNow の担当者は、お客様の非本番インスタンスまたは本番インスタンスでの推奨事項の実装についての責任を負わないものとします。

Jumpstart ドキュメントインテリジェンス

Jumpstart ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) アクセラレーターでは、ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) で可能な内容と機能のデモを行います。

概要

Jumpstart ドキュメントインテリジェンスはドキュメントインテリジェンス (DocIntel) の概要と、ドキュメントから Now Platform に情報を正確かつ効率的に抽出する方法に関する応用デモを Impact のお客様に提供し、時間の経過とともに変化する変動の激しいドキュメントを迅速に処理できるようにします。このアクセラレーターでは、ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) で可能な内容と機能、ソリューションの構成方法を示し、使用を開始するための主要なリソースとリーディングプラクティスを提供します。

ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) の詳細については、「[ドキュメントインテリジェンス \(DocIntel\)](#)」を参照してください。

i 注: このアクセラレーターは、Impact Guided、Advanced、Total の各パッケージで提供されます。

<https://www.servicenow.com/jp/legal/servicenow-impact.html> にある該当する ServiceNow Impact パッケージとアクセラレーターの仕様書に従って提供されます。

提供される内容

セッションの準備

- 一時インスタンスをプロビジョニングします。
- ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) プラグインのアクティブ化します。
- ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) を構成してデモユースケースを作成します。

カスタマーコーチングセッション #1 (最大 90 分)

内容は以下のとおりです。

- ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) とサポートされているドキュメントの概要
- ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) の応用デモ
- 構成の概要
- アナリティクスダッシュボードを使用してパフォーマンスを監視する方法

- 主要なリソースとリーディングプラクティスガイド
- 一時インスタンスへの 30 日間のアクセス

カスタマーコーチングセッション #2 (オプション。お客様からの依頼に応じて実施。最大 60 分)

ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) に関する Q&A の機会

求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者	責任
プラットフォームオーナー (必須)	ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。
システムアドミニストレーター (必須)	ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します。そのためにアプリケーションのメンテナンスを実施し、ServiceNow アプリケーション関連のケースに対するサポートを管理し、構成タスクと特性を提供して ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献します。
ドキュメントを活用するプロセス SME (推奨)	添付ドキュメントを活用する現在のプロセスを担当する該当分野の専門家
サービスデスクマネージャー (推奨)	サービスデスクの管理の責任者である対象分野の専門家
信頼できるサービスパートナー (推奨)	ServiceNow Impact Accelerators のコーチングセッションに参加して、リーディングプラクティスを理解します。将来的にお客様をサポートする可能性があります。

求められる情報/アクセス

<https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html>  にある該当する Impact Accelerators の仕様書を参照してください。

除外

この Impact Accelerator 全体または Impact Accelerators のアクティビティの一部は、一部の制限された環境のお客様、セルフホスト型のお客様、またはマネージドサービスプロバイダーのお客様 (内部使用の場合を除く) にはご利用いただけません。

ServiceNow の担当者は、お客様の準本番インスタンスまたは本番インスタンスでの推奨事項についての責任を負わないものとします。

Jumpstart ドキュメントインテリジェンス (SPP-AU)

Jumpstart ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) - SPP-AU アクセラレーターでは、ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) で可能な内容と機能のデモを行います。

説明

Jumpstart ドキュメントインテリジェンスはドキュメントインテリジェンス (DocIntel) の概要と、ドキュメントから Now Platform に情報を正確かつ効率的に抽出する方法に関する応用デモを Impact のお客様に提供し、時間の経過とともに変化する変動の激しいドキュメントを迅速に処理できるようにします。

ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) の詳細については、「[ドキュメントインテリジェンス \(DocIntel\)](#)」を参照してください。

i 注: このアクセラレーターは、Impact Guided、Advanced、Total の各パッケージで提供されます。

主なアクティビティ

初回コーチングセッション (最大 90 分)

内容は以下のとおりです。

- ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) の概要と応用デモ
- ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) の構成方法に関する包括的なチュートリアル
- アナリティクスダッシュボードを使用する方法の確認
- 実装の成功を支援する主要なリソースとリーディングプラクティスガイド

オプションのコーチングセッション (お客様の依頼に応じて実施。最大 60 分)

このセッションは、ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) に関連するフォローアップの質問に使用できます。

出力

- 追加の質問やさらに理解を深めるために面談したテクニカルコンサルタントに 30 日間アクセス可能
- コーチングセッションデッキのコピー

求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者	責任
プラットフォームオーナー (必須)	ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。
システムアドミニストレーター (必須)	ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します。そのためにアプリケーションのメンテナンスを実施し、ServiceNow アプリケーション関連のケースに対するサポートを管理し、構成タスクと特性を提供して ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献します。

お客様側の担当者	責任
ドキュメントを活用するプロセス SME (推奨)	添付ドキュメントを活用する現在のプロセスを担当する該当分野の専門家
サービスデスクマネージャー (推奨)	サービスデスクの管理の責任者である対象分野の専門家
信頼できるサービスパートナー (推奨)	ServiceNow Impact Accelerators のコーチングセッションに参加して、リーディングプラクティスを理解します。将来的にお客様をサポートする可能性があります。

除外

ServiceNow の担当者は、お客様の非本番インスタンスまたは本番インスタンスでの推奨される構成の変更の実装について責任を負わないものとします。

Jumpstart 従業員センター

このアクセラレーターには、インスタンスの ServiceNow[®] 従業員センターポータルで可能な内容と機能のデモが含まれています。

概要

Jumpstart 従業員センターアクセラレーターでは、ユーザーエクスペリエンスをレベルアップするマネージャーと従業員のための統合ポータルである従業員センターの概要を Impact のお客様に提供します。実装、移行、およびガバナンスに関するリーディングプラクティスを使用して、一時クローンインスタンスで可能な内容と機能の応用デモを行います。詳細については、「[従業員センター](#)」を参照してください。

i 注: このアクセラレーターは、Impact Guided、Advanced、Total の各パッケージで提供されます。

<https://www.servicenow.com/jp/legal/servicenow-impact.html> にある該当する ServiceNow Impact パッケージとアクセラレーターの仕様書に従って提供されます。

提供される内容

従業員センターのセットアップ

- 一時インスタンスをプロビジョニングします。
- 従業員センターのアクティブ化と設定を行います。
- ユーザーエクスペリエンスアナリティクスを有効にします (該当する場合)。

カスタマーコーチングセッション #1 (最大 60 分)

以下の内容のレビュー：

- ポータルと従業員のエンゲージメント戦略の概要
- 従業員センターのデモ
- 実装と移行のアプローチ
- ガバナンスとレポート
- 主要なリソースとガイド
- 一時インスタンスへの 30 日間のアクセス

カスタマーコーチングセッション #2 (オプション。お客様からの依頼に応じて実施。最大 60 分)

従業員センターに関する Q&A の機会

求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者と責任

お客様側の担当者	責任
プラットフォームオーナー (必須)	ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。
システムアドミニストレーター (必須)	ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します。そのためにアプリケーションのメンテナンスを実施し、ServiceNow アプリケーション関連のケースに対するサポートを管理し、構成タスクと特性を提供して ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献します。
UX および OCM エキスパート (推奨)	ユーザーエクスペリエンスと組織変更管理の主要なステークホルダー。
その他の顧客ロール (推奨)	ナレッジマネージャー、ポータルマネージャー、カタログマネージャーなど、従業員エクスペリエンスとエンゲージメントを担当する主要なステークホルダー。
開発者 (推奨)	ServiceNow プラットフォーム用のコードを作成します。
信頼できるサービスパートナー (推奨)	ServiceNow Impact Accelerators のコーチングセッションに参加して、リーディングプラクティスを理解します。将来的にお客様をサポートする可能性があります。

求められる情報/アクセス

<https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html>  にある該当する Impact Accelerators の仕様書を参照してください。

例外

Impact アクセラレーターアクティビティの一部は、特定の制限された環境のお客様、またはオーストラリアの IRAP で保護されたデータセンターのお客様、セルフホスト型のお客様にはご利用いただけないか、ご利用が制限されます。

Jumpstart 従業員センター：米国公共部門

このアクセラレーターには、インスタンスの ServiceNow[®] 従業員センターポータルで可能な内容と機能のデモが含まれています。

概要

Jumpstart 従業員センターアクセラレーターでは、ユーザーエクスペリエンスをレベルアップするマネージャーと従業員のための統合ポータルである従業員センターの概要を Impact のお客様に提供します。実装、移行、およびガバナンスに関するリーディングプラクティスを使用して、一時クローンインスタンスで可能な内容と機能の応用デモを行います。詳細については、「[従業員センター](#)」を参照してください。

i 注: このアクセラレーターは、Impact Guided、Advanced、Total の各パッケージで提供されます。

提供される内容

カスタマーセッション #1 (最大 90 分)

以下の内容のレビュー:

- ポータルと従業員のエンゲージメント戦略の概要
- 従業員センターのデモ
- 実装と移行のアプローチ
- ガバナンスとレポート
- 主要なリソースとガイド
- 30 日間にわたるテクニカルコンサルタントへのアクセス権

カスタマーセッション #2 (オプション。お客様からの依頼に応じて実施。最大 60 分)

従業員センターに関する Q&A の機会

求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者と責任

お客様側の担当者	責任
プラットフォームオーナー (必須)	ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。
システムアドミニストレーター (必須)	ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します。そのためにアプリケーションのメンテナンスを実施し、ServiceNow アプリケーション関連のケースに対するサポートを管理し、構成タスクと特性を提供して ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献します。
UX および OCM エキスパート (必須)	ユーザーエクスペリエンスと組織変更管理の主要なステークホルダー。
その他の顧客ロール (推奨)	ナレッジマネージャー、ポータルマネージャー、カタログマネージャーなど、従業員エクスペリエンスとエンゲージメントを担当する主要なステークホルダー。

お客様側の担当者と責任 (続く)

お客様側の担当者	責任
開発者 (推奨)	ServiceNow プラットフォーム用のコードを作成します。
信頼できるサービスパートナー (推奨)	ServiceNow Impact Accelerators のコーチングセッションに参加して、リーディングプラクティスを理解します。将来的にお客様をサポートする可能性があります。

求められる情報/アクセス

<https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html>  にある該当する Impact Accelerators の仕様書を参照してください。

例外

ServiceNow の担当者は、お客様の準本番インスタンスまたは本番インスタンスでの従業員センターの推奨事項の実装についての責任を負わないものとします。

Jumpstart イベント管理

Jumpstart イベント管理アクセラレーターでは、イベント管理で可能な内容と機能のデモを行います。

概要

Jumpstart イベント管理は、Impact のお客様にイベント管理の包括的な概要を提供します。応用デモにより、ServiceNow 構成管理データベース (CMDB) の機能を活用して、ServiceNow プラットフォーム内でインフラストラクチャからほぼリアルタイムのアラートを直接受信して確認する方法を中心に説明します。このオフリングでは、イベント管理の開始方法に関する重要な ServiceNow リソースとリーディングプラクティスガイドをお客様に提供します。機能の詳細については、「[イベント管理](#) 

 注: このアクセラレーターは、Impact Guided、Advanced、Total の各パッケージで提供されます。

<https://www.servicenow.com/jp/legal/servicenow-impact.html>  にある該当する ServiceNow Impact パッケージとアクセラレーターの仕様書に従って提供されます。

提供される内容

セッションの準備

- 一時インスタンスをプロビジョニングします。
- イベント管理をインストールします。
- イベントジェネレーターアプリケーションをインストールします。

カスタマーコーチングセッション #1 (最大 90 分)

内容は以下のとおりです。

- 次の概要:
 - イベント管理
 - サービスオペレーションワークスペースアラートコンソール

- イベント管理コネクタ
- イベントルール
- 次の応用デモ：
 - イベントジェネレーターアプリを使用したイベントの生成
 - 構成アイテム (CI) バインディングへのアラート
 - 影響を受ける既存のアラートまたはサービス
- リーディングプラクティスガイドとリソース
- 一時インスタンスへの 30 日間のアクセス

カスタマーコーチングセッション #2 (オプション。お客様からの依頼に応じて実施。最大 60 分)

イベント管理に関する Q&A の機会

求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者	責任
プラットフォームオーナー (必須)	ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。
システムアドミニストレーター (必須)	ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します。そのためにアプリケーションのメンテナンスを実施し、ServiceNow アプリケーション関連のケースに対するサポートを管理し、構成タスクと特性を提供して ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献します。
イベント/サービスオペレーター (必須)	アラートコンソールの操作を担当する該当分野の専門家
サービスマネージャー (推奨)	該当するサービスの管理を担当する対象分野の専門家。
信頼できるサービスパートナー (推奨)	ServiceNow Impact Accelerators のコーチングセッションに参加して、リーディングプラクティスを理解します。将来的にお客様をサポートする可能性があります。
アプリケーションサービスオーナー (必須)	特定の部門のすべてのアプリケーションを管理します (例：HR アプリケーションオーナー)。

求められる情報/アクセス

<https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html>  にある該当する Impact Accelerators の仕様書を参照してください。

除外

この Impact Accelerators 全体または Impact Accelerators のアクティビティの一部は、一部の制限された環境のお客様、セルフホスト型のお客様、またはマネージドサービスプロバイダーのお客様 (内部使用の場合を除く) にはご利用いただけません。

ServiceNow の担当者は、お客様の非本番インスタンスまたは本番インスタンスでの推奨事項の実装について責任を負わないものとします。

Jumpstart イベント管理 (SPP-AU)

Jumpstart イベント管理 (SPP-AU) アクセラレーターは、イベント管理で可能な内容と機能のデモを行います。

説明

Jumpstart イベント管理は、Impact のお客様にイベント管理の包括的な概要を提供します。

次の場合は、このアクセラレーターを使用します。

- 現在イベント管理を使用しておらず、その機能に関心がある
- 正常な構成管理データベース (CMDB) を積極的に活用している

機能の詳細については、「[イベント管理](#)」を参照してください。

i 注: このアクセラレーターは、Impact Guided、Advanced、Total の各パッケージで提供されます。

主なアクティビティ

初回コーチングセッション (最大 90 分)

内容は以下のとおりです。

- イベント管理とサービスオペレーションワークスペース (SOW) アラートコンソールの概要
- イベント管理コネクタとイベントルールのチュートリアル
- 構成アイテム (CI) バインディングへのアラートおよびイベントジェネレータアプリを介したイベント生成の応用デモ
- 影響を受けた既存のアラートとサービスの確認
- 実装の成功を支援する主要なリソースとガイドの提供

オプションのコーチングセッション #2 (依頼に応じて実施。最大 60 分)

このセッションは、イベント管理に関連するフォローアップの質問を行うために使用できます。

出力

- 追加の質問やさらに理解を深めるために面談したテクニカルコンサルタントに 30 日間アクセス可能
- コーチングセッションデッキのコピー

求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者	責任
プラットフォームオーナー - 必須	ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。
システムアドミニストレーター - 必須	ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します。そのためにアプリケーションのメンテナンスを実施し、ServiceNow アプリケーション関連のケースに対するサポー

お客様側の担当者	責任
	トを管理し、構成タスクと特性を提供して ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献します。
イベント/サービスオペレーター - 必須	アラートコンソールの操作を担当する該当分野の専門家
サービスデスクマネージャー - 推奨	該当するサービスの管理を担当する対象分野の専門家。
信頼できるサービスパートナー - 推奨	ServiceNow Impact Accelerators のコーチングセッションに参加して、リーディングプラクティスを理解します。将来的にお客様をサポートする可能性があります。

除外

ServiceNow の担当者は、お客様の非本番インスタンスまたは本番インスタンスでの推奨される構成の変更の実装について責任を負わないものとします。

Jumpstart 問題の自動解決

Jumpstart 問題の自動解決 (IAR) アクセラレーターは、ServiceNow プラットフォーム内での問題の自動解決の可能性と機能のデモを提供します。

概要

Jumpstart 問題の自動解決は、Impact のお客様に、大量の重要でないタスクを回避するための IAR の概要を提供し、IAR がセルフサービスと自動化機能を強化する方法を示します。このアクセラレーターは、IAR の可能性と機能、特定のユースケース、構成の概要、および主要なリソースとガイドについてお客様に伝え、お客様が利用を開始できるようにすることを目的としています。

IAR の詳細については、「[\[問題の自動解決\] タブ](#)」を参照してください。

i 注: このアクセラレーターは、Impact Guided、Advanced、Total の各パッケージで提供されます。

<https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> にある該当する Impact Accelerators の仕様書に従って提供されます。

提供される内容

セッションの準備

- 一時インスタンスをプロビジョニングします。
- IAR をアクティブ化して、構成します。

カスタマーコーチングセッション #1 (最大 90 分)

内容は以下のとおりです。

- IAR のメリットと影響の概要
- 次の方法に関する包括的なデモ：
 - インシデントとケースの量の削減
 - セルフサービスの改善
 - 平均解決時間 (MTTR) の短縮
 - 仮想エージェントのアダプシヨンの増加

- 構成の概要
- アナリティクスダッシュボードを使用してパフォーマンスを監視する方法のデモ
- メンテナンスのリーディングプラクティスの検討
- 主要なリソースとガイド
- 一時インスタンスへの 30 日間のアクセス

カスタマーコーチングセッション #2 (オプション。お客様からの依頼に応じて実施。最大 60 分)

IAR に関する Q&A の機会

求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者	責任
プラットフォームオーナー (必須)	ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。
システムアドミニストレーター (必須)	ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します。そのためにアプリケーションのメンテナンスを実施し、ServiceNow アプリケーション関連のケースに対するサポートを管理し、構成タスクと特性を提供して ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献します。
仮想エージェントオーナー (推奨)	ServiceNow 仮想エージェントの責任者である対象分野のエキスパート。
サービスデスクマネージャー (推奨)	サービスデスクの管理の責任者である対象分野のエキスパート。
信頼できるサービスパートナー (推奨)	ServiceNow Impact Accelerators のコーチングセッションに参加して、リーディングプラクティスを理解します。将来的にお客様をサポートする可能性があります。

求められる情報

<https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html>  にある該当する Impact Accelerators の仕様書を参照してください。

除外

この Impact Accelerator 全体または Impact Accelerator アクティビティの一部は、一部の制限された環境のお客様、セルフホスト型のお客様、またはマネージドサービスプロバイダーのお客様 (内部使用の場合を除く) にはご利用いただけません。

ServiceNow は、お客様の準本番インスタンスまたは本番インスタンスでの推奨事項の実装についての責任を負わないものとします。

Jumpstart 問題の自動解決 (SPP-AU)

Jumpstart 問題の自動解決 (IAR) - (SPP-AU) アクセラレーターは、ServiceNow プラットフォーム内での問題の自動解決の可能性と機能のデモを提供します。

説明

次の場合は、このアクセラレーターを使用します。

- IT Service Management Professional (ITSM Pro) 機能のライセンスが付与されている
- IAR の活用中であるか、現在仮想エージェントを使用している
- IAR の機能について詳しく知りたい

IAR の詳細については、「[\[問題の自動解決\] タブ](#)」を参照してください。

i 注: このアクセラレーターは、Impact Guided、Advanced、Total の各パッケージで提供されます。

主なアクティビティ

初回コーチングセッション (最大 90 分)

内容は以下のとおりです。

- IAR のメリットと影響の概要
- IAR の包括的なデモと、それに続く構成の概要
- アナリティクスダッシュボードを使用してパフォーマンスを監視する方法の確認
- 実装の成功を支援する主要なリソースとガイド

オプションのコーチングセッション (依頼に応じて実施。最大 60 分)

このセッションは、IAR に関連するフォローアップの質問に使用できます。

出力

- 追加の質問やさらに理解を深めるために面談したテクニカルコンサルタントに 30 日間アクセス可能
- コーチングセッションデッキのコピー

求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者	責任
プラットフォームオーナー - 必須	ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。
システムアドミニストレーター - 必須	ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します。そのためにアプリケーションのメンテナンスを実施し、ServiceNow アプリケーション関連のケースに対するサポートを管理し、構成タスクと特性を提供して

お客様側の担当者	責任
	ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献します。
仮想エージェントオーナー - 推奨	ServiceNow 仮想エージェントの責任者である対象分野のエキスパート。
サービスデスクマネージャー (推奨)	サービスデスクの管理の責任者である対象分野のエキスパート。
信頼できるサービスパートナー - 推奨	ServiceNow Impact Accelerators のコーチングセッションに参加して、リーディングプラクティスを理解します。将来的にお客様をサポートする可能性があります。

除外

ServiceNow は、お客様の非本番インスタンスまたは本番インスタンスでの推奨される構成の変更の実装について責任を負わないものとします。

Jumpstart 生成 AI

このアクセラレーターでは、ServiceNow® 生成 AI (人工知能) で可能な内容と機能のデモを行います。

概要

Jumpstart 生成 AI では、ServiceNow 生成 AI と、この機能による効率性とユーザーエクスペリエンスの大幅な改善に関する概要を Impact のお客様に提供します。これには、一時インスタンスを使用した Now Assist エクスペリエンスの応用デモと、ServiceNow 生成 AI コントローラーの利用に関するリーディングプラクティスが含まれています。

i 注: このアクセラレーターは、Impact Guided、Advanced、Total の各パッケージで提供されます。

<https://www.servicenow.com/jp/legal/servicenow-impact.html>  にある該当する ServiceNow Impact パッケージとアクセラレーターの仕様書に従って提供されます。

セッションの準備

- 必要なプラグイン (Now Assist、仮想エージェント、AI 検索など) をアクティブ化してインストールします。
- 一時インスタンスをプロビジョニングします。

提供される内容

カスタマーコーチングセッション #1 (最大 90 分)

内容は以下のとおりです。

- 生成 AI および Now 大規模言語モデル (LLM) の概要
- Now Assist の機能のアクティブ化と構成
- 生成 AI コントローラーの使用法と該当するユースケースの詳細
- 機密データハンドラーの構成方法の概要
- Now Assist エクスペリエンスのデモ:

- Now Assist アドミンコンソール
- 生成 AI を利用した検索
- コード生成
- その他の Now Assist エクスペリエンス
- 主要なリソースとガイド
- 一時インスタンスへの 30 日間のアクセス

カスタマーコーチングセッション #2 (オプション。お客様からの依頼に応じて実施。最大 60 分)

生成 AI に関する Q&A の機会

求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者と責任

お客様側の担当者	責任
プラットフォームオーナー (必須)	ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。
システムアドミニストレーター (必須)	ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します。そのためにアプリケーションのメンテナンスを実施し、ServiceNow アプリケーション関連のケースに対するサポートを管理し、構成タスクと特性を提供して ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献します。
開発者 (推奨)	ServiceNow プラットフォーム用のコードを作成します。
仮想エージェントリード (推奨)	ServiceNow 仮想エージェントの責任者である対象分野のエキスパート。
信頼できるサービスパートナー (推奨)	ServiceNow Impact Accelerators のコーチングセッションに参加して、リーディングプラクティスを理解します。将来的にお客様をサポートする可能性があります。

求められる情報/アクセス

<https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html>  にある該当する Impact Accelerators の仕様書を参照してください。

例外

この Impact Accelerators 全体または Impact Accelerators アクティビティの一部は、FedRAMP、NSC DOD IL5、オーストラリアの IRAP で保護されたデータセンターのお客様、セルフホスト型のお客様、その他の制限された環境のお客様、マネージドサービスプロバイダーのお客様 (内部使用の場合を除く) にはご利用いただけません。

このアクセラレーターは、米国の公共部門のお客様にはご利用いただけません。

ServiceNow は、お客様の準本番インスタンスまたは本番インスタンスでの生成 AI の推奨事項の実装についての責任を負わないものとします。

Jumpstart プラットフォームアナリティクスの移行

Jumpstart プラットフォームアナリティクスの移行アクセラレーターでは、プラットフォームアナリティクスのコンテンツを正常に準備および移行する方法のデモを提供します。

概要

Jumpstart プラットフォームアナリティクスの移行では、プラットフォームアナリティクスのコンテンツの移行に必要な変更の概要を Impact のお客様に説明します。このアクセラレーターには、お客様のインスタンスのクローンを使用した移行プロセスのチュートリアルが含まれており、一般的な質問、問題、次のステップについて説明します。変更に向けた準備のためのアドバイスと手順が提供されます。

プラットフォームアナリティクスアプリケーションの詳細については、「[ビジネスプロセスの分析と最適化](#)」を参照してください。

i 注: このアクセラレーターは、Impact Guided、Advanced、Total の各パッケージで提供されます。

<https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> にある該当する Impact Accelerators の仕様書に従って提供されます。

提供される内容

セッションの準備

- 一時インスタンスのプロビジョニング
- お客様のプラットフォームアナリティクスの実装と移行の準備状況の確認
- プラットフォームアナリティクスヘルススキャンの実行 (該当する場合)

カスタマーコーチングセッション #1 (最大 90 分)

内容は以下のとおりです。

- 準備状況アクティビティ (組織とプラットフォーム) と移行手順の概要
- 次の更新を確認します。
 - コア ServiceNow コンテンツ
 - お客様のインストールベースに基づく移行プロセス
- お客様の移行プロセスのチュートリアル
- 初回レビューに基づく推奨事項の検討
- 一時インスタンスへの 30 日間のアクセス

カスタマーコーチングセッション #2 (オプション。お客様からの依頼に応じて実施。最大 60 分)

プラットフォームアナリティクス移行プロセスに関する Q&A の機会

求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者と責任

お客様側の担当者	責任
プラットフォームオーナー - 必須	ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。
システムアドミニストレーター - 必須	ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します。そのためにアプリケーションのメンテナンスを実施し、ServiceNow アプリケーション関連のケースに対するサポートを管理し、構成タスクと特性を提供して ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献します。
レポートリード - 必須	ServiceNow Impact アクセラレーターのコンサルタントと面談し、必要なリソースへのアクセスを提供して、エンゲージメントからアクションを推進します。
開発者 - 推奨	ServiceNow プラットフォーム用のコードを作成します。
プロセス/サービスオーナー - 推奨	主要なプロセスまたはサービス (インシデント、変更、従業員オンボーディングなど) ごとに、各事業部門内のシニアリーダーが、プロセスが目的に適合していることを確認する責任を負います。
プロセスリード - 推奨	該当するプロセスの管理の責任者である対象分野の専門家。
サービスマネージャー - 推奨	該当するサービスの管理を担当する対象分野の専門家。
信頼できるサービスパートナー - 推奨	ServiceNow Impact Accelerators のコーチングセッションに参加して、リーディングプラクティスを理解します。将来的にお客様をサポートする可能性があります。

求められる情報

<https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html>  にある該当する Impact Accelerators の仕様書を参照してください。

除外

この Impact Accelerators 全体または Impact Accelerators のアクティビティの一部は、一部の制限された環境のお客様、セルフホスト型のお客様、その他の制限された環境のお客様、またはマネージドサービスプロバイダーのお客様 (内部使用の場合を除く) にはご利用いただけません。

ServiceNow の担当者は、お客様の準本番インスタンスまたは本番インスタンスでの推奨事項の実装について責任を負わないものとします。

Jumpstart 多言語仮想エージェント

このアクセラレーターでは、動的翻訳で可能な内容と機能のデモを行います。

概要

Jumpstart 多言語仮想エージェントアクセラレーターでは、Impact のお客様に対し、動的翻訳で可能な内容と機能のデモを行います。これには、一時クローンインスタンスで AI 検索内で仮想エージェントの会話を使用した動的翻訳のデモと、ライブエージェントへの引き継ぎが含まれています。開始のためのリーディングプラクティスも組み込まれています。

仮想エージェントの詳細については、「[仮想エージェント](#)」を参照してください。

i 注: このアクセラレーターは、Guided、Advanced、Total の各パッケージで提供されます。

<https://www.servicenow.com/jp/legal/servicenow-impact.html> にある該当する Impact Accelerators の仕様書に従って提供されます。

提供される内容

AI 検索アセスメント

- 一時インスタンスのプロビジョニング
- 動的翻訳のアクティブ化と構成

カスタマーコーチングセッション #1 (最大 60 分)

- 一時インスタンスへの 30 日間のアクセス
- 動的翻訳の概要とその設定方法
- 動的翻訳を使用した仮想エージェントチャットボットのデモ
- さまざまな言語を使用したライブエージェント会話のデモ
- AI 検索のインターナショナルリゼーションサポートのデモ
- NLU 多言語サポート
- リーディングプラクティスとリソース

カスタマーコーチングセッション #2 (オプション。お客様からの依頼に応じて実施。最大 60 分)

動的翻訳に関する Q&A セッションの機会

求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者と責任

お客様側の担当者	責任
プラットフォームオーナー (必須)	ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。
仮想エージェントリード (必須)	ServiceNow 仮想エージェントの責任者である対象分野のエキスパート。
システムアドミニストレーター (必須)	ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します。そのためにアプリケーションのメンテナンスを実施し、ServiceNow アプリケーション関連のケースに対するサポートを管理し、構成タスクと特性を提供して ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献します。
言語担当者またはローカリゼーションエキスパート (推奨)	ServiceNow のローカリゼーションの管理の責任者である対象分野のエキスパート。
開発者 (推奨)	ServiceNow プラットフォーム用のコードを作成します。
信頼できるサービスパートナー (推奨)	ServiceNow Impact Accelerators のコーチングセッションに参加して、リーディングプラクティスを理解します。将来的にお客様をサポートする可能性があります。

求められる情報/アクセス

<https://www.servicenow.com/jp/legal/servicenow-impact.html>  にある該当する Impact Accelerators の仕様書を参照してください。

例外

この Impact Accelerators 全体または Impact Accelerators アクティビティの一部は、FedRAMP、NSC DOD IL5、およびオーストラリアの IRAP で保護されたデータセンターのお客様、セルフホスト型のお客様、またはその他の制限された環境のお客様にはご利用いただけません。

ServiceNow は、お客様の準本番インスタンスまたは本番インスタンスでのサービスオペレーションワークスペースの推奨事項の実装についての責任を負わないものとします。

Jumpstart 多言語仮想エージェント：米国公共部門

このアクセラレーターでは、動的翻訳で可能な内容と機能のデモを行います。

概要

Jumpstart 多言語仮想エージェント：米国公共部門アクセラレーターでは、Impact のお客様に対し、動的翻訳で可能な内容と機能のデモを行います。これには、AI 検索内で仮想エージェントの会話を使用した動的翻訳のデモと、ライブエージェントへの引き継ぎが含まれています。開始のためのリーディングプラクティスも組み込まれています。

動的翻訳の詳細については、「[動的翻訳](#) 

 **注：** このアクセラレーターは、Guided、Advanced、Total の各パッケージで提供されます。

提供される内容

カスタマーコーチングセッション #1 (最大 60 分)

- 30 日間にわたるテクニカルコンサルタントへのアクセス権
- 動的翻訳を使用した仮想エージェントチャットボットのデモ
- さまざまな言語を使用したライブエージェント会話のデモ
- AI 検索のインターナショナルリゼーションサポートのデモ
- NLU 多言語サポート
- リーディングプラクティスとリソース

カスタマーコーチングセッション #2 (オプション。お客様からの依頼に応じて実施。最大 60 分)

動的翻訳に関する Q&A セッションの機会

求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者と責任

お客様側の担当者	責任
プラットフォームオーナー (必須)	ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。
仮想エージェントリード (必須)	ServiceNow 仮想エージェントの責任者である対象分野のエキスパート。
システムアドミニストレーター (必須)	ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します。そのためにアプリケーションのメンテナンスを実施し、ServiceNow アプリケーション関連のケースに対するサポートを管理し、構成タスクと特性を提供して ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献します。
言語担当者またはローカリゼーションエキスパート (推奨)	ServiceNow のローカリゼーションの管理の責任者である対象分野のエキスパート。
開発者 (推奨)	ServiceNow プラットフォーム用のコードを作成します。
信頼できるサービスパートナー (推奨)	ServiceNow Impact Accelerators のコーチングセッションに参加して、リーディングプラクティスを理解します。将来的にお客様をサポートする可能性があります。

例外

ServiceNow は、お客様の準本番インスタンスまたは本番インスタンスでの動的翻訳の推奨事項の実装についての責任を負わないものとします。

Jumpstart 自然言語理解 (NLU)

Jumpstart 自然言語理解 (NLU) アクセラレーターでは、自然言語理解 (NLU) で可能な内容と機能のデモを行います。

概要

Jumpstart 自然言語理解 (NLU) では、計画、ビルド、サイジング、トレーニング、語彙、テスト、エンティティ、展開、監視などの基本的な機能の多くを含む、自然言語理解 (NLU) の包括的な概要を Impact のお客様に提供します。このオフリングは、健全な基盤を築くための基礎を形成することで、仮想エージェントのアダプションを促進することを目的としています。

関連情報については、「[仮想エージェント](#)」または「[自然言語理解 \(NLU\)](#)」を参照してください。

i 注: このアクセラレーターは、Impact Guided、Advanced、Total の各パッケージで提供されます。

<https://www.servicenow.com/jp/legal/servicenow-impact.html> にある該当する ServiceNow Impact パッケージとアクセラレーターの仕様書に従って提供されます。

提供される内容

セッションの準備

- 一時インスタンスをプロビジョニングします。
- [インテントディスカバリー](#) をアクティブ化して実行します。
- 現在の NLU モデルを評価します (該当する場合)。

カスタマーコーチングセッション #1 (最大 90 分)

内容は以下のとおりです。

- NLU のリーディングプラクティスとリソースのレビュー
- NLU コンポーネントのレビュー：
 - インテント
 - エンティティ
 - 語彙
- 各 NLU コンポーネントを個別に詳しく説明します。
- テストと調整のデモ
- 30 日間のアクセスが許可された一時インスタンス

カスタマーコーチングセッション #2 (オプション。お客様からの依頼に応じて実施。最大 60 分)

自然言語理解 (NLU) に関する Q&A の機会

求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者と責任

お客様側の担当者	責任
プラットフォームオーナー (必須)	ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォー

お客様側の担当者と責任 (続く)

お客様側の担当者	責任
	ムの包括的なガバナンスに積極的に関与します。
システムアドミニストレーター (必須)	ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します。そのためにアプリケーションのメンテナンスを実施し、ServiceNow アプリケーション関連のケースに対するサポートを管理し、構成タスクと特性を提供して ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献します。
仮想エージェントリード (必須)	ServiceNow ITSM 仮想エージェントの責任者である対象分野のエキスパート。
開発者 (必須)	ServiceNow プラットフォーム用のコードを作成します。
信頼できるサービスパートナー (推奨)	ServiceNow Impact Accelerators のコーチングセッションに参加して、リーディングプラクティスを理解します。将来的にお客様をサポートする可能性があります。

求められる情報/アクセス

<https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html>  にある該当する Impact Accelerators の仕様書を参照してください。

例外

この Impact Accelerators 全体または Impact Accelerators アクティビティの一部は、FedRAMP、NSC DOD IL5、オーストラリアの IRAP で保護されたデータセンターのお客様、セルフホスト型のお客様、その他の制限された環境のお客様、マネージドサービスプロバイダーのお客様 (内部使用の場合を除く) にはご利用いただけません。

ServiceNow は、お客様の準本番インスタンスまたは本番インスタンスでの自然言語理解 (NLU) の推奨事項の実装についての責任を負わないものとします。

Jumpstart プラットフォームアナリティクス

Jumpstart プラットフォームアナリティクスアクセラレーターでは、プラットフォームアナリティクスで可能な内容と機能のデモを行います。

概要

Jumpstart プラットフォームアナリティクスでは、プラットフォームアナリティクスの概要と、プラットフォームアナリティクスによりサービスデリバリの品質、効率、コストを大きく改善できることを Impact のお客様に説明します。一時インスタンスでのレポートおよびパフォーマンスアナリティクスの構成、機能、アナリティクスの応用デモと、使用開始に関するリーディングプラクティスが含まれています。プラットフォームアナリティクスの詳細については、「[利用可能な プラットフォームアナリティクスとレポートソリューション プラットフォームアナリティクスソリューション !\[\]\(1363acecf6fc8caa10b224be59e5f62a_img.jpg\)](#)」を参照してください。

i 注: このアクセラレーターは、Impact Guided、Advanced、Total の各パッケージで提供されます。

<https://www.servicenow.com/jp/legal/servicenow-impact.html>  にある該当する ServiceNow Impact パッケージとアクセラレーターの仕様書に従って提供されます。

提供される内容

セッションの準備

- 一時インスタンスのプロビジョニング
- プラットフォームアナリティクスコンテンツパックのインストール – ITSM フォーカス

カスタマーコーチングセッション #1 (最大 90 分)

内容は以下のとおりです。

- プラットフォームアナリティクスの概要とデモ
- プラットフォームアナリティクスアーキテクチャのレビュー
- 先行インジケータと遅行インジケータのベストプラクティス
- レポートとパフォーマンスアナリティクスの違いについての話し合い
- 一時インスタンスへの 30 日間のアクセス

カスタマーコーチングセッション #2 (オプション。お客様からの依頼に応じて実施。最大 60 分)

プラットフォームアナリティクスに関する Q&A の機会

求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者と責任

お客様側の担当者	責任
プラットフォームオーナー (必須)	ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。
システムアドミニストレーター (必須)	ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します。そのためにアプリケーションのメンテナンスを実施し、ServiceNow アプリケーション関連のケースに対するサポートを管理し、構成タスクと特性を提供して ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献します。
レポートリード (必須)	ServiceNow Impact アクセラレーターコンサルタントと面談し、必要なリソースへのアクセスを提供して、エンゲージメントからアクションを推進します。
プロセス/サービスオーナー (推奨)	主要なプロセスまたはサービス (インシデント、変更、従業員オンボーディングなど) ごとに、各事業部門内のシニアリーダーが、プロセスが目的に適合していることを確認する責任を負います。
開発者 (推奨)	ServiceNow プラットフォーム用のコードを作成します。

お客様側の担当者と責任 (続く)

お客様側の担当者	責任
信頼できるサービスパートナー (推奨)	ServiceNow Impact Accelerators のコーチングセッションに参加して、リーディングプラクティスを理解します。将来的にお客様をサポートする可能性があります。

求められる情報/アクセス

<https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html>  にある該当する Impact Accelerators の仕様書を参照してください。

例外

この Impact Accelerators 全体または Impact Accelerators アクティビティの一部は、FedRAMP、NSC DOD IL5、およびオーストラリアの IRAP で保護されたデータセンターのお客様、セルフホスト型のお客様、またはその他の制限された環境のお客様にはご利用いただけません。

ServiceNow の担当者は、お客様の準本番インスタンスまたは本番インスタンスでのプラットフォームアナリティクスの推奨事項の実装についての責任を負わないものとします。

Jumpstart 予測インテリジェンス

Jumpstart 予測インテリジェンス (PI) アクセラレーターでは、予測インテリジェンスとクラスタリングフレームワークで可能な内容と機能のデモを行います。

概要

Jumpstart 予測インテリジェンスでは、予測インテリジェンスの機械学習 (ML) 機能、メリット、成果の概要を Impact のお客様に説明します。4 つの PI フレームワークの概要と、クラスタリングの応用デモを提供します。さらに、特定のユースケース、構成の概要、およびお客様が自動化目標を達成できるようにするための主要なリソースについて説明します。

関連情報については、「[予測インテリジェンス](#) 

-  **注:** このアクセラレーターは、Impact Advanced パッケージと Total パッケージで提供されます。

<https://www.servicenow.com/jp/legal/servicenow-impact.html>  にある該当する ServiceNow Impact パッケージとアクセラレーターの仕様書に従って提供されます。

提供される内容

セッションの準備

- 一時インスタンスをプロビジョニングします。
- 予測インテリジェンスの機能をアクティブ化および構成します。

カスタマーコーチングセッション #1 (最大 90 分)

内容は以下のとおりです。

- 予測インテリジェンスの機能、メリット、成果
- PI フレームワークの概要：

- 分類
- クラスタリング
- 類似性
- 回帰
- 特定のユースケースでのクラスタリングフレームワークのデモ
- 構成のデモ
- トレーニング、テスト、結果の監視の方法に関する話し合い
- 結果の解釈と次のステップの特定

カスタマーコーチングセッション #2 (オプション。お客様からの依頼に応じて実施。最大 60 分)

予測インテリジェンスに関する Q&A の機会

求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者と責任

お客様側の担当者	責任
プラットフォームオーナー (必須)	ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。
システムアドミニストレーター (必須)	ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します。そのためにアプリケーションのメンテナンスを実施し、ServiceNow アプリケーション関連のケースに対するサポートを管理し、構成タスクと特性を提供して ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献します。
開発者 (推奨)	ServiceNow プラットフォーム用のコードを作成します。
信頼できるサービスパートナー (推奨)	ServiceNow Impact Accelerators のコーチングセッションに参加して、リーディングプラクティスを理解します。将来的にお客様をサポートする可能性があります。

求められる情報

<https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html>  にある該当する Impact Accelerators の仕様書を参照してください。

例外

この Impact Accelerators 全体または Impact Accelerators アクティビティの一部は、FedRAMP、NSC DOD IL5、オーストラリアの IRAP で保護されたデータセンターのお客様、セルフホスト型のお客様、その他の制限された環境のお客様、マネージドサービスプロバイダーのお客様 (内部使用の場合を除く) にはご利用いただけません。

ServiceNow は、お客様の準本番インスタンスまたは本番インスタンスでの予測インテリジェンスの推奨事項の実装についての責任を負わないものとします。

Jumpstart プロセスマイニング

Jumpstart プロセスマイニングアクセラレーターでは、プロセスマイニングで可能な内容と機能のデモを行います。

概要

Jumpstart プロセスマイニングは、Impact のお客様に、ビジネスプロセスを可視化し、分析するためのプロセスマイニングの包括的な概要を提供します。応用デモにより、組織が非効率性、ボトルネック、および潜在的な自動化の領域を特定し、タイムリーな解決とパフォーマンスの最適化を確保する方法を説明します。このオフアリングでは、プロセスマイニングの開始方法に関する重要な ServiceNow リソースとリーディングプラクティスガイドをお客様に提供します。プロセスマイニングの詳細については、「[プロセス最適化 プロセスマイニング](#)」を参照してください。

i 注: このアクセラレーターは、Impact Guided、Advanced、Total の各パッケージで提供されます。

<https://www.servicenow.com/jp/legal/servicenow-impact.html> にある該当する ServiceNow Impact パッケージとアクセラレーターの仕様書に従って提供されます。

提供される内容

セッションの準備

- 一時インスタンスをプロビジョニングします。
- プロセスマイニングプラグインをインストールします。
- ベースシステムプロジェクトの作成して実行します。

カスタマーコーチングセッション #1 (最大 90 分)

内容は以下のとおりです。

- プロセスマイニング機能の概要
- 次のデモ：
 - プロセスマイニングワークスペース
 - プロセスマイニングレポート
- 技術的な詳細：プロジェクトの調整
- リーディングプラクティスガイドとリソース
- 一時インスタンスへの 30 日間のアクセス

カスタマーコーチングセッション #2 (オプション。お客様からの依頼に応じて実施。最大 60 分)

プロセスマイニングに関する Q&A の機会

求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者	責任
プラットフォームオーナー (必須)	ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。
システムアドミニストレーター (必須)	ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します。そのためにアプリケーションのメンテナンスを実施し、ServiceNow アプリケーション関連のケースに対するサポートを管理し、構成タスクと特性を提供して ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献します。
レポートリード (必須)	ServiceNow Impact アクセラレーターのコンサルタントと面談し、必要なリソースへのアクセスを提供して、エンゲージメントからアクションを推進します。
プロセス/サービスオーナー (推奨)	ServiceNow プラットフォーム用のコードを作成します。
プロセスリード (推奨)	該当するプロセスの管理の責任者である対象分野の専門家。
サービスマネージャー (推奨)	該当するサービスの管理の責任者である対象分野のエキスパート。
信頼できるサービスパートナー (推奨)	ServiceNow Impact Accelerators のコーチングセッションに参加して、リーディングプラクティスを理解します。将来的にお客様をサポートする可能性があります。

求められる情報

<https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html>  にある該当する Impact Accelerators の仕様書を参照してください。

例外

この Impact Accelerators 全体または Impact Accelerators アクティビティの一部は、FedRAMP、NSC DOD IL5、オーストラリアの IRAP で保護されたデータセンターのお客様、セルフホスト型のお客様、その他の制限された環境のお客様、マネージドサービスプロバイダーのお客様 (内部使用の場合を除く) にはご利用いただけません。

ServiceNow は、お客様の準本番インスタンスまたは本番インスタンスでのプロセスマイニングの推奨事項の実装についての責任を負わないものとします。

Jumpstart プロセスマイニング (SPP-AU)

Jumpstart プロセスマイニング (SPP-AU) アクセラレーターでは、プロセスマイニングで可能な内容と機能のデモを行います。

説明

次の場合は、このアクセラレーターを使用します。

- 現在プロセスマイニングを使用しておらず、その機能について学習したいと考えている。
- このアクセラレーターではカスタムテーブルのプロセスマイニングについては説明しないため、ベースシステムテーブルに関するレポートを取得したいと考えている。

プロセスマイニングの詳細については、「[プロセス最適化 プロセスマイニング](#)」を参照してください。

- i** 注: このアクセラレーターは、Impact Guided、Advanced、Total の各パッケージで提供されます。

主なアクティビティ

初回コーチングセッション (最大 90 分)

内容は以下のとおりです。

- プロセスマイニング機能と特長の概要
- プロセスマイニングワークスペースとプロセスマイニングレポートの包括的なデモ
- プロジェクトのチューニングに関する技術的な詳細
- 実装の成功を支援する主要なリソースとガイド

オプションのコーチングセッション (依頼に応じて実施。最大 60 分)

プロセスマイニングに関する Q&A の機会

出力

- 追加の質問やさらに理解を深めるために面談したテクニカルコンサルタントに 30 日間アクセス可能
- コーチングセッションデッキのコピー

求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者	責任
プラットフォームオーナー (必須)	ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。
システムアドミニストレーター (必須)	ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します。そのためにアプリケーションのメンテナンスを実施し、ServiceNow アプリケーション関連のケースに対するサポー

お客様側の担当者	責任
	トを管理し、構成タスクと特性を提供して ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献します。
レポートリード (必須)	ServiceNow Impact アクセラレーターのコンサルタントと面談し、必要なリソースへのアクセスを提供して、エンゲージメントからアクションを推進します。
プロセス/サービスオーナー (推奨)	ServiceNow プラットフォーム用のコードを作成します。
プロセスリード (推奨)	該当するプロセスの管理の責任者である対象分野の専門家。
サービスマネージャー (推奨)	該当するサービスの管理の責任者である対象分野のエキスパート。
信頼できるサービスパートナー (推奨)	ServiceNow Impact Accelerators のコーチングセッションに参加して、リーディングプラクティスを理解します。将来的にお客様をサポートする可能性があります。

除外

ServiceNow の担当者は、非本番インスタンスまたは本番インスタンスでの推奨される構成の変更の実装について責任を負わないものとします。

Jumpstart ServiceNow AI ジャーニー

Jumpstart AI (人工知能) ジャーニーアクセラレーターでは、ServiceNow プラットフォーム AI 機能を使用してハイパーオートメーション機能の導入を開始するためのガイダンスを入手できます。

概要

Jumpstart ServiceNow AI ジャーニーでは、AI と自動化機能の ServiceNow カタログの概要を Impact のお客様に説明します。これにより、ハイパーオートメーションの導入を開始し、ビジネスプロセスとユーザーエクスペリエンスを大きく変えることができますようになります。これには、戦略的目標とビジネスゴールに沿った ServiceNow AI 機能によるカスタマイズされた AI 成熟度ジャーニーのビルドと、価値実現までの時間を短縮するために推奨される Impact AI アクセラレーターが含まれます。

i 注: このアクセラレーターは、Impact Total パッケージで提供されます。

<https://www.servicenow.com/jp/legal/servicenow-impact.html>  にある該当する ServiceNow Impact パッケージとアクセラレーターの仕様書に従って提供されます。

提供される内容

セッションの準備

- 一時インスタンスをプロビジョニングします。
- [Automation Discovery](#)  をアクティブ化して実行します。
- 現在の AI 成熟度を評価します。

カスタマーコーチングセッション #1

- アクセラレーターに対する期待を明確に定めます。
- 戦略的目標とビジネスゴールについて話し合います。

カスタマーコーチングセッション #2 (最大 90 分)

以下の内容のレビュー：

- ServiceNow AI 詳細計画
- AI 成熟度ジャーニー
- 自動化機会
- AI 戦略的アクションプラン
- Impact AI アクセラレーター

カスタマーコーチングセッション #3 (オプション。お客様からの依頼に応じて実施。最大 60 分)

AI ジャーニーに関する Q&A の機会

求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者と責任

お客様側の担当者	責任
経営幹部：CTO、CIO (必須)	ServiceNow ロードマップ全体の責任者です。
プラットフォームオーナー (必須)	ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。
システムアドミニストレーター (必須)	ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します。そのためにアプリケーションのメンテナンスを実施し、ServiceNow アプリケーション関連のケースに対するサポートを管理し、構成タスクと特性を提供して ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献します。
エンタープライズアーキテクト (必須)	必要なポリシーや組織の要件など、組織の戦略、プロセス、およびその他のシステムの全体像を示します。プラットフォームオーナーが技術的標準または機能的標準に対応できるように支援します。
開発者 (必須)	ServiceNow プラットフォーム用のコードを作成します。
サービスデスクマネージャー (推奨)	サービスデスクの管理の責任者である対象分野のエキスパート。

お客様側の担当者と責任 (続く)

お客様側の担当者	責任
アプリケーションオーナー (推奨)	ServiceNow アプリケーションを管理します (例: ServiceNow HRSD オーナー)。
アプリケーションサービスオーナー (推奨)	特定の部門のすべてのアプリケーションを管理します (例: インシデント管理または HR アプリケーションオーナー)。
信頼できるサービスパートナー (推奨)	ServiceNow Impact Accelerators のコーチングセッションに参加して、リーディングプラクティスを理解します。将来的にお客様をサポートする可能性があります。

求められる情報

<https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html>  にある該当する Impact Accelerators の仕様書を参照してください。

例外

この Impact Accelerators 全体または Impact Accelerators アクティビティの一部は、FedRAMP、NSC DOD IL5、オーストラリアの IRAP で保護されたデータセンターのお客様、セルフホスト型のお客様、その他の制限された環境のお客様、マネージドサービスプロバイダーのお客様 (内部使用の場合を除く) にはご利用いただけません。

ServiceNow は、お客様の準本番インスタンスまたは本番インスタンスでの AI ジャーニーの推奨事項の実装についての責任を負わないものとします。

Jumpstart サービスオペレーションワークスペース

このアクセラレーターでは、サービスオペレーションワークスペースで可能な内容と機能のデモを行います。

概要

Jumpstart サービスオペレーションワークスペースアクセラレーターでは、サービスオペレーションワークスペースの概要を Impact のお客様に説明します。サービスオペレーションワークスペースは、日常的な IT Service Management (ITSM) 運用のための統一されたワークスペースを提供することを目的としています。Jumpstart サービスオペレーションワークスペースこれには、一時クローンインスタンスで可能な内容と機能の応用デモと、使用開始に関するリーディングプラクティスが含まれています。

この製品の詳細については、「<https://docs.servicenow.com/csh?topicname=sow-landing-page.html&version=latest> 

 注: このアクセラレーターは、Impact Guided、Advanced、Total の各パッケージで提供されます。

<https://www.servicenow.com/jp/legal/servicenow-impact.html>  にある該当する ServiceNow Impact パッケージとアクセラレーターの仕様書に従って提供されます。

提供される内容

サービスオペレーションワークスペースのセットアップ

- 一時インスタンスのプロビジョニング
- サービスオペレーションワークスペースのアクティブ化と構成

カスタマーコーチングセッション #1 (最大 90 分)

一時インスタンスへの 30 日間のアクセス

以下の内容のレビュー：

- ワークスペース戦略の概要
- サービスオペレーションワークスペースのデモ
 - 統一ナビゲーションを使用して、インシデント、問題、およびインタラクションを簡単に管理できます。
 - アクション可能なアラートを作成して平均復旧時間を短縮できます。
 - カスタマイズされた構成可能なビューにより、全体的な従業員エクスペリエンスを改善できます。
 - チーム間のコラボレーションによって問題をより迅速に解決できます。
- 主要なリソースとガイド

カスタマーコーチングセッション #2 (オプション。お客様からの依頼に応じて実施。最大 60 分)

サービスオペレーションワークスペースに関する Q&A セッションの機会

求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者と責任

お客様側の担当者	責任
プラットフォームオーナー (必須)	ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。
システムアドミニストレーター (必須)	ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します。そのためにアプリケーションのメンテナンスを実施し、ServiceNow アプリケーション関連のケースに対するサポートを管理し、構成タスクと特性を提供して ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献します。
IT サービスデスクマネージャー (推奨)	IT サービスデスクの管理の責任者である対象分野のエキスパート。
サービスデスクエージェント (推奨)	日常的な ITSM 運用の責任者である対象分野のエキスパート。
信頼できるサービスパートナー (推奨)	ServiceNow Impact Accelerators のコーチングセッションに参加して、リーディングプラクティスを理解します。将来的にお客様をサポートする可能性があります。

求められる情報/アクセス

<https://www.servicenow.com/jp/legal/servicenow-impact.html>  にある該当する Impact Accelerators の仕様書を参照してください。

例外

この Impact Accelerators 全体または Impact Accelerators アクティビティの一部は、FedRAMP、NSC DOD IL5、およびオーストラリアの IRAP で保護されたデータセンターのお客様、セルフホスト型のお客様、またはその他の制限された環境のお客様にはご利用いただけません。

ServiceNow は、お客様の準本番インスタンスまたは本番インスタンスでのサービスオペレーションワークスペースの推奨事項の実装についての責任を負わないものとします。

Jumpstart サービスオペレーションワークスペース：米国公共部門

このアクセラレーターでは、サービスオペレーションワークスペースで可能な内容と機能のデモを行います。

概要

Jumpstart サービスオペレーションワークスペース：米国公共部門アクセラレーターでは、サービスオペレーションワークスペースの概要を Impact のお客様に説明します。サービスオペレーションワークスペースは、日常的な IT Service Management (ITSM) 運用のための統一されたワークスペースを提供することを目的としています。これには、可能な内容と機能を紹介するガイド付きツアーと、使用開始に関するリーディングプラクティスが含まれています。

この製品の詳細については、「<https://docs.servicenow.com/csh?topicname=sow-landing-page.html&version=latest>」を参照してください。

i 注：このアクセラレーターは、Guided、Advanced、Total の各パッケージで提供されます。

<https://www.servicenow.com/jp/legal/servicenow-impact.html> にある該当する Impact Accelerators の仕様書に従って提供されます。

提供される内容

カスタマーコーチングセッション #1 (最大 90 分)

30 日間にわたってテクニカルコンサルタントにアクセスできます。

以下の内容のレビュー：

- ワークスペース戦略の概要
- サービスオペレーションワークスペースのデモ
 - 統一ナビゲーションを使用して、インシデント、問題、およびインタラクションを簡単に管理できます。
 - アクション可能なアラートを作成して平均復旧時間を短縮できます。
 - カスタマイズされた構成可能なビューにより、全体的な従業員エクスペリエンスを改善できます。
 - チーム間のコラボレーションによって問題をより迅速に解決できます。
- 主要なリソースとガイド

カスタマーコーチングセッション #2 (オプション。お客様からの依頼に応じて実施。最大 60 分)

サービスオペレーションワークスペースに関する Q&A の機会

求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者と責任

お客様側の担当者	責任
プラットフォームオーナー (必須)	ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。
システムアドミニストレーター (必須)	ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します。そのためにアプリケーションのメンテナンスを実施し、ServiceNow アプリケーション関連のケースに対するサポートを管理し、構成タスクと特性を提供して ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献します。
IT サービスデスクマネージャー (推奨)	IT サービスデスクの管理の責任者である対象分野のエキスパート。
サービスデスクエージェント (推奨)	日常的な ITSM 運用の責任者である対象分野のエキスパート。
信頼できるサービスパートナー (推奨)	ServiceNow Impact Accelerators のコーチングセッションに参加して、リーディングプラクティスを理解します。将来的にお客様をサポートする可能性があります。

例外

この Impact Accelerators 全体または Impact Accelerators アクティビティの一部は、FedRAMP、NSC DOD IL5、オーストラリアの IRAP で保護されたデータセンターのお客様、セルフホスト型のお客様、その他の制限された環境のお客様、マネージドサービスプロバイダーのお客様 (内部使用の場合を除く) にはご利用いただけません。

ServiceNow は、お客様の準本番インスタンスまたは本番インスタンスでのサービスオペレーションワークスペースの推奨事項の実装についての責任を負わないものとします。

Jumpstart 戦略的ポートフォリオ管理：計画ワークスペース

Jumpstart 戦略的ポートフォリオ管理：計画ワークスペースアクセラレーターでは、戦略的ポートフォリオ管理 (SPM) 内の計画ワークスペースで可能な内容と機能のデモを行います。

概要

Jumpstart 戦略的ポートフォリオ管理 (SPM) – 計画ワークスペースでは、SPM の計画ワークスペースで可能な内容と機能の包括的な概要を Impact のお客様に説明します。これは、作業アイテムを効果的に管理および優先順位付けし、作業アイテムが全体的な戦略目標に即していることをどのように明確に可視化できるかを示すことを目的としています。計画ワークスペースによってサービスデリバリの品質、効率、コストがどのように向上するかを理解できるようにすることを目指しています。

SPM の詳細については、「[戦略的ポートフォリオ管理 \(SPM\)](#)」を参照してください。

i 注: このアクセラレーターは、Guided、Advanced、Total の各パッケージで提供されます。

<https://www.servicenow.com/jp/legal/servicenow-impact.html> にある該当する ServiceNow Impact パッケージとアクセラレーターの仕様書に従って提供されます。

提供される内容

セッションの準備

- 一時インスタンスをプロビジョニングします。
- SPM で計画ワークスペースの該当するコンポーネントを有効にして構成します。

カスタマーコーチングセッション #1 (最大 90 分)

内容は以下のとおりです。

- 計画ワークスペースの概要とデモ
- 成功に向けた SPM の計画ワークスペースの設定の確認：
 - 計画ワークスペースのインストールと構成
 - 基盤/依存データの概要の検討
- 主な機能のウォークスルー
- ビジネスの準備状況のレビュー。
- 使用状況の追跡とメンテナンスのリーディングプラクティスのレビュー
- 一時インスタンスへの 30 日間のアクセス

カスタマーコーチングセッション #2 (オプション。お客様からの依頼に応じて実施。最大 60 分)

戦略的ポートフォリオ管理 (SPM) - 計画ワークスペースに関する Q&A の機会

求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者と責任

お客様側の担当者	責任
プラットフォームオーナー (必須)	ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。
システムアドミニストレーター (必須)	ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します。そのためにアプリケーションのメンテナンスを実施し、ServiceNow アプリケーション関連のケースに対するサポートを管理し、構成タスクと特性を提供して ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献します。
その他の顧客ロール (必須)	製品およびポートフォリオ管理の責任者である主要なステークホルダー。
開発者 (推奨)	ServiceNow プラットフォーム用のコードを作成します。
信頼できるサービスパートナー (推奨)	ServiceNow Impact Accelerators のコーチングセッションに参加して、リーディングプラクティスを理解します。将来的にお客様をサポートする可能性があります。

求められる情報/アクセス

<https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html>  にある該当する Impact Accelerators の仕様書を参照してください。

除外

この Impact Accelerator 全体または Impact Accelerator アクティビティの一部は、一部の制限された環境のお客様、セルフホスト型のお客様、またはマネージドサービスプロバイダーのお客様 (内部使用の場合を除く) にはご利用いただけません。

ServiceNow の担当者は、お客様の準本番インスタンスまたは本番インスタンスでの SPM 計画ワークスペースの推奨事項の実装についての責任を負わないものとします。

Jumpstart サクセスダッシュボード

一時インスタンスでデータを使用してサクセスダッシュボードでできる内容のデモを行います。

概要

Jumpstart サクセスダッシュボードでは、サクセスダッシュボードの概要を Impact のお客様に説明します。サクセスダッシュボードは、お客様が ITSM 製品や HR 製品の成功メトリクスを可視化できるようにすることを目的としています。これには、サクセスダッシュボードの応用デモ、クローンデータを含む一時インスタンスでのサクセスダッシュボードの機能とメリットのガイド付きツアー、使用開始に関するリーディングプラクティスが含まれています。

該当する [Impact Accelerators の仕様書](#) に従って提供されます。

提供される内容

一時インスタンス (クローンインスタンスデータを含む)

- 一時インスタンスのプロビジョニング
- サクセスダッシュボードの有効化と構成

コーチングセッション #1 (最大 60 分)

- レポート戦略の概要を説明します。
- 一時インスタンスで ITSM サクセスダッシュボードのデモを行います。
 - パフォーマンス品質 KPI
 - サービス品質 KPI
 - 構成の概要
- 主要なリソースとガイド
- 30 日間の一時インスタンスとテクニカルコンサルタントへのアクセスが含まれます。

コーチングセッション #2 (オプション。最大 60 分)

CIO ダッシュボードに関する Q&A の機会

求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者と責任

お客様側の担当者	責任
プラットフォームオーナー - 必須	ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチーム

お客様側の担当者と責任 (続く)

お客様側の担当者	責任
	の整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。
システムアドミニストレーター - 必須	ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します。そのためにアプリケーションのメンテナンスを実施し、ServiceNow アプリケーション関連のケースに対するサポートを管理し、構成タスクと特性を提供して ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献します。
レポートリード - 推奨	ServiceNow Impact アクセラレーターコンサルタントと面談し、必要なリソースへのアクセスを提供して、エンゲージメントからアクションを推進します。
開発者 - オプション	ServiceNow プラットフォーム用のコードを作成します。
信頼できるサービスパートナー - 推奨	ServiceNow Impact Accelerators に参加して、リーディングプラクティスを理解します。将来的にお客様をサポートする可能性があります。

求められる情報/アクセス

該当する [Impact Accelerators の仕様書](#) を参照してください。

例外

この Impact Accelerators 全体または Impact Accelerators アクティビティの一部は、FedRAMP、NSC DOD IL5、オーストラリアの IRAP で保護されたデータセンターのお客様、セルフホスト型のお客様、その他の制限された環境のお客様、マネージドサービスプロバイダーのお客様 (内部使用の場合を除く) には利用いただけません。

ServiceNow は、お客様の非本番インスタンスまたは本番インスタンスにサクセスダッシュボードを実装する責任を負わないものとします。

Jumpstart サクセスダッシュボード：米国公共部門

デモインスタンスでサクセスダッシュボードでできる内容のデモを行います。

概要

Jumpstart サクセスダッシュボードでは、サクセスダッシュボードの概要を Impact の米国公共部門のお客様に説明します。サクセスダッシュボードは、お客様が ITSM 製品や HR 製品の成功メトリクスを可視化できるようにすることを目的としています。これには、サクセスダッシュボードのデモ、サクセスダッシュボードの機能とメリットのガイド付きツアー、使用開始に関するリーディングプラクティスが含まれています。

提供される内容

カスタマーセッション #1 (最大 60 分)

以下の内容のレビュー：

- レポート戦略の概要
- 次を含むサクセスダッシュボードのデモ：

- パフォーマンス概要 KPI
- サービス品質 KPI
- 構成の概要
- 主要なリソースとガイド
- 30 日間にわたるテクニカルコンサルタントへのアクセス権

カスタマーセッション #2 (オプション。お客様からの依頼に応じて実施。最大 60 分)

サクセスダッシュボードに関する Q&A の機会

求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者と責任

お客様側の担当者	責任
プラットフォームオーナー - 必須	ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。
システムアドミニストレーター - 必須	ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します。そのためにアプリケーションのメンテナンスを実施し、ServiceNow アプリケーション関連のケースに対するサポートを管理し、構成タスクと特性を提供して ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献します。
レポートリード - 推奨	ServiceNow Impact アクセラレーターコンサルタントと面談し、必要なリソースへのアクセスを提供して、エンゲージメントからアクションを推進します。
信頼できるサービスパートナー - 推奨	ServiceNow Impact Accelerators に参加して、リーディングプラクティスを理解します。将来的にお客様をサポートする可能性があります。
開発者 - オプション	ServiceNow プラットフォーム用のコードを作成します。

例外

ServiceNow は、お客様の非本番インスタンスまたは本番インスタンスにサクセスダッシュボードの推奨事項を実装する責任を負わないものとします。

Jumpstart タスクインテリジェンス

Jumpstart タスクインテリジェンスアクセラレーターでは、タスクインテリジェンスで可能な内容と機能のデモを行います。

概要

Jumpstart タスクインテリジェンスにより、お客様はタスクインテリジェンスを活用して機械学習を顧客ケース管理プロセスに組み込み、顧客とエージェントのエクスペリエンスを大幅に強化できます。このアクセラレーターでは、タスクインテリジェンスの機能の概要 (機能の応用デモや使用開始に関するリーディングプラクティスなど) を提供します。タスクインテリジェンスの詳細については、「[タスクインテリジェンス](#)」を参照してください。

i 注: このアクセラレーターは、Impact Guided、Advanced、Total の各パッケージで提供されます。

<https://www.servicenow.com/jp/legal/servicenow-impact.html>  にある該当する ServiceNow Impact パッケージとアクセラレーターの仕様書に従って提供されます。

提供される内容

セッションの準備

- 一時インスタンスをプロビジョニングします。
- タスクインテリジェンスをアクティブ化して構成します。
- 現在のケースデータを分析します。

カスタマーコーチングセッション #1 (最大 90 分)

内容は以下のとおりです。

- タスクインテリジェンスとソリューション構成の概要：
 - 自動分類
 - 言語検出
 - 感情分析
- 機能とチューニングのデモ
- データクレンジングのリーディングプラクティスについて話し合います。
- 主要なリソースとガイド
- 一時インスタンスへの 30 日間のアクセス

カスタマーコーチングセッション #2 (オプション。お客様からの依頼に応じて実施。最大 60 分)

タスクインテリジェンスに関する Q&A の機会

求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者と責任

お客様側の担当者	責任
プラットフォームオーナー (必須)	ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。
システムアドミニストレーター (必須)	ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します。そのためにアプリケーションのメンテナンスを実施し、ServiceNow アプリケーション関連のケースに対するサポートを管理し、構成タスクと特性を提供して ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献します。

お客様側の担当者と責任 (続く)

お客様側の担当者	責任
サービスデスクマネージャー (推奨)	サービスデスクの管理の責任者である対象分野のエキスパート。
開発者 (推奨)	ServiceNow プラットフォーム用のコードを作成します。
カスタマーサービスエージェント (推奨)	ServiceNow カスタマーサービスの責任者である対象分野のエキスパート。
信頼できるサービスパートナー (推奨)	ServiceNow Impact Accelerators のコーチングセッションに参加して、リーディングプラクティスを理解します。将来的にお客様をサポートする可能性があります。

求められる情報

<https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html>  にある該当する Impact Accelerators の仕様書を参照してください。

例外

この Impact Accelerators 全体または Impact Accelerators アクティビティの一部は、FedRAMP、NSC DOD IL5、オーストラリアの IRAP で保護されたデータセンターのお客様、セルフホスト型のお客様、その他の制限された環境のお客様、マネージドサービスプロバイダーのお客様 (内部使用の場合を除く) にはご利用いただけません。

ServiceNow は、お客様の準本番インスタンスまたは本番インスタンスでのタスクインテリジェンスの推奨事項の実装についての責任を負わないものとします。

Jumpstart アップグレード

アップグレードの計画と準備に関するガイダンス

概要

Jumpstart アップグレードでは、ServiceNow アップグレードの実行に関するガイダンス、ヒント、ツールを Impact のお客様に提供します。お客様がアップグレードを実行できるようにするため、お客様がリーディングプラクティスを理解できるようにし、一時インスタンスでアップグレードされたインスタンスがどのようなものであるかを確認できる機会を提供します。

<https://www.servicenow.com/jp/legal/servicenow-impact.html>  にある該当する Impact Accelerators の仕様書に従って提供されます。

提供される内容

アップグレードアセスメント

- アップグレード前の一時インスタンスのプロビジョニング
- ServiceNow ヘルススキャンを使用したアップグレードのアセスメント

カスタマーコーチングセッション #1 (最大 90 分)

以下の内容のレビュー：

- 一時インスタンス
- アップグレードのリーディングプラクティス
- アップグレードアセスメントのレビュー
- スキップされたログのガイダンス
- リリースノートおよび既知の PRB
- 自動テストフレームワーク (ATF) の使用
- サンプルアップグレードプロジェクト計画

カスタマーコーチングセッション #2 (オプション。お客様からの依頼に応じて実施。最大 60 分)

- アップグレードに関する Q&A の機会
- リーディングプラクティスとアップグレードアセスメントに関する追加のガイダンス

求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者と責任

お客様側の担当者	責任
アップグレードリード - 必須	ServiceNow プラットフォームのアップグレードの責任者である対象分野のエキスパート。
システムアドミニストレーター - 必須	ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します。そのためにアプリケーションのメンテナンスを実施し、ServiceNow アプリケーション関連のケースに対するサポートを管理し、構成タスクと特性を提供して ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献します。
エンタープライズアーキテクト - 推奨	必要なポリシーや組織の要件など、組織の戦略、プロセス、およびその他のシステムの全体像を示します。プラットフォームオーナーが技術的標準または機能的標準に対応できるように支援します。
開発者 - 推奨	ServiceNow プラットフォーム用のコードを作成します。

求められる情報/アクセス

<https://www.servicenow.com/jp/legal/servicenow-impact.html>  にある該当する Impact Accelerators の仕様書を参照してください。

例外

この Impact Accelerators 全体または Impact Accelerators アクティビティの一部は、FedRAMP、NSC DOD IL5、およびオーストラリアの IRAP で保護されたデータセンターのお客様、セルフホスト型のお客様、またはその他の制限された環境のお客様にはご利用いただけません。

ServiceNow は、お客様の準本番インスタンスまたは本番インスタンスでの該当するアップグレードの実装についての責任を負わないものとします。

Jumpstart アップグレード：米国公共部門

アップグレードの計画と準備に関するガイダンス

概要

Jumpstart アップグレードでは、ServiceNow アップグレードの実行に関するガイダンス、ヒント、ツールを Impact の米国公共部門のお客様に提供します。お客様がアップグレードを実行できるようにするため、お客様がリーディングプラクティスを理解できるようにし、最新のリリースにアップグレードされたインスタンスがどのようなものであるかを確認できる機会を提供します。

提供される内容

カスタマーセッション #1 (最大 60 分)

以下の内容のレビュー：

- アップグレードのリーディングプラクティス
- スキップされたログのガイダンス
- リリースノートおよび既知の PRB
- 自動テストフレームワーク (ATF) の使用
- サンプルアップグレードプロジェクト計画
- 30 日間にわたるテクニカルコンサルタントへのアクセス権

カスタマーセッション #2 (オプション。お客様からの依頼に応じて実施。最大 60 分)

アップグレードに関する Q&A の機会

求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者と責任

お客様側の担当者	責任
アップグレードリード - 必須	ServiceNow プラットフォームのアップグレードの責任者である対象分野のエキスパート。
システムアドミニストレーター - 必須	ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します。そのためにアプリケーションのメンテナンスを実施し、ServiceNow アプリケーション関連のケースに対するサポートを管理し、構成タスクと特性を提供して ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献します。
エンタープライズアーキテクト - 推奨	必要なポリシーや組織の要件など、組織の戦略、プロセス、およびその他のシステムの全体像を示します。プラットフォームオーナーが技術的標準または機能的標準に対応できるように支援します。
開発者 - 推奨	ServiceNow プラットフォーム用のコードを作成します。

例外

ServiceNow は、お客様の準本番インスタンスまたは本番インスタンスでの該当するアップグレードの実装についての責任を負わないものとします。

Jumpstart 仮想エージェント

このアクセラレーターでは、ITSM 仮想エージェントでメリットを実現するためのガイダンスを入手できます。

概要

Jumpstart 仮想エージェントでは、Impact のお客様に対して ITSM 仮想エージェント機能の応用デモを行います。これには、ITSM 仮想エージェントのセットアップ方法の技術的な概要、ITSM 仮想エージェントを実装するために利用できるリソース、トレーニング、およびサービスが含まれます。一時インスタンス (お客様が選択した本番環境のクローン) で ITSM 仮想エージェントの機能のデモを行うことで、お客様が障壁を取り除き、仮想エージェントのアダプションを促進することを目的としています。

<https://www.servicenow.com/jp/legal/servicenow-impact.html>  にある該当する Impact Accelerators の仕様書に従って提供されます。

提供される内容

仮想エージェントのアクティブ化

- 一時インスタンスのプロビジョニング
- 仮想エージェントプラグインのアクティブ化
- 仮想エージェントのトピックの推奨事項と関連ツールの実行
- コアトピックのアクティブ化
- コラボレーションツールとライブエージェントのデモのセットアップ

カスタマーコーチングセッション #1 (最大 120 分)

以下の内容のレビュー：

- 仮想エージェントの概要
- 応用デモ
- プロセスの概要
- 「行った内容」のレビュー
- プラグイン
- 仮想エージェントトピックの推奨事項と関連ツール
- 主要な実装リソース

カスタマーコーチングセッション #2 (オプション。お客様からの依頼に応じて実施。最大 60 分)

- ITSM 仮想エージェントに関する Q&A の機会
- 実装のリソースとプロセス、プラグイン、および結果に関する追加のガイダンス

求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者と責任

お客様側の担当者	責任
ITSM 仮想エージェントリード - 必須	ITSM 仮想エージェントの実装の責任者である対象分野のエキスパート。
IT サービスデスクマネージャー - 推奨	IT サービスデスクの管理の責任者である対象分野のエキスパート。

お客様側の担当者と責任 (続く)

お客様側の担当者	責任
システムアドミニストレーター - 推奨	ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します。そのためにアプリケーションのメンテナンスを実施し、ServiceNow アプリケーション関連のケースに対するサポートを管理し、構成タスクと特性を提供して ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献します。
エンタープライズアーキテクト - 推奨	必要なポリシーや組織の要件など、組織の戦略、プロセス、およびその他のシステムの全体像を示します。プラットフォームオーナーが技術的標準または機能的標準に対応できるように支援します。
開発者 - 推奨	ServiceNow プラットフォーム用のコードを作成します。

求められる情報/アクセス

<https://www.servicenow.com/jp/legal/servicenow-impact.html>  にある該当する Impact Accelerators の仕様書を参照してください。

例外

この Impact Accelerators 全体または Impact Accelerators アクティビティの一部は、FedRAMP、NSC DOD IL5、およびオーストラリアの IRAP で保護されたデータセンターのお客様、セルフホスト型のお客様、またはその他の制限された環境のお客様にはご利用いただけません。

ServiceNow は、お客様の準本番インスタンスまたは本番インスタンスでの ITSM 仮想エージェントの推奨事項の実装についての責任を負わないものとします。

Jumpstart 仮想エージェント：米国公共部門アクセラレーター

ITSM 仮想エージェントのメリットの実現に関するガイダンス

概要

Jumpstart 仮想エージェントでは、Impact の米国公共部門のお客様に対して ITSM 仮想エージェント機能のデモを行います。これには、ITSM 仮想エージェントのセットアップ方法の技術的な概要、ITSM 仮想エージェントを実装するために利用できるリソース、トレーニング、およびサービスが含まれます。ITSM 仮想エージェントの機能のデモを行うことで、お客様が障壁を取り除き、仮想エージェントのアダプションを促進することを目的としています。

提供される内容

カスタマーセッション #1 (最大 120 分)

以下の内容のレビュー：

- 仮想エージェントの概要
- 機能のデモ
- プロセスの概要
- 「行った内容」のレビュー
- プラグイン
- 仮想エージェントトピックの推奨事項と関連ツール

- 主要な実装リソース
- 30 日間にわたるテクニカルコンサルタントへのアクセス権

カスタマーコーチングセッション #2 (オプション。お客様からの依頼に応じて実施。最大 60 分)

ITSM 仮想エージェントに関する Q&A の機会

求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者と責任

お客様側の担当者	責任
ITSM 仮想エージェントリード - 必須	ITSM 仮想エージェントの実装の責任者である対象分野のエキスパート。
IT サービスデスクマネージャー - 推奨	IT サービスデスクの管理の責任者である対象分野のエキスパート。
システムアドミニストレーター - 推奨	ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します。そのためにアプリケーションのメンテナンスを実施し、ServiceNow アプリケーション関連のケースに対するサポートを管理し、構成タスクと特性を提供して ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献します。
エンタープライズアーキテクト - 推奨	必要なポリシーや組織の要件など、組織の戦略、プロセス、およびその他のシステムの全体像を示します。プラットフォームオーナーが技術的標準または機能的標準に対応できるように支援します。
開発者 - 推奨	ServiceNow プラットフォーム用のコードを作成します。

例外

ServiceNow は、お客様の準本番インスタンスまたは本番インスタンスでの ITSM 仮想エージェントの推奨事項の実装についての責任を負わないものとします。

TuneUp AI 検索

このアクセラレーターでは、パフォーマンスと価値を最適化するための AI (人工知能) 検索の微調整に関するガイダンスを入手できます。

概要

TuneUp AI 検索アクセラレーターでは、AI 検索のパフォーマンスのアセスメントと、結果を最適化してエンドユーザーエクスペリエンスを向上させる規範的なガイダンスを Impact のお客様に提供します。これには、AI 検索のアーキテクチャと構成のアセスメント、AI 検索の調整、AI 検索アナリティクスの概要、およびパフォーマンスの最適化方法に関する規範的なガイダンスが含まれています。

AI 検索の詳細については「[AI 検索](#)」を参照してください。

注: このアクセラレーターは、Impact Advanced パッケージと Total パッケージで提供されます。

<https://www.servicenow.com/jp/legal/servicenow-impact.html> にある該当する ServiceNow Impact パッケージとアクセラレーターの仕様書に従って提供されます。

提供される内容

AI 検索アセスメント

- 一時インスタンスのプロビジョニング
- AI 検索プラグインの更新
- AI 検索の設定とパフォーマンスの現状のアセスメント

カスタマーコーチングセッション #1 (最大 90 分)

お客様に一時インスタンスへの 30 日間のアクセスが提供されます。

以下の内容のレビュー：

- AI 検索のアーキテクチャと構成に関するリーディングプラクティス
- AI 検索の調整 (同義語ディクショナリとクエリルール)
- AI 検索アナリティクスの概要
- パフォーマンス最適化のための規範的なガイダンス

カスタマーコーチングセッション #2 (オプション。お客様からの依頼に応じて実施。最大 60 分)

AI 検索のパフォーマンスに関する Q&A の機会

求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者と責任

お客様側の担当者	責任
プラットフォームオーナー (必須)	ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。
仮想エージェントリード (必須)	ServiceNow ITSM 仮想エージェントの責任者である対象分野のエキスパート。
システムアドミニストレーター (必須)	ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します。そのためにアプリケーションのメンテナンスを実施し、ServiceNow アプリケーション関連のケースに対するサポートを管理し、構成タスクと特性を提供して ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献します。
開発者 (必須)	ServiceNow プラットフォーム用のコードを作成します。
信頼できるサービスパートナー (推奨)	ServiceNow Impact Accelerators のコーチングセッションに参加して、リーディングプラクティスを理解します。将来的にお客様をサポートする可能性があります。

求められる情報

<https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html>  にある該当する Impact Accelerators の仕様書を参照してください。

例外

この Impact Accelerators 全体または Impact Accelerators アクティビティの一部は、FedRAMP、NSC DOD IL5、オーストラリアの IRAP で保護されたデータセンターのお客様、セルフホスト型のお客様、その他の制限された環境のお客様、マネージドサービスプロバイダーのお客様 (内部使用の場合を除く) にはご利用いただけません。

ServiceNow は、お客様の準本番インスタンスまたは本番インスタンスで推奨される構成の変更を実装する責任を負わないものとします。

TuneUp 構成管理データベース

TuneUp 構成管理データベース (CMDB) アクセラレーターでは、CMDB の健全性を改善するためのインサイトとガイダンスが入手できます。

概要

TuneUp CMDB では、ヘルススキャンによる一般的な CMDB の問題領域の分析と、分析結果に対処するための推奨事項を、Impact のお客様に提供します。これは、CMDB の健全性に関するインサイトとリーディングプラクティスを得るうえで役立ち、最終的には、インスタンスのデータ基盤の有効性を向上できるようにサポートすることを目的としています。CMDB については、「[構成管理](#) 

 **注:** このアクセラレーターは、Impact Guided、Advanced、Total の各パッケージで提供されます。

<https://www.servicenow.com/jp/legal/servicenow-impact.html>  にある該当する ServiceNow Impact パッケージとアクセラレーターの仕様書に従って提供されます。

提供される内容

CMDB アセスメント

- 一時インスタンスのプロビジョニング
- ServiceNow ヘルススキャンを使用した CMDB のアセスメント

カスタマーコーチングセッション #1 (最大 90 分)

以下の内容のレビュー：

- 一時インスタンス
- CMDB スコアカード
- 問題や欠陥が発生している領域
- 修復のための推奨アクション

カスタマーコーチングセッション #2 (オプション。お客様からの依頼に応じて実施。最大 60 分)

- CMDB の結果に関する Q&A の機会
- リーディングプラクティスと CMDB スコアカードに関する追加のガイダンス

求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者と責任

お客様側の担当者	責任
CMDB リード/構成マネージャー - 必須	CMDB のメンテナンスの責任者である対象分野のエキスパート。
システムアドミニストレーター - 推奨	ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します。そのためにアプリケーションのメンテナンスを実施し、ServiceNow アプリケーション関連のケースに対するサポートを管理し、構成タスクと特性を提供して ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献します。
エンタープライズアーキテクト - 推奨	必要なポリシーや組織の要件など、組織の戦略、プロセス、およびその他のシステムの全体像を示します。プラットフォームオーナーが技術的標準または機能的標準に対応できるように支援します。
開発者 - 推奨	ServiceNow プラットフォーム用のコードを作成します。

求められる情報/アクセス

<https://www.servicenow.com/jp/legal/servicenow-impact.html>  にある該当する Impact Accelerators の仕様書を参照してください。

例外

この Impact Accelerators 全体または Impact Accelerators アクティビティの一部は、FedRAMP、NSC DOD IL5、およびオーストラリアの IRAP で保護されたデータセンターのお客様、セルフホスト型のお客様、またはその他の制限された環境のお客様にはご利用いただけません。

ServiceNow は、お客様の準本番インスタンスまたは本番インスタンスで推奨される CMDB 構成の変更を実装する責任を負わないものとします。

TuneUp ハードウェア資産管理

TuneUp ハードウェア資産管理 (HAM) アクセラレーターは、ハードウェア資産管理の健全性を維持して管理し、価値を最適化するためのガイダンスを提供します。

概要

TuneUp ハードウェア資産管理では、現在の HAM 実装のアセスメントを Impact のお客様に提供します。このアクセラレーターには、資産ライフサイクルを標準化するための HAM 機能の応用デモが含まれています。お客様は、HAM への投資に関するより優れたインサイトを得るための支援が得られ、アダプションと使用を増やす最善の方法に関するリーディングプラクティスが提供されます。

HAM の詳細については、「[ハードウェア資産管理](#) 

 **注:** このアクセラレーターは、Impact Guided、Advanced、Total の各パッケージで提供されます。

<https://www.servicenow.com/jp/legal/servicenow-impact.html>  にある該当する Impact Accelerators の仕様書に従って提供されます。

提供される内容

セッションの準備

- 一時インスタンスのプロビジョニング
- HAM ヘルススキャンポートフォリオの実行
- HAM プラグインのインストールまたはアップグレード

カスタマーコーチングセッション #1 (最大 90 分)

- 内容は以下のとおりです。
 - 高度な HAM の機能と特長の概要
 - ヘルススキャンの検出結果の確認
 - リーディングプラクティスガイドとリソースの提供
- プロビジョニングされた一時インスタンスへの 30 日間のアクセス権

カスタマーコーチングセッション #2 (オプション。お客様からの依頼に応じて実施。最大 60 分)

ハードウェア資産管理に関する Q&A の機会

求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者と責任

お客様側の担当者	責任
プラットフォームオーナー (必須)	ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。
システムアドミニストレーター (必須)	ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します。そのためにアプリケーションのメンテナンスを実施し、ServiceNow アプリケーション関連のケースに対するサポートを管理し、構成タスクと特性を提供して ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献します。
CMDB アドミニストレーター (必須)	CMDB のメンテナンスの責任者である対象分野の専門家。
HAM アドミニストレーター (推奨)	HAM の管理の責任者である対象分野の専門家。
プロセスオーナー (推奨)	主要なプロセスまたはサービス (インシデント、変更、従業員オンボーディングなど) ごとに、各事業部門内のシニアリーダーが、プロセスが目的に適合していることを確認する責任を負います。
サービスマネージャー (推奨)	該当するサービスの管理の責任者である対象分野のエキスパート。
信頼できるサービスパートナー (推奨)	ServiceNow Impact Accelerators のコーチングセッションに参加して、リーディングプラクティスを理解します。将来的にお客様をサポートする可能性があります。

求められる情報/アクセス

<https://www.servicenow.com/jp/legal/servicenow-impact.html>  にある該当する Impact Accelerators の仕様書を参照してください。

除外

この Impact Accelerators 全体または Impact Accelerators のアクティビティの一部は、一部の制限された環境のお客様、セルフホスト型のお客様、その他の制限された環境のお客様、またはマネージドサービスプロバイダーのお客様 (内部使用の場合を除く) にはご利用いただけません。

ServiceNow の担当者は、お客様の準本番インスタンスまたは本番インスタンスでの推奨事項の実装について責任を負わないものとします。

TuneUp IT Asset Management

IT Asset Management (ITAM) の健全性を改善する規範的なガイダンスを入手できます。

概要

このアクセラレーターでは、ヘルススキャンによる一般的な IT Asset Management の問題領域の分析と、分析結果に対処する推奨事項を Impact のお客様に提供します。これは、ITAM セットアップ内の問題領域を特定する方法をお客様が理解できるようにすることを目的としています。これには、最も困難な領域のレビューや、ギャップの最適な修正方法に関するリーディングプラクティスが含まれます。

-  **注:** このアクセラレーターは、Impact Guided、Advanced、Total の各パッケージで提供されます。

<https://www.servicenow.com/jp/legal/servicenow-impact.html>  にある該当する Impact Accelerators の仕様書に従って提供されます。

提供される内容

IT Asset Management アセスメント

- 一時インスタンスのプロビジョニング
- ITAM ヘルススキャンポートフォリオの実行
- ITAM 健全性の分析結果

カスタマーコーチングセッション #1 (最大 60 分)

- プロビジョニングされた一時インスタンスへの 30 日間のアクセス権
- 以下を確認します。
 - IT Asset Management の重要性
 - ITAM 健全性分析
 - 優先される問題または欠陥がある領域 (最大 3 つ)
 - ギャップを解消するためのリーディングプラクティスと推奨アクション

カスタマーコーチングセッション #2 (オプション。お客様からの依頼に応じて実施。最大 60 分)

IT Asset Management に関する Q&A の機会

求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者と責任

お客様側の担当者	責任
プラットフォームオーナー (必須)	ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。
システムアドミニストレーター (必須)	ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します。そのためにアプリケーションのメンテナンスを実施し、ServiceNow アプリケーション関連のケースに対するサポートを管理し、構成タスクと特性を提供して ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献します。
資産マネージャー (必須)	資産管理の主要なステークホルダー。
信頼できるサービスパートナー (推奨)	ServiceNow Impact Accelerators のコーチングセッションに参加して、リーディングプラクティスを理解します。将来的にお客様をサポートする可能性があります。

求められる情報/アクセス

<https://www.servicenow.com/jp/legal/servicenow-impact.html>  にある該当する Impact Accelerators の仕様書を参照してください。

例外

この Impact Accelerators 全体または Impact Accelerators アクティビティの一部は、FedRAMP、NSC DOD IL5、オーストラリアの IRAP で保護されたデータセンターのお客様、セルフホスト型のお客様、その他の制限された環境のお客様、マネージドサービスプロバイダーのお客様 (内部使用の場合を除く) にはご利用いただけません。

ServiceNow は、お客様の準本番インスタンスまたは本番インスタンスでの IT Asset Management の推奨事項の実装についての責任を負わないものとします。

Tuneup ITOM ディスカバリー

IT Operations Management (ITOM) ディスカバリーによって構成管理データベース (CMDB) の健全性を向上するためのインサイトとガイダンスを入手できます。

概要

Tuneup ITOM ディスカバリーでは、ヘルススキャンによる一般的な ITOM ディスカバリー領域の分析と分析結果に対処するための推奨事項を、Impact のお客様に提供します。最も困難な領域のレビューや、ギャップの最適な修正方法に関するリーディングプラクティスなど、CMDB 実装に関するより適切なインサイトを得ることができるようサポートが提供されます。

 **注:** このアクセラレーターは、Impact Guided、Advanced、Total の各パッケージで提供されます。

<https://www.servicenow.com/jp/legal/servicenow-impact.html>  にある該当する Impact Accelerators の仕様書に従って提供されます。

提供される内容

ITOM ディスカバリーアセスメント

- 一時インスタンスのプロビジョニング
- 実施された ITOM ディスカバリーヘルススキャンポートフォリオ
- ITOM ディスカバリーの健全性の分析結果

カスタマーコーチングセッション #1 (最大 60 分)

- プロビジョニングされた一時インスタンスへの 30 日間のアクセス権
- 以下を確認します。
 - ディスカバリーと CMDB ヘルスの重要性
 - ITOM ディスカバリーの健全性の分析
 - 優先される問題または欠陥がある領域 (最大 3 つ)
 - ギャップを解消するためのリーディングプラクティスと推奨アクション

カスタマーコーチングセッション #2 (オプション。お客様からの依頼に応じて実施。最大 60 分)

CMDB ディスカバリーに関する Q&A の機会

求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者と責任

お客様側の担当者	責任
プラットフォームオーナー (必須)	ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。
システムアドミニストレーター (必須)	ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します。そのためにアプリケーションのメンテナンスを実施し、ServiceNow アプリケーション関連のケースに対するサポートを管理し、構成タスクと特性を提供して ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献します。
ディスカバリーアドミン (必須)	ディスカバリーの主要なステークホルダー。
信頼できるサービスパートナー (推奨)	ServiceNow Impact Accelerators のコーチングセッションに参加して、リーディングプラクティスを理解します。将来的にお客様をサポートする可能性があります。

求められる情報/アクセス

<https://www.servicenow.com/jp/legal/servicenow-impact.html>  にある該当する Impact Accelerators の仕様書を参照してください。

例外

この Impact Accelerators 全体または Impact Accelerators アクティビティの一部は、FedRAMP、NSC DOD IL5、オーストラリアの IRAP で保護されたデータセンターのお客様、

セルフホスト型のお客様、その他の制限された環境のお客様、マネージドサービスプロバイダーのお客様 (内部使用の場合を除く) にはご利用いただけません。

ServiceNow は、お客様の準本番インスタンスまたは本番インスタンスでの ITOM ディスカバリーの推奨事項の実装についての責任を負わないものとします。

TuneUp プラットフォームアナリティクス

TuneUp プラットフォームアナリティクスアクセラレーターでは、価値を最適化するプラットフォームアナリティクスの健全性の維持と管理に関するガイダンスを入手できます。

概要

TuneUp プラットフォームアナリティクスでは、現在のプラットフォームアナリティクス実装のアセスメントが Impact のお客様に提供されます。このオフリングには、パフォーマンスアナリティクス、ワークスペース、ユーザーエクスペリエンスアナリティクスなど、高度なプラットフォームアナリティクス構成機能の応用デモが含まれています。お客様がプラットフォームアナリティクスへの投資に関するより優れたインサイトを取得できるように支援し、アダプションと利用を高める最善の方法に関するリーディングプラクティスを提供することを目指しています。プラットフォームアナリティクスの詳細については、「[利用可能な プラットフォームアナリティクスとレポートソリューション プラットフォームアナリティクスソリューション](#)」を参照してください。

i 注: このアクセラレーターは、Impact Guided、Advanced、Total の各パッケージで提供されます。

<https://www.servicenow.com/jp/legal/servicenow-impact.html> にある該当する ServiceNow Impact パッケージとアクセラレーターの仕様書に従って提供されます。

提供される内容

セッションの準備

- 一時インスタンスのプロビジョニング
- プラットフォームアナリティクスヘルススキャン分析
- 一部のアプリケーション (ITSM、SAM、SPM、CSM、または HR) のいずれかのプラットフォームアナリティクスコンテンツパックのアクティブ化と構成

カスタマーコーチングセッション #1 (最大 90 分)

内容は以下のとおりです。

- プラットフォームアナリティクスの概要とデモ
- 成功に向けたプラットフォームアナリティクスのセットアップ:
 - ベースシステム実装との比較を確認します。
 - カスタムメトリクスとジョブを作成します。
- 以下についてのウォークスルーを行います。
 - 詳細テーブルとパフォーマンスアナリティクス
 - ワークスペースとユーザーエクスペリエンス機能
- ハウスキーピングとメンテナンスのリーディングプラクティスについて話し合います。
- 一時インスタンスへの 30 日間のアクセスが許可されます。

カスタマーコーチングセッション #2 (オプション。お客様からの依頼に応じて実施。最大 60 分)

プラットフォームアナリティクスに関する Q&A の機会

求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者と責任

お客様側の担当者	責任
プラットフォームオーナー (必須)	ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。
システムアドミニストレーター (必須)	ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します。そのためにアプリケーションのメンテナンスを実施し、ServiceNow アプリケーション関連のケースに対するサポートを管理し、構成タスクと特性を提供して ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献します。
レポートリード (必須)	ServiceNow Impact アクセラレーターコンサルタントと面談し、必要なリソースへのアクセスを提供して、エンゲージメントからアクションを推進します。
プロセス/サービスオーナー (推奨)	主要なプロセスまたはサービス (インシデント、変更、従業員オンボーディングなど) ごとに、各事業部門内のシニアリーダーが、プロセスが目的に適合していることを確認する責任を負います。
開発者 (推奨)	ServiceNow プラットフォーム用のコードを作成します。
プロセスリード (推奨)	該当するプロセスの管理の責任者である対象分野のエキスパート。
サービスマネージャー (推奨)	該当するサービスの管理の責任者である対象分野のエキスパート。
信頼できるサービスパートナー (推奨)	ServiceNow Impact Accelerators のコーチングセッションに参加して、リーディングプラクティスを理解します。将来的にお客様をサポートする可能性があります。

求められる情報/アクセス

<https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html>  にある該当する Impact Accelerators の仕様書を参照してください。

例外

この Impact Accelerators 全体または Impact Accelerators アクティビティの一部は、FedRAMP、NSC DOD IL5、およびオーストラリアの IRAP で保護されたデータセンターのお客様、セルフホスト型のお客様、またはその他の制限された環境のお客様にはご利用いただけません。

ServiceNow の担当者は、お客様の準本番インスタンスまたは本番インスタンスでのプラットフォームアナリティクスの推奨事項の実装についての責任を負わないものとします。

TuneUp セキュリティ

プラットフォームセキュリティに関するガイダンス

概要

TuneUp セキュリティでは、Impact のお客様に対し、既存の ServiceNow インスタンスのセキュリティ構成に関するインサイト、インスタンスセキュリティのリーディングプラクティス、およびインスタンスのセキュリティをさらに強化できるインスタンスセキュリティ設定のデモが提供されます。これは、ServiceNow が公開しているセキュリティガイダンスのコンテキストでのセキュリティ構成の変更を、お客様がよりよく理解できるように支援することを目的としています。

i 注: このアクセラレーターは、Guided、Advanced、Total の各パッケージで提供されます。

<https://www.servicenow.com/jp/legal/servicenow-impact.html>  にある該当する Impact Accelerators の仕様書に従って提供されます。

提供される内容

セキュリティアセスメント

- 一時インスタンスのプロビジョニング
- お客様のセキュリティセンターのレビュー
- ServiceNow ヘルススキャンを使用したセキュリティ構成のアセスメント
- 一時インスタンスでの推奨セキュリティ構成変更のシミュレーション

カスタマーコーチングセッション #1 (最大 90 分)

以下の内容のレビュー:

- 一時インスタンス
- セキュリティ構成ガイダンス
- ISC スコア
- 結果と推奨事項
- 一時インスタンスでの推奨される変更のシミュレーション

カスタマーコーチングセッション #2 (オプション。お客様からの依頼に応じて実施。最大 60 分)

インスタンスセキュリティ構成に関する Q&A の機会

求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者と責任

お客様側の担当者	責任
ServiceNow セキュリティリード - 必須	ServiceNow インスタンスセキュリティの責任者である対象分野のエキスパート。
CISO オフィスの代表者 - 必須	組織のセキュリティポリシー、プロセス、プラクティス、およびテクノロジーの責任者です。プラットフォームオーナーがセキュリティ標準に対応できるように支援します。
システムアドミニストレーター - 推奨	ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します。そのためにアプリケーションのメンテナンスを実施し、ServiceNow アプリケーション関連のケースに対するサポートを管理し、構成タスクと特性を提供して ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献します。

お客様側の担当者と責任 (続く)

お客様側の担当者	責任
エンタープライズアーキテクト - 推奨	必要なポリシーや組織の要件など、組織の戦略、プロセス、およびその他のシステムの全体像を示します。プラットフォームオーナーが技術的標準または機能的標準に対応できるように支援します。
開発者 - 推奨	ServiceNow プラットフォーム用のコードを作成します。

求められる情報/アクセス

<https://www.servicenow.com/jp/legal/servicenow-impact.html>  にある該当する Impact Accelerators の仕様書を参照してください。

例外

この Impact Accelerators 全体または Impact Accelerators アクティビティの一部は、FedRAMP、NSC DOD IL5、オーストラリアの IRAP で保護されたデータセンターのお客様、セルフホスト型のお客様、その他の制限された環境のお客様、マネージドサービスプロバイダーのお客様 (内部使用の場合を除く) には利用いただけません。

ServiceNow は、お客様の準本番インスタンスまたは本番インスタンスで推奨されるセキュリティ構成の変更を実装する責任を負わないものとします。

TuneUp ソフトウェア資産管理

TuneUp ソフトウェア資産管理 (SAM) アクセラレーターは、ソフトウェア資産管理の健全性を維持して管理し、価値を最適化するためのガイダンスを提供します。

概要

TuneUp ソフトウェア資産管理では、現在の SAM 実装のアセスメントを Impact のお客様に提供します。このアクセラレーターには、お客様のライフサイクル全体にわたってソフトウェア資産を管理および最適化することにより、IT コストを削減し、さまざまなリスクを制限する SAM 機能の応用デモが含まれています。お客様は、SAM への投資に関するより優れたインサイトを得るための支援を得て、アダプションと使用を促進する最善の方法に関するリーディングプラクティスが提供されます。

SAM に関する追加情報については、「[Software Asset Management](#) 

-  **注:** このアクセラレーターは、Impact Guided、Advanced、Total の各パッケージで提供されます。

<https://www.servicenow.com/jp/legal/servicenow-impact.html>  にある該当する Impact Accelerators の仕様書に従って提供されます。

提供される内容

セッションの準備

- 一時インスタンスのプロビジョニング
- SAM ヘルススキャンポートフォリオの実行
- ソフトウェア資産ワークスペースを含む、すべての SAM Professional プラグインのアクティブ化
- ITAM Health Check アプリケーションのアクティブ化

カスタマーコーチングセッション #1 (最大 90 分)

- 内容は以下のとおりです。
 - 高度な SAM 機能と特長の概要
 - ヘルススキャンとヘルスチェックの検出結果の確認
 - リーディングプラクティスガイドとリソースの提供
- プロビジョニングされた一時インスタンスへの 30 日間のアクセス権

カスタマーコーチングセッション #2 (オプション。お客様からの依頼に応じて実施。最大 60 分)

ソフトウェア資産管理に関する Q&A の機会

求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者と責任

お客様側の担当者	責任
プラットフォームオーナー (必須)	ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。
システムアドミニストレーター (必須)	ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します。そのためにアプリケーションのメンテナンスを実施し、ServiceNow アプリケーション関連のケースに対するサポートを管理し、構成タスクと特性を提供して ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献します。
CMDB アドミニストレーター (必須)	CMDB のメンテナンスの責任者である対象分野の専門家。
SAM アドミニストレーター (推奨)	SAM の管理の責任者である対象分野の専門家。
プロセスオーナー (推奨)	主要なプロセスまたはサービス (インシデント、変更、従業員オンボーディングなど) ごとに、各事業部門内のシニアリーダーが、プロセスが目的に適合していることを確認する責任を負います。
サービスマネージャー (推奨)	該当するサービスの管理の責任者である対象分野のエキスパート。
信頼できるサービスパートナー (推奨)	ServiceNow Impact Accelerators のコーチングセッションに参加して、リーディングプラクティスを理解します。将来的にお客様をサポートする可能性があります。

求められる情報/アクセス

<https://www.servicenow.com/jp/legal/servicenow-impact.html>  にある該当する Impact Accelerators の仕様書を参照してください。

除外

この Impact Accelerators 全体または Impact Accelerators のアクティビティの一部は、一部の制限された環境のお客様、セルフホスト型のお客様、その他の制限された環境のお客様、またはマネージドサービスプロバイダーのお客様 (内部使用の場合を除く) にはご利用いただけません。

ServiceNow の担当者は、お客様の準本番インスタンスまたは本番インスタンスでの推奨事項の実装について責任を負わないものとします。

TuneUp 仮想エージェント

TuneUp 仮想エージェントアクセラレーターは、ServiceNow プラットフォーム上の仮想エージェントのさまざまな側面に関するガイダンスを提供します。

- [TuneUp 仮想エージェント：アセスメント](#)
- [TuneUp 仮想エージェント：NLU \(自然言語理解\)](#)
- [TuneUp 仮想エージェント：パフォーマンスモニタリング](#)
- [TuneUp 仮想エージェント：UX \(ユーザーエクスペリエンス\)](#)

TuneUp 仮想エージェント：アセスメント

TuneUp 仮想エージェント：アセスメントアクセラレーターでは、価値を最適化する仮想エージェントのセットアップの微調整に関するガイダンスを入手できます。

概要

TuneUp 仮想エージェント：アセスメントアクセラレーターでは、仮想エージェントのアセスメントと、仮想エージェントのセットアップを強化するリーディングプラクティスおよび規範的なガイダンスを Impact のお客様に提供します。これには、仮想エージェントアセスメントの資料の確認、仮想エージェントのトピックを改善するための推奨事項、および仮想エージェントから価値を最大限に引き出すための追加機能の確認が含まれています。

仮想エージェントの詳細については、「[仮想エージェント](#)」を参照してください。

- i** 注: このアクセラレーターは、Impact Advanced パッケージと Total パッケージで提供されます。

該当する [ServiceNow Impact パッケージ](#)と [Impact Accelerators の仕様書](#) に従って提供されます。

提供される内容

仮想エージェントのアセスメント

- 一時インスタンスのプロビジョニング
- 必要なプラグインのアクティブ化またはアップグレードと構成
- 仮想エージェントの全体的な状況のアセスメント

カスタマーコーチングセッション #1 (最大 90 分)

お客様に一時インスタンスへの 30 日間のアクセスが提供されます。

以下の内容のレビュー：

- 仮想エージェントの推奨事項
- 優れたチャットボットの条件

- 仮想エージェントのアセスメントの資料
- 仮想エージェントの推奨事項のデモ
- 自動化と転送の機会の特定
- リーディングプラクティスの推奨事項とリソース

カスタマーコーチングセッション #2 (オプション。お客様からの依頼に応じて実施。最大 60 分)

仮想エージェントのアセスメントに関する Q&A の機会

求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者と責任

お客様側の担当者	責任
仮想エージェントリード (必須)	ServiceNow ITSM 仮想エージェントの責任者である対象分野のエキスパート。
システムアドミニストレーター (必須)	ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します。そのためにアプリケーションのメンテナンスを実施し、ServiceNow アプリケーション関連のケースに対するサポートを管理し、構成タスクと特性を提供して ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献します。
開発者 (必須)	ServiceNow プラットフォーム用のコードを作成します。
信頼できるサービスパートナー (推奨)	ServiceNow Impact Accelerators のコーチングセッションに参加して、リーディングプラクティスを理解します。将来的にお客様をサポートする可能性があります。

求められる情報

<https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html>  にある該当する Impact Accelerators の仕様書を参照してください。

例外

この Impact Accelerators 全体または Impact Accelerators アクティビティの一部は、FedRAMP、NSC DOD IL5、オーストラリアの IRAP で保護されたデータセンターのお客様、セルフホスト型のお客様、その他の制限された環境のお客様、マネージドサービスプロバイダーのお客様 (内部使用の場合を除く) にはご利用いただけません。

ServiceNow は、お客様の準本番インスタンスまたは本番インスタンスで推奨される構成の変更を実装する責任を負わないものとします。

TuneUp 仮想エージェント：NLU (自然言語理解)

TuneUp 仮想エージェント：NLU (自然言語理解) アクセラレーターでは、価値を最適化する NLU モデルの微調整に関するガイダンスを入手できます。

概要

TuneUp 仮想エージェント：NLU アクセラレーターでは、モデルの設計とパフォーマンスのアセスメントと、仮想エージェントのエクスペリエンスに取り組んで改善する規範的なガイダンスを Impact のお客様に提供します。これには、仮想エージェント NLU モデルの現状のアセスメント、リーディングプラクティスの概要、NLU 機能の詳細、パフォーマンスを継続的に改善するための最良の方法の推奨事項が含まれています。

仮想エージェントの詳細については、「[仮想エージェント](#)」を参照してください。

i 注： このアクセラレーターは、*Advanced* パッケージと *Total* パッケージで提供されます。

該当する [ServiceNow Impact パッケージ](#)と [Impact Accelerators の仕様書](#) に従って提供されます。

提供される内容

NLU アセスメント

- 一時インスタンスのプロビジョニング
- 必要なプラグインのアクティブ化またはアップグレードと構成
- NLU モデルの全体的な状況のアセスメント

カスタマーコーチングセッション #1 (最大 90 分)

お客様に一時インスタンスへの 30 日間のアクセスが提供されます。

以下の内容のレビュー：

- NLU 設計の概要
- 現在の NLU モデルのアセスメント
- NLU のリーディングプラクティス (トレーニング用の発言、エンティティ、語彙)
- NLU の高度な機能のデモ
- モデルを改善および維持する規範的な推奨事項

カスタマーコーチングセッション #2 (オプション。お客様からの依頼に応じて実施。最大 60 分)

仮想エージェント NLU モデルに関する Q&A の機会

求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者	責任
仮想エージェントリード (必須)	ServiceNow ITSM 仮想エージェントの責任者である対象分野のエキスパート。
システムアドミニストレーター (必須)	ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します。そのためにアプリケーションのメンテナンスを実施し、ServiceNow アプリケーション関連のケースに対するサポートを管理し、構成タスクと特性を提供して ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献します。

お客様側の担当者	責任
開発者 (必須)	ServiceNow プラットフォーム用のコードを作成します。
信頼できるサービスパートナー (推奨)	ServiceNow Impact Accelerators のコーチングセッションに参加して、リーディングプラクティスを理解します。将来的にお客様をサポートする可能性があります。

求められる情報

<https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html>  にある該当する Impact Accelerators の仕様書を参照してください。

例外

この Impact Accelerators 全体または Impact Accelerators アクティビティの一部は、FedRAMP、NSC DOD IL5、オーストラリアの IRAP で保護されたデータセンターのお客様、セルフホスト型のお客様、その他の制限された環境のお客様、マネージドサービスプロバイダーのお客様 (内部使用の場合を除く) にはご利用いただけません。

ServiceNow は、お客様の準本番インスタンスまたは本番インスタンスで推奨される構成の変更を実装する責任を負わないものとします。

TuneUp 仮想エージェント：パフォーマンスモニタリング

TuneUp 仮想エージェント：パフォーマンスモニタリングアクセラレーターでは、価値を最大化する仮想エージェントのパフォーマンスの微調整に関するガイダンスを入手できます。

概要

TuneUp 仮想エージェント：パフォーマンスモニタリングアクセラレーターでは、仮想エージェントのパフォーマンスアセスメントと、成功を測定し改善の機会を特定するツールを活用するための規範的なガイダンスを Impact のお客様に提供します。ダッシュボードと関連ツールを確認し、仮想エージェントの価値を向上および最大化するための最良の方法に関する推奨事項を提供します。

仮想エージェントの詳細については、「[仮想エージェント](#) 

 **注:** このアクセラレーターは、*Advanced* パッケージと *Total* パッケージで提供されます。

該当する [ServiceNow Impact パッケージ](#)と [Impact Accelerators の仕様書](#)  に従って提供されます。

提供される内容

仮想エージェントのパフォーマンスのアセスメント

- 一時インスタンスのプロビジョニング
- 必要なプラグインのアクティブ化またはアップグレードと構成
- 仮想エージェントのパフォーマンスの評価

カスタマーコーチングセッション #1 (最大 90 分)

お客様に一時インスタンスへの 30 日間のアクセスが提供されます。

以下の内容のレビュー：

- 仮想エージェントの成功の測定の概要
- 仮想エージェントのメンテナンスのリーディングプラクティス
- 仮想エージェントのダッシュボード、メトリクス、およびサーベイ
- 自然言語理解 (NLU) パフォーマンスレビュー
- 仮想エージェントのインタラクションテーブルのレビュー

カスタマーコーチングセッション #2 (オプション。お客様からの依頼に応じて実施。最大 60 分)

仮想エージェント NLU モデルに関する Q&A の機会

求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者	責任
仮想エージェントリード (必須)	ServiceNow ITSM 仮想エージェントの責任者である対象分野のエキスパート。
システムアドミニストレーター (必須)	ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します。そのためにアプリケーションのメンテナンスを実施し、ServiceNow アプリケーション関連のケースに対するサポートを管理し、構成タスクと特性を提供して ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献します。
開発者 (必須)	ServiceNow プラットフォーム用のコードを作成します。
信頼できるサービスパートナー (推奨)	ServiceNow Impact Accelerators のコーチングセッションに参加して、リーディングプラクティスを理解します。将来的にお客様をサポートする可能性があります。

求められる情報

<https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html>  にある該当する Impact Accelerators の仕様書を参照してください。

例外

この Impact Accelerators 全体または Impact Accelerators アクティビティの一部は、FedRAMP、NSC DOD IL5、オーストラリアの IRAP で保護されたデータセンターのお客様、セルフホスト型のお客様、その他の制限された環境のお客様、マネージドサービスプロバイダーのお客様 (内部使用の場合を除く) にはご利用いただけません。

ServiceNow は、お客様の準本番インスタンスまたは本番インスタンスで推奨される構成の変更を実装する責任を負わないものとします。

TuneUp 仮想エージェント：UX (ユーザーエクスペリエンス)

TuneUp 仮想エージェント：UX (ユーザーエクスペリエンス) アクセラレーターでは、価値を最適化する仮想エージェントの会話の微調整に関するガイダンスを入手できます。

概要

TuneUp 仮想エージェント：UX アクセラレーターでは、エンドユーザーの観点からの仮想エージェントセットアップのアクセスメントと、仮想エージェントのエクスペリエンスに取り組んで改善する規範的なガイダンスを Impact のお客様に提供します。これには、ユーザーエクスペリエンスの分析、会話設計のリーディングプラクティスの概要、および最良の改善策に関する推奨事項が含まれています。

仮想エージェントの詳細については、「[仮想エージェント](#)」を参照してください。

i 注： このアクセラレーターは、Guided、Advanced、Total の各パッケージで提供されます。

該当する [ServiceNow Impact パッケージ](#)と [Impact Accelerators の仕様書](#) に従って提供されます。

提供される内容

仮想エージェントのユーザーエクスペリエンスアクセスメント

- 一時インスタンスのプロビジョニング
- 必要なプラグインのアクティブ化またはアップグレードと構成
- 仮想エージェントのユーザーエクスペリエンスの評価

カスタマーコーチングセッション #1 (最大 90 分)

お客様に一時インスタンスへの 30 日間のアクセスが提供されます。

以下の内容のレビュー：

- 会話設計のリーディングプラクティス
- 効果的な会話の設計
- 会話設計のリーディングプラクティスのデモ
- エクスペリエンスの強化方法に関する規範的なガイダンス

カスタマーコーチングセッション #2 (オプション。お客様からの依頼に応じて実施。最大 60 分)

仮想エージェントのユーザーエクスペリエンスに関する Q&A の機会

求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者	責任
仮想エージェントリード (必須)	ServiceNow ITSM 仮想エージェントの責任者である対象分野のエキスパート。
システムアドミニストレーター (必須)	ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します。そのためにアプリケーションのメンテナンスを実施し、ServiceNow アプリケーション関連のケースに対するサポートを管理し、構成タスクと特性を提供して ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献します。
開発者 (必須)	ServiceNow プラットフォーム用のコードを作成します。

お客様側の担当者	責任
信頼できるサービスパートナー (推奨)	ServiceNow Impact Accelerators のコーチングセッションに参加して、リーディングプラクティスを理解します。将来的にお客様をサポートする可能性があります。

求められる情報

<https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html>  にある該当する Impact Accelerators の仕様書を参照してください。

例外

この Impact Accelerators 全体または Impact Accelerators アクティビティの一部は、FedRAMP、NSC DOD IL5、オーストラリアの IRAP で保護されたデータセンターのお客様、セルフホスト型のお客様、その他の制限された環境のお客様、マネージドサービスプロバイダーのお客様 (内部使用の場合を除く) にはご利用いただけません。

ServiceNow は、お客様の準本番インスタンスまたは本番インスタンスで推奨される構成の変更を実装する責任を負わないものとします。

アクセラレーターの依頼

登録している Impact パッケージに応じて、同時 Impact Accelerators の指定された数を依頼して利用できます。

始める前に

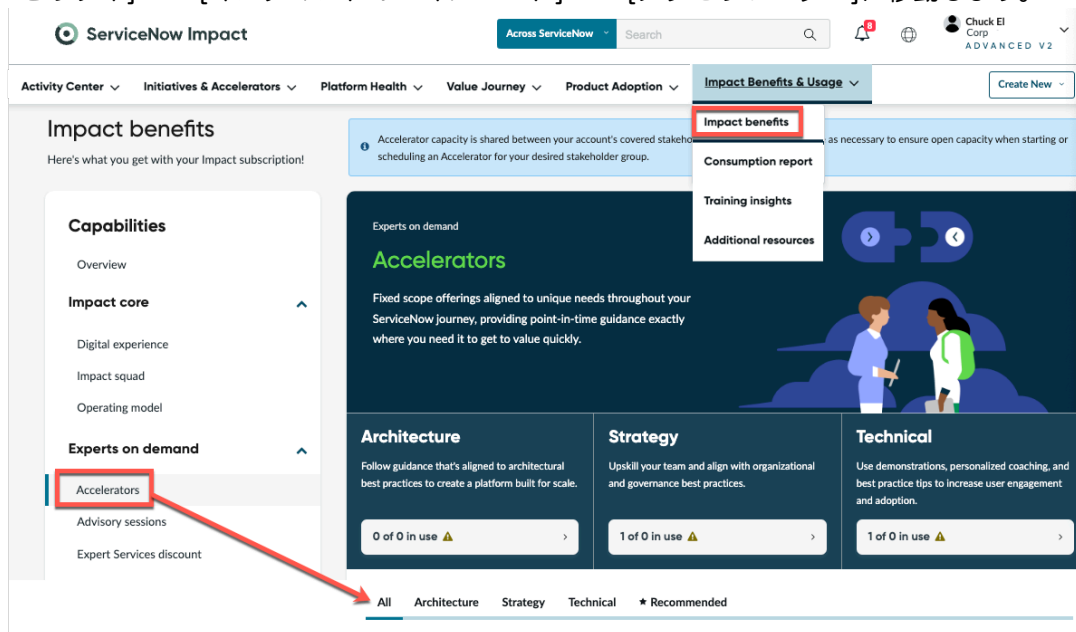
利用可能なアクセラレーターの詳細については、「[アクセラレーターカタログ](#)」を参照してください。

一部のアクセラレーターには追加の契約条件が必要であり、該当する [Impact アクセラレーターの説明](#)  に従って提供されます。同意が必要なアクセラレーターの場合は、[権限の管理] メニューから契約条件に同意する必要があります。詳細については、「[イニシアチブとアクセラレーターの権限を管理する](#)」を参照してください。

必要なロール：admin

手順

1. **[Impact] > [Impact のメリットと使用法 (Impact Benefits & Usage)] > [Impact のメリット] > [ケイパビリティ] > > [オンデマンドのエキスパート] > > [アクセラレーター]**に移動します。



2. 左側の [機能] メニューの [オンデマンドエキスパート (**Experts on demand**)] セクションから [アクセラレーター (**Accelerators**)] を選択します。
各アクセラレータータイトルには、簡単な説明と、各アクセラレーターの可用性を示すバーが表示されます。可用性の詳細はドリルインして確認します。
3. アクセラレーターを選択します。

アクセラレーターの詳細については、「[アクセラレーターカタログ](#)」を参照してください。
[アクセラレーターの詳細 (Accelerator details)] ページが開きます。
4. [開始] または [スケジュールのみ (**Schedule only**)] を選択します。
利用可能なスロットが埋まると、[スケジュールのみ (**Schedule only**)] と表示され、アクセラレーターを [イニシアチブ] のリスト/ロードマップに追加して後で開始できます。
5. フォームに記入し、[セットアップを完了] を選択します。
[イニシアチブを設定] フォームが表示されます。進行中のアクセラレーターによってタイトルのステータスが更新され、[[イニシアチブとアクセラレーター](#)] のリストに表示されます。

i 注: Impact 権限承認者は、イニシアチブを開始する要求を許可または拒否します。詳細については、「[イニシアチブとアクセラレーターの権限を管理する](#)」を参照してください。

プラットフォームヘルス

技術重要業績評価指標 (KPI) は、お客様が ServiceNow のテクニカルベストプラクティスにどの程度即しているかを示し、改善に向けた推奨事項を提示します。このため、インスタンスの健全性を監視するうえで役立ちます。

プラットフォームヘルスの診断

技術 KPI を使用すると、組織の技術 KPI をわかりやすく可視化できます。[インスタンス] ドロップダウンを使用して技術 KPI の [インスタンスの健全性] を確認するには、次の手順に従います。確認する技術 KPI を選択し、その結果を使用して重要な情報を確認します。

- i** 注: 技術 KPI の一部は、FedRAMP、NSC DOD IL5、オーストラリアの IRAP で保護されたデータセンターのお客様、セルフホスト型のお客様、その他の制限された環境のお客様、マネージドサービスプロバイダーのお客様 (内部使用の場合を除く) にはご利用いただけません。

技術 KPI の各セクション

セクション	セクションの詳細
サマリー、要点、ピアとの比較 (Summary & Takeaways & Compare to peers)	インスタンスの健全性ダッシュボードには、管理性、パフォーマンス、セキュリティ、アップグレード性、ユーザーエクスペリエンスという5つのカテゴリが表示されます。このダッシュボードには、すべてのカテゴリスコアの平均を表示する追加のカテゴリとして、全体のスコアも含まれています。[重要な情報] では、スコアに関連するサマリーが強調されます。また、ピアと比較した技術 KPI のスコアの内訳を確認できるようになりました。
インスタンスのスナップショット	Advance または Total の Impact のお客様にご利用いただけます。Instance Observer を使用することで、すべてのインスタンスの観測可能性の概要を表示し、[アクション] ドロップダウンからインスタンスに関する詳細情報を表示できます。
会社のアクティブなケースのブレイクダウン	インスタンス内のアクティブなケースはここで確認できます。
クイックリンク	インスタンスに役立つリソースへのリンクが表示されます。
関連する会話	選択したインスタンスに関連する会話が表示されます。
関連ファイル	インスタンスに関連するすべてのファイルが表示されます。

- i** 注: 利用可能なメトリクスは、Impact サブスクリプションのレベルによって異なります。

監視

Advanced パッケージと Total パッケージのメリットとして、Impact はインスタンスの状況に関する日次パフォーマンスサマリーを提供します。すべての Impact パッケージでサポートされている Instance Observer を使用して、パフォーマンスの詳細をより深く掘り下げ、リアルタイムのメトリクスを取得し、パフォーマンスアラートを設定できます。詳細については、「[Impact Instance Observer](#)」を参照してください。

サポート

会社のケース、ケースの応答時間、ケースの傾向、および変更をまとめたダッシュボードビューを取得できます。Now Support では、変更またはケースの具体的な詳細を確認できます。

Company cases and trends

Company active case breakdown

Active cases from Now Support are updated every 4 hours and are not real-time



0 New	10 Work in progress
6 WIP - Awaiting info	15 Solution proposed

Enhanced case response time

Impact Advanced and Total package customers get faster response time on P1 and P2 support cases, including a 15-min response time for P1 and 1-hour response time for P2 cases.



P1 cases 100% response time achieved	P2 cases 96% response time achieved
---	--



PREMIUM DIGITAL EXPERIENCE

Get developer support for customizations

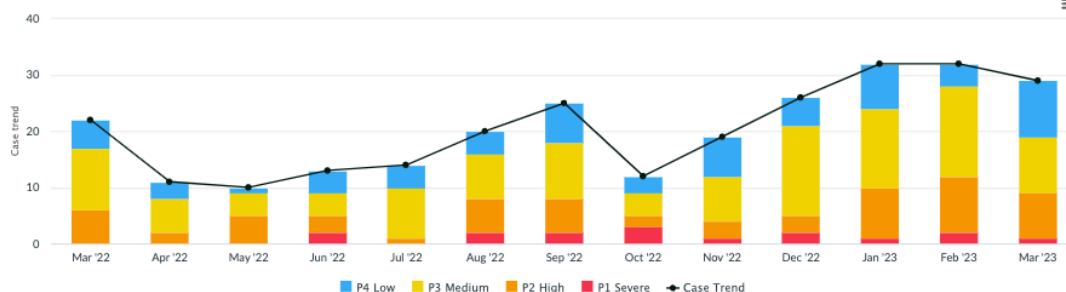
Your Impact package includes developer support to help troubleshoot custom code and configurations! View the consumption report to see named contacts who can request developer support.

[Learn more](#)

[View named contacts](#)

Cases trends

Case trending helps you identify areas of concern over time and flag spikes in certain case types. This chart represents the latest 13 months of open case trend data based on the month the case was opened.



カスタムコードと構成のトラブルシューティングに役立つ開発者サポートを受けられます。消費レポートを表示して、開発者サポートを依頼できる指定の連絡先担当者を確認してください。詳細については、「[Impact 開発者サポート](#)」を参照してください。

Impact 開発者サポート

開発者サポートは、Impact の Advanced または Total パッケージを対象としたオファリングであり、アドミンや認定ユーザーが、既存のプラットフォームのカスタマイズに関連する技術的な問題のトラブルシューティングを支援する ServiceNow サポートエンジニアにアクセスできるようにします。

概要

ServiceNow をご利用の多くのお客様は、カスタムコードとカスタムの構成を運用しています。このようなカスタマイズが機能しなくなった場合には、開発者サポートがカスタマイズのトラブルシューティングとデバッグをお手伝いします。

ServiceNow プラットフォームの既存のカスタマイズに関する技術的な問題のトラブルシューティングの際に ServiceNow サポートエンジニアに支援を求める担当者として、サブスクリプションサービスを管理するトレーニングを受けた担当者を指名できます。

i 注: このような担当者を Advanced パッケージでは 5 人まで、Total パッケージでは 10 人まで指名できます。

連絡先担当者

カスタムコードのエンドツーエンドの開発ライフサイクルは複数の段階で構成されています。これらの各段階では、特定の ServiceNow チームからの支援を必要とするさまざまなサポートレベルを利用できます。

カスタムコードのエンドツーエンドライフサイクル

カスタムコードのライフサイクル	ユースケース	サポート担当者
デザインレビュー	1. 管理性、パフォーマンス、およびアップグレード可能性に関するデザインレビューについてサポートが必要です。 2. 特定の目標に使用する適切なベースシステムツールの決定に関してサポートが必要です。 3. 適切なアーキテクチャの計画に関してサポートが必要です。	プラットフォームアーキテクト
コードレビュー	期待どおりに機能しない事前スコープ設定/設計されたカスタマイズのデバッグに関してサポートが必要です。	エキスパートサービス
開発サポート	機能しなくなったカスタムコードの修復に関してサポートが必要です。	開発者サポート

スコープの範囲内のユースケース

開発者サポートでは多くのユースケースがサポートされています。

- 障害対応トラブルシューティングまたは既存のカスタマイズの調整
- ServiceNow API に関する質問

除外

次のような一部のユースケースは開発者サポートでサポートされていません。

- 製品の新規実装 (初回実装または新製品の実装など)
- テスト (UAT、負荷、回帰、パフォーマンス)
- 新機能と拡張機能のビルドと設計 (新しい要件の分析と設計、新しいコーディングクエリなど)
- 統合に関連する場合に除外されるもの：
 - データ解析がお客様のビジネスプロセスに与える影響の把握
 - 統合に関与するサードパーティシステムに関する知識
 - 外部ソースからコンテンツを取得するスクリプト
 - ServiceNow API の制限が原因で実現不可能な統合

開発者サポートの使用

開発者サポートの利用方法の詳細と、Impact で開発者リクエストを送信する際に役立つ情報について説明します。

開発者サポートに関する注意事項

全般

開発者サポートの利用時間は、ケースコミュニケーションの現地時間のタイムゾーンで月曜日～金曜日の 09:00～17:00 です。

- ケースは優先度 P3 でオープンされ、エスカレーションの対象にはなりません。応答時間と SLA の詳細については、「https://support.servicenow.com/kb?id=kb_article_view&sysparm_article=KB0547260」を参照してください。
- 開発者サポートのケースは準本番インスタンスで調査されます。問題はすべて準本番インスタンスで再現可能である必要があります。
- セルフホスト型顧客インスタンスに対しては変更されたデリバリモデルを介して利用可能です。

i 注: 開発者サポートは現在、オーストラリアの IRAP で保護されているデータセンターまたはその他の特定の制限付き環境では利用できません。

パラメーター

開発者サポートケースを送信する際に考慮すべき特定のパラメーターがあります。以下のセクションではこれらのパラメーターについて説明します。

ユーザー：

- 指定された連絡先担当者には、オープンされたケース 1 つにつき具体的な問題が 1 つ記述されていること、また参照されるコードセクションが分離されていて 200 行以下の短いコードであることを確認する責任があります。
- Impact パッケージのサブスクリプションごとに指定された数のユーザーが利用できます (お客様のシステムアドミニストレーターは含まれません)。
 - Advanced Impact パッケージの場合は 5 人
 - Total Impact パッケージの場合は 10 人

i 注: ユーザーを指定するには、「[開発者サポートのユーザーアクセスの管理](#)」を参照してください。

インフラストラクチャ：

- サポートされているバージョンのリリース/機能/アプリケーション/ハードウェアが必要です。
- サポートされている言語は英語のみです。
- サードパーティアプリケーションのトラブルシューティングやデバッグ、セキュリティ脆弱性のアセスメントは含まれていません。

統合：

統合サポートは ServiceNow インスタンスまたはインフラストラクチャ内でのみ行われ、次のものが含まれます。

- ServiceNow API に関する質問
- 統合からのデータを使用するスクリプト (データが想定どおりにインポートされた場合のみ)
- 変換マップスクリプト

開発者サポートケースの作成

Impact プランの連絡先担当者として指定されている場合は、サポートケースを入力して開発者サポートアシスタンスを開始します。

始める前に

必要なロール：Impact 開発者サポート

手順

1. **[Impact]** > **[NowSupport]** に移動します。
NowSupport に直接移動することもできます。
2. **[ケースを作成 (Create a Case)]** を選択しま

す。

3. ケースタイプとして **[開発者サポート]** を選択します。
customer_admin によって正しいロールが割り当てられているユーザーのみが、新しいケースの作成時にこのプレミアム開発者サポートタイルを表示できます。
4. 開発者サポートのガイドラインを確認し、チェックボックスで同意します。
5. **[詳細情報入力 (Detail Capture)]** ページで、**[件名]**、**[説明]**、および **[再現手順 (Steps to reproduce)]** に入力します。
6. 連絡先情報と最も都合の良い対応可能時間を確認します。
7. 参照インスタンス ID を確認します。
8. **[確認して送信 (Confirm and Submit)]** を選択してケースを送信します。
ケースが作成され、ケース番号が生成されたら、アカウントの承認済みユーザーをウォッチリストに追加し、詳しいコメントや添付ファイルを追加することができるようになります。

開発者サポートのユーザーアクセスの管理

開発者サポートのサポートケースを入力する指定ユーザーを追加します。指定された連絡先担当者は、特定の問題に関する詳細を入力する責任を担います。

始める前に

必要なロール：Impact admin

手順

1. **[Impact]** > **[会社のプロフィール]** に移動します。
2. **[アクション]** メニューから、**[ロール/アクセスを更新]** を選択します。
ユーザーがテーブルにリストされていない場合は、新しいユーザーを作成します。詳細は、「[Impact ユーザーの管理](#)」を参照してください。
3. ユーザーの右側にある **[アクション]** アイコンを選択します。
4. **[ロール/アクセスを更新]** を選択します。
5. **[プレミアムアクセス]** で **[開発者サポート]** を選択します。
利用可能なユーザーの数が割り当てフィールドの横に表示されます。
6. **[送信]** を選択します。

次のタスク

開発者サポートのアクセス権と利用可能なユーザーの数を確認します。

1. Impact デジタルエクスペリエンスの右上隅にある自分の名前に移動します。
2. ドロップダウンから [会社のプロファイル] を選択します。
3. [開発者サポート] の下に、利用可能なユーザーの数が表示されます。

Impact Instance Observer

Instance Observer (IO) は、インスタンスの健全性とパフォーマンスをほぼリアルタイムで継続的に追跡し、過去のインサイトも提供する観測可能性およびパフォーマンスのモニタリングツールです。

概要

インスタンスアドミニストレーター、プラットフォームオーナー、DevOps チームは、IO を使用してインスタンスパフォーマンスの可視化を強化することで、価値実現を加速化し、目的のビジネス成果を促進でき、お客様が迅速かつ自信を持ってイノベーションを推進できるように支援できます。

機能とメリット

主な機能

- **24 時間 365 日対応のモニタリング：** インスタンスパフォーマンスのモニタリングにより、エンドユーザーへの影響が出る前に、インスタンス内の問題を認識できます。
- **24 時間 365 日対応のアラート：** 問題が重大化する前に対処できるように、特定のしきい値を超えた時点でそのことを通知するカスタムアラートを設定します。
- **マルチインスタンスの可用性：** インスタンス全体のパフォーマンステレメトリーをプロアクティブに可視化します。これにより、組織はエンドユーザーに影響が出る前に傾向を特定できます。
- **トリアージ：** 実用的なポイントインタイムのインスタンスメタデータ。これによりインスタンスのパフォーマンスに追加のコンテキストが提供され、トラブルシューティングにかかる時間が短縮されます。
- **インスタンス外部のアプリケーション：** インスタンス外部でインスタンスパフォーマンステレメトリーにアクセスできます。問題が発生した場合、組織はインスタンスの可用性に関係なく、実用的なデータにアクセスできます。
- **レポート：** 経時的なインスタンスパフォーマンステレメトリーを可視化し、レポートをすばやく生成してビジネスステークホルダーと共有することで、インスタンスパフォーマンス管理をより迅速かつスマートに、より適切に行うことができます。
- **アナリティクス：** メトリクスを経時的に比較して、パフォーマンス全般の傾向を確認したり、特定の変更の前後の影響を評価したりします。

主なメリット

- **24 時間 365 日の可用性：** Instance Observer はインスタンス外部のクラウドベースのアプリケーションであり、お客様は 1 つのアプリケーションですべてのインスタンスのインスタンステレメトリーを可視化できます。
- **インスタンスのパフォーマンスの向上：** インスタンスパフォーマンスのメトリクスをリアルタイムで監視することで、エンドユーザーに影響するパフォーマンス低下の原因となり得る問題をすばやく特定して解決できます。
- **アップタイムの増加：** Instance Observer のアラート機能によるプロアクティブな監視により、ダウンタイムが発生する前にその原因となり得る問題を通知できるため、ユーザーに影響が出る前に対処できます。

- トラブルシューティングの改善：問題が発生した場合には実用的なポイントインタイムメタデータを用意できます。これにより根本原因分析にかかる時間と、解決までの時間が短縮されます。
- 作業の妨げを解消：ほぼリアルタイムのデータをすぐに利用できるようにするため、お客様とそのチームは、必要な情報をより短い時間で見つけることができ、目的のビジネス成果の推進により多くの時間を費やすことができます。

i 注： Instance Observer は ServiceNow® モバイル では使用できませんが、モバイルデバイスのブラウザでアクセスできます。

Instance Observer の機能

機能と説明

機能	説明
ホーム	インスタンスの全体的な健全性のスナップショットが表示されます。
パフォーマンス	インスタンスの健全性とパフォーマンスメトリクスの概要を表示し、推奨されるトラブルシューティングを使用して特定のデータセットにドリルダウンできるようにします。
可用性	ServiceNow モニタリングに関連付けられたインスタンスの可用性のライブステータス (稼働中/停止ステータス) を表示します。
主要アラートのアクティブ化と通知	各自のビジネスニーズに固有のしきい値を使用してアラートを設定し、通知と手法を受け取るチームメンバーとその方法を設定できる柔軟性を提供します。
アナリティクス	経時的な主要メトリクスのパフォーマンスの比較を表示します。
トリアージ	実際に発生している問題をトラブルシューティングするためのメタデータを提供するポイントインタイムのインスタンススナップショット
レポート	ダウンロードしてチームのビジネスステークホルダーと共有できるレポートをすばやく生成します。
ヘルプ	Instance Observer ツール、用語レビュー、ハウツービデオ、関連ドキュメントに関するサポートを受けられます。

Impact パッケージ別のサポートマトリクス

一部の Instance Observer レポート機能は、登録している Impact パッケージによって異なります。詳細については、サポートマトリクスチャートを参照するか、アカウントチームにお問い合わせください。

- ✓ = サポート対象
- X = サポート対象外

機能とサポートされている Impact パッケージ

機能	Guided	Advanced	Total
インスタンスの可用性 (稼働中/停止ステータス) 詳細は、「 可用性 」を参照してください。	✓	✓	✓
パフォーマンス可視化チャート (KPI) 詳細は、「 パフォーマンス 」を参照してください。	✓	✓	✓
レポート 詳細は、「 レポート 」を参照してください。	選択	すべて	すべて
アラート 詳細は、「 主要アラートのアクティブ化と通知 」を参照してください。	X	✓	✓
アナリティクス 詳細は、「 アナリティクス 」を参照してください。	X	X	✓
異常検出	X	X	✓
データ保持	45 日間	6 か月	6 か月

- i** 注: サブスクリプションのサポートの詳細については、「[Impact パッケージ](#)」を参照してください。

サービス性に関する制限事項

- i** 注: Instance Observer は、商用環境および政府機関向けコミュニティクラウド (GCC) 環境のお客様にご利用いただけます。IO は現在、その他の規制された環境やオンプレミス環境ではご利用いただけません。

ホーム

ホームページには、インスタンスの全体的な健全性のスナップショットが表示されます。

インスタンスの可用性に関する貴重なインサイトや、データセンターの基本情報 (データベースアカウント、ユーザーランザクション数、応答時間など) に関する概要情報などにアクセスします。

[Impact] > [プラットフォームヘルス] > [監視 (Monitor)] > [Instance Observer] に移動します。

ServiceNow Impact | Instance Observer

Home Performance - Availability - Alerts - Analytics - Triage Reports Help Create a Case

What's New
The latest refresh of Instance Observer brings many new enhancements, check out what's new in our release notes.
[Release note](#)

Your production instances and instance observer KPIs (Last 24 hours)

Instance Name	Instance Type	Primary Database	User Transaction Count	Average Response Time	SQL Response Time
sndemo	Production	14.22TB	86.75/min	0.90s	0.92s

[View all Instances](#)

Instance Availability

Instance	Instance Type	Instance Availability
sndemo	Production	✓

[View all Instances](#)

Alerts (Last 24 hours)

Instance	Instance Type	Monitoring Alerts	Self-Service Alerts
sndemo	Production	2	0

[View all Instances](#)

注: Instance Observer の [アラート] サポートは、ServiceNow Impact の Advanced パッケージと Total パッケージでのみ使用できます。

パフォーマンス

Instance Observer のパフォーマンスと可用性に関するほぼリアルタイムのメトリクスとアラートにより、すべてのインスタンスを 1 か所で 24 時間 365 日体制で監視できます。インスタンスの健全性とパフォーマンスメトリクスの各種概要グラフを生成し、推奨されるトラブルシューティングを使用して特定のデータポイントにドリルダウンします。

ユーザー、プラットフォーム、アプリケーションのデータに基づく意思決定を行い、ほぼリアルタイムおよび過去のインスタンスパフォーマンステレメトリーにアクセスし、ポイントインタイムメタデータを使用してインスタンス全体のインスタンスパフォーマンステレメトリーをプロアクティブに可視化します。

主な特長

- パフォーマンスデータの過去の傾向を表示します。
- パフォーマンスの異常を特定して調査します。
- 特定の時点で実行中の特定のジョブとトランザクションを表示します。
- 選択したパフォーマンスメトリクスの詳細にアクセスします。

パフォーマンスチャートの開始

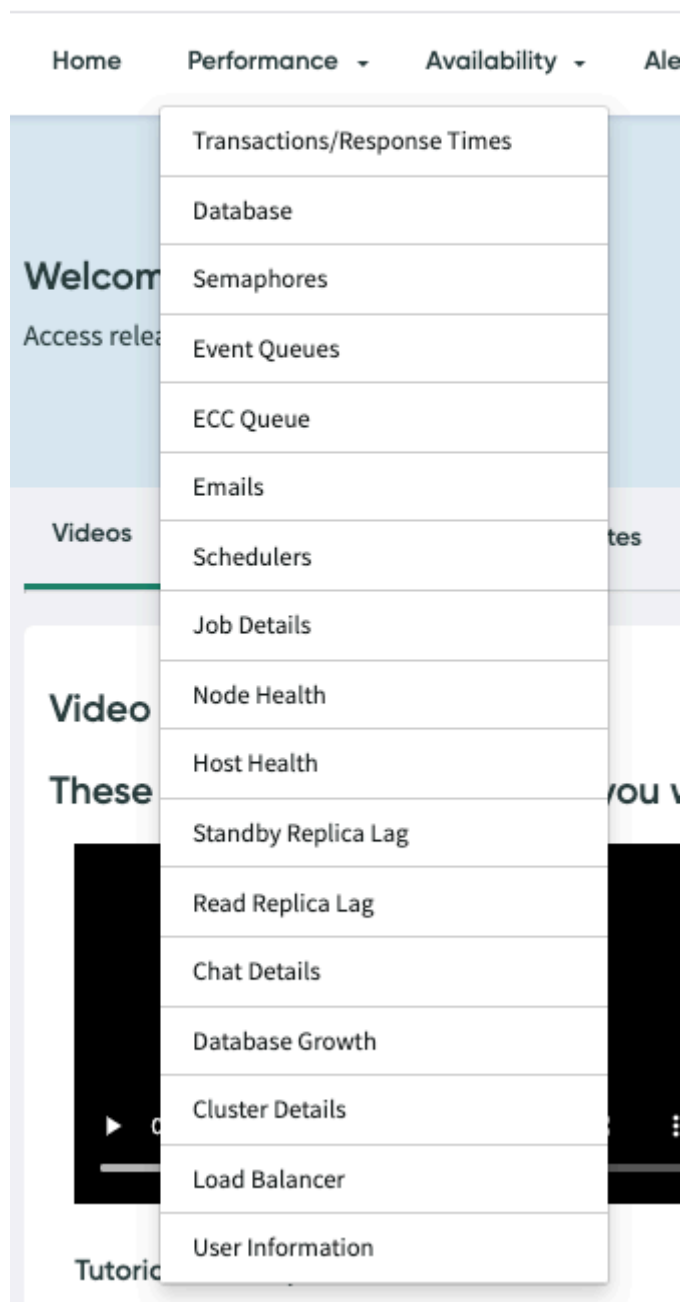
Instance Observer を使用してパフォーマンスチャートを生成するには、次の手順に従います。

始める前に

必要なロール：admin

手順

- [Impact] > [プラットフォームヘルス] > [監視 (Monitor)] > [Instance Observer] に移動します。
- [パフォーマンス] メニューから、評価するテレメトリーオプションを選択します。



3. 次のレポートオプションを選択します。

- インスタンス
- 日付範囲
- メトリクス (選択可能なメトリクスは、選択したレポートによって異なります)
- オプションとアドオン

4. [スナップショットを取得 (Get Snapshot)] を選択します。

i 注: レポートとチャートで利用可能なオプション:

- データポイントを選択して他のアクションを表示するか、エントリを削除します。
- 右クリックしてデータポイントを分離します。
- チャートを選択してドラッグし、ドリルダウンします。
- PNG、SVG、または CSV ファイルにダウンロードするか、インスタンスでトランザクションを表示します。
- レポートタイプを変更します。

異常検出

Instance Observer は、本番インスタンスの Impact Total パッケージのパフォーマンスチャートで、周期的なメトリクスまたは非周期的なメトリクスの異常を積極的に検出します。異常は、過去のパターンに基づくメトリクスの外れ値を表します。すべての異常が問題を表すわけではありませんが、異常が発生していることがわかるため、重大度を判断し、それに応じてアラートを設定します。

周期的なメトリクスは、同じ順序で定期的に繰り返されるイベント、または一定期間で定期的に繰り返されるイベントの完全なセットとして発生します。非周期的なメトリクスとは、不定期に繰り返されるか、またはランダムで予測しにくい期間で繰り返されるメトリクスです。異常とは、普通ではないデータポイント、珍しいデータポイント、または予想されるデータのパターンや分布に適合しないデータポイントであり、外れ値とも呼ばれます。

追跡対象の 5 つの周期的なメトリクスは次のとおりです。

- **トランザクション数**: インスタンス全体での `UI_TYPE` という内部タイプの UI トランザクションの合計数。
- **サーバーの応答時間**: `UI_TYPE` トランザクションの平均実行時間。
- **SQL 応答時間**: アプリケーション層で測定され、報告されたデータベース平均応答時間。応答時間はクエリがデータベースに送信されたときに開始し、応答が受信されたときに終了します。
- **セマフォ平均 (Semaphore Mean)**: 1 分間に同時処理されるエンドユーザートランザクションの平均数。
- **ノードメモリ最大値 (Node Memory Max)**: 履歴内の特定のデータポイントにおけるノードあたりの使用中メモリの最大値 (MB)。通常、この値は 1000 MB から 2048 MB の範囲内です。

User Transaction Count

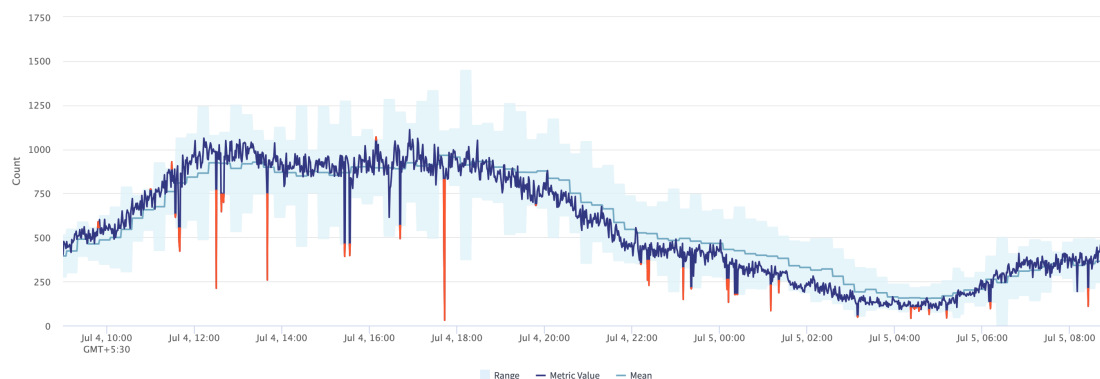
Transaction count is the instance-wide sum of all transactions of a certain type known as "UI_TYPE". Essentially can be considered to cover only "class..." [Show More](#)

Default **Anomalies 41** Alert 0

< Jul 4, 2023 09:00 AM - Jul 5, 2023 09:00 AM >

[How anomalies are calculated and plotted](#)

Anomalies Past Period Trend
41 50 9+



- X 軸は時間を表し、Y 軸は選択した日付範囲の実際のメトリクスを表します。たとえば折れ線グラフには、時間の経過に伴うトランザクション数の値が表示されます。異常はグラフ上に赤色で示され、データでの異常の発生を表します。赤色のマークの位置は、異常の検出に使用される基準またはアルゴリズムによって異なります。
- 範囲は、過去のデータセットパターンに基づくメトリクスの正規分布の上限と下限を表します。
- 平均線は、特定の時点での逸脱と比較するためのメトリクスの 4 週間平均値を表します。

ジョブ異常検出

ジョブ異常チャートには、同時実行されているスケジュール済みジョブの 1 時間ごとの数が示され、その上に 1 時間ごとの平均トランザクション数のメトリクスが表示されます。チャート内で 1 つまたは複数の異常ジョブが含まれている棒は、赤色で強調表示されます。棒グラフの詳細リンクを選択すると、ジョブレベルの詳細が表示されます。

[ジョブ詳細] には、1 時間ごとのスケジュール済みジョブの数と、そのインスタンスの平均トランザクション数が表示されます。



1 時間ごとのスケジュール済みジョブの数から、任意の時間における個別の繰り返しジョブにドリルダウンし、さらに過去 7 日間における同じジョブの実行パターンにドリルダウンします。これは、通常は完了までにかかる時間が一定であるジョブの実行時間が急激に増減するという、パフォーマンスの問題が発生している可能性がある状況で、このようなジョブのエンドツーエンドの根本原因分析を行う際に役立ちます。



スケジュール済みジョブの基準

ジョブがスケジュール済みジョブと見なされるには、次の基準のうち 1 つ以上を満たしている必要があります。

- ジョブがそれぞれの曜日に少なくとも 1 回実行される。
- 過去 4 週間においてジョブが毎週少なくとも 1 回実行された。

平均トランザクション数の計算

各曜日において 1 時間ごとに、過去 4 週間の同じ曜日および同じ時間のトランザクション数の合計の平均が算出されます。たとえば、過去 4 回の月曜日から 4 時間分のトランザクション数の合計を取得し、最終的な計算のために値の平均を算出します。

ジョブ異常の識別

過去 4 週間において、ジョブが実行されていた 1 時間ごとに、標準偏差値を使用して平均期間が算出されます。これは、標準偏差値に 5 を乗算した結果に平均値を加算したものです。

この値はその時間のジョブの上限となります。ジョブが 4 回目の 1 時間にわたり実行されており、過去 4 週間のジョブの平均期間がその時点で 10 分であり、標準偏差の値が 2 分の場合、上限は $10 + (5 \times 2) = 20$ 分になります。

現在実行中のジョブの実行に 20 分以上かかっている場合、そのジョブは異常として識別されます。

異常への対応

すべての異常が問題を表すわけではありませんが、外れ値は過去のパターンに基づいて検出されます。検出された異常の重大度を分析した後に、分析結果に応じてアラートを設定します。アラートの詳細については、「[異常アラートの構成](#)」を参照してください。

異常アラートの構成

Instance Observer で過去のパターンのメトリクスの外れ値に基づいて異常アラートを構成します。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. **[Impact]** > **[プラットフォームヘルス]** > **[監視 (Monitor)]** > **[Instance Observer]** に移動します。
2. **[パフォーマンス]** メニューから、**[トランザクション/応答時間 (Transactions/Response Times)]** を選択します。

The screenshot shows the 'Performance' section with the sub-section 'Transactions/Response Times'. It includes a dropdown for 'Instance' set to 'sdemo', a 'Date Range' selector, a 'Metrics' list with 'User Transaction Count', 'Average Server Response Time', and 'Stacked time (server/network/browser)', and 'Options' for 'Self Service Alerts' and 'Diagnostic Events'. A 'Get Snapshot' button is located on the right.

3. 次のレポートオプションを選択します。

- インスタンス
- 日付範囲
- メトリクス
- オプション：

- セルフサービスアラート (Self Service Alerts)
- 診断イベント
- アドオン

4. [スナップショットを取得 (Get Snapshot)] を選択します。

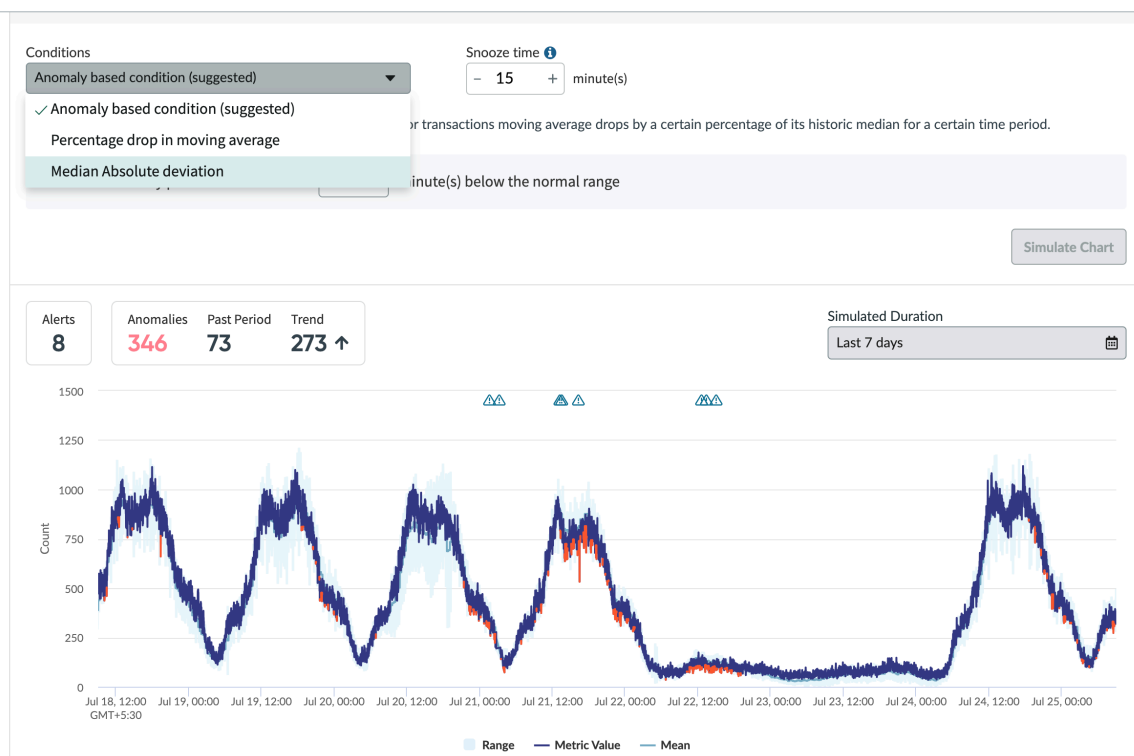
i 注: レポートとチャートで利用可能なオプション:

- データポイントを選択して他のアクションを表示するか、エントリを削除します。
- 右クリックしてデータポイントを分離します。
- チャートを選択してドラッグし、ドリルダウンします。
- PNG、SVG、または CSV ファイルにダウンロードするか、インスタンスでトランザクションを表示します。
- レポートタイプを変更します。

Edit alert configuration

Transactions (Drop) - Instance

Critical



5. リストされたオプションを使用して、アラートを微調整します。

- たとえば、トランザクション数の異常が 10 分以上持続する場合、または平均からの一定の標準偏差を 10 分以上継続して超えており、範囲を上回ったり下回ったりした場合にアラートをトリガーするしきい値を設定します。ジョブ異常は、実行時間に基づいて異常なジョブの上位 X % を対象とし、これらのジョブの詳細を追跡します。
- 持続時間をシミュレーションしてアラートをテストおよび微調整するか、異常の期間として 5 分、10 分、15 分などを選択するか、ジョブの上位 5 %、10 %、または 15 % を選択して、アラートが正しくトリガーされることを確認します。必要に応じてアラートしきい値を調整し、意味のある実用的なアラートがシステムから提供されるようにします。

- 要件に基づいて適切なアラート送信方法を選択します。これにはメール通知、SMS メッセージ、統合などがあります。
- システムによって生成されるアラートを継続的に監視します。検出された異常を定期的に確認して根本的な原因を把握し、適切な措置 (潜在的な問題の調査やさらなる分析の実行など) を取ります。

異常検出アルゴリズム

Instance Observer は、Z スコア統計モデル (単変量法とも呼ばれます) を使用して異常検出を実行します。

異常検出では 5 つのメトリクス (メモリ最大値 (Memory Max)、セマフォ平均 (Semaphore Mean)、SQL 応答時間、サーバーの応答時間、トランザクション数) を分析します。検出モデルは、日単位、週単位、および月単位のデータの複数インスタンスを含むサンプリングを使用して検証されています。

Z スコアモデルを使用して異常を表すメトリクスは、トランザクション数、サーバーの応答時間、SQL 応答時間です。上限しきい値ベースのアプローチを使用して異常を表すメトリクスは、セマフォ平均 (Semaphore Mean)、ノードメモリ最大値 (Node Memory Max)、およびジョブ実行です。5 つのメトリクスの詳細については、「[パフォーマンスチャートの開始](#)」を参照してください。

上限しきい値ベースの手法

上限しきい値ベースの手法では、メトリクスと使用上限を使用します。たとえば、セマフォ平均値が 14 または 16 のメトリクス A は、ノード上のリソースを保護する目的でノードで一度に実行できるトランザクションの数を制限するために、プラットフォームで使用されます。最大メモリが 2 GB のメトリクス B の場合、各ノードメモリに対して最大容量が事前に定義されます。同様のすべてのケースにおいて、メトリクスがこのような使用上限に近づいた時点でのみアラームが発生します。逸脱が平均を超えていても、使用上限よりも低い場合には、しきい値上限によるアラームは発生しません。

Z スコア手法

Z スコアは、1 つの値と値グループ平均の間の関係を示す数値測定値です。Z スコアは、平均からの標準偏差として測定されます。Z スコアが 0 の場合、データポイントスコアは平均スコアと同じです。

Z スコアの計算式は $z = (x - \mu) / \sigma$ です。

- x : 過去 15 分間の移動平均としてのデータの生スコア
- μ : 過去 4 週間の同じ曜日、同じ時間、同じ分における平均であるデータ母集団の平均
- σ : データ母集団の標準偏差

Z スコアの計算または比較を行うときは、分析データのこれらのパターンと、固有の周期パターンを併せて考慮することが不可欠です。データセットの周期性とは、日単位、週単位、季節単位の周期など、一定の間隔で発生する繰り返しパターンを指します。たとえば売上データは、ホリデーシーズン中に高い値を示し、オフピーク期間に低い値を示すことがあります。

周期性スコアは 2 つの系列間の類似度であり、2 つのベクトル間の類似度を測定します。周期性スコアにより、Z スコアモデルが信頼できる分析情報を提供し、真の異常または外れ値を特定し、データの自然なパターンを反映するようになります。

周期性スコアは、週末を除いた 4 週間分のデータを 2 週間分のベクトル増分に分割して、インスタンスレベルで算出されます。このスコアは 2 つの系列間の類似度スコアを返します。スコアが高いほど、比較対象のベクトルデータの類似傾向がより一致していることを示します。

可用性

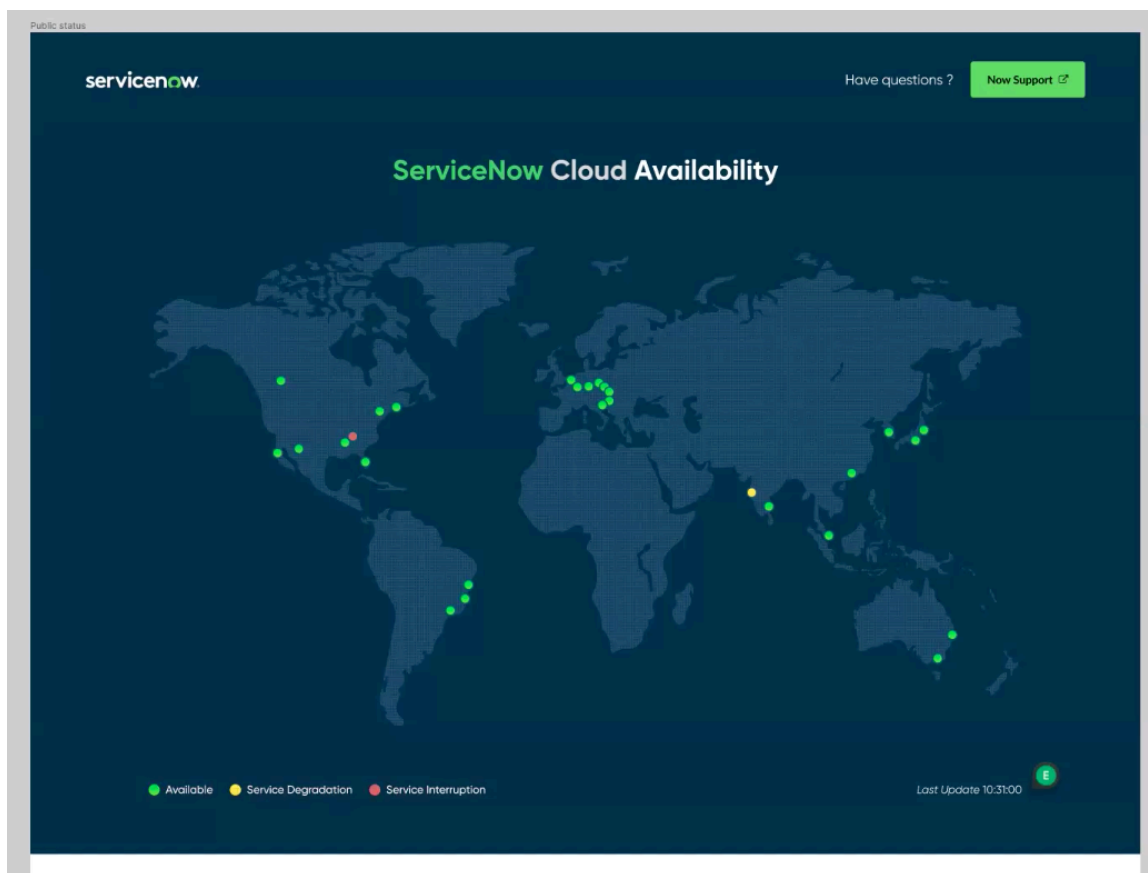
ServiceNow プラットフォームのモニタリングに関連付けられたインスタンスの可用性のライブステータス (稼働中 / 停止ステータス) を表示します。

クラウドの可用性

特定の ServiceNow データセンターの可用性、サービスのデグレード、または中断を確認します。

クラウドの可用性は、各データセンターの可用性を表す色付きのステータスインジケーターターとともに世界地図ビューに表示されます。

- 利用使用可能：緑
- サービスのデグレード：黄
- サービス停止：赤



利用可能なデータセンターと、サービス停止や特定のアクティビティの傾向があるかどうかを確認します。マップから特定のデータセンターを選択して、詳細を展開します。

Data Center Availability

IAD (Washington, DC - US)

Service Interruption

1 Active Event

Use Instance Observer to view other issues that may be impacting your services.

[Instance Observer](#)

Summary

Last updated : YYYY-MM-DD HH:MM:SS

ServiceNow has detected a network event that may have impacted your service. Users may have experienced intermittent availability of your ServiceNow instance. ServiceNow is working to properly diagnose this issue as quickly and effectively as possible. We will update this case with additional details as information becomes available. We apologize for this inconvenience; your satisfaction is our top priority.

Data center availability

PAST 90 DAYS

Last 90 days service issues

Instance Observer に直接移動し、可用性のサマリーと過去 90 日間のサービスの問題の詳細を表示します。

主要アラートのアクティブ化と通知

Instance Observer の主要アラートアクティブ化機能を使用すると、ビジネスニーズに固有の 4 週間分の増分からの過去のしきい値を使用してアラートを設定し、チームで通知を受け取る担当者を設定でき、柔軟に対応できます。

概要

主要アラートのアクティブ化では、6つの重要なメトリクスに関して、移動平均に関するプロアクティブなアラートが提供されます。これは、経時的なデータ系列における平均変化を捕捉する統計です。

1. **トランザクション (増加) インスタンス (Transaction (increase) Instance)**：特定期間におけるトランザクションの移動平均の増加を、過去の中央値の特定の割合で示します。
2. **トランザクション (減少) インスタンス (Transaction (drop) Instance)**：特定期間におけるトランザクションの移動平均の減少を、過去の中央値の特定の割合で示します。
3. **応答時間 - インスタンス (Response Time - Instance)**：応答時間の移動平均が特定期間の過去の中央値よりも大きいことを示します。
4. **データベース応答時間 (Database Response Time)**：特定期間におけるデータベース応答時間の移動平均が過去の中央値よりも大きいことを示します。
5. **デフォルトのセマフォ平均 (Default Semaphore Mean)**：特定期間におけるデフォルトのセマフォ平均が、特定の要因によって最大同時実行の上限に近づいていることを示します。
6. **デフォルトのセマフォキュー深度 (Default Semaphore Queue Depth)**：特定期間におけるデフォルトのセマフォキュー深度が、特定の要因によって最大キュー深度の上限に近づいていることを示します。

i 注： 各通知は必ずしも問題を示すものではなく、異常なデータポイントや、特定のメトリクスで期待されるパターンに沿っていないデータポイントについて警告するものであることに注意してください。将来に問題が発生することを回避するために、ユーザーは必要に応じて先を見越して行動し、通知に従って対処できます。

Instance Observer は P スコアを使用してインスタンス使用率を評価し、インスタンス専用のしきい値を計算します。P スコアは、インスタンス上のトランザクションの数によって決定します。インスタンスのトランザクションが常に安定している場合は P スコアが高くなります。

- 適格性に必要な P スコアを満たしているインスタンスの場合、アラートアクティブ化機能をオプトインするバナーがユーザーに対して表示されます。ユーザーに対し、履歴データから導出される 6 つのメトリクスすべてについて、[推奨される IO (IO recommended)] 条件の下にインテリジェントなしきい値が表示されます。
- インスタンスの P スコアが低い場合、アラートアクティブ化機能をオプトインするバナーは表示されません。P スコアは定期的に更新され、今後インスタンスが増大すると、アラートアクティブ化機能をオプトインするオプションが表示されます。最小 P スコア条件を満たすインスタンスのしきい値は毎週自動的に更新されます。

主要なアラートの構成

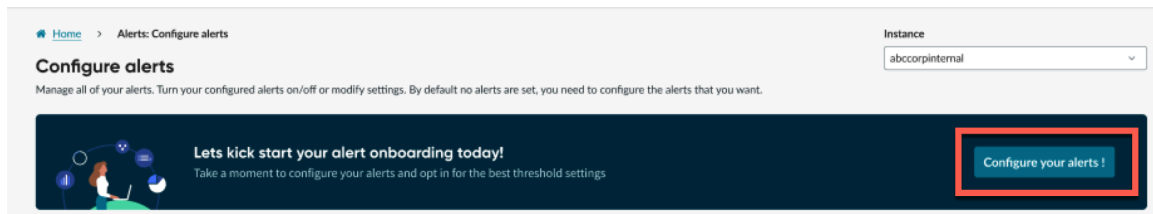
重要なアラートがまだ構成されていないインスタンスで主要なアラートを構成するには、次の手順に従います。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. **[Impact]** > **[プラットフォームヘルス]** > **[監視]** > **[Instance Observer]** に移動します。
2. Instance Observer にログインし、**[アラート]** > **[アラートを構成]** に移動します。



通知バナーが表示されます。

3. [アラートを構成する (**Configure your alerts!**)] を選択します。
システムによって選択されたメトリクスのアラートが表示されます。
4. [各メトリクスの 1 日あたりの最大アラート数 (**Max alerts per day / per metric**)] ドロップダウンから、各メトリクスの 1 日あたりに受信するアラート数を選択します (最大値は 5 です)。
選択するアラートの最大数は、利用可能な 6 つのシステムメトリクスのそれぞれに関連します。メトリクスごとの最大アラート数として 2 を選択した場合、毎日の最大受信アラート数は 12 となります ((2 アラート) × (6 つのメトリクス) = 12 アラート)。アラート数は毎日 00:00 UTC にリセットされます。

Alert configuration abccorinternal ✕

1 2 3
Configure Alerts Set Notification Review & Create

we will be learn about your instance and its usage and suggest the best suitable condition to for meaning full alerts.

To configure optimum threshold for each alert, how many alerts would you like to receive per day.

*Max alerts per day / per metric

5

Alerts

Transaction drop instance

Set an alert if your transactions moving average drops by a certain percentage of its historic median for a certain time period.

Transaction increase instance

Set an alert if your transactions moving average increases by a certain percentage of its historic median for a certain time period.

Response time instance

Set an alert if moving average of database response time is greater than the historical median in a certain time period.

Database response time

Set an alert if moving average of response time is experienced greater than of the historical median for a certain time period.

Default semaphore mean

Set an alert if default semaphore mean is approaching limits of max concurrency by a certain factor in a certain time period.

Default semaphore queue depth

Set an alert if default semaphore queue depth is approaching limits of max queue depth by a certain factor in a certain time period.

Cancel Set Notification >

す。

5. [通知を設定 (**Set Notification**)] を選択します。

[アラートコンフィグレーション (Alert configuration)] ページ
が読み込まれ、デフォルトの通知ルールが自動的に選択されま

Alert configuration abccorinternal ✕

✓ Configure Alerts
❗ Set Notification
○ Review & Create


 Notification rules help combine miscellaneous alerts and provide flexibility regarding who is notified and notification method.

Set Notification

Notification rule
Default [How to Configure Notification Rules](#) 🔗

Notify All Admin
Auto-generated rule for instance accentureinternal

 Email Enabled	 SMS To be Configured	 ServiceNow To be Configured	 Third Party To be Configured
--	---	--	---

Default notification rule will be used and based on default configuration we will notify the users. Modify notification? [Configure Notification](#) 🔗

← Configure Alert Condition
Cancel
Review & Create →

す。

6. オプション: [通知を構成する (**Configure Notification**)] を選択して、カスタムルールを作成します。

[通知ルールの構成方法 (**How to Configure Notification Rules**)] のリンク先には、カスタム通知の作成に関する情報が含まれています。ルールのオプションには、[ルール名 (Rule Name)]、[受信者 (Recipients)]、および [通知方法 (Notification Methods)] があります。

7. [確認して作成 (**Review & Create**)] を選択して、構成するアラートの概要と通知ルールを表示します。

✓ Configure Alerts
✓ Set Notification
❗ Review & Create

Alerts to be configured

Alerts configured	Max alerts per day
- Transaction Drop - Instance - Transaction Increase - Instance - Response Time - Instance - Database response time - Default Semaphore mean - Default Semaphore queue depth	5

Notification

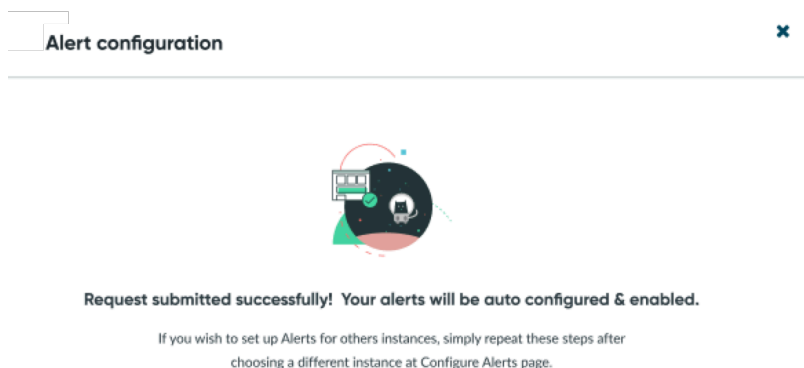
Notification Rule
Notify All Admin

Notify All Admin
Auto-generated rule for instance accentureinternal

 Email Enabled	 SMS To be Configured	 ServiceNow To be Configured	 Third Party To be Configured
--	---	--	---

← Set Notification
Cancel
Create Alert

8. [アラートを作成] または [通知を設定 (Set Notification)] を選択して、通知設定ページに戻ります。
アラートコンフィグレーションを確認する通知が表示されます。



タスクの結果

要求の送信後、6 つのアラートすべてが自動的に有効になるため、手動による操作は不要です。アラートのしきい値を確認する場合は、[アラートコンフィグレーションの編集 (Edit Alert configuration)] に移動して [推奨される IO (IO recommended)] 条件にアクセスします。

- ❗ 注: 利用可能な 6 つのアラートのうち 1 つ以上が自動的に有効になっていない場合は、インスタンスでの使用が制限されていることが原因で、特定のメトリクスに対してしきい値を使用できませんでした。

次のタスク

[Instance Observer アラートの管理](#)

主要なアラートのしきい値の生成

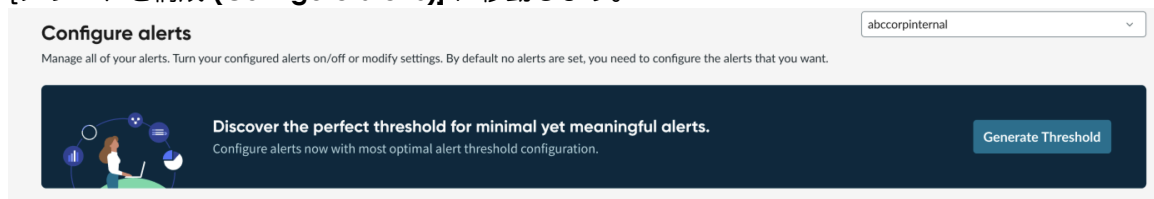
重要なアラートがすでに構成されているインスタンスでは、改善されたしきい値を使用して、強化されたアラートまたは最小限のアラートを受信できます。

始める前に

必要なロール: admin

手順

1. [Impact] > [プラットフォームヘルス] > [監視 (Monitor)] > [Instance Observer] > [アラート] > [アラートを構成 (Configure alerts)] に移動します。



通知バナーが表示されます。バナーでアラートを設定するように求められた場合は、「[主要なアラートの構成](#)」を参照してください。

2. [しきい値を生成 (Generate Threshold)] を選択します。
[アラートコンフィグレーション] 画面が表示されます。
3. [各メトリクスの 1 日あたりの最大アラート数 (Max alerts per day / per metric)] ドロップダウンから、各メトリクスの 1 日あたりに受信するアラート数を選択します (最大値は 5 です)。
選択するアラートの最大数は、利用可能な 6 つのシステムメトリクスのそれぞれに関連します。メトリクスごとの最大アラート数として 2 を選択した場合、毎日の最大受信アラート数は 12 となります ((2 アラート) X (6 つのメ

トリクス) = 12 アラート)。アラート数は毎日 00:00 UTC にリセットされま

To configure optimum threshold for each alert, how many alerts would you like to receive per day?

* Max alerts per day / per metric

5

Alerts



Transactions (Drop) - Instance

Set an alert if your transactions moving average drops by a certain percentage of its historic median for a certain time period.



Transactions (Increase) - Instance

Set an alert if your transactions moving average increases by a certain percentage of its historic median for a certain time period.



Response Time - Instance

Set an alert if moving average of response time is experienced greater than of the historical median for a certain time period.



Database Response Time

Set an alert if moving average of database response time is greater than the historical median in a certain time period.



Default Semaphore (Mean)

Set an alert if default semaphore mean is approaching limits of max concurrency by a certain factor in a certain time period.



Default Semaphore (Queue Depth)

Set an alert if default semaphore queue depth is approaching limits of max queue depth by a certain factor in a certain time period.

す。

4. [送信] を選択します。
確認メッセージが表示されます。

Alert configuration



Your new alert thresholds are available now

You need to accept & save the conditions under each alert to start using ServiceNow recommended threshold.

5. [アラートコンフィグレーションの編集 (Edit Alert Configuration)] に移動します。
推奨されるアラートコンフィグレーションを示す青色の情報バナーが表示されます。

Currently Configured Alert

When the anomaly persists for more than 5 minute(s) below the normal range

[View Alerts](#) Alert On

Configure Alert Condition

'IO Recommended' configuration is available. Please select the condition and proceed by clicking 'Save' to implement it.

Conditions Snooze time

Anomaly based condition - 90 + minute(s)

Set an alert if any anomaly detected based on historical pattern or transactions moving average drops by a certain percentage of its historic median for a certain time period.

6. [アラート条件の設定 (Configure Alert Condition)] バナーを選択します。

7. [保存] を選択します。

8. 残りのアラートについて同じ手順を繰り返します。

注: 6 つのアラート条件すべてでアラート条件バナーが利用できない場合は、その時点で特定のメトリクスのしきい値データが使用できない状況です。しきい値は定期的に更新され、推奨事項が利用可能になります。

推奨されるしきい値でアラートを有効にした後、詳細を手動で更新できます。

9. オプション: 選択したメトリクスの [アラート条件の設定 (Configure Alert Condition)] を選択します。

10. オプション: アラートコンフィグレーションの編集に [アラート数を変更 (Change Alert Count)] を選択しま

Configure Alert Condition

Conditions Snooze time

IO Recommended - 90 + minute(s)

Set an alert if any anomaly detected based on historical pattern or transactions moving average increases by a certain percentage of its historic median for a certain time period.

Moving average increases by 10 % of the historical median for more than 5 minute(s)

Maximum alert(s) per day 2

Change Alert Count Simulate Chart

す。

11. オプション: 最大 5 つのアラート値を選択して、[送信] を選択しま

Change alert count



Warning: Changing the Max alert count will change the threshold for this metric & new updated threshold will be applied automatically for alerting.

How many alerts do you want receive per day for a metric?

*Max alerts per day / metric

Cancel

Submit

す。

変更が送信されると、特定のメトリクスの新しい最大アラート数に基づいて、事前に計算されたしきい値が取得されます。[アラートコンフィグレーションの編集 (Edit Alert Configuration)] ウィンドウに戻ります。

12. [アラートコンフィグレーションの編集 (Edit Alert Configuration)] ウィンドウで [保存] を選択して、変更を適用します。
13. アラートごとに同じ手順を繰り返して、追加のメトリクスアラートコンフィグレーションを編集します。

i 注: 1 日あたりの最大アラート数として 3 を選択した場合、その特定のメトリクスについて 1 日あたり最大 3 つのアラート通知を受信できます。アラート数は毎日 00:00 UTC にリセットされます。

Instance Observer アラートの管理

通知から直接 Instance Observer (IO) のしきい値アラートに対応します。

始める前に

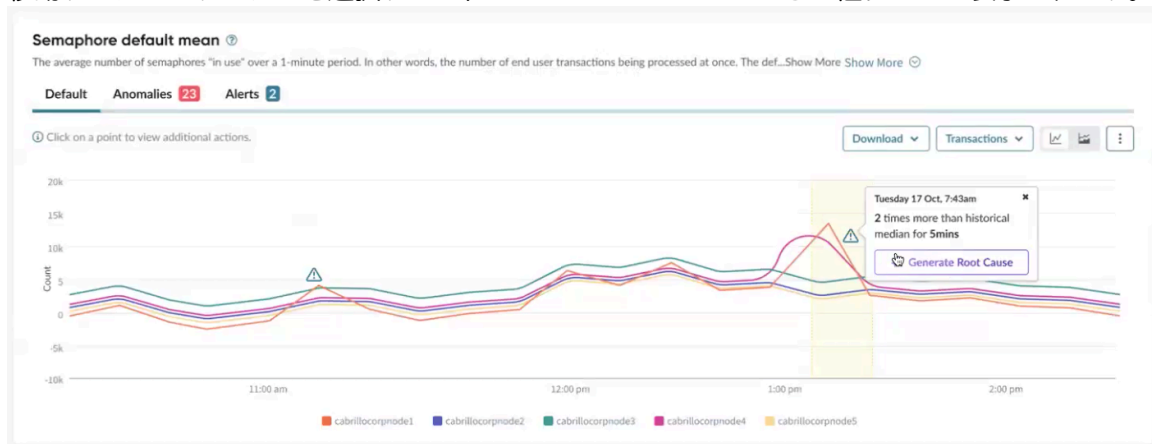
必要なロール：admin

手順

1. アラートしきい値通知を開きます。
メール通知は ServiceNow から送信され、件名は [新規アラート！ (New Alert!)] です。

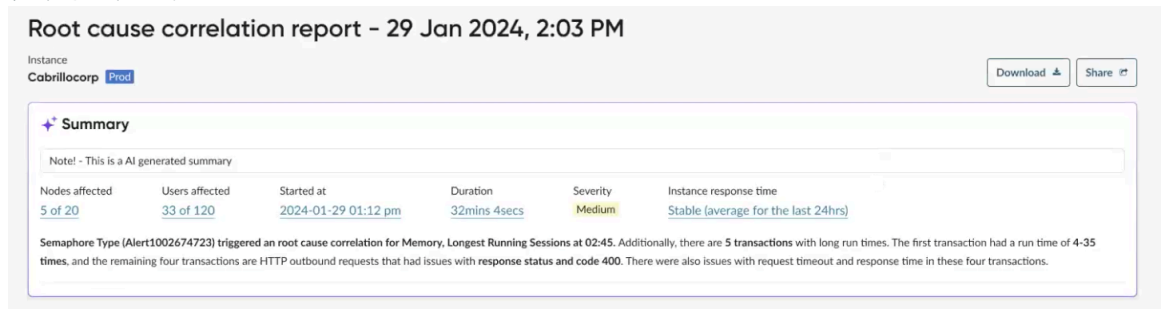


2. 移動するアラートバナーを選択すると、Instance Observer のしきい値グラフが表示されます。

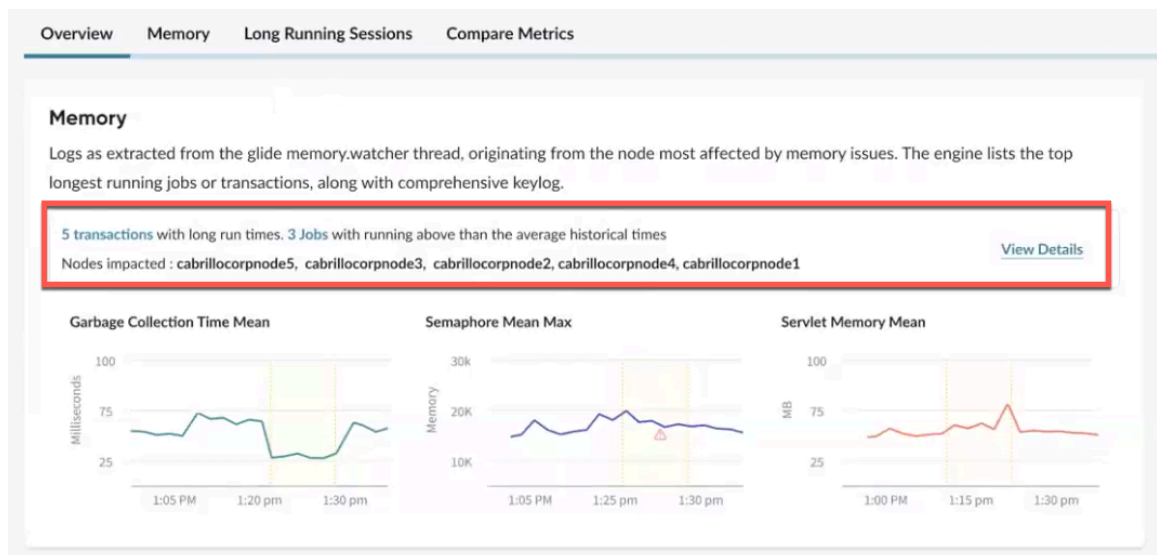


3. アラートアイコンにカーソルを合わせると、例外に関する一般的な情報が表示されます。
4. [根本原因の生成 (Generate Root Cause)] を選択して、根本原因関連付け (RCC) 履歴テーブルを開きます。
5. エントリを選択すると、根本原因のサマリーと潜在的な問題が存在する可能性のある場所の測定基準グラフが表示されます。

- 根本原因関連付けグラフのサマリー



- 測定基準のグラフ



- 利用可能なメニューオプションは、根本原因に関連付けられているタイプに応じて異なります。

6. 作成日時でテーブルをソートして、最新のエントリを時系列に表示します。

7. 影響を受けるノードを、影響を受けるジョブにドリルダウンします。

Nodes Impacted ⓘ

Node	Type	Impact Rank	GC Pause Duration(secs)
cabrillocorpnod 5	Worker	1	20.354
cabrillocorpnod 2	Worker	2	14.254
cabrillocorpnod 3	Worker	3	11.547

Job Name	Job Count	Worker	Started	Age
Clean Expired Rollback Contexts	328	JOB: EAM - Update on PC Hardware	2024-29-01 01:00:14	03:42:12
SLA update (already breached)	925	glide.scheduler.worker.7	2024-29-01 02:00:21	02:44:10
Transforming: ISET0151110 using map NAS	234	glide.scheduler.worker.0	2024-29-01 02:00:16	02:43:56
Workflow10722d5db02c554747be665059619b0	123	glide.scheduler.worker.6	2024-29-01 01:00:47	01:23:36
Table Cleaner	425	glide.scheduler.worker.6	2024-29-01 01:00:11	01:23:32
Workflow996ce241b0a45d01d6d624abc4bcb48	112	glide.scheduler.worker.5	2024-29-01 02:00:11	00:47:48
JPMC_RSAM: Get/Post RSAM	234	glide.scheduler.worker.7	2024-29-01 02:00:19	00:46:26
JPMCProcessDataEventsP55	123	glide.scheduler.worker.3	2024-29-01 01:23:12	00:29:59
Data Event Message	111	glide.scheduler.worker.2	2024-29-01 01:11:09	00:27:02

8. ジョブを選択すると、詳細なトランザクションとログ情報を含むジョブの詳細が開きます。

Job details
cabrillocorp
Prod

Create a Case

Summary

Node	Jobname	Job Started at	Job Count	Duration
cabrillocorpn02	Ds_dsrn_nas_nodeflatable_scheduleJob	2024-01-29 01:12 pm	458	19:39:11

Transaction

Transaction ID	Latest Timestamp	Transaction / Worker Name	Transaction Timestamp
af2b21cdfb4e	2024-01-30 03:39:46	JOB: Insight - Cloud DB Instances	2024-01-29 01:16:46

Logs

2024-01-29 01:16:14 PM EST 87.12 mins John, Doe

One instance of "com.glide.sys.cache.CacheMan" loaded by "com.snc.orbit.container.tomcat8.Tomcat8\$OrbitTomcatClassLoader @ 0x921c6918" occupies 253,247,208 (17.9075%) bytes. [Error] The memory is accumulated in one instance of "java.util.concurrent.ConcurrentHashMap\$Node[]" loaded by "<system class loader>".
Keywords java.util.concurrent.ConcurrentHashMap\$Node[] com.snc.orbit.container.tomcat8.Tomcat8\$OrbitTomcat8 ClassLoader @ 0x921c6918 com.glide.sys.cache

2024-01-29 01:16:14 PM EST 1.12 mins Elizabeth, Street

One instance of "com.glide.sys.cache.CacheMan" loaded by "com.snc.orbit.container.tomcat8.Tomcat8\$OrbitTomcatClassLoader @ 0x921c6918" occupies 253,247,208 (17.9075%) bytes. [Error] The memory is accumulated in one instance of "java.util.concurrent.ConcurrentHashMap\$Node[]" loaded by "<system class loader>".
Keywords java.util.concurrent.ConcurrentHashMap\$Node[] com.snc.orbit.container.tomcat8.Tomcat8\$OrbitTomcat8 ClassLoader @ 0x921c6918 com.glide.sys.cache

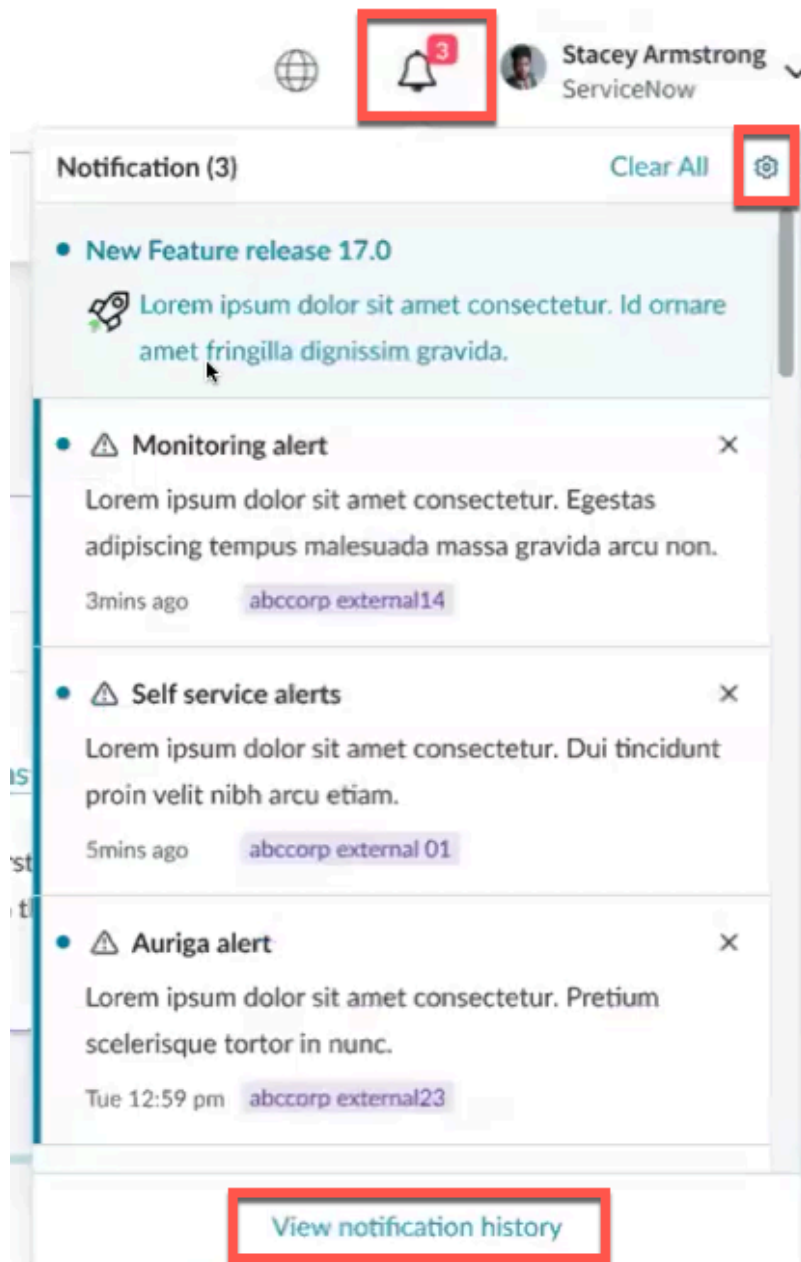
9. さらに調査するには、[ケースを作成] を選択し、キャプチャされたサマリー情報を送信します。

Instance Observer の通知

アラートやその他のシステムアクティビティの通知が Instance Observer バナーに表示されます。

アラートや新しいリリースなど、ユーザーのメールまたは SMS アカウントに送信されるアプリ内通知に直接アクセスできる通知インジケーターを使用できます。

- レコードに直接アクセスして詳細を表示します。
- 過去 72 時間のリスト全体を表示するには、[通知履歴 (Notification History)] を使用します。
- [通知] パネルからアラートをクリアします。
- パネルからインテリジェントアラートおよび監視アラートの通知設定にアクセスします。



アナリティクス

Impact Total パッケージでは、経時的な主要メトリクスのパフォーマンスの比較を確認できます。

データセットの比較 (リリース、日付)

2つのリリース/パッチのメトリクスを比較して理解し、変更の影響を確認します。

上位トランザクション

選択した日付範囲における特定のインスタンスの上位トランザクションを分析および比較します。

クエリパターン

傾向を可視化し、主要なメトリクスの上に表示して影響を確認します。

トリアージ

実際に発生している問題をトラブルシューティングするためのメタデータを提供するポイントインタイムのインスタンススナップショット。

レポート

レポートをすばやく生成してダウンロードし、ビジネスステークホルダーと共有することで、インスタンスパフォーマンス管理をより迅速かつスマートに、より適切に行うことができます。

インスタンスパフォーマンスステレメトリーを経時的に可視化し、レポートをすばやく生成してチームやビジネスステークホルダーと共有します。

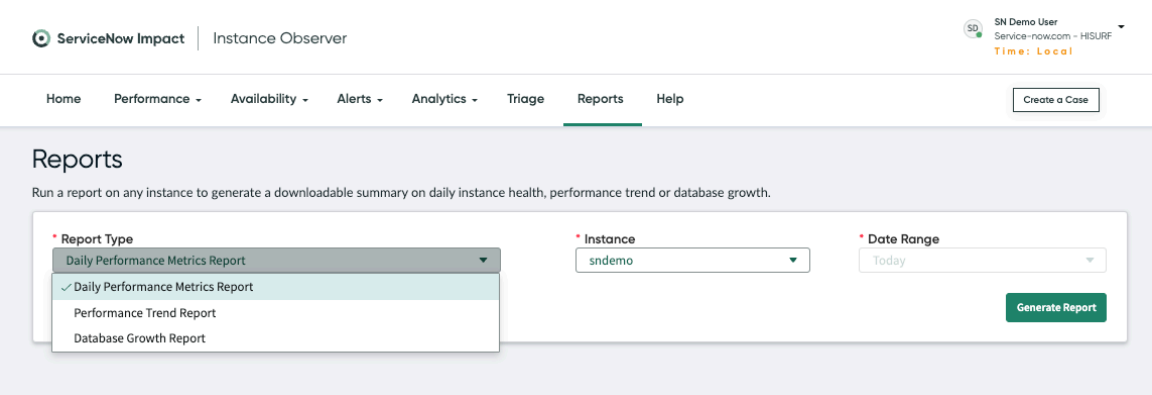
任意のインスタンスでレポートを実行して、毎日のインスタンスの健全性、パフォーマンス傾向、またはデータベースの増大に関するダウンロード可能なサマリーを生成します。

レポートのオプション

ビジネスニーズに固有のさまざまなレポートを短い手順でカスタマイズできます。

[Instance Observer] > [レポート] > に移動します。レポートの [レポートタイプ]、[インスタンス]、および [日付範囲] を選択します。

[レポートを生成] を選択すると、レポートが表示されます。レポートページには、レポートをダウンロードするか、レポートを定期的に行うようにスケジュールするかを選択できます。



レポートの詳細については、メインメニューから [ヘルプ] > [メトリクス] を選択し、右側のメニューからオプションを選択します。

Impact パッケージ別のサポートマトリクス

一部の Instance Observer レポート機能は、登録している Impact パッケージによって異なります。詳細については、サポートマトリクスを参照してください。

- ✓ = サポート対象
- X = サポート対象外

パフォーマンスレポートのサポートマトリクス

	Guided	Advanced	Total
日次パフォーマンスメトリクスレポート (Daily Performance Metrics report)	✓	✓	✓
パフォーマンスのトレンドレポート (Performance Trend report)	X	✓	✓
データベース増大レポート (Database Growth report)	✓	✓	✓
データ保持	45 日間	6 か月	6 か月
セルフサービスアラート (Self Service Alerts)	X	✓	✓

i 注: サブスクリプションのサポートの詳細については、「[Impact パッケージ](#)」を参照してください。

日次パフォーマンスメトリクスレポート (Daily Performance Metrics Report)

インスタンスの健全性の現在の状況を示す 6 つの日次パフォーマンスメトリクスサブレポートが用意されています。

サブレポートと説明

レポート	説明
ServiceNow プラットフォームヘルス (ServiceNow Platform Health)	• ノードの可用性、応答、遅延時間を反映します。 • 今日と過去 30 日間の可用性と異常を比較します。 • レポートは、システムで設定されているシステムしきい値に基づいており、異常が緑、黄、赤で色分けされています。
健全性インジケータ (Health Indicator)	• 時間がかかっているトランザクション、クエリ、および実行時間の長いジョブの数を表示します。 • 本日、昨日、過去 30 日間平均の数を比較します。 • レポートは、システムで設定されているシステムしきい値に基づいており、数が緑、黄、赤で色分けされています。
上位 10 件の遅いトランザクション (Top 10 Slow Transactions)	• 実行時間合計に基づいて最も実行時間が長いトランザクションを検出し、平均実行時間が最も長い上位 10 件のトランザクションを取得します。 • 結果には、インスタンスページ、平均実行時間と合計実行時間、およびページの実行回数の合計が一覧表示されます。
上位 10 件の遅いクエリ (Top 10 Slow Queries)	• 実行時間合計に基づいて最も長い時間実行されたクエリを検出し、平均実行時間が最も長い上位 10 件のクエリを取得します。 • 結果には、クエリ、平均実行時間と合計実行時間、およびクエリの実行回数の合計が一覧表示されます。
上位 10 件の長時間実行ジョブ (Top 10 Long Running Jobs)	• 実行時間 (分) が最も長いジョブを検出します。 • 結果には、ジョブ名、ノード、ワーカー、および実行時間が一覧表示されます。
重大なサポートケースの数 (Critical Support Cases)	• レポートヘッダーに重大度 1 および 2 のサポートケースの合計数が示されます。 • ケース番号をリンクとして表示し、エリア、優先度、状況を表示し、問題をオープンしたユーザーを追跡します。

データベース増大レポート (Database Growth Report)

選択した日付範囲でインスタンスデータベースがどのように増大したかを示す複数のデータベース増大レポートが用意されています。

i 注: Guided のお客様は、最大 45 日間の範囲を選択できます。

データベースレポートと説明

レポート	説明
プライマリデータベース (Primary Database)	選択した期間におけるデータベースの増減に関するさまざまなメトリクス。すべてのテーブルの合計に基づいた合計 DBI サイズ (4 時間ごとに計算)。
サイズ別のデータベース (シャードを含む) (Database by Size (Including Shards))	選択した期間におけるデータベースの増減に関するさまざまなメトリクス (シャードを含む)。合計 DBI サイズはプライマリシャードに対応しています。これは 4 時間ごとに計算され、データベースの増大を経時的に可視化するために使用できます。
上位 20 件のテーブル (サイズ) (Top 20 Tables (By Size))	テーブル名、サイズ (GB)、1 日の増大分と増大率、および 7 日間の増大率を一覧表示します。

パフォーマンスのトレンドレポート (Performance Trend Report)

選択したパフォーマンスメトリクスの詳細が記載されています。

システムパフォーマンスに関して次のレポートオプションを使用できます。

- トランザクション/レポート時間 (Transaction/Report Times)
- データベースの応答 (Database response)
- セマフォの深度 (Semaphore depth)
- イベントキュー (Event queues)
- 繰り返し実行されているジョブ (Jobs recurring and running)
- メモリー
- ユーザーセッションサマリー (User session summaries)

ヘルプ

Instance Observer Help Center ページからリリースノート、ハウツー動画などにアクセスします。

Help Center には次の 4 つのメニューオプションがあります。

- 動画チュートリアル：Instance Observer で利用できるオプションを理解するのに役立つ動画を閲覧できます。
- メトリクスの概要：有用な定義とともにアクセスできる、利用可能なメトリクスやレポートの情報を提供します。
- リリースノート：Instance Observer の各リリースに関する情報が含まれています。
- How to Docs：Instance Observer の機能に直接関連するドキュメントにアクセスできます。

HealthScan (ヘルススキャン)

ServiceNow ヘルススキャンは、インスタンスの現在の健全性を把握し、潜在的な問題や障害を特定し、迅速な是正処置を行ううえで役立つ診断ツールです。☑

概要

Impact では、ヘルススキャンを使用して、ServiceNow インスタンスの健全性を把握し、改善に役立てることができます。このツールは、何千ものインスタンスの分析から収集されたベストプラクティス定義に基づいて構築されており、ServiceNow インスタンスをすばやくスキャンして、セキュリティ、アップグレード性、パフォーマンス、管理性、使いやすさの 5 つの主要なカテゴリにわたるデータポイントを提供します。

- 数百ものベストプラクティスチェックを使用して、インスタンスの健全性の理解を深める
- 技術的負債を削減し、パフォーマンスを最適化する
- 実装での一般的な失敗を防ぐ

ヘルスアセスメントダッシュボード

詳細なヘルスアセスメントの結果を表示する Impact Squad と緊密に連携して、ベストプラクティスのプラットフォームの健全性に関する結果の優先順位付け、レビュー、対処を行います。

概要

ヘルスアセスメントには、結果の合計数と以前のスキャンとの比較が表示されます。アセスメントレポートは、5 つのカテゴリにわたる結果と、カテゴリの合計に対処します。

次の方法でレポートを表示します。

- 合計結果：すべての詳細な結果と件数、以前のスキャンとの比較、および措置を講じる対象となる領域
- ヘルスコア %：前回のスキャン以降の統計スコアの割合の増減を示します。
- 製品別の合計結果：スキャンの結果をインスタンス上の特定のアプリケーション別、カテゴリ別に分類します。

ヘルスアセスメントレポートのフィールド

フィールド	説明
カテゴリ	各タイルに次のアセスメントカテゴリが表示されます。 • 全体 • 管理性 • パフォーマンス • セキュリティ • アップグレード性 • ユーザーエクスペリエンス i 注：説明の ⓘ アイコンにカーソルを合わせます。
現在の合計	フォーカスされた数値は、最新のヘルススキャンからのベストプラクティス違反の合計数です。
前回の合計 (Previous total)	上向き矢印または下向き矢印インジケータの付いた数字は、比較用の以前のヘルススキャンとのベストプラクティス違反の差異の合計数を表します。
行動	対処することが強く推奨される結果 (通常は重大度 1 の優先度の問題)。
推奨	次に対処することが推奨される事項。これらは通常、重大度 2 の優先度です。

ヘルスアセスメントレポートのフィールド (続く)

フィールド	説明
ディスカッション	改善の余地はあるが、重大度が「重大」ではない結果。

ビュー

アセスメントをサマリービューまたはリストビューのいずれで表示するかを選択します。リストビューに切り替えると、選択したスキャンからログに記録された個々の結果レコードを表示します。

サマリービュー

サマリービューには、各カテゴリの結果の合計と結果のブレイクダウンが表示されます。デフォルトでは、サマリービューが選択されており、アセスメント情報がタイルで表示されます。

ServiceNow Impact Search [] [] [] Jackie Gutierrez Impact Demo TOTAL

Activity Center ▾ Initiatives & Accelerators ▾ Platform Health ▾ Value Journey ▾ Product Adoption ▾ Impact Benefits & Usage ▾ Create New ▾

Diagnose platform health

Scorecard Health Assessment

Health Assessments

Review prescriptive guidance, leading practices content, and technical analysis of your ServiceNow instance health. [Learn more about Health Assessment.](#)

Instance type: Production ▾ Instance: Impact Demo ▾ Scan: 2023-12-15 - HSX27946255 ▾ Summary View List view

Health Assessment report for Impact Demo

HSX27946255 | Published on 2023-05-19 8:15 AM | [Exclusions applied](#)

View report by: Total findings Health Score (%) Total findings by products

Category	Total	Act	Recommend	Discuss
Total	3743 (▲3696)	193 (▲186)	1015 (▲988)	2535 (▲2522)
Manageability (3046) (▲3027)	19 (▲18)	610 (▲597)	2417 (▲2412)	
Performance (349) (▲348)	149 (▲149)	146 (▲146)	54 (▲53)	
Security (16) (▲2)	4 (▲2)	7 (▲3)	5 (▲1)	
Upgradeability (194) (▲193)	3 (▲3)	187 (▲186)	4 (▲4)	
User Experience (138) (▲126)	18 (▲18)	65 (▲56)	55 (▲52)	

リストビュー

リストビューには、特定のスキャン中にログに記録された個々の結果のリストが表示されます。

リストビューのフィールドの説明

フィールド	説明
結果	結果レコードの一意的識別子
簡単な説明	スキャン中に検出された実際の問題
定義番号 (Definition #)	スキャン中に検索される技術参照番号
詳細	違反発生に関する追加コンテキストを提供
発生件数	複数のテーブルと複数のフィールドで同じタイプの違反が発生する可能性がある場合の合計発生回数 i 注: 発生のハイパーリンクをクリックすると、問題に対処するためのインスタンスにアクセスできます。
ベストアクション (Best action)	結果への対処方法に関する KB 記事または製品ドキュメントへのリンク

All Findings Filter								
HSX3793219 Published on 2024-02-22 5:30 PM Exclusions applied								
Finding	Short description	Definition#	Details	Occurrences	Category	Rating	Products	Best action
HSF365310173	Fields without hints	HSD0001018	sn_si_incident.u_bugcrowd_target_name missing a hint in 1 forms	1	User Experience	2	Security Incident Response	View best action
HSF365310185	Fields without hints	HSD0001018	sc_req_item.u_order_number missing a hint in 1 forms	1	User Experience	2	Platform Foundation	View best action
HSF365324465	Each Policy Statement should have a valid attestation template.	HSD0002342		1	Manageability	3	Compliance Management	View best action
HSF365324485	Each Policy Statement should have a valid attestation template.	HSD0002342		1	Manageability	3	Compliance Management	View best action
HSF365325028	Each Policy Statement should have a valid attestation template.	HSD0002342		1	Manageability	3	Compliance Management	View best action

i 注: この機能は、Impact Guided、Advanced、Total の各パッケージで提供されます。

ヘルスアセスメントダッシュボードの管理

ヘルスアセスメントダッシュボードからプラットフォームの健全性に関する結果に対処します。

始める前に

必要なロール: impact_admin

手順

1. **[Impact]** > **[プラットフォームヘルス]** > **[診断]** > **[ヘルスアセスメント]**に移動します。
[スコアカード] タブも利用可能です。このタブは、要求に応じて Impact Squad で非表示にすることができます。
2. リストビューまたはサマリービューのいずれかでアセスメントを表示するかを選択します。

Product Name	Manageability	Performance	Security	Upgradeability	User Experience	Total
CMDB Workspace	4	4	0	0	0	4
Compliance Management	1409	1409	0	0	0	1409
Configuration Management Database	10	10	10	3	48	71
Customer Service Management	12	1	0	0	2	15
Demand Core	0	1	0	1	1	3

Last scan on 2024-02-22 03:12:12

結果へのリンクを選択してインスタンスにアクセスし、問題に直接対処します。

3. 新規、評価、またはカテゴリ別に結果をフィルタリングします。

Filters

Only show new findings

☐ Only show new findings

Definition rating

☐ Act
☐ Recommend
☐ Discuss

Definition category

☐ Manageability
☐ Security
☐ User Experience
☐ Performance
☐ Upgradeability

Products

[Reset all](#)

月次ヘルスアセスメント

月次ヘルスアセスメント機能は Impact Guided のお客様にセルフサービス機能を提供し、ヘルスアセスメントのスキャンとレポートを自動化して、ServiceNow プラットフォーム実装の健全性の改善に役立つ詳細情報を提供します。

概要

お客様は、Impact デジタルエクスペリエンス (IDE) ポータルを使用して、ServiceNow ヘルススキャンが指定されたインスタンスで月次ヘルススキャンを実行し、自動化されたレポートと推奨事項を受け取ることに同意します。

- 担当の Squad に連絡する必要なく、インスタンスヘルスレポートを自動化する
- ServiceNow の新規のお客様が ServiceNow 実装の健全性に関与する要因を把握する
- 基本的な Impact スコアカード以外で ServiceNow 実装の現在の健全性状態を把握する
- スキャンの周期を確立して、ServiceNow 実装の健全性を経時的に追跡する
- 大規模な開発リリースに備え、健全性に対する潜在的な影響をスキャンする
- 潜在的な健全性の問題が特定されたときに、スキャンを実行して追加の分析を提供する

i 重要: 月次ヘルスアセスメントを開始する前に、ServiceNow リソースがインスタンスをスキャンするためのお客様の同意が必要です。月次ヘルスアセスメントをスケジュールする際には、同意を求められます。

i 注: この機能は、Impact Guided パッケージで提供されます。

提供される内容

オプトインとセルフサービスには、次のようなメリットがあります。

- 選択したインスタンスの月次ヘルスアセスメントスキャンを毎月 6 日に実行。詳細なスキャンレポートを数週間以内に利用することができます。
- ServiceNow 実装の健全性を改善するための自動化された結果レポートと推奨事項

セットアップ情報については、「[月次ヘルスアセスメントスキャンのスケジュール](#)」を参照してください。

求められるお客様側の担当者

顧客のリソース

お客様側の担当者	責任
プラットフォームオーナー (必須)	ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。
システム管理者 (オプション)	ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します。そのためにアプリケーションのメンテナンスを実施し、ServiceNow アプリケーション関連のケースに対するサポートを管理し、構成タスクと特性を提供して ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献します。

顧客契約および条件

顧客契約および条件については、<https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> [🔗](#)にある該当する Impact Accelerators の仕様書を参照してください。

例外

ServiceNow リソースは、月次ヘルスアセスメントの実装や管理に関して責任を負いません。ただし、サービスのインスタンスの切り替えやキャンセルについては、Impact Squad がサポートする場合があります。

月次ヘルスアセスメントスキャンのスケジュール

月次ヘルスアセスメントのスキャンとレポートを自動化して、ServiceNow プラットフォームの実装の健全性を向上させます。

始める前に

必要なロール：impact_permission_authorizer

手順

1. [Impact] > [プラットフォームヘルス] > [診断]に移動します。
月次ヘルスアセスメントを説明するバナーが表示されま

Diagnose platform health

Best practices are broken down into 5 categories compared to previous scan, select each category to see how you can improve it.

Turn on monthly health assessment reports

Monitor platform health and minimize technical debt through monthly updates. Each monthly report provides a detailed analysis, segmented by ratings and findings.

Turn on

す。

2. [オンにする] を選択します。
3. 自動ヘルスアセスメントを有効にするインスタスタイプとインスタンスを選択し、スキャンのアクセス許可を指定します。

i 重要: 自動レポートの実行に同意しない場合、月次ヘルススキャンレポートはスケジュールされません。

Enable monthly health assessment



Assessment with guidance to improve your ServiceNow implementation health.

Highlights

- ✓ Monthly Health Assessment scans a selected instance.
- ✓ Receive automated recommendations to improve the health of your ServiceNow implementation.

Step 1: Select instance

Select the instance you want to use for monthly health assessments.

Instance type

* Instance

Sub - Production

devbox

Step 2: Provide permission

You're about to turn on the monthly health assessment. You can change permissions any time on the manage permissions page.

☒ Permission to scan on selected instances [View terms & conditions](#)

Cancel

Enable

4. [有効化] を選択します。

- 成功バナーが表示され、必要に応じてアクセラレーターを要求するか、終了するかを選択できます。
- 同意がアクティブである限り、スキャンは毎月実行されます。

5. ヘルスアセスメントダッシュボード で月次ヘルススキャンレポートにアクセスします。

価値向上活動

価値向上活動を使用して、[バリューブループリント]と [ビジネスバリューレポート (Business Value Reports)]を詳しく調べます。

概要

価値向上活動は、価値ライフサイクル (価値の構想、価値の創造、継続的な管理、最適化、実現した価値の検証を含む) を管理するエンドツーエンドのプロセスの継続的なループを形成します。デフォルトではこのサイクルは毎年実施されますが、この期間から例外的に逸脱することもあります。

開始するには

目標と成果



時間の経過に伴う価値と事業達成目標を示します。事業達成目標は、測定可能な成果に関連付けられている高レベルの目

ビジネス価値レポート



標です。担当の Squad が、お客様の現在の状況と、目標達成のためにできることを理解できるようにお手伝いします。

担当の Impact Squad が価値実現アセスメントを実施し、データをバリューレポートに取り込みます。

- [成果のサマリー (Outcome Summary)] タブを表示すると、成果に関連する進捗状況を 1 か所で把握できます。☑
- [成果のアクティビティ (Outcome Activities)] タブを表示すると、結果に関連するすべての Impact アクティビティの概要を 1 か所で確認できます。☑

目標と成果

価値向上活動のライフサイクルは、バリューブループリントの作成から始まります。バリューブループリントは、事業達成目標 (測定可能な結果に関連付けられている高レベルの目標) をキャプチャします。これは、価値実現の状況を経時的に示すのに役立ちます。

概要

バリューブループリントは、カスタマイズされた Customer Impact Plan (CIP)、推奨されるサービス、コンテンツ、およびトレーニングを作成するための基盤となります。また、メトリクスのベースラインとターゲットを設定することで、バリューレポートの作成が可能になります。

これは、これらの結果に基づいて年間改善目標を設定し、翌年に実現する段階的な改善と価値をキャプチャできるように意図しています。担当の Squad が、お客様の現在の状況と、目標達成のためにできることを理解できるようにお手伝いします。

The screenshot displays the 'Objectives and outcomes' interface. At the top, there are three action cards: 'Set a vision and track your progress', 'Get recommendations', and 'Communicate success'. Below these, the 'Business objectives' section shows a list of objectives. Two objectives are visible: 'Optimize IT Operations' and 'Optimize Contingency Plans', both marked as 'Work in progress'. The interface includes a search bar and filters for 'Creation date' and 'Stakeholder group'. A sidebar on the right offers an 'Initiative overview' and a 'Don't show again' option.

- 取り組む事業達成目標を決定し、進捗状況を追跡できます。
- お客様のビジョンを促進するのに最適なトレーニング、アクセラレーター、コンテンツ、アドバイザリーを確認できます。
- オペレーショナルパフォーマンスとビジネス価値レポートでトランスフォーメーションの過程を明確にします。

カスタマイズ

[バリューブループリントの管理 (**Manage value blueprint**)] を選択して、管理またはセットアップする製品をカスタマイズします。これらの製品はバリューブループリントに表示されます。

ビジネス価値レポート

年度末またはそれ以外に定められる報告期間の期末に、担当の Impact Squad が価値実現アセスメントを実施し、データをバリューレポートに取り込みます。

この時点で、Impact Squad はその年のパフォーマンスをレビューし、実装前の状態とデータポイントを比較して、その年に実現した全体的な価値を判断します。また、パフォーマンスは、バリューブループリントアクティビティで設定された段階的な改善目標に照らして測定され、その年に実現した価値の増分を判断します。

- 価値の増分：ServiceNow プラットフォーム実装後の 1 年間に改善した価値
- 全体的な価値：ServiceNow プラットフォームがその年に組織にもたらした全体的な価値

Impact Squad から提供されるデータ収集ツールキットには、レポート構成オプションの詳しい概要と、Impact プログラムの一部であるバリューブループリント、結果パフォーマンスレポート、バリューレポートに必要なデータの収集のための実装に関する推奨事項が含まれています。

i 注： Data Collection Store アプリケーションは ServiceNow[®] Store で入手できます。

価値レポートの説明とタイムライン

ビジネス価値レポート	説明	タイムライン
現状ベースライン (Current state baseline)	- バリューブループリントの一環として、当該年度の改善目標値が設定されます (例：ケース件数の 10% の削減)。 - ベースラインとターゲット参照ポイントが設定されます。通常、ベースラインは現在の状態であり、ターゲットは 1 年後に確認されます。	年次
履歴ベースライン (Historical baseline)	- Impact Squad は価値実現アセスメントの一環として、ServiceNow プラットフォームに移行しなかった場合と比較して実現した価値を強調するバリューレポートを提供します。 - 可能であれば、廃止前にレガシーシステムからの 12 か月分の過去のデータポイントを提供してください。	年次
四半期実績 (Quarterly actuals)	- Impact レビュー (四半期) の一環として、Impact Squad は四半期ごとのパフォーマンスレビューを実施します。 - 前四半期における成功メトリクスの達成結果が、バリューブループリントで設定されたターゲットに対する傾向と比較されます。	四半期ごと
バリューレポート実績 (Value reporting actuals)	- 価値実現アセスメントを実施してバリューレポートを作成し、実現した価値の合計を判断します。 - Impact Squad は、報告期間の結果を過去のベースラインと比較します。 - 四半期ベースで報告される合計数値を使用する代わりに、各成功メトリクスのデータ収集を個別に年 1 回実施することをお勧めします。	年の月と日

i 注: バリューレポート内での全体的な価値実現を計算できるかどうかは、実装前のデータポイントまたは過去の ServiceNow データポイントを提供できるかどうかに応じて決まります。

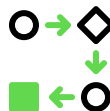
製品アダプション

お客様の ServiceNow インスタンスのケイパビリティ、製品アダプションロードマップ、サブスクリプションを表示します。

ケイパビリティマップ



製品アダプションロードマップ



サブスクリプション



ライセンス済み
ServiceNow 製品の全体像
と使用状況を表示します。

ServiceNow プラット
フォーム機能の推奨され
る実装順序を表示します。

ご契約中のすべての
ServiceNow サブスク
リプションと購入金額
のリストを表示します。

ケイパビリティマップ

事業目標の達成に自由に利用できるアプリケーションまたはケイパビリティを確認します。

概要

ケイパビリティマップを使用すると、顧客は購入した製品やケイパビリティの包括的なリストにより、ServiceNow プラットフォームに透明性と明確さをもたらすことができます。こうしたケイパビリティの説明が提供されていて、ドリルダウンしてケイパビリティに関する追加情報を調べることができます。

複数のインスタンスが存在する場合、各インスタンスに対してケイパビリティマップが生成されるため、インスタンスごとに個別のケイパビリティマップを取得します。

ケイパビリティのステータスを管理して、ケイパビリティのうちどれが使用中でどれが使用中でないか、どれが計画中で、どれが実装中であるかを識別できます。さらに、実装を検討するための Impact Squad からの推奨事項も表示されます。

- i 注:** ステークホルダーグループが有効になっている場合、ステークホルダーグループに関連付けられているインスタンスのみがケイパビリティマップに表示されます。ケイパビリティマップに表示されていないインスタンスがある場合は、そのインスタンスがステークホルダーグループに関連付けられていることを確認します。ステークホルダーグループの詳細については、「[グループビュー](#)」を参照してください。

ホームページ

ケイパビリティマップは、Impact の [製品アダプション (Product Adoption)] メニューから入手できます。ケイパビリティマップは、どのアプリケーションを使用する権利があるかの基準点を提供します。

ServiceNow Impact

Across ServiceNow Search

Activity Center Initiatives & Accelerators Platform Health Value Journey **Product Adoption** Impact Benefits & Usage Create New

Home > Product adoption: capabilities maps

Product Adoption

Capabilities maps Product adoption roadmaps Subscriptions

Capabilities maps

The full landscape of your ServiceNow capabilities and the status of their usage. [How to read your capabilities](#)

Instance: instance-1

Last updated 2024-02-12 06:01:18 AM

Search by capabilities name

Availability: Show all Usage status: All selected Squad recommended: Show all Show hidden: No + Add manual capability

Overall adoption status

204 Total

Planning: 1 Implementing: 0 In use: 13

Not in use: 190 No intent to use: 0 Needs validation: 0

★ Squad recommended capabilities

Not in use: 2

Needs validation: 0

複数のインスタンスがある場合は、ドロップダウン選択メニューからインスタンスを選択します。表示される概要情報は、選択したインスタンスを参照します。

ケイパビリティマップでは、アプリケーションのリスト全体と、選択したフィルターに基づいたケイパビリティの概要が表示されます。フィルターオプションを変更すると、それに応じてマップに表示されるデータが更新されます。

利用可能なフィルターは次のとおりです。

- 名前： ケイパビリティ名でフィルタリングします。
- 可用性： インスタンスのすべてのケイパビリティ、またはライセンスがあれば利用できるケイパビリティのみ、またはライセンスがないと利用できないケイパビリティのみを表示します。
- 使用状況ステータス： ケイパビリティの使用状況ステータスでフィルタリングします。一度に表示するステータスを 1 つ以上選択できます。
- Squad の推奨： すべてのケイパビリティ、または Squad が推奨するケイパビリティのみを表示します。
- 非表示を表示： このケイパビリティマップで非表示のケイパビリティを表示したくない場合は、[いいえ] を選択します。非表示のケイパビリティのリストにアクセスする場合は、[はい] を選択します。
- 特定のケイパビリティからイニシアチブを作成して、製品のアダプションとイニシアチブロードマップを統合します。
- 実装に向けたすべてのアクティビティを記録して追跡できる個々のケイパビリティからイニシアチブを開始します。作成されたイニシアチブは、ケイパビリティの詳細とイニシアチブロードマップで参照されます。

ケイパビリティマップの管理

ケイパビリティの使用状況ステータスと、インスタンス内での使用方法を管理します。ケイパビリティステータスフィールドの情報は、ケイパビリティマップの概要バーに表示されます。

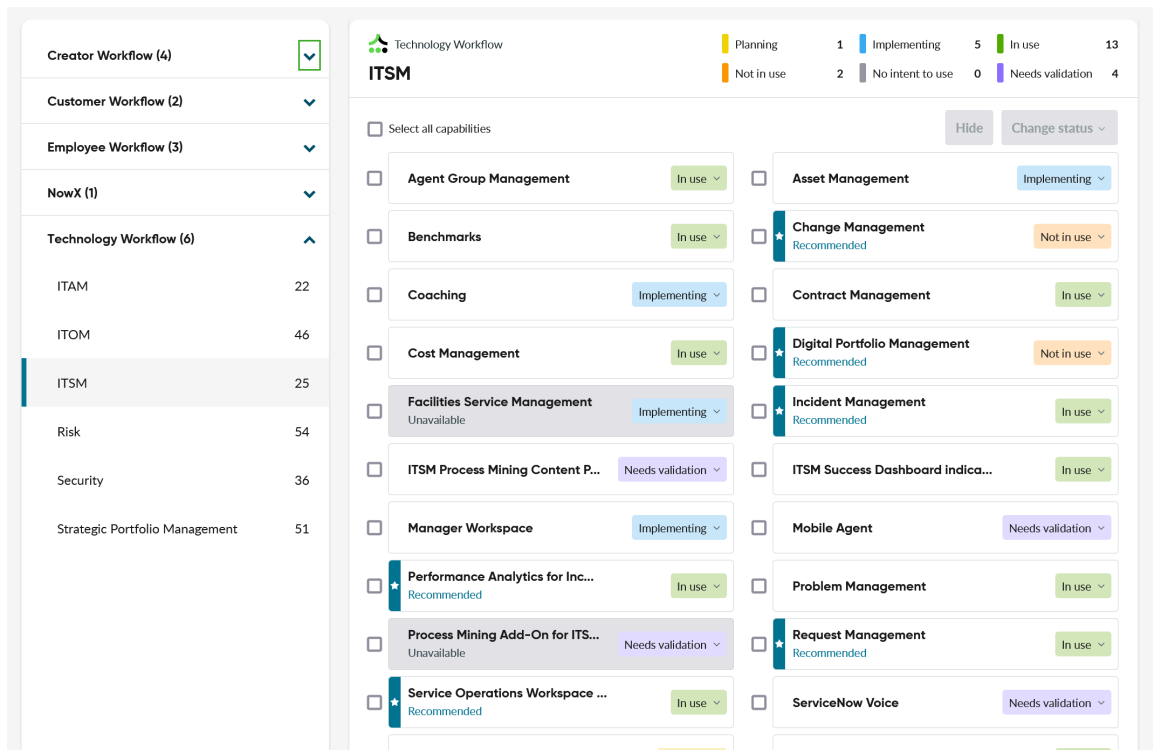
始める前に

インスタンスで利用できるケイパビリティのステータスを表示および更新したり、ケイパビリティを表示したり非表示にしたりすることもできます。ケイパビリティマップを表示するために特定のロールは必要ありません。

必要なロール： Impact アドミン

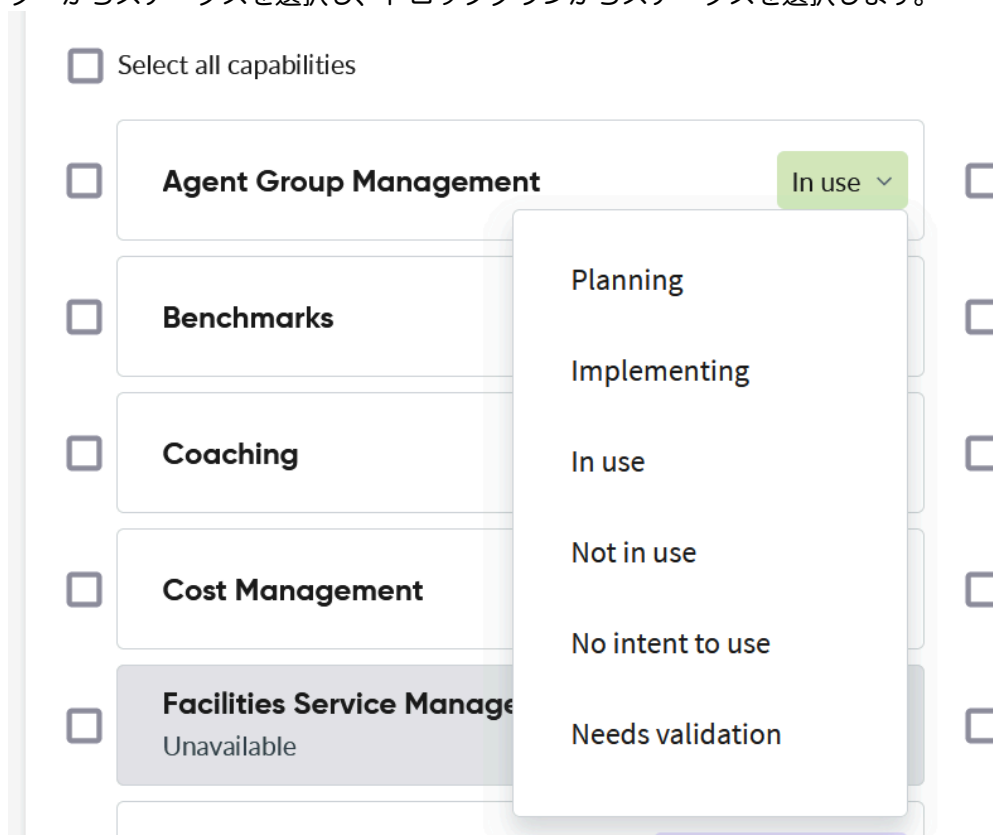
手順

1. **[Impact] > [製品アダプション (Product Adoption)] > [ケイパビリティマップ]**に移動します。
2. 使用可能なインスタンスが複数ある場合は、インスタンスを 1 つ選択します。
3. 左側のナビゲーションメニューで、利用可能なワークフローから製品を選択します。
選択したワークフローと製品のすべてのケイパビリティが、色分けされたステータスインジケータとともに表に表示されます。

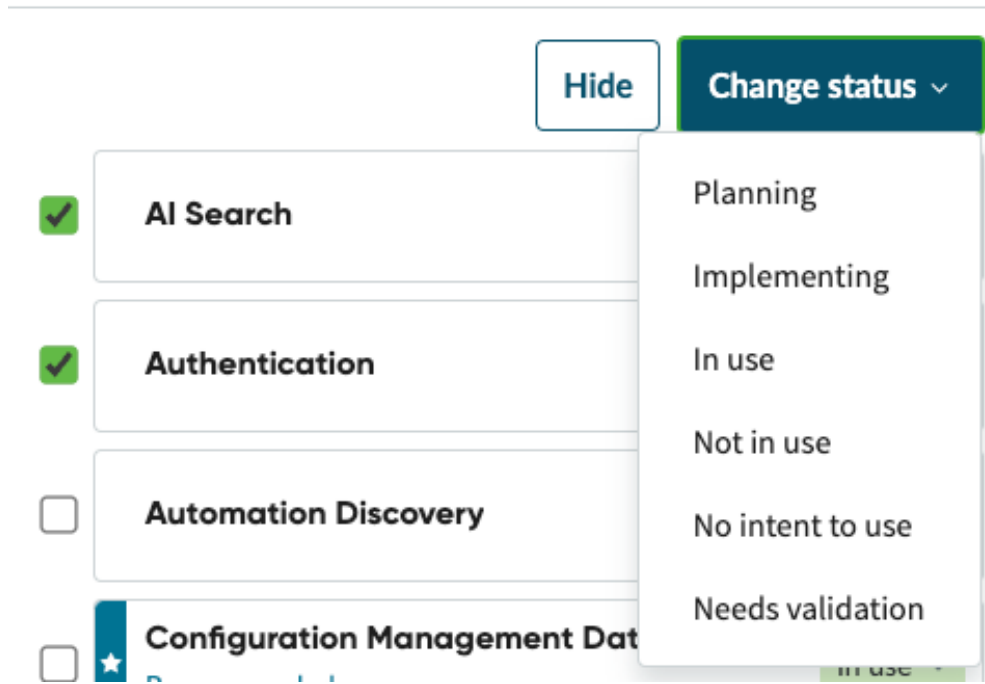


4. 1 つ以上のケイパビリティのステータスを更新します。

- a. 単一のステータスを更新：アプリケーションタイトル上の色分けされたステータス インジケーターからステータスを選択し、ドロップダウンからステータスを選択します。



- b. 一括更新：複数のケイパビリティのチェックボックスをオンにし、[ステータスの変更 (Change Status)] ボタンからステータスを選択します。

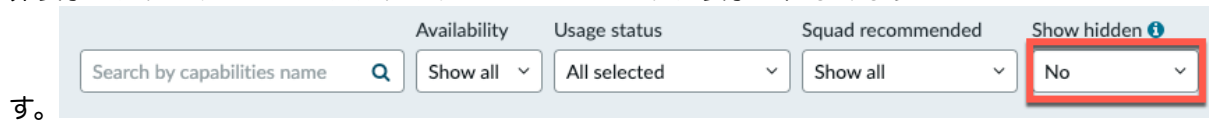


選択したケイパビリティのステータスが自動的に更新されます。

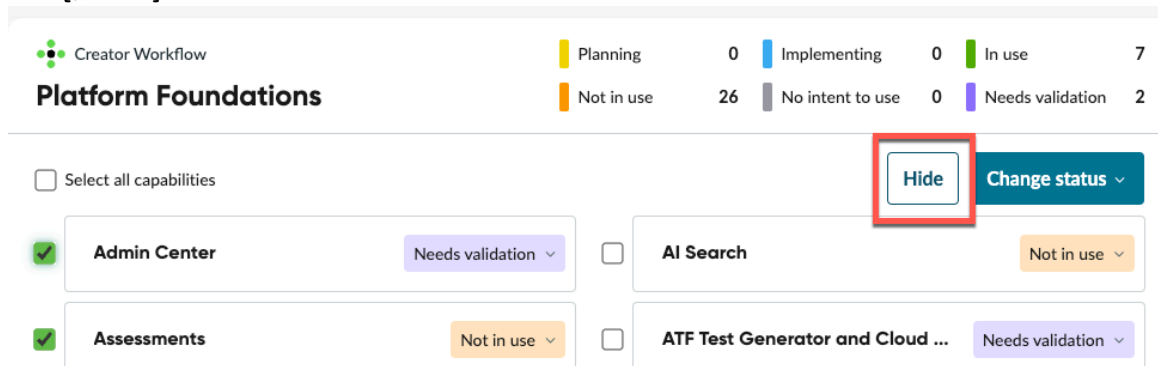
- c. すべて更新：[すべてのケイパビリティを選択 (**Select all capabilities**)] のチェックボックスをオンにし、[ステータスの変更 (**Change Status**)] ボタンからステータスを選択します。

非表示ケイパビリティと再表示ケイパビリティ。

5. オプション：インスタンスのケイパビリティマップからケイパビリティを非表示にします。ケイパビリティマップの [非表示を表示] フィルターを [いいえ] に設定すると、非表示のアプリケーションはアプリケーションのリストに表示されなくなります。



- a. 単一のケイパビリティを非表示にする：ケイパビリティの横にあるチェックボックスを選択し、[非表示] ボタンを選択します。



- b. 一括非表示：複数のケイパビリティのチェックボックスをオンにし、[非表示] ボタンを選択します。

6. 確認メッセージで [非表示] ボタンを選択します。

Hide capabilities? ✕

The selected capabilities will be hidden from your capabilities map. You can always unhide them or adjust the filters to view them again.

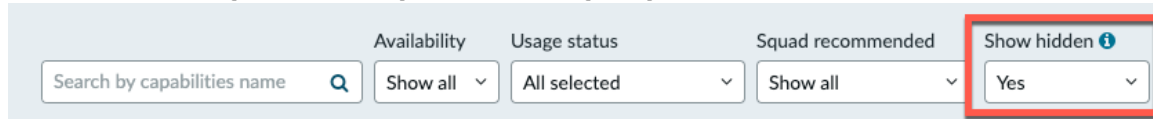
Cancel

Hide

ケイパビリティマップの [非表示の表示] フィルターが [いいえ] に設定されている場合、選択したアプリケーションは表示されません。

7. オプション: ケイパビリティを再表示して、[非表示を表示] フィルターが [いいえ] に設定されている場合にケイパビリティマップに表示されるようにします。

- a. ケイパビリティの [非表示を表示] フィルターを [はい] に設定します。



非表示のケイパビリティタイトルがアプリケーションのリストに表示されます。

- b. 単一のケイパビリティを再表示: ケイパビリティの横にあるチェックボックスを選択し、[再表示] ボタンを選択します。
- c. 一括再表示: 複数のケイパビリティのチェックボックスをオンにし、[再表示] ボタンを選択します。
以前に非表示にしたアプリケーションがケイパビリティマップに表示されます。ケイパビリティマップの [非表示を表示] フィルターを [いいえ] に設定すると、これらのアプリケーションはアプリケーションのリストに表示されなくなります。

製品アダプションロードマップ

製品アダプションロードマップ (PAR) にアクセスして、機能の推奨される実装順序を確認します。この順序は、最適な実装のために特定のフェーズで編成されています。

概要

製品アダプションロードマップ機能は、Advanced および Total Impact のお客様にご利用いただけます。

Impact Squad がお客様と協力して、お客様固有の機能を最も適切にサポートできるよう初回実装順序を決定します。PAR を作成する前に、そのインスタンスのケイパビリティマップを公開しておく必要があります。ケイパビリティマップの詳細については、「[ケイパビリティマップ](#)」を参照してください。Impact Squad が PAR を作成するとすぐに、通知が届きます。

作成されたロードマップにアクセスするには、Impact ホームページの [製品アダプション (Product Adoption)] メニューから [製品アダプションロードマップ (Product Adoption Roadmaps)] を選択します。

i 注:

- 複数のユーザーが同時にロードマップを表示できます。ただし、編集できるのは一度に 1 人のみです。
- 各 PAR は特定のインスタンスに対して作成されます。
- インスタンスごとに複数の PAR を作成できます。
- 既存の PAR を削除できるのは Impact Squad メンバーのみです。

ユースケース

次の方法で、ロードマップを詳しく調べたり編集したりできます。

- 詳細を確認するには機能タイルを選択します。
- フェーズを追加または削除します。
- 各フェーズに機能を追加します。
- 機能を事業達成目標に結び付けます。
- フィルターから必要なインスタンスを選択して、PAR のリストをフィルタリングします。
- PAR での特定のケイパビリティからイニシアチブを作成して、製品のアダプションとイニシアチブロードマップを統合します。
- 実装に向けたすべてのアクティビティを記録して追跡できる個々のケイパビリティからイニシアチブを開始します。作成されたイニシアチブは、ケイパビリティの詳細とイニシアチブロードマップで参照されます。

サブスクリプション

お客様のすべてのインスタンスのサブスクリプションのリストと、こうしたサブスクリプションの一部としてご利用いただけるすべてのアプリケーションのリストを、1 つの包括的な表示で確認できます。

サブスクリプションには、組織が権利を有するすべての ServiceNow サブスクリプションと購入金額のリストを表示します。

Subscriptions					
View your ServiceNow subscriptions and explore what capabilities you're entitled to.					
Note: Subscriptions of Impact and Cloud storage are not included below.					
To allocate subscriptions, log into your instance and navigate to Subscriptions Management.					
Instance ⓘ All instances ▾					
Product ▲	Instance	Type ⓘ	Purchased	Start date	End date
AI Search Starter	do	Capacity	500000	2022-06-30	2025-06-29
▼ App Engine	a	Unrestricted-User	5000	2022-06-30	2025-06-29
▼ App Engine	a	Unrestricted-User	55500	2022-06-30	2025-06-29

- インスタンスごとに、アルファベット順、サブスクリプションメーターの種類、購入合計金額、またはサブスクリプションの開始日と終了日でリストを並べ替えます。
- セカンダリメーターがある場合は、サブスクリプションの左側に表示される山形のマークを選択すると、それらのメーターを表示できます。

 IT Service Management Professional	Per-User	1236	2023-12-31	2027-11-29
Bundled Custom Tables for ITSM	Other	50	2023-12-31	2027-11-29
Virtual Agent Conversation Transactions for ITSM	Other	1236000	2023-12-31	2027-11-29

- 各サブスクリプションを選択すると、サブスクリプションバンドルに含まれるケイパビリティが表示されます。

ServiceNow Impact

Activity Center ▾ Initiatives & Accelerators ▾

App Engine

Business Stakeholder

HR Service Delivery Professional

IT Service Management Professional

Bundled Custom Tables for ITSM

IT Service Management Professional

PROD17256

Instance	Type	Purchased	Start date	End date
29	Per-User	1236	2023-12-31	2027-11-29

Included capabilities

- Admin Center >
- Advanced Recommended actions for ITSM >
- Advanced Work Assignment - Advanced Capabilities >
- Agent Client Collector Spoke >
- Agent workspace for ITSM >

- 各アプリケーションを選択して説明にアクセスします。

Admin Center

Instance	Workflow	Product	Status
alli	Creator Workflow	Platform Foundations	In use

About Notes

Admin Center provides a central hub for platform owners and admins to access platform capabilities, discover new applications, and get intelligent, actionable insights.

Use the Admin Center application to discover the capability of the available applications and how they can be implemented to work towards achieving your business goal.

For more details, go to [product documentation](#).

- i** 注: サブスクリプションを割り当てるには、インスタンスにログインして、[サブスクリプション管理]に移動します。

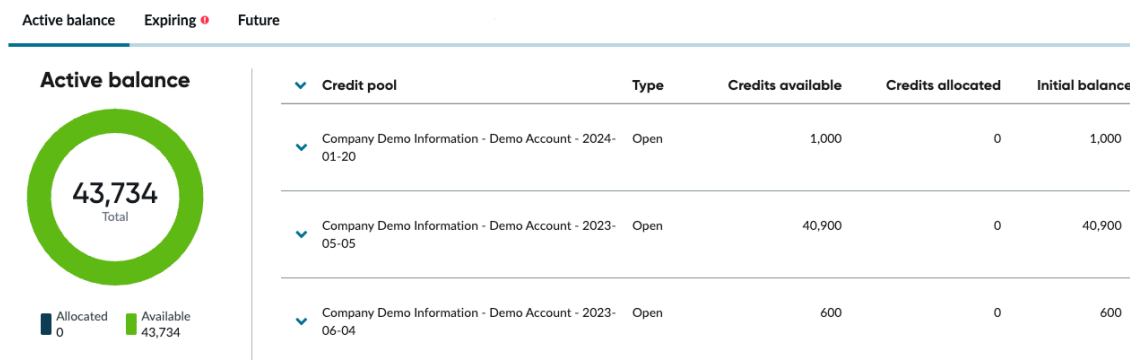
トレーニングに関するインサイト

Impact トレーニングに関するインサイトは、組織のラーニングアクティビティの包括的なビューを提供し、必要なときにいつでもどこでもリアルタイムデータを利用できます。

Impact ラーニングダッシュボードは、教育の重要性とそのメリットに重点を置きながら、オンデマンドコースのリソースの使用状況と消費を示します。ラーニングクレジットの価値とその活用方法を理解することができます。カスタムトレーニングとインストラクター主導型の技術コースに関するその他のインサイトには、以下が含まれます。

- ラーニングクレジットの消費：
 - アクティブで使用可能なクレジット
 - 割り当てられたクレジットと今後のクレジット
 - 期限切れ間近のクレジット

Credit balance



- オンデマンドコースの消

Training History

Past
1 Year

Instructor-led



On-demand



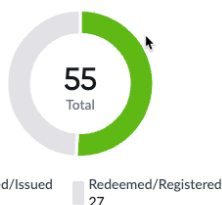
Completed



費：

- 取得可能な認定の数と取得した認定のステータス：
 - 認定タイプを達成するために必要な専門知識のレベル
 - 現在の認定、期限切れのリスクのある認定、および期限切れの認定を含むステータス

Vouchers



Certifications

Current At risk Expired

Mainline



Delta



Expert



Micro



Suite



- ラーニングクレジットを消費するためのお客様のセルフサービスモデル
- Impact でグラフ化されたエンタイトルメントに関する詳細

メリットと使用法

Impact の [メリットと使用法 (Benefits & Usage)] では、Impact サブスクリプションで利用可能な強力なツールにすばやくアクセスして確認できます。

Impact によるメリット

The screenshot displays the 'Impact Advanced Premium benefits' page. The left sidebar lists various capabilities under the 'Impact core' section, including Digital experience, Impact squad, and Operating model. Other sections include Experts on demand (Accelerators, Advisory sessions, Expert Services discount), Platform health & monitoring (HealthScan, Instance Observer), Learning & coaching (Adoption toolkit, Learning credits, On-demand training courses, Technical certification, Training discount), and Premium technical support (24/7 inbound phone support, Developer support, Enhanced case response time). The main content area features four detailed benefit cards, each with a 'Watch Video' link.

Impact プログラムには、サブスクリプションに含まれる多くのメリットがあります。

Impact によるメリットと機能の説明

メリット	機能
Impact Core	- Impact デジタルエクスペリエンス - Impact Squad - Impact オペレーティングモデル
オンデマンドエキスパート	- イニシアチブとアクセラレーター - アドバイザリーセッション - エキスパートサービス割引

Impact によるメリットと機能の説明 (続く)

メリット	機能
プラットフォームヘルスと監視	- ヘルススキャン - Impact Instance Observer
ラーニングとコーチング	- アダプションツールキット - ラーニングクレジット - オンデマンドトレーニングコース - 技術認定 - トレーニング割引
プレミアムテクニカルサポート	24 時間年中無休体制での電話サポート - Impact 開発者サポート - ケースの応答時間の向上

消費レポート

消費レポートでは、Impact レベルの機能とその使用状況の概要が提供されます。

消費レポートから、利用中の機能、あるいはまだ使用されていないメリットを特定できます。消費レポートでは、調整可能な期間に基づいて使用状況をフィルタリングします。

i 注: 消費レポートのデフォルトの対象期間は 1 年間です。

レポートのタイプと説明

レポート	説明
アドバイザリーセッション	以下を含む進行中、完了、未開始のアドバイザリーセッションの詳細を確認できます。 - 未解決の要求の総数 - サービスの名前 - オーナー - ステータス - 作成日 - 完了日
アクセラレーター	以下を含む進行中、完了、未開始のアクセラレーターの詳細を確認します。 - アクセスされたアクセラレータの合計数 (進捗ステータス別にグラフ化) - 名前 - オーナー

レポートのタイプと説明 (続く)

レポート	説明
	• ステータス • 作成日 • 完了日
その他のイニシアチブ	以下を含む進行中、完了、未開始のイニシアチブの詳細を確認できます。 • アクセスされたイニシアチブの合計数 (進捗状態別にグラフ化) • 名前 • オーナー • ステータス • 作成日 • 完了日
その他の機能	• ケースの応答時間の向上 • 会社のアクティブなケースのブレークダウン • 会社のラーニングクレジット残高 • プレミアムアクセス権を持つユーザー

i 注: Impact Guided のお客様は、プレミアムロールまたはアドバイザリーセッションのセッションを表示できません。

その他のリソース

事例、学習機会、開発者サポート、Now Community など、ServiceNow の利用可能なリソースにアクセスできます。

リソースの概要

[リソース] セクションは、Impact サブスクリプションで提供されるリソースを確認したり探したりできるワンストップショップです。

リソースの各セクション

セクション	セクションの詳細
注目のコンテンツ	成功達成のために最も重要なリソースを探したり確認したりしやすい方法が表示されます。
ServiceNow 製品とサービスを確認	Impact エクスペリエンスをさらに強化するさまざまなリソースが表示されます。

i 注: 利用可能なリソースは、Impact サブスクリプションのレベルによって異なります。

Impact ダイジェスト

パーソナライズされた月次アップデートを Impact ダイジェストの形式で入手できます。

Impact ダイジェストは毎月第 2 火曜日に自動的に生成され、ServiceNow 製品および Impact コンテンツに関するカスタマーサポートマネージャー (CSM) からのキュレーションされたコンテンツを含む、パーソナライズされた Impact 消費スナップショットを提供します。Impact Squad が選んだトピックとインサイトが得られる消費統計に基づいて、CSM ニュースライターチームが手作業でコンテンツをキュレーションすることで、Impact ジャーニーを毎月評価し、称賛します。目標を達成し、プラットフォームヘルスと製品のアダプションを改善し、実現される価値を高めます。

アドミンセンターの統合

アドミンとインスタンスオーナーは、Impact からアドミンセンターにアクセスすることで、セルフサービスのアダプションに関するガイダンスと推奨事項を利用して、アプリケーションのインストールを簡素化できます。

詳細については、「[アドミンセンター](#)」を参照してください。

Impact ユーザーの管理

Impact アドミニストレーターは、Impact ユーザーの管理を使用してユーザーを作成、表示、および管理できます。

始める前に

i 注: Impact ロールの権限については、「[Impact のユーザーロール](#)」を参照してください。

必要なロール: Impact アドミン

手順

1. [Impact] > [ユーザープロファイル] メニュー > [ユーザーの管理] に移動します。
2. [新規ユーザーを追加] を選択しま

Add new user ×

Login instructions will be sent to the email address entered. The new user will be notified of the access role(s) they've been given.

Email *

first.last@servicenow.com

First name *

First name

Last name *

Last name

Select access roles by ServiceNow site

Impact access roles ^

Impact Digital Experience access roles

User will receive access to the Impact Digital Experience based on assigned roles.

! If this user does not belong to an Impact customer, please do not select any role other than 'None'.

- ☐ Impact Admin !
☐ Impact Platform Owner !
☐ Impact User !
- ☐ Impact Executive !
☐ None !

Impact feature access

To learn more about Impact feature access, refer to your Resources tab on the [Impact Digital Experience](#).

☐ Impact Permissions Authorizer !

Now Support access roles ^

User will receive access to Now Support features based on assigned roles.

! Roles may get auto-assigned or disabled, based on the below selected roles, user assignment as a key account contact or your access level. For more information please refer [KB1281635](#)

す。

3. 以下の関連情報を入力します。
 - ユーザーのメールアドレス (必須)
 - ユーザーの名と姓 (必須)
 - Impact ロール
 - Impact 機能へのアクセス権
 - Now Learning アクセスロール
4. [送信] を選択します。
新しいユーザーが作成されます。

Impact ユーザーのロールを編集する

最初の割り当て後に、Impact ユーザーロールを更新します。

始める前に
必要なロール：Impact アドミン

手順

1. **[Impact]** > **[ユーザープロファイル]** メニュー > **[ユーザーの管理]** に移動します。
2. [ServiceNow サイト (ServiceNow sites)] セクションで、[Impact デジタルエクスペリエンス] タイルにアクセスします。
3. [すべてのユーザーを表示 (**View all users**)] を選択します。
4. [ユーザーの検索 (**Search users**)] フィールドにユーザー名を入力します。
5. [アクション] > [ロールの編集 (**Edit role(s)**)] を選択します。
6. ユーザーロールを編集し、それに応じてアクセスします。

i 注：Impact でどのロールを適切なアクセスレベルのユーザーに割り当てるかに関する詳細は、「[Impact のユーザーロール](#)」を参照してください。

7. [確認] を選択します。
 - 確認メッセージが表示され、会社のユーザーページに戻ります。
 - Impact へのログイン手順が記載されたメールがユーザーに送信されます。

Impact ユーザー権限の削除

Impact ユーザーが Impact にアクセスすべきでない場合は、そのユーザーに割り当てた権限を削除します。

始める前に
必要なロール：Impact アドミン

手順

1. **[Impact]** > **[ユーザープロファイル]** メニュー > **[ユーザーの管理]** に移動します。
2. [ServiceNow サイト (ServiceNow sites)] セクションで、[Impact デジタルエクスペリエンス] タイルにアクセスします。
3. [すべてのユーザーを表示 (**View all users**)] を選択します。
4. [ユーザーの検索 (**Search users**)] フィールドにユーザー名を入力します。
5. [アクション] > [ロールの編集 (**Edit role(s)**)] を選択します。
6. ユーザーロールを「なし」に編集します。

i 注：Impact でどのロールを適切なアクセスレベルのユーザーに割り当てるかに関する詳細は、「[Impact のユーザーロール](#)」を参照してください。

7. [確認] を選択します。
 - 確認メッセージが表示され、ユーザーページに戻ります。

Impact のユーザーロール

Impact デジタルエクスペリエンスには、ビジネスニーズに応じてアサインできる多数のロールが用意されています。

お客様が Impact にログインすると、お客様のロールに直接関連する目標、メトリクス、推奨事項のカスタマイズされたビューが表示されます。

Impact のロールと説明

ロール	説明
Impact ユーザー	- Impact への一般的なアクセス権があります。 - Impact ユーザーは会話の作成と更新ができます。
Impact 権限承認者	同意が必要な Impact 機能に対する権限の付与をユーザーに許可します。
Impact エグゼクティブ	- 全体的な Impact のステータスとビジネス価値レポートを表示するための読み取りアクセス権があります。 - 組織の長期的なテクノロジー戦略を定める責任を担います。 - エグゼクティブユーザーは会話の作成と更新ができます。 - 全体的な ServiceNow ロードマップを所有します。
Impact プラットフォームオーナー	- Impact のすべての機能へのフルアクセス権を持ちます。 - ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。 - システムアドミニストレーターに、リーダーシップと監視を提供します。 - ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップに対するチームの調整を確実に行います。 - ServiceNow プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。
Impact アドミン	- ユーザーアカウント管理を提供します。(これは、Impact エグゼクティブロールとの主な差別化要因です。) - ServiceNow プラットフォームの日常的な管理の責任者です。 - Instance Observer や開発者サポートなどのプレミアムアクセスを管理します。 - Impact のすべての機能へのフルアクセス権を持ちます。

モバイルエグゼクティブエクスペリエンス

モバイルの Impact エグゼクティブエクスペリエンスにより、お客様の経営幹部はどこからでもモバイルブラウザで Impact にアクセスできます。

モバイルエグゼクティブエクスペリエンスの概要

モバイルエグゼクティブエクスペリエンスにより、経営幹部は次の操作を行うことができます。

- 事業達成目標から実現した価値を中心に、組織のパフォーマンスをすばやく確認できます。
- プラットフォームオーナーのペルソナに提供される詳細レイヤーを削除して、経営幹部が重要な情報を探すのに時間を費やす必要がないようにします。

i 注: このエクスペリエンスは、エグゼクティブロールが付与されているユーザーのみが使用できます。

Impact リリース

ServiceNow Impact リリースには機能拡張や追加機能が含まれることがあります。リリースの内容については、リリースノートを参照してください。リリースは、年間を通じて 2 月から四半期ごとに公開されます。今後のリリース日は変更される可能性があります。

2024 Impact リリースノート



2023 Impact リリースノート



2024 Impact リリースノート

リリースは、年間を通じて 2 月から四半期ごとに公開されます。

2024 年 8 月四半期 Impact リリースノート - Xanadu

ServiceNow® Impact は、独自の ServiceNow デジタルトランスフォーメーションの過程にある顧客に合わせて設計された、この種では初めての価値化促進ソリューションです。Now Platform 上にビルドされた Impact は、専門家のコーチング、パーソナライズされたインサイトと推奨事項、ピアベンチマーキング、テクニカルサポート、ロールベースのトレーニング、厳選されたコンテンツを組み合わせたもので、すべてパーソナライズされたデジタルエクスペリエンスで提供されます。Impact は、Xanadu リリースで強化と更新が行われました。

Xanadu リリースでの Impact の特長

- インスタンス機能の可能性と機能のデモを提供し、必要な領域で価値を最大化する新しいアクセラレーターを使用して、ServiceNow プラットフォーム機能の理解とアセスメントをすぐに開始することができます。
- 更新された目標と成果 (旧バリュースブループリント) を使用して、自動生成された成果の月次および四半期の傾向とキュレーションされた推奨事項を表示します。

詳細については、「[Impact](#)」を参照してください。

Xanadu リリースの新機能

イニシアチブとアクセラレーター

- **従業員センターのプロへの拡張**：従業員センターの機能を拡張してプロ機能を含めるための規範的なガイダンスを提供します。
- **Jumpstart 共通サービスデータモデル (CSDM) : 基盤**：基盤データを中心に CSDM の概要とブレイクダウンを提供します。
- **Jumpstart ドキュメントインテリジェンス**：ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) で可能な内容と機能のデモを行います。

- [Jumpstart 従業員センター](#)：インスタンスの ServiceNow 従業員センターポータルで可能な内容と機能のデモが含まれます。
- [Jumpstart イベント管理](#)：イベント管理で可能な内容と機能のデモを行います。
- [Jumpstart 問題の自動解決](#)：ServiceNow プラットフォーム内での問題の自動解決の可能性と機能のデモを提供します。
- [Jumpstart プロセスマイニング](#)：プロセスマイニングで可能な内容と機能のデモを行います。
- [UX：分類のレビューおよび設計](#)：ナレッジとカタログに重点を置いたポータルのコンテンツ構造とナビゲーションを最適化し、使いやすさを向上させ、ユーザーが正しい情報を簡単に見つけられるようにします。
- [共通サービスデータモデル \(CSDM\) アセスメント - ビジネスサービス \(ラン\) - Advanced](#)：ビジネスサービス、ビジネスサービスオフリング、要求カタログアイテム、および (ビジネス) サービスポートフォリオを含む、CSDM ランの成熟度に関するアセスメントとガイダンスを提供します。
- [共通サービスデータモデル \(CSDM\) アセスメントテクニカルサービス \(ワーク\) - Advanced](#)：テクニカルサービスとテクニカルサービスオフリングを含む、CSDM ワークの成熟度に関するアセスメントとガイダンスを提供します。
- 該当する場合は、アクセラレーターの ServiceNow Protected Platform - Australia (SPP-AU) バージョンが利用可能です。[アクセラレーターカタログ](#)はこの情報で更新されます。

HealthScan (ヘルススキャン)

- ヘルスアセスメントのスキャンとレポートを自動化して、ServiceNow プラットフォーム実装の健全性の改善に役立つ詳細情報を提供するセルフサービス機能に同意します。
- セルフホスト型 NSG エアギャップのお客様に対して、ヘルススキャンサービス環境スクリプト出力を明確な形式で消費します。
- GCC または NSC のお客様としてヘルススキャンの商用機能にアクセスします。

価値向上活動

- 自動生成された目標と成果を使用して、Impact 価値向上活動の時間と労力を節約します。
- 月次または四半期ごとの傾向と、生成された成果に関するキュレーションされた推奨事項を表示します。成果に関連する傾向、ベンチマーク、および推奨事項を参照してください。
- 傾向とベンチマークは、データによる成果に関して使用できます。
- ServiceNow[®] Store から入手できるデータコレクションアプリを使用して、Impact ポータルにデータを自動的に転送します。

Impact Instance Observer

- リリース 18 では 16 個の測定基準の追加の例外を検出します。
- ホストヘルスを使用したガベージコレクションのセルフサービスアラートを設定します。

このリリースでの変更

次のアクセラレーターでは、説明に細かい更新があります。

- センターオブエクセレンスおよびイノベーションデザイン (CoEI) アクセラレーター
- TuneUp ハードウェア資産管理
- TuneUp ソフトウェア資産管理
- UX 設計：従業員センター
- UX レビュー：従業員センター
- Jumpstart 戦略的ポートフォリオ管理：計画ワークスペース

目標と成果

バリューブループリントの名称が目標と成果に変更されました。☒

2024 年 5 月四半期 Impact リリースノート

ServiceNow® Impact は、独自の ServiceNow デジタルトランスフォーメーションの過程にある顧客に合わせて設計された、この種では初めての価値化促進ソリューションです。Now Platform 上にビルドされた Impact は、専門家のコーチング、パーソナライズされたインサイトと推奨事項、ピアベンチマーキング、テクニカルサポート、ロールベースのトレーニング、厳選されたコンテンツを組み合わせたもので、すべてパーソナライズされたデジタルエクスペリエンスで提供されます。Impact は、2024 年 5 月四半期リリースで強化と更新が行われました。

2024 年 5 月四半期リリースの Impact のハイライト

- 新しいアクセラレーターを活用して AI エクスペリエンスを強化し、簡素化された初回調査で専門知識にアクセスし、必要な箇所で価値を最大化します。
- 4 つのアドオン SKU で Impact Squad のカバレッジを拡大します。
- Impact ダイジェストの形式で毎月更新を取得し、マルチアカウントサポートや生成 AI 検索など、Impact デジタルエクスペリエンス (IDE) の機能強化を活用します。
- ヘルススキャンによるプラットフォームヘルスの改善と Instance Observer の拡張機能を使用します。
- Guided のお客様の価値管理ダッシュボードにアクセスします。

詳細については、「Impact」を参照してください。

2024 年 5 月四半期リリースの新機能

Impact オペレーティングモデル

- アドオン SKU：戦略的価値、プラットフォームガバナンス、マネージドサポート、Instance Observer シートのアドオンにより、追加のリソースとニーズに合わせてリソースをカスタマイズできる柔軟性により、Impact Squad のカバレッジを補完します。

Impact デジタルエクスペリエンス (IDE)

- Impact ダイジェスト：パーソナライズされたインサイトとキュレーションされた ServiceNow 製品アダプションコンテンツを含む 1 か月のレビューメールを受け取ります。☒
- 生成 AI 検索：Impact の検索機能のメジャーアップデートにより、生成 AI を活用したサマリーと簡素化された直感的な検索エクスペリエンスを取得します。
- マルチアカウントのサポート：[ユーザー] タブで、リンクされたすべての子アカウントとグループユーザー、およびアカウントごとにプレミアムアクセス権を持つユーザー

ザー全体の Impact の消費と価値実現の統合ビューを提供するマルチアカウントレポートを作成します。

- 規制対象の市場：NSC IL5 環境で National Security Cloud (NSC) の顧客として、大規模なテクニカルアクセラレーター (TAS) の IDE、ヘルススキャン、および一時インスタンスにアクセスします。
- **すべての推奨事項**：価値ダッシュボードでコンテキストに応じた推奨事項を表示し、フィルターを使用して特定の推奨事項を検索します。
- **Impact のユーザーロール**：Impact ユーザーロールと Impact エグゼクティブロールが会話に参加できます。

価値向上活動

[結果の詳細] で関連するすべての成果を表示し、進捗状況のサマリーや成果に関連するすべての Impact アクティビティの概要を 1 か所で把握できます。

製品アダプション

ケイパビリティマップと製品アダプションロードマップから直接、フリーフォームのイニシアチブを作成します。

プラットフォームヘルス

- **Impact Instance Observer** :
 - 展開されたジョブ実行と例外チャートをフィルタリングして、選択した期間とジョブの数を表示します。
 - **Instance Observer の通知**：アラートやその他のシステムアクティビティの通知が Instance Observer バナーに表示されます。
 - **クラウドの可用性**：データベースの可用性のサマリーと過去 90 日間のサービスの問題の詳細を Instance Observer から直接表示します。
- **ヘルスアセスメントダッシュボード**：ヘルスアセスメントに関連する結果を表示、フィルタリング、効率的に管理、および優先順位付けします。

イニシアチブとアクセラレーター

- **イニシアチブカタログ** :
 - **専門知識へのアクセス**：適切な ServiceNow の対象分野の専門家にアクセスできる簡素化された初回調査フォーム。
 - **開発者サポートの開始**：開発者サポートに関する教育セッションを実施し、オンボーディング期間中に新規顧客として開発者サポートケースを要求できる指定連絡先を特定します。☑
- **アクセラレーターカタログ** :
 - **専門家へのアクセス**：Impact Squad によってアサインされると、パーソナライズされた仮想コーチングセッションを通じて、Impact のお客様と ServiceNow 対象分野の専門家を結び付けます。
 - **人工知能準備状況アセスメント**：ServiceNow AI 機能の導入を開始する準備状況に関連するアセスメントとガイダンスを提供します。
 - **センターオブエクセレンスおよびイノベーション成熟度アセスメントアクセラレーター**：現在の ServiceNow CoEI 成熟度レベルに関するインサイトと、現在の成熟度レベルに基づく対象を絞った推奨事項を入手できます。
 - **共通サービスデータモデル (CSDM) アセスメント - アプリケーションサービス (クロール) - Advanced**：アプリケーションサービスとビジネスアプリケーションを含む、CSDM のクロール成熟度のアセスメントとガイダンスを提供します。

- **Integrated Risk Management 成熟度アセスメント**：IRM で利用可能なリソースを最大化するためのガイダンスを提供します。
- **Jumpstart プラットフォームアナリティクスの移行**：プラットフォームアナリティクスのコンテンツを正常に準備および移行する方法のデモを提供します。
- **ソフトウェア資産管理成熟度アセスメント**：SAM で利用可能なリソースを最大化するためのガイダンスを提供します。
- **TuneUp ハードウェア資産管理**：ハードウェア資産管理の健全性を維持して管理し、価値を最適化するためのガイダンスを提供します。
- **TuneUp ソフトウェア資産管理**：ソフトウェア資産管理の健全性を維持して管理し、価値を最適化するためのガイダンスを提供します。
- **UX 設計：従業員センター**：UX に関する基本的な考慮事項をお客様に伝え、ユーザー中心の設計で従業員センターを実装する計画の策定を支援します。
- **UX レビュー：従業員センター**：従業員センターアクセラレーターは、ユーザーエクスペリエンスに重点を置いた従業員センターの ServiceNow プラットフォームのアダプションに関するインサイトを提供します。
- **トレーニングに関するインサイト**：消費レポートウィジェットにアクセスして、90 日以内に期限切れになるラーニングクレジットの今後の有効期限の詳細を確認します。☒

このリリースでの変更

製品アダプションロードマップ

使用状況ステータスは、利用できない機能のタイルに追加され、製品アダプションロードマップで編集できます。

ビジネス価値レポート：

データ収集ツールキットを ServiceNow[®] Store から直接ダウンロードします。

アクセラレーターカタログ

Impact Advanced および Total の両方のお客様向けの **センターオブエクセレンスおよびイノベーションデザイン (CoEI)** アクセラレーターは、両方のパッケージ向けの単一のアクセラレーターに統合されています。

廃止

Jumpstart CIO ダッシュボードアクセラレーターと CxO ダッシュボードの概要アクセラレーターは、2024 年 5 月のリリースで廃止されます。

2024 年 2 月四半期 Impact リリースノート - Washington DC

ServiceNow[®] Impact は、独自の ServiceNow デジタルトランスフォーメーションの過程にある顧客に合わせて設計された、この種では初めての価値化促進ソリューションです。Now Platform 上にビルドされた Impact は、専門家のコーチング、パーソナライズされたインサイトと推奨事項、ピアベンチマーキング、テクニカルサポート、ロールベースのトレーニング、厳選されたコンテンツを組み合わせたもので、すべてパーソナライズされたデジタルエクスペリエンスで提供されます。Impact は、Xanadu リリースで強化と更新が行われました。

Xanadu リリースでの Impact の特長

- 新しいアクセラレーターは、各オプションの背後にいるエキスパートとお客様を直接結び付け、お客様が必要とする価値を迅速に提供する、対象範囲固定型のオファリングです。
- アカウントと事業達成目標による階層フィルタリングでは、プレミアムアクセスアカウントを持つユーザーをグループ化したり、マルチアカウントレポートにバリューレポートの期間を表示したりできます
- Operational Health、Instance Observer シート、戦略的価値、プレミアムサポート用のアドオンを利用します。
- バージョン 2.0 の Guided パッケージと Advanced パッケージの両方の SKU の機能拡張

詳細については、「[Impact](#)」を参照してください。

Xanadu リリースの新機能

イニシアチブとアクセラレーター

- データ管理レビュー：Support Account Manager が主導するデータベース容量使用状況のレビューにより、データベースフットプリントでの最適なパフォーマンスと効率を促進します。
- 予防ケア：Impact Total をご契約のお客様を対象に、エンジニア主導のプレミアムイニシアチブにより、インスタンスとデータベースのパフォーマンスを四半期ごとに診断します。
- マルチアカウントアクセス：複数アカウントで Impact アクセスを利用します。
- ServiceBridge for Platform Health (Total のお客様)

Impact デジタルエクスペリエンス

- **価値向上活動** Impact 価値管理 - 新規 - クリック時の価値 - バリューブループリント (Guided にフォーカス) Impact 価値管理 - 新規 - クリック時の価値 - 成果パフォーマンス (Guided にフォーカス)

価値向上活動

- バリューブループリント、結果パフォーマンス、およびビジネス価値：Integrated Risk Management (IRM) と事業継続性管理 (BCM) という 2 つの追加製品で有効になりました。
- データ収集アプリ：カスタマーサポートマネージャー (CSM) およびサポートアカウントマネージャー (SAM) 向けの機能が追加され、価値メトリクスに関する ITSM、ITOM、および HR が更新されました。アプリストア向けの 3 月の Washington DC リリースの Innovations Lab ストアからアプリをダウンロードします。

すべての推奨事項

- サブスクリプションのメリットを最大限に活用するため、使用率の低い Impact 機能に関する推奨事項が提供されます。
- コンテンツの推奨事項を利用して、類似ユーザーの間で人気の高いコンテンツを確認し、推奨されたコンテンツに関するフィードバックを提供します。

ケイパビリティマップ

- ケイパビリティマップの再設計：
 - 新しく、直観的でナビゲートしやすいインターフェイスを使用します。
 - ケイパビリティマップは、Impact への最初のログイン時に自動的に利用できるようになります。
- ケイパビリティマップのセルフサービス：セルフサービスモードでケイパビリティマップを簡単に更新・管理できます。更新された機能は、プラットフォーム所有者および Impact アドミンのロールを持つユーザーが利用できます。

Impact ユーザーの管理

ユーザー管理のための新しいアーキテクチャ調整を使用します。

Impact Instance Observer

- 以下の Instance Observer の拡張機能を利用します。
 - Impact 内から Instance Observer へのユーザーメールの同期
 - データベース増大のサマリー
 - ユーザーエクスペリエンスモニタリング
 - 主要アラートのアクティブ化と通知：インスタンスで 6 つの重要なメトリクスに関するプロアクティブなアラートをすばやく設定します。

ヘルススキャン

ピアチャートとトレンドチャートでパフォーマンスチャートフィルター機能を使用します。

アクセラレーターカタログ

- **プロジェクトポートフォリオ管理成熟度アセスメント** アクセラレーター：PPM アダプシオンの成熟度に関するインサイトを入手でき、エキスパートの支援を受けて PPM 機能の価値を最大限に引き出せます。
- **カスタマーサービス管理 (CSM) 製品成熟度アセスメント** アクセラレーター：CSM アダプシオンの成熟度と ServiceNow プラットフォームの価値に関するインサイトを入手できます。
- **Jumpstart 戦略的ポートフォリオ管理：計画ワークスペース** アクセラレーター：インスタンスの戦略的ポートフォリオ管理 (SPM) – 計画ワークスペースで可能な内容と利用可能な機能のデモを行います。
- **Jumpstart プラットフォームアナリティクス** アクセラレーター：プラットフォームアナリティクスで可能な内容と機能のデモを行います。
- **TuneUp プラットフォームアナリティクス** アクセラレーター：プラットフォームアナリティクスの健全性の維持と管理に関するガイダンスで価値を最適化できます。
- **Jumpstart CMDB** アクセラレーター：CMDB で可能な内容と機能のデモで、構成管理データベース (CMDB) について把握することができます。

このリリースでの変更

アクセラレーターカタログ

- **アーキテクチャブループリント – Advanced** アクセラレーター：Impact Advanced のお客様を対象に、アーキテクチャブループリントのアーティファクトを作成するためのガイダンスとインサイトが提供されます。
- **アーキテクチャブループリント – Total** アクセラレーター：Impact Total のお客様を対象に、アーキテクチャブループリントのアーティファクトを作成するためのガイダンスとインサイトが提供されます。
- **トレーニング戦略アセスメント** アクセラレーター：ユーザーのアダプションとスキルアップのためのトレーニング計画を作成できます。

Impact デジタルエクスペリエンス

- 機能拡張は次のとおりです。
 - 成果パフォーマンスとビジネス価値のゼロ状態での改善。
 - バリューブループリント内の正規化可能なメトリクスインジケター。
 - 成果の選択解除に関する、チームの次のステップに関するガイダンス。

価値向上活動

強化されたデータ収集ツールキット：このツールキットは、バリューブループリント、四半期パフォーマンスレビュー、およびバリューレポートのツールキットが1つの包括的な構成およびレポートツールキットにまとめられました。

Impact 開発者サポート

開発者サポートのオープンケースとクローズ済みケースを追跡するためのより明確なアサイン手法として、機能強化されたルーティングおよびフラグ機能を使用します。

アクティベーション情報

予防ケア はアクティベーションにより利用可能になります。詳細については、Impact カスタマーサポートマネージャーまでお問い合わせください。

2023 Impact リリースノート

リリースは、年間を通じて2月から四半期ごとに公開されます。

- **2023 年 9 月四半期 Impact リリースノート - Vancouver**
- **2023 年 5 月四半期 Impact リリースノート**
- **2023 年 2 月四半期 Impact リリースノート - Utah**

2023 年 9 月四半期 Impact リリースノート - Vancouver

ServiceNow® Impact は Now Platform 上にビルドされ、カスタマイズされたサービスとデジタルインターフェイスを組み合わせ、インスタンスの可能性を最大限に引き出すのに役立ちます。Impact アクセラレーターは、対象固定型のサービスエンゲージメントを通じてお客様とエキスパートを直接結び付け、価値実現が必要な領域でその価値を実現します。Impact は Xanadu リリースで拡張および更新されました。

Xanadu リリースでの Impact の特長

- オプションごとにエキスパートが用意されている対象固定型のオフリングをお客様に直接結び付ける新しいアクセラレーターを利用して、価値実現が必要な領域でその価値を迅速に実現します。
- 個々のアクセラレーターサブカタログ (アーキテクチャ、戦略、テクニカル) で、より多くのエキスパートをオンデマンドで並行して利用できます。
- Instance Observer の AI ベースの異常検出を使用して、本番インスタンスでのパフォーマンスメトリクスの異常を検出します。この機能は、Total のお客様にご利用いただけます。
- Impact Guided レベルのお客様が Instance Observer をご利用いただけます。
- グループビューを使用して、組織のニーズに合わせて Impact を利用します。

詳細については、「[Impact](#)」を参照してください。

Impact を Xanadu にアップグレードする際の重要な情報

Impact Xanadu SKU を入手するには、アカウントマネージャーにお問い合わせください。

Xanadu リリースの新機能

アクセラレーターカタログ

アクセラレーターサブカタログ：Advanced および Total のお客様は、3 つの新しいアクセラレーターサブカタログ (アーキテクチャ、戦略、テクニカル) を利用できます。各サブカタログには同時利用割り当てが設定されており、並行して複数のエキスパートを利用できます。

i 注：例外：* が付いている Impact Accelerators 全体または Impact Accelerators アクティビティの一部は、FedRAMP、NSC DOD IL5、オーストラリアの IRAP で保護されたデータセンターのお客様、セルフホスト型のお客様、その他の制限された環境のお客様、マネージドサービスプロバイダーのお客様 (内部使用の場合を除く) にはご利用いただけません。

- [Instance Observer - Guided の概要](#)：Instance Observer を使用したパフォーマンスの把握と監視に関するガイダンスを入手できます。
- [Jumpstart 生成 AI](#)：ServiceNow® 生成 AI (人工知能) で可能な内容と機能のデモを行います。
- [Jumpstart 自然言語理解 \(NLU\)](#)：自然言語理解 (NLU) で可能な内容と機能のデモを行います。
- [Jumpstart 予測インテリジェンス](#)：予測インテリジェンスとクラスタリングフレームワークで可能な内容と機能のデモを行います。
- [Jumpstart ServiceNow AI ジャーニー](#)：ServiceNow プラットフォーム AI 機能を使用してハイパーオートメーション機能の導入を開始するためのガイダンスを入手できます。
- [Jumpstart タスクインテリジェンス](#)：タスクインテリジェンスで可能な内容と機能のデモを行います。
- [データ管理とデータガバナンス](#)：データ管理とデータガバナンスのプラクティスを評価および改善するためのインサイトとガイダンスを入手できます。
- [マルチインスタンストポロジ](#)：顧客の 1 つの本番インスタンス実装のコンテキストで提供される複数の本番インスタンス実装をサポートするための推進要因と代替トポロジについて詳しく説明します。

- **市民開発プログラムの設計**：市民開発の実現と App Engine Studio の利用に関する規範的ガイダンスを Advanced と Total のお客様に提供します。
- **共通サービスデータモデル (CSDM) アセスメント - 基盤データ - Advanced** (旧称 CSDM アセスメントアクセラレーター - Advanced)：基盤データを中心に、CSDM フレームワークの一部である基盤データを評価および改善するためのガイダンスを入手できます。
- **HRSD 成熟度アセスメント**：推進されるビジネス成果に関連する成熟度の基本を理解できるようにします。
- **Jumpstart サービスオペレーションワークスペース***：サービスオペレーションワークスペースで可能な内容と機能のデモを行います。
- **Jumpstart 多言語仮想エージェント***：動的翻訳で可能な内容と機能のデモを行います。
- **TuneUp AI 検索**：パフォーマンスと価値を最適化する AI (人工知能) 検索の微調整に関するガイダンスを入手できます。
- **TuneUp 仮想エージェント：アセスメント**：価値を最適化する仮想エージェントセットアップの微調整に関するガイダンスを入手できます。
- **TuneUp 仮想エージェント：NLU (自然言語理解)**：価値を最適化する NLU モデルの微調整に関するガイダンスを入手できます。
- **TuneUp 仮想エージェント：パフォーマンスモニタリング**：価値を最適化する仮想エージェントのパフォーマンスの微調整に関するガイダンスを入手できます。
- **TuneUp 仮想エージェント：UX (ユーザーエクスペリエンス)**：価値を最適化する仮想エージェントの会話の微調整に関するガイダンスを入手できます。

Impact Instance Observer

- 本番インスタンスの Impact Total パッケージの Instance Observer パフォーマンスチャートで、周期的なメトリクスまたは非周期的なメトリクスの異常を積極的に検出します。さらに Instance Observer では、過去のパターンで AI により検出されたメトリクスの外れ値に基づいて異常アラートを設定できます。
- Guided レベルのお客様は、デジタルエクスペリエンスを使用して Instance Observer にアクセスできます。

アクティビティセンター

会話の作成通知とコメント通知のセルフ通知をオフにして、会話にコメントするユーザーに変更通知が送信されないようにできます。

価値向上活動

- 複数のケイパビリティマップをインスタンス別に表示および管理します。ケイパビリティマップは以前はアカウントレベルで管理されていました。
- 複数の製品アダプションロードマップ (PAR) を活用します。PAR では Advanced と Total のお客様がより細かく設定できます。
- 価値向上活動でバリューブループリント、結果パフォーマンス、およびビジネス価値のグループビューを使用します。これにより、組織がさまざまなステークホルダーグループの目標と結果を確認できます。

イニシアチブとアクセラレーター

Impact Foundations は、価値を迅速に実現し、簡素化された四半期ごとのアクティビティによって取り組みを維持するための、目的に適したアカウントレベルのイニシアチブのセットです。

グループビュー

組織内の複数のステークホルダーグループがそれぞれのデジタルトランスフォーメーションを進めることができるようになります。

UI の変更

Impact : Guided

Guided のお客様には、カタログの新しいルックアンドフィールと推奨事項をご利用いただけます。

このリリースでの変更

アクセラレーターカタログ

Advanced および Total のお客様を対象にアクセラレーターサブカタログが導入されました。これにより、3 つの新しいサブカタログカテゴリ (アーキテクチャ、戦略、テクニカル) を利用できます。各サブカタログには同時利用割り当てが設定されており、並行して複数のエキスパートを利用できます。

TuneUp 仮想エージェント アクセラレーター

このアクセラレーターは 6 つの個別のアクセラレーターに分割されており、仮想エージェント内のさまざまな機能に対応し、お客様が ITSM 仮想エージェントを適切に保守および拡張できるように設計されています。新しいアクセラレーターは「このリリースの新機能」に一覧表示されています。

Tuneup ITOM ディスカバリー アクセラレーター

このアクセラレーターには Impact Guided のお客様を対象としたサポートが追加されました。

TuneUp IT Asset Management アクセラレーター

このアクセラレーターには Impact Guided のお客様を対象としたサポートが追加されました。

ビジネス価値レポート

[ビジネス KPI] の [オペレーショナルパフォーマンス (**Operational Performance**)] は、Support Account Manager (SAM) の類似した名前の成果物との混同を避けるために、その名前が [結果パフォーマンス (**Outcomes Performance**)] に変更されました。

価値向上活動

[価値向上活動] の下の [事業達成目標] は、関連する成果物の命名規則に合わせてその名前が [バリューブループリント] に変更されました。

アクセラレーターカタログ

廃止

技術ロードマップのアクセラレーターには、新しい機能拡張やアクティブ化はありませんが、引き続きサポートされます。

アクティベーション情報

ServiceNow カスタマーサポートマネージャーに Impact のアクティブ化を依頼してください。

ブラウザ要件

Chrome、Safari、Edge、および Firefox がサポートされています。

*例外

この Impact Accelerators 全体または Impact Accelerators アクティビティの一部は、FedRAMP、NSC DOD IL5、オーストラリアの IRAP で保護されたデータセンターのお客様、セルフホスト型のお客様、その他の制限された環境のお客様、マネージドサービスプロバイダーのお客様 (内部使用の場合を除く) には利用いただけません。

2023 年 5 月四半期 Impact リリースノート

ServiceNow® Impact は Now Platform 上にビルドされ、カスタマイズされたサービスとデジタルインターフェイスを組み合わせ、インスタンスの可能性を最大限に引き出すのに役立ちます。Impact は 2023 年 5 月四半期リリースでは 4 つの主な領域が拡張、更新されました。

2023 年 5 月四半期リリースの Impact のハイライト

- Impact ホームページが改善され、注目すべき主要なアクティビティと成果物がわかるようになりました。個人プロファイルおよび組織プロファイルに基づくトレーニングウィジェットとアクセラレーター、およびカスタマイズされた推奨事項によって、価値向上活動が強化されました。
- 強化された推奨事項を含む新しい [メリット] オプションにアクセスし、Impact 価値向上活動での現時点の状況をすばやく把握できます。
- いくつかの新しいアクセラレーターと強化されたアクセラレーターを利用できます。
- Instance Observer と開発者サポートなどの強化されたアドミンツールを使用して、プラットフォームヘルスを監視し、効率化されたテクニカルサポートを直接利用できます。

詳細については、「[Impact](#)」を参照してください。

Impact はサブスクリプションで利用できます。詳細については、これらのリリースノートの「アクティベーション情報 (Activation information)」セクションを参照してください。

2023 年 5 月リリースの新機能

Impact デジタルエクスペリエンス

[メリットと使用状況 (Benefits & Usage)] のエクスペリエンス：

- [機能] ページのデザインを全体的に一新した新しい [メリット] フレームワークにドリルダウンし、Impact サブスクリプションに含まれる機能について学び、機能を要求して使用します。
- ディスカバリーや Impact サブスクリプションに含まれる利用可能な機能に直接アクセスできます。
- すべての機能が表示される [ケイパビリティ] マップにアクセスできます。各タイルにドリルダウンして、さまざまなソース (Now Create、Now Learning、製品ドキュメントなど) からキュレーションされた、ServiceNow の機能のアダプションを簡素化する追加リソースを確認します。タイルの機能を利用してアクションへのコールを行い、エンゲージメントの要求ケースを開きます。
- タイルの機能を利用してアクションへのコールを行い、エンゲージメントの要求ケースを開きます。
- バリューブループリントをセットアップして管理します。
- [消費レポート (Consumption Report)] を使用して、事業達成目標に関連するプログラムの進捗状況を確認します。フィルターを選択して、アクセラレーターと使用状況のレポートに表示するフィールドを選択します。[プレミアムアクセス] セクションで、アサインされている Instance Observer と開発者サポートのシートを確認します。

アクセラレーターカタログ

[オンデマンドエキスパート (Experts on Demand)] メニューにアクセスし、説明とカタログを表示し、タイルを検索し、名前または期間に基づくカスタムソートを行います。

- [Jumpstart 従業員センター](#) および [Jumpstart 従業員センター：米国公共部門](#)：実装、移行、ガバナンスに関する可能性、機能、およびリーディングプラクティスを紹介するガイド付きツアーで、従業員センターを効率的に使用開始できます。
- [サクセス準備状況アセスメント \(SRA\)](#)：デジタルトランスフォーメーションの過程で、ServiceNow プラットフォームの成熟度と準備状況のアセスメントが提供されます。
- [TuneUp IT Asset Management](#)：IT Asset Management の健全性を改善する規範的なガイダンスと、結果への対処に関する推奨事項が提供されます。
- [Tuneup ITOM ディスカバリー](#)：CMDB 実装についてより優れたインサイトを得るためのサポートと、ITOM ディスカバリーを使用した CMDB の健全性改善のためのガイダンスを入手できます。

このリリースでの変更

価値向上活動

ケイパビリティマップと製品アダプションロードマップ：

- 機能タイルを選択すると、キュレーションされたリソースが表示されます。これらのリソースは、その機能について理解し、その機能を迅速かつ簡単に採用する方法を学ぶうえで役立ちます。
- ケイパビリティマップと製品アダプションロードマップに追加された新しい [メモ] セクションを使用して、機能のアダプションのためのより効率的なコラボレーションを可能にします。

プラットフォームヘルス (旧称：技術 KPI)

「診断」、「監視」、「サポート」の 3 つのカテゴリに分けられた 1 つのページでプラットフォームヘルスを確認できます。

- 診断：ヘルススキャンを利用しており、機能強化により 1 つのページで表示されるようになりました。本番インスタンスまたは準本番インスタンスでフィルタリングし、個々のスコアカードスキャンを表示し、新しい連絡先カードから Squad に直接連絡できます。
- 監視：Instance Observer を利用しており、Total パッケージと Advanced パッケージで利用可能です。インスタンスのパフォーマンスの概要を示す日次パフォーマンスサマリーを表示し、プラットフォームパフォーマンスの詳細を詳しく調べることができます。詳細については、「[Impact Instance Observer](#)」を参照してください。
- サポート：Now Support を利用しており、機能強化により会社のケースと傾向を表示する新しいページになりました。[開発者サポート] タブは、Advanced パッケージと Total パッケージでのみ表示されます。詳細については、「[Impact 開発者サポート](#)」を参照してください。

Impact 開発者サポート：

利用可能な開発者サポートシートが、Advance に登録している場合は 5 個、Total に登録している場合は 10 個に増加しました。

Impact Instance Observer

- レポート (パフォーマンスレポートや消費レポートなど) の追加機能の使用方法を確認します。
- Instance Observer の [アクションへのコール] ボタンを使用して、機能を開始します。

バリューブループリント

お客様は、推奨エンジンを採用した使いやすいインターフェイスで Impact のバリューブループリントを確認できます。ユーザーは製品を選択し、各製品の事業達成目標と結果を設定し、ブループリントを完成できます。ユーザーは各結果、関連する成功メトリクス、およびその結果を達成するための ServiceNow コア機能について学ぶことができます。

主要なアクティビティ：

- 今後 14 日間、Impact Squad が完了した内容に焦点を当て、各アクティビティにドリルダウンします。
- 新しい Impact ユーザー向けの [ようこそ] ウィジェット (使用開始するための連絡先や概要アクティビティなど) を理解します。

アクセラレーターの利用状況

利用状況を示すバーを確認します。これは、使用中のアクセラレーターの数、使用可能なスロットの数を示します。次に、アクセラレーターを詳しく調べます。

イニシアチブリストとロードマップで利用可能な Foundations イニシアチブ

イニシアチブオーナーとして、カレンダーで強化された可視化機能を使用してイニシアチブを確認します。完了すると、ホームページに Foundations が表示されなくなります。

強化された会議インターフェイス：

- 時間や場所、議題、議事録など、編集可能な追加フィールドを利用できます。
- 定期的な会議のカスタムの実施頻度を設定し、定期的な会議の詳細を編集します。
- 新しい会議のイニシアチブを選択し、会議中に画像と会議タスクを簡単に追加できます。
- タイムスタンプ付きの会議議事録を自動保存し、会議から直接メールで送信できます。

アクセラレーターカタログ

TuneUp セキュリティ

インスタンスのセキュリティ構成に関するインサイト、インスタンスセキュリティのリーディングプラクティス、および新しいセキュリティセンターを使用して有効にすることでセキュリティをさらに強化できるセキュリティ設定のデモが提供されます。

エキスパートコネク

簡素化されたエンゲージメント手順を使用して、特定の技術的なハウツーに関して ServiceNow の対象分野のエキスパートに質問できます。

統合戦略 - Advanced

利用可能になったアクセラレーターの Advanced パッケージサポートを追加します。

アクティベーション情報

ServiceNow カスタマーサポートマネージャーに Impact のアクティブ化を依頼してください。

ブラウザ要件

Chrome、Safari、Edge、および Firefox がサポートされています。

2023 年 2 月四半期 Impact リリースノート - Utah

2023 年 2 月リリースの Impact リリースノート。

2023 年第 1 四半期 Impact Accelerators リリースノート

ServiceNow® Impact Accelerators は、対象固定型のサービスエンゲージメントを通じてお客様とエキスパートを直接結び付け、価値実現が必要な領域でその価値を実現します。アクセラレーターカタログは、ServiceNow Store 2023 年第 1 四半期リリースで更新されました。

第 1 四半期リリースでの Impact Accelerators の特長

- トレーニング戦略アセスメント、ITSM 成熟度アセスメント、Jumpstart CIO ダッシュボードなど、さまざまな新しいアクセラレーターを利用できます。
- 米国公共部門 (USPS) のお客様、または Impact Accelerators の仕様書 ([こちらで確認できます](#)) の契約条件に同意しないお客様を対象とした、Impact Accelerators のアドバイザリー限定バージョンを利用できます。

詳細については、「[アクセラレーターカタログ](#)」を参照してください。

第 1 四半期リリースの新機能

トレーニング戦略アセスメント

ニーズに合わせてカスタマイズされたベストプラクティスのトレーニング推奨事項を使用した、ServiceNow ユーザーの教育とスキルアップのためのトレーニング計画が提供されます。

ITSM 成熟度アセスメント

ITSM 実装をリーディングプラクティスに照らして詳細に評価し、製品から価値を最大限に引き出すための対象を絞った推奨事項が提供されます。

CXO ダッシュボードの概要

経営幹部がより適切なデータに基づく意思決定を迅速に下す際に役立つ、使用開始の予備ガイダンスやリソースを受け取ることができる経営幹部向けダッシュボードの 1 つのデモを行います。

Jumpstart CIO ダッシュボード

一時インスタンスで各自のデータを使用した応用デモで、CIO ダッシュボード (経営幹部向けダッシュボードに含まれています) の実際の動作を確認します。また、組織に合わせてダッシュボードを構成するための次のステップと対象を絞ったガイダンスも提供されます。

Jumpstart サクセスダッシュボード

一時インスタンスで各自のデータを使用した応用デモを行い、サクセスダッシュボードをすぐに利用できるようにします。また、組織に合わせてダッシュボードを構成するための対象を絞ったガイダンスと次のステップが提供されます。

オンデマンドバリューレポート

標準の年 1 回の報告頻度以外のタイミングで、標準的な事業達成目標に基づく組織のパフォーマンスのレビューを行うことができます。

追加の契約条件を必要としない次のアクセラレーターのアドバイザリー限定バージョン：

- Jumpstart AI 検索
- Jumpstart App Engine
- Jumpstart 自動テスト
- Jumpstart CIO ダッシュボード
- Jumpstart サクセスダッシュボード
- Jumpstart アップグレード
- Jumpstart 仮想エージェント

2023 年第 1 四半期 Impact デジタルエクスペリエンスリリースノート

ServiceNow® Impact デジタルエクスペリエンスは、Impact のツールやメリットにアクセスできる一元化されたインタラクティブなポータルです。Impact デジタルエクスペリエンスは、ServiceNow Store 2023 年第 1 四半期リリースで拡張および更新されました。

第 1 四半期リリースの Impact デジタルエクスペリエンスの特長

Impact デジタルエクスペリエンスはさまざまなアドミンツールによってさらに強化され、ユーザーや権限などの管理が容易になりました。ユーザーは新機能を使用して、事業達成目標と成果をより適切に確認できます (例: 消費レポートに基づいて Impact パッケージを最大限に活用する)。

詳細については、「[Impact デジタルエクスペリエンス](#)」を参照してください。

第 1 四半期リリースの新機能

アクティビティセンター：アクティビティログ

お客様と Squad のメンバーに対し、組織の特定のイニシアチブ、事業達成目標、または運用成果に対して各アクティビティがどのように寄与しているかを詳しく示すタイムラインをアクティビティセンターに表示します。

消費レポート

Impact のレベルに基づいて、Impact の機能 (アドバイザリーセッション、アクセラレーター、その他のイニシアチブ、プレミアムアクセス権を持つユーザーのリストなど) の使用状況の概要をお客様と Impact Squad のメンバーに対して表示します。

ユーザー管理

Impact カスタマーアドミンがユーザーとユーザー権限を簡単に作成、表示、および管理できるようにします。アドミンは、Now Learning および Now Support へのアカウントアクセスと権限を管理することもできます。

イニシアチブとアクセラレーターの権限を管理する

追加の契約条件があるアクセラレーターで、アカウント権限レコードを管理する一元化された権限メニューを提供します。

製品アダプションロードマップ

お客様担当の Squad がカスタマイズし、お客様の事業達成目標を達成するために設計された、お客様の機能の実装シーケンスを推奨します。

GCC 向け Impact デジタルエクスペリエンス

GCC インスタンスで商用 Impact デジタルエクスペリエンスを使用できるようにします。

このリリースでの変更

価値管理

ServiceNow プラットフォームの機能の実装と Impact Squad によって、事業達成目標の価値実現がどのように促進されるかを確認します。