



ザナドゥ 注文管理

最終更新日: 2024年11月7日

自動翻訳

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

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

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

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

自動翻訳

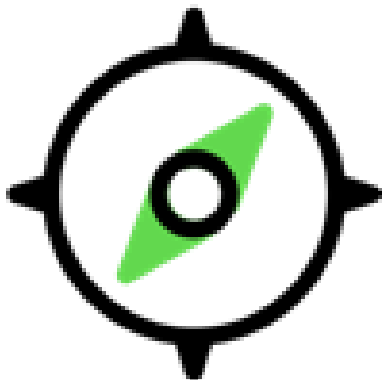
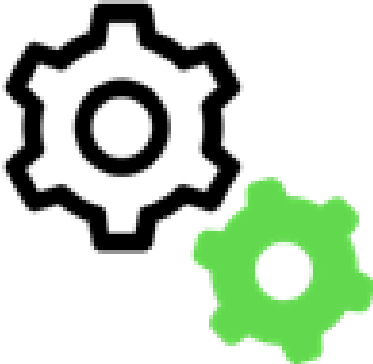
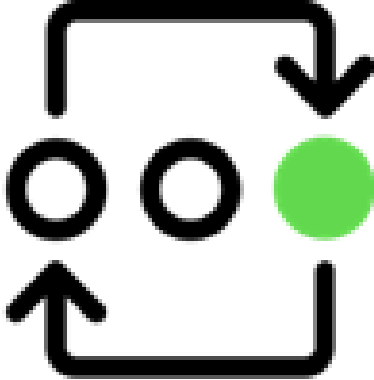
本社
2225 Lawson Lane
Santa Clara, CA 95054
United States
(408) 501-8550

目次

セールスと注文管理.....	4
セールスと注文管理 の探索.....	4
製品カタログ管理.....	6
製品コンフィギュレーター.....	8
リード管理.....	9
オポチュニティ管理.....	10
販売契約管理.....	12
注文管理.....	12
セールスと注文管理アプリケーションの構成.....	36
リード管理のインストールと設定.....	37
オポチュニティ管理のインストールと設定.....	39
見積管理のインストールと設定.....	44
販売契約管理 の構成.....	47
製品オフリングとカタログの構成.....	50
製品価格設定の構成.....	81
製品コンフィギュレーター の設定.....	104
セールスと注文管理アプリケーションでのユーザーロールのアサイン.....	108
セールスと注文管理アプリケーションの使用.....	113
リード管理 の使用.....	115
オポチュニティ管理 の使用.....	125
見積管理 の使用.....	135
注文管理の使用.....	147
ServiceNow アプリケーションおよび統合による拡張 注文管理.....	182
サービスブリッジを使用したプロバイダーの注文管理.....	182
注文管理とフィールドサービス管理 (FSM)との統合.....	197
注文管理と戦略的ポートフォリオ管理 (SPM)との統合.....	200

セールスと注文管理

ServiceNow® セールスと注文管理 (SOM) アプリケーションを使用して組織内の製品販売ライフサイクルを管理する方法について説明します。エージェントはこれらのアプリケーションを使用して、プリセールス機会の生成、営業見積もりの提供、注文のキャプチャと履行、契約とエンタイトルメントの操作、変更に関する顧客注文ワークフローの管理を行うことができます。

探索  セールスと注文管理アプリケーションの使用方法について説明します。	Configure (構成)  セールスと注文管理の実装を計画および構成します。	データ連携  他のアプリケーションと統合することで、セールスと注文管理の機能を拡張します。
使用  セールスと注文管理アプリケーションをエージェントとして使用します。		

自動翻訳

セールスと注文管理 の探索

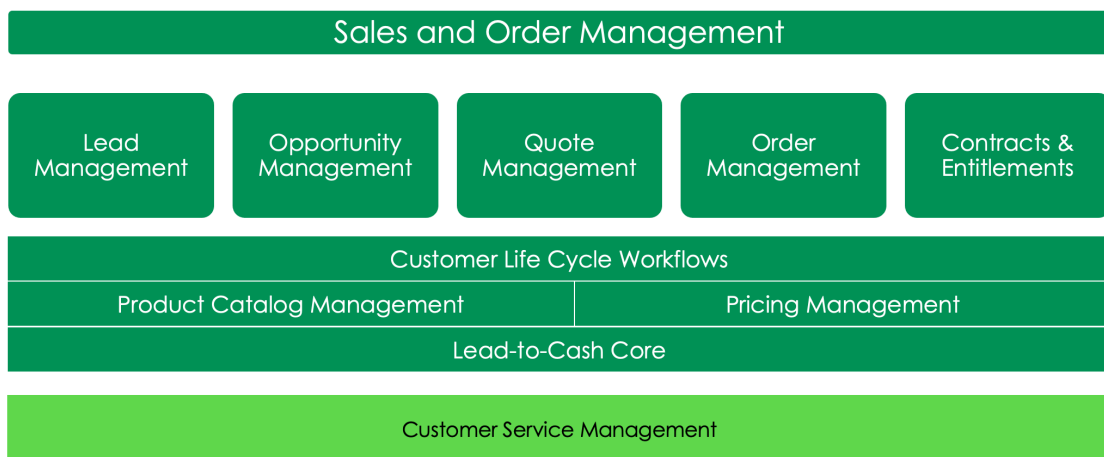
セールスと注文管理 (SOM) 実装を開始するか拡張するかにかかわらず、組織内のプリセールスエンゲージメント、注文のキャプチャとフルフィルメント、およびポストセールスアクティビティに利用可能なアプリケーションとワークフローの詳細を確認します。

概要

セールスと注文管理アプリケーションを使用すると、プリセールスのリードと機会、営業見積りりの生成、注文のキャプチャ、受注処理、販売後の注文変更と契約更新など、組織内の製品販売ライフサイクルを管理できます。

製品の販売ライフサイクルをサポートするために、セールスと注文管理は次の機能とアプリケーションを提供します。

セールスと注文管理 アプリケーションと主な機能



メリット

セールスと注文管理 アプリケーションを使用すると、リードから更新 までのライフサイクルを 1 つのプラットフォームで管理し、フロントオフィス、ミドルオフィス、バックオフィスのチームを 1 つのエンゲージメントとアクションのシステムに融合することで、営業と注文のプロセスだけでなく、エージェントの生産性も向上させることができます。既存のアプリケーションを接続して ServiceNow ワークフローを追加することで、セールスと注文管理は組織の効率性を高め、受注処理を迅速化し、収益の加速と増加の両方を支援します。

セールスと注文管理アプリケーションのメリット

メリット	アプリケーションまたは主要機能	ペルソナ
商用製品および技術製品オファリングの製品カタログを作成および管理します。エージェントは商用カタログを使用して、営業案件、見積り、および注文を作成できます。	製品カタログ管理	製品カタログアドミニストレーターまたはマネージャー
価格リスト、状況に応じた価格管理、および必要に応じて外部システムからの価格設定を通じて、製品の価格を設定します。	#unique_7	価格設定アドミニストレーター
潜在顧客と製品販売のリードを作成および管理します。	リード管理	セールスエージェントおよびアカウントエグゼクティブ
顧客のニーズに基づいて潜在的な販売を特定して追跡するプリセールス機会を作成します。	オポチュニティ管理	セールスエージェントおよびアカウントエグゼクティブ

セールスと注文管理アプリケーションのメリット (続く)

メリット	アプリケーションまたは主要機能	ペルソナ
エージェントが顧客に提案する製品またはサービスの正式なオファーである営業見積もりを作成および管理します。	見積管理	販売代理店
機会、見積もり、複雑な製品オファーを迅速に構成して価格設定します。	製品コンフィギュレーターのユーザーインターフェイス	販売および注文エージェント、設定するアドミン
販売組織とバイヤーの間で、指定されたアイテム、数量、価格、条件、有効期間を含む拘束力のある契約を作成および管理します。	販売契約管理	セールスおよびオーダーエージェント
製品とサービスの注文をキャプチャして履行し、顧客にシームレスな注文エクスペリエンスを提供します。	注文管理	発注エージェント、履行エージェント、エージェントマネージャー、および履行マネージャー
ポストセールスサポートの一環として、契約とエンタイトルメントを作成および管理します。	ポストセールスサポート 	エージェント
組織のワークフローを作成し、さまざまなセールスと注文管理エンティティのメタデータを構成します。	セールスと注文管理ワークフロー (見込み顧客から現金までコア) 	エージェント、アドミン (構成)
販売済み製品の変更管理と商用ワークフロー (移動、追加、変更、切断) をサポートします。	Customer Life Cycle Management Workflows 	エージェント

ストアでアプリを要求する

[ServiceNow Store !\[\]\(d3fb9f94af8b26d1c844efa9a98805b0_img.jpg\)](#) Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「[ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート !\[\]\(78eb1652b591ce460bbb1a853a52e223_img.jpg\)](#)」を参照してください。

製品カタログ管理

製品カタログ管理を使用すると、組織は製品オフリングをカタログとカテゴリにグループ化して管理できるため、注文プロセスが簡素化され、リード、機会、見積もり、および注文をセールスと注文管理で管理できます。

製品カタログ管理には、組織に製品カタログやカテゴリを実装するためのさまざまな機能が用意されています。

- 製品カタログユーザーインターフェイス: 案件、見積もり、注文キャプチャのワークフローのどこからでも起動できるため、エージェントは完全なカタログ検索機能を使用して製品をすばやく参照して見つけることができます。
- カタログカテゴリ階層: カatalogとカテゴリの階層構造を使用して、製品とサービスを論理的に整理します。

- バージョン管理:製品情報に加えられた変更を経時的に追跡し、透明性と監査可能性を高めます。
- 製品オファリングの適格性:製品カタログ、製品オファリングカテゴリ、および製品オファリングをフィルタリングして、エージェントが対象となる製品のみを顧客に販売できるようにします。

i 注: エンタイトルメントを確認して、これらの機能にアクセスできるかどうかを判断します。

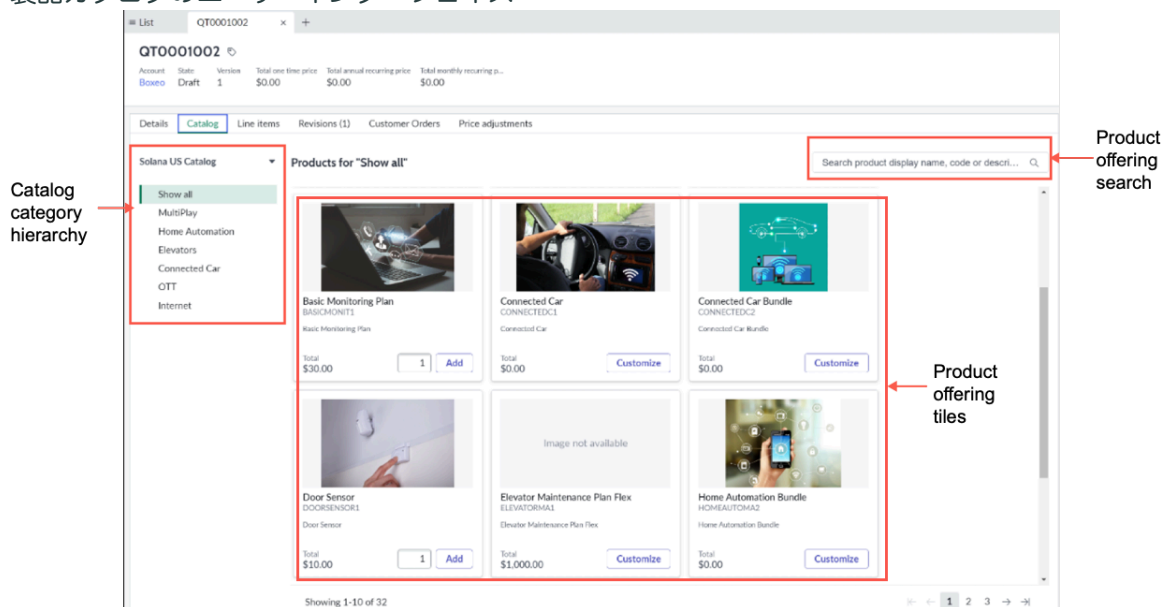
製品オファリングカタログの設定の詳細については、「[製品オファリングとカタログの構成](#)」を参照してください。

製品カタログ UI

製品オファリングカタログを使用すると、エージェントは次のことができます。

- キーワード、説明、業種コードを使用して、製品オファリングを参照および検索します。
- カatalogカテゴリ階層別に整理された製品オファリングを確認します。これにより、カタログナビゲーションが簡素化されます。

製品カタログのユーザーインターフェイス

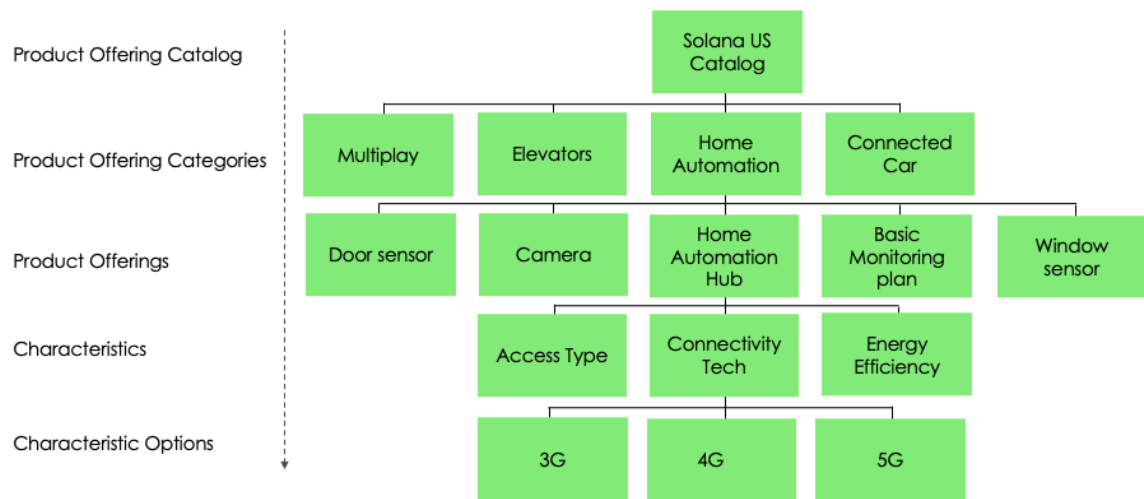


製品オファリングカタログおよびカテゴリ

製品オファリングカタログとカテゴリを使用すると、エージェントが製品を簡単に見つけて注文を作成できるように、製品オファリングを整理できます。

- 製品オファリングカタログ:カテゴリと製品オファリングの階層的な製品オファリング構造。
- 製品オファリングカテゴリ:カテゴリは、製品オファリングを論理的にグループ化したものです。
- 製品オファリング:構成可能な物理的な商品または無形のサービス。
- 特性および特性オプション:顧客の好みに基づいて作成された製品オプション。

例 カテゴリと製品オフリングを含むカタログ階層



製品オフアーのバンドル

製品オフアー関係と関係グループを使用して、オフアー階層を持つ製品オフアーバンドルを作成できます。これらのバンドルオフアーには、バンドル内の任意のレベルの製品仕様または仕様階層への参照を含めることができます。詳細については、「[製品オフリングバンドルと製品仕様](#)」を参照してください。

製品オフアーの適格性

製品カタログアドミニストレーターまたはマネージャーは、ビジネスルールを使用して製品カタログ、製品オフリングカテゴリ、および製品オフリングを動的にフィルタリングし、顧客が対象となる適切なカタログ、カテゴリ、およびオフリングのみを表示できます。これらのルールにより、販売代理店は、特定の顧客アカウント、顧客の場所、販売契約などのコンテキストに基づいて、顧客に適切な製品を販売できます。これらのルールは、製品の適格性マトリックスを使用して定義します。製品適格性マトリックスの使用の詳細については、「[製品オフアーの適格性の構成](#)」を参照してください。

製品コンフィギュレーター

製品コンフィギュレーターは、見積もりアプリケーションや注文管理アプリケーションなどのさまざまなセールスと注文管理アプリケーションに組み込まれているユーザーインターフェイスであり、エージェントが顧客の要件に応じて複雑な製品やサービスを動的に構成できるようにします。

i 注: エンタイトルメントを確認して、この機能にアクセスできるかどうかを判断します。

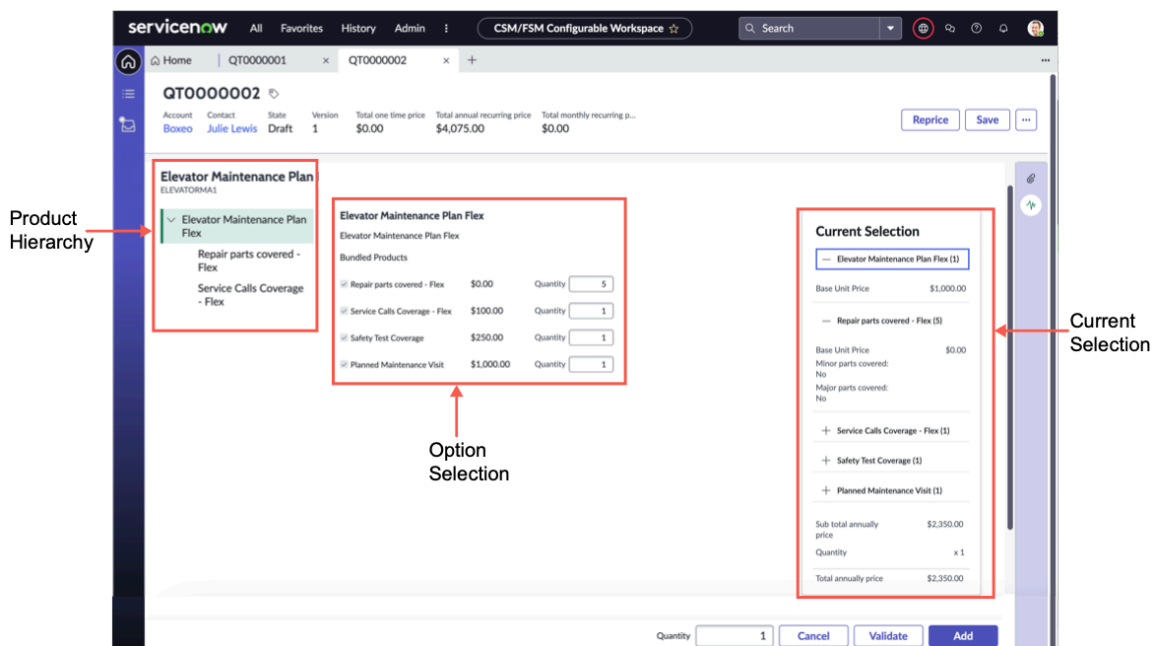
インターフェイスは、次の 3 つの主要なセクションで構成されています。

- **製品階層:** 構成可能製品の親と子の製品の関係をリストします。製品階層は、関係と関係グループを使用して構成されます。これらの階層は、エージェントがネストされたバンドル内のさまざまなノードまたはレベルで製品をナビゲートするのに役立ちます。製品コンフィギュレーターのこのセクションを構成する方法の詳細については、「[製品オフリングの関係の作成](#)」を参照してください。
- **オプション選択:** 選択可能な製品オプションまたは製品特性オプションを表示します。特性と特性オプションは、製品オフリングをビルドするときに構成され、製品コンフィギュレーターに表示されます。エージェントがインターフェイスを使用すると、ビジュアルインジケーター、アラートメッセージ、およびエントリに関するコンテキスト情報も表示され、エージェントが注文を完了するのに役立ちます。これらのオプションの構成の詳細については、「[製品特性と特性オプションの作成](#)」を参照してください。

- 現在の選択: 選択したオプションの価格が自動的に計算されて表示されます。選択したオプションの価格が表示され、必要に応じてバンドルとしてグループ化されます。また、繰り返し価格設定方法と 1 回限りの価格設定方法に基づく小計と合計も表示されます。詳細については、「[製品価格設定の構成](#)」を参照してください。

アドミニストレーターは、オープンな状況管理フレームワークで提供される製品コンフィギュレーター拡張ポイントとメソッドを使用して、製品コンフィギュレーターインターフェイスをカスタマイズできます。フレームワークの詳細については、「[オープン状況管理](#)」を参照してください。

製品コンフィギュレーターインターフェイス



リード管理

リード管理 アプリケーションを使用すると、販売代理店と営業開発担当者はリードを作成し、そのリードを機会に育成できます。

販売サイクルでは、見込み客は Web サイトのフォーム、ソーシャル メディア、イベントなど、さまざまなチャネルを通じて関心を示します。これらのチャネルを通じて取得した情報を使用して、販売代理店はリードを作成します。リードが作成されると、複数のプロセスを経て営業案件に変換されます。

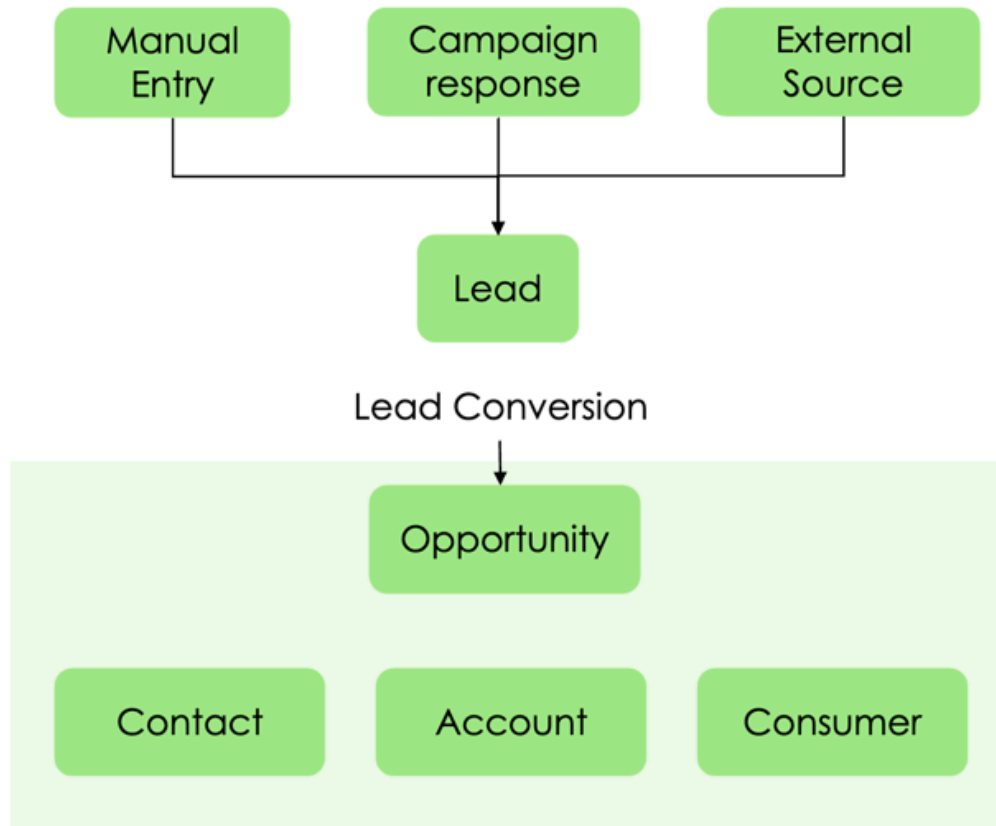
プロセスには次のものが含まれます。

- リードスコアリング: 事前定義された基準に基づいてリードに優先順位を付け、より焦点を絞った注意を払います。
- リード クオリフィケーション: リードが営業クオリファイド リードと見なされる特定の条件を満たしているかどうかを判断します。
- リードのアサイン: リードを適切な営業開発担当者にアサインしてフォローアップします。
- リードナーチャリング: リードが営業準備が整うまでリードと関わります。
- リードセグメンテーション: 業界、行動、またはその他のパラメーターに基づいてリードを分類し、ターゲットを絞ったマーケティングを行います。

販売代理店がリードワークフローを進め、顧客が製品の購入に関心を持っていることを認識すると、リードのクオリフィケーションまたはコンバージョンが不可欠になります。このプロセスには、リー

ドを特定のアカウントにリンクし、最終的に製品注文を生成するリード クオリフィケーションを確立することが含まれます。

のリードワークフロー セールスと注文管理



次の手順

リード管理の設定については、「[リード管理のインストールと設定](#)」を参照してください。

オポチュニティ管理

ServiceNow® オポチュニティ管理 アプリケーションを使用すると、販売代理店とアカウントエグゼクティブは顧客のニーズを分析し、潜在顧客向けの製品推奨事項を生成できます。

セールスと注文管理 の営業案件は、顧客 (認定済みリードと呼ばれます) のニーズに基づいて、製品またはサービスに関する最大限の情報を提供します。製品のリードは、販売代理店が潜在顧客との会話を進め、機会を作成するために使用する最小限の情報です。

の機会ワークフロー セールスと注文管理



オポチュニティ管理 インターフェイス

オポチュニティ管理 アプリケーションは 製品カタログ および 製品コンフィギュレーター と統合されており、販売代理店は製品オフリングにアクセスして機会を簡単かつ便利に構築できます。オポチュニティ管理インターフェイスには、次のタブが含まれています。

オポチュニティ管理 のタブ

タブ	説明
[詳細] タブ	オポチュニティの基本情報を追加します。
[カタログ] タブ	製品オフリングを検索してオポチュニティに追加します。
[ニーズ] タブ	機会の製品推奨事項を提供するニーズテンプレートを一覧表示します。
[品目] タブ	案件にさまざまな品目を追加します。
[競合他社] タブ	競合他社の情報を記録します。
[タスク] タブ	案件タスクを作成する。
[メール] タブ	必要なステークホルダーに送信するメールを作成します。
[見積もり] タブ	案件から直接見積もりを作成します。

での価格設定の統合 オポチュニティ管理

オポチュニティ管理 を価格設定エンジンと統合してデフォルトの価格リストを消費し、機会内の製品オフリングの合計価格と単価を表示します。

営業案件に追加された製品 offerings (PO) の価格に基づいて、合計価格が自動的に計算されます。詳細については、「[オポチュニティの詳細を表示する](#)」と「[案件に品目を追加する](#)」を参照してください。

オポチュニティ管理 の価格設定には、次のメリットがあります。

- **収益予測:**価格設定エンジンは、エージェントが含まれる各オフリングの合計価格を計算することで機会の総価値を評価するのに役立ち、これにより、チームは取引のリソースまたは予算の割り当て戦略できるようになります。
- **取引の優先順位付け:** 各機会の潜在的な収益を分析することで、営業チームは財務上の影響に基づいて取引に集中できます。たとえば、チームは、より高い潜在的な収益とより高い利益率のある取引に集中できます。
- **交渉の強化:**価格設定エンジンは、営業チームにリアルタイムの価格設定インサイトを提供します。これにより、営業チームは収益性を維持しながら顧客のニーズを満たすオファーを調整できるため、交渉プロセスが強化されます。

価格の詳細については、「[#unique_7](#)」を参照してください。

次の手順

オポチュニティ管理の設定については、「[オポチュニティ管理のインストールと設定](#)」を参照してください。

販売契約管理

販売契約管理 は、買い手と売り手の間の指定された期間における将来の販売取引の見積もりから範囲と条件をキャプチャするアプリケーションです。

販売契約管理 別のアプリケーションにすることも、セールスと注文管理 アプリケーションの一部にすることもできます。

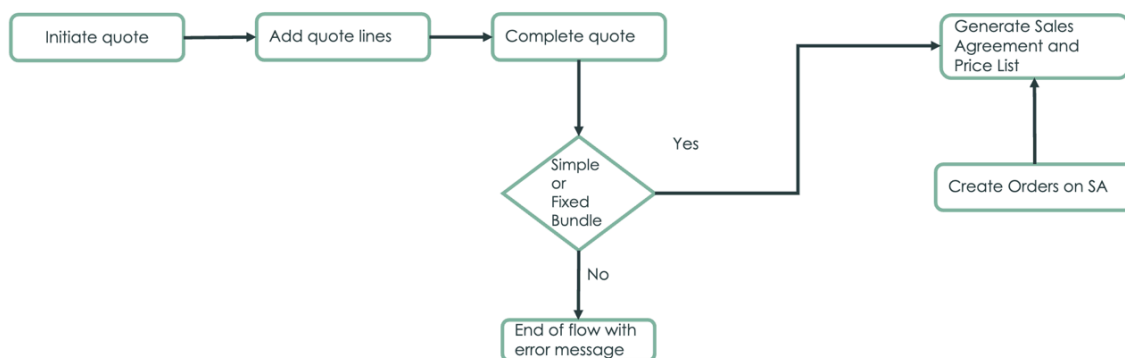
見積もりとは、特定の価格と関連する支払い条件で提案される、製品やサービスの正式なオファーであり、見込み客に送信されます。見積もりが完了またはクローズされた後にのみ、販売契約を生成できます。

- 取引に関与する買い手と売り手の詳細
- 契約の有効期間
- 提供する製品・サービスの内容
- 特定の製品とサービス:数量と価格

販売契約ワークフロー: 見積もりから販売までの契約

販売契約書と販売計画品目は、同じ製品オフリングを使用する見積もりと見積り品目に基づいています。

販売契約ワークフロー



自動翻訳

販売契約品目

販売契約では、品目は販売者が販売する製品またはサービスを指します。これらのオフリングは、単純なアイテムから、構成可能またはバンドルされたより複雑なものまで多岐にわたります。各オフリングには、特定の機能や特性がある場合もあります。品目は、製品の特定のバージョン、異なる製品構成の組み合わせ、または製品のカテゴリである可能性があります。1つの契約書に複数の広告申込情報を含めることができます。

販売契約価格リスト

販売契約では、交渉されて確定された製品やサービスの価格は、価格表と呼ばれます。これらのリストには、契約に含まれるさまざまな品目について、合意された価格が指定されています。販売契約書に基づいて販売注文が行われると、これらの価格表を使用して注文の価格が決定されます。これにより、販売契約書で交渉された条件が、その契約書に基づくすべての販売取引に一貫して適用されるようになります。

注文管理

企業顧客向けのシームレスな注文エクスペリエンスを作成できるように、注文管理 アプリケーションで利用可能な機能の詳細について説明します。

ストアでアプリを要求する

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

概要

注文管理 アプリケーションを使用すると、構成可能で拡張可能でデータ駆動型の注文管理システムを利用できます。注文管理 アプリケーションは、エージェントが顧客の注文をキャプチャして履行できるようにするワークフローを提供します。通信サービス管理 (TSM) サブスクリプションをお持ちの場合は、通信製品とサービスの管理に役立つワークフローを使用できます。

メリット

- カタログ主導型のクラウドベースの受注処理で、技術カタログと基本製品カタログが統合されています。
- ビジネスニーズに応じて簡単に構成および変更できる分解およびオーケストレーションワークフロー。
- 単一のクラウドネイティブプラットフォーム上に統合された受注処理およびサービス保証プロセス。
- 通信事業、メディア、およびテクノロジー向け 注文管理 アプリケーションを使用している場合、TM Forum ベースのデータモデルは、外部製品構成、価格、見積もり (CPQ) (CPQ) アプリケーションや他のシステムとの相互運用性を提供します。

機能

注文のキャプチャとエンリッチメント

注文管理 は、製品とサービスの注文をキャプチャするさまざまな方法を提供します。

- 直接注文のキャプチャ: エージェントと注文マネージャーは、CSM 構成可能ワークスペースを使用して製品またはサービスの注文を入力できます。
- 通信事業、メディア、およびテクノロジー向け 注文管理 アプリケーションを使用して、通信サービス管理サブスクリプションがある場合は、次の機能を使用できます。
 - 製品とサービスの注文オープン API - TMF オープン API の ServiceNow 実装を使用して、サードパーティシステムからの製品とサービスの注文をキャプチャします。
 - Now サービスブリッジ の統合: サービスブリッジ アプリケーションを使用して、カスタム統合を構成および維持することなく、インスタンスと顧客のインスタンス間で製品またはサービス要求を直接受信して履行します。サービスブリッジ は、これらの顧客注文の検証、拡張、分解、および履行をサポートします。サービスブリッジレガシーアプリケーションはまだサポートされていますが、現在のサービスブリッジアプリケーションの詳細な利点については、「[サービスブリッジ](#)」を参照してください。 を参照してください。

注文がキャプチャされた後、発注エージェントは、注文拡張の一環として、配送場所や価格設定など、その他の必要な注文の詳細を追加できます。

次数分解

フルフィルメントマネージャーが製品またはサービスの注文をレビューして承認した後、Order Management は注文を各注文明細品目に必要な製品、サービス、およびリソース注文に分解します。このブレイクダウンは、製品カタログで設定された仕様関係と、作成した分解ルールに基づいています。注文の分解の開始時に一部の情報が利用

できない場合、注文管理 分解をずらし、現在の情報を使用して特定の注文を作成できます。

受注処理

履行エージェントとマネージャーは、履行する注文タスクを定義するオーケストレーション計画に基づいて、注文を履行するために必要な一連のタスクを完了します。履行中に問題を処理するために、さまざまなツールを使用できます。

- 実行中変更指示管理 - 顧客の注文変更を処理します。
- 障害管理 - 注文処理エラーを特定して解決します。
- 危険管理:注文タスクに割り当てられた時間が危険にさらされている場合にフルフィルメントマネージャーにアラートを発行します。

注文管理データモデル

Order Management データモデルは、製品およびサービスの顧客注文と外部サービス注文を キャプチャ、管理、オーケストレーション、および履行できるようにするフレームワークを提供します。

順序 ライフサイクル

Order Managementでは、顧客の注文 注文のライフサイクルのさまざまなステージを移動します。

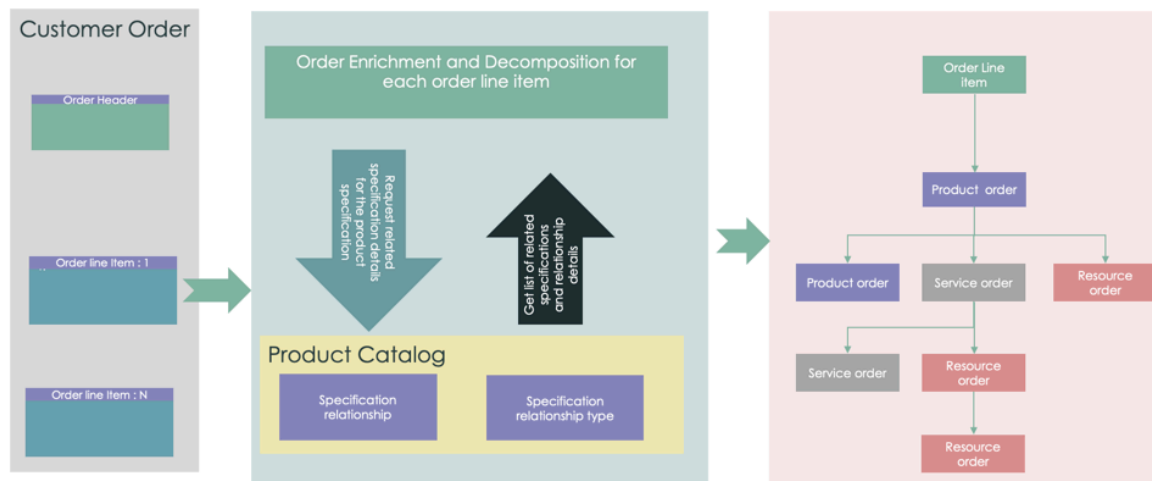
注文 lifeサイクル

ステージ	説明
顧客注文	製品またはサービスに対する顧客要求のエンドツーエンドライフサイクルを管理するために取得および作成されるメイン注文エンティティ。
拡張	注文の分解と履行プロセスに必要な追加情報。請求や有効化などのダウンストリームアプリケーションに必要な注文に、属性と要素を追加できます。
分解	履行のために複数のサブ注文に分割される注文。
Orchestration	履行フローを使用する注文履行調整。

注文の拡張と分解のプロセス

顧客注文には、1 つ以上の注文品目を含めることができます。拡張および分解プロセスでは、製品カタログの仕様関係情報を使用して、各注文明細品目に必要な製品、サービス、およびリソース注文を作成します。次の図 は、顧客の注文を拡張および分解する方法の例です。

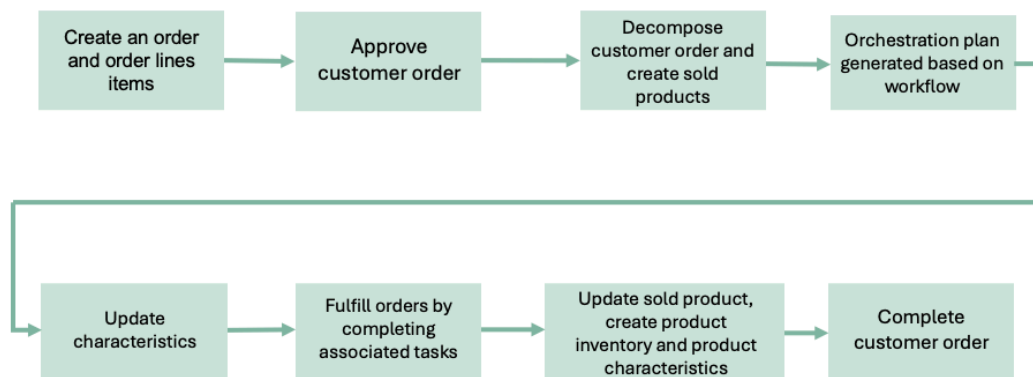
注文の拡張と分解のプロセス



履行計画では、意思決定テーブルを使用して製品注文のフローを照合します。割り当てられたフローは、必要な注文履行タスクをトリガーします。

次の図は 通信製品の注文の履行プロセスがどのように機能するかを示しています。

受注処理ワークフロー 例



自動翻訳

顧客およびサービス注文管理のアクションタイプ

顧客の注文に対してさまざまな タイプ のアクションを実行する方法について説明します。これらのアクションは、サービスの移動、追加、変更、切断、一時停止、再開、または変更なしのためのものです。

注文アクションタイプを使用すると、注文で実行するアクションのタイプを定義できます。次の表に、注文アクションのタイプを示します。

注文アクションタイプ

注文アクションタイプ	Description (説明)
追加	同じ顧客からの既存の注文に関連付けられていない顧客注文を追加します。この顧客注文により、新しい注文管理と履行アクティビティが発生します。 たとえば、自宅のインターネットサービスを新規に注文したとします。
変更	既存の注文を変更すると、以前に注文または履行された製品またはサービスが変更されます。この注文アクションタイプには、次のシナリオが含まれます。 - 顧客が以前に注文していなかった子製品仕様の追加。 - 顧客が既に持っているオプションの子製品仕様の削除。 たとえば、自宅のインターネットのダウンロード速度を 100 Mbps から 1000 Mbps にアップグレードします。
削除	既存の顧客の注文明細品目または製品注文を削除します。たとえば、自宅のインターネットサービスをキャンセルします。
一時停止	注文品目の製品インベントリを一時的に無効にする製品またはサービス注文。 i 注: 詳細については、「サスペンド・アクションとレジューム・アクションの使用」を参照してください。
再開	以前に一時停止された注文品目の製品インベントリを有効にするための製品またはサービス注文。 i 注: 詳細については、「サスペンド・アクションとレジューム・アクションの使用」を参照してください。
変更なし	[変更なし] アクションの注文品目は、情報提供のみを目的として注文に含まれます。たとえば、[変更なし] アクションのある親注文品目は、[変更] または [一時停止] アクションを含む子注文品目を持つことができます。

サスペンド・アクションとレジューム・アクションの使用

一時停止アクションと再開アクションを使用して、製品とサービスの在庫を一時的に停止または非アクティブ化できます。これにより、顧客の一時停止要求をキャプチャし、後で製品とサービスを再開できます。

概要

通信サービスプロバイダー (CSP) は、製品とサービスの在庫を一時的に停止または非アクティブ化できます。一時停止要求と再開要求は注文として管理され、注文の分解および履行プロセス中に製品およびサービス注文の在庫が変更されます。注文の一時停止と再開アクションは、すぐにまたは後日発生する可能性があります。

中断アクションと再開アクションを使用すると、CSP は次のタスクを実行できます。

- 一時停止した製品およびサービスの注文を取り込んで履行します。
- 一時停止中の在庫の再開製品およびサービス注文を取り込んで履行します。
- スケジューラーを使用して、将来の日付の注文の一時停止と再開をサポートします。
- 中断および再開シナリオの製品在庫状態を管理します。

一時停止アクションと再開アクションの仕組み

一時停止アクションと再開アクションのプロセスは次のとおりです。

1. [一時停止] または [再開] タイプの顧客注文が注文管理システムで受領されます。注文の詳細を確認した後、フルフィルメントマネージャーが顧客の注文を承認します。
2. 顧客の注文が承認されると、新しい製品在庫オペレーション [sn_prd_invnt_product_inventory_operations] テーブルが注文明細品目フォームに関連リストとして作成されます。スケジュールされたシナリオの場合、履行プロセスの一環として、プロダクトインベントリオペレーションレコードのステータスは、注文明細品目の [スケジュール済み] ステータスにマークされます。
3. 事前構成されたスケジューラーは、Product Inventory Operations テーブルを追跡して、顧客注文の将来の予定日を確認します。
 - 顧客の注文に将来の日付 (注文品目フォームの `committedDueDate` フィールドの日付値) を含む注文品目が含まれている場合、一時停止または再開アクションはスケジュールされた日付に開始されます。
 - 顧客の注文に一時停止または再開アクションの日付が含まれていない場合、注文のクローズ時にすぐに開始されます。
4. 注文クローズ時には、次の変更が行われます。
 - スケジュールされたシナリオの場合、スケジューラーはスケジュールされた日に [プロダクトインベントリオペレーション] テーブルから [スケジュール済み] ステータスのレコードを選択し、レコードステータスを [完了] にマークします。また、注文品目の在庫状況は、製品在庫テーブルで一時停止アクションの場合は [一時停止] に、再開アクションの場合は [アクティブ] に更新されます。
 - 当面のシナリオでは、プロダクトインベントリオペレーションテーブルのレコードのステータスが [完了] に更新されます。また、注文品目の在庫状況は、製品在庫テーブルで一時停止アクションの場合は [一時停止] に、再開アクションの場合は [アクティブ] に更新されます。
5. 次の 2 つのシナリオで、Product Inventory Operations テーブルの在庫状況が キャンセル済み に更新されます。
 - 実行中の変更中、または注文品目のキャンセルによる場合。
 - 一時停止操作と再開操作の両方の日付がスケジュールされていますが、再開操作の日付は一時停止操作の日付より前です。

製品在庫操作テーブルの詳細の確認の詳細については、「 」を参照してください。

追加の検証とシナリオ

一時停止または再開アクションの注文品目が 1 つの注文で変更または切断アクションと組み合わせられており、注文品目の在庫状況が保留中ステータスである場合、注文の承認は失敗します。その理由は、変更または切断オーダーの承認検証によるものです。

- i 注:** 一時停止または再開、または変更アクションなしの注文承認中は、製品在庫が [インストール保留中] ステータスにならないようにする必要があります。

一時停止または再開アクションの注文作成プロセスでは、注文品目フォームの `committedDueDate` フィールド値は過去の日付、現在の日付、または将来の日付にすることができます。過去または現在

の日付の場合、一時停止アクションでは在庫状況を アクティブ に設定し、再開アクションでは 一時停止 に設定する必要があります。

一時停止または再開アクションに対して、顧客注文品目の committedDueDate フィールド値が無効な場合 (日付フィールドの値がカレンダーの日付を超えている場合)、即時アクションと見なされます。

顧客注文の一時停止または再開タイプでは、親注文が子注文よりも優先されます。親注文が即時一時停止または再開アクションとしてスケジュールされているが、子注文が将来の日付にスケジュールされている場合、在庫階層全体が即時アクションと見なされます。

一時停止または再開アクションの上位注文品目が将来の日付にスケジュールされている場合、インベントリ階層全体が一時停止または再開アクションの対象と見なされます。子注文品目は、変更または変更なしのアクションと組み合わせられると、一時停止または再開アクションの対象と見なされます。

一時停止または再開タイプの注文の実行中変更の場合、キャンセルのみがサポートされます。注文明細品目または注文全体がキャンセルされた場合、受注処理プロセス中にプロダクトインベントリオペレーションレコードが [キャンセル済み] としてマークされます。製品インベントリレコードでは、ステータスの変更は発生しません。

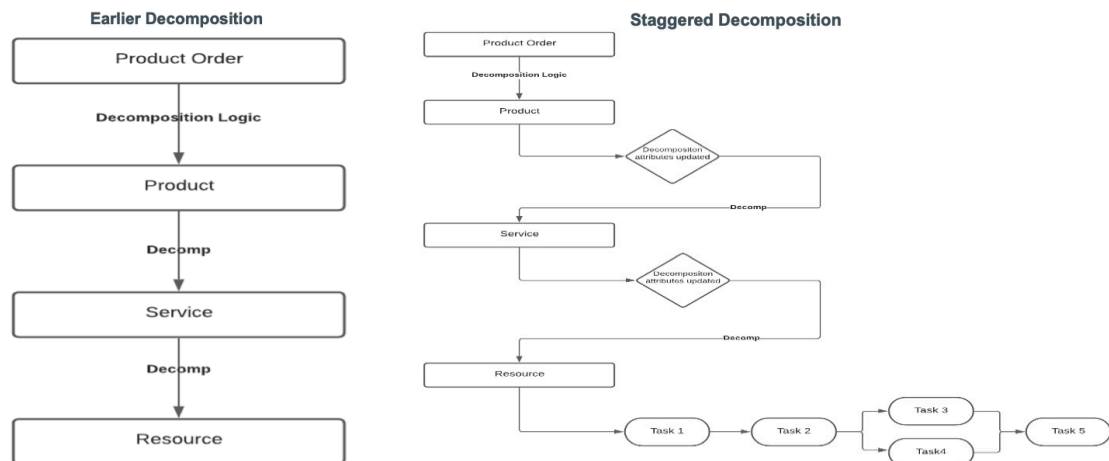
一時停止または再開アクションの注文作成プロセスでは、システムによって生成されたインベントリの ID の代わりに、ペイロードの外部インベントリ ID を使用できます。

千鳥分解

顧客注文の分解をずらす方法について説明します。顧客の注文全体をフルフィルメントが承認された後に一度に分解するのではなく、ドメインレベルで利用可能な情報を使用して、顧客の注文を複数の反復に分けて分解できます。

次の図は、交互分解プロセスがどのように機能するかを示しています。分解プロセスは、注文および注文品目について既に持っている情報から開始できます。分解プロセスでは、現時点で必要な情報がないドメイン注文 (製品、サービス、またはリソース注文) はスキップされます。この情報を後で追加すると、分解プロセスがトリガーされ、残りのドメイン注文の処理が完了します。

千鳥分解処理



以前の分解処理との対比

時差分解が利用可能になる前は、顧客の注文のフルフィルメントが承認された直後に注文分解処理が開始されていました。注文の分解は、製品カタログで定義された仕様関係と分解ルールに基づいて行われました。

分解ルールが指図分解時に利用できなかった特性値に依存している場合、指図処理では指図の分解がスキップされます。ただし、千鳥分解では、最初の分解で、従属特性値が使用可能な場合、スキップ

プされた指図に対して分解が自動的にトリガされます。特性値は、受注処理ユーザーまたは属性伝播ルールによって設定できます。

千鳥分解のしくみ

指図分解をずらしてサポートするために、このメソッドを使用して、対応する分解ルールで特性値が割り当てられるときに、スキップされたドメイン指図の分解プロセスを再トリガーできます。

注文を承認すると、注文の分解プロセスが開始されます。分解プロセスでは、注文、注文品目、およびカタログ定義から利用可能な情報を使用してドメイン注文を作成します。また、分解ルールを評価して、ターゲットドメイン注文を作成します。特性値が利用できないために分解機能が分解ルールの評価に失敗した場合、それらのドメイン注文の分解は停止されます。

ユーザーのアクションまたは属性伝播ルールから特性値を使用できる場合、分解プロセスが再トリガーされます。次に、必要なドメイン注文が作成され、注文の分解が完了します。注文の分解が完了した後に特性値を再度更新しても、ドメイン注文の分解はトリガーされません。

i 注: 千鳥分解の詳細については、「」を参照してください。

注文数量のサポート

顧客の注文をサポートおよび履行する方法製品またはサービスの複数のインスタンスについて説明します。製品またはサービスの各インスタンスの注文数量に等しい複数のドメイン注文を作成できます。このようにして、顧客の注文の履行を効率的に分解して管理できます。

概要

製品またはサービスのインスタンス、速度やメモリサイズなどの注文特性値の一意的セットを持つ注文済みアイテムを参照します。顧客は異なる場所に対して同じトップレベルの製品またはサービスを注文する場合がありますが、それぞれ注文特性が異なる場合があります。たとえば、顧客が1つの場所用にルーターを注文した場合、別の場所用に注文した同じルーターモデルとは異なるメモリサイズが選択されている可能性があります。注文管理では、次のシナリオでこの注文数量処理がサポートされています。

アイテムの注文時に顧客から提供される注文明細品目数量のサポート

顧客が複数のインスタンスを含む注文を行う場合、注文明細品目の[数量]フィールドには、顧客の注文品目のインスタンス数がキャプチャされます。注文分解プロセスでは、同じ数の製品またはサービスの注文が作成され、各注文のフルフィルメントプロセスが個別に管理されます。

カタログ駆動特性数量のサポート

このシナリオでは、分解プロセスによって、製品またはサービスの注文が必要な数のドメイン注文に分解されます。これらのドメイン注文は、製品オフファリングで使用するソース仕様とターゲット仕様の間で製品カタログで定義する数量マッピングに基づいています。仕様関係の数量マッピングにより、分解プロセスがトリガーされ、履行プロセスに必要な数のドメイン注文が作成されます。

特性基準数量のサポート

このシナリオでは、ドメイン注文の数量に影響を与える注文特性値の情報を含む顧客注文を受け入れてサポートします。そのため、注文分解プロセスでは、以下の情報を参照して、必要な数のドメイン注文を作成します。

- 数量特性との仕様関係
- 特性マッピング

の注文キャプチャプロセス 注文管理

注文管理 アプリケーションで API、サービスブリッジ、または直接注文キャプチャを使用して、顧客からの注文をキャプチャ、管理、履行できます。

次のシナリオは、Now Platformで処理する注文をキャプチャする一般的な状況を表しています。

シナリオ 1: 注文のキャプチャとアップロードに API を使用する

現在の注文キャプチャシステムは、TMF622 ベースの API を使用して ServiceNow インスタンスと統合できます。この統合により、注文キャプチャシステムは製品またはサービスの要求を送信し、それを ServiceNow インスタンスで実行できます。

- i** 注: TMF622 製品注文 API REST 仕様に基づく ServiceNow 提供の API の詳細については、「[標準化された製品注文 OpenAPI](#)」を参照してください。

この図は、TMF622 ベースの API が通信注文のキャプチャおよびアップロードプロセス内でどのように動作するかを示しています。

の API ベースのワークフローシナリオ 注文管理



TMF622 API 注文キャプチャワークフローのシナリオ

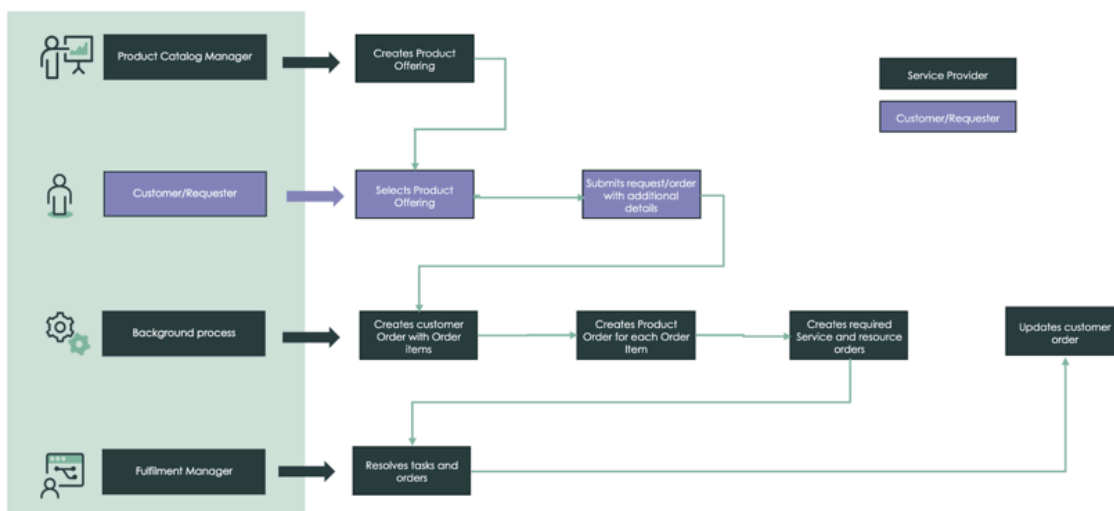
シナリオ 2: 注文のキャプチャとアップロードに サービスブリッジ を使用する

ServiceNow インスタンスは、サービスブリッジを使用して顧客のインスタンスと統合できます。この統合を使用すると、製品オフリングを作成して顧客のインスタンスに公開できます。企業顧客は製品またはサービスの要求を送信し、それを満たすことができます。

- i** 注: サービスブリッジのレガシーアプリケーションはまだサポートされていますが、現在のサービスブリッジアプリケーションを使用する詳細な利点については、「[サービスブリッジ](#)」を参照してください。

この図は サービスブリッジ 通信オーダーのキャプチャおよびアップロードプロセス内でどのように動作するかを示しています。

のサービスブリッジワークフローシナリオ 注文管理



での注文の拡張 注文管理

発注エージェントは、情報の欠落や誤りによって受注処理の遅延やフォールアウトが発生しないように、注文承認ステージの前に注文に必要なすべての情報をキャプチャします。

概要

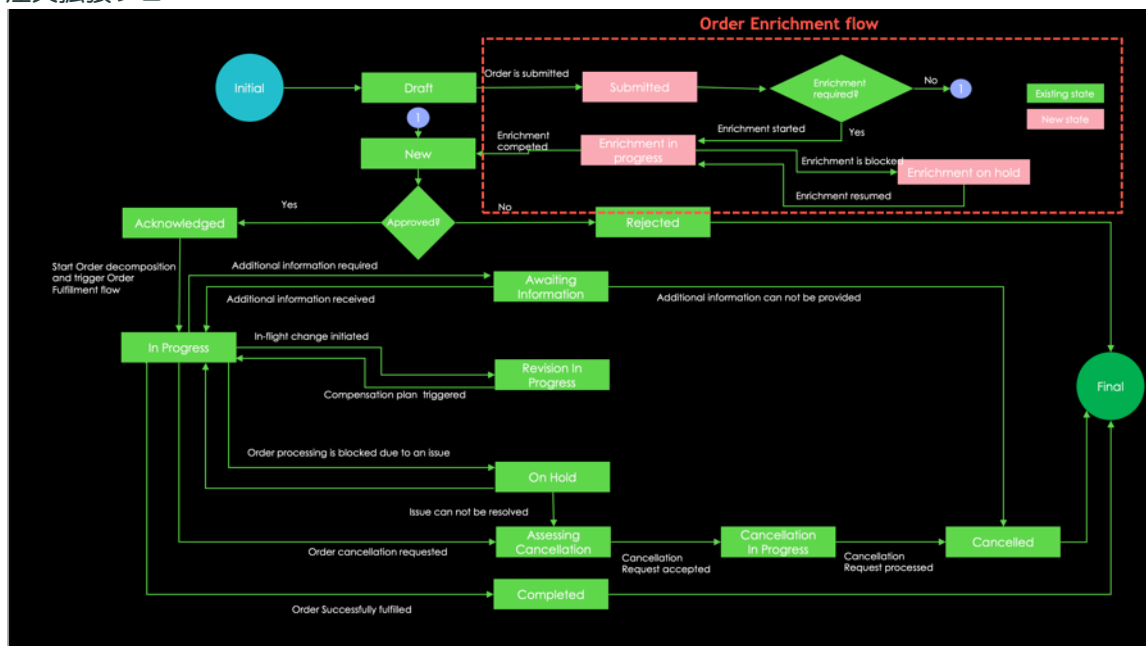
注文拡張プロセスは、注文エージェントによる顧客からの追加の注文の詳細をキャプチャする一連のタスクです。

現在の拡張注文キャプチャプロセスでは、エージェントは最初に基本的な注文の詳細をキャプチャして、注文管理システムで注文入力を行います。注文を承認する前に、発注エージェントは顧客と連絡を取り、顧客のビジネスニーズに応じて必要なすべての注文詳細を取得します。

注文拡張プロセスの仕組み

すべての注文を拡張する必要はありません。複雑な製品またはサービスの注文の場合、エージェントは注文を拡張することを決定します。

注文拡張フロー



発注エージェントは、基本的な注文の詳細をキャプチャして注文を 注文管理 で作成し、[注文 ステータス] フィールドが [ドラフト] に設定されます。発注エージェントが注文を送信すると、ディシジョンテーブルで定義された注文拡張フローポリシーに従って、各注文品目に対して拡張が必要かどうかチェックされます。

注文拡張プロセスのディシジョンテーブル

The screenshot displays the 'Order Enrichment Flow Policy' configuration page. Under the 'Inputs' tab, 'Order line item' is added as a reference input. The 'Decision table' section contains two rows of conditions. Row 1: Category is 'SD-WAN Service Package' and Offering is 'Premium SD-WAN Offering v3', leading to the flow 'SD-WAN Service Package Enrichment'. Row 2: Category is 'Managed Firewall', leading to the flow 'Managed Firewall Service Enrichment'. A 'Default result' is also indicated.

注文品目が拡張プロセスに適用可能な場合、その品目を含む注文のステータスが [拡張中] に変わり、注文拡張フローポリシーがトリガーされます。フローは、これらの注文品目の注文拡張タスクを作成します。品目が拡張の対象でない場合、品目のステータスは [新規] に変更されます。詳細については、「」を参照してください。

発注エージェントは、注文の分解に必要な追加の詳細を入力した後、各タスクをレビューしてクローズします。注文の拡張が完了すると、注文品目の状況が [拡張中] から [新規] に変更され、注文状況も [新規] に変更されます。

これで、発注エージェントは注文を承認または却下できます。

サービス注文の管理

新しいサービスの有効化、または以前に顧客に対して有効化されて顧客に提供されたサービスの販売後要求にサービス注文を使用します。

サービス注文には、顧客に提供するサービスに対して企業が実行する追加、変更、または切断操作の詳細が含まれます。サービスプロバイダーは、Service Order Open API を使用して外部のサードパーティの Customer Order Management システムからキャプチャするか、Now Platform[®]に直接入力します。

Fallout Management データモデル

顧客またはサービス注文の履行中に発生する処理の問題を管理および修正します。フォールアウト管理を使用すると、注文処理の例外を特定し、フォールアウトレコードを作成して、根本的な処理の問題を調査して解決できます。フォールアウト管理により、顧客またはサービス注文は完了するまで続行できます。

フォールアウト管理 データモデルは、タスクテーブルを拡張します。次の表に、順序フォールアウト処理に適用される属性を示します。

フォールアウトテーブル属性の順序

Field (フィールド)	説明
番号	システムによって割り当てられた一意のフォールアウト番号。プリフィックス FO で始まり、最大 7 桁の長さです。

フォールアウトテーブル属性の順序 (続く)

Field (フィールド)	説明
Assigned to (アサイン先)	フォールアウトレコードへの対応を担当するアサインされた担当者の識別子。
作成者	フォールアウトレコードを作成したフォールアウトアドミニストレーターの識別子。
作成日	フォールアウトレコードが作成された日時を含むタイムスタンプ。
ステータス	フォールアウトレコードの現在の処理ステータスのインジケータ。特に指定のない限り、フォールアウトマネージャーまたはエージェントは、処理サイクルの現在存在する場所に応じて、フォールアウトレコードに適切なステータスを手動で割り当てます。 オープン 新規で、現在作業するユーザーに割り当てられていないフォールアウトレコード。 進行中 アサインされ、現在作業中のフォールアウトレコード。 保留中 保留中のフォールアウトレコード。保留を解除するまで、それ以上のフォールアウト処理は実行できません。 Awaiting Information (情報を待機中) 保留中で、処理を続行する前に詳細情報を待っているフォールアウトレコード。 解決済み 解決策はあるが、正式にクローズしていないフォールアウト問題。 完了してクローズ 完了してクローズされたフォールアウトレコード。 キャンセル フルフィルメントマネージャーがキャンセルしたフォールアウトレコード。履行処理はこれ以上実行できません。
発信元	フォールアウトレコードが関連付けられている元の注文タスクレコードの識別子。

フォールアウトテーブル属性の順序 (続く)

Field (フィールド)	説明
アクティビティ	フォールアウトレコードに対して行われた処理アクティビティとフィールド値の変更のリスト。アクティビティストリームで展開、折りたたみ、またはフィルタリングするには: • アクティビティストリームフィルターアイコン () をクリックして、追加のコメント、添付ファイル、またはステータスでフィルタリングします。 • その他のオプションアイコン (その他の ) をクリックし、適切なオプションを選択します。  Expand all posts Collapse all posts Filter by conversation
添付ファイル	フォールアウトレコードの添付ファイル。[参照] をクリックして、ファイルを添付ファイルとして追加します。

関連情報

[順序フォールアウトの管理](#)

[自動および手動のフォールアウトレコードを作成](#)

[Flow Designer](#)

[フロー](#)

[フローを作成する](#)

の実行中変更指示管理 注文管理

実行中の変更指示管理を使用すると、履行中の顧客注文の変更を管理する方法を決定できます。実行中の変更を管理することで、組織は運用コストを削減し、より良いカスタマーエクスペリエンスを提供できます。

実行中変更を使用して、まだ履行中の顧客注文を変更 することができます。ポイント・オブ・ノー・リターン (PONR) を定義し、それを過ぎると注文は変更を受け入れることができません。実行中の変更が受信されて承認されると、Order Management は要求された変更の影響を動的に評価し、注文を正しく調整するための計画を自動的に生成します。注文管理を使用すると、組織は実行中の変更をより簡単に管理し、運用コストを削減し、より良いカスタマーエクスペリエンスを提供できます。

機内注文要求を変更またはキャンセルする方法の詳細については、「[実行中の注文変更とキャンセル要求の管理](#)」を参照してください。

受注処理のオーケストレーション計画

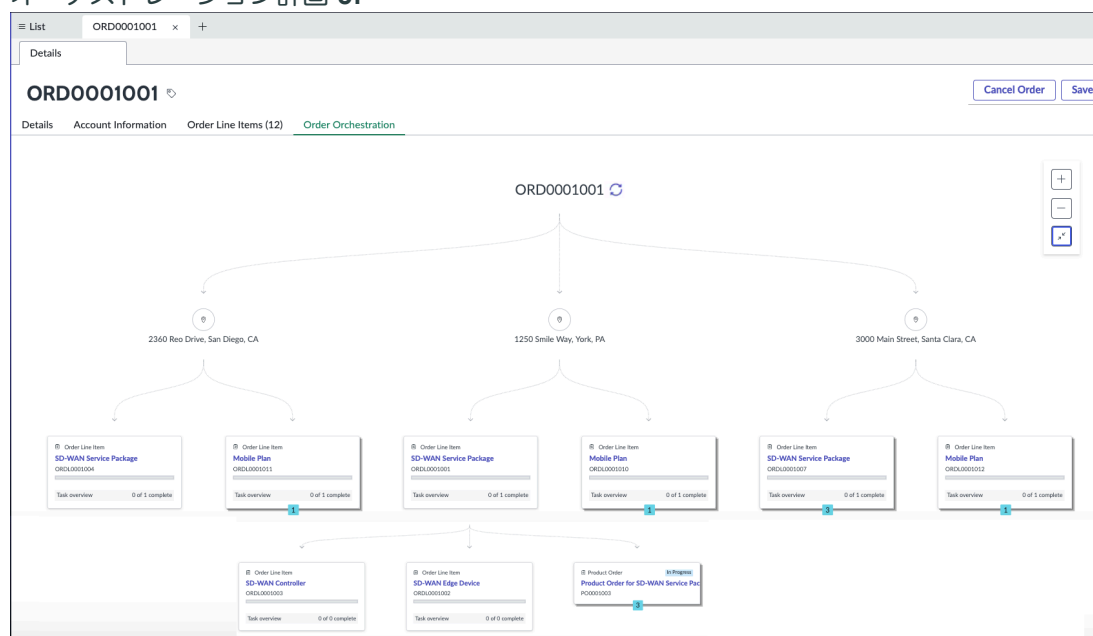
オーケストレーション計画のユーザー インターフェイス (UI) を使用すると、顧客 (製品) の注文を履行するために必要なすべてのタスクを確実に実行できます。完全な 注文 階層、関連する分解された注文のステータス、注文明細品目、注文タスクを表示することもできます。

オーケストレーション計画 UI の使用

注文履行マネージャーまたはエージェントは、オーケストレーション計画 UI を使用して、注文、注文明細品目、またはドメイン注文に関連するすべてのドメイン注文と注文タスクを追跡。UI を use して、関連の注文タスクとドメイン注文の問題を確認して解決することもできます。

次の例は、オーケストレーション計画 UI を示しています。

オーケストレーション計画 UI



オーケストレーション計画 UI を使用して、次の情報を確認します。

- 注文、注文品目、またはドメイン注文のすべての注文品目、ドメイン注文、および注文タスクの階層を示す図。
- ドメイン注文と注文タスクの間の依存関係。
- 階層内の関連する注文品目、ドメイン注文、および注文タスクの現在のステータス。

オーケストレーション計画 UI を使用すると、次のアクションを実行できます。

1. 選択した注文のすべての注文品目、ドメイン注文、注文タスクを階層的に視覚的に表示します。
2. 階層内のノードを開き、追加の詳細を表示します。
3. 関連する注文品目、ドメイン注文、および注文タスクの現在のステータスを判断します。
4. 受注処理プロセスにおける注文の遅延やフォールアウトを特定し、時間どおりに解決します。

履行 複数サイト注文

オーケストレーション計画 UI は、複数の場所でフルフィルメントされる複数の製品を含む顧客の注文を履行する場合に特に役立ちます。たとえば、顧客がサンノゼ、サンディエゴ、デンバー、ダラス

の拠点向けに SD-WAN サービスパッケージを注文したとします。つまり、4 つの場所それぞれに少なくとも 3 つの注文品目があります。

- SD-WAN サービスパッケージの 1 つの品目
- SD-WAN Controller 製品の 1 つの品目
- SD-WAN Edge 製品の 1 つの項目

同じ顧客が場所ごとにオプションの SD-WAN セキュリティ製品も注文した場合、注文品目が 4 つ追加されます。つまり、4 つの場所 (San Jose、San Diego DenverDallas) のそれぞれに 1 つの注文品目があります。

マルチサイト注文の履行プロセスを開始するために、注文管理 アプリケーションは注文を履行のために複数のドメイン注文に分解します。ドメイン注文は、分解中に生成される製品、サービス、およびリソースの注文です。分解された各注文には、複数の注文タスクを含む対応するフルフィルメントフローがあります。顧客に約束した配送日まで注文を履行するには、関連するすべてのドメイン注文を完了し、関連するすべての注文タスクを時間どおりに解決する必要があります。

i 注: 注文管理データモデルと次数分解の詳細については、以下を参照してください。

- [注文管理データモデル](#)
-

関連情報

順序フォールアウトの管理

Jeopardy Management

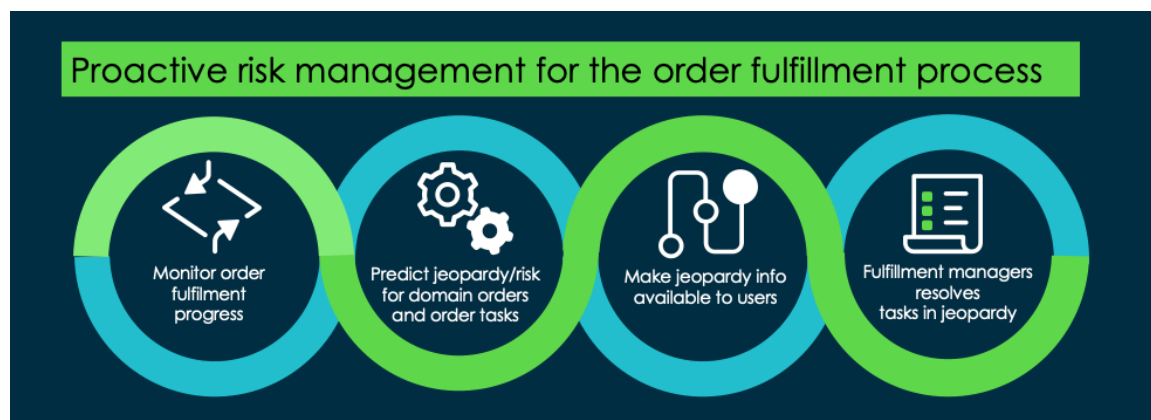
Jeopardy Management は、実行タスクを監視し、リスクレベルを評価し、割り当てられたタスク時間が危険にさらされている場合に履行マネージャーに警告するリスクアセスメントツールです。

Jeopardy Management は、注文管理 アプリケーションの複数のコンポーネントで構成されており、これらのコンポーネントが連携して実行計画のタスク完了時間を監視および報告します。

タスクに予想よりも時間がかかっている場合、システムは遅延の割合を評価し、リスクレベルを割り当てます。

注文管理では、一部の顧客注文は約束された期間内に履行されると予想されます。拘束時間は、製品とサービスの提供と保証を保証するために顧客とカスタマーサービス プロバイダー (CSP) が署名した契約の一部である場合があります。目標日時に注文を履行するために、CSP は注文管理システムを利用して履行の進捗状況を監視します。Jeopardy Management、遅延を事前に特定してアラートを共有します。これはフルフィルメントマネージャーが対処できます。

Jeopardy Managementの概要



Jeopardy Management の仕組み

Jeopardy Management は、受注処理プロセスのタスクを追跡することで機能します。注文タスクは、注文が計画タスクとして承認されると、前もってドラフト状況で作成されます。注文タスクの関係が作成され、タスク期間が設定されます。予定されているタスクは [ドラフト] ステータスに設定され、開始時間と終了時間があります。注文タスクの履行中に、タスクに割り当てられた時間内に遅延が発生すると、危険アラートがトリガーされます。

Jeopardy Management コンポーネント

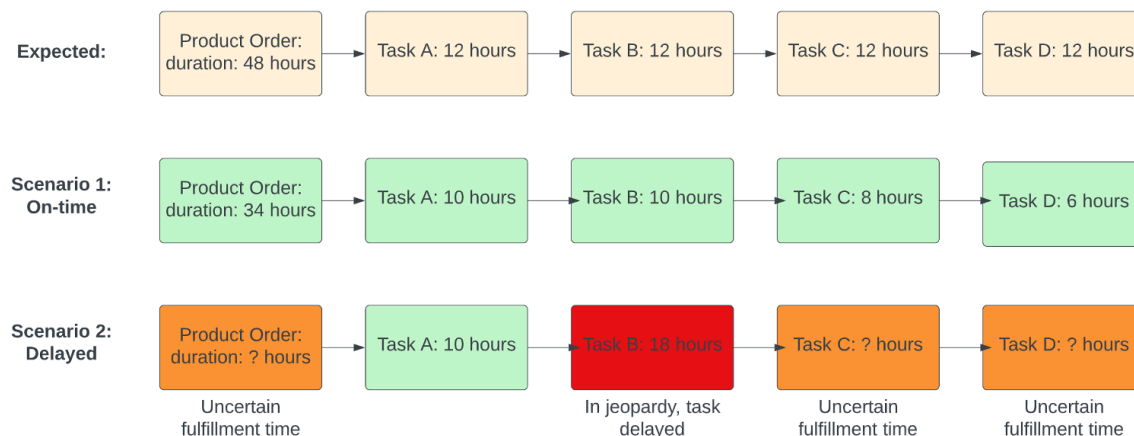
Define subflows & decision tables	Monitor order fulfillment progress	Predict jeopardy /risk	Share jeopardy info	Resolve tasks in jeopardy
- Define subflows that create order tasks upfront and define task relationships - Configure jeopardy policy decision tables	- Define and launch SLA for order tasks - Monitor fulfillment progress and closure of domain orders and order tasks	- Leverage planned task date fields and date roll up logic to produce timelines for order task fulfillment progression - Monitor the progress of each order task and produce jeopardy information - Rollup jeopardy date changes for all order entities	Use the order forms, list and orchestration UI forms to show jeopardy details for orders, domain orders and order tasks in order to prioritize tasks to take action	Based on jeopardy condition, customer can implement notifications or other logic as required based on jeopardy level flag on each entity jeopardy

Jeopardy Management アラートレベル

Jeopardy Managementでは、履行マネージャーはタスクごとに異なるレベルのアラートを設定できます。タスク期間が監視されると、遅延が発生すると、履行計画内の先行タスクと後続タスクの危険レベルの調整がトリガーされます。

次の図は、いくつかの Jeopardy Management 構成例を示しています。

Jeopardy Management シナリオ



Jeopardy Managementシナリオの画像は、特定のリスクレベル (予想、予定通り、遅延) のタスクのいくつかのシナリオを比較しています。Jeopardy Management は、ワークフロー内のすべてのタスクを評価し、ワークフローの後半で発生するタスクのリスクレベルを調整します。

次の手順

Jeopardy Management の構成方法と使用方法の詳細については、次のリンクを参照してください。

- [Jeopardy Management の監視](#)

危険管理セットアップの概要

通信事業向け注文管理用の Jeopardy Management をセットアップおよび構成する方法について説明します。

設計時に、履行マネージャーは次の Jeopardy Management 構成とセットアップの手順を完了する必要があります。

- 履行サブフローを定義:仕様ごとにオーケストレーション計画を作成します。履行マネージャーは、デモデータフローアクションを使用して、注文タスクの関係が作成されていることを確認できます。
- サービスレベルアグリーメント (SLA) の定義: SLA 定義は、各注文タスクの完了にかかる時間を追跡します。
- 意思決定テーブルをビルド:注文タスク期間、危険レベルのアサイン、危険有効化などの情報を含む意思決定テーブルをビルドします。

実行サブフローの定義

Jeopardy Managementを使用するには、履行マネージャーは既存の履行サブフローを再構成するか、仕様ごとにサブフローを作成する必要があります。詳細については、「」を参照してください。

- 注文タスクは事前に作成されます:危険管理用に構成されたサブフローは、注文タスクをドラフトステータスで事前に作成します。
- [注文計画タスクを作成 (Create Order Planned Task)] フローアクションの使用: ディシジョンビルダーで、[新規注文を作成 (Create New Order)] タスクを使用します。
- タスクリレーションシップの作成:すべての注文タスクが作成された後、履行マネージャーは注文タスクリレーションシップを作成します。
- 履行の進捗状況の定義: すべての注文タスクとタスク関係が作成されたら、履行の進捗状況を定義します。

SLA 定義の作成

SLA 定義と SLA 処理フローは、実行計画内のタスクにリンクされ、危険対応タスクの完了に要する時間を追跡して報告します。詳細については、「」を参照してください。

- SLA 定義:ユースケースに応じて、開始条件、一時停止条件、キャンセル条件、およびリセット条件を設定します。
- SLA 期間:期間は、タスク SLA の作成時に追跡できるように指定されます。
- SLA 処理フローを定義する必要がある:顧客はデモデータフローを使用して、タスク SLA の 50%、75%、100% で注文タスクの危険レベル計算をトリガーできます。

を使用した製品およびサービスの仕様への Jeopardy Management リンク ディシジョンビルダー

ディシジョンテーブルは、通信事業向け注文管理で Jeopardy Management を製品およびサービスの仕様にリンクして構成するために使用されます。詳細については、「」を参照してください。

- 注文明細品目危険レベルの計算:タスクの遅延率に基づいて注文明細品目の危険レベルを返します。
- 注文タスク危険レベルの計算:タスク完了率に基づいてタスクの危険レベルを設定します。
- 注文タスク期間アサインポリシー:注文期間とタスク SLA 定義を定義します。
- 注文危険イネーブルメントポリシー:仕様で危険が有効になっているかどうかを定義します。

危険管理のユースケース

Jeopardy Management ユースケースは、通信事業向け注文管理のさまざまなシナリオで危険管理がどのように機能するかを調べて理解するのに役立ちます。

設計時のユースケース

設計時のユースケースでは、Jeopardy Management for 通信事業向け注文管理 の構成と設定に関するいくつかのシナリオについて説明します。

ユースケース:ビジネスロジックとワークフローの設定

システムアドミンは、Jeopardy Management アクションとロジックを使用して実行サブフローを構成および定義したいと考えています。

製品仕様と履行ワークフローをリンクする フローデザイナー を使用して、危険ロジックを定義します。

- [ドラフト] ステータスで計画オーダータスクを作成します。
- タスクリレーションシップを設定します。
- ドメイン注文のプレースホルダーを作成します。
- ドメイン注文で注文タスクの関係を作成します。
- 注文タスク状況を設定します。
- 危険ディシジョンテーブルを構成します。

実行時のユースケース

ランタイムのユースケースでは、通信事業向け注文管理のJeopardy Managementの実行と監視に関するいくつかのシナリオについて説明します。

ユースケース:顧客の注文を監視する予測危険のサポート

履行エージェントとマネージャーは、危険管理ワークフローを使用して、顧客の期日を過ぎた注文の潜在的なリスクを監視します。

- タスク完了予定日と予定日を計算します。
- サービスレベルアグリーメント (SLA) に照らして注文タスクを監視します。
- 注文タスクと注文明細品目の SLA しきい値をトリガーします。
- 必要に応じて注文入力フォームで危険レベルを更新します。
- 完了した注文タスクの予定日をロールアップします。

ユースケース:時差順序分解のサポートと *Jeopardy Management*

フルフィルメントマネージャーとエージェントは、時差注文分解が発生すると、交互注文明細品目が発生するたびに Jeopardy Management ワークフローロジックが再起動されることを想定しています。

- 分解された注文品目が完了した場合、計画タスクが追加されると、Jeopardy Management ワークフローが再開されます。
- 新しい計画タスクにはタスク SLA が割り当てられます。SLA は、繰り返されるすべてのタスクに対してベンチマークされ、日付のロールアップが含まれます。

ユースケース:実行中の注文と *Jeopardy Management*

フルフィルメントマネージャーとエージェントは、Jeopardy Management 注文を一時停止したいと考えています。注文変更が承認されると、危険監視が再開されます。

- リビジョンが進行中で、すべてのタスクが保留中です。危険監視は停止します。
- 注文変更が承認されました:タスクのステータスが「保留中」から「前のステータス」に移行し、今後のタスクのステータスが「スケジュール済み」に移行します。
- 危険ロジックにより、予定日と推定日または予定日が再計算されます。
- 日付はベンチマークされます。
- 日付ロールアップロジックが実行され、予定日と予定日の新しい開始日と終了日が反映されます。

Jeopardy Management のロールとペルソナ

Jeopardy Managementを採用することで、注文管理のロールとペルソナがどのように変化するかについて詳しく説明します。

Jeopardy Management でのロール

次の表に、Jeopardy Management が有効になっている場合に注文管理ロールとペルソナを示します。

のペルソナとロール Jeopardy Management

ペルソナ	役割	ロール
システムアドミニストレーター	• Jeopardy Managementの履行フローを構成します。 • 危険履行ポリシーを定義するすべての危険関連ディシジョンテーブルルールセットを構成します。 • タスクのサービスレベルアグリーメント (SLA) 定義を構成します。 • 既存のワークフローをレビューおよび更新し、更新が必要な場合は危険アクションを追加します。 • 危険ディシジョンテーブルをレビューおよび更新します。	admin
受注処理マネージャー	• 注文危険データで注文への影響を確認します。 • タスク危険の優先度を、解決のために適切なスキルを持つエージェントにアサインします。 • 危険情報を使用して、顧客の注文のタイムリーな履行を追跡および監視します。 • 危険リスクをプロアクティブに軽減します。 • 必要に応じて、注文の危険に関連する問題をエスカレートします。	sn_ind_tmt_orm.order_fulfilment_manager

のペルソナとロール Jeopardy Management (続く)

ペルソナ	役割	ロール
注文履行エージェント	- 危険データの注文タスクの進行状況を追跡、監視、およびレビューし、潜在的な危険関連の問題に積極的に対処します。 - 必要に応じて、危険問題をフルフィルメントマネージャーにエスカレーションします。	sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_agent
サービス注文マネージャー	- 潜在的なサービス注文の影響について、サービス注文危険データを確認します。 - タスク危険の優先度を、解決のために適切なスキルを持つエージェントにアサインします。 - 危険情報を活用して、顧客の注文のタイムリーな履行を追跡および監視します。 - 危険リスクをプロアクティブに軽減します。 - 必要に応じて危険関連の問題をエスカレートします。	sn_ind_tmt_orm.service_order_manager
サービス注文エージェント	- 危険データの注文タスクの進行状況を追跡、監視、およびレビューします。 - 注文の危険の影響をフルフィルメントマネージャーにエスカレーションします。	sn_ind_tmt_orm.service_order_agent

水平リレーションシップの定義

互換性ルールを使用すると、製品、サービス、およびリソースの仕様間の水平関係を定義できます。

概要

製品カタログを作成するときは、親エンティティと子エンティティ間の関係である垂直関係を作成できます。製品カタログマネージャー、製品カタログで互換性ルールを定義することで製品と製品、製品とサービス、または製品とリソースの関係である水平関係有効にすることもできます。

水平リレーションシップの使用

互換性ルールには、製品、サービス、およびリソースの仕様間の水平関係が含まれます。お客様は、兄弟製品やピアなど、製品が同一または異なる製品オフリング内の別の製品に依存する可能性があるエンタープライズ製品を注文できるようになりました。

水平関係の例を見てみましょう。Voice over Internet Protocol (VoIP) とインターネットサービスの関係が良い例です。VoIP にはアクティブなインターネット接続が必要ですが、VoIP とインターネットサービスは別の製品階層で定義されます。水平関係では、VoIP と製品カタログのインターネットサービス間の関係を定義して、VoIP の注文作成プロセスをサポートし、注文を履行することができます。

i 注: 製品カタログでの互換性ルールの作成の詳細については、「」を参照してください。

大量の顧客およびコンシューマー注文の非同期注文処理

通信サービスプロバイダー (CSP) のアドミニストレーターは、ServiceNow® 注文管理 アプリケーションで非同期注文処理を使用して、大量のエンタープライズ、マルチサイト顧客注文、およびコンシューマー注文をサポートできます。

概要

CSP は、企業顧客とコンシューマーの両方をサポートします。通常、企業顧客からの注文はマルチサイトへの大規模な注文であり、コンシューマーからの注文は大量です。

Telecommunications Service Management サブスクリプションをお持ちの場合は、Product Order Open API を使用してServiceNow® 注文管理アプリケーションで注文を受け取ることができます。注文処理は 次の 3 つのステージを経ます。

- 注文の検証
- 注文の取り込み
- 注文の作成

同期注文処理のしくみ

同期注文処理では、API を介して 注文管理 アプリケーションで注文が受信されます。次に、注文の検証後に、注文レコードが顧客注文テーブルに同時に作成されます。

アドミニストレーターは、Now Platformで `create_product_order_validation_sync` および `create_service_order_validation_sync` システムプロパティを True (デフォルト) または False に設定することで、同期注文処理の注文検証を有効または無効にすることができます。多数の顧客注文レコードを作成する場合、同期注文処理は非同期注文処理よりも時間がかかります。

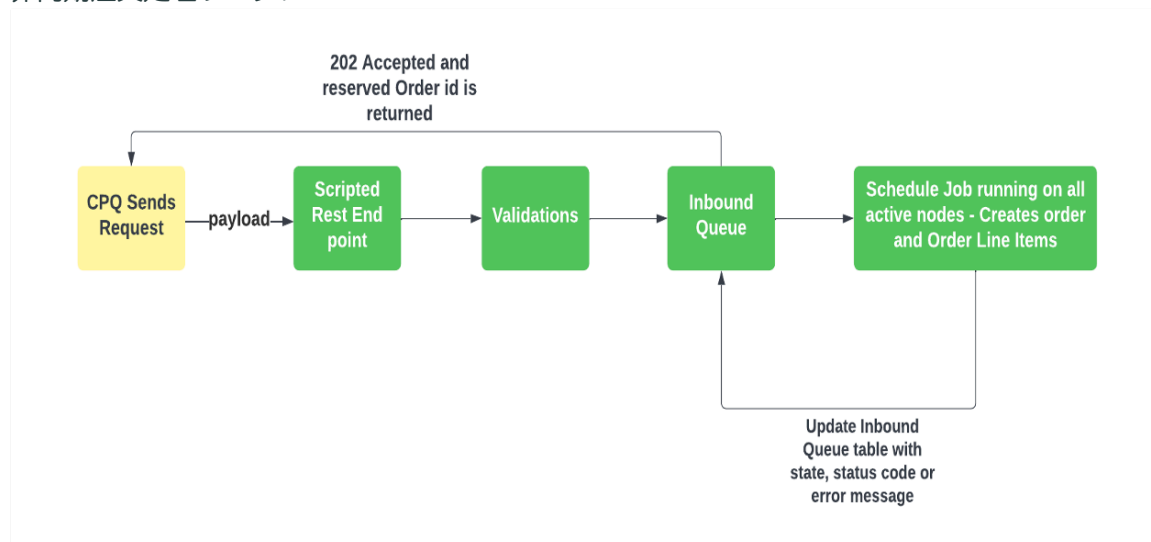
非同期注文処理の仕組み

非同期注文処理では、大量の注文または多数の注文ペイロードが、外部の Configure, Price, and Quote (CPQ) システムから 注文管理 アプリケーションの Product Order Open API (Scripted Rest End Point) を介して受信されます。注文の詳細が最初に検証され、受信キュー [sn_tmt_core_inbound_queue] テーブルに挿入されます。検証エラーがある場合は、エラーメッセージが応答で返されます。

この検証は、製品注文の `create_product_order_validation_async` システムプロパティとサービス注文の `create_service_order_validation_async` システムプロパティによって管理されます。これらのプロパティは、注文が受信キュー [sn_tmt_core_inbound_queue] テーブルに挿入される前の注文の非同期処理における検証を制御します。デフォルト値は True に設定されています。

注文の詳細が正常に検証されると、スケジュール済みジョブが実行されて受信キュー [sn_tmt_core_inbound_queue] テーブルからレコードが取得され、次の図に示すように顧客注文テーブルにエントリが作成されます。

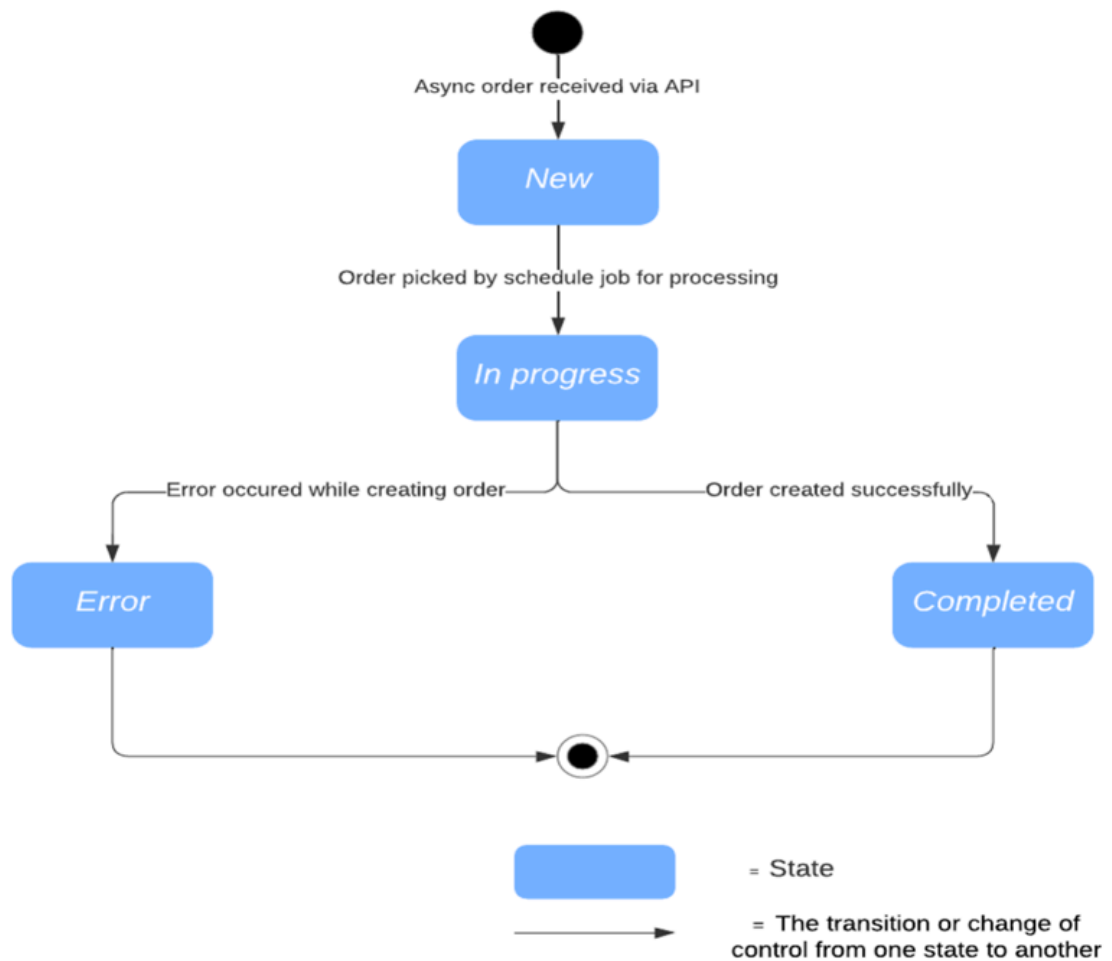
非同期注文処理ワークフロー



非同期注文処理は、以下のステップに従います。

1. Product Order Open API を有効にする必要があります。新しいパラメーター モードを使用すると、API は注文を同期的または非同期的に処理できます。API の詳細については、「[製品注文オープン API](#)」を参照してください。
2. 非同期モードで Product Order Open API を介して大量の注文または大量の注文ペイロードを受信すると、注文の詳細が最初に検証されます。注文の詳細には、製品オフリング、注文明細品目、注文仕様、注文明細品目の特性、および注文明細品目の仕様関係が含まれます。検証のしくみの詳細についてはを参照してください。
3. 注文の詳細の検証が完了すると、一意のレコード ID を持つ各注文のエントリが受信キュー [sn_tmt_core_inbound_queue] テーブルに作成されます。次の図は、受信キュー状況モデルがどのように機能するかを示しています。注文エントリの作成方法の詳細については、「」を参照してください。

Inbound Queue State Model



4. すべての注文が受信キュー [sn_tmt_core_inbound_queue] テーブルにキャプチャされると、スケジュール済みジョブが実行され、[新規] ステータスのレコードの顧客注文が作成されます。スケジュール済みジョブが注文を作成する方法については、「 」を参照してください。

5G スライスネットワークの注文管理

通信サービスプロバイダー (CSP) は、注文管理 アプリケーションを使用して、カタログ内の 5G サービスを定義し、スライスされたネットワークに対するこれらの注文の作成と履行を管理できます。

概要

ネットワークスライシングとは、物理ネットワークを複数の個別のネットワークに分割する方法を指します。これらの個別のネットワークはスライスと呼ばれます。

5G ネットワークをスライスすることで、CSP は次のタスクを実行できます。

- 製品カタログで必要なスライス属性を持つスライステンプレートを作成および管理します。
- スライステンプレートを使用してスライスサービスを定義することで、スライス仕様をサポートします。

- 既存の製品注文 API を介した外部システムからのスライス注文の取り込みをサポートします。
- スライス注文を分解し、分解された注文のフルフィルメントワークフローをトリガーします。
- サービス注文オープン API を使用して、ネットワークスライス管理機能 (NSMF) など、サウスバウンドシステムへのサウスバウンド属性を持つサウスバウンドのスライスオーダーをトリガーします。

スライス順序の管理方法

製品カタログアドミニストレーターは、テンプレート特性とテンプレート特性オプションを定義して、製品カタログにテンプレートを作成します。製品カタログアドミニストレーターは、テンプレートの作成が完了したら、テンプレートを製品カタログに公開します。このプロセスにより、製品カタログアドミニストレーターは、5G ネットワークサービスのスライス属性と属性値を使用して、さまざまなタイプのスライスのテンプレートを作成できます。詳細については、「」を参照してください。

次に、製品カタログアドミニストレーターは、スライステンプレートをさまざまな仕様カテゴリにマッピングします。製品カタログアドミニストレーターは、デジジョンビルダーのテンプレート選択ポリシーディシジョンテーブルを使用してマッピングを行います。ユーザーが仕様カテゴリを選択すると、マッピングされたテンプレートがサービス仕様フォームに自動的に入力されます。[サービス仕様] フォームフィールドの説明については、「[Order Management for Telecommunications and Media の製品カタログフォーム](#)」を参照してください。

注:

- 仕様カテゴリが複数のテンプレートにマッピングされている場合、最新の公開済みテンプレートがサービス仕様にあると見なされます。
- 仕様カテゴリがどのテンプレートにもマッピングされていない場合、デフォルトのカテゴリとテンプレートのマッピングはサービス仕様にあると見なされます。

その後、製品カタログマネージャーはテンプレートを使用して 5G サービスの新しい仕様を定義します。詳細については、「」を参照してください。

5G サービスの仕様が作成されると、スライス注文の作成および履行プロセスで使用できます。5G スライスの注文プロセスは、注文管理 アプリケーションの既存の注文の承認、分解、および履行のプロセスに従います。

外部プロダクトインベントリ ID

注文管理 アプリケーションの外部構成、価格、見積もり (CPQ) システムの製品インベントリ ID を使用して、製品およびサービスの注文に対するさまざまなアクションの注文履行フローを完了できます。

概要

アプリケーションを使用している場合は 注文管理 拡張 TM フォーラムのオープン API を使用して、製品とサービスの注文を作成、変更、切断、一時停止、再開できます。注文のキャプチャと履行プロセスの後、システムによって製品インベントリレコードに対して ID が作成され、さまざまな注文アクションタイプのインベントリに対する今後の要求が管理されます。

外部 ID の使用

外部インベントリ ID のサポートにより、次のタスクを実行できます。

- Product API と Service Order API を使用して、注文管理 システムで外部製品インベントリ ID をキャプチャします。
- 新しい注文の新しいテーブルに外部インベントリ ID を保存し、受注処理後に作成された製品インベントリレコードに関連付けます。また、注文フルフィルメントプロセス中に、実行中のリビジョンの外部プロダクトインベントリテーブル ID を更新します。
- 外部 CPQ またはサウスバウンドシステムが外部インベントリ ID を使用して、注文管理システムのプロダクトインベントリの注文を送信、変更、切断、一時停止、再開できるようにします。

詳細については、「」を参照してください。

- i** 注: また、Product Inventory Open API を使用して、外部製品インベントリ ID を製品インベントリレコードにマッピングすることもできます。詳細については、「[製品在庫オープン API](#)」を参照してください。

セールスと注文管理アプリケーションの構成

エージェントが製品販売ライフサイクルのさまざまなステージ (営業機会、見積もり、注文のキャプチャと履行、契約とエンタイトルメント、各アプリケーションで使用される基本的な製品カタログと価格設定機能など) で作業できるように、セールスと注文管理 (SOM) アプリケーションを設定します。

セールスと注文管理 アプリケーションの構成には、いくつかの基本的なタスクが含まれます。

- 使用する SOM アプリケーションを ServiceNow® Store からインストールします。
- インストールする SOM アプリケーションのユーザーにロールを割り当てる。

SOM アプリケーションのインストールと構成

admin ロールを持つユーザーは、次の主な構成タスクを完了して、SOM アプリケーションを設定します。

SOM 構成タスク

構成タスク	Description (説明)
オポチュニティ管理アプリケーションのインストールと構成	ServiceNow Store ストアから オポチュニティ管理 アプリケーションをインストールします。このアプリケーションを使用すると、営業エージェントとアカウントエグゼクティブは、特定された顧客のニーズに基づいて潜在的な販売を特定および追跡する機会を作成および管理できます。
見積管理のインストールと構成	ServiceNow Store ストアから 見積管理 アプリケーションをインストールします。これにより、販売代理店は、顧客が購入を希望する製品またはサービスの販売見積もりを生成できます。
Order Management アプリケーションのインストールと設定	注文管理 アプリケーションを ServiceNow Store からインストールします。このアプリケーションを使用すると、エージェントは企業顧客からの注文をキャプチャ、管理、履行できます。

SOM 構成タスク (続く)

構成タスク	Description (説明)
	i 注: 通信事業サービス管理サブスクリプションをお持ちの場合は、ストアから 通信事業、メディア、およびテクノロジー向け 注文管理 アプリケーションをインストールします。このアプリケーションには、Order Management アプリケーションと、通信製品向けの TMF API の ServiceNow 実装が含まれています。
Sales and Order Management でのユーザーロールのアサイン	インストールする SOM アプリケーションのユーザーにロールをレビューして割り当てます。

リード管理のインストールと設定

リード管理 アプリケーションをインストールします。これにより、販売代理店と営業開発担当者は、顧客のニーズに基づいてリードを作成し、プリセールス製品の推奨事項を提供できるようになります。次に、ユーザーロールをアサインし、リード管理で使用されるニーズ分析やカンバンビューなどの関連機能を構成します。

アドミニストレーターと、アプリケーションアドミンやセールスオペレーションスペシャリストなど、さまざまなロールを持つユーザーは、次の構成タスクを完了して リード管理を設定します。

の構成タスク リード管理

タスク	Description (説明)	ロール
リード管理 のインストール	ServiceNow® Store ストアから リード管理 をインストールします。	アドミン
セールスと注文管理アプリケーションでのユーザーロールのアサイン	リード管理、製品カタログ管理、および価格設定管理のユーザーロールをアサインします。	アドミン
製品オファリングとカタログの構成	製品オファリングとカタログを作成します (事前に定義されていない場合)。	製品カタログアドミン
ニーズ分析の構成	営業代理店がリードの製品レコメンデーションを取得するために完了するアンケートのニーズテンプレートを作成します。	製品カタログアドミン

リード管理 のインストール

管理者ロールをお持ちであれば、リード管理 アプリケーションをインストールできます。このアプリケーションには、デモデータおよび関連する ServiceNow® Store アプリケーションとプラグインのインストールが含まれています。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、「[ServiceNow 製品またはアプリケーションのエンタイトルメントの取得](#)」を参照してください。

エンタイトルメントによっては、インストール後にデモデータのインストールが必要になる場合があります。デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。

必要なロール：admin

このタスクについて

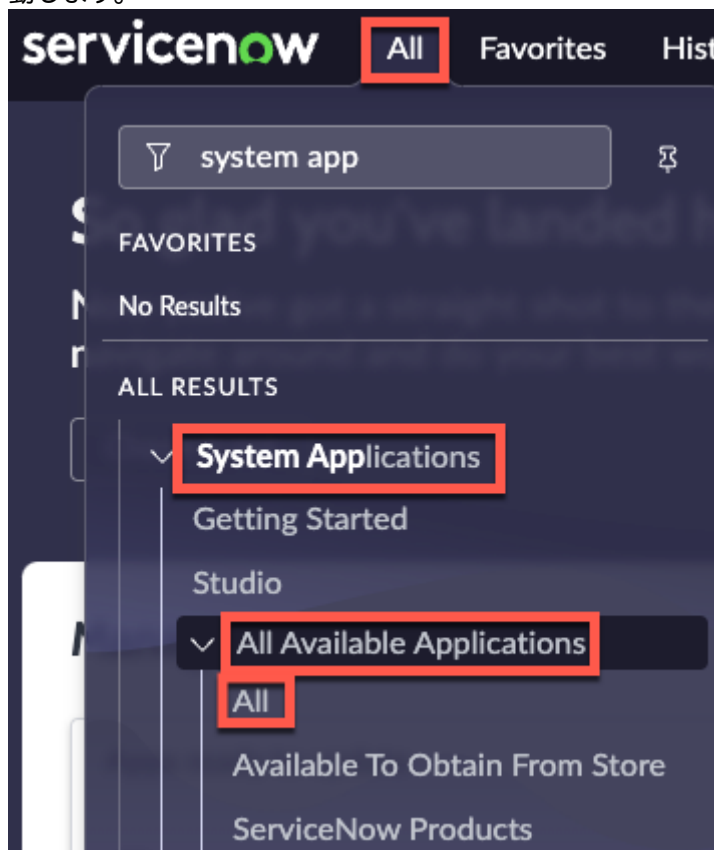
見積管理 とともに次のアイテムがインストールされます。

- プラグイン
- ストアアプリケーション
- ロール
- テーブル

アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの表示の詳細については、「[アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索](#)」を参照してください。

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。



2. フィルター基準と検索バーを使用して、リード管理 アプリケーション (sn_quote_mgmt) を検索します。

名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Storeから要求します。

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

3. アプリケーションのインストールダイアログボックスで、アプリケーションの依存関係を確認します。

依存するプラグインとアプリケーションがインストールされている場合、現在インストールされている場合、またはインストールする必要がある場合は表示されます。インストールする必要があるプラグインまたはアプリケーションがある場合は、リード管理 をインストールする前にインストールする必要があります。

4. デモデータをインストールする場合は、エンタイトルメントに応じて次のいずれかを実行します。

デモデータのインストールタスク	Description (説明)
デモデータが利用可能になり、インストールする場合	a. [Load Demo Data (デモデータのロード)] オプションを選択します。 b. [インストール] を選択します。 i 重要: インストール時にデモデータを読み込んでおかないと、後から読み込むことはできません。
[デモデータのロード] オプションは使用できないが、デモデータが必要な場合	インストール後、デモデータをロード オポチュニティ管理。 a. リード管理をインストールします。 b. [すべて] に移動し、[フィルター] に「v_plugin.list」と入力します。 c. [システムプラグイン] リストで、データモデル (sn_l2c_lead_mgmt_data_model) プラグインリード管理検索します。 d. [システム プラグインリード管理データモデル] ウィンドウの [関連リンク] で、[デモデータのみをインストール] を選択します。

オポチュニティ管理のインストールと設定

オポチュニティ管理 アプリケーションをインストールします。これにより、販売代理店とアカウントエグゼクティブは、顧客のニーズに基づいてプリセールス製品の推奨事項を取得できます。次に、ユーザーロールを割り当て、オポチュニティ管理 で使用されるニーズ分析などの関連機能を構成します。

アドミニストレーターと、アプリケーションアドミンやセールスオペレーションスペシャリストなど、さまざまなロールを持つユーザーは、次の構成タスクを完了して オポチュニティ管理を設定します。

の構成タスク オポチュニティ管理

タスク	Description (説明)	ロール
オポチュニティ管理 のインストール	ServiceNow® Store ストアから オポチュニティ管理 をインストールします。	アドミン
セールスと注文管理アプリケーションでのユーザーロールのアサイン	オポチュニティ管理、製品カタログ管理、および価格設定管理のユーザーロールをアサインします。	アドミン
製品オフリングとカタログの構成	製品オフリングとカタログを作成します (事前に定義されていない場合)。	製品カタログアドミン
製品価格設定の構成	使用する 価格リスト、価格戦略、およびその他の価格設定機能を定義します (事前に定義されていない場合)。	価格設定アドミン
ニーズ分析の構成	営業代理店が営業機会の製品推奨事項を取得するために完了するアンケートのニーズテンプレートを作成します。	製品カタログアドミン
案件ステージを作成する	機会の営業サイクルステージを作成します。	セールスオペレーションスペシャリスト
営業案件の営業サイクルの作成	営業案件の営業サイクルタイプを作成します。	セールスオペレーションスペシャリスト
営業サイクルと機会ステージを関連付ける	1 つまたは複数の営業案件ステージを営業サイクルにリンクします。	セールスオペレーションスペシャリスト

オポチュニティ管理 のインストール

管理者ロールをお持ちであれば、オポチュニティ管理 アプリケーションをインストールできます。このアプリケーションには、デモデータおよび関連する ServiceNow® Store アプリケーションとプラグインのインストールが含まれています。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、「[ServiceNow 製品またはアプリケーションのエンタイトルメントの取得](#)」を参照してください。

エンタイトルメントによっては、インストール後にデモデータのインストールが必要になる場合があります。デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。

必要なロール：admin

このタスクについて

オポチュニティ管理 とともに次のアイテムがインストールされます。

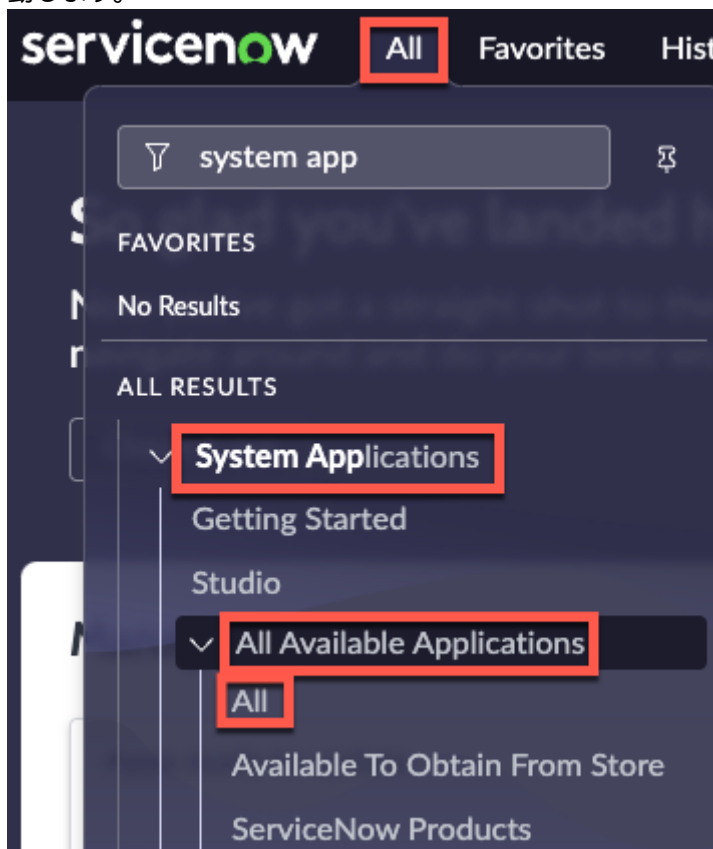
- プラグイン
- ストアアプリケーション

- ロール
- テーブル

アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの表示の詳細については、「[アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索](#)」を参照してください。

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。



2. フィルター基準と検索バーを使用して、[オポチュニティ管理](#) アプリケーション (sn_quote_mgmt) を検索します。

名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Storeから要求します。

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

3. アプリケーションのインストールダイアログボックスで、アプリケーションの依存関係を確認します。

依存するプラグインとアプリケーションがインストールされている場合、現在インストールされている場合、またはインストールする必要がある場合は表示されます。インストールする必要があるプラグインまたはアプリケーションがある場合は、[オポチュニティ管理](#) をインストールする前にインストールする必要があります。

4. デモデータをインストールする場合は、エンタイトルメントに応じて次のいずれかを実行します。

デモデータのインストールタスク	Description (説明)
デモデータが利用可能になり、インストールする場合	a. [Load Demo Data (デモデータのロード)] オプションを選択します。 b. [インストール] を選択します。 i 重要: インストール時にデモデータを読み込んでおかないと、後から読み込むことはできません。
[デモデータのロード] オプションは使用できないが、デモデータが必要な場合	インストール後、デモデータをロード オポチュニティ管理。 a. オポチュニティ管理をインストールします。 b. [すべて] に移動し、[フィルター] に「<code>v_plugin.list</code>」と入力します。 c. [システムプラグイン] リストで、データモデル (<code>sn_l2c_opportunity_mgmt_data_model</code>) プラグインオポチュニティ管理検索します。 d. [System Plugin Opportunity Management data model (システムプラグインオポチュニティ管理データモデル)] ウィンドウの [Related Links (関連リンク)] で、[Install Demo Data Only (デモデータのみをインストール)] を選択します。

案件ステージを作成する

機会の営業サイクルステージを作成します。

始める前に

必要なロール:sales_ops_specialist

手順

1. 移動先 **すべて > オポチュニティ管理 > 案件ステージ**。
2. **新規** を選択して営業案件ステージを作成するか、既存の営業案件ステージを選択して変更を加えます。
3. **機会ステージフォーム**のフィールドに入力します。

機会ステージフォーム

フィールド	説明
名前	機会ステージの名前。たとえば、「認定」、「開発」、「提案」、「交渉」などです。
順序	案件ステージにある注文の数。
タイプ	機会ステージのタイプ。たとえば、[オープン] や [クローズ済み] などです。
アクティブ	このオプションを選択すると、案件ステージがアクティブになります。

4. [送信] を選択します。
これで、営業案件の営業サイクルステージが作成されました。

営業案件の営業サイクルの作成

営業案件の営業サイクルタイプを作成します。

始める前に

必要なロール:sales_ops_specialist

手順

1. 移動先 **すべて > オポチュニティ管理 > 営業サイクルタイプ**.
2. **新規** を選択して新しい営業サイクルタイプを開始するか、既存の営業サイクルタイプを選択して変更を加えます。
3. 営業サイクルタイプフォームのフィールドに入力します。

営業サイクルタイプフォーム

フィールド	説明
コード	営業サイクルのタイプ。たとえば、NEW RENEW、NEWCUST、UPSELL などです。
Short Description (簡単な説明)	新しい営業案件の営業サイクルに関する詳細情報。
アクティブ	チェックボックスを選択すると、営業サイクルがアクティブになります。

4. [送信] を選択します。
営業案件に対して営業サイクルタイプが作成されました。

次のタスク

営業案件に営業サイクルステージを追加します。詳細については、「[案件ステージを作成する](#)」を参照してください。

営業サイクルと機会ステージを関連付ける

1 つまたは複数の営業案件ステージを営業サイクルにリンクします。

始める前に

必要なロール:sales_ops_specialist

手順

1. 移動先 **すべて > オポチュニティ管理 > 営業サイクルタイプ**.
2. 既存の営業サイクルタイプを選択して変更します。
3. **[Sales Cycle Stages (営業サイクルステージ)]** 関連リストで、**[Edit (編集)]** を選択します。
4. 左側の **[コレクション]** から 1 つ以上の機会ステージを選択して、右側の **[営業サイクルステージリスト]** に移動します。
5. **[保存]** を選択します。
営業サイクルと機会ステージが関連付けられています。

見積管理のインストールと設定

販売代理店が顧客の見積もりを作成および管理できるように、見積管理 を設定する方法について説明します。

アドミニストレーターと 見積管理 アドミニストレーターは、次の構成タスクを完了して 見積管理 を設定します。

の構成タスク 見積管理

タスク	Description (説明)	ロール
見積管理 のインストール	ServiceNow® Store ストアから 見積管理 をインストールします。エージェントに次の主要な機能を提供します。 - 製品と価格の見積もりを作成し、顧客に提示します。 - 製品コンフィギュレーターを使用して、シンプルで構成可能な製品オフリングを選択します。 - 製品に価格調整を追加します。 - 顧客の承認後、見積もりを製品注文に変換します。	アドミン
セールスと注文管理アプリケーションでのユーザーロールのサイン	見積管理ユーザーと製品カタログおよび価格設定アドミニストレーターのロールを設定します。	アドミン
製品オフリングとカタログの構成	製品オフリングとカタログを作成します (事前に定義されていない場合)。	製品カタログアドミン
製品価格設定の構成	使用する価格リスト、価格戦略、およびその他の価格設定機能を定義します (事前に定義されていない場合)。 - 見積への価格設定の適用方法を制御する 価格リスト と価格戦略を設定します。 - 原価表を使用している場合は、製品オフリングの単価を定義する 原価表 を作成します。	価格設定アドミン
原価表とコスト利益の有効化	<code>sn_quote_mgmt_core.enabled_for_cost_and_profit_calculation</code> システムプロパティを使用して、見積管理 の原価表およびコストマージン機能をアクティブ化します。これらの機能により、販売代理店は、営業見積も	見積管理 アドミン

の構成タスク 見積管理 (続く)

タスク	Description (説明)	ロール
	りを作成するときに製品の単価とコスト利益を表示できます。	

見積管理 のインストール

管理者ロールをお持ちであれば、見積管理 アプリケーションをインストールできます。このアプリケーションには、デモデータおよび関連する ServiceNow® Store アプリケーションとプラグインのインストールが含まれています。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、「[ServiceNow 製品またはアプリケーションのエンタイトルメントの取得](#)」を参照してください。

エンタイトルメントによっては、インストール後にデモデータのインストールが必要になる場合があります。デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。

必要なロール：admin

このタスクについて

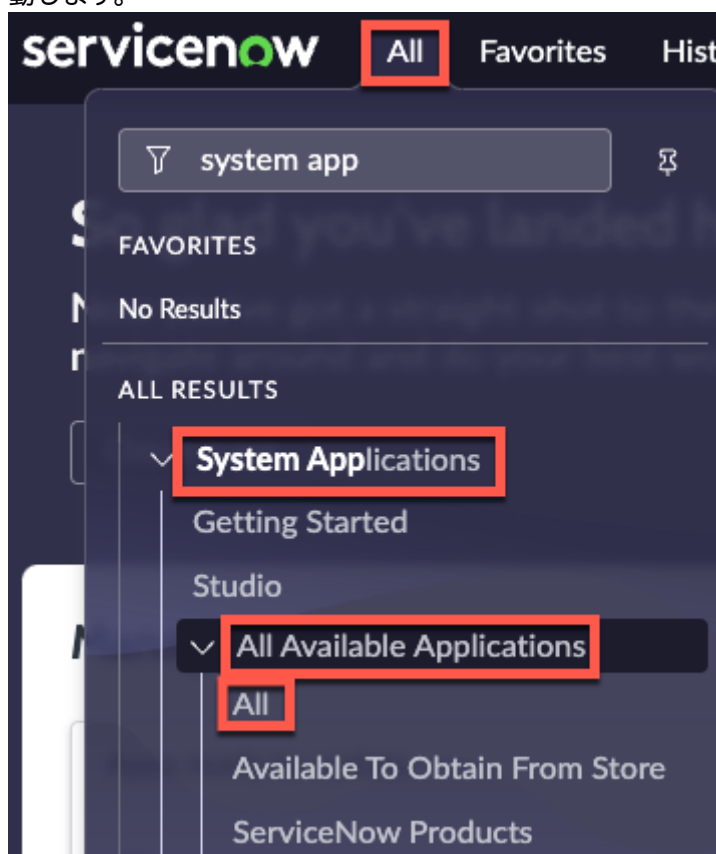
見積管理 とともに次のアイテムがインストールされます。

- プラグイン
- ストアアプリケーション
- ロール
- テーブル

アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの表示の詳細については、「[アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索](#)」を参照してください。

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。



2. フィルター基準と検索バーを使用して、見積管理 アプリケーション (sn_quote_mgmt) を検索します。

名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Storeから要求します。

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

3. アプリケーションのインストールダイアログボックスで、アプリケーションの依存関係を確認します。

依存するプラグインとアプリケーションがインストールされている場合、現在インストールされている場合、またはインストールする必要がある場合は表示されます。インストールする必要があるプラグインまたはアプリケーションがある場合は、見積管理 をインストールする前にインストールする必要があります。

4. デモデータをインストールする場合は、エンタイトルメントに応じて次のいずれかを実行します。

デモデータのインストールタスク	Description (説明)
デモデータが利用可能になり、インストールする場合	a. [Load Demo Data (デモデータのロード)] オプションを選択します。 b. [インストール] を選択します。

デモデータのインストールタスク	Description (説明)
	i 重要: インストール時にデモデータを読み込んでおかないと、後から読み込むことはできません。
[デモデータのロード] オプションは使用できないが、デモデータが必要な場合	インストール後、デモデータをロード 見積管理。 a. 見積管理をインストールします。 b. [すべて] に移動し、[フィルター] に「v_plugin.list」と入力します。 c. [システムプラグイン] リストで、見積管理データモデル (sn_l2c_quote_mgmt_data_model) プラグインを検索します。 d. [System Plugin Quote Management data model (システムプラグイン見積管理データモデル)] ウィンドウの [Related Links (関連リンク)] で、[Install Demo Data Only (デモデータのみインストール)] を選択します。

契約管理プロとの統合

見積管理と契約管理プロの統合により、販売代理店は、取引を確定し、顧客との間の契約を正式に作成しながら、契約要求を開始できます。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 **すべて** > システム定義 > プラグイン。
2. Contract Management for Sales and Order Management (見積管理 with 契約管理プロ) プラグイン (com.sn_som_clm) を検索します。

i 注: このプラグインをアクティブ化するには、契約コアプラグイン (com.sn_cm_core) に依存する必要があります。見積もりから契約作成ワークフローを使用するようにインストールされていることを確認します。

3. [アクティブ化] を選択します。
4. 初期構成手順を完了して、この統合をセットアップします。
契約管理プロのセットアップの詳細については、「[契約管理プロの構成](#)」を参照してください。

次のタスク

詳細については、「[契約コアのセットアップ](#)」と「[契約要求の開始](#)」を参照してください。

販売契約管理の構成

販売契約管理 アプリケーションを使用して、今後の取引に備えて購入者と販売者の間に販売契約を作成します。

販売契約管理 のアクティブ化

システム管理者は、次のプラグインを有効にして、ユーザーが販売計画を作成および管理できるようにすることができます。詳細については、「[プラグインを有効にする](#)」を参照してください。

販売契約管理 プラグイン

プラグイン	説明	依存関係
販売契約データモデル [com.sn_sales_agmt_core]	このプラグインは、販売契約を管理するための基本オブジェクトを提供します。	- 製品カタログ管理コア [com.sn_prd_pm] - 価格管理 [com.sn_csm_pricing]
販売契約管理 [com.sn_sales_agmt_wf]	このプラグインは、販売計画を作成および管理するためのワークフローを提供します。	- 販売契約データモデル [com.sn_sales_agmt_core] - Lead to Cash Core [com.sn_l2c_core]

インストールされているロールとテーブルの詳細については、「[販売契約管理とともにインストールされるコンポーネント](#)」を参照してください。取引先企業から販売計画を表示するには、取引先企業フォームの販売計画関連リストを手動で設定する必要があります。

ServiceNow Store からアプリを要求

[ServiceNow Store](#) Web サイトにアクセスして、利用可能なすべてのアプリを表示し、要求をストアに送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリの累積リリースノート情報については、[ServiceNow Storeバージョン履歴 リリースノート](#)。

販売契約管理とともにインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロールなど) が、販売契約管理 プラグインのアクティブ化とともにインストールされます。

インストールされるロール

販売契約 ロールの詳細

ロール	説明	含まれるロール	ロールタイトル
sn_sales_agmt_core.sales_agreement_viewer	このロールにより、ユーザーは販売契約	- sn_prd_pm.product_catalog_viewer (sn_prd_pm.characteristics_viewer を含む) - sn_quote_mgmt_core.quote_viewer (sn_csm_pricing.pricelist_viewer を含む)	- 販売代理店 - セールスマネージャー

販売契約 ロールの詳細 (続く)

ロール	説明	含まれるロール	ロールタイトル
	書、販売契約品目、および関連データ (特性、価格表、その他のテーブルなど) に対して読み取り操作を実行できます。		データビューア
sn_sales_agmt_core.sales_agreement_writer	このロールにより、ユーザーは販売契約書および販売契約品目に対する操作を実行、作	sn_sales_agmt_core.sales_agreement_viewer	- 販売代理店 - セールスマネージャー

自動翻訳

販売契約 ロールの詳細 (続く)

ロール	説明	含まれるロール	ロールタイトル
	成、読み取り、および更新できます。		

インストールされるテーブル

販売契約管理 テーブル

テーブル	Description (説明)
sn_sales_agmt_core_sales_agreement	すべての販売契約を保存します。
sn_sales_agmt_core_sales_agreement_line	販売が合意された製品およびサービスを示す販売契約の明細行を保存します。
sn_sales_agmt_core_line_characteristic	販売される製品とサービスの属性を格納します。
sn_sales_agmt_core_line_adjustment	交渉中に適用された調整を保存します。

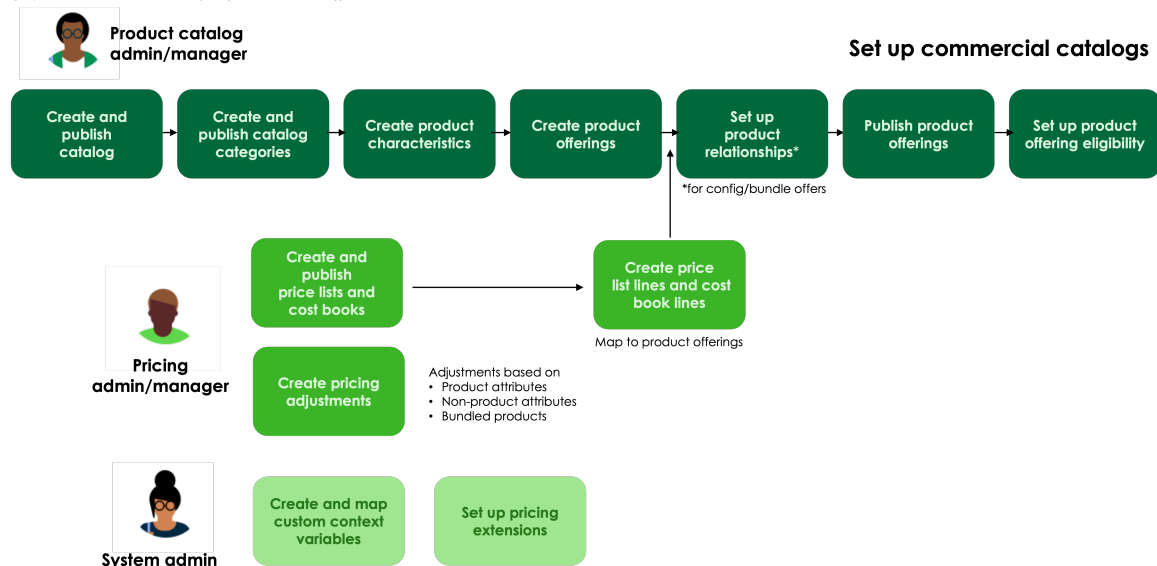
製品オフリングとカタログの構成

セールスと注文管理エージェントがプリセールスアクティビティ、注文キャプチャ、およびポストセールスエンゲージメントに使用できる製品オフリングと関連する製品カタログを作成します。

製品カタログアドミニストレーターまたはカタログマネージャーは、さまざまな構成タスクを実行して、組織が販売する製品やサービスの製品カタログとオフリングを作成します。また、製品オフリングの価格を設定する価格設定アドミニストレーターとも連携します。価格の詳細については、「[製品価格設定の構成](#)」を参照してください。

次のワークフロー例は、価格設定アドミニストレーターが実行する価格設定構成タスクを含む、カタログと製品オフリングを設定するための一般的な一連の手順を示しています。一部のステップは組織内でオプションである場合があり、カタログエンティティ間の製品の関係の設定など、他のステップは若干異なる順序で実行される場合があります。

製品カタログと価格設定の構成ワークフロー



i 注: エンタイトルメントを確認して、利用可能な製品オフリングオプションを確認します。

製品オフリングとカタログ構成の概要

セールスと注文管理 アプリケーションの 2024 年 5 月リリース以降、CSM 構成可能ワークスペースを使用して製品オフリングカタログ、製品オフリング、および製品オフリング関係を構成できます。

次の表に、製品カタログ管理 で利用可能なさまざまな機能を設定するための構成タスクを示します。

製品オフリングとカタログ管理の構成タスク

構成タスク	Description (説明)
製品オフリングカタログの作成	カタログ階層の最上位エンティティであるカタログを作成します。カタログにはカテゴリを含めることができ、カテゴリにはサブカテゴリまたは製品オフラーを含めることができます。
製品オフリングカテゴリの作成	カタログ内の類似の製品オフリングを整理するために使用する製品オフリングカテゴリを定義します。カタログカテゴリを使用すると、エージェントは機会、見積もり、注文を作成するときに、製品オフリングを簡単に参照してナビゲートできます。
製品特性と特性オプションの作成	製品オフリングを区別する特定の属性、プロパティ、およびオプションを定義し、その構成と価格設定に影響を与えます。
製品オフリングの作成	製品オフリングを構成し、カタログとカテゴリに追加します。公開されると、セールスと注文管理 エージェントが機会、見積もり、注文を作成するときに製品オフリングを使用できるようになります。
製品のビジュアルを追加する	画像とサムネイルを製品オフリングに追加して、エージェントが機会、見積もり、注文をビルドできるようにします。
製品オフリングの関係の作成	製品リレーションシップを作成して、製品とサービスをバンドルし、注文プロセスを簡素化します。製品オフリングの関係性により、複数の製品オフリングをバンドルにグループ化で

製品オフリングとカタログ管理の構成タスク (続く)

構成タスク	Description (説明)
	きるため、注文キャプチャエクスペリエンスが向上します。バンドルでは、特別なバンドル価格を提供することもできます。
製品オフリングへの関連契約の追加	セールスと注文管理 アプリケーションで製品オフリングに関連契約を追加します。
製品オフリングへの測定単位の追加	セールスと注文管理 で製品オフリングに測定単位 (UOM) を追加します。
製品オフリングバージョンの作成	製品バージョンを作成して、公開済みの製品オフリングに更新を追加します。
製品オフリングの関係グループの作成	製品オフリングのバンドルを セールスと注文管理の関連グループに結合します。
ニーズ分析の構成	ニーズテンプレートを作成します。これは、エージェントが機会に追加できる製品オファーを決定するために使用する製品選択ガイドのアンケートです。
製品カタログエンティティのエクスポートとインポート	ServiceNowインスタンス間で製品カタログエンティティをエクスポートおよびインポートします。たとえば、カタログエンティティを非本番インスタンスから本番インスタンスに昇格させることができます。
製品オファーの適格性を構成	製品カタログ、製品カテゴリ、および製品オフリングを動的にフィルタリングして、製品カタログ内の顧客に適切な製品オフリングのみを表示します。

製品オフリングカタログの作成

カタログは、カタログ階層の最上位のエンティティです。カタログにはカテゴリがあり、カテゴリにはサブカテゴリまたは製品オファーを含めることができます。

始める前に

必要なロール：sn_prd_pm_product_catalog_admin および sn_prd_pm_product_catalog_manager

手順

- CSM 構成可能ワークスペースで、リスト  ビューを選択します。
- 移動先 オフリング > 製品オフリングカタログ。
- [新規] を選択します。
フォームのフィールドに入力します。

製品オフリングカタログフォーム

フィールド	説明
番号	製品カタログを識別するシステム生成番号。
名前	カタログの名。
サムネイル画像	カタログのサムネイル画像。[画像を添付] を選択して画像をアップロードします。
画像	カタログの画像。[Attach image to upload your image] を選択します。

フィールド	説明
デフォルト	このカタログがエージェントに表示されるデフォルトのカタログであることを示すオプション。エージェントは、1つのデフォルトカタログから別のデフォルトカタログに切り替えることができます。
Description (説明)	たとえば、製品カタログの簡単な説明。
ステータス	カタログのステータス。サポートされているライフサイクルステータスは、[ドラフト]、[公開済み]、[廃止]、および [アーカイブ済み] です。
開始日	セールスと注文管理アプリケーションでカタログを使用できる日時。[予定表] アイコンを選択して開始日時を選択し、[OK] を選択します。
終了日	カタログが セールスと注文管理で使用できなくなる日時。[予定表] アイコンを選択して終了日時を選択し、[OK] を選択します。
コード	カタログの製品コード。 入力されたカタログ名に基づいてコードが自動的に生成されますが、値は任意の英数字文字列に変更できます。

- [保存] を選択し、[公開] を選択します。
製品オフリングカタログは [ドラフト] ステータスです。
- [公開] を選択します。
カタログのステータスが [公開済み] に変わります。製品オフリングカテゴリを作成するための [カテゴリ] タブが開きます。

次のタスク

製品オフリングカテゴリを作成します。

製品オフリングカテゴリの作成

カタログ内の類似の製品オフリングを整理するために使用する製品オフリングカテゴリを定義します。製品カテゴリを使用すると、エージェントは案件、見積もり、注文を作成するときに製品オフリングを簡単に参照してナビゲートできます。

始める前に

必要なロール：sn_prd_pm_product_catalog_admin および
sn_prd_pm_product_catalog_manager

手順

- CSM 構成可能ワークスペースで、リスト  ビューを選択します。
- 移動先 オフリング > 製品オフリングカテゴリ。
- [新規] を選択します。
- フォームのフィールドに入力します。

製品オフリングカテゴリフォーム

フィールド	説明
番号	製品カテゴリを識別する一意のシステム定義番号。
名前	カテゴリの名前。
リーフ	このカテゴリにサブカテゴリがないことを示すオプション。[リーフ] を選択すると、カテゴリには製品オファーを含めることができますが、サブカテゴリを含めることはできません。リーフが選択されていない場合、カテゴリにはサブカテゴリのみを含めることができますが、製品オファーを含めることはできません。
サムネイル画像	製品オフリングカテゴリのサムネイル画像。[画像を添付] を選択して画像をアップロードします。
画像	製品オフリングカテゴリの画像。[画像を添付] を選択して画像をアップロードします。
Description (説明)	カテゴリの簡単な説明。
ステータス	カテゴリのステータス: ◦ ドラフト:公開前のカテゴリの初期ステータス。 ◦ 公開済み:製品カテゴリがカタログに公開されました。カテゴリは、公開後に更新できます。関連する製品オフリングがない場合は、削除、廃止、またはアーカイブできます。 ◦ 廃止:カテゴリは廃止され、アクティブではなくなりました。カテゴリを更新できません。 ◦ アーカイブ済み:カテゴリはアーカイブされ、使用できなくなりました。 ◦ カタログにコピーしました:製品カテゴリがコピーされました。
開始日	カタログでカテゴリが利用可能な日時。[予定表] アイコンを選択して開始日時を選択し、[OK] を選択します。
終了日	カテゴリがカタログで使用されなくなった日時。[カレンダー] アイコンを選択して終了日時を選択し、[OK] を選択します
コード	カテゴリの製品コード。 入力されたカテゴリ 名 に基づいてコードが自動的に生成されますが、値は任意の英数字文字列に変更できます。

5. [保存] を選択します。

6. カテゴリをカタログに関連付けます。

- a. カタログ タブで、新規 を選択します。
 - b. [カタログカテゴリ] フォームで、このカテゴリが属する公開済みカタログを選択し、[保存] を選択します。
7. カテゴリの [詳細] タブで、[公開] を選択します。
カテゴリのステータスが [公開済み] に変わり、選択したカタログに追加されます。
 8. 必要に応じて、[親カテゴリ] タブと [子カテゴリ] タブを使用して、カテゴリの親カテゴリとサブカテゴリを定義します。

次のタスク

製品オフアリングの作成.

製品カタログビジュアルの表示をアクティブ化する

`sn_prd_pm.show_product_visuals_on_catalog_ui` システムプロパティを使用して、製品カタログの製品タイルに表示される製品画像の表示をオンにします。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

`sn_prd_pm.show_product_visuals_on_catalog_ui` システムプロパティは、市販の製品カタログに表示される画像を制御します。このプロパティは、サービスカタログやプロダクトインベントリカタログには適用されません。

手順

1. 移動先 **すべて** をクリックし、フィルターに 「sys_properties.list」 と入力します。
2. `sn_prd_pm.show_product_visuals_on_catalog_ui` システムプロパティを開きます。
3. [値] フィールドに 「true」 と入力して、製品カタログ内の製品オフアリング画像の表示を有効にします。
4. [更新] を選択します。
製品オフアリングのビジュアルがカタログにロードされます。製品オフアリングにビジュアルがない場合は、代わりに 「画像は利用できません」 というテキストが製品オフアリングタイルに表示されます。

製品オフアリングの作成

セールスと注文管理 で製品オフアリングを作成して公開します。製品オフアリングは、カタログのプロバイダーから注文可能なエンティティを表し、価格情報が含まれています。公開されると、注文エージェントがリード、商談、見積もり、注文を作成するときに製品オフアリングを使用できるようになります。

始める前に

必要なロール：sn_prd_pm_product_catalog_admin および
sn_prd_pm_product_catalog_manager

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースで、リスト  ビューを選択します。
2. 移動先 **オフアリング > 製品オフアリング** をクリックし、[New] を選択します。

 注：製品仕様から製品オフアリングを作成することもできます。

3. [詳細] タブで、フィールドに入力します。

製品オフリングフォーム

フィールド	説明
番号	製品オフリングにシステムによってアサインされた番号。
名前	類似の製品名と区別するための製品オフリングの代替名。
表示名	追加される製品オフリングの名前。
オフリングタイプ	製品オファのタイプ。次のいずれかを選択します。 - 製品: エージェントがCSM 構成可能ワークスペースを使用して注文に追加できる製品エンティティ。 - エンタイトルメント: エージェントが注文に追加できる保証やサブスクリプションなどのエンティティ。
オフリングサブタイプ	エンタイトルメントのタイプ: - 保証 - 延長保証 - ライセンス - サブスクリプション
製品仕様	受注処理を促進する製品オフリングの機能ビュー。
製品モデル	製品モデルの名前。
契約を作成	エンタイトルメント契約を製品注文に追加できることをエージェントに示すオプション。選択した場合、受注処理後にサービス契約が作成されます。エンタイトルメントが契約として管理されている場合に使用されます。
販売可能	製品オフリングをスタンドアロンアイテムとして販売できることを示すオプション。選択した場合、製品オフリングをスタンドアロンアイテムとして販売できます。選択しない場合、製品オフリングはバンドルの一部として販売できますが、スタンドアロンアイテムとして販売することはできません。
価格設定方法	製品の価格設定方法: 1 回限り: 製品に対する 1 回の料金。 - 繰り返し: スケジュールされた間隔で発生する料金。繰り返し発生する料金の周期性を設定できます。
周期性	繰り返し価格設定: 月次または年次。
子仕様特性をコピー	選択すると、仕様階層内のすべての子仕様特性をコピーするオプション。たとえば、製品オファに関連付けられた製品仕様がある場合、このオプションを選択すると、特性が親仕様に加えて子仕様から継承されることを示します。 複合製品の製品仕様が入力され、製品オフリングが保存されたときに表示されます。
Description (説明)	製品オフリングの簡単な説明。説明は、発注エージェントが発注時に製品を理解するのに役立ちます。
オフリングカタログ	製品オフリングを含むカタログ。

フィールド	説明
開始日	セールスと注文管理アプリケーションで製品オフアリングを利用できる日時。[カレンダー] アイコン (📅) を選択して開始日時を選択し、[OK] を選択します。
終了日	製品オフアリングがセールスと注文管理アプリケーションから削除された日時。[予定表] アイコン (📅) を選択して終了日時を選択し、[OK] を選択します。
ステータス	製品オフアリングのステータス。状況には、[ドラフト中]、[公開済み]、[廃止]、および[アーカイブ済み]があります。[ドラフト] ステータスの製品オフアリングを更新できます。
流通チャンネル	流通チャンネルを設定してロックするオプション。たとえば、Web をチャンネルとして指定できます。複数のチャンネルを指定できます。 プロバイダー向けサービスブリッジ注文管理アプリケーションを使用している場合は、「サービスブリッジ」と入力します。
所有者	製品オフアリングの責任者。
毎月の定期料金	毎月発生する料金。毎月の定期料金は、下位互換性のためにサポートされています。価格リストを使用して価格を定義します。
非定期料金	一度だけ適用される料金。下位互換性のためにサポートされています。価格リストを使用して価格を定義します。
コード	製品名に基づくシステム生成の英数字。システム生成ですが、コードを編集してSKUまたはその他の業界固有の製品コードを表すことができます。
バージョン	この製品オフアリングバージョンに割り当てられているバージョン番号。
初期バージョン	製品オフアリングの初期バージョンの名前。
前のバージョン	製品オフアリングには複数のバージョンが存在する場合があります。このフィールドでは、以前のバージョンを表示できます。
契約条件	契約期間: ◦ 12 か月 ◦ 24 か月 ◦ 36 か月 ◦ 48 か月 ◦ 60 か月

4. 保存 を選択し、公開 を選択します。

次のタスク

- 製品特性と特性オプションの作成
- 製品のビジュアルを追加する
- 製品カタログカテゴリの追加
- 製品オフアリングへの関連契約の追加

- 製品オフリングへの測定単位の追加
- 製品オフリングバージョンの作成
- 製品オフリングの関係グループの作成

製品特性と特性オプションの作成

後で セールスと注文管理 で製品オフリングに追加できる製品特性と特性オプションを追加します。

始める前に

必要なロール：sn_prd_pm_product_catalog_admin および
sn_prd_pm_product_catalog_manager

このタスクについて

この手順を使用して、製品オフリングに追加する製品特性と特性オプションを構築します。たとえば、製品オフリングが自転車の場合、特性には自転車のサイズと色が含まれ、特性オプションは、利用可能なさまざまな自転車のサイズや色などのオプションの選択肢です。オプションは、エージェントが注文を作成したり見積もりを作成したりするときに 製品コンフィギュレーター に表示されます。

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースで、リスト  ビューを選択します。
2. 移動先 特性 > 特性.
3. [新規] を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。

新しい特性を作成

フィールド	説明
名前	製品特性の名前。
コード	製品特性名に基づいてシステムによって生成された英数字番号。システム生成ですが、コードを編集してSKUまたはその他の業界固有の製品コードを表すことができます。
Description (説明)	特性の簡単な説明 (DSL 速度など)。
入力タイプ	特性の機能を識別する入力オプションのリスト。入力タイプに応じて、追加のオプションが使用可能になります。 ◦ 住所:住所を入力するための入力 ◦ 添付ファイル:外部ドキュメントの添付ファイルの入力。 ◦ チェックボックス:オンまたはオフにするオプション。 ◦ 選択肢:特性に対して選択するオプション。[選択肢]を選択した場合は、[特性オプション]タブで特性のオプションを定義することができます。 ◦ 日付/時刻:日付と時刻を入力するための入力。 ◦ 期間:期間を入力するための入力。 ◦ メール:メールアドレスを入力するための入力。 ◦ ラベル:ラベルの作成を可能にする選択項目の入力。

フィールド	説明
	1 行テキスト:1 行のテキストの自由形式エントリの入力。 - はい/いいえ:はい/いいえ応答の選択が必要な入力。

5. [保存] を選択します。
選択した 入力タイプ によっては、新しい特性にさらに多くのオプションがある場合は、追加の手順を完了する必要があります。
6. 新しい特性にさらに多くのオプションがある場合は、次の手順を実行します。
 - a. 特性オプション タブで、新規 を選択します。
 - b. 特性の [オプション] を入力し、[保存] を選択します。
オプションが特性に追加されます。この手順を繰り返して、必要な数だけオプションを追加します。後で製品オフリングを構成するときに、特性とオプションを追加できます。

次のタスク

- 製品のビジュアルを追加する
- 製品カタログカテゴリの追加
- 製品オフリングの関係の作成
- 製品オフリングへの関連契約の追加
- 製品オフリングへの測定単位の追加
- 製品オフリングバージョンの作成
- 製品オフリングの関係グループの作成
- 電気通信製品を作成する場合は、製品、サービス、およびリソース仕様カテゴリを作成し、それらをモデルカテゴリに関連付けます。

製品オフリングへの特性と特性オプションの追加

セールスと注文管理の [製品オフリング特性] タブを使用して、既存の製品オフリングに特性と特性オプションを追加します。

始める前に

必要なロール：sn_prd_pm_product_catalog_admin および
sn_prd_pm_product_catalog_manager

このタスクについて

特性と特性オプションを作成するには、いくつかの方法があります。次の手順では、既に存在するが公開されていない製品オフリングに特性を追加できます。

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースで、リスト  ビューを選択します。
2. 移動先 オフリング > 製品オフリング をクリックし、使用している製品オフリングを選択します。
3. [製品オフリングの特性 (Product Offering Characteristics)] タブで、[新規] を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。

製品オフリング特性フォーム

Field (フィールド)	説明
特性	製品オフリング特性。既存の特性を選択します。新規 を選択して特性を作成します。
特性オプション	製品オフリングの特性オプション。既存の特性オプションを選択するか、[新規] を選択してオプションを作成します。
特性タイプ	特性タイプを選択できるオプション。
製品オフリング	製品オフリングの名前。
順序	オプションの番号順。番号 1 で指定されたオプションが順番の最初に表示されます。
必須	注文を完了するために特性オプションが必要であることを示すオプション。
デフォルト	この特性オプションがデフォルトの選択であることを示すオプション。
顧客による入力が必要	製品オプションにコンシューマーの入力が必要であることを示すオプション。

5. [保存] を選択します。

製品オフリング特性が製品オフリングに追加されます。[製品オフリング特性] タブで特性を選択して、さらに変更を加えます。

製品のビジュアルを追加する

セールスと注文管理で製品オフリングにビジュアルを追加して、エージェントが製品がどのように見えるかを簡単に確認できるようにします。

始める前に

必要なロール：sn_prd_pm_product_catalog_admin および
sn_prd_pm_product_catalog_manager

このタスクについて

製品オフリングに画像を追加して、発注エージェントが注文と見積もりに出す製品を確認できるようにします。

手順

- CSM 構成可能ワークスペースで、リスト  ビューを選択します。
- 移動先 オフリング > 製品オフリング をクリックし、使用している製品オフリングを選択します。
- [Product Visuals (製品のビジュアル)] タブを選択します。
- [新規] を選択します。
- フォームのフィールドに入力します。

製品のビジュアル

フィールド	説明
名前	ビジュアル名前。

フィールド	説明
製品オフリング	製品の名前。
アクティブ	商品の描写にサムネイル画像が使用されていることを示すオプション。
サムネイル画像	製品オフリングのサムネイルビジュアル。[画像を添付] を選択して、サムネイル画像をアップロードします。
プライマリ	サムネイルビジュアルがプライマリビジュアルであることを示すオプション。
画像	製品オフリングのビジュアル。[画像を添付] を選択して画像をアップロードします。

6. [保存] を選択します。

- i 注:** 製品カタログの製品ビジュアルの表示をオンにする必要があります。詳細については、「[製品カタログビジュアルの表示をアクティブ化する](#)」を参照してください。

次のタスク

- [製品特性と特性オプションの作成](#)
- [製品カタログカテゴリの追加](#)
- [製品オフリングの関係の作成](#)
- [製品オフリングへの関連契約の追加](#)
- [製品オフリングへの測定単位の追加](#)
- [製品オフリングバージョンの作成](#)
- [製品オフリングの関係グループの作成](#)

製品カタログカテゴリの追加

[製品オフリングカテゴリ] タブを使用して、セールスと注文管理で製品をグループに整理します。

始める前に

必要なロール：sn_prd_pm_product_catalog_admin および sn_prd_pm_product_catalog_manager

このタスクについて

製品カタログカテゴリを使用すると、製品をグループに整理できるため、発注エージェントが注文の作成中または見積もりの作成中に製品を見つけやすくなります。カタログカテゴリはカタログに関連付けられています。カタログの詳細については、「[製品オフリングカタログの作成](#)」を参照してください。

製品オフリングカタログカテゴリは、製品を追加する前に公開する必要があります。

この手順では、[製品オフリングカテゴリ] タブについて説明します。商品を追加する前にカテゴリを設定するには、「[製品オフリングカテゴリの作成](#)」を参照してください。

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースで、リスト  ビューを選択します。
2. 移動先 [オフリング](#) > [製品オフリング](#) をクリックし、使用する製品オフリングを選択します。

3. [製品オフリングカテゴリ] タブを選択します。
4. [新規] を選択します。
5. フォームのフィールドに入力します。

フィールド	説明
カテゴリ	既存の公開済みカテゴリを選択します。
製品オフリング	使用している製品オフリングの名前。

6. [保存] を選択します。
7. カテゴリ情報を確認し、[公開] を選択します。
カテゴリが公開され、製品オフリングを追加したり、子カテゴリを作成したりできるようになります。

次のタスク

- 製品特性と特性オプションの作成
- 製品のビジュアルを追加する
- 製品オフリングへの関連契約の追加
- 製品オフリングへの測定単位の追加
- 製品オフリングバージョンの作成
- 製品オフリングの関係グループの作成

製品オフリングの関係の作成

製品リレーションシップを作成して製品とサービスをバンドルし、注文をより便利にします。製品オフリングの関係性により、複数の製品オフリングをバンドルにグループ化できるため、注文キャプチャエクスペリエンスが向上します。バンドルは、関係グループ内の他のバンドルに追加することもできます。

始める前に

必要なロール：sn_prd_pm_product_catalog_admin および
sn_prd_pm_product_catalog_manager

このタスクについて

製品をバンドルする製品オフリング関係を作成します。バンドル製品オフリングはグループとして注文でき、変更することはできません。

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースで、リスト  ビューを選択します。
2. 移動先 オフリング > 製品オフリング をクリックし、使用している製品オフリングを選択します。
3. [製品オフリングの関係] タブを選択します。
4. [新規] を選択します。
5. フォームのフィールドに入力します。

[製品オフリングの関係] フォーム

フィールド	説明
Display name (表示名)	インターフェイスに表示される製品の関係の名前。
ソース製品オフリング	ソース製品オフリングへのシステム生成の参照。
ターゲット製品オフリング	ソース製品オフリングにバンドルされているオフリング。
リレーションシップタイプ	製品がどのように関連しているかを識別するオプション: ◦ なし: バンドルされた製品に関係がないことを示します。 ◦ 暗黙的: バンドルにグループ化された製品に暗黙的な関係があることを示します。
製品オフリングの関係グループ	類似の製品オフラーを論理的にグループ化するために使用されるオフラー関係グループへの参照。
測定単位	バンドル製品の測定単位。ボックスやケースなどの測定単位を選択します。
デフォルト	製品オフリング関係がデフォルトであることを示すオプション。
必須	製品オフリング関係が必須であることを示すオプション。
デフォルト数量	製品リレーションシップのデフォルト数量を示すオプション。
最大数量	バンドル内の製品の最大数量を示すオプション。
最小数量	バンドル内の製品の最小数量を示すオプション。これらのフラグは、各リレーションシップがリレーションシップグループの一部であるかどうかによって意味が異なります。

6. [保存] を選択します。
 関係が作成されます。[製品オフリングの関係] タブで関係を選択し、さらに変更を加えます。

次のタスク

- 製品特性と特性オプションの作成
- 製品のビジュアルを追加する
- 製品カタログカテゴリの追加
- 製品オフリングへの関連契約の追加
- 製品オフリングへの測定単位の追加
- 製品オフリングバージョンの作成
- 製品オフリングの関係グループの作成

製品オフリングへの関連契約の追加

セールスと注文管理 アプリケーションで製品オフリングに関連契約を追加します。

始める前に

必要なロール: sn_prd_pm_product_catalog_admin および
 sn_prd_pm_product_catalog_manager

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースで、リスト  ビューを選択します。
2. 移動先 オファリング > 製品オファリング をクリックし、使用している製品オファリングを選択します。
3. [関連契約] タブを選択します。
4. [新規] を選択します。
5. フォームのフィールドに入力します。

契約製品オファリング

フィールド	Description (説明)
契約	製品オファリングに追加する契約。契約のリストから契約を選択します。
製品オファリング	使用している製品オファリングを反映したシステム生成エントリ。

6. [保存] を選択します。
契約は、製品オファリングの [関連契約] タブに表示されます。契約レコードを選択して、契約の詳細をさらに変更できます。

次のタスク

- 製品特性と特性オプションの作成
- 製品のビジュアルを追加する
- 製品カタログカテゴリの追加
- 製品オファリングの関係の作成
- 製品オファリングバージョンの作成
- 製品オファリングの関係グループの作成

製品オファリングへの測定単位の追加

セールスと注文管理 で製品オファリングに測定単位 (UOM) を追加します。

始める前に

必要なロール：sn_prd_pm_product_catalog_admin および
sn_prd_pm_product_catalog_manager

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースで、リスト  ビューを選択します。
2. 移動先 オファリング > 製品オファリング をクリックし、作業している製品オファリングをリストから選択します。
3. [測定単位] タブを選択します。
4. [新規] を選択します。
5. フォームのフィールドに入力します。

測定単位フォーム

フィールド	Description (説明)
製品オフリング	選択した製品オフリングの名前。
測定単位	既存の測定単位を選択するオプション、または [新規] を選択して新しい測定単位を追加するオプション。
デフォルト	選択した UOM がデフォルトであることを示すオプション。
アクティブ	選択した UOM が有効であることを示すオプション。

6. [保存] を選択します。

次のタスク

- 製品特性と特性オプションの作成
- 製品のビジュアルを追加する
- 製品カタログカテゴリの追加
- 製品オフリングの関係の作成
- 製品オフリングへの関連契約の追加
- 製品オフリングバージョンの作成
- 製品オフリングの関係グループの作成

製品オフリングバージョンの作成

セールスと注文管理 で公開されたオフリングの更新が必要な場合は、製品オフリングのバージョンを作成します。

始める前に

必要なロール：sn_prd_pm_product_catalog_admin および
sn_prd_pm_product_catalog_manager

このタスクについて

製品オフリングが公開された後は、変更を行うことはできません。公開済みの製品オフリングに変更を追加するには、新しいバージョンを作成します。

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースで、リスト  ビューを選択します。
2. 移動先 オフリング > 製品オフリング をクリックし、作業している製品オフリングをリストから選択します。
3. 「バージョン」タブで、「新規バージョンの作成」を選択します。
製品オフリングの次のバージョンが表示されます。
4. [詳細] タブで、変更を加えて保存し、オフリングを公開します。

バージョン履歴は維持されます。各バージョンには独自のライフサイクルステータスがあります。

次のタスク

- 製品特性と特性オプションの作成
- 製品のビジュアルを追加する
- 製品カタログカテゴリの追加

- 製品オフアリングの関係の作成
- 製品オフアリングへの関連契約の追加
- 製品オフアリングの関係グループの作成

製品オフアリングの関係グループの作成

関係グループを使用して、子オフアオプションまたは関係を論理グループに整理し、セールスと注文管理のグループレベルでカーディナリティールールを設定します。製品オフアリングのグループが製品コンフィギュレーターに表示されます。

始める前に

必要なロール：sn_prd_pm_product_catalog_admin および sn_prd_pm_product_catalog_manager

このタスクについて

製品オフアリングの関係グループを作成して、製品バンドルを製品コンフィギュレーター内のグループに整理します。

例えば、インターネットと OTT のバンドル製品オフアリングは、モデムグループ、インターネットグループ、およびプランストリーミングチャンネルグループの 3 つの製品オフアリング関係グループを持つように構成されています。

バンドル製品オフアリングは、他のバンドルまたは個別の製品オフアリングにすることができます。

バンドル内の子製品オフアリングを製品オフアリング関係グループにアサインします。これにより、製品コンフィギュレーター上の論理グループのオプションがエージェントに提示されます。次の例は、製品オフアリンググループが製品コンフィギュレーターにどのように表示されるかを示しています。

The screenshot shows the ServiceNow Product Offering interface. On the left, the 'Product Offering Relationship Groups' tab is selected, displaying a table with columns: Product offering, Target product offering, Unit of measure, Default, Mandatory, Default quantity, Min quantity, and Max quantity. The table lists various product offerings and their relationships. A green arrow points from the 'Product Offering Relationship Groups' tab to a detailed view of the 'Internet and OTT Bundle' configuration. This view shows the 'Streaming Channel' and 'Internet Plan' sections, with options for selecting a minimum of 1 and a maximum of 3 options. The 'Streaming Channel' section includes options for 'Select a TV shows streaming channel', 'Select a Movie streaming channel', and 'Select a Sports streaming channel'. The 'Internet Plan' section includes options for 'Select a minimum of 1 and a maximum of 3 options', 'Basic Internet - 100 Mbps Plan', 'Premium Internet - 250 Mbps Plan', and 'Ultimate Internet - 500 Mbps Plan'. The 'Modem Group' section includes options for 'Select a minimum of 1 and a maximum of 3 options', 'Select a Modem N Series', and 'Select a Modem M Series'.

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースで、リストビューを選択します。
2. 移動先 オファリング > 製品オフアリング をクリックし、使用している製品オフアリングを選択します。
3. [製品オフアリングの関係グループ] タブを選択します。
4. [新規] を選択します。
5. フォームのフィールドに入力します。

[製品オフリングの関係グループ] フォーム

フィールド	説明
名前	関係グループの名前。
Description (説明)	関係グループの説明。
製品オフリング	コンテキスト内の現在の製品オフリングへの参照。
順序	製品コンフィギュレーターに関係グループが表示される順序。
最大オプション	構成時に関係グループ内で選択できるオプションの最大数。
最小オプション	関係グループ内で選択する必要があるオプションの最小数。

6. [保存] を選択します。
関係グループは、製品オフリングの一部として作成されます。

次のタスク

- 製品特性と特性オプションの作成
- 製品のビジュアルを追加する
- 製品カタログカテゴリの追加
- 製品オフリングの関係の作成
- 製品オフリングへの関連契約の追加
- 製品オフリングへの測定単位の追加
- 製品オフリングバージョンの作成

製品オフリングバンドルと製品仕様

製品カタログ管理 は、バンドルの任意のレベルで製品仕様または仕様階層が関連付けられている製品オファのバンドルをサポートします。

サポートされている製品オファバンドル

製品カタログアドミンまたはマネージャーは、次の製品オファの組み合わせに対してバンドルオファを作成できます。

- 複数のレベルの複数のオファを含むトップレベルのオファですが、どのレベルでも製品仕様参照はありません。
- 複数のレベルの複数のオファを含むトップレベルのオファで、任意のレベルで製品仕様参照を持つことができます。
- 2レベルまたは3レベルの入れ子を持つトップレベルのオファで、リーフレベルの製品オフリングが仕様階層を参照します。

異なるレベルの仕様参照を持つオファバンドルが見積もりまたは注文に追加されると、仕様参照と製品オファ参照を含む適切なトランザクション明細行が生成されます。フルフィルメントが ServiceNow 注文管理内で行われた場合、該当するドメイン注文が生成され、販売済み製品とプロダクトインベントリのレコードが作成または更新されます。

製品仕様から継承された特性

製品オフリングを作成し、製品仕様階層を参照するときに、[子仕様特性をコピー] というオプションを選択できます。このオプションを選択すると、製品オファは仕様または仕様階層からすべての

特性を継承します。たとえば、製品オファーに関連付けられた製品仕様がある場合、特性は親仕様に加えて子仕様からも継承されます。親仕様の属性は、常に製品オフリングによって継承されます。

バンドル製品オフリングを作成するときに、次の操作を行うこともできます。

- 仕様から継承された特性とは別に、注文拡張の属性など、他の特性をオフリングに追加します。
- 仕様から継承された製品オフリング特性を削除します。

製品オフリングの詳細については、「[製品オフリングの作成](#)」を参照してください。

製品オファーの適格性の構成

製品カタログ、オフリングカテゴリ、および製品オフリングを動的にフィルタリングして、顧客が対象となる適切なカタログ、カテゴリ、およびオフリングのみを表示できます。エージェントには、営業案件、見積もり、注文を作成するときに、このフィルターされた製品情報が表示されます。

概要

製品カタログアドミンまたはマネージャーは、エージェントが見積もりまたは注文を作成するときに、製品カタログ、オフリングカテゴリ、および製品オフリングをフィルタリングして、顧客に適切な製品のみを表示するビジネスルールを作成します。製品をフィルタリングすると、エージェントが顧客に適切な製品を販売するのに役立ちます。フィルターは、次の製品適格性マトリクスで設定した意思決定ルールに基づいています。

- **製品オフリングカタログの適格性:**製品オフリングカタログに適用する適格性ルールを定義します。たとえば、このマトリクスを使用して、国、都道府県、市区町村など、顧客の場所に基づいて販売カタログをフィルタリングできます。
- **製品オフリングカテゴリの適格性:**製品オフリングカテゴリに適用する適格性ルールを定義します。
- **製品オフリングの適格性:**製品オフリングに適用する適格性ルールを定義します。

これらのマトリクスは、表示されるカタログ、製品カテゴリ、および製品オフリングを制御する条件とコンテキスト変数を設定するためのフレームワークです。製品カタログ管理とPricing Managementで提供されるシステム定義のコンテキスト変数を使用するか、アドミンと協力して、適格性マトリクスで使用するマーケティングセグメントや販売チャネルなどの独自のカスタムコンテキスト変数を開発することができます。

構成タスク

製品の適格性マトリクスを設定するには、次のタスクを完了します。

製品適格性構成タスク

タスク	Description (説明)	ロール
カスタムコンテキスト変数の作成	システム定義および既存のカスタムコンテキスト変数を確認します。必要に応じて、新しいコンテキスト変数を追加し、 顧客変数をトランザクションエンティティにマッピング します。	アドミン
ルールエンティティフィルターの作成	製品エンティティの適格性フィルターを定義します。	製品カタログアドミニストレーターまたはマネージャー
製品適格性マトリクスで製品適格性ルールを定義する	製品適格性マトリクスのディビジョンテーブルで適格性ルールを定義します。	製品カタログアドミニストレーターまたはマネージャー

ルールエンティティフィルターの作成

製品適格性マトリクスで使用する製品エンティティのルールフィルターを作成します。ルールフィルターは、製品カタログ、カテゴリ、オフアリングなど、ルールの適用方法を定義します。

始める前に

特定の製品カタログ、カテゴリ、製品オフアリングなど、フィルターを適用するエンティティを決定します。

必要なロール：sn_prd_pm_product_catalog_admin および
sn_prd_pm_product_catalog_manager

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースで、リスト  ビューを選択します。
2. 移動先 コンテキストルール管理 > ルールエンティティフィルター。
3. [新規] を選択します。
フォームのフィールドに入力します。

ルールエンティティフィルター

フィールド	説明
フィルター名	フィルターの名前 (例:CA の対象外のオフア)。
エンティティ	ルールの製品エンティティ: ◦ 製品カタログ ◦ 製品オフアリングカテゴリ ◦ 製品オフアリング
フィルタータイプ	適用するフィルターのタイプ: ◦ 静的:特定のリストを使用して、製品エンティティをフィルタリングします。 ◦ 動的:エンティティをフィルタリングする条件を設定します。
コード	フィルター名に基づいてシステムによって生成された英数字。
製品 <カタログ、カテゴリ、またはオフアリング>	選択した エンティティ に基づいてフィルタリングされる製品カタログ、カテゴリ、またはオフアリング。このフィールドは、フィルタータイプとして [静的] が選択されている場合にのみ表示されます。
条件	エンティティのフィルタリングに使用される条件。[条件を設定] ビルダーを使用して条件を指定します。このフィールドは、フィルタータイプとして [動的] が選択されている場合にのみ表示されます。

4. [保存] を選択します。
ルールフィルターは、製品の適格性マトリクスで使用できるようになりました。

製品適格性マトリクスで製品適格性ルールを定義する

製品オフリングカタログの適格性、製品オフリングカテゴリの適格性、または製品オフリングの適格性マトリクスを使用して、製品適格性ルールを定義します。

始める前に

[ルールエンティティフィルターを作成し](#)、適格性ルールの定義に必要な新しい [カスタムコンテキスト変数](#) を定義します。

必要なロール：sn_prd_pm_product_catalog_admin および
sn_prd_pm_product_catalog_manager

このタスクについて

適格性ルールを定義するときは、適格性を判断するための 2 つのモードを考慮してください。

- 対象外:デフォルトで対象外と見なされるカタログ、カテゴリ、および製品オファーをすべて決定し、必要に応じて利用資格ルールを設定します。
- 対象:デフォルトで対象と見なされるすべてのカタログ、カテゴリ、および製品オファーを決定し、必要に応じて不適格ルールを設定します。

製品の適格性マトリクスのディシジョンテーブルの [デフォルトの結果] フィールドを使用して、デフォルトモードを制御します。

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースで、リスト  ビューを選択します。
2. 移動先 コンテキストルール管理 > ルールマトリクス。
3. 定義するルールの製品適格性マトリクスを選択します。
 - 製品カタログの適格性ルールを設定するには、[製品カタログ適格性マトリクス] を選択します。
 - 製品カテゴリの適格性ルールを設定するには、製品カテゴリの適格性マトリクスを選択します。
 - 製品オフリングの適格性ルールを設定するには、製品オフリングの適格性マトリクスを選択します。
4. [ルールの編集] を選択します。
選択した適格性マトリクスのディシジョンテーブルがワークフロースタジオ で開き、適格性を制御する条件を設定するための入力とディシジョンテーブルが表示されます。
5. ディシジョンテーブルで、適格性を制御するルールを設定します。
 - a. [条件] セクションの [デフォルトの結果] フィールドで、使用されている適格性モードを確認し、必要に応じて更新します。
 - b. [新しい意思決定行を追加] を選択します。
 - c. 行で、適用する入力 (コンテキスト変数) の列 (請求先の都道府県やアカウントなど) を選択します。
 - d. [アクティブ] 列で、値を true に設定します。
 - e. [結果] セクションの [適格性ルール] 列で、適用する適格性ステータス ([不適格] や [適格] など) を選択します。
 - f. [ルールエンティティフィルター] 列で、適用するフィルターを選択します。
6. [保存] を選択します。
[検証ステータス] 列と [検証メッセージ] 列を確認して、必須の入力、出力、またはその他の情報が不足していないかどうかを確認します。その場合は、適切な情報を入力して [保存] を選択します。
フィルターされた製品エンティティ (製品カタログ、カテゴリ、またはオフリング) は、フィルターに応じて営業エージェントと注文エージェントに表示または非表示になります。

製品の適格性で拡張ポイントを使用する

拡張ポイントを使用して、セールスと注文管理 (SOM) アプリケーションで使用される製品適格性ロジックを制御する外部ソースからカスタムスクリプトを呼び出します。

利用可能な拡張ポイントにアクセスするには、すべて > スクリプト化済みの拡張点 をクリックし、[拡張ポイント] リストで目的の拡張ポイントを選択して表示します。

製品適格性拡張ポイント

拡張ポイント	Description (説明)
sn_prd_pm. EligibilityRulesExtensionPoint	製品カタログ、カテゴリ、およびオフファリングの適格性メソッドを定義するための拡張ポイント。

製品カタログエンティティのエクスポートとインポート

製品カタログアドミニストレーターは、ServiceNow インスタンス間で製品カタログエンティティをエクスポートおよびインポートできます。たとえば、カタログエンティティを非本番インスタンスから本番インスタンスに昇格させることができます。各プロセスには、個別のステップセットが含まれます。

概要

エクスポートする製品カタログエンティティを選択します。ただし、製品カタログエンティティをエクスポートした後、特性、特性オプション、テンプレート、測定単位 (UOM) などの特定の基本エンティティは、製品オフファリング、製品仕様、サービス仕様によって参照されるため、最初にターゲットインスタンスにインポートする必要があります。このため、特定の製品カタログエンティティを次の順序でターゲットインスタンスにインポートします。

1. エクスポートされたベースエンティティをインポートします。
2. 製品オフファリングをエクスポートする場合は、製品オフファリングカタログをインポートします。
3. 製品オフファリングと製品仕様をインポートします。

エクスポートおよびインポートプロセス

製品カタログエンティティをエクスポートおよびインポートするには、次の手順に従います。

製品カタログのステップのエクスポートとインポート

ステップ	Description (説明)
製品カタログエンティティのエクスポート	あるインスタンスから別のインスタンスに製品カタログエンティティをエクスポートします。エンティティは JSON としてエクスポートされ、ローカルのダウンロードディレクトリにダウンロードされます。
エクスポートジョブのステータスを表示する	エクスポートジョブのステータスを確認します。
製品カタログエンティティのインポート	JSON ファイルとしてエクスポートされた製品エンティティを別のインスタンスにインポートします。
インポートジョブのステータスを表示する	インポートジョブのステータスを確認します。

- i 注:** Washington DC リリースへのアップグレード後に追加されなかった場合、システムアドミニストレーターは、ソースおよびターゲットインスタンスの**メイン製品カタログエンティティにコードフィールド値を追加**する必要があります。

アップグレード後にカタログエンティティにコードフィールド値を追加する

メインの製品カタログエンティティの [コード] フィールド値を追加します。システムはこのフィールドを使用して、エクスポートカタログエンティティのコードフィールド値をターゲットインスタンスに挿入するか更新するかを決定します。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

Washington DC リリースでは、メインの製品カタログエンティティにコードフィールドが追加されました。Washington DC リリースにアップグレードした後、これらのカタログエンティティの [コード] フィールド値が空の場合は、修正スクリプトとオンデマンドのスケジュール済みジョブの両方を実行して、メインの製品カタログエンティティの [コード] フィールド値を追加します。

修正スクリプトは、特性オプションの [コード] フィールド値を追加します。スケジュール済みジョブは、製品オフアリング、製品オフアリングカタログ、製品、サービス、およびリソースの仕様の [コード] フィールド値を追加します。

手順

1. ソースインスタンスで、すべて > システム定義 > 修復スクリプト。
2. [**Populate Code Field**] を選択し、[**Run Fix Script**] を選択します。
スクリプトが実行され、特性オプションに [コード] フィールド値が追加されます。
3. 移動先 すべて > システム定義 > スケジュール済みジョブ。
4. [*Schedule job to populate code field on master entities*] ジョブを選択します。
5. [実行] フィールドが [オンデマンド] に設定されていることを確認し、[今すぐ実行] を選択します。
ジョブが実行され、製品オフアリング、製品オフアリングカタログ、製品オフアリングカテゴリ、製品、サービス、リソースの仕様の [コード] フィールド値が追加されます。
6. [*Schedule Job with upgrade script to populate code*] ジョブを選択します。
7. [実行] フィールドが [オンデマンド] に設定されていることを確認し、[今すぐ実行] を選択します。
ジョブが実行され、製品カタログ管理コアに [コード] フィールドの値が追加されます。
8. ターゲットインスタンスでステップ 1 ~ 7 を繰り返します。

タスクの結果

製品カタログアドミニストレーターは、製品カタログエンティティをソースインスタンスからエクスポートし、ターゲットインスタンスにインポートできます。

製品カタログエンティティのエクスポート

製品カタログエンティティを JSON ファイルとしてエクスポートし、そのファイルをローカルのダウンロードディレクトリーに保存して、別の ServiceNow インスタンスにインポートできるようにします。

始める前に

Xanadu リリースにアップグレードした後、ソースおよびターゲットインスタンスのメイン製品カタログエンティティで [コード] フィールド値を使用できることをアドミニストレーターに確認してください。詳細については、「**アップグレード後のカタログエンティティへのコードフィールド値の追加**」を参照してください。

必要なロール: product_catalog_admin

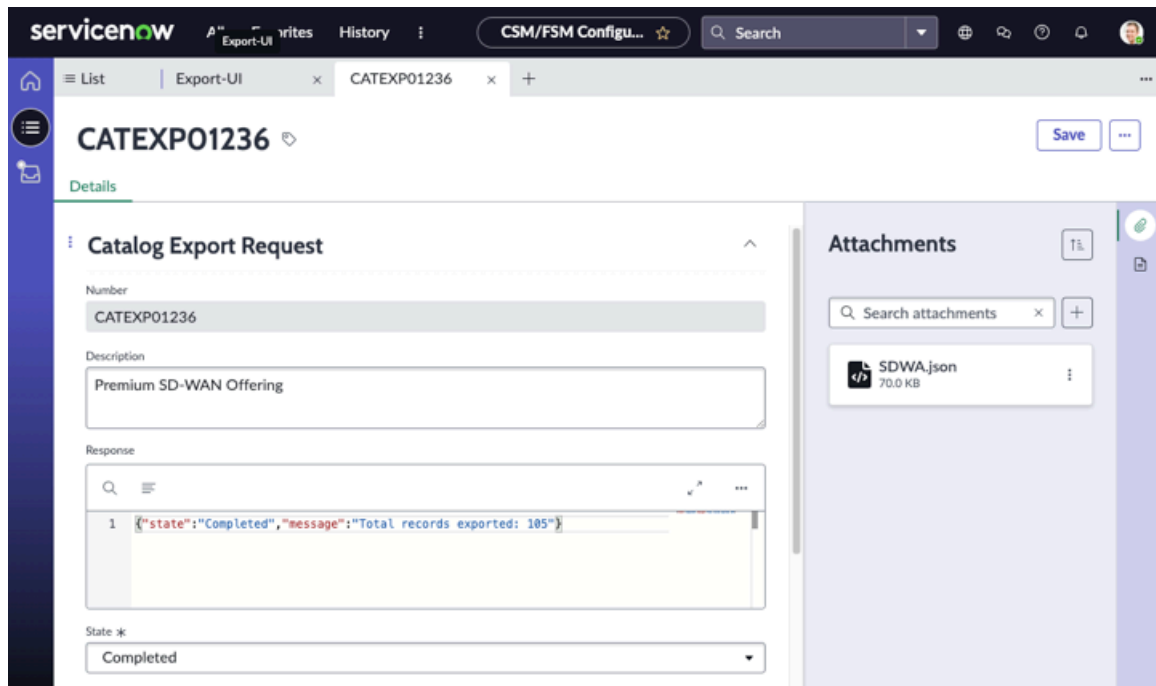
このタスクについて

カタログエンティティは任意の順序でエクスポートできますが、特定の順序でターゲットインスタンスにインポートする必要があります。最初に基本エンティティ (特性と特性オプション、テンプレート、および測定単位) をインポートし、次に製品カタログ、製品オフリング、および製品仕様をインポートします。

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースで、リスト  ビューを選択します。
2. 移動先 エクスポート > エンティティをエクスポート。
[エクスポートエンティティ] リストには、以前のエクスポートジョブが表示されます。
3. [階層のエクスポート] を選択して、エクスポートジョブを開始します。
[カタログエクスポート] フォームが [エクスポート UI] タブで開きます。
4. [エンティティタイプ] で、ソースインスタンスからエクスポートする製品カタログエンティティを選択します。
製品カタログエンティティは、製品オフリング、製品仕様、サービス仕様、製品オフリングカタログ、特性、測定単位、およびテンプレートです。
5. エクスポートするアイテムを選択し、[エクスポート] を選択します。
6. エクスポート ジョブにファイル名と説明を入力し、[送信] を選択します。
エクスポートプロセスが開始され、カタログエクスポート ID がメッセージに表示されます。
7. エクスポートされた JSON ファイルを検索して表示するには、以下を更新します エンティティをエクスポート リストをクリックし、エクスポートジョブを選択します。

エクスポートされたファイルが [添付ファイル] ペインに表示されます。



8. エクスポートされたファイルをダウンロードするための添付ファイルを選択します。
ファイルは JSON ファイルとしてダウンロードされ、ローカルのダウンロードディレクトリに保存されます。

次のタスク

- [製品カタログエンティティのインポート](#)
- [エクスポートジョブのステータスを表示する](#)

エクスポートジョブのステータスを表示する

製品カタログまたは価格設定エンティティのエクスポートジョブのステータスをチェックして、進行中か完了済みかを確認します。

始める前に

必要なロール: カタログエンティティの場合は product_catalog_admin、価格設定エンティティの場合は sn_csm_pricing_pricelist_administrator

手順

1. **CSM** 構成可能ワークスペースで、[リスト ] ビューを選択します。
2. 移動先 **エクスポート** > **カタログ** をエクスポート。
[カタログのエクスポート] リストには、エクスポートジョブのステータスが表示されます。
3. エクスポートジョブの [ステータス] 列で、ステータスを表示します。

次のタスク

エクスポートジョブが完了したら、[製品カタログエンティティをインポート](#) するか、[価格設定エンティティを](#) ターゲットインスタンスにインポートします。

製品カタログエンティティのインポート

ServiceNow Platform インポート機能を使用して、製品カタログエンティティをインポートします。

始める前に

必要なロール: product_catalog_admin

手順

1. データをインポートするターゲットインスタンスに移動します。
 2. 移動先 **すべて** > **製品カタログ管理** > **カタログインポート** > **インポート**.
[カタログインポートデータソース (Catalog Import Data Source)] ウィンドウが開きます。
 3. 次のメッセージが表示された場合は、アプリケーションスコープを [製品カタログ管理] に変更するためのリンクを選択します。
-
4. 添付ファイル () アイコンを選択して、JSON ファイルを添付します。
 5. [ファイルを選択] を選択し、インポートするファイルを選択します。
- i 注:** ターゲットインスタンスにファイルをインポートする場合は、エンティティのタイプに基づいて特定の順序でファイルをインポートします。
- a. 最初に、特性、特性オプション、テンプレート、測定単位 (UOM) などのエクスポートされたベースエンティティをインポートします。
 - b. 製品オフリングをエクスポートする場合は、製品オフリングカタログをインポートします。
 - c. 製品オフリング、製品仕様、およびサービス仕様をインポートします。
6. ファイルがアップロードされたら、[添付ファイル] ウィンドウを閉じます。
 7. [関連リンク] で、[すべてのレコードをロード] を選択します。

インポートされたファイルのデータがロードされ、[進行状況] ウィンドウが開き、インポートされたジョブが表示されます。

8. [**Run Robust Transform** (強力な変換の実行)] を選択し、[**Transform** (変換)] ボタンを選択します。
9. [進行状況] ウィンドウの [次のステップ] セクションで、インポートされたファイル名を選択して結果を表示します。
インポートされたデータが正しいテーブルにロードされます。
10. インポートしたエンティティのエンティティリストビューに移動して、インポートされたデータを確認します。

次のタスク

- [エクスポートジョブのステータスを表示する](#)
- [インポートジョブのステータスを表示する](#)

インポートジョブのステータスを表示する

製品カタログまたは価格設定エンティティのインポートジョブのステータスを確認します。

始める前に

必要なロール: カタログエンティティの場合は `product_catalog_admin`、価格設定エンティティの場合は `sn_csm_pricing_pricelist_administrator`

手順

1. 製品カタログまたは価格設定モジュールに移動します。
 - 製品カタログのエンティティを確認するには、すべて > 製品カタログ管理 > カタログインポート。
 - 価格設定エンティティを確認するには、次の場所に移動します: すべて > 価格設定 > インポート。
2. [関連リンク] の下にあるリンクを選択して、インポートジョブのステータスを表示します。
 - インポートセット: このデータセットのインポートセットを表示します。
 - ロードされたデータ: カタログインポートデータソーステーブル `[sn_prd_pm_catalog_import_data_source]` のカタログエンティティ、価格設定インポートデータソース `[sn_csm_pricing_import_data_source]` または `sn_csm_ctxrul_mgt_import_data_source` ステージングテーブルの価格設定エンティティに、新しくインポートされたデータを表示します。
 - 強力な変換を実行: 強力な変換を使用して、ロードされたインポートセットを変換します。
 - インポートログ: インポートログを開きます。

キャッシュイン 製品カタログ管理

製品カタログ管理 アプリケーションは、キャッシュを使用して、エージェントが製品コンフィギュレーターを介して製品カタログや製品オフリングにアクセスするときのユーザーインターフェイスのパフォーマンスを向上させます。

概要

製品オフリングカタログおよび構成可能な製品オフリングには階層構造があり、使用時にデータベースを頻繁に取得する必要があります。パフォーマンスを向上させるために、これらの階層構造は、これらの機能を公開するときにキャッシュされます。

製品カタログのアドミンまたはマネージャーは、公開された製品オフリングまたは製品オフリングカタログに次の変更を加える場合は、関連するキャッシュを更新して、行った変更をすぐに確認できるようにする必要があります。

- 製品オフリングの測定単位 (UOM) – 製品オフリングは公開後に変更することはできませんが、デフォルトの測定単位は変更できます。UOM を更新した後、製品オフリングキャッシュを更新する必要があります。
- 製品オフリングカタログの変更 – カatalogの階層をカテゴリに、またはカテゴリからサブカテゴリの階層に変更する場合は、製品オフリングカタログキャッシュを更新する必要があります。

これらのキャッシュの再生成の詳細については、「[でのキャッシュの更新 製品カタログ管理](#)」を参照してください。

でのキャッシュの更新 製品カタログ管理

製品オフリングの 測定単位 または製品オフリングカタログのカテゴリ関連階層を変更した後、製品オフリングまたは製品オフリングカタログに関連付けられたキャッシュを再生成します。

始める前に

必要なロール:sn_prd_pm.product-catalog_admin、sn_prd_pm.product-catalog_manager、または admin

手順

1. 更新したレコードに移動します。

機能の変更	移動先
製品オフリングの測定単位 (UOM)	a. 移動先 すべて > 製品カタログ管理 > 製品オフリング. b. 更新した製品オフリングレコードを選択します。
製品オフリングカタログの変更 ◦ カタログからカテゴリ ◦ カテゴリからサブカテゴリへ	a. 移動先 すべて > 製品カタログ管理 > 製品オフリングカタログ. b. 更新した製品オフリングカタログレコードを選択します。

2. レコードヘッダーの [他のアクション] メニューを右クリックし、[構成 JSON を再生成] を選択します。

システムは、製品オフリングまたは製品オフリングカタログの関連キャッシュをただちに更新します。その後、製品オフリングまたは製品オフリングカタログの 測定単位 に加えた変更を表示できます。

ニーズ分析の構成

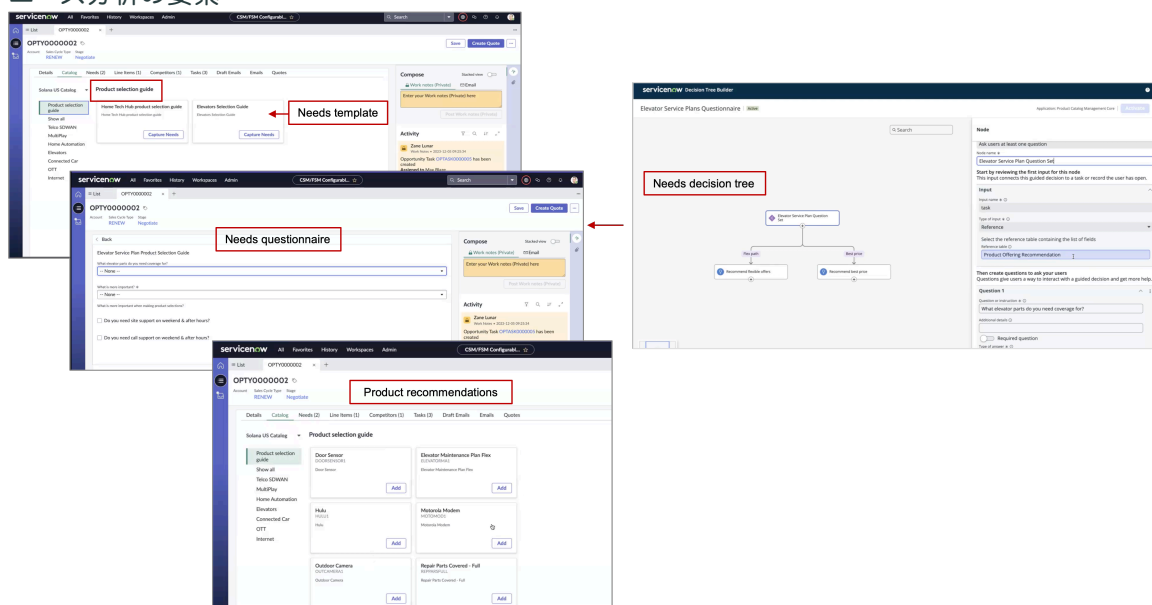
製品カタログアドミニストレーターは、ニーズテンプレートを作成できます。これは、エーエージェントがリードまたは機会に追加する製品オファーを見つけるために使用するアンケートです。アンケートは製品選択ガイドとして機能します。エーエージェントが顧客の入力に基づいてアンケートを完了すると、リードまたは営業案件に追加できる製品推奨事項が取得されます。

ニーズ分析の概要

エーエージェントが リード管理 アプリケーションでリードを作成するか、オポチュニティ管理 アプリケーションで機会を作成すると、製品選択ガイドが製品カタログに表示されます。製品選択ガイドに

は、エージェントが製品オファの推奨事項を取得するために選択できるニーズテンプレートがリストされています。

ニーズ分析の要素



テンプレートが必要

製品カタログに関連付けられた製品選択ガイドには、1 つ以上のニーズテンプレートが表示されます。各ニーズテンプレートは、エージェントが顧客の製品推奨事項を取得するために回答する一連のガイド付き質問を含むアンケートです。各テンプレートは、ニーズ決定ツリーに関連付けられています。

意思決定ツリーが必要

エージェントに一連の質問を提示する、複数ステップのガイド付き意思決定プロセス。意思決定ツリーでは、質問ノード、期待される回答、接続ポイント、意思決定ロジック、およびアンケートの意思決定パスのガイダンスを定義します。ディシジョンツリービルダーを使用して、ディシジョンツリーを作成およびビルドします。

製品推奨事項

ニーズアンケートの結果に基づいて、機会に対して提案された製品オファリング。

意思決定ツリーの操作

意思決定ツリーを構成するには、ノードを追加し、パスを定義し、ディシジョンツリービルダーでガイダンスを添付します。このツールは、質問ノードや意思決定パスなど、意思決定ツリーの基本要素を図式化するためのキャンバスです。

ニーズテンプレートの意思決定ツリーを作成する前に、意思決定ツリーがどのように機能するかを確認します。

- **ガイド付きディシジョンの意思決定ツリー** - ノードタイプ、ノード内の入力のリック、ディシジョンツリーパスなど、ディシジョンツリーの基本要素について学習する。
- **意思決定ツリーの構成例** - ディシジョンツリーの作成準備など、ディシジョンツリーの例を確認して、ディシジョンツリーのエンドツーエンド構成を理解します。
- **質問の応答タイプ** - 選択肢、日付、整数など、質問に対するさまざまな種類の回答について学習します。

ニーズ分析の設定

ニーズ分析を構成するには、次の手順に従います。

1. 製品レコメンデーションの作成。
2. ニーズテンプレートの意思決定ツリーの作成。
3. ニーズ決定ツリーの構築。
4. ニーズテンプレートの作成とカタログ関係の設定。

製品レコメンデーションの作成

ニーズテンプレートの製品推奨事項として使用する製品オフリングを設定します。

始める前に

製品オフリングは、製品推奨事項として設定する前に定義して公開する必要があります。

必要なロール:sn_prd_pm.product-catalog_manager、sn_prd_pm.product-catalog_admin、admin

手順

1. 移動先 **すべて > 製品カタログ管理 > ニーズ > 製品オフリングの推奨事項**。
2. [新規] を選択します。
フォームのフィールドに入力します。

製品オフリングの推奨事項の新規レコードフォーム

フィールド	説明
名前	エージェントに表示される推奨オフリングの名前。例:Recommend Flex または Recommend Quad Play Service Bundle。
Description (説明)	推奨事項の簡単な説明。例:顧客のニーズに基づいてフレックスオファーを推奨します。
製品オフリング	推奨される製品オフリング。

3. [送信] を選択します。
選択した製品オフリングは、製品オフリングの推奨事項として利用でき、ニーズ意思決定ツリーのガイダンスノードとして選択できます。

次のタスク

ニーズテンプレートの意思決定ツリーの作成。

ニーズテンプレートの意思決定ツリーの作成

顧客のニーズを判断し、製品推奨事項を取得するためにエージェントが回答する質問を定義する意思決定ツリーを作成します。

始める前に

意思決定ツリーを作成する前に、次の情報を確認してください。

- [ガイド付きデシジョンの意思決定ツリー](#) - ノードタイプ、ノード内の入力のリンク、意思決定ツリーパスなど、意思決定ツリーの基本要素とその仕組みについて理解する。
- [意思決定ツリーの構成例](#) - デシジョンツリーの作成準備など、デシジョンツリーの例を順を追って説明し、デシジョンツリーのエンドツーエンド構成を理解します。
- [質問の応答タイプ](#) - 選択肢、日付、整数など、さまざまな種類の回答について学習します。

必要なロール:sn_prd_pm.product-catalog_manager、sn_prd_pm.product-catalog_admin

手順

1. 移動先 **すべて > 製品カタログ管理 > ニーズ > ディジジョンツリー**.
2. **[新規]** を選択します。
フォームのフィールドに入力します。

意思決定ツリーフォーム

フィールド	Description (説明)
名前	意思決定ツリーの名前。
アクションラベル	製品選択ガイドのニーズテンプレートカードに表示される意思決定ツリーのラベル。
Description (説明)	製品選択ガイドのニーズテンプレートカードに表示される意思決定ツリーの簡単な説明。
タイトル	製品選択ガイドのニーズテンプレートカードの意思決定ツリーの名前。
[却下] ボタンを表示	オポチュニティの作成中に意思決定ツリーのフローをキャンセルする [却下] ボタンを表示または非表示にするオプション。このフィールドはデフォルトで有効になっています。

3. **[Submit (送信)]** を選択します。
[名前] フィールドで指定した名前で意思決定ツリーが作成されます。

次のタスク

ニーズ決定ツリーの構築 ディジジョンツリービルダーを使用します。

ニーズ決定ツリーの構築

ディジジョンツリービルダーを使用して、意思決定ツリーの質問ノード、意思決定パス、および各意思決定パスのガイダンスを定義します。

始める前に

必要なロール:sn_prd_pm.product-catalog_manager、sn_prd_pm.product-catalog_admin

このタスクについて

たとえば、意思決定ノードやパスを追加した後など、意思決定ツリーをビルドするときに、意思決定ツリーレコードを保存して閉じます。ツリーでの作業を続行するには、この手順のステップ 1 から 3 の説明に従って、[ディジジョンツリー] リストに移動し、ディジジョンツリーレコードを選択して、ディジジョンツリービルダーで開きます。

手順

1. 移動先 **すべて > 製品カタログ管理 > ニーズ > ディジジョンツリー**.
2. 意思決定ツリーをリストから選択します。
3. **[ビルダーで開く]** を選択します。
4. ディジジョンツリービルダーで、開始ノードを定義します。
 - a. 新しいノードを選択
 - b. [ノード名] フィールドに、開始ノードの名前を入力します。

- c. [参照テーブル] フィールドで、[製品オファリングの推奨事項] テーブルを選択します。
 - d. エージェントに回答してもらう質問を入力します。
[必須の質問] フィールドを選択し、[その他の詳細] フィールドに詳細を入力することで、質問を必須にすることができます。
 - e. 質問に対する回答のタイプを選択します。
回答タイプの説明については、「[質問の応答タイプ](#)」を参照してください。
 - f. オプション: さらに質問を追加します。
 - g. 保存して閉じる を選択します。
5. ディシジョンツリービルダーでディシジョンツリーの構築を続行します。

オプション	ステップ
意思決定ツリーに表示される次のノードの決定	パスを構成して、意思決定ツリーに次の質問を表示するときの条件を設定します。
意思決定ツリーへの一連のフォローアップ質問または指示の追加	質問ノードを構成して、フォローアップの質問または指示を追加します。これらの質問に回答すると、ガイダンスまたは追加の質問セットが表示されます。
意思決定ツリーでのエージェントへのアクションの提供	エージェントがアンケートの完了後に製品推奨事項を表示できるように、ガイダンスノードを構成します。
意思決定ツリーのアクティブ化	意思決定ツリーが完成したら、意思決定ツリービルダーで[アクティブ化]を選択すると、ツリーが検証されます。エラーがない場合は、確認メッセージダイアログボックスで[今すぐアクティブ化]を選択します。 意思決定ツリーのステータスが[アクティブ]に変わります。

次のタスク

[ニーズテンプレートの作成とカタログ関係の設定](#)

ニーズテンプレートの作成とカタログ関係の設定

意思決定ツリーのニーズテンプレートを定義し、そのテンプレートをそれが属する製品カタログに関連付けます。

始める前に

必要なロール:sn_prd_pm.product-catalog_manager、sn_prd_pm.product-catalog_admin

手順

- 移動先 [すべて](#) > [製品カタログ管理](#) > [ニーズ](#) > [テンプレート](#)が必要。
- [新規] を選択します。
フォームのフィールドに入力します。

ニーズテンプレート

フィールド	説明
番号	ニーズテンプレートを識別する、システムによってアサインされた一意の番号。
名前	ニーズテンプレートの名前 (例: Home Tech Product Selection Guide)。
意思決定ツリー	顧客の製品ニーズを判断するためのアンケートがある意思決定ツリーの名前。
Description (説明)	ニーズテンプレートの簡単な説明。
開始日	ニーズテンプレートが有効になり、製品選択カタログに一覧表示される日時。
終了日	ニーズテンプレートが無効になり、製品選択カタログに表示されなくなった日時。
ステータス	ニーズテンプレートのステージ: ◦ ドラフト: ニーズテンプレートの初期ステータス。テンプレートはまだ公開されていません。 ◦ 公開済み: テンプレートが公開されました。テンプレートは、公開後に更新または削除できます。

3. [送信] を選択します。
ニーズテンプレートが [ニーズテンプレート] リストに表示されます。
4. [ニーズテンプレート] リストで、ニーズテンプレートレコードを選択してカタログの関係を設定します。
[テンプレートの関係が必要] セクションが開きます。
 - a. [新規] を選択すると、[ニーズテンプレートの関係] フォームが開きます。
 - b. [カタログ] フィールドで、このニーズテンプレートが属する公開済みの製品オフリングカタログを選択します。
 - c. [送信] を選択します。
選択したカタログ名が、[テンプレートの関係性が必要] セクションの [カタログ] フィールドに一覧表示されます。
5. [Needs Template (テンプレートが必要)] レコードで、[Publish (公開)] を選択して製品選択ガイドでできるようにします。

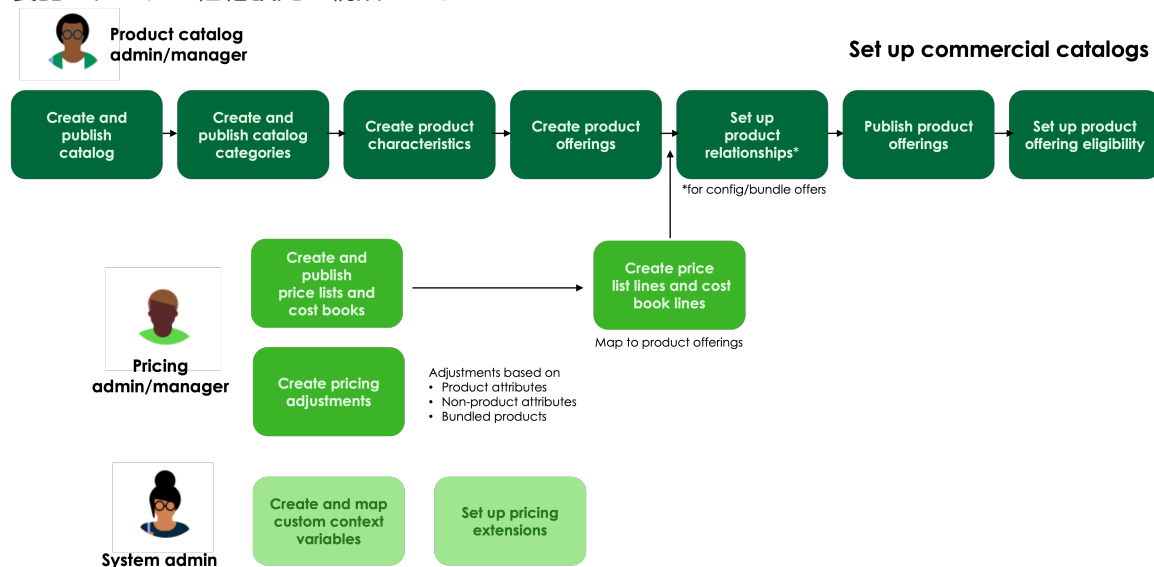
製品価格設定の構成

Pricing Management アプリケーションを使用して、価格リストと価格明細を作成し、価格調整を定義し、製品オフリングの価格設定を制御するその他の機能を管理します。製品価格設定は、営業エージェントと注文エージェントがセールスと注文管理で営業案件、見積もり、および受注を作成するときに使用します。

価格設定構成の概要

価格設定アドミニストレーターまたは価格設定マネージャーは、さまざまな構成タスクを完了し、製品カタログアドミニストレーターと協力して、組織が販売する製品とサービスの価格設定を設定します。次のワークフロー例は、価格設定構成タスクと、それらが **製品カタログおよび製品オファリング構成** 内でどのように適合するかを示しています。また、アドミニストレーターと協力して、外部ソースの価格設定情報にアクセスするための価格設定拡張ポイントの設定など、特定の価格設定機能を拡張することもできます。

製品カタログと価格設定の構成ワークフロー



セールスと注文管理 アプリケーションの 2024 年 5 月リリース以降、CSM 構成可能ワークスペースを使用して製品価格を設定できます。

i 注: エンタイトルメントを確認して、これらの機能にアクセスできるかどうかを判断します。

の構成タスク Pricing Management

構成タスク	Description (説明)
価格リストの作成と公開	使用される通貨や価格リストが適用される顧客アカウントなど、基本的な価格設定機能を識別する価格リストを定義します。
価格明細の作成	価格リストに品目を追加します。価格明細は、製品オファリングの表示価格を識別します。
価格リストのコピー	公開された価格リストとそれに関連する価格明細、属性調整、およびディシジョンテーブルを複製します。
トランザクションヘッダーまたはヘッダー明細のデフォルトの価格リストを制御します	価格リストのデフォルト設定マトリクスを使用して、案件、見積もり、または注文にデフォルトの価格リストを使用するタイミングを制御する条件を指定します。
製品属性ベースの価格調整の作成と公開	特定の製品特性に基づいて価格調整を定義します。
原価表の作成と公開	一連の製品オファリングに対して定義された単位コストの通貨を識別する原価表を作成します。

の構成タスク Pricing Management (続く)

構成タスク	Description (説明)
原価表明細行の作成	原価表に品目を追加します。原価表明細は、製品オフリングの単位コストを定義します。この機能は、単価を使用して販売見積りの製品のコスト利益を提供する 見積管理で使用されます。
原価表のコピー	原価表とその原価表明細を複製します。
トランザクションヘッダーまたはヘッダー明細のデフォルト原価表を制御	原価表のデフォルト設定マトリクスを使用して、セールスと注文管理 アプリケーションのトランザクションヘッダーまたはヘッダー明細で販売代理店に表示されるデフォルトの原価表を設定します。
非製品属性の価格調整の作成	標準価格調整マトリクスを使用して、出荷先の郵便番号、場所、販売チャネル、アカウントセグメントなどの製品以外の特性に基づいて、製品の価格調整を定義します。
バンドル製品の価格調整の作成	構成コンポーネント価格調整マトリクスを使用して、バンドル製品の子製品オフリングの価格調整を定義します。
マトリクスバージョンの作成	価格マトリクスで使用されるコンテキスト変数を追加または削除するなど、マトリクスを更新する必要がある場合は、公開された価格マトリクスのバージョンを作成します。
価格設定処理を制御するプロパティの設定	特定の価格計算の実行方法など、価格設定機能の処理を管理します。
カスタムコンテキスト変数の作成	価格マトリクスで使用できる属性を表すカスタム変数を作成します。たとえば、製品以外の属性調整を作成する場合などです。
トランザクションエンティティへのカスタムコンテキスト変数のマッピング	カスタム価格設定コンテキスト変数を セールスと注文管理 の特定のトランザクションエンティティタイプに関連付けます。
での拡張ポイントの使用 Pricing Management	価格設定拡張ポイントを適用して、外部ソースからの価格設定情報を使用するか、表示価格または調整の計算方法に関する価格設定エンジンロジックを拡張します。
価格設定エンティティのエクスポートとインポート	ServiceNowインスタンス間で価格設定エンティティをエクスポートおよびインポートします。たとえば、価格リストなどの価格設定エンティティを非本番インスタンスから本番インスタンスに昇格させることができます。

価格リストの作成と公開

セールスと注文管理 の製品とサービスの価格を定義する価格リストを作成します。

始める前に

必要なロール:sn_csm_pricing_pricelist_administrator、sn_csm_pricing_pricelist_manager

このタスクについて

標準通貨に基づく価格リストや特定の顧客アカウントに基づく価格リストなど、組織のさまざまなタイプの価格リストを作成できます。指定した通貨に対して最初に作成した価格リストが、デフォルトの価格リストとして自動的に設定されます。デフォルトの価格リストを作成する場合、開始日は現在の日付または現在の日付より前の日付である必要があります。価格表をデフォルトにしない場合は、[デフォルト] オプションの選択を解除します。

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースで、リスト  ビューを選択します。
2. 移動先 価格 > 価格リスト。
3. [新規] を選択します。
4. [詳細] タブで、フィールドに入力します。

新しい価格リストを作成

フィールド	説明
番号	システムにより割り当てられた、価格リストを識別する一意の番号。
名前	価格リストの名前。
コード	価格リスト名に基づくシステム生成の英数字。コードはシステム生成ですが、業界固有の製品コードを表すように編集できます。
通貨	価格リストの通貨 (たとえば、米ドルの場合は USD)。
アカウント	オプション。この価格表が適用される顧客のアカウント。
デフォルト	この価格リストを、指定された通貨または指定されたアカウントのデフォルトの価格リストとして設定するためのオプション。
販売契約	販売契約管理 アプリケーションを使用していて、販売計画がエージェントによって作成された場合、この価格リストに関連付けられた販売計画を識別する、システムによってアサインされた一意の番号。
Description (説明)	価格リストの説明。
状況	価格リストのステージ。 ◦ ドラフト：価格リストの最初のステータス。情報を価格リストに追加中であり、まだカタログに公開されていません。 ◦ 公開済：価格リストがカタログに公開されています。価格リストの公開後には、価格リストを更新、削除、廃止、またはアーカイブすることができます。 ◦ 廃止：価格リストは廃止され、アクティブでなくなります。価格リストとその価格明細は更新できません。 ◦ アーカイブ化済み：価格リストはアーカイブされ、使用できなくなりました。  注：デフォルトの価格リストを削除、廃止、またはアーカイブすることはできません。
開始日	価格表が有効になる開始日時。[予定表] アイコン  を選択して開始日時を選択し、[OK] を選択します。

フィールド	説明
	i 注: これがデフォルトの価格リストである場合は、開始日は現在の日付または現在の日付より前の日付である必要があります。
終了日	価格リストの終了日時。[予定表] アイコン  を選択して終了日時を選択し、[OK] を選択します。終了時刻を過ぎると、価格表は無効になります。 i 注: これがデフォルトの価格リストである場合、終了日は無視されます。

5. [保存] を選択します。

価格リストは [ドラフト] ステータスです。

6. [公開] を選択します。

価格リストのステータスが [公開済み] に変わります。価格明細を作成するための [価格明細] タブが開きます。

次のタスク

価格明細の作成 価格リストの

価格明細の作成

価格明細を作成し、製品オフリングに関連付けます。

始める前に

必要なロール:sn_csm_pricing_pricelist_administrator、sn_csm_pricing_pricelist_manager

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースで、リスト  ビューを選択します。
2. 移動先 価格設定 > 価格リスト をクリックし、価格明細を追加する価格リストを選択します。
3. 価格明細 タブで、新規 を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。

価格明細

フィールド	説明
番号	価格明細のシステムによってアサインされた一意の番号。
価格リスト	価格リストの名前。
製品オフリング	この価格リストが関連付けられている製品。
測定単位	製品の測定単位。
表示価格	製品オフリングに設定された価格。製品またはサービスが販売される正規価格であり、割引やプロモーションは適用されません。
開始日	価格明細が有効になる開始日時。[カレンダー] アイコン () を選択して開始日時を選択し、[OK] を選択します。

フィールド	説明
終了日	価格明細が無効になる終了日時。この期間を過ぎると、価格明細は無効になります。[予定表] アイコン (📅) を選択して終了日時を選択し、[OK] を選択します。
価格設定方法	製品オフリングの作成時に選択された価格設定のタイプ: - 繰返し:一定の間隔で発生する支払い手数料。 - 非定期:1回限りの支払い料金。
周期性	繰返し価格設定の頻度: - 毎月 - 年の月と日

5. [保存] を選択します。

価格リストのコピー

公開された価格リストとそれに関連する価格明細、属性調整、およびディシジョンテーブルを複製します。価格リストをコピーし、必要に応じてコピーした価格リストの価格を更新してから公開することができます。

始める前に

必要なロール:sn_csm_pricing_pricelist_administrator、sn_csm_pricing_pricelist_manager

手順

- CSM 構成可能ワークスペースで、リスト  ビューを選択します。
- 移動先 価格設定 > 価格リスト。
- コピーする公開済みの価格リストを選択し、[コピー] を選択します。
ステータスが[コピー中] に変わり、コピーが開始中であることを示すメッセージが表示されます。コピープロセス中は、価格リスト、価格明細、属性調整、および関連するディシジョンテーブルを編集することはできません。各価格明細とその他の関連する価格設定機能は、非同期にコピーされます。コピー処理中に、ページを更新してコピーされたアイテムを表示できます。コピー プロセスが完了すると、次の処理が行われます。
 - コピーされた価格リストは[ドラフト] ステータスで利用でき、新しいタブで開きます。
 - コピープロセス中に発生したエラー (価格明細がコピーされなかったなど) は、コピーされた価格リストのメッセージに表示されます。
- [保存] を選択します。
価格リストのコピーが[ドラフト] ステータスの場合は、価格明細を追加または変更したり、価格リストを削除したりできます。コピーした価格リストの更新が完了したら、公開して使用できるようにすることができます。

トランザクションヘッダーまたはヘッダー明細のデフォルトの価格リストを制御します

価格リストのデフォルト設定マトリクスを使用して、トランザクションヘッダーまたはヘッダー明細で営業エージェントと注文エージェントに表示されるデフォルトの価格リストを定義します。

始める前に

必要なロール:sn_csm_pricing_pricelist_administrator、sn_csm_pricing_pricelist_manager

このタスクについて

ベースシステムの場合、使用されるデフォルトの価格表は取引ヘッダーに基づいています。たとえば、販売契約書がトランザクションヘッダーに入力されている場合、販売契約書の価格表がデフォルトとして使用されます。顧客アカウントがトランザクションヘッダーに入力され、有効なアカウントベースの価格リストが存在する場合、ヘッダーのデフォルトはアカウントベースの価格リストになります。アカウントベースの価格リストが存在しない場合は、デフォルトの通貨ベースの価格リストが使用されます。

価格リストのデフォルト設定マトリクスを使用して、デフォルトの価格リスト選択ロジックを変更できます。

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースで、リスト  ビューを選択します。
2. 移動先 価格設定 > 価格マトリクス。
3. [価格マトリクス] リストで、[価格リストのデフォルト設定マトリクス] を選択します。
4. [ルールの編集] を選択します。
価格リストのデフォルト設定マトリクスのディシジョンテーブルが ワークフロースタジオ で開き、ヘッダーにデフォルトの価格リストを表示するための条件を設定するための入力とディシジョンテーブルが表示されます。
5. ディシジョンテーブルで、デフォルトの価格リストを表示するためのルールを設定します。
 - a. 結果セクションの ヘッダー価格表タイプ 列で、編集 アイコンを選択して、適用できる価格表 (勘定科目ベースの価格表や通貨ベースの価格表など) を追加します。
 - b. [条件] セクションで、[新しい意思決定行の追加] を選択します。
 - c. 行で、[アカウント] など、適用する入力の列を選択し、それをアクティブにする条件を選択します。
 - d. 「結果」セクションで、「ヘッダー価格表タイプ」列を選択し、適用する価格表 (勘定科目ベースの価格表や通貨ベースの価格表など) を選択します。
6. [保存] を選択します。
[検証ステータス] 列と [検証メッセージ] 列を確認して、必須の入力または出力、または必要な情報が不足していないかどうかを確認します。その場合は、適切な情報を入力して [保存] を選択します。
既定の価格表は、営業案件、見積もり、または注文のトランザクション ヘッダーで作業するとき、またはトランザクション明細行 (見積もり明細行や注文明細行など) で作業するときに、営業担当者または注文エージェントが使用できます。

原価表の作成と公開

セールスと注文管理 の製品とサービスの単価を定義する原価表を作成します。

始める前に

必要なロール:sn_csm_pricing_pricelist_administrator、sn_csm_pricing_pricelist_manager

このタスクについて

一連の製品と指定された通貨の単位コストを定義する原価表を作成できます。ただし、特定の通貨ごとに 1 つの原価表のみが許可されます。

特定の通貨に対して複数の原価表を作成できますが、特定の通貨に対して最初に作成した原価表が自動的にデフォルトの原価表として設定されます。最初の原価表をデフォルトにしない場合は、[デフォルト] オプションの選択を解除します。デフォルトの原価表を作成する場合、開始日は現在の日付または現在の日付より前の日付である必要があります。

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースで、リスト  ビューを選択します。
2. 移動先 価格 > 原価表.
3. 価格 - 原価表 リストで、新規 を選択します。
4. [詳細] タブで、フィールドに入力します。

新しい原価表を作成

Field (フィールド)	説明
番号	原価表を識別する、システムによってアサインされた一意の番号。
名前	原価表の名前 (標準原価表など)。
コード	原価表名に基づくシステム生成の英数字。コードはシステム生成ですが、業界固有のコードを表すように編集できます。
通貨	原価表の通貨 (米ドルの場合は USD など)。
デフォルト	この原価表を、指定された 通貨のデフォルト原価表として設定するためのオプション。
Description (説明)	原価表の簡単な説明。
ステータス	原価表のステージ: ◦ ドラフト: 原価表の初期ステータス。情報はまだ原価表に追加されており、まだカタログに公開されていません。 ◦ 公開済み: 原価表がカタログに公開されました。原価表の公開後は、更新、削除、廃止、またはアーカイブすることができます。 ◦ 廃止: 原価表は廃止され、アクティブではなくなりました。原価表とその原価表明細は更新できません。 ◦ アーカイブ済み: 原価表はアーカイブされ、使用できなくなりました。 i 注: デフォルトの原価表を削除、廃止、またはアーカイブすることはできません。
開始日	原価表が有効になる開始日時。[カレンダー] アイコン () を選択して開始日時を選択し、[OK] を選択します。

Field (フィールド)	説明
	i 注: この日付がデフォルトの原価表の場合、開始日は現在の日付または現在の日付より前の日付である必要があります。
終了日	原価表の終了日時。終了時刻を過ぎると、原価表は無効になります。カレンダー (📅) アイコンを選択して終了日時を選択し、[OK] を選択します。 i 注: この日付がデフォルト原価表の場合、終了日は無視されます。

5. [保存] を選択します。
原価表は [ドラフト] ステータスです。

i 注: 原価表が [ドラフト] ステータスのときに原価表明細を定義して続行できます。ただし、原価表とその原価表明細を適用するには、原価表を公開する必要があります。

6. [公開] を選択します。
ステータスが [公開済み] に変わります。原価表リスト明細を作成するための [原価表明細] タブが開きます。

次のタスク

原価表明細行の作成.

原価表明細行の作成

製品オフリングの単位コストを定義する原価表明細を作成します。

始める前に

必要なロール:sn_csm_pricing_pricelist_administrator、sn_csm_pricing_pricelist_manager

手順

- CSM 構成可能ワークスペースで、原価表明細を追加する原価表にアクセスします。
 - リスト  ビューを選択します。
 - 移動先 価格 > 原価表 をクリックし、原価表を選択します。
- 原価表明細行 タブで、新規 を選択します。
- [新しい原価表明細を作成] タブで、フォームに入力します。

原価表明細

Field (フィールド)	説明
番号	原価表明細の一意のシステムアサイン番号。
原価表	この明細が追加される原価表の名前。
コード	原価表名と作成する品目に基づいてシステムによって生成された英数字。

Field (フィールド)	説明
	コードはシステム生成ですが、業界固有のコードを表すように編集できます。
製品オフリング	この原価表明細が関連付けられている製品。
測定単位	製品の測定単位。
コスト	製品の単位コスト。製品を生産または調達するために発生するコストです。
開始日	原価表が有効になる開始日時。[カレンダー] アイコン (📅) を選択して開始日時を選択し、[OK] を選択します。
終了日	原価表の終了日時。終了時刻を過ぎると、原価表は無効になります。[予定表] アイコン (📅) を選択して終了日時を選択し、[OK] を選択します。
価格設定方法	製品オフリングの作成時に選択された価格設定のタイプ: ◦ 繰り返し:一定の間隔で発生する支払い手数料。 ◦ 非定期:1回限りの支払い料金。 i 注: 製品オフリングを選択すると、価格設定方法 が自動的に入力されます。
周期性	繰り返し価格設定の頻度: ◦ 毎月 ◦ 年の月と日 i 注: 製品オフリングを選択すると、周期性 が自動的に入力されます。

4. [保存] を選択します。

原価表のコピー

原価表とその原価表明細を複製します。

始める前に

必要なロール:sn_csm_pricing_pricelist_administrator、sn_csm_pricing_pricelist_manager

手順

- CSM 構成可能ワークスペースで、リスト  ビューを選択します。
- 移動先 価格設定 > 原価表。
- コピーする公開原価表を選択し、[コピー] を選択します。
ステータスが [コピー中] に変わり、コピーが開始中であることを示すメッセージが表示されます。
各原価表明細は非同期にコピーされますが、ページを更新してコピーされた原価表明細を表示できます。コピー プロセスが完了すると、次の処理が行われます。

- ・コピーされた原価表は [ドラフト] ステータスで利用でき、新しいタブで開きます。
- ・コピープロセス中に発生したエラー (原価表明細がコピーされないなど) は、コピーされた原価表リストのメッセージに表示されます。

4. [保存] を選択します。

原価表が [ドラフト] ステータスの場合、原価表明細を追加したり、原価表を削除したりできます。コピーした原価表への変更が完了したら、それを公開して使用できるようにし、以前の原価表を廃止できます。

トランザクションヘッダーまたはヘッダー明細のデフォルト原価表を制御

原価表のデフォルト設定マトリクスを使用して、セールスと注文管理 アプリケーションのトランザクションヘッダーまたはヘッダー明細で販売代理店に表示されるデフォルトの原価表を設定します。

始める前に

必要なロール:sn_csm_pricing_pricelist_administrator、sn_csm_pricing_pricelist_manager

このタスクについて

トランザクションヘッダーは、原価表などのエンティティに関する一般情報を含むレコードです。トランザクション明細レコードには、特定の製品の原価表明細など、特定の品目に関する特定の情報が含まれています。

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースで、リスト  ビューを選択します。
2. 移動先 価格設定 > 価格マトリクス。
3. [価格マトリクス] リストで、[原価表のデフォルト設定マトリクス] を選択します。
4. [ルールの編集] を選択します。
原価表のデフォルト設定マトリクスのディシジョンテーブルが ワークフロースタジオ で開き、ヘッダーにデフォルトの原価表を表示するための条件を設定するための入力とディシジョンテーブルが表示されます。
5. ディシジョンテーブルで、デフォルトの原価表を表示するためのルールを設定します。
 - a. [結果] セクションの [ヘッダー原価表タイプ] 列で、[編集] アイコンを選択して、適用できる原価表を追加します。
 - b. [条件] セクションで、[新しい意思決定行の追加] を選択します。
 - c. 行で、[通貨] など、適用する入力の列を選択し、それをアクティブにする条件を設定します。
 - d. [結果] セクションで、[ヘッダー価格表タイプ] 列を選択し、適用する原価表 (特定の通貨ベースの原価表など) を選択します。
6. [保存] を選択します。
[検証ステータス] 列と [検証メッセージ] 列を確認して、必須の入力または出力、または必要な情報が不足していないかどうかを確認します。その場合は、適切な情報を入力して [保存] を選択します。
デフォルトの原価表は、アプリケーションのトランザクションヘッダーまたはヘッダー行に表示されます。

製品属性ベースの価格調整の作成と公開

製品のサイズや色などの製品特性に基づいて、製品オフリングの価格調整を作成します。価格調整は、マークアップまたはマークダウンのパーセンテージ、金額、または価格設定上書きにすることができます。

始める前に

必要なロール:sn_csm_pricing_pricelist_administrator、sn_csm_pricing_pricelist_manager

このタスクについて

このタスクでは、価格調整が適用される製品特性を指定します。次に、ディシジョンテーブルを使用して、価格調整を適用するための条件を定義する属性調整ルールを設定します。ディシジョンテーブルの使用の詳細については、「[ディシジョンテーブルの使用](#)」を参照してください。

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースで、リスト  ビューを選択します。
2. 移動先 価格設定 > 属性調整。
3. [価格設定 - 属性調整] リストで、[新規] を選択します。
4. [属性調整] フォームで、調整を決定するために使用する製品特性を指定します。
 - a. 属性調整ルール の [名前] を入力します (例: [作成] と [モデルの選択])。
 - b. 属性調整名に基づいてシステムによって割り当てられた コード を変更する場合は、別の英数字の値を入力します。
 - c. すべての価格リストに調整を適用する場合は、[すべての価格リストに適用] を選択します。
 - d. この調整を適用する 製品オフリング を選択します。
 - e. この属性調整がすべての価格リストではなく特定の価格明細に適用される場合は、価格明細を選択します。
 - f. この属性調整を開始する開始 日 を選択します。
 - g. 該当する場合は、この属性調整の終了 日 を選択します。
 - h. [製品特性] フィールドをロック解除し、製品価格を区別するために使用する製品特性を選択します。
 - i. [保存] を選択します。
5. [属性調整] で [ルールの作成] を選択します。
調整のディシジョンテーブルが ワークフロースタジオ で開き、入力 (選択した製品特性) と、属性調整ルール条件を設定するための列を含むディシジョンテーブルが表示されます。
6. 属性の価格設定ルールを設定します。
 - a. [条件] セクションで、[新しい意思決定行を追加] を選択します。
 - b. 行で属性列を選択し、適切な値を選択します。
たとえば、製品に「製造元」と「モデル」というラベルの付いた属性列がある場合は、各列を選択してから適切な値を選択します。
 - c. [結果] セクションで、[調整タイプ] 列を選択し、調整の種類 ([マークダウン率] や [マークダウン額] など) を選択します。
 - d. [調整値] 列に、調整金額を入力します。
 - e. [保存] を選択します。
手順 3 で選択したオプションに応じて、価格リストまたは価格明細に対して調整が行われます。
7. オプション: ディシジョンテーブルをテストします。
ディシジョンテーブルを公開する前にテストする方法の詳細については、「[ワークフロースタジオでの意思決定テーブルのテスト](#)」を参照してください。
8. 属性調整の [詳細] タブで、[公開] を選択します。
価格設定属性調整は、エージェントが機会、見積もり、または注文を作成するときに使用できます。

非製品属性の価格調整の作成

請求先の都道府県や出荷先の郵便番号など、製品以外の特性に基づいて製品オフリングの価格調整を作成します。価格調整を定義するには、標準価格調整マトリクスを使用します。

始める前に

必要なロール:sn_csm_pricing_pricelist_administrator、sn_csm_pricing_pricelist_manager

このタスクについて

非製品属性はコンテキスト変数として表され、請求先の都道府県や出荷先の郵便番号などの非製品特性を識別します。価格設定管理には、製品以外の属性に対する一連のデフォルトコンテキスト変数が用意されています。標準価格調整ルールマトリクスの [コンテキスト変数] フィールドで、製品以外の属性のコンテキスト変数のリストを表示できます。コンテキスト変数 [sn_csm_ctxrul_mgt_context_variable] テーブルでシステム定義のコンテキスト変数のリストを確認することもできます。

ただし、販売チャネルなど、デフォルトのコンテキスト変数として利用できない非製品属性がある場合、システムアドミニストレータはその属性の [カスタムコンテキスト変数を作成できます](#)。その後、カスタムコンテキスト変数を標準価格調整マトリクスのディシジョンテーブルの入力として使用できます。

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースで、リスト  ビューを選択します。
2. 移動先 価格設定 > 価格マトリクス。
3. [価格マトリクス] リストで、[標準価格調整マトリクス] を選択します。
4. [コンテンツ変数] セクションのコンテキスト変数を削除する場合は、[ルールマトリクス標準価格調整マトリクス] レコードで、非製品属性のコンテキスト変数を表すピルを削除します。
5. ディシジョンテーブルに多数の行があり、ルールマトリクスのパフォーマンスを最適化する場合は、[クエリ最適化変数] で、評価される価格決定表の行をフィルタリングするためにシステムが使用する 1 つ以上のコンテキスト変数を選択します。
6. 標準調整マトリクスで単一または複数のルールを適用するかどうかを示すルール 選択基準 のオプションを選択します。
複数のルールが一致し、オプションが true とマークされている場合、商品オファの調整を評価する際に、該当するすべての価格設定ルールが適用されます。このオプションが選択されていない場合、優先度に基づく最初のルールが調整計算に適用されます。
7. [ルールの編集] を選択します。
標準価格調整マトリクスのディシジョンテーブルが ワークフロースタジオ で開き、使用可能なデフォルトの非製品特性である入力と、非製品属性調整ルール条件を設定するための列を含むディシジョンテーブルセクションが表示されます。
8. 入力として追加するカスタムコンテキスト変数がある場合は、[+ 追加] を選択し、カスタム変数の [ラベル]、[タイプ]、[参照] (該当する場合)、[必須 インジケータ]、および [条件列を追加] を追加します。これにより、変数が [条件] セクションに追加されます。
9. ディシジョンテーブルで、非製品属性の価格設定ルールを設定します。
 - a. [条件] セクションで、[新しい意思決定行を追加] を選択します。
 - b. 行で、適用する商品以外の属性 (送付先の都道府県 や アカウントなど) の列を選択し、適切な値を選択します。
 - c. [結果] セクションで、[調整タイプ] 列を選択し、調整の種類 ([マークダウン率] や [マークダウン額] など) を選択します。

- d. [調整値] 列に、調整金額を入力します。
- e. [調整の説明] 列に、調整の簡単な説明 (「ステータス場所の調整」など) を入力します。
- f. [保存] を選択します。
調整は、営業担当者または発注エージェントが見積もりまたは注文を処理するときに利用できます。

バンドル製品の価格調整の作成

製品バンドルの一部として販売される製品の価格調整を定義します。構成コンポーネント価格調整マトリクスを使用して、親製品オフリングの下にバンドルされている子製品オフリングの価格調整を設定します。

始める前に

必要なロール:sn_csm_pricing_pricelist_administrator、sn_csm_pricing_pricelist_manager

このタスクについて

価格調整は、スタンドアロン製品の表示価格のマークアップまたはマークダウン率、金額、または価格設定上書きにすることができます。

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースで、リスト  ビューを選択します。
2. 移動先 価格設定 > 価格マトリクス。
3. 「価格マトリクス」リストで、「構成コンポーネント価格調整マトリクス」を選択します。
4. [ルールの編集] を選択します。
構成コンポーネント価格調整マトリクスのディシジョンテーブルがワークフロースタジオ で開き、バンドルを構成する親製品オフリングとその子製品オフリング、およびバンドル内の子製品オフリングに適用される条件と価格調整を設定するための列を含むディシジョンテーブルセクションを含む入力が表示されます。
5. ディシジョンテーブルで、バンドル内の子製品オフリングの価格設定ルールを設定します。
 - a. [条件] セクションで、[新しい意思決定行を追加] を選択します。
 - b. 行で、適用する製品オフリングの列を選択し、適切な値を選択します。
 - c. [結果] セクションで、[調整タイプ] 列を選択し、調整の種類 ([マークダウン率] や [マークダウン額] など) を選択します。
 - d. [調整値] 列に、調整金額を入力します。
 - e. [調整の説明] 列に、調整の簡単な説明を入力します。
この説明は、製品オフラーが見積もりまたは注文に追加されると、見積もりまたは注文明細行にリンクされた調整レコードにコピーされます。一意の ID とそれに続くテキストによる説明で書式設定された説明を作成することを検討してください。一意の ID を使用して、見積もりまたは注文の構成時に生成された調整を監査でき、エージェントは説明を使用して調整の理由を理解できます。
 - f. [保存] を選択します。
調整は、営業担当者または発注エージェントが見積もりまたは注文を処理するときに利用できます。

価格設定処理を制御するプロパティの設定

セールスと注文管理アプリケーションでの価格設定機能の処理方法を制御するシステムプロパティをアクティブ化または非アクティブ化します。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

価格設定システムのプロパティを使用して、次の価格設定機能を制御できます。

- デバッグ用の価格設定エンジン要求のログ記録。
- さまざまな価格マトリクスで定義された複数の価格調整を適用する方法。
- パフォーマンスを最適化するための、大規模な価格設定エンジン要求 (通常は 100 トランザクション行以上) の並列処理。また、並列処理をトリガーするトランザクションラインの数であるしきい値を設定することもできます。

手順

1. 移動先 **すべて > 価格設定 > 管理 > プロパティ**。
2. 次のプロパティを設定します。

価格設定のカスタマイズプロパティ

プロパティ	Description (説明)
価格設定要求のログ記録 (sn_csm_pricing.log_pricingengine_request)	デバッグ用の価格設定エンジン要求のログ記録を制御します。ログ記録を有効にするには [はい] を、価格設定要求ログをオフにするには [いいえ] を選択します。
マトリクスで定義された複数の調整を積み重ねるために使用される方法 (sn_csm_pricing.matrix_multiple_adjustments_handling)	異なる価格マトリクスからの複数の価格調整を適用する方法を制御します。次のいずれかを選択します。 ◦ 開始表示価格: 商品の表示価格に基づいて調整を計算します。 ◦ 累計: 以前の調整値に調整計算を適用して、現在の調整を計算します。
価格設定エンジンの並列実行 ◦ トランザクションしきい値に達したときに、価格設定エンジンがトランザクション明細の並列処理を実行できるようにします。 (sn_csm_pricing.enable_pricing_engine_parallel_execution) ◦ 価格設定エンジンが並列処理を実行する前に満たす必要があるトランザクションの数を設定します。 (sn_csm_pricing.pricing_engine_parallelism_lines_threshold)	価格設定トランザクションの処理時間を最適化するプロパティを設定します。 ◦ 並列実行プロパティは、デフォルトで [はい] に設定されています。並列実行をオフにし、トランザクション明細行を順次処理するには、[いいえ] を選択します。[いいえ] を選択すると、しきい値は無視されます。 ◦ デフォルトのしきい値は 100 です。価格設定エンジンが複数のスレッドを使用して並列処理を実行する前に満たす必要があるトランザクション明細の最小数を表す別の数値を入力できます。

プロパティ	Description (説明)
	 注: トランザクション明細行の数が並列処理のしきい値を満たしている場合でも、製品コンフィギュレーターの価格設定統合を呼び出すために価格設定エンジンによって並列処理は実行されません。

3. [保存] を選択します。

マトリクス検証規則の構成

製品カタログアドミンまたは価格設定アドミニストレーターは、マトリクスディシジョンテーブルの必須ルールを入力または出力を自動的にチェックするシステム定義のマトリクス検証ルールを管理できます。独自のカスタム検証を定義することもできます。

製品および価格設定ルールアプリケーションに含まれる製品の適格性マトリクスと価格設定マトリクスには、システム定義のマトリクス検証ルールがあり、各マトリクスの [詳細] タブで識別されます。各検証ルールには検証定義があります。これは、マトリクスディシジョンテーブルで検証されるコンテキスト変数と、表示される対応するエラーまたは警告メッセージを識別するスクリプトです。マトリクス意思決定行の変更を保存すると、検証が実行されます。[検証ステータス] フィールドは、変更が有効かどうかを示します。変更が有効でない場合は、ディシジョンテーブルの [検証メッセージ] 列にエラーまたは警告メッセージが表示されます。

システム定義の検証ルールには、すべてのディシジョンテーブルに適用されるものもあれば、特定のタイプのマトリクスにのみ適用されるものもあります。

- DuplicateCondition: 意思決定ルール内の重複条件をチェックします。
- MissingMandatoryInputs: 不足している必須入力をチェックします。
- MissingMandatoryOutputs: 欠落している必須出力をチェックします。
- EligibilityResultValidation: 製品の適格性結果を確認します。
- MandatoryCostBookForTypeExistingCostBook: 原価表タイプを確認します。
- MandatoryPriceListForTypeExistingPriceList: 価格表タイプを確認します。
- ProductOfferCharsWithoutProdOffer: 製品オフリングのない製品オファー特性をチェックします。

製品オフリングカテゴリ適格性マトリクスのルール検証

The screenshot shows the 'Product Offering Category Eligibility Matrix v1' configuration page in ServiceNow. The 'Rule Matrix' section is expanded, displaying various fields for configuration. The 'Rule validations' section is highlighted with a red box, showing a list of validation rules: MissingMandatoryInputs, MissingMandatoryOutputs, DuplicateCondition, and EligibilityResultValidation.

マトリクスの [詳細] タブで、[その他のアクション] アイコンを選択し、[ルールの検証] を選択することで、マトリクス全体のルール検証を実行することもできます。

マトリクスの検証設定の更新

マトリクスのルール検証チェックを変更します。これらのチェックは、マトリクスディシジョンテーブルに加えられた変更を保存すると自動的に実行されます。

始める前に

必要なロール：sn_prd_pm_product_catalog_admin および
sn_prd_pm_product_catalog_manager

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースで、リスト  ビューを選択します。
2. 移動先 コンテキストルール管理 > ルールマトリクス.
3. 更新するマトリクスを選択します。
4. [ルールの検証] フィールドで、ルールの検証を変更します。
 - 検証ルールを追加するには、[検索] アイコンを選択し、ルールの検証を選択します。
 - 検証を削除するには、検証ピルの [X] を選択します。
5. [保存] を選択します。

カスタム検証定義の作成

価格設定または製品適格性マトリクスのディシジョンテーブルでコンテキストルールの入力または出力を検証するスクリプトを提供します。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースで、リスト  ビューを選択します。
2. 移動先 コンテキストルール管理 > 検証定義。
3. [新規] を選択します。
4. [スクリプト] フィールドに、検証のエラーチェック、警告メッセージ、およびエラーメッセージを定義するカスタムスクリプトを入力します。
5. 決定条件がデフォルトでアクティブでない場合は、[決定条件を無効化] を選択します。
6. 検証 定義の名前を入力します。
7. [保存] を選択します。
8. カスタム定義をルールマトリクスに関連付けます。
 - a. 移動先 コンテキストルール管理 > マトリクス検証。
 - b. [新規] を選択します。
 - c. [マトリクスタイプ] フィールドで、このカスタム検証定義が適用されるルールマトリクスを選択します。
9. [保存] を選択します。

マトリクスバージョンの作成

価格マトリクスで使用されるコンテキスト変数を追加または削除するなど、マトリクスを更新する必要がある場合は、公開された価格または製品の適格性マトリクスのバージョンを作成します。

始める前に

必要なロール:sn_csm_pricing_pricelist_administrator、sn_csm_pricing_pricelist_manager

このタスクについて

公開された価格設定マトリクス (標準価格調整マトリクス、価格リストのデフォルト設定マトリクス、原価表のデフォルト設定マトリクス、または構成コンポーネント価格調整マトリクス) と製品適格性マトリクスのバージョンを作成できます。マトリクスバージョンを作成すると、新しいバージョンが有効なバージョンになります。バージョンを作成したら、マトリクスのディシジョンテーブルを更新し、マトリクスを保存して公開します。

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースで、リスト  ビューを選択します。
2. 移動先 価格設定 > 価格マトリクス。
3. [価格マトリクス] リストで、更新するマトリクスを選択します。
4. マトリクスの 詳細 タブで、新規バージョンの作成 を選択します。
次の変更が発生します。
 - マトリクスの新しいバージョンが別のタブで開きます。
 - 前者のマトリクスでは、[State] が [Published] から [Retired] に変わり、[System **System defined**] の値が false に変わります。
5. 必要に応じてマトリクスを変更します。
たとえば、標準価格調整マトリクスで使用されるコンテキスト変数を更新する場合は、マトリクスの [コンテキスト変数] セクションでコンテキスト変数を追加または削除できます。
6. [保存] を選択します。
7. [ルールの作成] を選択して、マトリクスのディシジョンテーブルを更新します。

マトリクスのディシジョンテーブルに意思決定行を追加します。ディシジョンテーブルのエクスポート機能を使用して、以前のマトリクスバージョンのディシジョンテーブルを Excel で編集し、Excel ファイルを更新してから、更新された Excel テーブルをインポートして新しいバージョンのディシジョンテーブルに入力できます。詳細については、「[Excel での意思決定テーブルの管理](#)」を参照してください。

8. [保存] を選択し、[公開] を選択します。
マトリクスのリストを更新して、新しいマトリクスバージョンを表示できます。

カスタムコンテキスト変数の作成

カスタムコンテキスト変数を作成して、価格設定アドミニストレータが価格調整などのさまざまな価格設定機能のコントロールを適用したり、製品カタログアドミニストレータが製品オフリングの適格性ルールを設定したりするために使用できる、製品または製品以外の特性を表します。

始める前に

カスタム変数を作成する前に、コンテキスト変数 [sn_csm_ctxrul_mgt_context_variable] テーブルで利用可能なコンテキスト変数を確認して、新しいコンテキスト変数が必要かどうかを確認してください。このテーブルに、製品カタログ管理および Pricing Management で提供されるシステム定義変数と、作成されたカスタム変数を示します。たとえば、製品以外の属性に提供されるシステム定義のコンテキスト変数には、アカウント、国/地域、市区町村、都道府県 (送付先)、国/地域 (請求先)、国/地域 (請求先)、都道府県 (請求先)、郵便番号 (請求先)、トランザクション日などがあります。

必要なロール：admin

このタスクについて

アドミニストレータは、非製品特性などのアイテムのカスタムコンテキスト変数を作成し、価格設定および製品カタログアドミニストレータがルールマトリクスで使用して、価格設定機能や製品オフリングの適格性を制御できます。たとえば、価格設定アドミニストレータが売上セグメントに基づいて価格調整を定義したいが、売上セグメントがシステム定義のコンテキスト変数ではないとします。

変数名を作成し、変数タイプを定義して、その変数をルールマトリクスの意思決定ルールで使用できるようにします。変数を作成した後、コンテキスト変数を、システムがコンテキストを取得するトランザクションエンティティ (見積もりや注文など) [にもマップ](#)する必要があります。

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースで、リスト  ビューを選択します。
2. 移動先 コンテキストルール管理 > コンテキスト変数。
3. [コンテキスト変数] リストで [新規] を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。

コンテキスト変数フォーム

フィールド	説明
タイプ	コンテキスト変数タイプ。変数のフィールドのタイプを選択します。たとえば、選択リストフィールドタイプを使用すると、ユーザーは事前定義された選択肢のリストから選択できます。 さまざまなフィールドタイプの詳細については、「フィールドタイプ」を参照してください。

フィールド	説明
ラベル	コンテキスト変数の名前 (例:sales segment)。
Column name (列名)	コンテキスト変数タイプを作成するコンテキスト変数の ID。この名前は、入力された ラベル 名に基づいて自動的に割り当てられます (例:sales_segment)。
コード	ラベル名に基づいてシステムによって生成された英数字。
コンテキストタイプ	コンテキストの取得元を示すオプション。次のいずれかを選択します。 - トランザクションヘッダー: コンテキストは、営業案件、見積もり、受注などのトランザクションのヘッダーレコードからフェッチされます。 - トランザクション明細行: コンテキストは、営業案件、見積もり、または販売注文トランザクションの明細行レコードからフェッチされます。
アプリケーション	アプリケーションスコープの名前。既定のスコープは [グローバル] です。
アクティブ	コンテキスト変数がルールマトリクスで使用できることを示すオプション。

5. [保存] を選択します。
ステップ 4 で選択した タイプの タブ (関連リスト) と [変数マッピング] タブが表示されます。
6. 選択した タイプ に応じて、タイプの値を作成し、[保存] を選択します。
たとえば、ステップ 4 で [選択肢] タイプを選択した場合は、[選択肢] タブで [新規] を選択し、選択肢を定義します。

次のタスク

カスタムコンテキスト変数をトランザクションエンティティにマップします。

トランザクションエンティティへのカスタムコンテキスト変数のマッピング

カスタム価格設定コンテキスト変数を セールスと注文管理 の特定のトランザクションエンティティタイプに関連付けます。

始める前に

トランザクションタイプの適切なアプリケーションスコープにいることを確認します。たとえば、注文のコンテキスト変数をマッピングする場合、アプリケーションスコープは 注文管理 です。ナビゲーションバーの地球  アイコンを使用して、アプリケーションスコープを変更します。

必要なロール：admin

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースで、リスト  ビューを選択します。
2. 移動先 コンテキストルール管理 > 変数マッピング。
3. [新規] を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。

「見込み顧客から現金へ」エンティティ属性フォーム

フィールド	説明
エンティティ	変数が使用される セールスと注文管理 エンティティ。エンティティ (営業案件や注文など) を選択します。
テーブル	トランザクションのアプリケーションテーブルの名前。
フィールド	カスタムコンテキスト変数に関連するアプリケーションテーブルのフィールド。フィールドを選択します。
キー	カスタムコンテキスト変数。価格設定コンテキスト変数のリストから変数を選択します。

5. [保存] を選択します。

タスクの結果

カスタムコンテキスト変数は、価格設定および製品適格性マトリクスで使用できます。

での拡張ポイントの使用 **Pricing Management**

拡張ポイントを使用して、セールスと注文管理 (SOM) アプリケーションのPricing Management機能で使用する価格設定ロジックを制御するカスタムスクリプトを外部ソースから呼び出します。

利用可能な拡張ポイントにアクセスするには、すべて > スクリプト化済みの拡張点 をクリックし、[拡張ポイント] リストで目的の拡張ポイントを選択して表示します。

価格設定管理の拡張ポイント

拡張ポイント	Description (説明)
sn_csm_pricing. DefaultCostBookExtensionPoint	見積管理などの呼び出し元アプリケーションで使用されるデフォルトの原価表を決定するためのロジックをカスタマイズします。この拡張ポイントは、呼び出し元アプリケーションのヘッダーと明細の両方のデフォルトの原価表ロジックを変更します。
sn_csm_pricing. DefaultPriceListExtensionPoint	見積管理 や 注文管理 などの呼び出し元SOMアプリケーションで使用されるデフォルトの価格表ロジックをカスタマイズします。この拡張ポイントは、呼び出し元アプリケーションのヘッダーと行の両方のデフォルトロジックを変更します。

価格設定管理の拡張ポイント (続く)

拡張ポイント	Description (説明)
	i 注: 追加のコンテキスト変数を作成する場合は、価格リストのデフォルト設定マトリクスを使用して、ヘッダーレベルで価格リストのデフォルトを管理します。この拡張ポイントは、価格リストのデフォルト設定マトリクスを使用できないユースケースにのみ使用します。この場合、要求には、デフォルトのコンテキスト変数に加えて、すべてのコンテキスト変数の値が含まれます。
sn_csm_pricing。ListPriceExtensionPoint	基本表示価格を決定するためのロジックをカスタマイズします。価格設定エンジンのロジックを拡張し、基本表示価格をフェッチするために価格リストと価格明細に依存しないようにすることができます。
sn_csm_pricing。AttributeAdjustmentExtensionPoint	製品オフリングの属性調整を決定するロジックをカスタマイズします。属性調整テーブルを使用せずに価格設定エンジンのロジックを拡張して調整値をフェッチできます。
sn_csm_pricing。PricingAdjustmentsExtensionPoint	製品オフリングの価格調整を決定するロジックをカスタマイズします。アドミニストレーター (パートナー実装者) が、調整値のフェッチを標準およびコンポーネント構成ルールマトリクスに依存しないことで、価格設定エンジンのロジックを拡張できるようにします。

価格設定エンティティのエクスポートとインポート

価格設定アドミニストレーターは、ServiceNow インスタンス間で価格設定エンティティをエクスポートおよびインポートできます。たとえば、価格リストなどの価格設定エンティティを非本番インスタンスから本番インスタンスに昇格させることができます。各プロセスには、個別のステップセットが含まれます。

エクスポートする価格設定エンティティ (価格リストなど) を選択します。価格設定エンティティをターゲットインスタンスにエクスポートする前に、製品カタログアドミンが製品カタログベースエンティティ、製品オフリングカタログ、および製品オフリングをターゲットインスタンスにインポートしていることを確認してください。価格設定エンティティは製品オフリングとカタログに関連付けられているため、価格設定エンティティをインポートする前にオフリングとカタログ情報が存在する必要があります。ターゲットインスタンスにインポートする必要がある製品エンティティの詳細については、「[製品カタログエンティティのエクスポートとインポート](#)」を参照してください。

価格設定エンティティのエクスポートおよびインポートプロセス

次の手順に従って、価格設定エンティティをエクスポートおよびインポートします。

価格設定エンティティのエクスポートおよびインポートのステップ

ステップ	Description (説明)
価格設定エンティティのエクスポート	あるインスタンスから別のインスタンスに価格設定エンティティをエクスポートします。エンティティは JSON としてエクスポートされ、ローカルのダウンロードディレクトリにダウンロードされます。
エクスポートジョブのステータスを表示する	エクスポートジョブのステータスを確認します。
価格設定エンティティのインポート	JSON ファイルとしてエクスポートされた価格設定エンティティを別のインスタンスにインポートします。
インポートジョブのステータスを表示する	インポートジョブのステータスを確認します。

価格設定エンティティのエクスポート

価格設定エンティティを JSON ファイルとしてエクスポートし、そのファイルをローカルのダウンロードディレクトリに保存して、別の ServiceNow インスタンスにインポートできるようにします。

始める前に

必要なロール:sn_csm_pricing_pricelist_administrator

手順

- CSM 構成可能ワークスペースで、リスト  ビューを選択します。
- 移動先 エクスポート > エンティティをエクスポート。
[エクスポートエンティティ] リストには、以前のエクスポートジョブが表示されます。
- [階層のエクスポート] を選択して、エクスポートジョブを開始します。
[エクスポート UI] タブに [エンティティをエクスポート] フォームが開きます。
- [エンティティタイプ] で、ソースインスタンスからエクスポートする価格設定エンティティを選択します。
価格設定エンティティには、ルールマトリクス、価格リスト、価格明細、属性調整、原価表、原価表明細が含まれます。
- エクスポートするアイテムを選択し、[エクスポート] を選択します。

i 注: ルールマトリクスなどのエンティティには、特定のバージョンがある場合があります。エクスポートするエンティティの特定のバージョンを選択し、そのバージョンをターゲットインスタンスにインポートしてください。
- エクスポート ジョブにファイル名と説明を入力し、[送信] を選択します。
エクスポートプロセスが開始され、カタログエクスポート ID がメッセージに表示されます。
- エクスポートされた JSON ファイルを検索して表示するには、以下を更新します エンティティをエクスポート リストをクリックし、エクスポートジョブを選択します。

エクスポートされたファイルが [添付ファイル] ペインに表示されます。
- エクスポートされたファイルをダウンロードするための添付ファイルを選択します。
ファイルは JSON ファイルとしてダウンロードされ、ローカルのダウンロードディレクトリに保存されます。

次のタスク

価格設定エンティティのインポート

価格設定エンティティのインポート

ServiceNow Platform インポート機能を使用して、価格設定エンティティをターゲットインスタンスにインポートします。

始める前に

開始する前に、ターゲットインスタンスをチェックし、特定の必要なエンティティがインポートされていることを確認します。たとえば、価格設定エンティティに関連付けられた製品オフリングと製品オフリングカタログは、事前にターゲットインスタンスにインポートされている必要があります。同様に、価格明細または原価表明細をインポートする場合、それらの明細の価格表または原価表は、事前にターゲットインスタンスにインポートされている必要があります。

必要なロール:sn_csm_pricing_pricelist_administrator

手順

1. 価格設定データをインポートするターゲットインスタンスに移動します。
2. インポートプロセスを開始します。
 - 価格設定エンティティをインポートするには、すべて > 価格設定 > エクスポート/インポート > インポート。
 - コンテキストルールをインポートするには、すべて > コンテキストルール管理 > インポート。インポートデータソースのレコードが開きます。
3. ヘッダーバーの添付ファイル (📎) アイコンを選択して、JSON ファイルを添付します。
[データソースをインポート] ポップアップが開きます。
4. [ファイルを選択] を選択し、インポートする JSON ファイルを選択します。
5. ファイルがアップロードされたら、[添付ファイル] ポップアップを閉じます。
6. [関連リンク] で、[すべてのレコードをロード] を選択します。
インポートされたファイルのデータがロードされ、インポートされたジョブを示す進捗状況バーが開きます。インポートされたデータは、コンテキストルールをインポートする場合は、インポートセットの一時テーブルsn_csm_pricing_import_data_sourceまたはsn_csm_ctxrul_mgt_import_data_sourceにロードされます。
7. [次のステップ] セクションで、[強力な変換の実行] を選択し、[変換] を選択します。
進行状況バーに変換ステータスが表示されます。変換が完了すると、インポートされたデータが適切な価格設定テーブルにロードされます。
8. [次のステップ] セクションで、インポートセットリンクを選択して、結果のインポートセットを表示します。
インポートされたデータは、適切なテーブルで使用できます。
9. インポートセットレコードで、[インポートログ] タブを開いてエラーがないか確認し、変換が正常に完了したことを確認します。

次のタスク

価格リストや原価表など、インポートされた特定の価格設定エンティティは、ターゲットインスタンスではドラフト状況です。インポートされた価格表または原価表をインスタンスで有効にするには、公開します。

製品コンフィギュレーター の設定

Open State Management API フレームワークを使用して、製品コンフィギュレーター インターフェイスに表示される製品オプションを制御します。

構成の概要

アドミニストレーターは、Open State Management API フレームワークとオープン状況管理拡張ポイントを使用して、製品コンフィギュレーターに表示される構成状況とコンフィギュレーターノードを管理できます。

オープン状況管理

オープン状況モデルは、コンフィギュレーション状況モデル API のプログラムによるフレームワークであり、セールスと注文管理の製品コンフィギュレーターに表示される製品オプションのバリエーションをプログラムできます。API フレームワークには、製品コンフィギュレーター ユーザーインターフェイスのノードの表示方法を制御するための特定のステータスとヘルパー API メソッドが用意されています。

開発者は、[オープン状況管理の拡張ポイント](#)を使用して、ロード時または製品選択の変更時に発生するイベントに基づいて、任意のコンフィギュレーターノードの表示専用または編集可能状況を設定できます。オプションで、ノードの状態の変更とともに情報メッセージをスクリプト化することもできます。これらのメッセージは、製品コンフィギュレータのユーザーインターフェイスでコンテキストに応じて表示されます。任意のノードで状態を読み取ったり設定したりするために、さまざまなヘルパー API メソッドが利用できるため、大掛かりな JSON スクリプティングが不要になります。

i 注: エンタイトルメントを確認して、これらの機能にアクセスできるかどうかを判断します。

構成状況管理のユースケース

次の表は、製品コンフィギュレーターに表示される製品オプションを制御するさまざまな方法を示しています。

構成ステータスモデルのユースケースの例

製品コンフィギュレーターのユースケース	例
顧客の特定のオプションを非表示にする	州の安全規制により、カリフォルニア州のお客様には製品属性の選択が表示されません。
顧客の特定のデフォルトオプションの設定	アップグレードの場合、プレミアムプランをご利用の既存のお客様には、Ultimateプランのみが表示されます。
他の属性オプションに基づいて特定のオプションのみを選択できるようにする	ノートパソコンなどの特定の製品では、13 インチ、15 インチ、17 インチのすべてのサイズを表示しますが、タッチスクリーン機能のみが必要な場合は 15 インチと 17 インチのノートパソコンのみを表示します。
製品に数量を設定できるようにする	一部の製品では、デフォルトの数量値が異なる場合があります。値がその製品に許可されている最小数量と最大数量の範囲内である限り、エージェントが数量を設定できるようにします。
特定の特性の選択のみを許可します。	特定の製品を選択するには、特定の特性値を選択する必要があります。たとえば、アルティメットインターネット プランを選択した場合、選択できる接続速度は 5G です。

構成状況モデル API フレームワークを使用して、製品コンフィギュレーター内のオプションの表示を管理できます。

ノード状況

製品コンフィギュレーターのノードには、製品リレーションシップグループ、子製品、および特性オプションが表示されます。ノードには次の状況があります。

Visible - はい (ノードを表示可能にする) または No (ノードを非表示にする)

製品コンフィギュレーターでエージェントに表示される、または表示されない構成。エージェントが行った他の選択と互換性がない場合、オプションが表示されないことがあります。たとえば、特定の車のホイールサイズでは、互換性のないタイヤオプションは表示されません。

編集可能 - はい (ノードを表示して選択可能にする) または いいえ (ノードを表示して選択不可にする)

エージェントが製品コンフィギュレーターで編集可能な、または編集できない構成。エージェントは、製品に必要な制約を維持しながら、製品の特定の側面をカスタマイズできます。たとえば、特定の車種では、互換性のある外装色のみが編集可能です。

数量:表示 (はい/いいえ)、編集可能 (はい/いいえ)

製品に数量を設定し、数量に関連するルールを適用し、適切なノードで数量に関連する情報メッセージとエラーメッセージを表示するコンフィギュレーション。

オン - はい (ノード選択を表示) または いいえ (ノード選択を非表示にする)

コンテキストに基づいて選択できる構成オプションを示す構成。

値:表示 (はい/いいえ)、編集可能 (はい/いいえ)

特性の値を設定し、特性に関連するルールを適用し、適切なノードに関連する情報メッセージまたはエラーメッセージを表示する構成。

- i 注:** エージェントは、ノードレベルでメッセージを設定して、ステータス変更の理由を示すことを選択できます。

イベント

構成状況モデル API フレームワークを使用してノード状況を管理します。構成状況モデルのイベントフレームワークで次の 2 つのイベントを使用して、これらの状況をアクティブ化します。

- **ロード時:** 各ノードの状態 (表示可能性、編集可能性) は、最初は [はい] (true) に設定されています。オープン状態はロード時に呼び出されます。
- **On Change -** この関数は、製品コンフィギュレーター ユーザーインターフェイスでノードの値が変更されるたびに呼び出されます。ただし、このステータスは、製品コンフィギュレーターで数量の変更が発生した場合には呼び出されません。これらの状態は、オンロード、選択中、またはインスタンスがトランザクションに同期される直前のいずれかの方法でプログラムによって設定できます。

ヘルパー API メソッド

次のヘルパー API メソッドを使用して、任意のノードの状態を読み取って設定できます。

適用ステータス

Getter メソッドと Setter メソッドを使用して、製品リレーションシップグループ、製品特性、および製品特性オプションの表示可能および編集可能な状態を設定し、構成モデルのステータスを読み取って変更します。

Getter メソッド

任意の構成ノードの状態とともにノードパスを取得します。

- `getAllNodes()`: ノードパス (コードへの参照) と、すべての状態を含むそれぞれの相対パスを含む JSON を返します。
- `getNode(nodePath)`: 指定されたノードパスのノードの javascript オブジェクトを返します (存在する場合)。
- `getNodeDetails(nodePath)`: 指定されたノードパスが存在する場合は、そのすべての状態を返します。

セッターメソッド

- 製品リレーションシップグループ、製品特性、および製品特性オプションの表示可能および編集可能なステータスを設定します。

- `setVisible`: すべてのレベルで True/False
- `setVisible(True/False)`
- `setEditable`: すべてのレベルで True/False
- `setEditable(真)`
- 実装例:

```
var newHandler = configInstance.getNode(nodePath);
newHandler.setVisible(true, "This is a sample message for
setVisible");
newHandler.setEditable(false, "This is a sample message for
setEditable");
```

- オファーと仕様の数量を設定します。nodePath は積を決定し、値は設定する数量です。

- `setQuantity(value)`;
- 実装例:

```
var newHandler = configInstance.getNode(nodePath);
newHandler.setQuantity(value, "This is a sample message for
setQuantity");
```

- 構成オプションを設定して、選択されている内容を確認します。

- `setChecked(値);True/False`
- 実装例:

```
var nodePath =
"QUADPLAYHO1/OPTIONALPRODUCTS/CONNECTEDC2/CONNECTEDC1/VIN"
var newHandler = configInstance.getNode(nodePath);
var newHandler.setChecked(true, "This is a sample message
for setChecked")
```

- 入力タイプが 1 行のテキストである特性ノードの値を設定します。

- `setValue( value)`;
- 実装例:

```
var nodePath =
"QUADPLAYHO1/OPTIONALPRODUCTS/CONNECTEDC2/CONNECTEDC1/VIN"
var newHandler = configInstance.getNode(nodePath);
newHandler.setValue("9TKN332", "This is a sample message for
setValue");
```

Getter コンテキスト変数メソッド

製品コンフィギュレーターユーザーインターフェイス内のコンテキスト変数を取得します。

- `getHeaderContextVariables()`:すべてのヘッダーコンテキスト変数のリストを返します。
- `getHeaderContextVariableValue(contextVariable)`:ヘッダー内の特定のコンテキスト変数の値と表示値を返します。
- `getLineContextVariables()`:すべての行コンテキスト変数のリストを返します。
- `getLineContextVariableValue(nodePath, contextVariable)`:行内の特定のコンテキスト変数の値を返します。

オープン状況管理での拡張ポイントの使用

オープンな状況管理の拡張ポイントを使用して、製品コンフィギュレーターに表示されるオプションを制御します。

拡張ポイントを使用して、製品コンフィギュレーターを管理するためのカスタムスクリプトを呼び出すことができます。

アドミニストレーターは、次の場所に移動して、利用可能なオープン状況管理拡張ポイントにアクセスします。すべて > スクリプト化済みの拡張点をクリックし、[拡張ポイント] リストで適切な拡張ポイントを選択して表示します。

状況管理の拡張ポイント

拡張ポイント	Description (説明)
ConfigInstanceAPIImpl	変更中およびロードコマンド時に、構成インスタンスのオープンステータスの実行をフェッチします。
OpenStateValidation	変更中およびロード時に、構成インスタンスのオープンステータス実行を返します。
SetOpenStateResponse	オープンステータスの構成インスタンスを構成インスタンスに更新します。
OpenStateModelExtension	更新された構成インスタンスに戻るために使用されるメソッド。顧客はプロセス方法をカスタマイズできます。

セールスと注文管理アプリケーションでのユーザーロールのアサイン

セールスと注文管理アプリケーションは、ロールを使用して機能へのアクセスを制御します。また、ロールは、データセキュリティのための情報へのアクセスを決定し、ユーザーを識別し、ユーザーが組織内で実行する作業を定義します。

ロールの概要

ロールは、セールスと注文管理アプリケーションのユーザーが使用できる次のような機能を定義します。

- 製品カタログ管理
- Pricing Management
- リード管理
- オポチュニティ管理

- 見積管理
- 販売契約管理
- 注文管理

Now Platform ユーザー管理機能を使用して、ユーザーとグループにロールをアサインします。

- ユーザーにロールを割り当てるには、「[ユーザーへのロールのアサイン](#)」を参照してください。
- グループにロールを割り当てるには、「[グループへのロールの割り当て](#)」を参照してください。

リード管理 ロール

次のテーブルのロールは、リード管理 に適用されます。

ロール	Description (説明)
リードエージェント [sn_customerservice.csm_workspace_user]	リードを特定し、育成し、機会に変換します。リードを作成、読み取り、更新、削除します。CSM ワークスペースへのアクセス権があります。
セールスエージェント [sn_sales_common.sales_manager]	CSMおよびリードエンティティにアクセスできるロール。
営業運用スペシャリスト [sn_sales_common.sales_ops_specialist]	営業業務の効率と精度を向上させます。リードエンティティへの読み取りアクセス。組織の営業プロセスを構成します。
リードビューアー [sn_prd_pm.product_catalog_viewer] [sn_csm_ctxrul_mgt.context_variable_viewer] [sn_csm_ctxrul_mgt.rule_matrix_viewer]	製品オフリングなどの製品カタログエンティティを表示するためのアクセス権を持つ詳細なロール。
リードライター	ヘッダーや品目などのすべてのリードテーブルへの読み取りアクセス。

オポチュニティ管理 ロール

次のテーブルのロールは、オポチュニティ管理 に適用されます。これらのロールについての詳細は、[オポチュニティ管理](#) を参照してください。

ロール	Description (説明)
セールスエージェント [sn_sales_common.sales_agent]	機会を特定して育成し、営業の成功につなげます。機会を作成、読み取り、更新します。
営業マネージャー [sn_sales_common.sales_manager]	オープンな機会をレビューし、営業代理店にアサインします。機会を作成、読み取り、更新します。
営業運用スペシャリスト [sn_sales_common.sales_ops_specialist]	営業業務の効率と精度を向上させます。組織の営業プロセスを構成します。
sn_opty_mgmt_core.opportunity_setup_viewer	販売サイクルとステージにアクセスできる詳細なロール。

ロール	Description (説明)
sn_opty_mgmt_core.opportunity_setup_writer	営業サイクルとステージにアクセスできる詳細なロール。
sn_opty_mgmt_core.opportunity_viewer	ヘッダーや品目などのすべての機会テーブルへの読み取りアクセス。
sn_opty_mgmt_core.opportunity_writer	ヘッダーや品目などのすべての機会テーブルへの読み取りアクセス。

見積管理 ロール

次のテーブルのロールは、見積管理 に適用されます。

ロール	Description (説明)
セールスエージェント [sn_sales_common.sales_agent]	見積もりを特定し、育成し、販売の成功に変換します。
営業マネージャー [sn_sales_common.sales_manager]	営業エージェントまたは営業チームに見積もりをアサインします。
セールスオペレーションスペシャリスト [sn_sales_common.sales_ops_specialist]	営業業務の効率と精度を向上させます。セールスオペレーションのセールスプロセスを構成します。

販売契約管理 ロール

ロール	Description (説明)
セールスエージェント、セールスマネージャー、データビューアー sn_sales_agmt_core.sales_agreement_viewer	販売契約書、販売契約品目、および関連データ(特性、価格リスト、その他のテーブルなど)に対する操作を読み取ります。
セールスエージェント、セールスマネージャー sn_sales_agmt_core.sales_agreement_writer	販売契約書および販売契約品目に関する操作を作成、読み取り、更新します。

製品カタログ管理 ロール

次のテーブルのロールは、製品カタログ管理 に適用されます。

ロール	説明
製品カタログマネージャー [sn_prd_pm.product-catalog_manager]	製品、サービス、リソースの仕様を作成、読み取り、更新、および削除します。
製品カタログ管理者 [sn_prd_pm.product-catalog_admin]	製品、サービス、リソース仕様、特性、および特性オプションを作成、読み取り、更新、および削除します。カタログエンティティをエクスポートおよびインポートし、カタログ関連のシステムプロパティを設定することもできます。

ロール	説明
製品カタログビューアー [sn_prd_pm.product-catalog_viewer]	製品、サービス、リソース仕様、特性、および特性オプションへの読み取りアクセス権。

Pricing Management ロール

次のテーブルのロールは、Pricing Management に適用されます。

ロール	Description (説明)
価格リストアドミン [sn_csm_pricing.pricelist_administrator]	価格設定エンティティの作成、更新、および読み取りを行います。また、価格設定エンティティのエクスポートとインポート、価格設定関連のシステムプロパティの設定または編集、トランザクションログの表示もできます。
価格リストマネージャー [sn_csm_pricing.pricelist_manager]	価格設定エンティティの作成、更新、および読み取りを行います。
価格表ライター [sn_csm_pricing.pricelist_writer]	価格設定エンティティに対する読み取り、書き込み、および削除アクセス権を持つ詳細なロール。価格表や原価表などの価格設定エンティティを削除するには、価格設定エンティティが[ドラフト]ステータスである必要があります。
販売契約価格表ライター [sales_agreement.pricelist_writer]	価格設定エンティティに対する読み取りおよび作成アクセス権を持つ詳細なロール。作成アクセス権は、バックエンドワークフローを介してのみ付与されます。販売契約価格リストに対してのみ書き込みアクセス。販売契約ライターロール内で継承されます。
価格リストビューアー [sn_csm_pricing.pricelist_viewer]	価格リスト、価格明細、原価表、原価表明細などの価格設定エンティティへの読み取りアクセス権を持つ詳細なロール。

注文管理 ロール

注文管理 では、次のテーブルのロールを使用して、注文管理、サービス注文管理、および障害管理のアプリケーション機能へのアクセスを制御および管理します。

Order Management ロール

ロール	Description (説明)
注文フルフィルメントマネージャー [sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager]	製品注文、製品注文タスク、サービス注文、およびリソース注文へのアクセスを表示および編集します。このロールを持つ履行マネージャーは、注文フォールアウトレコードを表示できますが、編集はできません。 注文履行マネージャーは、注文を受け付け、注文明細品目をレビューし、注文をフルフィルメントする準備ができていることを確認して承認します。

Order Management ロール (続く)

ロール	Description (説明)
注文履行エージェント [sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent]	製品注文、製品注文タスク、サービス注文、リソース注文へのアクセスを表示します。 このロールを持つエージェントは、注文フォールアウトレコードを表示することもできますが、編集することはできませんが、製品注文タスクの一部のフィールドを編集できます。注文フルフィルメントマネージャーが注文を承認した後、エージェントはこれらのフルフィルメントタスクを実行します。このロールには、注文ビューアー [order_view] ロールも含まれています。
注文承認者 [order_approver]	顧客の注文と製品カタログデータへのアクセスを表示します。このロールを持つユーザーは、顧客の注文を承認できますが、注文履行マネージャーや注文履行エージェントのように注文を作成、更新、削除することはできません。このロールには、注文ビューアー [order_view] ロールも含まれています。
注文ビューアー [order_viewer]	顧客注文、製品注文、製品注文タスク、サービス注文、およびリソース注文へのアクセスを表示します。 また、製品カタログデータにアクセスするには、sn_prd_pm.product_catalog_viewer ロールを持つ注文閲覧者に付与する必要があります。 i 注: 注文承認者ロールと注文閲覧者ロールは、Order Management ビジネスステークホルダーロールに含まれており、手数料が関連付けられています。組織に適切なエンタイトルメントがあることを確認せずに、これらのロールをユーザーにアサインしないでください。詳細については、「ビジネス利害関係者のアクティブ化」を参照してください。
フルフィルメントビューアー [sn_ind_tmt_orm.fulfillment_viewer]	フルフィルメントテーブル (注文タスク、ドメイン注文、製品注文、リソース注文、サービス注文) への読み取りアクセス権を持つ詳細なロール。
フルフィルメントライター [sn_ind_tmt_orm.fulfillment_writer]	フルフィルメントテーブル (注文タスク、ドメイン注文、製品注文、リソース注文、サービス注文) への読み取りおよび書き込みアクセス権を持つ詳細なロール。このロールには、フルフィルメントビューアー [sn_ind_tmt_orm.fulfillment_viewer] ロールが含まれます。

サービス注文管理のロール

ロール	Description (説明)
サービス注文マネージャー [sn_ind_tmt_orm.service_order_manager]	サービス注文要求、サービス注文、リソース注文、および関連する実行タスクを表示および編集します。このロールを持つマネージャーは、順序フォールアウトレコードを表示することもできますが、編集することはできません。 サービス注文マネージャーは、外部のサービス注文要求をレビューし、サービス注文明細品目をレビューし、サービス注文を履行する準備ができていることを確認して承認することができます。
サービス注文エージェント [sn_ind_tmt_orm.service_order_agent]	サービス注文要求、サービス注文、リソース注文、および関連する履行タスクへのアクセスを表示します。サービス注文エージェントは、サービス注文タスクの一部のフィールドを編集できます。サービス注文履行マネージャーがサービス注文を承認した後、エージェントは次のタスクを実行します。このロールには、注文ビューアー [order_view] ロールも含まれています。

フォールアウト管理のロール

ロール	Description (説明)
フォールアウトマネージャー [sn_fallout_mgmt.fallout_manager]	フォールアウトレコードを作成、表示、アサイン、編集します。このロールを持つマネージャーは、注文タスクとドメイン注文を表示することもできます。
フォールアウトエージェント [sn_fallout_mgmt.fallout_agent]	フォールアウトレコードを表示します。このロールを持つエージェントは、フォールアウトレコードのステータスを更新し、それらに作業メモを作成することもできます。

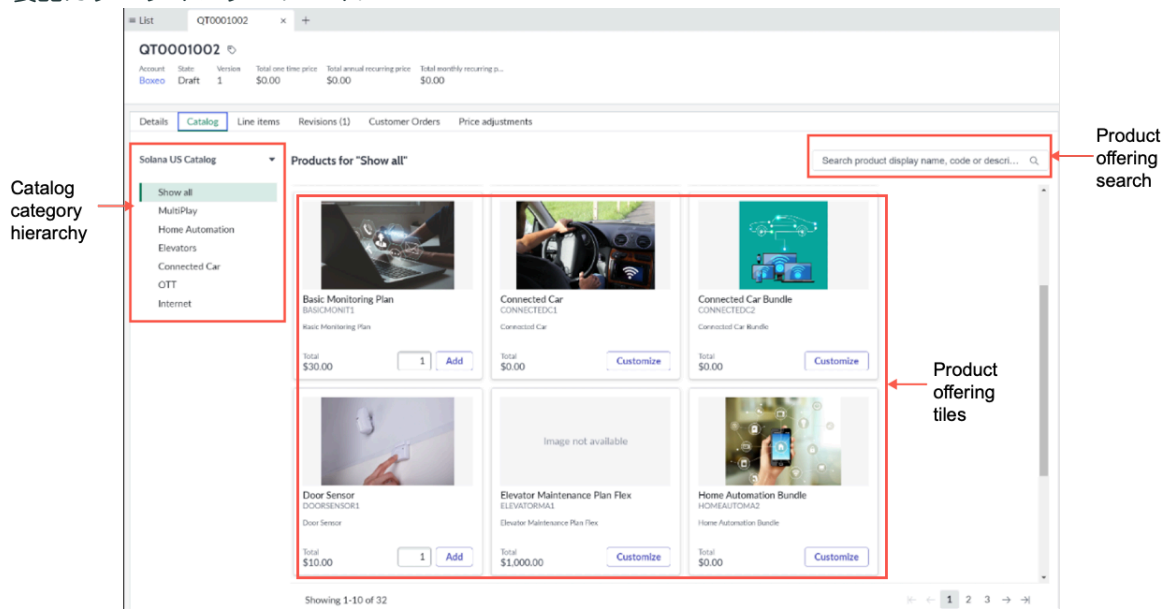
セールスと注文管理アプリケーションの使用

エージェントおよびマネージャーは、セールスと注文管理 アプリケーションを使用するときに、CSM 構成可能ワークスペースを使用してさまざまなタスクを実行します。ワークスペースから製品カタログにアクセスして、組織で利用可能な製品オフリングを確認できます。また、製品コンフィギュレーター を使用して、見積もりと注文の作成、販売された製品と製品在庫の管理、MACD 注文の処理も行います。

製品カタログの使用

営業案件、見積もり、または注文を開始すると、[カタログ] タブ (関連リスト) が開き、カタログで利用可能な製品オフリングが視覚的に表示されます。

製品カタログインターフェイス



カタログビューには、製品を選択するための次の機能があります。

- カタログナビゲーションツリー:製品オフリングを整理するために使用されるカタログとそのカテゴリのリスト。カテゴリを選択すると、表示がフィルタリングされ、そのカテゴリの製品タイルのみが表示されます。
- 検索バー:製品名、コード、または説明で製品オフリングを検索するためのオプション。検索機能では、入力した名前、コード、または検索文字列に一致する製品タイルが表示されます。
- 製品タイル:各製品を表すカード。製品画像、簡単な説明、および製品オファーを追加またはカスタマイズするオプションがあります。[追加] オプションは、製品がシンプルな (固定された) 製品オフリングである場合に表示されます。[カスタマイズ] オプションは、顧客に合わせてカスタマイズできる構成可能な製品オフリングに表示されます。[カスタマイズ] を選択すると、製品オフリングを構成するための製品コンフィギュレーターが開きます。

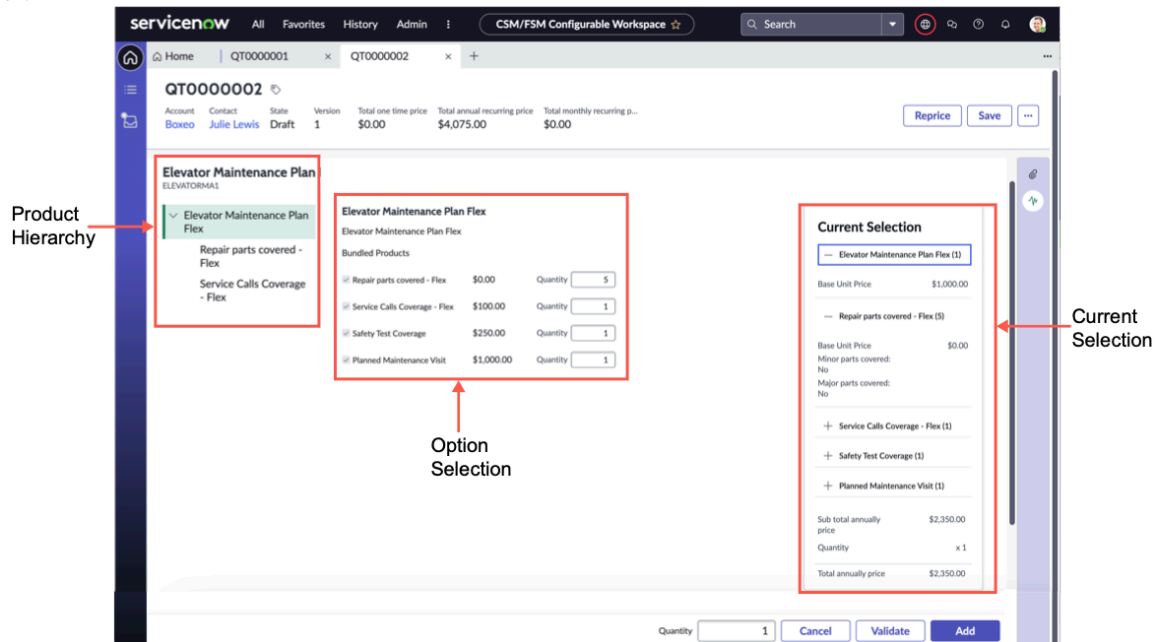
製品コンフィギュレーターの使用

製品コンフィギュレーターは、構成可能な製品オファーをカスタマイズするためのインターフェイスです。利用可能な製品オプションが表示され、オプションを選択すると製品の価格が自動的に計算されます。

インターフェイスは、次の3つの主要なセクションで構成されています。

- 製品階層:構成可能製品の親と子の製品の関係をリストします。
- オプション選択:色やモデルなどの製品特性など、選択可能な製品オプションが表示されます。
- 現在の選択:選択したオプションの価格が表示されます。価格設定は自動的に計算され、製品オプションを選択すると動的に表示されます。

製品コンフィギュレーター



リード管理 の使用

リード管理を使用してリードを作成します。

リード管理 インターフェイス

リード管理インターフェイスには、次のタブが含まれています。

リード管理 のタブ

タブ	説明
[詳細] タブ	リードの基本情報を追加します。
[カタログ] タブ	製品オファリングを検索してリードに追加します。
[ニーズ] タブ	リードの製品レコメンデーションを提供するニーズテンプレートを一覧表示します。
[タスク] タブ	リードタスクを作成します。
[予約] タブ	リードの予約を作成します。
[品目] タブ	リードにさまざまな品目を追加します。
[メール] タブ	必要なステークホルダーとコミュニケーションを取るためのメールを作成します。

リードを作成

顧客名、営業ステージ、リードタイプ、スコア、ソースなどの詳細を入力して、リード管理 アプリケーションでリードを作成します。

始める前に

必要なロール:sales_agent

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースで、リスト  ビューを選択します。
2. 移動先 リード > すべて をクリックし、[**New**] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

新規リードを作成

Field (フィールド)	Description (説明)
First Name (名)	リードの名。
Last name (姓)	リードの姓。
電子メール	見込み客のメールアドレス。
携帯電話	見込み客の携帯電話番号。
勤務先電話	見込み客の勤務先電話番号。
タイトル	リードのタイトル。
Company (チェックアウト日時)	見込み客の会社名。
ステージ	リードのステージ。
リードソース	見込み客のソース。

4. [リードを作成] を選択します。
リードが作成されたことを確認するメッセージが表示されます。リードでの作業を続行するには、メッセージ内のリンクを選択します。
5. 更新  を選択して、リストに新しいリードを表示します。

次のタスク

リードへの情報の追加を開始します。詳細については、「[リードの詳細を表示する](#)」を参照してください。

リードを更新する

リード管理でリードを編集または更新します。

始める前に

必要なロール:sales_agent

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースで、リスト  ビューを選択します。
2. 移動先 リード > すべて をクリックし、「新規」、「連絡先」、または「育成」ステージにある既存のリードを選択します。
 - リード - すべて ページで、編集 を選択してリード情報を変更し、更新 を選択します。
 - 潜在顧客レコードを開き、変更を加えて 保存 を選択します。

次のタスク

詳細については、「[リード管理の使用](#)」を参照してください。

リードのアサイン

リード管理 でリードを販売代理店にアサインします。

始める前に

必要なロール:sales_agent または sales_manager

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースで、リスト  ビューを選択します。
 2. 移動先 リード > すべて をクリックし、作業している既存のリードを選択します。
 - リード - すべて ページで、アサイン先 を選択します。
 - リードレコードを開き、リードヘッダーの右上隅にある 3 ドットメニュー () を選択し、[アサイン先] を選択します。
- リードを作成するには、新規 を選択します。

i 注:

リードを作成するとすぐに、リードが作成されたことを確認するメッセージが表示されます。リードでの作業を続行するには、メッセージ内のリンクを選択します。

3. 潜在顧客の割り当て ダイアログ ボックスで、所有者 を選択し、販売代理店を選択します。
選択したリードからこの販売エージェントにすべてのタスクを再割り当てする場合は、このボックスを選択できます。
4. [アサイン] を選択します。

次のタスク

詳細については、「[リード管理の使用](#)」を参照してください。

リードの詳細を表示する

[詳細] タブを使用して、リードに関する情報を追加します。

始める前に

必要なロール:sales_agent

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースで、リスト  ビューを選択します。
2. 移動先 リード > すべて をクリックし、作業しているリードを選択します。
3. [詳細] タブに追加情報を入力します。

フィールド	説明
番号	システムによって生成されたリードレコードの番号。
リードグループ	リードが属するグループ。
所有者	リードを所有するユーザーペルソナ。
業種	リードが属する業界。
Web サイト	リードの事業顧客の Web サイト。
電話	勤務先電話番号の携帯電話。
ステージ	新規、連絡済み、育成中、認定済み、不適格など、リードのステージ。

フィールド	説明
リードタイプ	新規ビジネスや既存ビジネスなど、リードのタイプ。
リードソース	リードジェネレーションのソース。
アカウント	見込み客のアカウント名。
リードスコア	リードのスコア。
連絡先	リードの連絡先詳細。
リード評価	コールド、ウォーム、ホット、スーパーホットなどのリードの評価。
住所	リードアカウントの住所。
顧客の設定	リードアカウントによって指定された設定 (電話禁止、共有禁止、メール送信禁止など)。
システム情報	見込み客の作成時刻や見込み客を作成したユーザーなどのシステム情報。
メモ	リードの作業メモ。

詳細については、「[リードを作成](#)」を参照してください。

4. [保存] を選択します。

次のタスク

[リードに商品を追加する](#)。

リードに商品を追加する

リード管理の [カタログ] タブを使用して、リードに商品を追加します。

始める前に

必要なロール:sales_agent

このタスクについて

[カタログ] タブを使用して、カタログから製品オフリングを検索して選択し、リードに追加できます。

手順

- CSM 構成可能ワークスペースで、リスト  ビューを選択します。
- [リード - すべて] リストで、作業しているリードを選択します。
- [カタログ] を選択します。
- [カタログ] タブの機能については、次の表を参照してください。

[カタログ] タブ

要素	Description (説明)
製品カタログ階層	このオプションでは、製品カタログを選択します。

要素	Description (説明)
ボタンを追加	[追加] ボタンをクリックすると、見積もりに製品が追加されます。[追加] ボタンは、選択可能なオプションがないシンプルな製品に表示されます。
検索フィールド	検索フィールドを使用して、選択した製品カタログ階層内の製品を検索します。

5. [追加] を選択します。
製品オフリングが 品目として見積もりに追加されます。

次のタスク

[リードに品目を追加する](#)。

ニーズ分析を使用してリードの商品レコメンデーションを取得する

製品カタログの製品選択ガイドからニーズテンプレートを選択して、セールスリードの製品推奨事項を取得します。

始める前に

必要なロール:sales_agent

このタスクについて

ニーズテンプレートは、顧客から受け取った入力または要件に基づいて製品の推奨事項を取得するために入力するアンケートです。製品選択ガイドには、特定のカタログで利用可能なニーズテンプレートがリストされています。

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースで、リスト  ビューを選択します。

2. 移動先 リード > すべて。

- 既存のリードで作業するには、リードを選択します。
- [リードを作成](#)するには、新規 を選択します。

リードを作成するとすぐに、リードが作成されたことを確認するメッセージが表示されます。
リードでの作業を続行するには、メッセージ内のリンクを選択します。

製品カタログは、営業案件の [カタログ] タブに表示されます。

3. [カタログ] タブで、カタログ階層の [製品選択ガイド] を選択します。
ガイドのニーズテンプレートカードが表示されます。
4. 顧客のニーズに最も一致するニーズテンプレートカードで、[**Capture Needs**] を選択します。
選択したテンプレートのアンケートが開きます。
5. 一連の質問に答えます。
6. 最後の質問に返信した後、推奨事項を確認または選択します。
 - 回答を確認するには、[編集 ] アイコンを選択します。必要に応じて、回答を変更することができます。
 - 製品レコメンデーションを表示するには、[**Select Recommendations**] を選択します。[カタログ] タブには、推奨製品が表示されます。

7. 顧客のニーズに最も適した製品のタイルで [追加] を選択して、推奨事項を選択します。
 選択した製品がリードに追加されます。[ニーズ] タブには、選択したニーズテンプレートが表示されます。ニーズテンプレートを確認し、必要に応じて回答を変更できます。その結果、異なる製品レコメンデーションが表示される可能性があります。

リードに品目を追加する

製品オフリングや数量などの詳細を入力して、リードの新しい製品品目を作成します。

始める前に

必要なロール:sales_agent

手順

1. 移動先 リスト 表示 、[リード - すべて] を選択します。
2. [リードリスト] ウィンドウから、作業するリードを選択し、[品目] タブを選択します。
3. [新規] を選択して新しいリード品目を開始するか、既存のリード品目を選択して変更を加えます。
4. 営業案件品目フォームのフィールドに入力します。

リード品目フォーム

フィールド	説明
番号	リード品目のシステム生成番号。
数量	リード品目の数量。
製品オフリング	リード品目の製品オフリングバンドル。
測定単位	リード品目の測定単位。
作業メモ	リード品目に関連する追加情報。

5. [保存] を選択します。
 リード品目がメインリードに追加されます。

次のタスク

リードにタスクを追加します。詳細については、「[リードタスクを追加](#)」を参照してください。

リードタスクを追加

電話、メール、または会議をフォローアップするためのリードタスクを作成し、リードの進行をサポートします。

始める前に

必要なロール:sales_agent

手順

1. 移動先 リスト 表示 、[リード - すべて] を選択します。
2. [リードリスト] ウィンドウから、作業するリードを選択します。
 - 。リード - すべて ページで、タスクの作成 を選択します。
 - 。潜在顧客レコードを開き、タスク タブを選択し、新規 を選択して新しい潜在顧客タスクを開始するか、既存の潜在顧客タスクを選択して変更を加えます。

[リードを作成](#)するには、新規 を選択します。

i 注:

リードを作成するとすぐに、リードが作成されたことを確認するメッセージが表示されます。リードでの作業を続行するには、メッセージ内のリンクを選択します。

3. [リードのタスクを作成] フォームのフィールドに入力します。

リードのタスクを作成

フィールド	説明
簡単な説明	リードタスクに関する説明。
ステータス	リードタスクのステータス。
期日	リードタスクを完了する必要がある日付。
Assigned to (アサイン先)	このリードタスクが割り当てられている販売代理店の名前。

4. [タスクの作成] を選択します。 このタスクがリードに追加されます。

次のタスク

リードタスクで予約を作成できます。詳細については、「[予約を作成](#)」を参照してください。

リードタスクの予約を作成する

ステークホルダーとのアポイントメントを作成して、リードのビジネスディスカッションを行います。

始める前に

必要なロール:sales_agent

このタスクについて

予約は、リードタスクを作成した後にのみ作成できます。リードタスクを作成するには、「[リードタスクを追加](#)」を参照してください。

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースで、リスト  ビューを選択します。
2. 移動先 リード > すべて。
3. 作業するリードタスクを選択し、[予定] タブを選択します。
4. 新規 を選択して新しい予定を開始するか、既存の予定を選択して変更を加えます。
5. [新規予約を作成] フォームのフィールドに入力します。

[新規予約を作成 (Create New Appointment)] フォーム

フィールド	説明
送信元	送信者のメール ID。
ターゲット	受信者のメール ID。
アクティビティ状況	予約のステータス。
開始時間	予約の開始時間。

フィールド	説明
終了時間	予約の終了時間。
リマインダー	リマインダーの時間間隔。
[件名]	予約の件名情報。
Location (ロケーション)	予約の場所。
メッセージ	予約の追加情報。

6. [保存] を選択して予定を保存して後で送信するか、[アクティビティの送信] を選択して今すぐ送信します。

メールを作成する

ビジネス要件に従って、製品情報を顧客に連絡するためのメールを作成します。

始める前に

必要なロール:sales_agent

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースで、リスト  ビューを選択します。
2. 移動先 リード > すべて をクリックし、取引するリードを選択します。
3. [メール] タブを選択します。
4. [メールの作成] を選択して新しいメールを開始するか、既存のメールを選択して詳細を表示します。
5. [メールドラフト] フォームに詳細を入力します。

リードメールドラフトフォーム

フィールド	説明
送信元	送信者のメール ID。
ターゲット	受信者のメール ID。
[件名]	メールの件名。
メールメッセージ	メールの本文の詳細。

- i** 注: 独自のメールテンプレートを作成し、新しいメールを作成するときに事前に入力されたメールテンプレートを使用できます。メールを破棄するには、[下書きを破棄] を選択します。メールにファイルを添付するには、[ファイルの添付] を選択します。
6. [メール送信] を選択してメールを送信するか、メールフォームを閉じて [ドラフトメール] タブに保存します。

カンバンビューを使用してリードを管理する

カンバンビューを使用して、自分とステークホルダーに最も関連性の高いリード情報をカスタマイズして管理します。

始める前に

必要なロール:sales_agent

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースで、リスト  ビューを選択します。
2. 移動先 リード > すべて。
3. カンバンの表示 ボタンを選択します。

デフォルトでは、リードはさまざまなステージ別にグループ化され、ページに表示されます。

- リードステージを変更するには、リードカードを 1 つのステータスから別のステータスにドラッグアンドドロップします。
- 業界、ソース、理由など、さまざまなカテゴリ別にリードを表示するには、ページの [グループ:] ドロップダウン メニューを選択します。
- リードカードまたは垂直リードステージヘッダーのいずれかの 3 つの縦のドット () を選択することで、リードタスクの作成、リードのアサイン、メールの作成など、リードに対してさまざまなアクションを実行できます。
- このページから直接新しいリードを作成するには、[新規] ボタンを選択します。詳細については、「[リードを作成](#)」を参照してください。

リードを機会に変換する

リード管理 でリードを機会に変換します。

始める前に

必要なロール:sales_agent

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースで、リスト  ビューを選択します。
2. 移動先 リード > すべて をクリックし、作業しているリードを選択します。
 - 事業顧客の場合は、 リードを変換 > アカウントへ をクリックし、フォームのフィールドに入力します。

リードフォームを変換

フィールド	説明
アカウント	顧客アカウントの名前。 ▪ 新規作成:アカウントを作成する場合に選択します。 ▪ 既存のものを選択: 顧客が既存のアカウントである場合に選択します。
連絡先	顧客連絡先の名前とメール。 ▪ 新規作成:連絡先を作成する場合に選択します。 ▪ [既存を選択]:連絡先が既に存在する場合に選択します。
機会	オポチュニティを作成するための詳細。詳細については、「 オポチュニティを作成 」を参照してください。

フィールド	説明
	▪ 新規作成:機会を作成する場合に選択します。 ▪ 既存のものを選択: 既存の機会が既にある場合に選択します。 i 注: リードの機会を作成しない場合は、チェックボックスをオンにします。

- 。コンシューマーアカウントの場合は、 リードを変換 > コンシューマーへ をクリックし、フォームのフィールドに入力します。

リードフォームを変換

フィールド	Description (説明)
コンシューマー	コンシューマーの名前とメール。 ▪ 新規作成:連絡先を作成する場合に選択します。 ▪ [既存を選択]:連絡先が既に存在する場合に選択します。
機会	オポチュニティを作成するための詳細。詳細については、「オポチュニティを作成」を参照してください。 ▪ 新規作成:機会を作成する場合に選択します。 ▪ 既存のものを選択: 既存の機会が既にある場合に選択します。 i 注: リードの機会を作成しない場合は、チェックボックスをオンにします。

3. [リードを変換] を選択します。

リードが営業案件に正常に変換されたことを示すダイアログボックスが表示されます。作成された新しい機会レコードを選択できます。

リードを認定せず

リード管理のリードを認定しません。

始める前に

必要なロール:sales_agent または sales_manager

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースで、リスト  ビューを選択します。
2. 移動先 リード > すべて をクリックし、作業している既存のリードを選択します。
3. リードレコードを開き、リードヘッダーの右上隅にある 3 ドットメニュー () を選択し、[リードを認定しない] を選択します。

i 注: 新規、連絡済み、または育成ステージのリードのみを認定できません。

4. [リードを認定しない] ダイアログボックスで、[理由] を選択します。

5. [失格] を選択します。

次のタスク

詳細については、「[リード管理の使用](#)」を参照してください。

リードをエクスポート

見積もりを JSON ファイルとして リード管理 にエクスポートし、顧客に提供できます。

始める前に

必要なロール:sales_agent

このタスクについて

リード管理 のリードのエクスポート機能は、すべてのリードのリストをエクスポートします。リードをエクスポートするには、次の手順を使用します。

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースで、リスト  ビューを選択します。

2. 移動先 リード > すべて。

3. ファイルタイプを選択します。

- Excel
- 絨毛検査
- JSON
- PDF

4. **[Select the delivery type (配信タイプを選択)]:**

- メール - 有効なメールアドレスを入力します。
 - ダウンロード:エクスポートをローカルドライブにダウンロードします。
- リードのリストは、設定されたパラメーターに従ってエクスポートされます。

オポチュニティ管理 の使用

オポチュニティ管理を使用してオポチュニティを作成します。

オポチュニティ管理ウィンドウには、オポチュニティの作成と管理に役立つタブがあります。

オポチュニティ管理のタブ

オポチュニティ管理のタブ	説明とリンク
[詳細] タブ	アカウント、営業サイクル、ステージ情報などの機会の詳細。
[カタログ] タブ	案件に品目を追加するための製品カタログ。
[ニーズ] タブ	顧客のビジネス要件に関するより正確な情報を機会に追加します。
[品目] タブ	案件品目を見積もりに追加します。

オポチュニティ管理のタブ (続く)

オポチュニティ管理のタブ	説明とリンク
[競合他社] タブ	オポチュニティに競合他社情報を追加します。
[タスク] タブ	案件タスクを作成する。
[メール] タブ	必要なステークホルダーに送信するメールを作成します。
[見積もり] タブ	[機会] タブから直接見積もりを作成します。

オポチュニティを作成

アカウント、営業ステージ、営業サイクルタイプ、取引規模などの詳細を入力して、オポチュニティ管理 アプリケーションで新しい製品機会を作成します。

始める前に

必要なロール:sales_agent

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースで、リスト  ビューを選択します。
2. 営業 案件 - すべて リストで、新規 を選択します。
[新しい機会を作成] ダイアログボックスが開きます。
3. 次の表を使用して情報を入力します。

フィールド	Description (説明)
Short Description (簡単な説明)	機会の簡単な説明を入力します。
アカウント	アカウント情報を入力します。
ステージ	オポチュニティのステージを入力します。 例:Qualify、Develop、Propose、Negotiate、Closed-Won、Closed- Lost。
取引規模	取引の概算額を入力します。
営業サイクルタイプ	機会の作成時に営業サイクルのタイプを入力します。例:NEWCUST、RENEW、UPSELL。
コンシューマー	コンシューマーを選択します。
連絡先	連絡先情報を入力します。

4. [Save (保存)] を選択して営業案件を保存し、[Close (閉じる)] を選択してメインの [Opportunities (営業案件)] ウィンドウに戻ります。
5.  の更新 を選択して、リストに新しい営業案件を表示します。

次のタスク

オポチュニティへの情報の追加を開始します。詳細については、「[オポチュニティの詳細を表示する](#)」を参照してください。

オポチュニティの詳細を表示する

[詳細] タブを使用して、ソースや競合他社など、機会に関する情報を追加します。

始める前に

必要なロール:sales_agent

手順

1. [オポチュニティリスト] ウィンドウから、作業しているオポチュニティを選択します。
2. [詳細] タブにすべての情報を入力します。

[オポチュニティの詳細] タブ

フィールド	説明
業種	業界の名前。たとえば、電気通信、製造、ヘルスケア、銀行などです。
Assignment Group (アサイン先グループ)	作成されたオポチュニティが適用される顧客の名前。
アサイン先	オポチュニティがアサインされているエージェントの名前。
損失先	この取引を失った競合顧客の名前。
ソース	この機会情報が収集されるソースの名前。
評価	市場での製品需要に基づく機会の評価。
予算タイプ	予算タイプについて言及します。
推定終結日	営業案件のクローズ予定日。
実際の終結日付	オポチュニティをクローズする実際の日付。
ARR	製品機会の年間収益。
作成者	オポチュニティをオープンした人の名前。
作成日時	オポチュニティの作成日。
価格リスト	作成された機会に基づくデフォルトの価格リスト。
1 回限りの価格の合計	機会に含まれる製品オファリングの 1 回限りの価格の合計。
月毎の反復課金合計	機会に含まれる製品オファリングの月毎の反復課金合計。
年毎の反復課金合計	機会に含まれる製品オファリングの年毎の反復課金合計。
注意	オポチュニティに関する追加情報。

3. [保存] を選択します。

次のタスク

[製品カタログ] タブを使用して、案件に製品を追加します。

ニーズ分析を使用して製品推奨事項を取得する

製品カタログの製品選択ガイドからニーズテンプレートを選択して、販売機会の製品推奨事項を取得します。

始める前に

必要なロール:sales_agent

このタスクについて

ニーズテンプレートは、顧客から受け取った入力または要件に基づいて製品の推奨事項を取得するために入力するアンケートです。製品選択ガイドには、特定のカタログで利用可能なニーズテンプレートがリストされています。

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースで、リストビューを選択します。

2. 移動先 機会 > すべて。

- 既存のオポチュニティで作業するには、オポチュニティを選択します。
- [営業案件を作成するには](#)、新規を選択します。

オポチュニティを作成した直後に、オポチュニティが作成されたことを確認するメッセージが表示されます。オポチュニティの作業を続行するには、メッセージ内のリンクを選択します。

製品カタログは、営業案件の [カタログ] タブに表示されます。

3. [カタログ] タブで、カタログ階層の [製品選択ガイド] を選択します。
ガイドのニーズテンプレートカードが表示されます。

4. 顧客のニーズに最も一致するニーズテンプレートカードで、[**Capture Needs**] を選択します。
選択したテンプレートのアンケートが開きます。

5. 一連の質問に答えます。

6. 最後の質問に返信した後、推奨事項を確認または選択します。

- 回答を確認するには、[編集 ] アイコンを選択します。必要に応じて、回答を変更することができます。
- 製品レコメンデーションを表示するには、[**Select Recommendations**] を選択します。[カタログ] タブには、推奨製品が表示されます。

7. 顧客のニーズに最も適した製品のタイルで [追加] を選択して、推奨事項を選択します。
選択した製品が営業案件に追加されます。[ニーズ] タブには、選択したニーズテンプレートが表示されます。ニーズテンプレートを確認し、必要に応じて回答を変更できます。その結果、異なる製品レコメンデーションが表示される可能性があります。

案件に品目を追加する

製品オフリング、数量、推定価格などの詳細を入力して、機会の新しい製品品目を作成します。

始める前に

必要なロール:sales_agent

手順

1. 移動先 リスト  表示して、[**Opportunity** (案件)] - [**All** (すべて)] を選択します。

2. [**Opportunity List** (オポチュニティリスト)] ウィンドウから、処理するオポチュニティを選択し、[**Line Items** (品目)] タブを選択します。

3. 新規 を選択して新しい営業案件品目を開始するか、既存の営業案件品目を選択して変更を加えます。
4. 営業案件品目フォームのフィールドに入力します。

案件品目フォーム

フィールド	説明
番号	営業案件品目のシステム生成番号。
機会	オポチュニティのシステム生成 ID。
製品オフアリング	案件品目に対して選択された製品オフアリング。
測定単位	案件品目の測定単位。
数量	案件品目の数量。
価格リスト	作成された機会に基づくデフォルトの価格リスト。
周期性	周期性は、選択した価格設定方法に基づきます。 - 価格設定方法が「1 回限り」が選択されている場合、周期性は「なし」に設定されます。 - 価格設定方法として「繰り返し」が選択されている場合、周期性は「月次」または「年次」に設定できます。
単価	機会品目に含まれる製品オフアリングの単価。
推定単価	案件品目に含まれる製品オフアリングの推定単価。
推定合計価格	案件品目に含まれる製品オフアリングの推定合計価格。
1 回限りの価格の合計	案件品目に含まれる製品オフアリングの 1 回限りの価格の合計。
定期的な価格の合計金額	案件品目に含まれる製品オフアリングの定期的な価格の合計。
作業メモ	案件品目に関連する追加情報。

5. [保存] を選択します。
案件品目がメイン案件に追加されます。

次のタスク

オポチュニティにタスクを追加します。詳細については、「[案件タスクを追加](#)」を参照してください。

オポチュニティへの競合他社の追加

機会の競合他社の詳細をキャプチャして、顧客と成功する営業会話を行えるようにします。

始める前に

必要なロール:sales_manager

手順

1. 移動先 リスト  表示して、[Opportunity (案件)] - [All (すべて)] を選択します。
2. [Opportunity List (オポチュニティリスト)] ウィンドウから、取引するオポチュニティを選択し、[Competitors (競合他社)] タブを選択します。
3. 新規 を選択して新しい営業案件の競合他社を開始するか、既存の営業案件の競合他社を選択して変更を加えます。
4. 機会の競合他社フォームのフィールドに入力します。

営業案件の競合他社フォーム

フィールド	説明
Company (チェックアウト日時)	競合相手である会社名。
機会	機会番号。
強み	競合他社の強み。
弱点	競合他社の弱点。

5. [保存] を選択します。
競合他社情報がメインの営業案件に追加されます。

案件タスクを追加

顧客の要件の詳細をキャプチャするための機会タスクを作成します。

始める前に

必要なロール:sales_manager

手順

1. 移動先 リスト  表示して、[Opportunity (案件)] - [All (すべて)] を選択します。
2. 作業するオポチュニティを選択し、[タスク] タブを選択します。
3. 新規 を選択して新しい案件タスクを開始するか、既存の案件タスクを選択して変更を加えます。
4. 機会タスクフォームのフィールドに入力します。

案件タスクフォーム

フィールド	説明
番号	オポチュニティタスクのシステム生成番号。
機会	機会番号。
期日	案件タスクを完了させる必要がある日付。
簡単な説明	案件タスクに関する詳細情報。
ステータス	案件タスクのステータス。
Assigned to (アサイン先)	営業マネージャーがこの機会タスクを割り当てた販売代理店の名前。
作業メモ	案件タスクに関する追加のメモ。

5. [保存] を選択します。
案件タスクがメイン案件に追加されます。

次のタスク

機会タスクで予約を作成できます。詳細については、「[予約を作成](#)」を参照してください。

予約を作成

機会に関するビジネスディスカッションを進めるには、必要なステークホルダーとの予約を作成します。

始める前に

必要なロール:sales_manager

このタスクについて

予定は、案件タスクを作成した後にのみ作成できます。案件タスクを作成するには、「[案件タスクを追加](#)」を参照してください。

手順

1. 移動先 リスト [Opportunity Tasks (案件タスク)] を表示  選択します。
2. 処理する機会タスクを選択し、[予約] タブを選択します。
3. 新規 を選択して新しい予定を開始するか、既存の予定を選択して変更を加えます。
4. [新規予約を作成] フォームのフィールドに入力します。

[新規予約を作成 (Create New Appointment)] フォーム

フィールド	説明
送信元	送信者のメール ID。
ターゲット	受信者のメール ID。
アクティビティ状況	予約のステータス。
開始時間	予約の開始時間。
終了時間	予約の終了時間。
リマインダー	リマインダーの時間間隔。
[件名]	予約の件名情報。
Location (ロケーション)	予約の場所。
メッセージ	予約に関する追加メッセージ。

5. [保存] を選択します。
予約が機会タスクに追加されます。

メールを作成する

メールを作成して、顧客のビジネス要件を満たす製品情報や、顧客の要求に応じた製品デモを顧客に伝えます。

始める前に

必要なロール:sales_agent

手順

1. 移動先 リスト  表示して、[Opportunity (案件)] - [All (すべて)] を選択します。
2. [Opportunity List (オポチュニティリスト)] ウィンドウから、処理するオポチュニティを選択し、[Emails (メール)] タブを選択します。
3. 右上隅の [メールの作成] ボタンを選択して新しいメールを開始するか、既存のメールを選択して変更を加えます。
4. [メールドラフト] フォームのフィールドに入力します。

営業案件メールドラフトフォーム

フィールド	説明
送信元	送信者のメール ID。
ターゲット	受信者のメール ID。
[件名]	メールの件名。
メールメッセージ	メールの本文の詳細。

i 注: 独自のメールテンプレートを作成し、新しいメールを作成するときに事前に入力されたメールテンプレートを使用できます。メールにファイルを添付するには、[ファイルの添付] を選択します。

5. [メール送信] を選択してメールを送信するか、メールフォームを閉じて [ドラフトメール] タブに保存します。

既存のオポチュニティを表示する

既存のオポチュニティを表示して、ステータスの更新や追加の詳細などの変更を加えます。

始める前に

必要なロール:sales_agent

手順

1. に移動します。 リスト  を表示し、[Opportunity (案件)] - [All (すべて)] を選択します。
 - すべて - インスタンス内のすべての機会を表示します。
 - 案件タスク:案件タスクを表示します。
2. 処理している機会を選択します。
3. 必要に応じてオポチュニティを更新します。
4. [保存] を選択します。

カンバンビューを使用した機会の追跡

カンバンビューを使用して、自分とステークホルダーに最も関連性の高い機会情報をカスタマイズおよび管理します。

始める前に

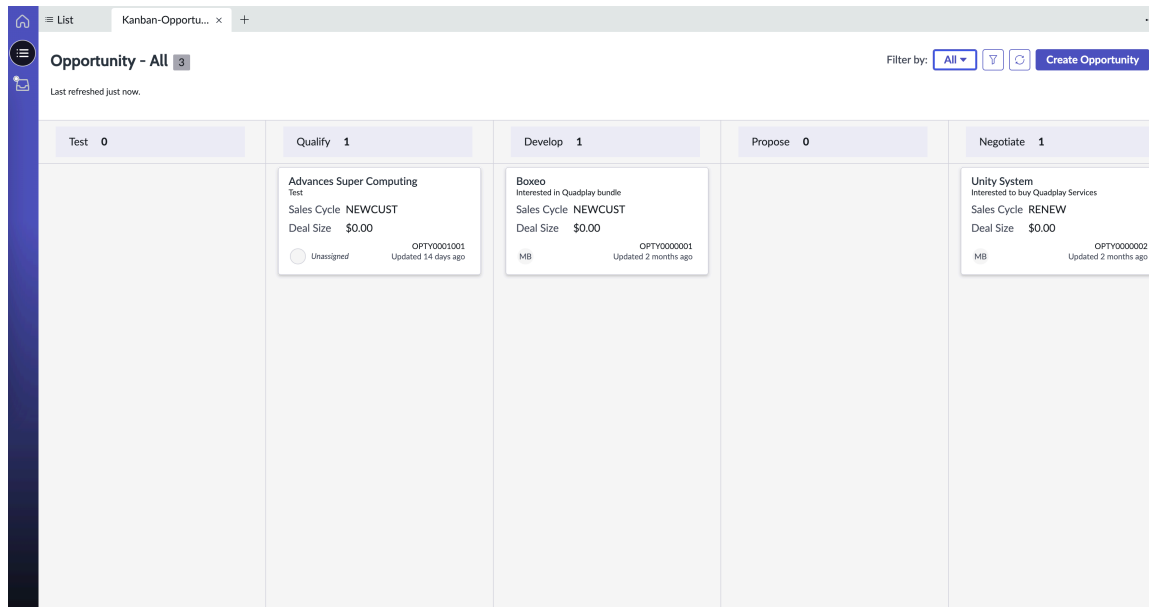
必要なロール:sales_agent

このタスクについて

カンバンビューは、ユーザーがビジネスフローに従ってデータレコードをドラッグアンドドロップできるようにするデータを視覚的に表現したものです。オポチュニティ管理のカンバンビュー機能には、次の利点があります。

- すべてのステージの機会を表示し、営業サイクルタイプに基づいてフィルタリングします。
- 機会を異なるステージ間を移動することで、機会の状態を簡単に更新できます。

セールスと注文管理のオポチュニティ管理の一部としてのカンバンビュー。



手順

1. に移動します。 リスト  を表示し、[Opportunity (案件)] - [All (すべて)] を選択します。
2. カンバンの表示 ボタンを選択します。
 - 案件状況を変更するには、案件カードをある状況から別の状況にドラッグアンドドロップします。
 - さまざまな販売タイプの営業案件を表示するには、ページの フィルター オプションを使用します。
 - このページから直接新しいオポチュニティを作成するには、[オポチュニティを作成] ボタンを選択します。詳細については、「[オポチュニティを作成](#)」を参照してください。

機会をエクスポート

オポチュニティ管理で機会を JSON ファイルとしてエクスポートし、顧客に提供できます。オポチュニティ管理の機会のエクスポート機能は、すべての機会のリストをエクスポートします。

始める前に

必要なロール:sales_agent

手順

1. [List view (リストビュー)]  に移動し、[Opportunity (案件)] - [All (すべて)] を選択します。
2. [エクスポート] ボタンを選択します。
3. ファイルタイプを選択します。

- Excel
- 絨毛検査
- JSON
- PDF

4. [Select the delivery type (配信タイプを選択)]:

- メール - 有効なメールアドレスを入力します。
- ダウンロード: エクスポートをローカルドライブにダウンロードします。
機会のリストは、設定されたパラメーターに従ってエクスポートされます。

案件から見積もりを作成する

[見積もり] タブを使用して、機会から直接見積もりを作成します。

始める前に

オポチュニティの詳細、品目、競合他社の情報など、オポチュニティに関するすべての情報を取得して提供していることを確認します。

必要なロール: sales_agent

手順

1. [List view (リストビュー)]  に移動し、[Opportunity (案件)] - [All (すべて)] を選択します。
2. 作業する営業案件を選択し、見積もり タブを選択します。
3. 見積もりを作成 を選択して、選択した営業案件から新しい見積もりを作成します。

案件品目から見積もりを作成する

案件レコードで選択した品目から見積もりを作成します。

始める前に

必要なロール: sales_agent

手順

1. [List view (リストビュー)]  に移動し、[Opportunity (案件)] - [All (すべて)] を選択します。
2. [Opportunity List (オポチュニティリスト)] ウィンドウから、処理するオポチュニティを選択し、[Line Items (品目)] タブを選択します。
3. 1 つ以上の品目を選択し、[新しい見積もりの作成] を選択して、選択した品目から見積もりを作成します。
新しい見積もりの作成を示すダイアログボックスが表示されます。新しい見積もりレコードを選択して表示します。または、[見積] タブに移動して新しい見積レコードを表示することもできます。

次のタスク

見積管理 ワークスペースの使用方法的詳細については、「[見積管理の使用](#)」を参照してください。

サイドバーを使用したステークホルダーとのコラボレーション

Microsoft Teams とのサイドバー統合を使用して、営業エージェント、ソリューションコンサルタント、該当分野の専門家など、社内外のステークホルダーとのディスカッションを開始します。

始める前に

必要なロール: sales_agent または sales_manager

サイドバー統合を使用する前に、まずオポチュニティとのサイドバー統合の構成を完了する必要があります。詳細については、「[サイドバーの構成](#)」を参照してください。

手順

1. に移動します。リスト  を表示し、[Opportunity (案件)] - [All (すべて)] を選択します。
2. [オポチュニティリスト] ウィンドウから、連携するオポチュニティを選択します。
3. 機会ヘッダーで [ディスカッション] を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。

フィールド	説明
レコードの番号	オポチュニティレコードの番号。
[件名]	機会に関する説明。
参加者の追加	オポチュニティディスカッションに追加する他のユーザーの名前。
参加者への簡単なメッセージを含める	ユーザー用に追加する追加情報。

5. [ディスカッションを開始] を選択します。
コラボレーションのための Microsoft Teams チャットが作成されます。

次のタスク

絵文字、メッセージ、添付ファイルを共有することで、コラボレーションをより効果的に行うことができます。

見積管理の使用

見積管理 アプリケーションを使用して見積もりを作成します。見積管理 インターフェイスには、製品見積もりの作成と管理に役立つ次のタブが用意あります。

見積管理タブ

[見積管理] タブ	説明
[詳細] タブ	顧客の住所や連絡先情報など、見積もり詳細 を追加します。
[品目] タブ	見積品目を見積もりに追加します。
[カタログ] タブ	製品カタログを使用して、見積もりに製品を追加します。
[リビジョン] タブ	α見積もりの複数のバージョンを作成します。
[顧客注文] タブ	見積もりを製品販売注文に変換します。
[価格調整] タブ	見積もりの製品に 手動価格調整を追加します。

建物の見積もり

次の表に、見積作成、構築 の基本的なタスクを示します。

見積もりの作成と管理

見積もりタスク	Description (説明)
見積もりを作成します。	詳細については、「 見積もりを作成 」と「 見積もりに詳細を追加する 」を参照してください。
製品カタログから製品を追加して見積もりを作成します。	詳細については、「 見積もりに製品を追加する 」を参照してください。
製品コンフィギュレーターを使用して、製品のオプションを選択します。	詳細については、「 見積もり 製品を表示および更新する 」を参照してください。
見積もりに価格調整を追加します。	詳細については、「 手動価格調整の表示 」を参照してください。
見積もりのリビジョンを作成します。	詳細については、「 見積もりバージョンを作成 」を参照してください。
見積もりを顧客の注文に変換します。	詳細については、「 見積もりを注文に変換 」を参照してください。

見積もりを作成

見積管理 で見積もりを作成し、見積もり作成プロセスを開始します。

始める前に

必要なロール:sales_agent

このタスクについて

見積もりを開始すると、ポップアップで見積もり情報の入力を求められます。顧客アカウントまたは消費者の見積もりの作成を選択できます。ポップアップは選択内容に応じて変わります。

- 取引先企業 – 見積もりは既存の顧客取引先に対して作成されます。
- 消費者 – 見積もりは既存の消費者に対して作成されます。

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースで、リスト  ビューを選択します。
2. 移動先 引用 > **all-quotes** をクリックし、[**New**] を選択します。
3. [新しい見積もりを作成] ダイアログボックスで、フィールドに入力します。
 - アカウントの見積もりを作成するには、アカウントを選択します。
 - 消費者の見積もりを作成するには、消費者 名を選択します。

ターゲット	Description (説明)
アカウントの見積もりを作成	次のように入力します。 ◦ 連絡先:顧客の主要連絡先の名前。 ◦ 簡単な説明:このアカウントの見積もりの簡単な説明。 ◦ 有効期限:見積もりの有効期限が切れる日時。
消費者の見積もりを作成	次のように入力します。

ターゲット	Description (説明)
	- 簡単な説明:このコンシューマーの見積もりの簡単な説明。 - 有効期限:見積もりの有効期限が切れる日時。

4. [Save and close (保存して閉じる)] を選択します。
見積もりが保存され、[見積もり] リストに戻ります。
5. [ の更新] を選択して、リストに新しい見積もりを表示します。
6. [Add Line Items (明細品目を追加)] を選択して見積もりを保存し、見積り品目の追加を開始します。

次のタスク

見積もりに詳細を追加する。

見積もりに詳細を追加する

[詳細] タブを使用して、見積もりに基本情報を追加します。

始める前に

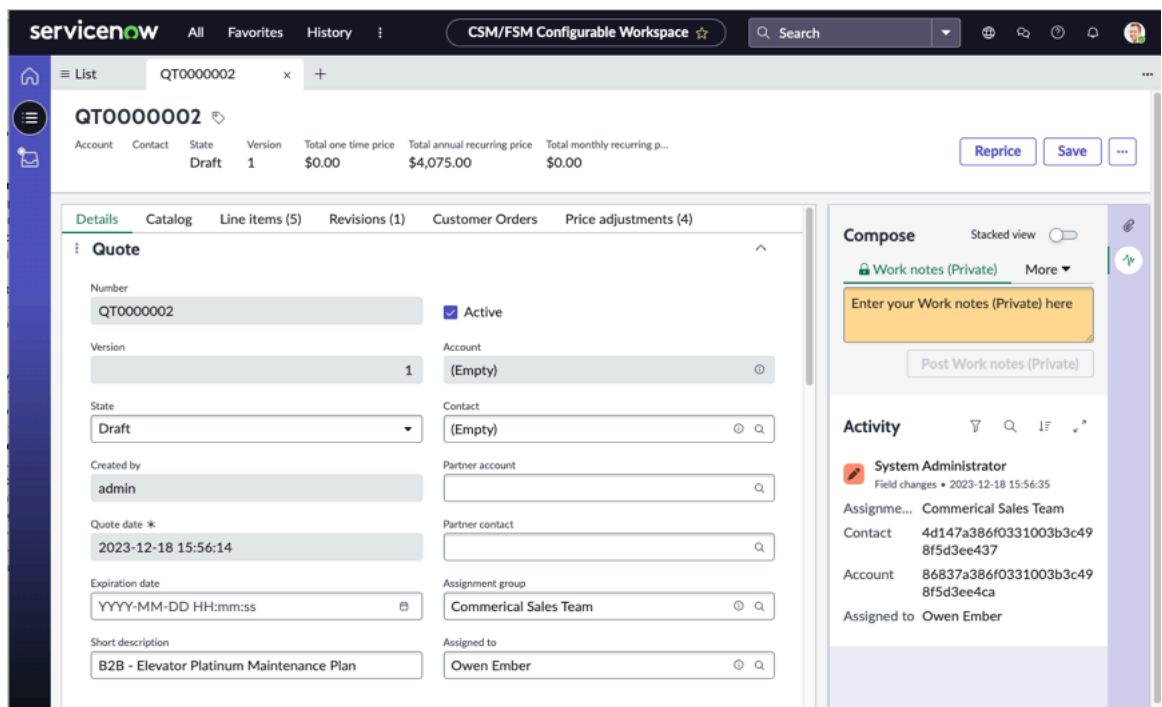
必要なロール:sales_agent

このタスクについて

[詳細] タブを使用して、住所や連絡先など、見積もりに関する情報を追加します。また、見積もりが有効かどうかを示し、見積もりの状況を設定することもできます。

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースの見積もりリストビューで、見積もりを選択します。
2. [詳細] タブで、基本情報を入力します。



The screenshot displays the ServiceNow interface for a Quote record. The main form is titled 'Quote' and shows details for QT0000002. Key fields include: Number (QT0000002), Version (1), State (Draft), Account (Empty), Contact (Empty), Created by (admin), Quote date (2023-12-18 15:56:14), Expiration date (YYYY-MM-DD HH:mm:ss), Short description (B2B - Elevator Platinum Maintenance Plan), and Assignment group (Commercial Sales Team). The right sidebar contains a 'Compose' section for work notes and an 'Activity' section showing a recent update from the System Administrator.

[見積もり詳細] タブ

フィールド	説明
アクティブ	現在の気配値がアクティブな気配値であることを示すオプション。見積もりに複数のバージョンがある場合、このオプションを選択すると、これがアクティブな見積もりであることを示します。
ステータス	[状態] ドロップダウン ボックスには、見積もりの状態を追跡するためのオプションが含まれています。 ◦ ドラフト: 見積もりがまだ開発中であることを示す見積もりのデフォルトステータス。 ◦ レビュー中: このステータスを使用して、見積もりがレビューステータスにあることを示します。 ◦ 顧客受け入れ待ち: 見積もりが作成され、顧客とレビュー中の場合、このステータスに設定されます。 ◦ 承認済み: このステータスを使用して、見積もりが顧客によって承認されたことを示します。 ◦ [改訂済み] - [改訂済み] は、見積もりに変更を加え、見積もりに取り組んでいる他のユーザーがメモできることを示します。 ◦ 期限切れ: 見積もりが有効期限を過ぎていることを示します。有効期限をリセットして、見積もりを再度アクティブにします。 ◦ キャンセル済み - 見積もりがキャンセルされたことを示すには、この状態を使用します。 ◦ クローズ済み - 見積もりがクローズされたことを示します。 ◦ 完了: 見積もりが完了したことを示します。見積もりが [完了] に設定されている場合は、見積もりを使用して注文を作成できます。詳細については、「見積もりを注文に変換」を参照してください。
価格設定フィールド	フィールドは次のとおりです。 ◦ 通貨: 価格の通貨は、アカウント情報に記載されている通貨と一致します。 ◦ 価格リスト: [標準価格表] フィールドは、見積もりで参照される製品カタログのデフォルトの価格リストです。 ◦ 原価表: 標準原価表は、見積もりで参照される製品カタログのデフォルトの原価表です。

3. [保存] を選択します。

次のタスク

[見積もりに製品を追加する](#) VBの。

見積もりに製品を追加する

見積管理の [カタログ] タブを使用して、見積もりに製品を追加します。

始める前に

必要なロール: sales_agent

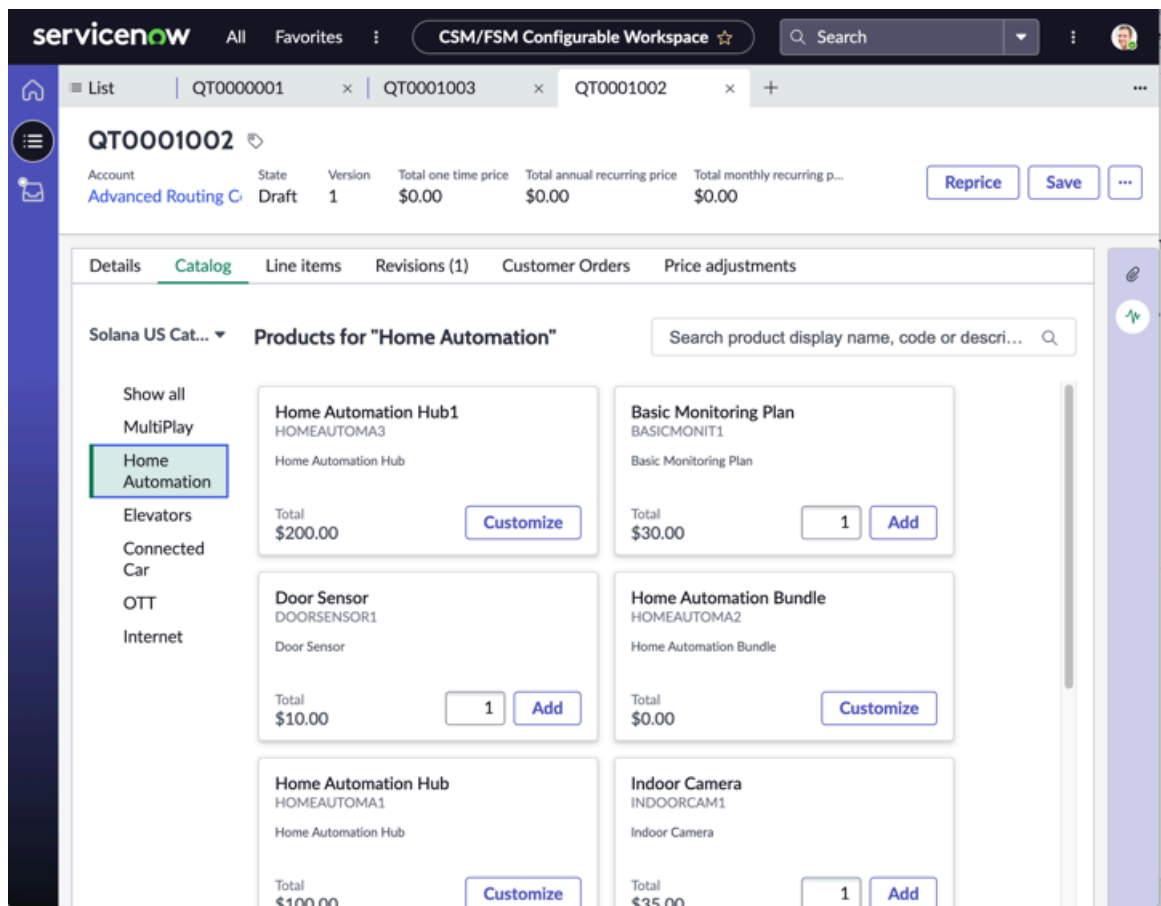
このタスクについて

[カタログ] タブを使用して、カタログから製品オフリングを検索して選択し、見積もりに追加できます。シンプルな製品オフリングと複雑な製品オフリングを選択できます。複雑な製品オフリングは、製品コンフィギュレーターを使用して選択するオプションで構成できます。

- 注:** エンタイトルメントをチェックして、製品コンフィギュレーター が利用可能かどうかを確認します。

手順

1. 構成可能ワークスペースで、[List view] を選択します。
2. 移動先 引用[All-Quotes] をクリックし、作業する見積もりを選択します。
3. [カタログ] を選択します。



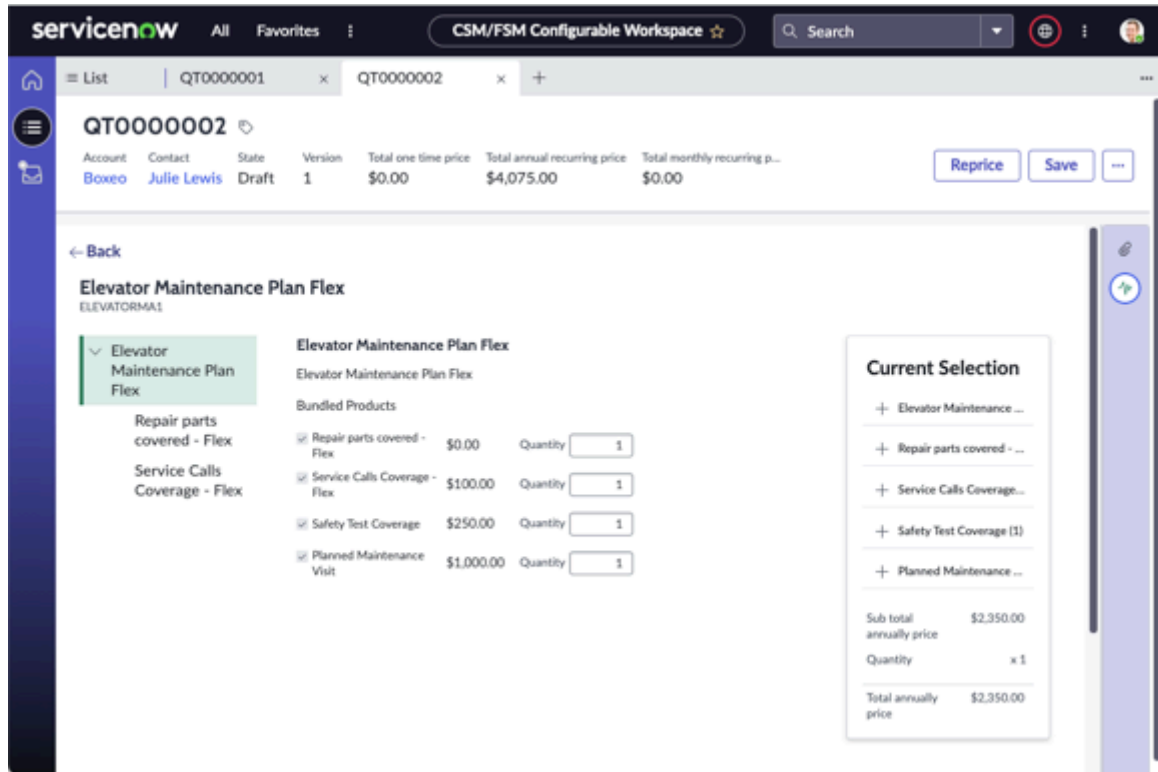
4. [カタログ] タブの機能については、次の表を参照してください。

[カタログ] タブ

要素	Description (説明)
製品カタログ階層	このオプションでは、製品カタログを選択します。
[カスタマイズ] ボタン	[カスタマイズ] ボタンは、構成可能な製品オフリングのカードに表示されます。[カスタマイズ] ボタンを選択すると、製品コンフィギュレーターが開きます。
ボタンを追加	[追加] ボタンをクリックすると、見積もりに製品が追加されます。[追加] ボタンは、選択可能なオプションがないシンプルな製品に表示されます。

要素	Description (説明)
検索フィールド	検索フィールドを使用して、選択した製品カタログ階層内の製品を検索します。

5. [カスタマイズ] ボタンを使用して 製品コンフィギュレーター を開き、製品のオプションを選択します。



す。

製品コンフィギュレーター

製品コンフィギュレーター	Description (説明)
オプションフィールド	発注エージェントが製品オプションを選択できるようにするオプション。
価格の再設定	すべての価格設定を再計算し、手動による価格調整を削除するオプション。
保存	選択内容を保存し、価格設定期間を更新するオプション。
価格設定期間	選択したオプション、オプションの価格設定、および合計価格設定を表示する価格設定ウィンドウ。プラス記号を選択すると、選択した各オプションの詳細が表示されます。
検証	製品コンフィギュレーターでの選択を検証するオプション。
追加	製品オフリングを見積もりに追加します。

6. [追加] を選択します。
製品オフリングが 品目として見積もりに追加されます。

次のタスク

見積もり 製品を表示および更新する。

見積もり 製品を表示および更新する

見積品目] タブを使用して、見積もりの製品を確認および更新し、品目を追加します。

始める前に

必要なロール:sales_agent

手順

1. 移動先 リスト 表示 [All Quotes] を選択します。
2. 作業している見積もりを選択し、見積もり 明細品目 タブを選択します。

The screenshot displays the ServiceNow interface for a quote. The main table, 'Quote Line Items', contains the following data:

Number	Parent line item	Product offering	Quantity	Unit of measure
QTL0001158	(empty)	Home Automation Bundle	1	Each
QTL0001159	QTL0001158	Door Sensor	3	Each
QTL0001160	QTL0001158	Connectivity Tech	1	Each
QTL0001161	QTL0001158	Window Sensor	3	Each
QTL0001257	(empty)	Connectivity Tech	1	Each
QTL0001258	(empty)	Home Automation Bundle	1	Each
QTL0001259	QTL0001258	Door Sensor	3	Each
QTL0001260	QTL0001258	Connectivity Tech	1	Each
QTL0001261	QTL0001258	Window Sensor	3	Each

The right sidebar shows the 'Compose' section with a text area for 'Work notes (Private)' and an 'Activity' section showing a recent update by 'Sales Agent' on 2023-11-16.

3. 新規 を選択して新しい見積品目を開始するか、既存の見積品目を選択して変更を加えます。
4. 見積品目のフィールドに入力します。
5. 見積明細行の特性 タブを選択して、見積の特性を追加または変更します。
6. [価格調整] タブを選択して、見積品目に手動価格調整を追加または変更します。
7. [保存] を選択します。
見積品目がメイン見積に更新されます。

次のタスク

見積品目に価格調整を追加します。詳細については、「[手動価格調整の表示](#)」を参照してください。

見積品目に価格調整を追加する

品目の作成後に見積品目に価格調整を追加します。価格調整は、見積作成プロセスを進める顧客をサポートするのに役立ちます。

始める前に

必要なロール:sales_agent

このタスクについて

見積品目の価格調整は、顧客が見積プロセスを進める際にインセンティブを与える方法です。販売代理店には、次の価格調整オプションがあります。

価格調整タイプ

調整タイプ	Description (説明)
マークダウン率	価格の値下げのパーセンテージ。
マークダウン額	価格の値下げの金額。
マークアップ率	価格のマークアップのパーセンテージ。
マークアップ額	価格のマークアップの金額。
価格の上書き	製品価格を新しい価格で上書きします。

手順

1. に移動します。 リスト 表示  [All Quotes] を選択します。
2. 価格調整の見積品目を選択します。
3. 調整ダイアログで、[調整タイプ]メニューを使用して調整タイプを選択します。
4. [調整値] に調整値を入力します。
5. 価格調整の説明を追加します。
6. [保存] を選択します。

次のタスク

製品特性を更新します。詳細については、「[製品特性を更新](#)」を参照してください。

製品特性を更新

[見積特性] タブを使用して、製品特性を更新します。

始める前に

必要なロール:sales_agent

このタスクについて

見積依頼明細行が作成された後、見積もりが顧客と交渉されるときに、製品特性の変更が必要になる場合があります。カスタマイズ可能なオプションを備えた製品オフリングは、見積もりの進展に応じて更新できます。

手順

1. に移動します。 リスト  を表示し、[すべての見積もり] を選択します。
2. 製品特性変更の品目を選択します。
3. 見積依頼明細行の特性 タブを選択します。
4. 更新する見積もり特性を選択します。
5. 特性を変更し、保存を選択します。

次のタスク

複数の見積もりリビジョンを作成します。詳細については、「[見積もりバージョンを作成](#)」を参照してください。

見積もりにタスクを追加する

見積もりに対して1つまたは複数のタスクを作成し、それらを異なるエージェントにアサインします。タスクは、エージェントが見積もりを作成するために実行するさまざまなアクションです。

始める前に
必要なロール:sales_manager

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースで、リスト  を表示し、[すべての見積もり] を選択します。
2. 作業する見積もりを選択し、[タスク] タブを選択します。
3. 新規 を選択して新しい見積もりタスクを開始するか、既存の見積もりタスクを選択して変更を加えます。
4. 見積もりタスクフォームのフィールドに入力します。

見積もりタスクフォーム

フィールド	説明
番号	見積もりタスクのシステム生成番号。
引用	見積もりの番号。
期日	見積もりタスクを完了する必要がある日付。
簡単な説明	見積もりタスクに関する情報。
ステータス	見積もりタスクのステータス。
Assigned to (アサイン先)	営業マネージャーがこの見積もりタスクを割り当てた販売代理店の名前。
作業メモ	見積もりタスクに関する追加情報。

5. [保存] を選択します。
見積もりタスクがメイン見積もりに追加されます。

次のタスク

見積管理 で使用できるその他の機能の詳細については、「[見積管理 の使用](#)」を参照してください。

見積もりバージョンを作成

[Revisions] タブを使用して、見積もりのバージョンを作成および表示します。

始める前に
必要なロール:sales_agent

このタスクについて

[Revisions] タブにはα見積もりのバージョンが表示されます。バージョン番号は連番です。見積もりがアクティブな場合、[アクティブ] フィールドが選択されます。

手順

1. に移動します。リスト  を表示し、[すべての見積もり] を選択します。
2. 作業している見積もりを選択します。
3. [リビジョン] タブを選択します。
4. [その他のアクション ] アイコンを選択し、[新規バージョンの作成] を選択します。
見積もりの新しいバージョンが作成されます。メッセージ内の見積もりを選択して、新しいバージョンを開きます。[アクティブ] オプションを選択した場合、見積もりのアクティブバージョンが示されます。[リビジョン] タブを使用して、現在のすべての見積バージョンのリストを表示します。

5. 見積もりリストビューに戻り、ビューを更新して、作成された最新バージョンを確認します。
6. アクティブな見積もりのリマインダーとして [アクティブ] チェックボックスをオンにします。

次のタスク

[顧客注文] タブを使用して、見積もりから注文を開始します。詳細については、「[見積もりを注文に変換](#)」を参照してください。

見積もりを注文に変換

[顧客注文] タブを使用して、見積もりを見積管理で顧客注文に変換します。

始める前に

必要なロール：admin

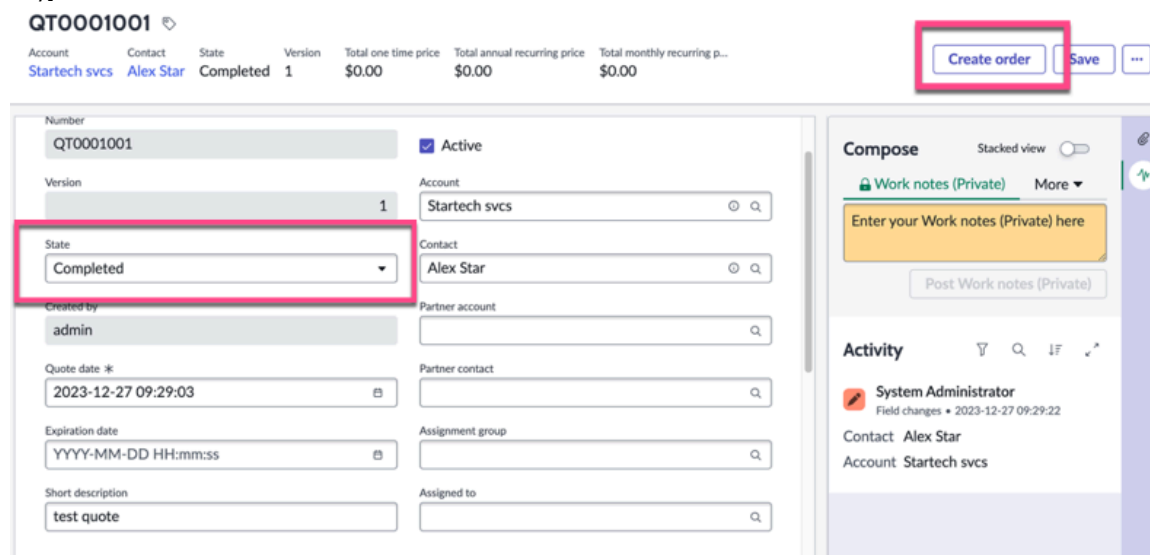
このタスクについて

見積もりは アクティブである必要があり 見積もりの状況は 完了d に設定されている必要があります。[Customer Orders (顧客注文)] タブがアクティブになります。

- ❗ 注： エンタイトルメントを確認して、この機能にアクセスできるかどうかを確認してください。

手順

1. リストビュー  に移動し、[All Quotes] を選択します。
2. 見積もりリスト ビューから、顧客注文に変換する見積もりを選択します。
3. [Details (詳細)] タブで、[quote State (ステータス)] を c[Complete (完了)] に変更し [Save (保存)] を選択します。



4. [注文を作成] を選択します。
注文が作成されると、注文番号を含むメッセージが表示されます。
5. メッセージ内の注文番号を選択して注文を開きます。
[注文品目] ウィンドウが開き、注文品目、価格調整、および注文タスクが表示されます。[注文明細品目] ウィンドウの使用の詳細については、「[注文品目から注文を作成](#)」を参照してください。

見積品目から注文を作成する

[新しい注文を作成] UI アクションを使用して、見積品目から注文を作成します。

始める前に
必要なロール:sales_agent

手順

1. に移動します。 リスト 見積管理ワークスペースでを表示し、[見積もり - すべて] を選択します。
2. 作業する [完了] ステータスの見積もりを選択し、[品目] タブを選択します。
3. 見積依頼明細行品目を選択し、 新しい注文の作成 を選択します。
新しい注文の作成を示すダイアログボックスが表示されます。新しい注文レコードを選択して表示します。または、[顧客注文] タブに移動して新しい注文レコードを表示することもできます。

次のタスク

注文管理 ワークスペースの使用方法的詳細については、「[注文管理の使用](#)」を参照してください。

手動価格調整の表示

[価格調整] タブ 見積管理 を使用して、見積もりの注文品目に対して行われた手動価格調整を表示および更新します。

始める前に
必要なロール:セールスエージェント

このタスクについて
価格調整を作成するには、「[見積品目に価格調整を追加する](#)」を参照してください。

手順

1. リストビューに移動し、[All Quotes] を選択します。
2. 見積もりリストに表示する見積もりを選択します。
3. 「価格調整」タブを選択します。
4. 更新する価格調整品目を選択します。
5. 価格調整を行います。
6. [保存] を選択します。
価格調整が更新され、見積もり価格設定フィールド全体に反映されます。

契約要求の開始

見積管理ワークスペースから契約要求を開始します。

始める前に
必要なロール:sales_agent

このタスクについて
法的な販売契約を作成して取引を確定し、顧客との契約を正式に締結できます。

手順

1. に移動します。 リスト 見積管理ワークスペースでを表示し、[All Quotes] を選択します。
2. 契約を作成する [完了] ステータスの見積もりを選択します。
3. [その他のアクション ...] アイコンを選択し、[契約を開始] を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。

フィールド	Description (説明)
契約書の種類	契約で使用する用紙の種類。[自分の用紙]を選択します。
契約タイプ	生成する契約のタイプ。[Sales Contract (販売契約)] を選択します。 ❗ 注: 別のドキュメントを生成する場合は、他のタイプの契約を選択します。
署名タイプ	契約を完了するために行う署名のタイプ。 ◦ 電子署名: 電子媒体を使用してドキュメントに署名します。 ◦ 自筆署名: ドキュメントをダウンロードして手動で署名します。
開始日	契約の開始日。
終了日	契約の終了日。 ❗ 注: 終了日は開始日より後でなければなりません。

5. [開始] を選択します。

契約管理要求は、[契約ドキュメント] タブで生成されます。ドキュメントを表示するレコードを選択します。

次のタスク

見積管理ワークスペースの [契約要求] 関連タブを使用して、契約要求レコードを表示し、そのステータスを追跡できます。

既存の見積もりを表示

既存の見積もりを表示して、見積もりステータスを更新したり、その他の変更を加えたりします。

始める前に

必要なロール:sales_agent

手順

1. に移動します。 リスト を表示し、[すべての見積もり] を選択します。

- すべての見積もり: インスタンス内のすべての見積もりを表示します。
- 自分の見積もり - 見積もりを表示します。
- 自分のチームの見積もり: チームの見積もりを表示します。

2. 作業している見積もりを選択します。

3. 必要に応じて見積もりを更新します。

4. [保存] を選択します。

見積もりをエクスポート

見積管理のすべての見積もりのリストをエクスポートし、顧客に提供します。

始める前に
必要なロール:sales_agent

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースで、リスト  ビューを選択します。
2. 移動先 見積もり > すべて。
3. **[Export (エクスポート)]** を選択します。
4. エクスポートする ファイルタイプ を選択します。
 - Excel
 - CSV
 - JSON
 - PDF
5. **[Select the delivery type (配信タイプを選択)]**:
 - メール - 有効なメールアドレスを入力します。
 - ダウンロード:エクスポートをローカルドライブにダウンロードします。
6. **[Export (エクスポート)]** を選択します。
クォートのリストは、設定されたパラメーターに従ってエクスポートされます。

注文管理 の使用

注文管理 アプリケーションで顧客の注文とサービス注文を管理および履行できます。

注文のアクションタイプ

注文管理 アプリケーションは、次のタイプの顧客注文とサービス注文をサポートしています。

注文アクションタイプ

注文アクションタイプ	Description (説明)
追加	同じ顧客からの既存の注文に関連付けられていない顧客注文を追加します。
変更	既存の注文を変更すると、以前に注文または履行された製品またはサービスが変更されます。
削除	既存の顧客注文品目または製品注文の削除。

注文をキャプチャする方法

次のソースから顧客 (製品) およびサービスの注文をキャプチャできます。

- エージェントは、CSM 構成可能ワークスペースを使用して、カスタマーサービスとサービスの注文をキャプチャできます。
- 通信事業サービス管理サブスクリプションがある場合は、以下から注文をキャプチャできます。
 - Product Order Open (TMF622) または Service Order Open (TMF641) API を介したサードパーティの注文管理システム。
 - San Diego 以降のリリースのサービスブリッジを通じて。

注文管理 での注文の作成

注文管理 で製品またはサービスの注文を作成します。

始める前に
必要なロール:sales_agent

このタスクについて

注文を開始すると、ポップアップで注文情報の入力を求められます。顧客アカウントまたはコンシューマーの製品注文の作成を選択できます。ポップアップは選択内容に応じて変わります。

- アカウント – 注文は既存の顧客アカウントに対して作成されます。
- コンシューマー – 既存のコンシューマーの注文が作成されます。

i 注: 次の手順では、顧客注文を作成する方法について説明します。顧客注文とサービス注文のどちらを作成する場合でも、手順は同じです。

手順

1. 構成可能ワークスペースで、[List (リスト )] ビューを選択します。
2. 移動先 顧客注文 >すべて をクリックし、[New] を選択します。
[新しい注文を作成] ポップアップが開きます。
3. [新しい注文を作成] ポップアップで、フィールドに入力します。
 - アカウントの注文を作成するには、アカウントを選択します。
 - コンシューマーの注文を作成するには、コンシューマー名を選択します。

ターゲット	Description (説明)
アカウントの注文を作成する	次のように入力します。 ◦ 注文タイプ: 注文タイプはサービスまたは顧客になります。 ◦ 連絡先: 顧客の主要連絡先の名前。 ◦ 注文アクション: 注文アクションのタイプを選択します。
コンシューマーの注文の作成	次のように入力します。 ◦ 注文タイプ: 注文タイプはサービスまたは顧客になります。 ◦ 注文アクション: 注文アクションのタイプを選択します。

4. [Order action (注文アクション)] で [Add (追加)] を選択します。
[注文] アクションメニューには、次のオプションが含まれています。

注文アクション	Description (説明)
追加	注文を作成します。
移動	TBD
変更	変更管理を作成します。詳細については、「 場所の変更に変更指示を使用 」を参照してください。

5. [作成] を選択します。
注文が開始され、注文カタログが開きます。

関連情報

[での注文への製品またはサービスの追加](#) [注文管理](#)

での注文への製品またはサービスの追加 注文管理

注文が開始されたら、製品カタログを使用して製品またはサービスの注文明細行を追加し、注文管理で製品コンフィギュレーターします。

始める前に

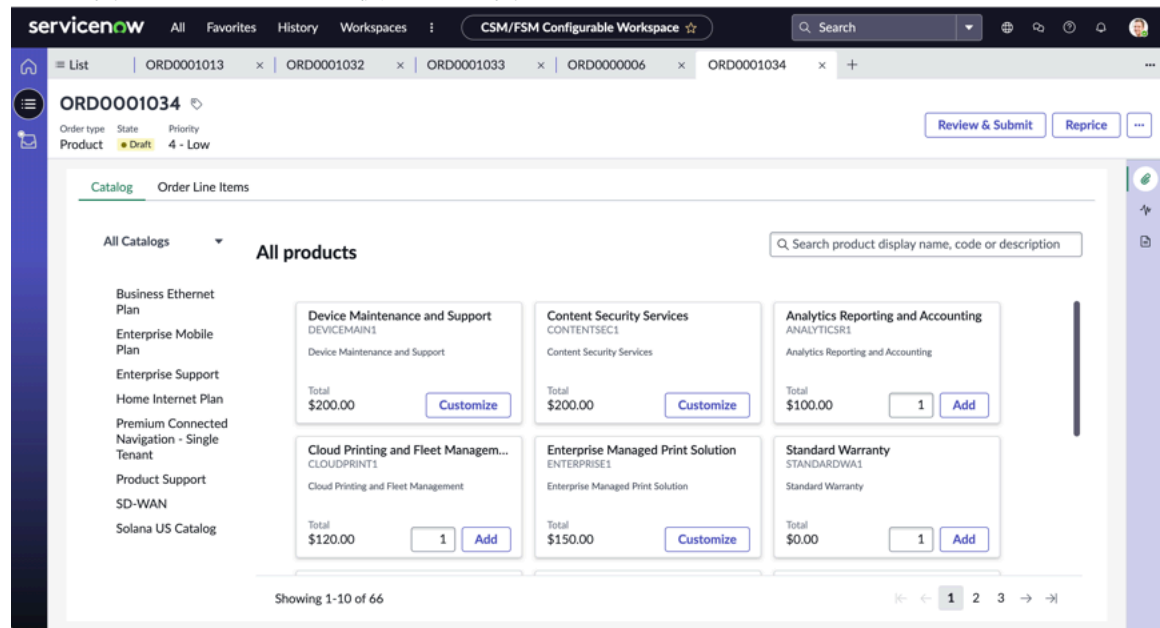
- ❗ 注: エンタイトルメントをチェックして、製品コンフィギュレーター が利用可能かどうかを確認します。

必要なロール:sales_agent

このタスクについて

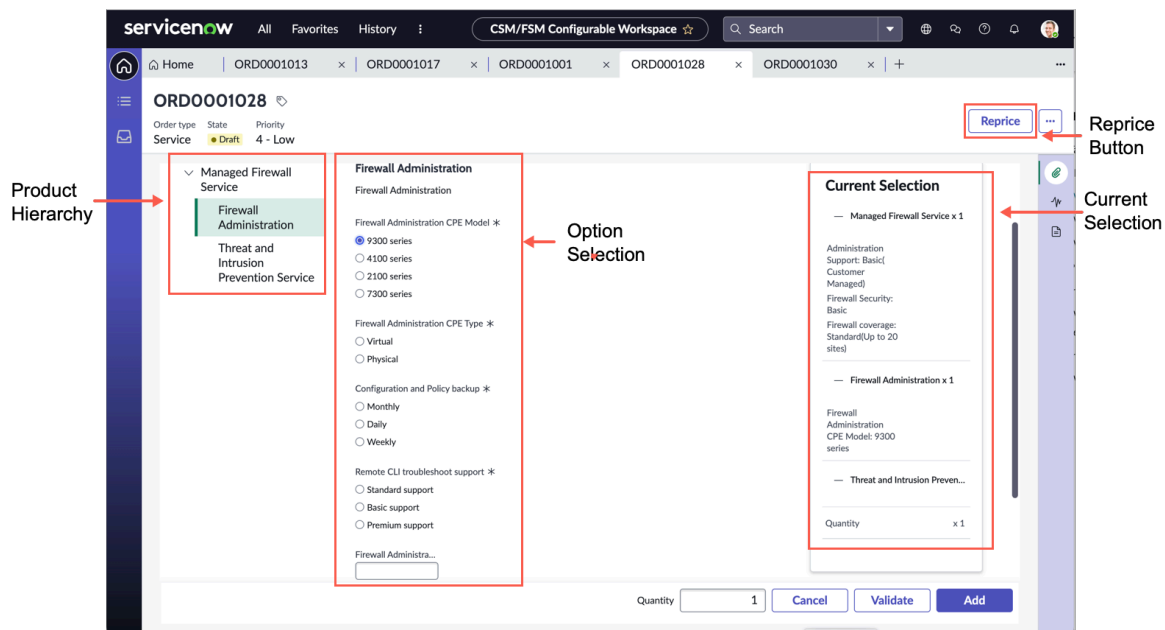
製品カタログには、製品情報を含むタイルが表示されます。シンプルな製品には、利用可能なオプションなしで製品を注文に追加する [追加] ボタンがあります。

注文に製品を追加するために使用される製品カタログ



オプションのある製品には、エージェントが製品オプションを選択できる製品コンフィギュレーターを開く [カスタマイズ] ボタンがあります。

製品オプションの選択に使用する製品コンフィギュレーター



製品コンフィギュレーターは3つの列で構成されます。[製品階層] 列には、製品カタログアイテムと、製品に関連付けられた子製品が表示されます。[オプション選択] 列には、製品またはサービス、注文明細行、および注文タスクで使用可能なオプションが表示されます。[現在の選択] 列には、選択された製品オプションと価格が表示されます。

手順

1. 構成可能ワークスペースで、[List (リスト)] ビューを選択します。
2. 移動先 顧客注文 > すべて。
3. 注文を選択します。
4. [追加] を選択して、シンプルな製品 (オプションのない製品) を注文に追加します。
5. カスタマイズ を選択して、オプションのある製品を追加します。
[カスタマイズ] ボタンをクリックすると、製品またはサービスで利用可能なオプションを選択できる製品コンフィギュレーターが開きます。次の表で、製品コンフィギュレーターのオプションについて説明します。

製品コンフィギュレーターフォーム

フィールド	Description (説明)
製品階層	フィールドにはカタログアイテムの階層が表示され、親レベルの製品と子レベルの製品が含まれます。
オプションの選択	このフィールドには、製品で利用可能なオプションが表示されます。
現在の選択	フィールドには、選択した製品と価格が一覧表示されます。
価格の再設定ボタン	このボタンをクリックすると、価格がリセットされ、変更が加えられると合計価格が更新されます。
検証ボタン	ボタンは、変更が加えられたときに製品と価格を検証します。
追加ボタン	ボタンをクリックすると、注文に製品が追加されます。

6. [追加] を選択して、注文に製品を追加します。

製品またはサービスが注文品目として注文に追加されます。

7. [注文品目] タブを選択して、注文に含まれる製品とサービスを表示します。

関連情報

[での製品注文明細行の設定とレビュー 注文管理](#)

での注文への販売契約の追加 注文管理

注文に販売契約を追加します。販売契約は、事前に特定された製品とサービスのセットを設定された価格で注文する契約です。

始める前に

必要なロール: order_agent または sales_agent

このタスクについて

販売契約は、設定された価格で製品とサービスのセットを注文する契約です。販売計画によって注文の製品と価格設定が確立されるため、販売計画によりエージェントは注文プロセスを迅速に進めることができます。

販売計画の作成の詳細については、「[と](#)」を参照してください。

手順

1. 移動先 [すべて](#) > [顧客注文](#) > [すべて](#) をクリックし、処理する注文を選択します。
2. [その他] アイコンを選択し [\[注文の詳細\]](#) を選択して、[注文の詳細] タブに移動します。
3. [顧客注文] フォームで、[販売契約書] フィールドを検索し、目的の販売契約書を選択します。

The screenshot displays the 'Customer Order' form in ServiceNow. The top navigation bar includes 'servicenow', 'All', 'Favorites', and a search bar. The main header shows the order number 'ORD0001007' and tabs for 'List', 'OR...', 'OR...', 'OR...', 'ORD0001007', 'OR...', 'OR...', 'OR...', 'QT...', and '+'. The form fields are organized into two columns. The left column contains 'Number' (ORD0001007), 'Account *' (Startech svcs), 'Contact', 'State' (Draft), 'Priority' (4 - Low), 'PONR', and 'Short description'. The right column contains 'Order date *' (2024-07-08 11:38:51), 'Order type *' (Product), 'Fulfillment type' (Deliver), 'Version' (1), 'Revision operation' (None), 'Sales agreement' (SA0010001), and 'Recent Selections' (SA0010001). Buttons for 'Review & Submit', 'Reprice', 'Cancel', and 'Update' are located at the bottom right of the form.

4. [更新] を選択します。
製品オフリングと価格リストを含む販売計画が注文に追加されます。

関連情報

[販売契約管理](#)[販売契約管理 の構成](#)

での製品注文明細行の設定とレビュー 注文管理

製品とサービスが 注文管理 の注文に追加されると、注文特性、価格調整、およびその他の品目を含む注文明細行を設定できます。

始める前に

必要なロール：admin

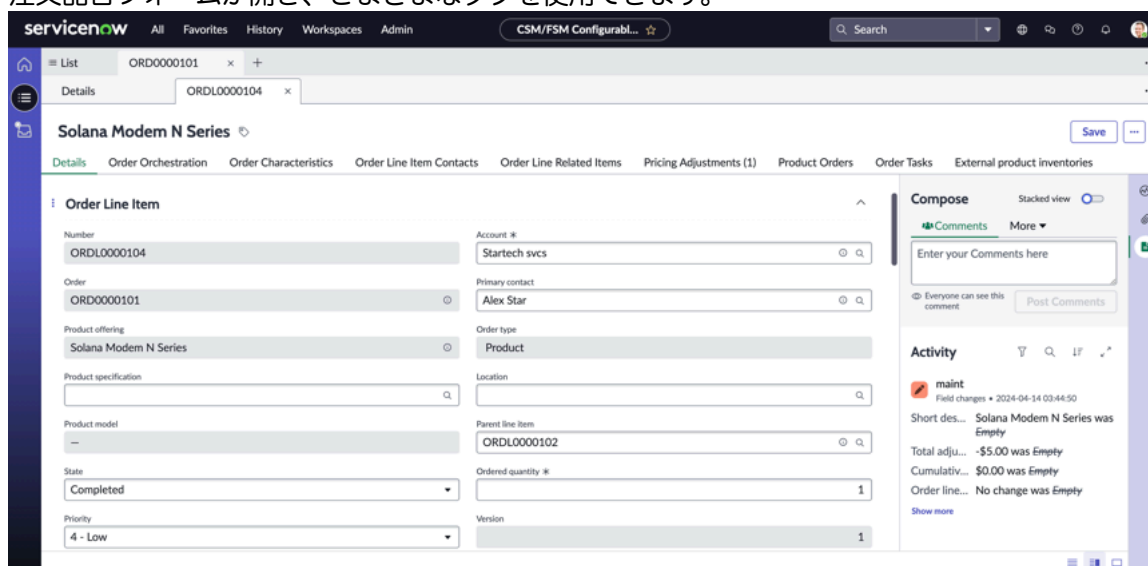
このタスクについて

このタスクについて

製品およびサービスの注文品目には、注文に追加した製品またはサービスが含まれています。注文品目に対して次の変更や更新を行うこともできます。

- 詳細 - 注文の名前と住所のフィールドなど、注文の詳細が表示されます。
- 注文オーケストレーション
- 注文特性 - 製品およびサービスの注文に特性を追加します。
- 注文明細品目の連絡先 - 各製品注文明細品目の連絡先を追加します。
- 注文明細関連品目:この注文明細品目を他の注文明細品目に接続します
- 価格調整 - 製品注文に価格調整を追加します。
- 製品注文 - エージェントが製品注文を作成し、現在の注文に追加できます。
- 注文タスク:注文を完了するために割り当てられたタスク。
- 外部製品在庫:外部製品在庫に接続します。

手順

1. 構成可能ワークスペースで、[List (リスト 


5. 目的のタブを選択し、フィールドに入力します。

フィールド	説明
詳細	詳細には、配送先住所と製品情報が含まれます。[詳細] タブには、価格設定、一般情報、契約の開始日と終了日も含まれています。
注文オーケストレーション	このタブを開くと、注文の実行に必要なステップが表示されます。
発注特性	特性は利用可能なオプションです。
注文明細品目に関する連絡先	エージェントが注文に関する詳細情報を検索できるようにする連絡先を追加します。
注文明細関連品目	この注文品目を他の注文品目に接続します。
価格調整	エージェントは製品の価格設定を調整できます。
製品注文	この注文の一部である製品注文を表示します。また、エージェントが製品を注文に追加できるようにします。
注文タスク	完了する必要がある注文タスクを表示します。
外部製品在庫	エージェントは外部製品在庫を表示できます。

6. 保存 を選択して、注文明細行への変更を保存します。

関連情報

[での製品またはサービスの注文のレビューと送信 注文管理](#)

[での製品またはサービスの注文のレビューと送信 注文管理](#)

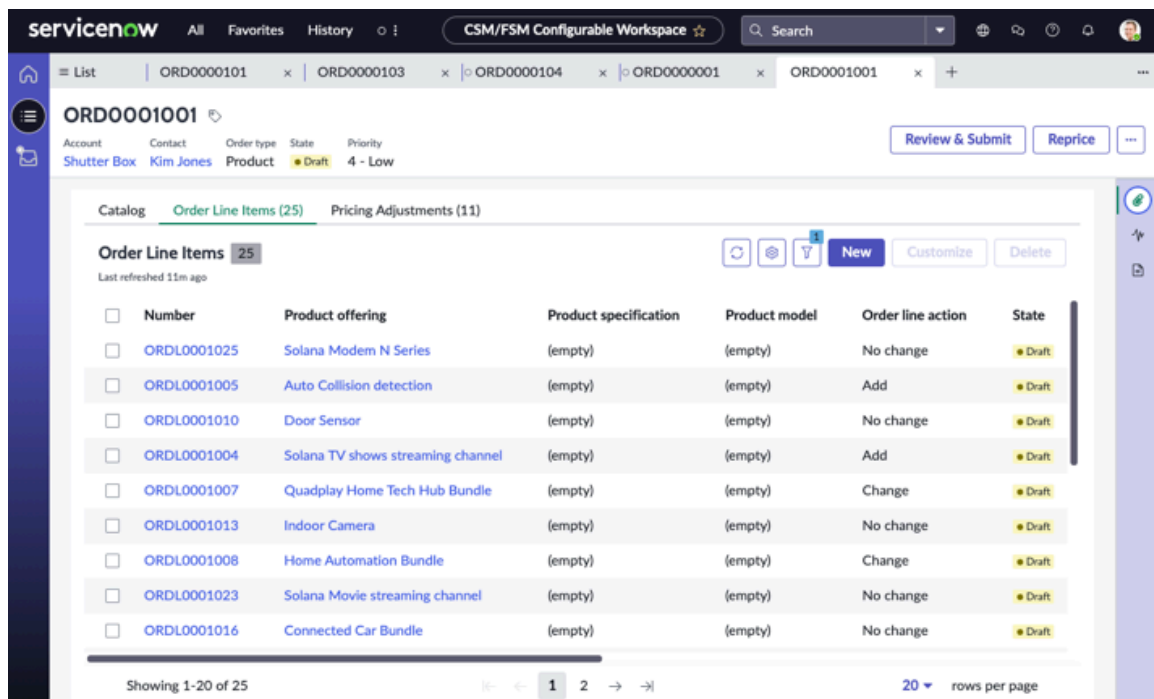
注文に製品とサービスを追加した後、注文明細品目を確認し、承認のために注文を送信します。

始める前に

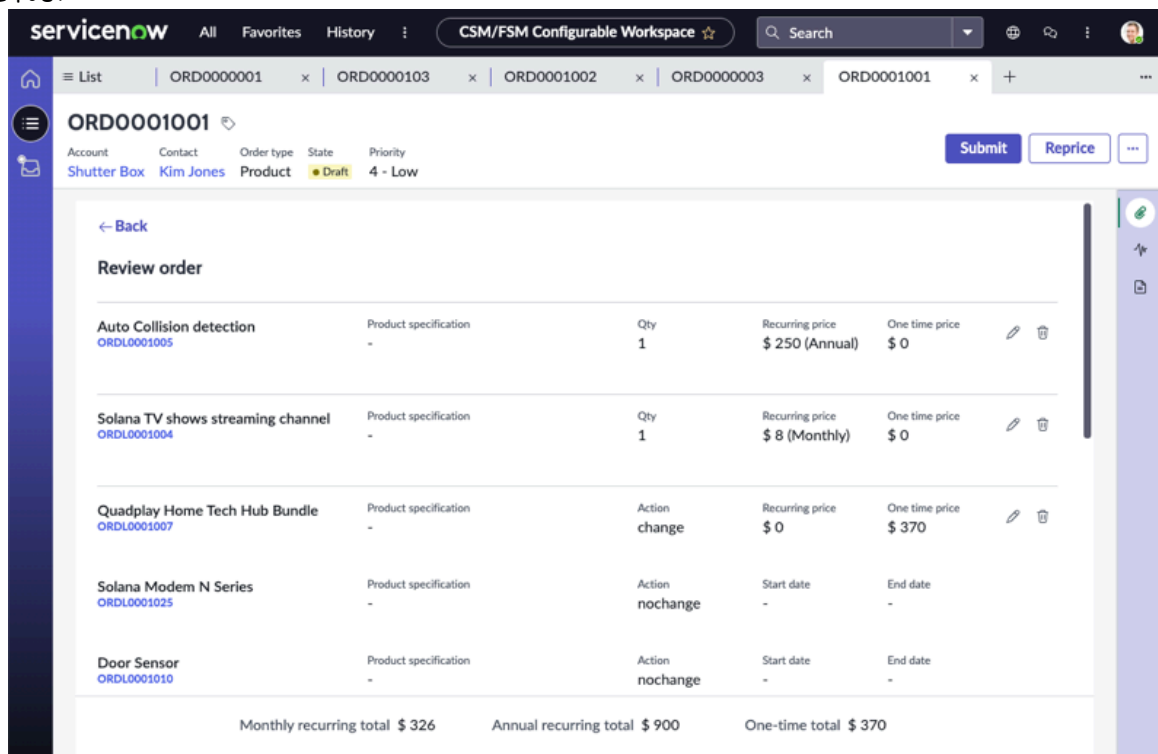
必要なロール:sales_agent

手順

1. 構成可能ワークスペースで、[List (リスト - 2. 移動先 顧客注文 > すべて.
- 3. 目的の注文を選択し、注文品目を確認します。



4. 変更または更新を保存し、[価格の再設定] ボタンを選択して合計価格をリセットします。
5. [Review & Submit] を選択して、注文を承認準備完了ステータスに移行します。
[注文をレビュー] ウィンドウには、すべての注文品目が表示され、該当する場合は合計価格も表示されま



6. 注文を確認したら、[送信] を選択します。
注文のステータスが [ドラフト] から [送信済み] に変わり、製品マネージャーが確認および承認できるようになります。

関連情報

での製品またはサービスの注文の承認 注文管理

での製品またはサービスの注文の承認 注文管理

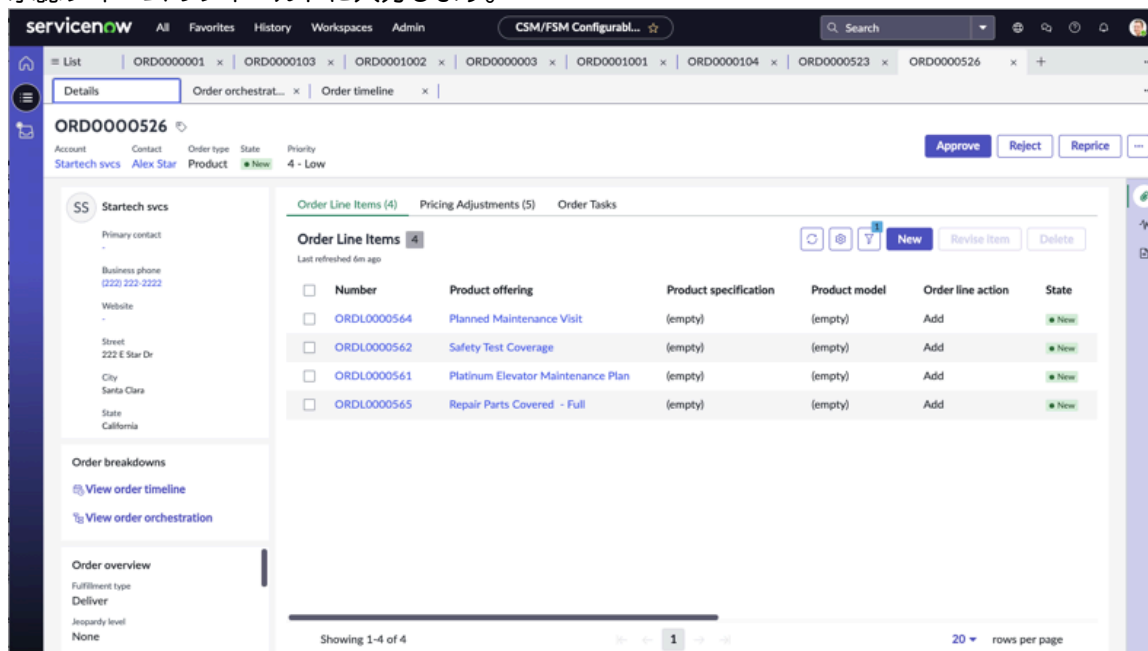
注文が送信されたら、次のステップは注文を確認して承認することです。承認された注文は、注文管理でフルフィルメントプロセスを開始する準備ができています。

始める前に

必要なロール:product_manager

手順

1. 構成可能ワークスペースで、[List (リスト - 2. 移動先 顧客注文 > すべて。
- 3. 確認して承認する注文 選択します。
承認の準備ができている注文のステータスは [送信済み] です。
- 4. 承認フォームのフィールドに入力します。



自動翻訳

注文承認フォーム

フィールド	Description (説明)
[承認] ボタン	[承認] ボタンを使用して注文を承認します。注文は [完了] ステータスに更新され、履行に入ります。
[却下] ボタン	このボタンは注文を却下し、注文ステータスを [却下] に変更します。却下された注文は、発注エージェントが変更や更新を行えるようになります。
価格の再設定	注文品目が更新されたときに [価格を再 設定] ボタンを使用して価格を再計算します。
注文タイムラインを表示	注文タイムラインを表示するには、[タイムライン] を選択します。
オーダーオーケストレーションを表示	注文を履行するために必要なステップを視覚的に参照する 注文オーケストレーション フォームを開きます。
New (新規)	既存の注文に新しい注文明細行を追加するには、 新規 を選択します。

フィールド	Description (説明)
アイテムを変更	[アイテムを変更 (Revise item)] ボタンを選択して、注文明細品目を変更します。
削除	注文明細品目を削除するには、[削除] を選択します。品目が削除され、価格が再計算されます。

5. [承認] を選択します。
注文が承認され、注文のステータスが [完了] に変わります。

仕様バージョンの更新

企業は、製品やサービスの仕様の新しいバージョンを頻繁に作成および更新します。これらの変更が発生した場合は、ServiceNow®で既存の製品仕様を更新することが重要です。製品仕様を更新しないと、注文がフルフィルメントに入るときにMACD(移動、追加、変更、削除)操作で問題が発生する可能性があります。

仕様バージョンを更新すると、次のことに役立ちます。

- 新しい特性とそのオプションを紹介します。
- 既存の特性に新しいオプションを追加し、既存の特性またはそのオプションを削除します。
- 既存の特性とオプションの名前変更。
- 新しい関係を組み込み、既存の関係を更新または削除します。
- 互換性ルールの追加。

仕様バージョンの更新

次のリストは、発生する可能性のある仕様バージョンの更新のタイプを示しています。

- 特性
 - New (新規)
 - 変更: 列挙
 - 削除
- 子関係 (バンドル/作成済み)
 - New (新規)
 - 削除
 - カーディナリティを変更
- 水平リレーションシップ/互換性ルール
- 属性マッピングルール

バッチ仕様バージョン更新

一連の仕様バージョンは、セールスと注文管理 のバッチ仕様ユーティリティを使用して更新できます。仕様をスケジュールすることもできます。

次に行うこと

更新仕様バージョンの構成

更新仕様バージョンの構成

製品仕様バージョンを更新して変更と更新を反映できるように、仕様バージョンの更新を構成します。

始める前に

必要なロール：system_admin

このタスクについて

製品仕様バージョンの変更を構成するには、check-for-an-incoming-specification ID と製品在庫仕様 ID を変更します。

手順

1. 移動先 **すべて** をクリックし、検索エリアに 「sys_properties.list」 と入力して、[システムのプロパティ] リストを開きます。
2. [システムプロパティ] リストで `sn_ind_tmt_orm.allowSpecVersionUpdateInChangeOrder` を検索し、選択してシステムプロパティを開きます。
システムプロパティレコードが編集不可ステータスの場合は、メッセージを選択してレコードを編集可能にします。
3. [値] フィールドで、値を `true` に設定します。
4. [更新] を選択します。
仕様バージョンの更新がアクティブ化されます。

製品仕様バージョンのバッチ更新

あるバージョンから別のバージョンに変更が発生したときに、在庫バッチ更新ジョブを使用して製品仕様を更新します。

始める前に

必要なロール:product_catalog_admin および product_catalog_manager

このタスクについて

バッチインベントリ仕様更新を使用すると、カタログ管理者と製品マネージャーは、バッチ仕様バージョン更新をトリガーするオンデマンドジョブを作成できます。更新では、変更注文は作成されませんが、注文の製品在庫が直接更新されます。バッチ更新では、エラーを含むログも作成されます。

このプロセスを実行するには、2 つの手順があります。1 つ目は、仕様バージョンをソースバージョンからターゲットバージョンに更新することです。2 番目のステップは、インベントリのアップグレードジョブを実行することです。

手順

1. 移動先 **すべて > 製品カタログ管理 > 製品仕様** をクリックし、更新する製品仕様を選択します。

Number	Display name	Version	State	Created	Created by	Updated
PRDSP00002	SD-WAN Security	1	Published	2024-06-17 05:50:39	admin	2024-06-12 05:38:51

2. [新規バージョンを作成] ボタンを選択して、仕様のバージョンを作成します。
3. [公開] を選択して仕様バージョンを公開し、[更新] を選択して仕様を更新して新しいバージョンを追加します。
現在、仕様の公開バージョンは 2 つあります。初期バージョンはソースバージョンと見なされ、v2 バージョンはターゲットバージョンと見なされます。
4. 既存の製品在庫のバージョン更新を開始するには、[インベントリのアップグレード] を選択し、プロンプトで [はい] を選択します。
ソース仕様のジョブが v1 として作成され、ターゲットはソース仕様の最新の公開バージョンとして自動的に入力されます。インベントリのアップグレードジョブが開始され、一連の検証手順が実行され、ジョブが正常に実行されたことを確認します。検証が完了すると、ジョブは [処理中] ステータスになります。エラーが発生すると、ジョブのステータスは [エラー] に変わります。
5. 移動先 **すべて > インベントリアップグレードジョブ** をクリックし、操作しているジョブを選択して、ジョブのステータスを表示し、エラーに対処します。

servicenow All Favorites Upgrade Inventory Job - UINV0001... Search

Upgrade Inventory Job UINV0001002 Update Delete

Number UINV0001002

Source specification SD-WAN Service Package

Target specification SD-WAN Service Package v3

Payload

```
[{"product":{"attributes":{"sys_id":{"value":"223dcce2771531108e191e599a5a9975","displayValue":"223dcce2771531108e191e599a5a9975"},"product_specification":{"value":"79fa17da775131108e191e599a5a997b","displayValue":"79fa17da775131108e191e599a5a997b"},"prod_spec_name":{"value":"SD-WAN Service Package v3","displayValue":"SD-WAN Service Package v3"},"prod_spec_desc":{"value":"SD-WAN Service Package","displayValue":"SD-WAN Service Package"},"product_offering":{"value":"223dcce2771531108e191e599a5a9975","displayValue":"223dcce2771531108e191e599a5a9975"},"name":{"value":"Premium SD-WAN Offering v3","displayValue":"Premium SD-WAN Offering v3"},"description":{"value":"Premium SD-WAN Offering","displayValue":"Premium SD-WAN Offering"},"periodicity":
```

State In progress

Update Delete

6. 移動先 **すべて** > 受信キュー > 受け付けた要求 をクリックし、操作しているレコード ID を選択してステータスを表示します。
- 受信キュー要求の数は、ソース仕様と一致した製品在庫の数を示します。すべての受信キューレコードが処理されると、要求は正常に処理された受信キューレコードごとに変更指示を作成します。

アップグレードインベントリジョブのステータスを表示

アップグレードインベントリジョブステータスリストフォームを使用して、仕様アップグレードジョブのステータスを表示します。

始める前に

必要なロール:product_admin

手順

1. 移動先 **すべて** > 製品カタログ管理 > インベントリジョブをアップグレード [All]を選択します
2. 作業している在庫ジョブを選択します。

エントリ	説明
番号	インベントリジョブを識別するシステム生成番号。
ターゲット仕様	更新されるターゲット仕様。
ペイロード	ペイロードは、ターゲット仕様に追加される仕様データです。
ステータス	ジョブのステータスを表示します。

3. [更新] を選択して変更を保存します。

場所の変更に変更指示を使用

変更指示によってプロダクトインベントリの場所を更新します。

始める前に

必要なロール:order-agent

このタスクについて

この機能により、エージェントはサービス/製品をある場所から別の場所に移動できます。企業は、CSM 構成可能ワークスペースまたは Order API を使用して変更指示を開始できます。これにより、既存の場所でサービスを切断し、新しい場所で移動オーダー要求を履行できます。

手順

1. 構成可能ワークスペースで、[List (リスト)] ビューを選択します。
2. 場所の変更が必要な注文品目を開き、場所フィールドを更新して、[保存] を選択します。
3. に戻る 顧客注文:すべて [New]を選択します
4. [新しい注文の作成] ダイアログ ボックスで [アカウント] を選択し、[注文アクション] で [変更] を選択します。

5. [作成] を選択します。
6. カタログから、管理 を選択して、場所変更の注文明細行を開きます。
7. 注文明細行の [場所] フィールドに移動し、場所を更新します。

8. [更新] を選択します。

9. 変更を確認し、[**Review & Submit**] を選択します。

変更管理は、影響を受けるすべての注文ラインと注文タスクに反映されます。

対象製品を注文明細品目に追加する

注文明細レベルで契約やエンタイトルメントなどの対象製品を追加することで、注文を強化します。

始める前に

必要なロール:order_agent または order_manager

このタスクについて

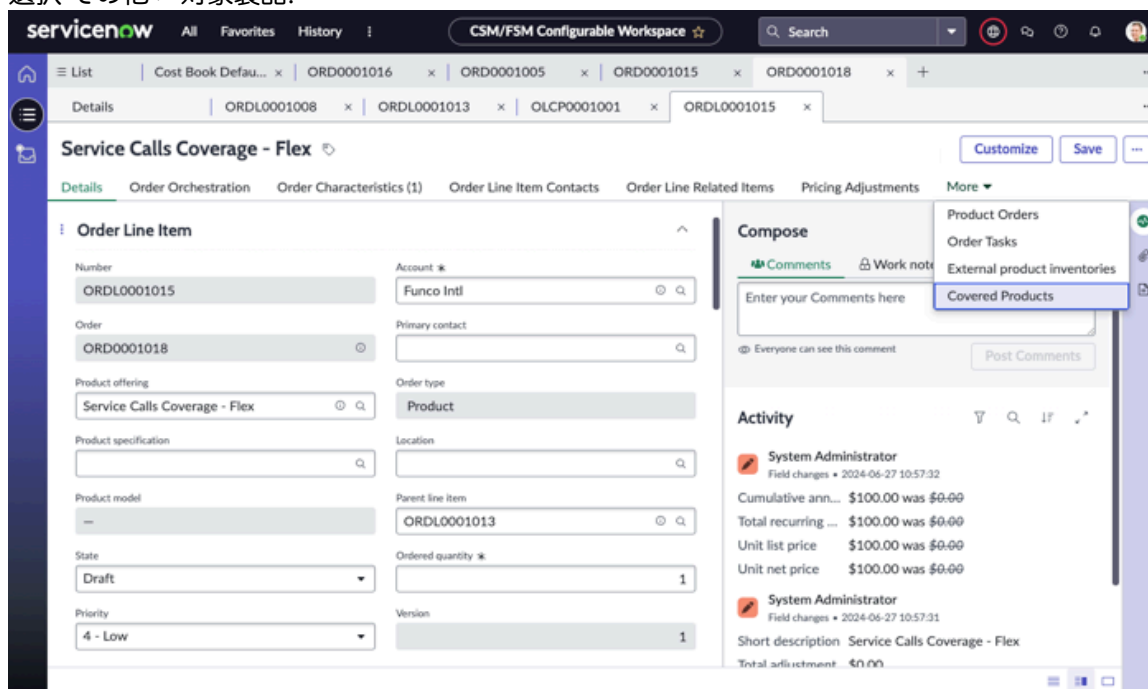
発注エージェントは、注文キャプチャプロセス中に、対象製品をエンタイトルメントまたは契約タイプの注文品目に追加できます。

手順

1. 移動先 **すべて > 顧客注文** をクリックし、処理する注文を選択します。

2. [注文品目] タブから、注文品目のエンタイトルメントまたは契約タイプを選択します。

3. 選択 **その他 > 対象製品**.



4. [対象製品] フォームで、[新規] を選択します。

5. [新しい対象製品を作成 (Create New Covered Product)] フォームで、追加する対象製品品目を選択します。

広告申込情報に追加できる対象商品タイプには、次の 3 種類があります。

対象製品タイプ	Description (説明)
対象の販売済み製品	販売済み製品をエンタイトルメント/契約タイプの注文明細に追加して、それらの間に補償関係を確立します。
対象の注文品目	対象の注文品目を注文明細に追加します。

対象製品タイプ	Description (説明)
対象のインストールベースアイテム	注文明細にインストールベースアイテムを追加します。

6. [保存] を選択します。
7. 注文品目ページで、契約開始日と契約終了日を選択します。
8. ステータスを [完了] に変更します。
注文品目の契約の詳細を含む契約が作成されます。

実行中の注文変更とキャンセル要求の管理

まだオーケストレーションおよび履行中の顧客の注文、サービス注文、または個々の品目の変更を組織が受け取る方法を管理します。実行中の変更指示管理を使用すると、そのような変更をいつ許可するかを指定できます。また、注文または注文品目に対して要求された変更の影響を評価し、リビジョンまたはキャンセル要求を承認するときにそれらを補正する計画を自動的に生成することもできます。

概要

実行中の注文とは、オーケストレーションと履行の過程にあるが、一部の作業が保留中の注文です。実行中の変更やキャンセルは、大規模なエンタープライズ注文で発生する可能性があります。実行中の注文変更とは、現在履行中で完了待ちの注文品目に対して発行された変更を指します。

企業の通信注文管理は複雑です。複数サイトの注文をフルフィルメントするには、数週間から数か月かかる場合があります。エンタープライズからの注文には、製品やサービスの大規模な購入が伴うことが多く、多くの場合、世界中の複数の場所を対象としています。実行中の注文は、顧客から送信された変更、または注文履行プロセス中に内部担当者によって特定された変更を組み込んだ改訂を経る場合があります。

すでにサブオーダーに分解された実行中の注文または注文明細品目を変更する場合、サービスプロバイダーの従業員は要求された変更の影響を評価する必要があります。データ駆動型のプロセスとフレームワークがない場合、ユーザーは手動タスクで変更を管理しようとするため、注文配送プロセスの遅延につながり、顧客と従業員のエクスペリエンスが低下する可能性があります。

前提条件

組織の実行中の注文変更処理に影響を与える次の変更タイプとフローアクションを定義できます。実行できる前提条件タスクについては、次の表を参照してください。

タスク	Description (説明)
オプションで、追加のエンタープライズ固有の実行中注文変更タイプを定義します。	「」を参照してください。
注文タスクレコードの動作を構成して、実行中の注文変更とキャンセル要求に適切に応答します。	「」を参照してください。

実行中の注文変更のタイプ

注文変更要求は、通常、購入した製品やサービスの顧客から、または履行を管理するときに注文履行エージェントなどの内部担当者から発生します。実行中の注文変更を送信するときに、変更タイプを割り当て、ユーザーが送信した注文変更のタイプを追跡します。Now Platformは、特性、連絡先、数量、関連品目、および価格変更タイプをサポートしています。

- i** 注: アドミニストレーターは、追跡のために追加の変更タイプを定義できます。詳細については、「」を参照してください。

顧客が開始した要求

顧客要求のタイプに基づいて、実行中の注文を更新し、次の表に示すアクションを実行します。

顧客主導の注文変更

変更のタイプ	例
連絡先の詳細に関連する変更を組み込みます。これらの変更には、ある場所にある製品またはサービスの注文品目の連絡先情報の更新、削除、または追加が含まれます。	顧客が新しいメールアドレスを入力するか、新しい企業連絡先の名前と電話番号を入力した。
価格の詳細に関連する変更を組み込みます。	顧客が注文品目の非定期料金または毎月の定期料金の減額を要求します。
製品またはサービスを注文に追加します。	顧客が既存の注文に新しいアイテムを追加したいと考えています。
製品またはサービス注文の注文品目の数量を増減します。	顧客は既存の注文の数量の増減を希望している。
関連するドメイン製品またはサービス注文の製品またはサービス、あるいは製品またはサービスオプションを追加、変更、またはキャンセルします。	顧客は、以前に注文した製品またはサービスの特性値を更新したいと考えています。たとえば、顧客がインターネットサービスの速度を 100 Mbps から 500 Mbps に変更したいとします。
製品またはサービス注文の関連品目に適用可能な変更を組み込みます。詳細については、「」を参照してください。	顧客は、水平関係を持つ注文にアイテムを追加または変更したいと考えています。詳細については、「 水平リレーションシップの定義 」を参照してください。

ユーザーが開始した要求の実行

受注処理プロセスの完了を早めるために、受注処理またはサービス発注のエージェントとマネージャーは、製品、サービス、またはリソースの注文の変更を要求することがよくあります。内部要求のタイプに基づいて、実行中の注文を更新し、次の表に示すアクションを実行します。

フルフィルメント主導の注文変更

変更のタイプ	例
連絡先の詳細に関連する変更を組み込みます。これらの変更には、ある場所にある製品またはサービスの注文品目の連絡先情報の更新、削除、または追加が含まれます。	顧客は、エンタープライズ注文の保留中の配送に関する新しい企業連絡担当者に関する情報を提供します。
関連するドメイン製品の注文で、製品オプションを含む製品を追加、変更、またはキャンセルします。	顧客が注文した高速 500 Mbps インターネットサービスと互換性のないモデムを注文した。別のモデムモデルに交換する必要があります。
サービスドメイン注文および製品インベントリを追加、変更、またはキャンセルします。	顧客が製品またはサービスの特性値を変更したいと考えている。たとえば、顧客がファイアウォールセキュリティサービスを標準から基本に変更したいとします。

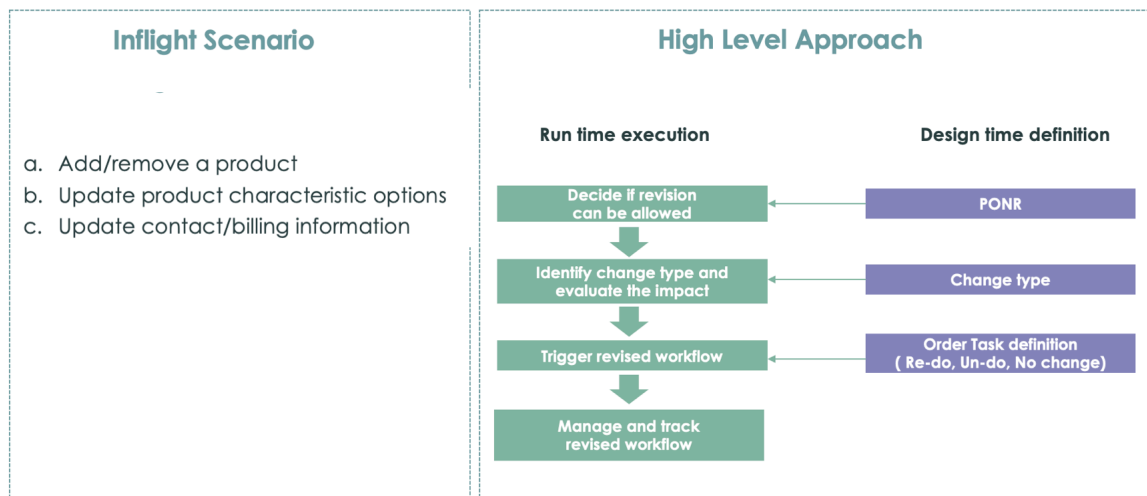
フルフィルメント主導の注文変更 (続く)

変更のタイプ	例
関連するドメインサービス注文で、サービスオプションを含むサービスを追加、変更、またはキャンセルします。	お客様は、90 日間の標準保証を延長サービスポリシーに変更したいと考えています。
関連するドメインリソースオーダーで、リソースオプションを含むリソースを追加、変更、またはキャンセルします。	お客様が注文した製品について、改訂されたインストール手順が利用可能です。
製品またはサービス注文の関連品目と製品在庫に適用可能な変更を組み込みます。詳細については、「」と「」を参照してください。	顧客は、水平関係を持つ注文にアイテムを追加または変更したいと考えています。詳細については、「 水平リレーションシップの定義 」を参照してください。

実行中の注文変更処理

ユーザーまたは注文履行マネージャーがこれらの変更のいずれかを行おうとすると、実行中変更指示機能は、次の図に示すように構造化された処理シーケンスをたどります。

実行中の注文変更の概要的なアプローチ



実行中の変更指示処理の順序は次のとおりです。

1. 実行中の注文変更機能は、注文が処理サイクルのどこにあるかを決定します。処理中ステータスの注文に対してのみ、実行中の注文変更およびキャンセル要求を作成できます。
2. 次に、Now Platform は、提案された改訂を進行中の注文に対して安全に行うことができるかどうかを判断します。注文の Point of No Return (PONR) ステータスとフルフィルメントプロセスの現在のステージが評価されます。

PONR フラグは、順序を変更できない「いいえ」または「実行」のポイントを表します。

- 実行中の変更は、ステータスが [処理中] の注文品目に対してのみ行うことができます。
- 既にドメイン製品、サービス、またはリソース注文に分解され、製品のインストールが既に開始されている注文に対して、実行中の変更を行うことはできません。

i 注: [PONR] オプションは、[顧客注文] フォームおよび [注文明細品目] フォームで顧客オーダーまたはサービス注文を表示または管理しているときに見つけることができます。詳細については、以下を参照してください。

- 。そして
- 。

3. オペレーターが要求された変更を行った後、この機能は変更のタイプとその規模、および履行プロセスへの影響を次のように評価します。

- 。連絡先データなどの単純な情報の変更は、オーケストレーション計画で構成されている履行に影響を与える場合と影響しない場合があります。
- 。顧客が注文した製品またはサービスの削除を要求した場合、変更の影響は (許可されている場合) 受注処理プロセスの進捗状況に応じて大きくなります。

4. 次に、Now Platform は、次のように注文の改訂されたスコープを満たすタスクをトリガーする報酬計画を作成します。

- 。報酬プランは、要求された注文変更に合わせてフルフィルメントワークフローに必要な自動リビジョンを作成します。
- 。顧客が注文に製品またはサービスを追加すると、報酬プランは、新しく注文された品目のフルフィルメントを処理する追加の注文タスクを生成します。
- 。製品代替の場合、報酬プランは、古い製品またはサービスをリリースする元に戻すタスクと、新しい製品またはサービスをアサインするためのやり直しタスクを生成します。古い製品がリリースされた後、別の顧客に販売することができます。
- 。製品特性の変更の場合、報酬制度は、新しい特性値またはオプションに適用できない作業を元に戻すためのいくつかのタスクを元に戻します。報酬プランには、完了したタスクの一部に必要ないくつかのタスクを含めることもできます。また、注文変更の一部として送信された変更の影響を受けない既存のタスクもいくつかある可能性があります。

i 注: 詳細については、「」を参照してください。

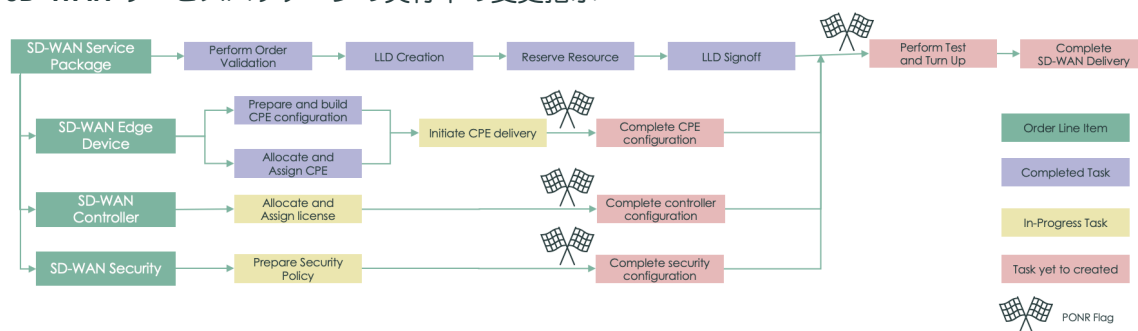
5. マネージャーは、改訂されたワークフローを追跡できます。実行中の注文変更機能を使用すると、組織には次のようなメリットがあります。

- 。実行中の変更指示の管理に必要な手動操作が削減されます。
- 。変更の修正計画を作成する時間が短縮され、受注処理サイクルが短縮されます。

実行中の注文変更の例

次の図は、SD-WAN サービスパッケージとその関連製品に対して行われた注文変更に対して PONR が発生するプロセスを示しています。

SD-WAN サービスパッケージの実行中の変更指示



最上位の SD-WAN サービス パッケージの場合、PONR はテストとターンアップ ステージの前にのみ発生します。顧客または内部履行担当者は、その時点以降、注文済みアイテムを変更することはできません。

SD-WAN エッジデバイスなどの下位製品の場合、顧客宅内機器 (CPE) の構成が完了する前に順序を変更できます。CPE デリバリーが開始されたが完了せず、製品の代替が要求された場合、実行中変更オーダー機能は次のアクションを実行できます。

- 元のアイテムの元に戻すタスクを生成します。
- 置換アイテムのやり直しタスクを生成します。
- リビジョン前に完了した [CPE 構成の準備と構築] および [CPE の割り当てと割り当て] タスクの、元に戻すタスクとやり直しタスクを作成します。実行中発注変更機能では、交換品目の CPE 納入タスクが完了していないため、これらの元に戻すタスクとやり直しタスクを生成できます。

CPE 構成が完了すると、そのデバイスの順序をそれ以上変更することはできません。このシナリオは、SD-WAN コントローラと SD-WAN セキュリティの選択にも適用されます。

実行中の注文変更およびキャンセル要求の主要なフィールド

Now Platform が顧客注文フォームと注文品目フォームの主要なフィールドを使用して、注文の変更とキャンセル要求を追跡する方法について説明します。注文または注文品目を変更またはキャンセルを要求するときに、これらのフィールドがどのように動作し、どのような情報が表示されるかを確認できます。

概要

[顧客注文] フォームと [注文明細品目] フォームの **[PONR (Point of No Return)]** オプションは、注文または注文明細品目の PONR 状態を示します。履行の処理中に、PONR オプションを使用して、注文または注文明細品目を変更またはキャンセルを要求できるかどうかを決定できます。これらのアクションは、[処理中] ステータスで PONR ステージにまだ到達していない注文および注文品目に対してのみ実行できます。

- i 注:** [注文を変更] ボタンと [注文をキャンセル] ボタンは、このステータスの注文または注文品目に対してのみ有効です。

PONR オプションで何が起るかを学びます。

- PONR オプションを選択した場合は、履行の進行中は注文または注文明細品目を変更またはキャンセルを要求できないことを示します。あるオーダーの広告申込情報のいずれかが PONR に達した場合、同じオーダーの他の広告申込情報を変更することはできません。
- チェックボックスをオフにした場合でも、注文または注文品目を変更またはキャンセルを要求することができます。

- i 注:** PONR オプションはシステムによって割り当てられたフラグであり、手動で更新することはできません。

フローデザイナー で SET PONR アクションを使用すると、アドミニストレーターは実行ワークフローで PONR ステータスを手動で設定できます。たとえば、SD-WAN Edge 製品仕様ワークフローのデモデータでは、[CPE 配信を開始 (Initiate CPE delivery)] タスクの後に PONR アクションを使用できます。

バージョン

顧客またはサービス注文は、履行サイクル中に複数回変更される可能性があります。[バージョン] フィールドは、履行プロセス中に注文または注文明細品目を変更またはキャンセルを要求した回数を追跡します。リビジョンのない新しい注文のバージョンは 1 で、実行中のリビジョンごとに自動的にインクリメントされます。

リビジョン操作

[リビジョン操作] フィールドには、注文または注文明細品目の現在のバージョンで実行されているリビジョン操作のタイプ (存在する場合) が表示されます。リビジョンの種類は次のとおりです。

なし

注文または注文品目の更新またはキャンセルは行われません。この設定は、新規注文のデフォルトであり、実行中のリビジョンのない注文に適用されます。

更新

注文または注文明細品目の連絡先、特性、数量、または価格の実行中のリビジョンが送信されました。

キャンセル

注文または注文品目がキャンセルされたか、キャンセル処理中です。

変更タイプ

実行中の注文変更を送信すると、ユーザーが送信した注文変更を追跡するための変更タイプが Now Platform によって自動的に割り当てられます。Now Platform では、特性、連絡先、または価格タイプが標準です。

注文履行エージェントまたはサービス注文エージェントが次のタイプの変更を行うと、変更タイプが注文または注文明細に自動的に割り当てられます。

アサイン済み変更タイプ

行われた変更のタイプ	アサイン済み変更タイプ
注文特性を変更します。 詳細については、「」を参照してください。	特性
注文連絡先情報を追加、変更、または削除します。 詳細については、「」を参照してください。	連絡先
価格フィールドを変更します。 詳細については、「」を参照してください。	価格
製品またはサービス注文の注文明細数量に加えられた変更。 詳細については、「 Order Management での注文数量のサポート 」を参照してください。	数量
特性値の変更により、製品またはサービス注文の注文明細数量に加えられた変更。 詳細については、「 Order Management での注文数量のサポート 」を参照してください。	数量マッピング特性
製品またはサービス注文の関連する注文品目および関連する製品インベントリに加えられた変更。 詳細については、「」、「」、「」を参照してください。	関連アイテム

- i 注:** アドミニストレータは、追跡のために追加の変更タイプを定義することもできます。詳細については、「」を参照してください。

関連する実行中注文品目変更 [sn_ind_tmt_orm_inflight_order_line_item_change] テーブルには、注文品目に対して送信されたリビジョンを追跡するための次の列が含まれています。

実行中発注書明細の変更テーブルの列

列	Description (説明)
注文明細品目	変更された注文品目の識別子。
注文明細バージョン	注文品目の最新の変更バージョン。履行プロセス中に注文品目を変更またはキャンセルを要求した回数を追跡します。
変更タイプ	注文品目に対して実行された変更のタイプ。 特性 既存の注文品目のいずれかの特性に加えられた変更。 連絡先 既存の注文品目の連絡先情報に加えられた変更。 価格 既存の注文品目の価格設定情報に加えられた変更。 数量 製品注文の注文品目数量の変更。 その他の変更タイプ アドミニストレータによって定義される追加の変更タイプ。詳細については、「」を参照してください。
更新者	注文品目を更新したユーザーの名前。
更新日時	注文品目の変更の日付とタイムスタンプ。

実行中の注文リビジョンを開始および承認するときのステータス

実行中の注文リビジョンを開始して承認すると、影響を受ける注文、注文品目、ドメイン注文、および注文タスクはさまざまな状況を経ます。

実行中の注文変更を開始するとき

実行中の注文変更を開始するには、[顧客注文] フォームまたは [注文品目] フォームで [注文を変更] をクリックします。次のアクションが実行されます。

- 顧客またはサービス注文のステータスが [処理中] から [リビジョン処理中] に移行します。
- 関連する注文品目が [処理中] ステータスから [リビジョン処理中] ステータスに移行します。
- 関連する製品、サービス、およびリソースドメイン注文が、現在のステータスから保留ステータスに移行します。
- 関連付けられた注文タスクが [保留中] ステータスに移行します。

実行中の注文変更を承認する場合

実行中のリビジョンを承認するには、注文フルフィルメントマネージャーまたはサービス注文マネージャーが [顧客注文] フォームで [承認] をクリックします。次のアクションが実行されます。

1. 更新された注文および注文品目情報により、次のように分解プロセスがトリガーされます。
 - 分解プロセスでは、実行中の注文変更の一部として送信された特性の変更を組み込むために、追加のドメイン製品、サービス、およびリソース注文を作成できます。
 - また、要求された変更に関連しない既存のドメイン注文がキャンセルされる場合もあります。たとえば、顧客が購入したインターネットサービスを高速にアップグレードすると、その高速サービスをサポートするモデムのドメイン注文が作成されます。その後、低速のみをサポートしていたモデムの既存のドメイン注文がキャンセルされます。
2. 顧客またはサービス注文が [リビジョン中] ステータスから [確認済み] ステータスに移行します。注文の分解が完了すると、[処理中] ステータスに戻ります。
3. 関連する注文品目が [リビジョン中] ステータスから [確認済み] ステータスに移行します。注文品目の分解が完了すると、[処理中] 状況に戻ります。
4. 関連する製品、サービス、およびリソースドメイン注文が [保留中] ステータスから [スケジュール済み] ステータスに変更されます。関連付けられたサブフローは、履行処理中にステータスを再度変更します。

顧客から送信されたリビジョンに基づいて、新しいドメイン注文を作成することもできます。これらは、親ドメイン注文の履行フローの構成に応じて、[ドラフト] または [処理中] のいずれかのステータスのままになります。

5. Now Platformは、分解されたすべての注文のフルフィルメントフローを更新します。また、Now Platform は、対応する履行ワークフローにおけるタスクの順序に応じて、すべての注文タスクを再評価します。その後、関連する注文タスクは、次の表にリストされているいずれかのステータスに移行します。

アサインされた注文タスクのステータス

ステータス	Description (説明)
スケジュール済み	注文タスクはこのステータスに移行し、履行ワークフローに従って処理されるまでそのステータスのままになります。
進行中	実行中の注文リビジョンを開始した時点で注文タスクが [処理中] ステータスであった場合、このステータスのままになります。やり直しまたは元に戻すアクションを実行するためにタスクを再実行する必要がある場合は、タスクを [クローズ済み] ステータスから [処理中] ステータスに移行することもできます。
完了してクローズ	実行中の注文リビジョンを開始した時点で注文タスクが [完了してクローズ] ステータスであった場合、このステータスのままになります。実行中の注文リビジョンの一部として送信された他の変更が原因でタスクが実行中の構成にない限り、このステータスのままです。

6. 注文の分解が完了し、履行フローが再開されると、受注履行エージェントは、関連する注文タスクを処理して履行を完了することができます。

注文キャンセル要求を開始および承認するときのステータス

注文キャンセル要求を開始して承認すると、影響を受ける注文、注文品目、ドメイン注文、注文タスクは、処理中にさまざまな状況に移行します。

注文キャンセル要求を開始するとき

キャンセル要求を開始するには、[顧客注文] フォームの [注文のキャンセル] をクリックするか、[注文明細品目] フォームの [注文明細品目のキャンセル] をクリックします。次のアクションが実行されます。

1. 注文は [キャンセルの評価中] ステータスに移行します。
2. 関連する注文品目が [キャンセルの評価中] ステータスに移行します。
3. 関連する製品、サービス、およびリソースドメイン注文が、現在のステータスから保留ステータスに移行します。
4. 関連付けられた注文タスクが [保留中] ステータスに移行します。

注文のキャンセル要求を承認する場合

実行中のリビジョンまたはキャンセル要求を承認するには、注文フルフィルメントマネージャーまたはサービス注文マネージャーが [顧客注文] フォームの [承認] をクリックします。次のアクションが実行されます。

1. 分解プロセスは、更新された注文と注文品目情報でトリガーされます。
2. 注文が [キャンセルの評価中] ステータスから [キャンセル処理中] ステータスに移行します。
3. 関連する注文品目が [キャンセル中] ステータスに移行します。
4. 関連するドメイン製品、サービス、およびリソースのドメイン注文が、現在のステータスから [保留中] ステータスに移行します。
5. 関連付けられた注文タスクが [保留中] ステータスに移行します。

関連情報

実行中の注文を変更するか、キャンセルを要求します

ユーザーが要求した場合、または内部担当者が注文の変更またはキャンセルが必要であると判断した場合に、実行中の注文または注文明細品目を改訂するか、顧客の注文またはサービス注文のキャンセルを要求します。

始める前に

必要なロー

ル:sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager、sn_ind_tmt_orm.service_order_manager

このタスクについて

注文の変更またはキャンセルは、2 段階のプロセスです。まず、オペレーターは必要な更新を行うか、注文または注文品目のキャンセルを要求します。次に、注文が作成されると、受注処理マネージャーまたはサービス注文マネージャーが変更要求またはキャンセル要求を承認します。

手順

1. 移動先 **すべて > カスタマー注文管理 > ワークスペース > 構成可能ワークスペースホーム**。
2. 顧客注文、顧客注文明細品目、サービス注文、またはサービス注文明細品目を選択、変更、またはキャンセルを要求します。

注文のタイプ	Description (説明)
顧客の注文または注文明細品目を選択、開く、変更、またはキャンセルを要求します。	「」を参照してください。
顧客の注文または注文明細品目を選択、開く、変更、またはキャンセルを要求します。	「」を参照してください。

注文の変更またはキャンセル要求の確認と承認

注文が正しく完全であることを確認するために、保留中のリビジョンまたはキャンセル要求がある顧客またはサービス注文をレビューします。注文および注文明細品目のリビジョンまたはキャンセル要求を承認することもできます。

始める前に

必要なロール

ル:order_approver、order_viewer、sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager、sn_ind_tmt_orm.service_orc

このタスクについて

変更された注文を承認すると、残りのフルフィルメントプロセスを通じて変更済みステータスを継続できます。キャンセル要求を承認すると、キャンセルが確定し、フルフィルメント処理を通じて注文が続行できなくなります。

承認時に注文のステータスがどのように変化するかについては、「[実行中の注文変更およびキャンセル要求の主要なフィールド](#)」を参照してください。

手順

1. 移動先 **すべて > カスタマー注文管理 > ワークスペース > 構成可能ワークスペースホーム**。
2. 変更またはキャンセル要求を承認する顧客注文またはサービス注文を選択します。

注文のタイプ	Description (説明)
顧客注文を選択して開きます	「」を参照してください。
サービス注文を選択して開きます	「」を参照してください。

3. 顧客注文またはサービス注文で、変更またはキャンセル要求を確認し、変更を加えた場合は [保存] をクリックします。
4. 注文の変更またはキャンセルを正式に承認するには、[承認] をクリックします。

タスクの結果

未承認のリビジョンがある注文のステータスは [リビジョン中] です。承認すると、ステータスが [処理中] に変わります。未承認のキャンセル要求がある注文の状況は [キャンセルの評価中 (Assessing the Cancellation)] です。承認すると、注文ステータスが [キャンセル処理中] に変わります。

順序フォールアウトの管理

詳細 Fallout Management を使用すると、注文の問題を特定、調査、解決して、注文を完了まで処理できます。

概要

注文フォールアウトとは、受注処理中に発生する可能性のあるエラーや例外が原因で発生する障害を指します。これらの例外には、次のものが含まれます。

- データ不正解
- 接続の問題
- 不十分な在庫供給
- 予期せぬ問題

一部の問題は、注文管理 と統合する受信および送信の外部システムで発生する可能性があります。1 つの注文タスクに複数のタイプのフォールアウトの問題が生じる可能性があります。

次の表は、注文処理中に発生する可能性のあるフォールアウトエラーと例外の例示しています。

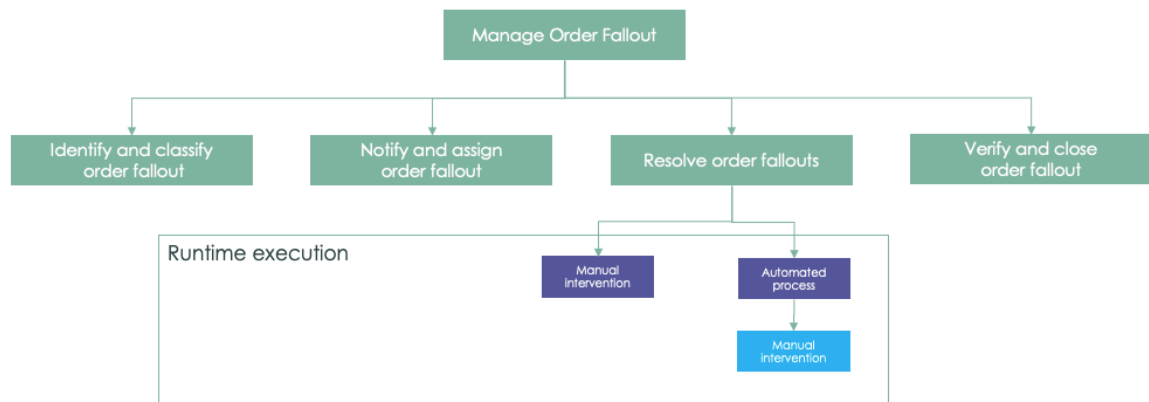
フォールアウトエラーと例外

障害のタイプ	Description (説明)
下流のフルフィルメントシステムの障害	データが正しくないか欠落しているため、フルフィルメントシステムは要求を処理できません。
システムインタラクションをタイムリーに完了できない	システムとの対話中に発生するタイムアウト。
接続の失敗	- ネットワーク接続の問題。 - 要求が見つからないか、ターゲットシステムにルーティングできません。
利用できないインベントリ	エンタープライズリソースプランニング (ERP) システムでは、注文の特定の品目を履行するために在庫在庫を利用できません。

障害管理機能

障害管理を使用すると、各注文のフォールアウトを追跡し、注文のフォールアウトをタイムリーに解決できるアクションと介入を自動的にトリガーできます。次の図は 注文フォールアウト管理フローを示しています。

順序 フォールアウト管理フロー



障害管理では、障害状態の注文を特定できます。フォールアウトタスクをトリガーし、適切なチームに自動的にルーティングして、受注処理を停止している根本的な問題を調査、診断、解決できます。フォールアウト管理を使用すると、注文フォールアウトのライフサイクル全体を識別、ルーティング、割り当て、管理、および監視できます。

障害管理ツール

フォールアウト管理機能には、次のツールが含まれています。

注文フォールアウトの追跡

このツールを使用すると、各次フォールアウトに一意の番号を割り当てて、フォールアウトの開始から解決までの進行状況を追跡できます。注文フォールアウトダッシュボードを使用すると、指定された注文フォールアウトマネージャーは、開いているすべてのフォールアウトレコードのステータスを表示できます。詳細については、「[フォールアウトレコードの確認](#)」を参照してください。

フォールアウトの解決

このツールを使用すると、ルーティング、通知、フローデザイナーなどのNow Platform機能を使用して、受注処理の例外を自動的に処理できます。詳細については、「[自動および手動のフォールアウトレコードを作成](#)」を参照してください。

たとえば、顧客がルーターを注文したが、ERP システムで在庫数量が不足しているため、アイテムを予約して注文を履行できない場合などです。

- 追跡と調査の目的でフォールアウトレコードを作成します。このレコードにより、顧客の注文品目が保留になります。
- 注文履行エージェントは、フォローアップして不足の原因を特定できます。ホスト ERP システムが利用できない場合や、注文済みアイテムの実際の在庫停止が原因である可能性があります。在庫停止が原因である場合は、誰かが顧客に連絡したり、アイテムを再注文したり、適切な代替品を見つけていたりするための修復アクションを実行できます。

問題を解決したら、顧客の注文明細品目を通常の状態に戻し、注文を完了することができます。

フォールアウト管理プロセスがなければ、オーダーフルフィルメント担当者は、これらのフォールアウトの問題を手動分析して解決する必要があります。これらの追加タスクにより、フルフィルメントプロセスが長くなり、カスタマーエクスペリエンスと従業員のエクスペリエンスが低下する可能性があります。

自動および手動のフォールアウトレコードの作成

障害管理を使用すると、プロバイダーは特定の注文タスクに対して手動または自動の障害レコードを作成できるため、注文は完了まで処理を続行できます。

自動フォールアウトレコードの作成

自動フォールアウトレコードの作成を有効にするには、フローデザイナーで受注処理ワークフローを構成します。

- これを行うには、処理シナリオと条件を定義するときに [フォールアウトを作成] アクションを使用します。
- 注文タスクの発生元である親レコードのワークフローを定義できます。一般に、注文タスクは顧客またはサービスの注文と注文明細から発生します。

詳細については、「[フローデザイナー](#)」を参照してください。

顧客およびサービスの注文を履行しようとする、次のシナリオが発生する可能性があります。

下流システムでのフォールアウト障害のシナリオ

このフォールアウト シナリオは、障害が一時的なものであり、時間の経過とともに解決されると予想される状況である可能性があります。理想的には、注文処理は影響を受けず、ネットワークとシステムのリソースがオンラインに戻った後に作業を再開する必要があります。一般的なシナリオは次のとおりです。

- 注文タスクは、外部システムまたはプロビジョニングシステムに要求を送信します。
- 外部システムからの応答は、「タイムアウト」または「到達できません」として返されます。

事前に定義された回数まで、処理のためにダウストリームシステムに送信するタスクを再度キューに入れることができます。事前定義された回数を経過してもエラーが続く場合は、注文タスクのステータスを [失敗] に変更してから、インシデントを作成する必要があります。利用できない外部システムとの間で注文データを送受信するたびにフォールアウトレコードを自動的に作成するワークフローを定義できます。

データの問題を伴うシナリオ

外部注文システムからキャプチャした注文でデータの問題が発生した場合は、そこで注文を変更する必要があります。次に、変更された注文を 通信事業、メディア、およびテクノロジー向け 注文管理

アプリケーションに送信します。プロセスの早い段階で実行されたタスクでデータの問題が発生した場合は、次のアクションを実行できます。

- 注文タスクから例外を作成します。
- 既存の注文の変更を有効にします。
- 注文タスクを作成します。

在庫可用性の問題

在庫状況の問題により注文品目の履行が妨げられるたびにフォールアウトレコードを自動的に作成するワークフローを定義できます。

外部システムの問題

適切なデータ構造が外部システムで送信された場合でも、外部システムに実装されているビジネスロジックが原因でエラーが発生する可能性があります。

手動フォールアウトレコードの作成

完了を妨げる条件または問題がある注文タスクのフォールアウトレコードを手動で作成します。

始める前に

必要なロール:sn_fallout_mgmt.fallout_manager

このタスクについて

必要に応じて手動レコードを作成して、受注処理を妨げている問題や条件についての認識を高めることができます。レコードを手動で作成することで、解決のためにユーザーにアサインすることもできます。

手順

1. 移動先 ワークスペース > **CSM/FSM** 構成可能ワークスペース。
2. 構成可能ワークスペースの [リスト] アイコン () から、[顧客注文] をクリックします
 - a. [顧客注文] または [サービス注文] をクリックします。
 - b. すべての顧客注文に対して [すべて] をクリックするか、未処理の未履行の顧客注文に対してのみ [開く] をクリックします。
3. 既存の顧客またはサービス注文を選択して開きます。
4. 品目の詳細を表示するには、[注文品目 (n)] をクリックします ((n) は注文品目の合計数を表します)。
5. [注文品目] フォームで、レビューする注文品目を選択します。
6. [注文タスク (n)] をクリックします。ここで、(n) は選択した注文品目に関連付けられている注文タスクの数です。
7. [注文タスク] フォームで、確認する注文タスクを選択します。
8. 注文タスクの更新が完了した場合、または注文タスクのクローズを妨げる問題が発生した場合は、「保存」ボタンの横にあるオプションアイコン() をクリックし、「フォールアウトの作成」をクリックします。
9. フォームのフィールドに入力します。

フィールドの説明については、「[フォールアウト管理のフィールドの説明](#)」の「フォールアウトの作成」フォームのフィールドのセクションを参照してください。
10. [保存] をクリックします。

タスクの結果

手動フォールアウトレコードを作成するか、自動フォールアウトレコードが生成されると、関連する注文タスクで次の処理が行われます。

- [ステータス] フィールドが [保留中] に変わり、どのログインユーザーによって変更が行われたかについてのコメントが表示されます。
- [Activity (アクティビティ)] セクションの作業指示メモは、注文タスクのステータスが以前のステータス (通常は [In Progress (進行中)] から [On Hold (保留中)]) に変更されたことを示します。
「A fallout record FOnnnn has been created (フォールアウトレコード FOnnnn が作成されました)」というメッセージを含む作業指示メモも表示されます。

関連情報

[Fallout Management データモデル](#)

[Flow Designer](#)

[フロー](#)

[フローを作成する](#)

フォールアウトレコードの確認

フォールアウトレコードをレビューして、詳細情報が正しく完全であることを確認します。

始める前に

必要なロール:sn_fallout_mgmt.fallout_manager、sn_fallout_mgmt.fallout_agent

このタスクについて

フォールアウトレコードを選択して、CSM 構成可能ワークスペースでレビューします。フォールアウト (n) アイコン (n はフォールアウトの数) を使用して、特定の順序のすべてのフォールアウトレコードを確認および追跡することもできます。このアイコンは、関連するフォールアウトレコードを表示すると表示されます。

手順

1. 移動先 [すべて](#) > [障害管理](#) > [ワークスペース](#) > [構成可能ワークスペースホーム](#)。

- i** 注: 現在構成可能なワークスペースを使用していない場合は、次のパスを使用して移動します。

[ワークスペースエクスペリエンス](#) > [ワークスペース](#) > [エージェントワークスペースホーム](#)。

構成可能なワークスペースへの移行の詳細については、「[構成可能なワークスペースへの移行](#)」を参照してください

Fallout Manager または Fallout Agent ロールが割り当てられている場合は、Fallout Management ワークスペースが表示されます。[フォールアウト管理] ワークスペースが表示されない場合は、次のアクションを実行します。

- 構成可能ワークスペースリストアイコン () で、[フォールアウト] をクリックします。
- 次のいずれかのアクションを実行します。
 - すべてのフォールアウトレコードを表示するには、「すべて」をクリックします。
 - 自分に割り当てられているフォールアウトレコードのみを表示するには、[**My Fallouts**] をクリックします。

- i** 注: フォールアウトの詳細の作成または更新の詳細については、「[フォールアウトレコードを更新する](#)」を参照してください。

c. 確認するフォールアウトレコードを選択します。

- ・フォームをリフレッシュするには、リフレッシュ () アイコンをクリックします。
- ・既存のサービス注文をフィルタリングするには、フィルター () アイコンをクリックします。

2. フォールアウト管理ワークスペースで、適切なタイルを選択して、確認するフォールアウトレコードを選択します。

フィールドの説明については、「」の「フォールアウトワークスペースのフィールド」セクションを参照してください。

フォールアウトレコードを更新する

選択したフォールアウトレコードのに関する詳細情報を確認し、情報が正しく完全であることを検証します。フォールアウトのタイプ、状態、または優先度を変更できます。特定の人にアサインしてフォローアップすることもできます。

始める前に

必要なロール:sn_fallout_mgmt.fallout_manager、sn_fallout_mgmt.fallout_agent

このタスクについて

フォールアウトエージェントロールを持っている場合は、フォールアウトレコードのステータスを変更したり、フォールアウトレコードに作業メモを作成したり、他のユーザーに割り当てたりすることができます。

手順

1. フォームで、選択したフォールアウトレコードを確認します。
フィールドの説明については、「」の「フォールアウトフォームフィールド」セクションを参照してください。
2. [詳細] ペインで、フォールアウトレコードの詳細を確認します。
 - ・詳細ペインをフルスクリーンで表示するには、フォームをフルスクリーンで表示アイコン (フォーム  アイコン) をクリックします。
 - ・[詳細]、[作成]、[アクティビティ]、および [添付ファイル] ペインを表示するには、フォームとアクティビティの表示アイコン (フォーム  (デフォルト)。
 - ・[アクティビティ] ペインを全画面で表示するには、アクティビティを全画面表示アイコン () をクリックします。
3. [保存] を選択します。

顧客またはパートナーアカウントのレビュー

注文入力および履行エージェント、マネージャー、履行者が注文管理アプリケーションの360度ビューを使用して、顧客またはパートナーのアカウントに関連付けられているアクティビティをより詳細に把握する方法について説明します。

概要

発注エージェント、マネージャー、または履行者は、顧客またはパートナーのアカウント情報を使用して、アカウントの連絡先、注文、カスタマーサービス、製品インベントリ、およびインストールベースアイテムのアクティビティを明確に把握できます。この情報を使用して、次のタイプの情報を追跡できます。

- アカウントに対して作成または更新されたサービス契約の数。
- 顧客によって送信された顧客注文とサービス注文の数、および現在の履行状況。
- アカウントにあるアクティブな要求またはカスタマーサービスケースの数と、現在のステータス。
- 顧客が注文したか、またはサイトに設置した製品と機器。この情報を使用することで、発注エージェントは顧客に販売できる追加の製品またはサービスについてのインサイトを得ることができます。

i 注: 新しい顧客アカウントを作成する方法については、「カスタマーサービス管理 (CSM) でアカウントと連絡先を構成する」を参照してください。

360 ビューを使用してアカウントを確認する

注文管理 アプリケーションの 360 ビューを使用して、顧客またはパートナーのアカウントを確認します。顧客またはパートナーのサービス契約追跡できます。また 顧客とサービスの注文、ケース、製品、および機器を表示して、カスタマーサービスの改善方法を確認することもできます。

始める前に

必要なロール: order_approver、order_viewer、sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent、sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager、sn_ind_tmt_orm.service_order_agent、または sn_ind_tmt_orm.service_order_manager

手順

1. 移動先 **すべて** > **カスタマー注文管理** > **ワークスペース** > **構成可能ワークスペースホーム**。
2. 構成可能ワークスペースの [リスト] タブ から、[顧客]、[アカウント] の順に選択します。
3. [アカウント] リストで、顧客アカウントを選択します。

i 注: 構成可能ワークスペースリストの [注文]、[顧客注文]、または [サービス注文] リストの [アカウント] 列 の 顧客アカウントリンクを選択して、既存の顧客アカウントにアクセスすることもできます。

4. [アカウント情報] フォームの [顧客サマリー] セクションで、選択したアカウントの一般的な顧客の詳細を確認します。

アカウント情報フォーム - [顧客サマリー] セクション

フィールド	説明
アカウント	顧客またはパートナーの名前、およびアカウントのプライマリ連絡先の名前。 アカウント、役職、メール、電話番号、タイムゾーンなど、主連絡先の詳細を表示するには、連絡先名を選択します。
連絡先	アカウントの各連絡先の名前。 ◦ [顧客連絡先] フォームにアクセスしてアカウントのすべての連絡先を表示するには、[すべて表示] を選択します。 ◦ [顧客連絡先] フォームを表示しているときに連絡先の詳細を表示するには、連絡先名を選択します。
契約	このアカウントに関連付けられている契約の名前 (存在する場合)。

フィールド	説明
	- 契約の詳細を表示するには、契約番号を選択します。 - アカウントのすべての契約を表示するには、[すべて表示] を選択します。

5. [概要] セクションの [顧客注文] フィールドで、選択したアカウントの顧客注文とサービス注文を確認します。

[アカウント情報] フォーム - [顧客注文] セクション

フィールド	Description (説明)
顧客注文 (n)	(n) は、このアカウントの顧客注文とサービス注文の合計数を表します。
番号	システムによってアサインされた注文の識別番号。 [顧客注文] フォームにアクセスし、顧客注文の注文詳細を表示するには、注文番号を選択します。詳細については、「」を参照してください。 [サービス注文] フォームにアクセスしてサービス注文の注文詳細を表示するには、注文番号を選択します。詳細については、「」を参照してください。 [顧客注文] フォームにアクセスしてアカウントのすべての注文を表示するには、[すべて表示] を選択します。[顧客注文] フォームで注文の詳細情報を表示するには、注文番号を選択します。
注文タイプ	注文のタイプ: 製品 販売する製品の注文。詳細については、「」を参照してください。 サービス 販売する製品の注文。詳細については、「」を参照してください。
連絡先	注文に関連付けられている顧客の連絡先の名前。連絡先の詳細を表示するには、連絡先名を選択します。
ステータス	製品またはサービスの注文のステータス。詳細については、次の 2 つのトピックを参照してください。 。 。

6. [ケース] セクションで、選択したアカウントのカスタマーサービスケースがあればレビューします。

アカウント情報フォーム - [ケース] セクション

フィールド	説明
番号	システムによってアサインされたカスタマーサービスケースの識別番号: - カスタマーサービスケースの詳細を表示するには、ケース番号を選択します。 - アカウントのすべてのカスタマーサービスケースを表示するには、すべて表示 を選択します。
簡単な説明	カスタマーサービスケースの簡単な説明。
連絡先	カスタマーサービスケースに関連付けられている顧客連絡先の名前。連絡先の詳細を表示するには、連絡先名を選択します。
ステータス	カスタマーサービスケースのステータス。詳細については、「 ケースのステータス 」を参照してください。

7. [プロダクトインベントリ] セクションで、選択したアカウントのプロダクトインベントリアイテムを確認します。

アカウント情報フォーム - [製品インベントリ] セクション

フィールド	Description (説明)
製品在庫 (n)	(n) は、このアカウントに対して注文された製品インベントリ品目の合計数を表します。
番号	システムによってアサインされた製品インベントリアイテムの識別番号: - 製品インベントリアイテムの詳細を表示するには、製品インベントリ番号を選択します。 - アカウントのすべての製品在庫品目を表示するには、[すべて表示] を選択します。
仕様	製品インベントリアイテムに関連付けられている製品仕様。仕様の詳細を表示するには、仕様番号を選択します。
Location (ロケーション)	プロダクトインベントリアイテムの現在の場所。 (<i>empty</i>) は、製品インベントリ品目が顧客サイトにまだインストールされていないことを示します。
ステータス	製品インベントリアイテムのステータス。 <i>Installation Pending</i> は、製品インベントリ品目のインストールが顧客サイトで保留中であることを示します。

8. [インストール済みベースアイテム] セクションの [製品インベントリ] セクションで、選択したアカウントのインストールベースアイテムを確認します。

[アカウント情報] フォーム - [インストールベースアイテム] セクション

フィールド	Description (説明)
インストールベースアイテム (n)	(n) は、このアカウントにインストールされたベースアイテムの合計数を表します。
番号	インストールベースアイテムのシステム割り当て識別番号: - インストールベースアイテムの詳細を表示するには、インストールベースアイテム番号を選択します。 - アカウントのすべてのインストールベースアイテム番号を表示するには、[すべて表示] を選択します。
構成アイテム	インストールベースアイテムに関連付けられた構成のシステムによってアサインされた識別番号。構成アイテムの詳細を表示するには、構成アイテム番号を選択します。
連絡先	注文に関連付けられている顧客の連絡先の名前。連絡先の詳細を表示するには、連絡先名を選択します。

注文タイムラインの表示

ドメイン注文と注文タスクのステータスを表示するガントチャートのタイムラインを表示し、注文タスク間の依存関係を表示し、危険にさらされているタスクを特定します。

始める前に

必要なロール: order_approver、order_viewer、sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent、sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager、sn_ind_tmt_orm.service_order_agent、または sn_ind_tmt_orm.service_order_manager

手順

- CSM 構成可能ワークスペースで、リスト  ビューを選択します。
- 移動先 顧客注文 > すべて。
- 表示する注文を選択します。
- 注文の [注文の内訳] セクションで、[注文タイムラインの表示] を選択します。
[タイムライン] タブが開き、注文明細品目のオーダータスクと、注文タスクのステータスと危険ステータスの列が表示されます (危険管理が有効になっている場合)。危険にさらされているタスクには、危険アイコンのフラグが付けられます。タイムラインには、タスクごとに、タスクの開始日と終了日、および依存関係が表示されます。
- タイムラインビューに表示される情報または要素を変更するには、これらのオプションを使用します。

オプション	Description (説明)
列の追加または変更	a. 歯車アイコンを選択します。 b. [パーソナライズ] ペインの [列] タブで、表示するアイテムを選択するか、表示されなくなったアイテムの選択を解除します。 c. [適用] を選択します。
表示されるタイムライン要素を変更する	a. 歯車アイコンを選択します。 b. [カスタマイズ] ペインの [タイムライン] タブで、棒ラベルや依存関係線など、表示または非表示にするアイテムを選択します。 c. [適用] を選択します。
使用するタイムスケールを調整する	タイムスケールドロップダウンで、日、週、月、年などの時間ビューを選択します。 ガントチャートのタイムスケールはすぐに変更されます。

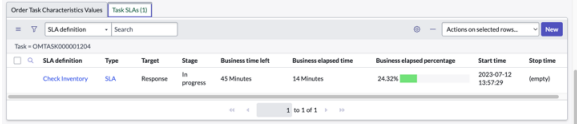
Jeopardy Management の監視

注文マネージャーとエージェントは、危険対応の履行タスクを監視できます。タスクが危険にさらされた場合、マネージャーは履行ワークフローが遅延しないように措置を講じることができます。

実行タスクフローに Jeopardy Management が追加されると、Jeopardy Management タスク完了までの時間を追跡し、履行計画に対するリスクレベルの予測アセスメントを作成します。タスクに定義された時間よりも長くかかっている場合は、危険アラートが共有されます。

次の表に、危険ステータスを表示できる場所を示します。

危険ステータスアラート

危険ステータス	Description (説明)
危険が有効な注文フォームで、[危険レベル] 列を探します	注文ステータスフォームの [危険レベル] 列で危険ステータスを探します。危険レベルには、低、中、高、重大があります。
注文オーケストレーションビュー	移動先 顧客注文 > 順序 > 注文品目 > オーケストレーション。各オーケストレーションタイルには、タスクとサービスレベルアグリーメント (SLA) の進捗状況が表示されます。
SLA 定義の進捗状況バー	移動先 顧客注文 > 順序 > 注文品目 > タスク > SLA をクリックし、ステータスバーを表示します。ステータスバーには、次のような SLA の進捗状況が表示されます。 - 緑: タイムライン上で進行している SLA。 - 赤: タスクは、割り当てられた時間のクリティカルパーセンテージの終わりに近づいています。 

ServiceNow アプリケーションおよび統合による拡張 注文管理

さまざまな ServiceNow ストアアプリケーションと統合を使用して、注文管理 の機能をさらに拡張できます。

拡張のためのアプリケーションと統合 注文管理

アプリケーションまたは統合	Description (説明)
プロバイダー向けサービスブリッジ注文管理	サービスプロバイダーとその顧客が 注文管理 を使用して、特定のタイプの MACD 注文を含む複雑な注文を サービスブリッジ で発注および履行できるようにします。
Order Management とフィールドサービス管理 (FSM) の統合	注文管理を使用してフィールドサービス作業指示要求を自動的に作成し、フィールドサービス管理 (FSM) で追跡します。
Order Management とサービスポートフォリオ管理の統合	注文管理の複雑で長時間実行される注文と注文タスクをプロジェクトで監視しそれらをサービスポートフォリオ管理で管理します。

サービスブリッジを使用したプロバイダーの注文管理

プロバイダー向けサービスブリッジ注文管理 アプリケーションを使用すると、サービスプロバイダーは 注文管理 を使用して、コンシューマーがServiceNowインスタンスのサービスカタログから注文できる製品オフリングとサービス仕様サービスブリッジを作成できます。発注エージェントと履行者は、プロバイダーインスタンスで注文と要求を完了できます。

概要

プロバイダー向けサービスブリッジ注文管理 アプリケーションは、サービスブリッジ にわたる受注および履行プロセスをサポートしています。公開された製品オファーとサービス仕様は、リモートレコードプロデューサー (RRP) を生成します。これらのリモートレコードプロデューサーは、コンシューマーがインスタンスのサービスポータルから注文できるリモートカタログアイテムを作成します。

これらのリモートレコードプロデューサーを生成するためのワークフローには、次の基本的な手順が含まれます。

- 製品カタログアドミニストレーターまたはマネージャーは、プロバイダーインスタンスで製品オフリングとサービス仕様を作成し、流通チャネルをサービスブリッジとして指定し、製品オファーが販売可能アイテムであることを示します。オフリングとサービス仕様が公開されると、リモートカタログアイテムを作成するためのリモートレコードプロデューサー (RRP) が自動的に生成されます。
- サービスブリッジアドミニストレーターは、コンシューマー基準をリモートレコードプロデューサーに関連付けます。
- サービスブリッジアドミニストレーターは、プロバイダーインスタンスのリモートレコードプロデューサーをレビューしてアクティブ化します。これらのリモートレコードプロデューサーは、コンシューマーインスタンスのサービスカタログにリモートカタログアイテムを公開します。
- コンシューマーは、コンシューマーインスタンスのサービスポータルにあるリモートカタログアイテムを使用してサービスを要求します。要求により、プロバイダーインスタンスで要求を実行するためのプロバイダータスクが自動的に作成されます。

- プロバイダーインスタンスで、注文マネージャーが承認し、エージェントが履行するための注文と注文明細行が作成されます。
- コンシューマーインスタンスでは、コンシューマーは注文エージェントから注文状況の更新と作業メモのコメントを受け取ります。

機能

- 複合仕様のシンプルなバンドル製品オファリングをサポートします。
- サポートサービス仕様。
- 注文品目の数量注文と、オプションの製品とサービスの選択をサポートします。
- コンシューマーがインスタンスで表示できる製品とサービスのインベントリレコードを同期します。
- コンシューマーに次のことを許可します。
 - 注文の一時停止、再開、切断
 - 注文が返品不可ポイント (PONR) に達していない場合は、コンシューマーインスタンスからの注文をキャンセルします。

メリット

- オファリングとサービス仕様をリモートカタログに公開するリモートレコードプロデューサーの生成を自動化します。
- プロバイダーインスタンスでの受注処理を高速化し、発注精度を向上させます。
- プロバイダーと顧客インスタンス間でコメントを更新し、頻繁な注文ステータスの更新を共有することで、コミュニケーションを円滑化します。

注文ステータスのマッピング

注文処理中、注文ステータス状況は特定のプロバイダータスク状況に対応していることに注意してください。

注文およびプロバイダータスクの状況

オーダーステータス	プロバイダータスクステータス
ドラフト	受領日時
送信済み	受領日時
拡張中	受領日時
拡張保留	受領日時
New (新規)	受領日時
確認済み	対応中
スケジュール済み	対応中
却下	情報待ち
進行中	対応中
レビュー中	受領日時
情報を待機中	情報待ち

注文およびプロバイダータスクの状況 (続く)

オーダーステータス	プロバイダータスクステータス
保留	情報待ち
キャンセルの評価中	Cancelled (キャンセル)
キャンセル中	対応中
Cancelled (キャンセル)	キャンセル
完了	クローズ済み

次のステップ

サービスブリッジアドミンとして、[プロバイダー向けサービスブリッジ注文管理の構成](#) でセットアップタスクを確認します。

プロバイダー向けサービスブリッジ注文管理の構成

プロバイダーが注文管理を使用して、サービスブリッジで製品注文を作成および履行できるようにするプロバイダー向けサービスブリッジ注文管理アプリケーションを構成します。プロバイダーは、消費者が独自のインスタンスでサービスカタログから注文できるように、製品オフリングとサービス仕様をリモートカタログアイテムとして公開します。

構成の概要

プロバイダー向けサービスブリッジ注文管理 アプリケーションを設定するには、次のタスクに従います。このアプリケーションは、注文管理を使用して製品オフリングとサービス仕様を作成し、それらをリモートレコードプロデューサーとして ServiceNow プロバイダーインスタンスで公開します。サービスブリッジアドミニストレーターは、これらのリモートレコードプロデューサーを有効にして、コンシューマーインスタンスのサービスカタログから製品とサービスを利用できるようにすることができます。

プロバイダー向けサービスブリッジ注文管理 アプリケーションのセットアップ

構成ステップ	Description (説明)	ロール
プロバイダー向けインストール サービスブリッジ 	ServiceNow Storeから Service Bridge for Providers アプリケーションをインストールします。このアプリケーションの構成の詳細については、「 プロバイダー向け サービスブリッジのインストールと構成 」を参照してください。	アドミン
コンシューマー向けインストール サービスブリッジ 	ServiceNow Store からコンシューマー向けサービスブリッジアプリケーションをインストールします。このアプリケーションの構成の詳細については、「 コンシューマー向けサービスブリッジのインストールと構成 」を参照してください。	アドミン

プロバイダー向けサービスブリッジ注文管理 アプリケーションのセットアップ (続く)

構成ステップ	Description (説明)	ロール
プロバイダー向けサービスブリッジ注文管理のインストール	プロバイダー向けサービスブリッジ注文管理 アプリケーションを ServiceNow Store からインストールします。	アドミン
リモートカタログアイテムの製品オフリングの作成	プロバイダーインスタンスで、コンシューマーのサービスカタログにリモートカタログアイテムとして追加する製品オフリングを作成します。	製品カタログアドミニストレーターまたはマネージャー
リモートカタログアイテムのサービス仕様を作成する	プロバイダーインスタンスで、コンシューマーのサービスカタログにリモートカタログアイテムとして追加されるサービスのサービス仕様を作成します。	製品カタログアドミニストレーターまたはマネージャー
コンシューマー基準をリモートレコードプロデューサーに関連付ける	プロバイダーインスタンスで、リモートレコードプロデューサーを確認し、適格なサービスブリッジコンシューマーのカタログアイテムに資格を付与する顧客基準を関連付けます。	サービスブリッジプロバイダーアドミン
リモートレコードプロデューサーのアクティブ化	コンシューマーインスタンスで、リモートレコードプロデューサーのエントリをアクティブ化します。	サービスブリッジコンシューマーアドミン
リモートカタログアイテムを廃止する	リモートカタログで使用されている製品オフリングまたはサービス仕様を廃止します。対応するリモートレコードプロデューサーが自動的に廃止され、コンシューマーインスタンスのサービスカタログからアイテムが削除されます。	製品カタログアドミニストレーターまたはマネージャー

プロバイダー向けサービスブリッジ注文管理のインストール

admin ロールを持っている場合は、プロバイダー向けサービスブリッジ注文管理 アプリケーション (sn_sb_pro) をインストールできます。このアプリケーションにはデモデータが含まれています。まだインストールされていない場合は、関連する ServiceNow® Store アプリケーションとプラグインをインストールします。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、「[ServiceNow 製品またはアプリケーションのエンタイトルメントの取得](#)」を参照してください。
- 依存関係、ライセンスやサブスクリプションの要件、およびリリースの互換性については、ServiceNow Store の プロバイダー向けサービスブリッジ注文管理 アプリケーションリストを確認してください。

必要なロール：admin

このタスクについて

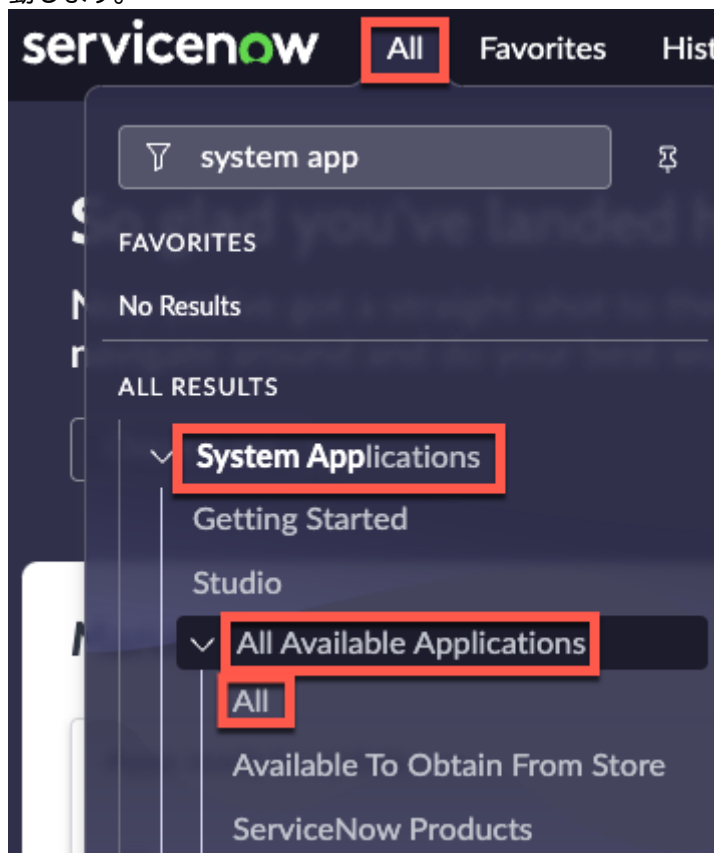
プロバイダー向けサービスブリッジ注文管理 とともに次のアイテムがインストールされます。

- プラグイン
- ストアアプリケーション
- ロール
- スケジュール済みジョブ
- テーブル

詳細については、「[アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索](#)」を参照してください。

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。



2. フィルター基準と検索バーを使用して、プロバイダー向けサービスブリッジ注文管理 アプリケーション ((sn_sb_pro)) を検索します。

名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

[インストール] ボタンの横のリストに、使用可能なバージョンが表示されます。

3. リストからバージョンを選択し、[インストール] を選択します。

表示されるインストールダイアログボックスには、アプリケーションと併せてインストールされている依存関係が一覧表示されます。

4. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow Store へのリンクに従って、依存関係のエントリメントを取得します。
5. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。
デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

i 重要: インストール時にデモデータを読み込んでおかないと、後から読み込むことはできません。

6. [インストール] を選択します。

リモートカタログアイテムの製品オフリングの作成

サービスブリッジプロバイダーインスタンスで製品オフリングを作成します。製品オフリングを公開すると、リモートカタログアイテムのリモートレコードプロデューサーが作成されます。

始める前に

必要なロール: sn_prd_pm_product_catalog_admin および
sn_prd_pm_product_catalog_manager

このタスクについて

製品オフリングを作成するときは、[流通チャネル] フィールドを使用してチャネルをサービスブリッジに設定します。

手順

1. プロバイダーインスタンスの CSM 構成可能ワークスペース で、リスト  ビューを選択します。
2. 移動先 オフリング > 製品オフリング。
3. [新規] を選択します。
[詳細] タブで、フィールドに入力します。

[新しい製品オフリングを作成] フォーム

フィールド	説明
番号	製品オフリングにシステムによってアサインされた番号。
名前	類似の製品名と区別するための製品オフリングの代替名。
Display name (表示名)	追加される製品オフリングの名前。
オフリングタイプ	オフリングエンティティ。次のいずれかのタイプを選択します。 - 製品: エージェントが CSM 構成可能ワークスペースを使用して注文に追加できる製品エンティティ。 - エントリメント: エージェントが注文に追加できる保証やサブスクリプションなどのエンティティ。
オフリングサブタイプ	エントリメントのタイプ: - 保証 - 延長保証

フィールド	説明
	・ライセンス ・サブスクリプション
販売可能	製品オフリングをスタンドアロンアイテムとして販売できることを示すオプション。選択しない場合、製品オフリングはバンドルの一部として販売できますが、スタンドアロンアイテムとして販売することはできません。 i 注: プロバイダー向けサービスブリッジ注文管理 アプリケーションを使用している場合は、製品オフリングに対してこのオプションを選択します。リモートカタログアイテムが作成されるのは、販売可能な製品オファーのみです。構成がバンドルされたオファーはサポートされていません。
Description (説明)	製品オフリングの簡単な説明。説明は、発注エージェントが発注時に製品を理解するのに役立ちます。
開始日	セールスと注文管理アプリケーションで製品オフリングを利用できる日時。[カレンダー] アイコン (📅) を選択して開始日時を選択し、[OK] を選択します。
終了日	製品オフリングが セールスと注文管理 アプリケーションから削除された日時。[予定表] アイコン (📅) を選択して終了日時を選択し、[OK] を選択します。
ステータス	製品オフリングのステータス。状況には、[ドラフト中]、[公開済み]、[廃止]、および [アーカイブ済み] があります。[ドラフト] ステータスの製品オフリングを更新できます。
流通チャンネル	流通チャンネルを設定してロックするオプション。たとえば、Web をチャンネルとして指定できます。複数のチャンネルを指定できます。 i 注: プロバイダー向けサービスブリッジ注文管理 アプリケーションを使用している場合は、チャンネルとして「サービスブリッジ」と入力します。
所有者	製品オフリングの責任者。
コード	製品名に基づくシステム生成の英数字。システム生成ですが、コードを編集してSKUまたはその他の業界固有の製品コードを表すことができます。
製品仕様	製品オフリングに関連付ける製品仕様。これは、受注処理を促進する製品オフリングの機能ビューを提供します。 i 注: 公開されている仕様のみが表示されます。
製品モデル	製品モデルの名前。
子仕様特性をコピー	選択すると、仕様階層内のすべての子仕様特性をコピーするオプション。たとえば、製品オファーに関連付けられた製品仕様がある場合、このオプションを選択すると、特性が親仕様に加えて子仕様から継承されることを示します。
価格設定方法	製品の価格設定方法:

フィールド	説明
	◦ 1 回限り: 製品に対する 1 回の料金。 ◦ 繰り返し: スケジュールされた間隔で発生する料金。繰り返し発生する料金の周期性を設定できます。 i 注: 価格情報はコンシューマーインスタンスには表示されません。オファーにデフォルトまたはその他の価格リストが構成されている場合、価格はプロバイダーインスタンスでのみ計算および更新されます。
周期性	繰り返し価格設定: 月次または年次。
毎月の定期料金	毎月発生する料金。毎月の定期料金は、下位互換性のためにサポートされています。価格リストを使用して価格を定義します。
非定期料金	一度だけ適用される料金。下位互換性のためにサポートされています。価格リストを使用して価格を定義します。
契約を作成	エンタイトルメント契約を製品注文に追加できることをエージェントに示すオプション。選択した場合、受注処理後にサービス契約が作成されます。エンタイトルメントが契約として管理されている場合に使用されます。
契約条件	契約期間: ◦ 12 か月 ◦ 24 か月 ◦ 36 か月 ◦ 48 か月 ◦ 60 か月
バージョン	この製品オファリングバージョンに割り当てられているバージョン番号。
初期バージョン	初期バージョンを作成したときの製品オファリングの名前。
前のバージョン	製品オファリングの以前のバージョンの名前。例: ◦ 製品オファリングの初期バージョン (バージョン 1 など) を作成すると、このフィールドは空になります。 ◦ わずかに異なる名前でバージョン (バージョン 2) を作成すると、最初の作成時の製品オファリングの名前がここに表示されます。 ◦ 後続のバージョン (バージョン 3) を作成すると、バージョン 2 であったときの製品オファリングの名前がここに表示されます。 このフィールドは変更できません。

4. [保存] を選択します。

5. 必要に応じて、製品オファリングに特性を追加します。

6. オプション: 製品ビジュアルを製品オファリングに追加します。

- a. 製品のビジュアル タブで、新規 を選択します。
- b. ビジュアルの名前を入力します。
- c. アップロードする画像ファイルを選択するには、[クリックして追加] を選択します。
- d. 画像を製品のプライマリ画像として設定するには、[プライマリを設定] を選択します

注: 製品に複数の画像を追加できますが、サービスカタログに公開されたときには、サービスカタログは製品ごとに 1 枚の画像しかサポートしていません。

7. 製品オフリングバージョンの作成が完了したら、次のいずれかのアクションを選択します。

アクション	説明
公開	ドラフト製品オフリングを公開して、製品カタログでできるようにします。 - 公開すると、ステータスが [ドラフト] から [公開済み] に変わります。 - 製品オフリングを公開した後は、そのバージョンを作成しない限り、製品オフリングを変更または削除することはできません。
更新	追加した新しいデータで製品オフリングを更新しますが、製品カタログで使用するために公開しないでください。
コピー	この製品オフリングのデータをコピーして、そこから製品オフリングを作成できるようにします。 たとえば、Premium SD-WAN オフリング v3 に類似しているが、別のバージョントラックを使用してベースバージョンの製品オフリングを作成する場合は、[コピー] 機能を使用できます。 コピー機能を使用すると、ベースバージョンの製品オフリングが作成され、次のフィールドに値が設定されます。 - バージョン:1 (ベースバージョン) - 初期バージョン:プレミアム SD-WAN オフリング v3 - 前のバージョン:空

次のタスク

[コンシューマー基準をリモートレコードプロデューサーに関連付ける](#) このリモートカタログアイテムの

リモートカタログアイテムのサービス仕様を作成する

サービスブリッジプロバイダーインスタンスでサービス仕様を作成します。サービス仕様を公開すると、リモートレコードプロデューサーがサービス仕様のリモートカタログアイテムを作成します。

始める前に

サービス仕様を作成する前に、特性、特性オプション、および仕様カテゴリを定義します。

必要なロール:sn_prd_pm_product_catalog_admin または
sn_prd_pm_product_catalog_manager

このタスクについて

サービス要求のサービス仕様を作成する場合は、[**Distribution channel** (流通チャネル)] フィールドを使用してチャネルを Service Bridge に設定します。サービス仕様が公開されると、その仕様のリモートレコードプロデューサーが作成されます。

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースで、リスト  ビューを選択します。
2. 移動先 仕様 > サービス仕様 をクリックし、[**New**] を選択します。
[詳細] タブで、フォームに入力します。

サービス仕様

フィールド	説明
番号	サービス仕様に対して自動生成された ID。
名前	サービス仕様の名前。
バージョン	仕様に割り当てられたバージョン番号: ◦ 初期バージョンを作成すると、このフィールドに 1 が表示され、変更できません。 ◦ 仕様の後続のバージョンを作成するときは、[新規バージョンを作成] を選択した後、に次の増分番号がこのフィールドに表示されます。たとえば、以前のバージョン番号が 3 だった場合、このフィールドには 4 と表示されます。
Display name (表示名)	このバージョンの仕様が有効な場合に仕様に表示される表示名。 ◦ 仕様の初期バージョンまたはベースバージョン (バージョン 1 など) を作成する場合は、自由形式のテキスト (通常は仕様の名前) をフィールドに入力する必要があります。 ◦ 仕様のバージョンを作成するときは、システムによって割り当てられた仕様名と現在のバージョン番号を連結したものが表示されますが、上書きできます。たとえば、SD-WAN Edge Device v2 は、次の場合にこのフィールドに表示されます。 ▪ 「SD-WAN Edge Device」が仕様の名前です。 ▪ バージョン 2 が仕様の現在のバージョンです。
カテゴリ	サービス仕様が属する仕様カテゴリ。

フィールド	説明
	5G サービスに属する選択したカテゴリに一致するスライステンプレートがない場合、システムは既存のテンプレートをチェックします。 - 選択したカテゴリに複数のテンプレートがマップされている場合、仕様に対して公開されている最新のテンプレートが選択されます。
タイプ	サービス仕様のタイプ: 顧客向け 顧客はサービスのチケットまたはケースを作成できます。このタイプを選択すると、Web などのサービスの提供方法を指定する [流通チャネル] フィールドが表示されます。 リソース対応 リソースが適切に機能するためには、サービスが必要です。 該当なし サービス仕様は、顧客向けでもリソース向けでもありません。
サブタイプ	仕様のサブタイプ。[スライス] を選択して、5G ネットワークサービスの仕様を定義します。 i 注: - サブタイプとして [スライス] を選択すると、テンプレートとディシジョンテーブル内のサービス仕様の仕様カテゴリとのマッピングに基づいて、テンプレートが自動的に選択されます。 - サブタイプとして [なし] を選択した場合は、テンプレートを手動で指定できます。
開始日	仕様が有効になる日付。バージョンを作成するときに、このフィールドを使用して、バージョンが有効になる日付を示します。これは情報提供のみを目的としており、実際の処理には使用されません。
終了日	仕様の有効期限。バージョンを作成するときに、このフィールドを使用して、バージョンが有効でなくなる時期を示します。これは情報提供のみを目的としており、実際の処理には使用されません。
テンプレート	5G サービスを使用している場合に定義したテンプレート。

フィールド	説明
	i 注: テンプレートを変更すると、true としてマークされ、古いテンプレートに関連付けられているすべての仕様特性が削除され、選択した新しいテンプレートに従って仕様特性が再度関連付けられます。
Description (説明)	サービス仕様の説明。
ステータス	サービス仕様のステータス。 ドラフト 仕様レコードを最初に作成したときに割り当てられた、未公開のドラフトサービス仕様。 Published (公開済み) 製品オフリングで使用するために正式に公開するときに割り当てられる公開済みサービス仕様。 Retired (廃止) 廃止され、別の仕様バージョンを作成するために使用できなくなったサービス仕様。 アーカイブ化済み サービス仕様は、注文プロセスや履行プロセスでは使用されなくなりました。
流通チャンネル	流通チャンネルを設定してロックするオプション。たとえば、Web をチャンネルとして指定できます。複数のチャンネルを指定できます。 i 注: プロバイダー向けサービスブリッジ 注文管理 アプリケーションを使用している場合は、流通チャンネルとして「サービスブリッジ」と入力します。
外部コード	仕様のサービスコード。
線	仕様のサービスライン。
会社のコスト	このサービス仕様に対する会社のコスト。このフィールドは利益計算のみを目的としています。
総合	サービス仕様が複数の子仕様で構成される親仕様であることを示すオプション。
インストールが必要	誰かがそのサービスを現場でインストールする必要があることを示すオプション。
場所固有	このサービス仕様では、履行とインストールのために場所の詳細が必要であることを示すオプション。

フィールド	説明
初期バージョン	表示されるが変更できない仕様のベースバージョンの名前。
前のバージョン	仕様の以前のバージョンの名前。例： - 仕様の最初のバージョン (バージョン 1 など) を作成すると、このフィールドは空になります。 - わずかに異なる名前でバージョン (バージョン 2) を作成すると、最初の作成時の仕様の名前がここに表示されます。 - 後続のバージョン (バージョン 3) を作成すると、バージョン 2 だったときの仕様の名前がここに表示されます。 このフィールドは変更できません。

3. [保存] を選択し、[公開] を選択します。

リモートレコードプロデューサーは、仕様のリモートカタログアイテムを作成します。

次のタスク

[コンシューマー基準をリモートレコードプロデューサーに関連付ける](#) このリモートカタログアイテムの

コンシューマー基準をリモートレコードプロデューサーに関連付ける

プロバイダーインスタンスで、リモートカタログアイテム用に作成されたリモートレコードプロデューサーに適切なコンシューマー基準に関連付けます。コンシューマー基準は、カタログアイテムを使用する資格があるコンシューマーを決定します。サービスブリッジは、適格なコンシューマーインスタンスにレプリケートされるエンタイトルメントレコードを自動的に生成します。

始める前に

デフォルトでは、リモートレコードプロデューサーはすべてのコンシューマーが使用できます。特定のユーザーに対して特定の基準がある場合は、それらのユーザー サービスブリッジ コンシューマー基準を定義します。詳細については、「[サービスブリッジ for Providers でのエンタイトルメントの作成](#)」を参照してください。

必要なロール:sn_sb.admin または admin

手順

1. プロバイダーインスタンスで、すべて > サービスブリッジプロバイダー > 管理 > リモートカタログアイテム。
2. 製品カタログアドミンまたはマネージャーが作成した製品オフリングまたはサービス仕様のリモートレコードプロデューサーを選択します。
レコードをレビューし、想定どおりに作成されたことを検証します。

i 注: リモートカタログアイテムの製品オフリングまたはサービス仕様が公開されると、リモートレコードプロデューサーであるインベントリ管理が自動的に作成されます。コンシューマー基準をこのリモートレコードプロデューサーに関連付けて、コンシューマーがコンシューマーインスタンスのサービスカタログから製品またはサービスのインベントリを管理できるようにする必要があります。

3. [コンシューマー基準] タブに移動します。

4. アクティブな基準のレコードの [リモートコンシューマー基準] 列で、カタログアイテムに関連付ける基準を選択して保存します。
5. [公開] を選択します。
サービスブリッジは、適格なコンシューマーインスタンスにレプリケートされるエンタイトルメントレコードを自動的に生成します。

次のタスク

リモートレコードプロデューサーのエンタイトルメントをアクティブ化します。

リモートレコードプロデューサーのアクティブ化

サービスブリッジコンシューマーインスタンスでリモートレコードプロデューサーをアクティブ化します。

始める前に

必要なロール:sn_sb.admin または admin

手順

1. コンシューマーインスタンスで、すべて > サービスブリッジコンシューマー > プロバイダー接続.
2. 番号リンクを選択して、プロバイダー接続レコードに移動します。
3. [リモートレコードプロデューサー] タブ (関連リスト) で、アクティブ化するリモートレコードプロデューサーを選択します。
4. [リモートレコードプロデューサー] ページで、[アクティブ化] を選択します。
これで、製品オフリングまたはサービス仕様が、リモートレコードプロデューサー形式でサービスカタログで利用できるようになりました。

リモートカタログアイテムを廃止する

リモートカタログで使用されている製品オフリングまたはサービス仕様を廃止します。これにより、対応するリモートレコードプロデューサーが自動的に廃止されます。リモートレコードプロデューサーが廃止されると、リモートカタログアイテムはコンシューマーインスタンスのサービスカタログから自動的に削除されます。

始める前に

必要なロール: sn_prd_pm_product_catalog_admin および
sn_prd_pm_product_catalog_manager

手順

1. プロバイダーインスタンスの CSM 構成可能ワークスペース で、リスト  ビューを選択します。
2. 廃止する公開済みの製品オフリングまたはサービス仕様に移動します。
 - 製品オフリングを廃止するには、オフリング > 製品オフリング をクリックし、廃止する製品オフリングを選択します。
 - サービス仕様を廃止するには、仕様 > サービス仕様 をクリックし、廃止するサービス仕様を選択します。
3. [廃止] を選択します。
製品オフリングまたはサービス仕様は [廃止] ステータスに設定されます。アイテムに関連するレコードプロデューサーのステータスが [公開済み] から [廃止] に変更され、製品カタログアイテムがサービスカタログから自動的に削除されます。

Cサービスポータルカタログアイテムからの注文の作成

コンシューマーがインスタンスでサービスポータルを使用すると、コンシューマーは、バンドルされた製品仕様 カatalogアイテム注文できます。また、注文をキャンセルしたり、製品とサービスのインベントリを確認および管理したりすることもできます。

バンドル製品の注文

サービスブリッジのリモートカタログアイテムには、数量など、選択可能なさまざまな特性オプションを持つ複合コンポーネントを持つバンドル製品を含めることができます。

サービスカタログのバンドル製品の例

Home > Service Catalog > Provider Services > AT&T > SD-WAN Bronze Plan v3

Search Catalog

SD-WAN Bronze Plan v3

SD-WAN Bronze Plan

SD-WAN Bronze Plan

Shipping street

Shipping city

Shipping state / Province

Shipping country

Shipping zip / Postal code

SD-WAN Service Package

Characteristics: SD-WAN Service Package

*SD-WAN Service Package Quantity

1

SD-WAN Service Package - SD-WAN Edge Device

Characteristics: SD-WAN Edge Device

*SD-WAN Edge Device Quantity

1

CPE Model

ASR

CPE Type

Physical

SD-WAN Service Package - SD-WAN Controller

Characteristics: SD-WAN Controller

*SD-WAN Controller Quantity

1

Tenancy

Advance (50 site)

Save as Draft

Submit

注文のキャンセル

消費者は、注文が返品不可ポイント (PONR) に達していない場合、注文をキャンセルできます。PONR に達した場合、コンシューマーは注文をキャンセルできないことを示すステータスメッセージを受け取ります。

製品またはサービスのインベントリの管理

コンシューマーは、製品およびサービスの製品またはサービスのインベントリを表示および管理できます。[Location (場所)] フィールドを使用して、特定の場所でインベントリビューをフィルタリングできます。コンシューマーは、切断、一時停止、または再開アクションを実行することもできます。

ServiceNow interface showing the 'Manage Inventory' form. The form includes fields for Type (Product), Location, Product Inventory, Action (Resume), Reason, and Action Start Date. A 'Save as Draft' button and a 'Submit' button are visible on the right. A 'Required information' section indicates 'Product Inventory' is required.

注文管理とフィールドサービス管理 (FSM) との統合

注文管理 アプリケーションと フィールドサービス管理 (FSM) アプリケーション間の統合を提供します。この統合は、注文管理 (com.sn_ind_tmt_orm) プラグイン、フィールドサービス管理 (FSM) 構成可能ワークスペース (com.snc.uib.fsm_agent_workspace) プラグイン、およびフィールドサービス管理 (com.snc.work_management) プラグインを使用しているすべてのServiceNow顧客が利用できます。

概要

この統合により、注文管理 アプリケーションから フィールドサービス管理 (FSM) アプリケーションへの作業指示の自動および手動作成が可能になります。この統合により、注文管理 アプリケーションと フィールドサービス管理 (FSM) アプリケーション間のコラボレーションが保証され、エンドツーエンドの注文フルフィルメントプロセスがサポートされます。作業指示は、フィールドエージェントによるフィールドサービス作業を必要とする指示に対して作成されます。注文履行エージェントとマネージャーは、注文タスクと作業指示書の依存関係をより効率的に管理できます。

主な機能

- 作業指示の作成、更新、および追跡の自動化。
- フィールドサービス管理 (FSM) する作業指示の UI ベースの手動トリガー。フィールドサービス作業をスケジュールし、作業メモの更新をフィールドサービスディスパッチャーとエージェントに伝えます。

- ステータス、作業メモ、顧客の詳細、およびその他の更新に関する 注文管理 と フィールドサービス管理 (FSM) 間での情報の同期。
- 履行プロセスにおける注文と関連する作業指示のエンドツーエンドのワークフローを追跡および管理します。

作業指示の自動作成の構成

通信事業、メディア、およびテクノロジー向け 注文管理からフィールドサービス管理 (FSM)までの作業指示書の自動作成を有効にすることができます。作業指示書は、ドメイン注文と注文タスクに対して作成されます。作業指示書の自動作成を構成するには、ディシジョンビルダーでディシジョンテーブルを構成します。

顧客の注文には、製品注文、サービス注文、リソース注文、注文タスクなど、複数のドメイン注文を持つ複数の注文品目があります。ドメイン注文の作業指示を自動作成する場合、条件は ドメイン注文の作業指示ポリシー ディシジョンテーブルで指定されます。注文タスクの作業指示を自動作成する場合、注文タスクの作業指示ポリシー ディシジョンテーブルで条件が定義されます。

指示がマネージャーによって承認された後、ディシジョンビルダーで定義された条件が満たされると、作業指示が自動的に作成されます。必要に応じて、マネージャーは [**Create Work Order**] を選択して作業指示書を手動で作成することもできます。ディシジョンテーブルの作業指示テンプレートには、自動的に作成された作業指示のフィールドが事前に入力されます。

ドメイン注文の作業指示書作成の構成

ドメイン注文の作業指示を自動的に作成するための条件を意思決定ツリーに追加します。条件は、ドメイン注文ディシジョンテーブルの作業指示ポリシー で指定されます。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

顧客注文には、製品注文、サービス注文、リソース注文、注文タスクなど、複数のドメイン注文を持つ複数の注文品目があります。ドメイン注文の作業指示を自動作成する場合、条件は ドメイン注文の作業指示ポリシー ディシジョンテーブルで指定されます。ディシジョンテーブルで定義されていない条件の場合、マネージャーは [作業指示書を作成] を選択して作業指示書を手動で作成できます。ディシジョンテーブルの作業指示テンプレートには、自動的に作成された作業指示のフィールドが事前に入力されます。

手順

1. 移動先 **すべて** > **ディシジョンビルダー**。
すべてのディシジョンテーブルを表示できます。
2. **ドメイン注文ディシジョンテーブル** の作業指示ポリシー を選択します。
3. [条件] セクションの [仕様] 列で、条件を設定するサービスパッケージを選択します。
4. [ドメイン注文アクション] リストからアクションを選択します。
5. [**WO** テンプレート] 列で条件のテンプレートを選択します。
6. [保存] を選択します。

タスクの結果

ディシジョンテーブルに条件が追加されます。ディシジョンテーブルのこの条件が満たされると、ドメイン注文の作業指示が自動的に作成されます。ディシジョンテーブルの詳細については、「[意思決定テーブルの使用](#)」を参照してください。

注文タスクの作業指示作成の構成

注文タスクの作業指示を自動的に作成するための条件を意思決定ツリーに追加します。条件は、注文タスクディシジョンテーブルの作業指示ポリシーで指定されます。

始める前に

必要なロール：アドミニストレーター

このタスクについて

注文タスクの作業指示を自動作成する場合、注文タスクの作業指示ポリシー ディシジョンテーブルで条件が定義されます。指示がマネージャーによって承認された後、ディシジョンビルダーで定義された条件が満たされると、作業指示が自動的に作成されます。

手順

1. 移動先 **すべて > ディシジョンビルダー**。
すべてのディシジョンテーブルを表示できます。
2. 注文タスクディシジョンテーブルの作業指示ポリシーを選択します。
3. [条件] セクションの [仕様] 列で、条件を設定するサービスパッケージを選択します。
4. [ドメイン注文アクション] で [追加] を選択します。
5. [要求タイプ] 列で注文タスクの要求タイプを選択します。
6. [WO テンプレート] 列でサービスパッケージのテンプレートを選択します。
7. [保存] を選択します。

タスクの結果

ディシジョンテーブルに条件が追加されます。意思決定ツリーでこの条件が満たされると、注文タスクの作業指示が自動的に作成されます。詳細については、「[ディシジョンビルダー ユーザーインターフェイス](#)」を参照してください。

注文管理 と フィールドサービス管理 (FSM) 間の情報の同期 - ワークフローシナリオ

注文管理 と フィールドサービス管理 (FSM) の統合により、エンドツーエンドの受注処理プロセスがサポートされます。次のシナリオは、注文管理 と フィールドサービス管理 (FSM) 間でのデータ、顧客情報、ステータス、およびその他の更新のシームレスな同期を示しています。

シナリオ

注文フルフィルメントマネージャーが注文管理で注文を承認すると、意思決定ツリーで指定された条件のフィールドサービス管理 (FSM) に作業指示が自動的に作成されます。フィールドサービスエージェントがこれらの作業指示書进行处理すると、注文履行エージェントはそのドメイン注文の [作業メモ] セクションで更新を確認できます。エージェントは、関連付けられているすべての作業指示書がクローズされない限り、ドメイン注文をクローズすることはできません。このワークフローは、注文管理 と フィールドサービス管理 (FSM) 間の情報の同期を示します。

1. 注文履行エージェントは、注文管理 ワークスペースで新しい顧客の注文を作成します。
2. 次に、エージェントは注文を行う必要がある場所を選択します。複数の場所に対して、複数の注文品目が作成されます。
3. その後、エージェントは確認して注文します。
4. 注文履行マネージャーが注文を承認します。注文品目には、受注処理フローの一部としてドメイン注文があります。ディシジョンテーブルの構成に従って、作業指示がフィールドサービス管理 (FSM) で自動的に作成されます。

5. エージェントは、ドメイン注文に対して作成された作業指示を [**Details** (詳細)] タブで表示できます。[Activity (アクティビティ)] セクションで、エージェントは作業メモの作業指示のすべての更新を追跡します。
 - フィールドサービス管理 (FSM) で作業指示のステータスが変更されると、注文管理ワークスペースの作業メモに詳細が表示されます。
 - 作業指示書がキャンセルされた場合、作業指示書のステータスが [作業メモ 注文管理] セクションに表示されます。
 - 実行中の変更の場合、作業指示は自動的に更新されます。現在のステータスと更新された情報が [作業メモ] セクションに表示されます。
 6. エージェントは、必要に応じて注文品目を編集できます。エージェントが [PONR (Point of No Return)] オプションを選択した場合、ワークフロー内の注文品目に変更を加えることはできなくなります。
 7. すべての作業指示書がクローズされた後、注文履行マネージャーはすべての作業指示書を確認し、ドメイン注文をクローズできます。
- i** 注: エージェントは、ドメイン注文に関連付けられているすべての作業指示がクローズされない限り、ドメイン注文をクローズすることはできません。

注文管理と戦略的ポートフォリオ管理 (SPM) との統合

注文管理 アプリケーションは、ServiceNow® 戦略的ポートフォリオ管理 (SPM) (SPM) アプリケーションとの統合を提供し、複雑な受注処理タスクのプロジェクト監視を可能にします。この統合を使用して、注文品目と計画オーダータスクを SPM のプロジェクトとして処理します。

機能

- プロジェクト監視ルールに基づいて SPM プロジェクトの作成を自動化し、プロジェクトマネージャーがプロジェクト内の受注処理アクティビティを SPM で追跡できるようにします。
- 注文管理の受注処理タスクを SPM の関連プロジェクトに同期し、ステータス変更情報、メモ、およびコメントを介してプロジェクトマネージャーにリアルタイムのタスクアクティビティの更新を提供します。
- 履行エージェント、マネージャー、およびプロジェクトマネージャーが、注文明細品目とプロジェクト、ドメイン注文とプロジェクトタスク、および注文タスクとプロジェクトタスクの関係を示す関連リストを表示できるようにします。
- 1 つ以上の注文タスクの追跡と同期をサポートします。
- 時差分解または実行中の変更の一部として作成された新しいタスクの交互/実行中の注文をサポートします。受注処理タスクとプロジェクトタスク間の同期を可能にする、事前定義された計画オーダータスクを使用します。
- 子タスクおよび関連する注文タスクまたはドメイン注文が完了またはキャンセルされたときに、プロジェクトタスクを自動的にクローズします。

メリット

- プロジェクトマネージャーは、複数の場所を持つ特定の顧客アカウントへの配送が必要な長時間実行の注文など、複雑な注文をエンドツーエンドでプロジェクト監視できます。
- プロジェクトの依存関係とタイムリーな受注処理に影響する問題を特定してリスクを管理します。
- SPM アプリケーションと注文管理アプリケーション間で注文ステータスを手動で追跡する手間が不要になります。プロジェクトマネージャー、履行エージェントとマネージャー、およびその他のプロジェクトステークホルダー間の非効率的なコミュニケーションを削減します。

SPM との統合の仕組み

戦略的ポートフォリオ管理 (SPM) との 注文管理 統合では、SPM の プロジェクトポートフォリオ管理 (PPM) 標準アプリケーションを使用して、組織内のプロジェクトとして履行タスクを追跡します。この統合は、顧客の注文履行タスクを顧客プロジェクトとして自動的に追跡する場合にも、顧客プロジェクト管理 (PM) アプリケーションと連携します。

構成

アドミニストレーターは、次のアイテムを構成して SPM 統合を設定します。

- プロジェクトテンプレート:プロジェクトの監督が必要な注文に対して SPM プロジェクトを自動的に生成するために使用される PPM プロジェクトテンプレートを作成します。プロジェクトテンプレートでは、注文配送の計画タスクも定義します。
- 注文管理 プロジェクト監視の条件とルール:プロジェクト監視の対象となる注文と、それらのプロジェクトの作成に使用されるプロジェクトテンプレートを決定する条件と意思決定ルールを設定します。さまざまな Project Management 監督ディシジョンテーブルを使用して、注文明細行、ドメイン注文、注文タスク、および使用する適切なプロジェクトテンプレートの条件とルールを指定します。
- CSMテーブルマップのフィールドマッピング:CSMテーブルマップでフィールドマッピングを構成して、注文管理フィールドをSPMプロジェクトフィールドに関連付けます。
- プロジェクトタスクの自動クローズのプロパティ:
`sn_ind_tmt_orm.project.task.auto.closure` システムプロパティを使用して、関連する子タスクが完了したときのプロジェクトタスクの自動クローズを制御します。

SPM 統合フロー

注文明細行が作成および承認されると、注文管理 は次の処理手順を実行します。

- プロジェクト監督の決定:注文明細行をプロジェクト監視の対象として認定します。
 - オーダラインが有効であることと、PPM Standard アプリケーションがインストールされていることを確認します。
 - 注文明細行のプロジェクト監視条件と意思決定ルールをレビューします。
 - 注文ラインが条件に一致する場合、指定されたプロジェクトテンプレートを使用してプロジェクトとプロジェクトタスクが自動的に作成されます。
- **i 注:** 複数の注文明細行が監督対象である場合、システムは複数のプロジェクトを作成します。
- 1 回限りの同期:注文明細行をプロジェクトと同期し、注文明細行とプロジェクトの関係を確立します。
- プロジェクトタスクの監督の決定: 注文管理 は、注文品目をドメイン注文と注文タスクに分解した後、次のことを行います。
 - ドメイン注文のプロジェクト監視条件を確認します。ドメイン注文がプロジェクト監視条件を満たしている場合、指定されたプロジェクトテンプレートタスクを使用して、関連するプロジェクトと計画タスクを作成します。
 - 注文タスクのプロジェクト監視条件を確認します。注文タスクがプロジェクト監督条件を満たしている場合、指定されたプロジェクトテンプレートタスクを使用して、関連するプロジェクトと計画タスクを作成します。
 - ドメイン注文と注文タスクを親プロジェクトにリンクし直し、ドメイン注文と注文タスクの属性をプロジェクトタスクに同期します。

- 注文タスクステータスの変更: 注文タスクのステータスが 注文管理 で変化すると、ステータスとステータスを SPM の対応するプロジェクトタスクと同期して、プロジェクトマネージャーや他のプロジェクトステークホルダーが変更をリアルタイムで確認できるようにします。
- プロジェクトメモとコメントの更新: フルフィルメントマネージャーまたはエージェントが注文明細品目、ドメイン注文、および注文タスクに作業メモやコメントを投稿したときに、プロジェクトメモとプロジェクトタスクメモを自動的に更新します。
- プロジェクトタスクのクローズ: 注文管理 で完了した注文タスク (子タスクを含む) のプロジェクトタスクを自動的にクローズします。

SPM 統合用のプラグイン

SPM 統合は 注文管理 アプリケーションに含まれています。統合には次のプラグインが必要で、これらは admin ロールを持つユーザーによってアクティブ化されます。

- PPM Standard プラグイン (com.snc.financial_planning_pmo): ファイナンシャルマネジメントとプロジェクトポートフォリオスイートをインストールする プロジェクトポートフォリオ管理 Standard アプリケーションをアクティブ化します。このスイートには、プログラム管理、プロジェクト管理 (PM)、デマンド管理 など、組織内のプロジェクトを処理するためのさまざまなアプリケーションが含まれています。Project Portfolio Suite の詳細については、「[Project Portfolio Suite with Financials](#)」を参照してください。
- Customer Project Management プラグイン (com.snc.csm_ppm): Customer Project Management と PPM Standard アプリケーションの統合をアクティブ化します。この統合により、顧客のプロジェクトマネージャーは、複数のタスクを含む複雑なプロジェクトを作成および管理できます。この統合により、エンドユーザーはこれらのプロジェクトを可視化することもできます。顧客プロジェクト管理の詳細については、「[顧客プロジェクト管理との統合](#)」を参照してください。

SPM統合のアクセス制御

SPM統合は、次のロールを持つユーザーに対して特定のアクセス制御をサポートしています。

SPM 統合アクセス制御

ロール	SPM統合のアクセス制御	含まれるロール
• 受注処理エージェント [sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent] • サービス注文エージェント [sn_ind_tmt_orm.service_order-agent]	受注処理エージェントには、製品注文、製品注文タスク、サービス注文、およびリソース注文に対する読み取りアクセス権があります。サービス注文エージェントには、サービス注文要求、サービス注文、リソース注文、および関連する履行タスクへの読み取りアクセス権があります。 エージェントは、次のプロジェクト情報にアクセスできます。 • プロジェクトフォームフィールドへの読み取りアクセス。 • 注文品目とプロジェクトの関係テーブルへの読み取りアクセス。	• it_project_user • sn_customerservice.projectmanager (カスタマープロジェクト管理を使用している場合)

SPM 統合アクセス制御 (続く)

ロール	SPM統合のアクセス制御	含まれるロール
	- PPM の [注文品目] および [注文タスク] 関連リストへの読み取りアクセス権。 - Order Management の [プロジェクトタスクに対する注文タスク] 関連リストへの読み取りアクセス権。	
- 注文フルフィルメントマネージャー [sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager] - サービス注文マネージャー [sn_ind_tmt_orm.service_order_manager]	注文フルフィルメントマネージャーは、注文を受け取り、注文明細品目をレビューし、注文をフルフィルメントする準備ができていることを確認してから、注文を承認します。サービス注文マネージャーは、サービス注文を履行する準備ができていることを確認承認します。 マネージャーは以下を実行できます。 - 注文明細行と注文タスクに関するメモとコメントを投稿して、プロジェクトマネージャーとコミュニケーションを取ります。 - プロジェクトと注文品目、プロジェクトタスク、注文タスクの関係を表示します。マネージャーは、プロジェクト情報に対して次のアクセス権を持っています。 - 注文品目とプロジェクトの関係テーブルへの読み取りアクセス。 - PPM の [注文品目] および [注文タスク] 関連リストへの読み取りアクセス権。 - Order Management の [プロジェクトタスクに対する注文タスク] 関連リストへの読み取りアクセス権。	sn_ind_tmt_orm.order_creator
IT プロジェクトユーザー [it_project_user]	- プロジェクトフォームフィールドへの読み取りアクセス。 - 注文品目とプロジェクトの関係テーブルへの読み取りアクセス。 - PPM の [注文品目] および [注文タスク] 関連リストへの読み取りアクセス権。	sn_ind_tmt_orm.order_viewer

SPM 統合アクセス制御 (続く)

ロール	SPM統合のアクセス制御	含まれるロール
	- Order Management の [プロジェクトタスクに対する注文タスク] 関連リストへの読み取りアクセス権。 - プロジェクトテンプレート作成テーブルへの読み取りアクセス権。	
IT プロジェクト管理者 [it_project_admin]	- すべての Project Management 機能へのアクセスを構成します。 - プロジェクトテンプレート作成テーブルへの読み取りおよび書き込みアクセス。 - PPM の [Order Line Item (注文品目)] 関連リストへの読み取りおよび書き込みアクセス。 - PPM の [Order Task] 関連リストへの書き込みアクセス。 - 注文品目とプロジェクトの関係テーブルへの読み取りアクセス。 - Order Management の [プロジェクトタスクへの注文タスク] 関連リストへの書き込みアクセス権。	- it_project_user - sn_ind_tmt_orm.order_creator
アドミニストレーター [admin]	- プロジェクトの監視が自動的に必要な注文のプロジェクトを生成するために使用される PPM プロジェクトテンプレートを作成します。 - プロジェクトテンプレートに関連付けられた注文タスクと計画プロジェクトタスクの間のマッピングを構成します - プロジェクト監視、およびそれらのプロジェクトの作成に使用するプロジェクトテンプレートを決断するための条件と決定ルールを指定します。 - プロジェクトタスクの自動クローズを制御します	

次のステップ

アドミニストレーターは、[戦略的ポートフォリオ管理 \(SPM\) 統合の構成](#) でセットアップタスクを確認します。

戦略的ポートフォリオ管理 (SPM) 統合の構成

注文管理 の注文配送タスクを SPM で計画されたプロジェクトタスクとして追跡できるように、戦略的ポートフォリオ管理 (SPM) 統合を構成します。

アドミニストレーターは、次のタスクに従って SPM 統合を設定します。

構成ステップ	Description (説明)
PPM Standard (プロジェクトポートフォリオ管理) の有効化	PPM Standard (com.snc.financial_planning_pmo) プラグインをインストールします。 顧客プロジェクトを追跡する場合は、顧客プロジェクト管理 (com.snc.csm_ppm) プラグインもアクティブ化する必要があります。カスタマープロジェクト管理の設定については、「ガイド付きセットアップを使用した Customer Project Management との統合」を参照してください。 注: PPM Standard プラグインまたは顧客プロジェクト管理プラグインをアクティブ化する前に 注文管理 アプリケーションをインストールした場合は、注文管理 (com.sn_ind_tmt_orm) プラグインを修復して、SPM 統合のプラグイン依存の更新とデモデータを取得する必要があります。
プロジェクトテンプレートとプロジェクトテンプレートタスクの作成	プロジェクトポートフォリオ管理 アプリケーションを使用して、オーダーラインのプロジェクトテンプレートと、ドメイン注文とオーダータスクのプロジェクトテンプレートタスクを作成します。
注文とプロジェクト間のフィールドマッピングの設定	CSM テーブルマップを構成して、注文ライン、ドメイン注文、および注文タスクのフィールドを SPM のプロジェクトに関連付けます。
プロジェクトの監督条件と意思決定ルールを設定	プロジェクト管理の監督の対象となるオーダーライン、ドメイン注文、およびオーダータスクを決定するための条件と意思決定ルールを構成します。また、これらのプロジェクトの作成に使用するプロジェクトテンプレートも指定します。
プロジェクトタスクの自動クローズの制御	関連する子タスクが完了またはキャンセルされたときのプロジェクトタスクの自動クローズを管理します。

プロジェクトテンプレートとプロジェクトテンプレートタスクの作成

注文明細行、関連するドメイン注文、注文タスクのプロジェクトをインスタンス化するために使用するプロジェクトテンプレートとプロジェクトテンプレート 注文管理 タスクを作成します。

SPM統合では、プロジェクトテンプレートは、注文明細行のプロジェクトの構造と、注文明細行の注文履行タスクにマップされるプロジェクト計画タスクを定義します。プロジェクトテンプレートとプロジェクトテンプレートタスクは、プロジェクト監督決定ルールで指定します。 注文管理 はこれら

のルールを使用して、監視が必要な注文アイテムと、プロジェクトの作成に使用されるプロジェクトテンプレートまたはプロジェクトテンプレートタスクを決定します。

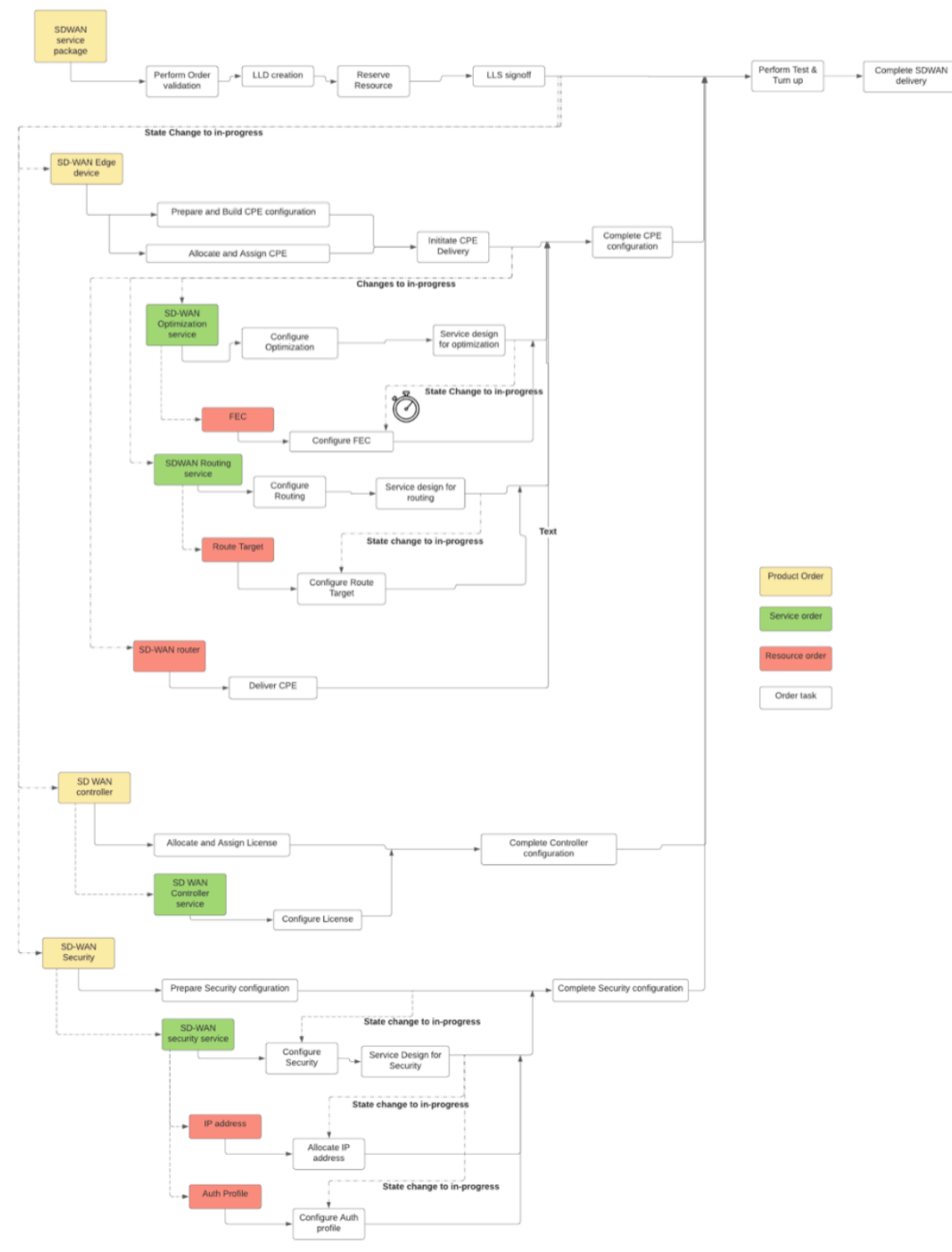
アドミンまたは it_project_manager ロールを持つユーザーは、プロジェクトポートフォリオ管理でプロジェクトテンプレートとプロジェクトテンプレートタスクを作成します。詳細については、「[プロジェクトテンプレート](#)」と [プロジェクトテンプレートの作成](#)」を参照してください。注文管理 アプリケーションのデモデータには、必要に応じてコピーおよび変更できるプロジェクトテンプレートが含まれています。

- i 注:** ドメイン注文および注文タスクのプロジェクトテンプレートタスクを作成するときは、追加の計画済みタスクを必要とする可能性のある実行中の変更を必ず予測してください。これらの潜在的な計画タスクをテンプレートタスクで定義して、計画タスクを 注文管理の実行中の変更によって生じる追加の注文タスクと同期できるようにします。

プロジェクトテンプレートとプロジェクトテンプレートタスクを作成する前

SPM統合用のプロジェクトテンプレートとプロジェクトタスクテンプレートを作成する前に、顧客の注文を履行するために必要なプロジェクト監視のレベルを検討してください。たとえば、次の SD-WAN 履行フローでは、最上位の注文明細行は SD-WAN サービスパッケージであり、作成する注文明細行プロジェクトを定義します。次に、ドメイン注文を特定し、プロジェクトタスクの監督が必要な注文タスクを特定します。

SD-WAN 履行フロー



プロジェクト監督条件と意思決定ルールの設定

アドミニストレータは、注文アイテムが 戦略的ポートフォリオ管理 (SPM) で追跡できるプロジェクトとして適格であるかどうかを判断する条件と意思決定ルールを作成および管理します。また、注文管理 が注文品目のプロジェクトを作成するために使用するプロジェクトテンプレートも指定します。

注文明細行、ドメイン注文、注文タスクのディシジョンビルダー フォームを使用して、注文明細行および関連するドメイン注文と注文タスクのプロジェクト監視の条件と意思決定ルールを設定しま

す。これらのフォームには、プロジェクト監視の適格性を判断するときに適用される条件とルールを指定するための 注文管理 テーブルがあります。

たとえば、[注文明細品目のプロジェクト監視管理 (Project Oversight Management for Order Line Item)] フォームでは、ディシジョンテーブルを使用して条件列を追加または変更します。また、適用する意思決定ルール (プロジェクトテンプレートを含む) も指定します。

注文明細品目のプロジェクト管理 (PM) 監督

ディシジョンテーブルでの条件の追加または変更の詳細については、「[ディシジョンビルダー ユーザーインターフェイス](#)」を参照してください。

- 注:** デモ 注文管理 データがインストールされている場合、各プロジェクト監視フォームのディシジョンテーブルには、デモデータ用に追加された条件列と意思決定行が表示されます。必要に応じて、条件列および意思決定行を追加、変更、または削除できます。

注文明細行のプロジェクト監視の構成

注文明細行のプロジェクト監視を認定する条件と意思決定ルールを指定します。また、注文明細のプロジェクトを作成するために注文管理で使用するプロジェクトテンプレートも指定します。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

注文明細品目ディシジョンビルダーのプロジェクト管理監督を使用して、注文明細行をプロジェクトとして追跡するために満たす必要がある条件と意思決定ルールを追加または変更します。たとえば、特定の製品、顧客アカウント、および場所を持つ注文明細行に対してプロジェクトを作成する場合は、仕様、アカウント、および 場所の条件列を追加できます。

手順

- 移動先 [すべて > ディシジョン管理 > ディシジョンビルダー](#)。
- [Project Management Oversight for Order Line Item (注文明細品目のプロジェクト管理監督)]** ディシジョンテーブルを選択します。
注文品目が **[Inputs (入力)]** と **[Results (結果)]** の **[Project Template (プロジェクトテンプレート)]** 列に表示されます。
- 注文明細行が一致する必要がある条件を追加します。
 - [条件列の追加]** を選択します。
 - フォームのフィールドに入力します。

新しい条件列フォーム

Field (フィールド)	説明
条件列ラベル	列のラベル。
Description (説明)	条件の簡単な概要。
入力	条件列にリンクされた入力。 複数のフィールドを評価するために、[参照] 入力タイプで複数の条件を追加できます。
テーブル	データタイプが [参照] の場合、参照テーブルの名前が表示されます。 注文明細品目の場合、テーブルは注文明細品目 [sn_ind_tmt_orm_order_line_item] です。
評価するデータ	入力タイプが [参照] の条件列の場合は、条件列が参照レコードを評価するのか、参照テーブルのフィールドを評価するのかを指定します。 特定のフィールドを評価するには、[フィールド] を選択し、[アカウント] などの [注文品目] テーブルからフィールドを選択して、顧客アカウントを指定します。
条件タイプ	条件列に対して選択されたデータタイプ。
デフォルトの演算子	条件列の各行がユーザー指定の値を評価する方法。[True] または [False] を除くすべての入力データタイプには、デフォルトの演算子が必要です。

c. [保存] を選択します。

d. 追加する条件ごとに、手順 3a ~ 3c を繰り返します。

4. [新しい意思決定行を追加] を選択して、意思決定ルールを入力します。

a. [追加] アクションを選択し、注文明細行が一致する必要がある条件と、プロジェクトを作成するためのプロジェクトテンプレートを入力します。

b. [保存] を選択します。

c. 追加する意思決定ルールごとに、ステップ 4a から 4c を繰り返します。

タスクの結果

指定されたプロジェクトテンプレートを使用して、[注文品目のプロジェクト監視 (Project Oversight for Order Line Items)] ディシジョンテーブルで定義された条件と意思決定ルールに一致する注文明細行のプロジェクトが作成されます。

ドメイン注文のプロジェクト監視の構成

ドメイン注文のプロジェクト監視を認定する条件と意思決定ルールを指定します。また、ドメイン注文のプロジェクトを作成するために 注文管理 使用するプロジェクトテンプレートタスクも指定します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて

ドメイン注文のプロジェクト管理監視 ディシジョンビルダー を使用して、ドメイン注文をプロジェクトとして追跡するために満たす必要がある条件と意思決定ルールを追加または変更します。たとえば、特定の製品のドメイン注文に対してプロジェクトを作成する場合は、[仕様] の条件列を追加できます。

手順

1. 移動先 **すべて** > ディシジョン管理 > ディシジョンビルダー。
2. ドメイン注文のプロジェクト管理 (PM) ディシジョンテーブルを選択します。
[Domain Order] アイテムが **[Inputs]** と **[Results]** の **[Project Template Task]** 列に表示されます。
3. ドメイン注文が一致する必要がある条件を追加します。
 - a. [条件列の追加] を選択します。
 - b. フォームのフィールドに入力します。

新しい条件列フォーム

Field (フィールド)	説明
条件列ラベル	列のラベル。
Description (説明)	条件の簡単な概要。
入力	条件列にリンクされた入力。 複数のフィールドを評価するために、[参照] 入力タイプで複数の条件を追加できます。
テーブル	データタイプが [参照] の場合、参照テーブルの名前が表示されます。 ドメインアイテムの場合、テーブルはドメイン注文 [sn_ind_tmt_orm_domain_order] です。
評価するデータ	入力タイプが [参照] の条件列の場合は、条件列が参照レコードを評価するのか、参照テーブルのフィールドを評価するのかを指定します。 特定のフィールドを評価するには、[フィールド] を選択し、[仕様 (Domain Order.specification)] などのフィールドをドメイン注文テーブルから選択して製品を指定します。
条件タイプ	条件列に対して選択されたデータタイプ。
デフォルトの演算子	条件列の各行がユーザー指定の値を評価する方法。[True] または [False] を除くすべての入力データタイプには、デフォルトの演算子が必要です。

- c. [保存] を選択します。
 - d. 追加する条件ごとに、手順 3a ~ 3c を繰り返します。
4. [新しい意思決定行を追加] を選択して、意思決定ルールを入力します。
- a. [追加] アクションを選択し、使用する条件とプロジェクトテンプレートタスクを入力します。

i 注: [Short description] が同じプロジェクトテンプレートタスクが重複している場合、適切なプロジェクトテンプレートタスクを特定して選択することが困難になることがあります。類似のプロジェクトテンプレートタスクを区別する方法の詳細については、「[重複が存在する場合のプロジェクトテンプレートタスクの選択](#)」を参照してください。

- b. [保存] を選択します。
- c. 追加する意思決定ルールごとに、ステップ 4a から 4c を繰り返します。

タスクの結果

指定されたプロジェクトテンプレートタスクを使用して、[ドメイン注文のプロジェクト監視] ディシジョンテーブルで定義された条件と意思決定ルールに一致するドメイン注文のプロジェクトが作成されます。

注文タスクのプロジェクト監視の構成

注文タスクのプロジェクト監視を認定する条件と意思決定ルールを指定します。また、注文タスクのプロジェクトを作成するために 注文管理 使用するプロジェクトテンプレートタスクも指定します。プロジェクトテンプレートタスクは、注文タスクのプロジェクトタスクを定義します。

始める前に

必要なロール: admin

このタスクについて

注文タスクのプロジェクト管理監視 ディシジョンビルダー を使用して、プロジェクトとして追跡するために注文タスクが満たす必要がある条件と意思決定ルールを追加または変更します。たとえば、特定の要求タイプの注文タスクに対してプロジェクトを作成する場合は、[タイプ] の条件列を追加できます。

手順

1. 移動先 **すべて > ディシジョン管理 > ディシジョンビルダー**.
2. ドメイン注文のプロジェクト管理 (PM) ディシジョンテーブルを選択します。
[Order Task (注文タスク)] アイテムが [Inputs (入力)] と [Results (結果)] の [Project Template Task (プロジェクトテンプレートタスク)] 列に表示されます。
3. ドメイン注文が一致する必要がある条件を追加します。
 - a. [条件列の追加] を選択します。
 - b. フォームのフィールドに入力します。

新しい条件列フォーム

Field (フィールド)	説明
条件列ラベル	列のラベル。

Field (フィールド)	説明
Description (説明)	条件の簡単な概要。
入力	条件列にリンクされた入力。 複数のフィールドを評価するために、[参照] 入力タイプで複数の条件を追加できます。
テーブル	データタイプが [参照] の場合、参照テーブルの名前が表示されます。 ドメインアイテムの場合、テーブルは注文タスク [sn_ind_tmt_orm_order_task] です。
評価するデータ	入力タイプが [参照] の条件列の場合は、条件列が参照レコードを評価するのか、参照テーブルのフィールドを評価するのかを指定します。 特定のフィールドを評価するには、[Field] を選択し、[Order Task] テーブルから [Request Type (Order Task.request_type)] などのフィールドを選択して要求タイプを指定します。
条件タイプ	条件列に対して選択されたデータタイプ。
デフォルトの演算子	条件列の各行がユーザー指定の値を評価する方法。[True] または [False] を除くすべての入力データタイプには、デフォルトの演算子が必要です。

c. [保存] を選択します。

d. 追加する条件ごとに、手順 3a ~ 3c を繰り返します。

4. [新しい意思決定行を追加] を選択して、意思決定ルールを入力します。

a. [追加] アクションを選択し、使用する条件とプロジェクトテンプレートタスクを入力します。

i 注: [Short description] が同じプロジェクトテンプレートタスクが重複している場合、適切なプロジェクトテンプレートタスクを特定して選択することが困難になることがあります。類似のプロジェクトテンプレートタスクを区別する方法の詳細については、「[重複が存在する場合のプロジェクトテンプレートタスクの選択](#)」を参照してください。

b. [保存] を選択します。

c. 追加する意思決定ルールごとに、ステップ 4a から 4c を繰り返します。

タスクの結果

指定されたプロジェクトテンプレートタスクを使用して、[注文タスクのプロジェクト監視 (Project Oversight for Order Task)] ディシジョンテーブルで定義された条件と意思決定ルールに一致する注文タスクのプロジェクトが作成されます。

重複が存在する場合のプロジェクトテンプレートタスクの選択

アドミンは、ドメイン注文と注文タスクの意思決定ルールを構成しているときに、同じ [簡単な説明] を持つ複数のプロジェクトテンプレートタスクが存在することがあります。選択する適切なプロジェクトテンプレートタスクを決定するのが難しい場合があります。

たとえば、ドメイン注文のプロジェクト監視の次のディシジョンテーブルには、プロジェクトテンプレートタスクの同じ名前前の 2 つのオプション (SD-WAN セキュリティの製品注文) が表示されます。このプロジェクトテンプレートタスクには、SD-WAN パッケージ用と SD-WAN 顧客製品バンドル用の 2 つの異なるプロジェクトテンプレートタスクに対して同じ 簡単な説明 があります。

ドメイン注文のプロジェクト管理監督でプロジェクトテンプレートタスクを複製する

The screenshot shows the ServiceNow Decision Builder interface. The title is 'Project Management Oversight for Domain Order'. It includes a 'Inputs' section with a table for 'Domain Order' and a 'Decision table' section. The decision table has columns for 'Conditions', 'Action', 'Specification', and 'Results'. The 'Results' column shows a list of project template tasks, including 'Product Order for SD-WAN Security'.

使用するプロジェクトテンプレートタスクのsys_idを検索して確認することで、適切なプロジェクトテンプレートタスクを決定できます。詳細については、「[プロジェクトタスクテンプレートのsys_idの確認](#)」を参照してください。

プロジェクトタスクテンプレートのsys_idの確認

プロジェクトテンプレートタスクのsys_idを確認して、ドメイン注文または注文タスクに正しいプロジェクトタスクテンプレートを使用しているかどうかを判断します。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. [すべて] に移動し、フィルターに「project_template_task.list」と入力します。
2. 検証するプロジェクトテンプレートタスクのレコードを選択します。

The screenshot shows the 'Project Template Task - Product Order for SD-WAN Security' configuration page. The 'Name' field is set to 'Product Order for SD-WAN Security'. The 'Table' is 'Project Task [pm_project_task]'. The 'Link element' is 'Parent'. The 'Project Template' is 'SD-WAN Package'. The 'Parent Template' is 'Product Order for SD-WAN Service Package'. The 'Active' checkbox is checked. Below the configuration fields, there is a 'Data' section with a table showing the configuration data. The table has columns for 'Template', 'Allow dates outside schedule', 'Key milestone', 'Milestone', 'Short description', and 'Choose field'. The 'Short description' is 'Product Order for SD-WAN Security'. Below the table, there are 'Update' and 'Delete' buttons. At the bottom, there is a 'Project Template Tasks' section with a search bar and a table showing the configuration data. The table has columns for 'Number', 'Name', and 'Table'. The table is empty, showing 'No records to display'.

たとえば、SD-WAN パッケージプロジェクトテンプレートに属する SD-WAN セキュリティの製品注文のプロジェクトテンプレートタスクレコードのsys_idは 183910354fcd2110c5ff2624b2ce0b49 です。

3. 関連する意思決定テーブルエントリのsys_idの値を確認します。

- 移動先 すべて フィルターに「sys_decision_question.list」と入力します。
- 意思決定 [sys_decision_question] テーブルで、対応するディシジョンテーブルエントリのレコード (たとえば、ドメイン注文のプロジェクト管理監督) を見つけます。
- プロジェクトテンプレートタスクのレコードで、[回答] 列を選択します。

The screenshot shows the 'Decisions' table in ServiceNow. The table has columns: Active, Answer, Condition, Decision table, Default answer, Input table, Label, Marked for deletion, Order, and Domain. The table contains four records. The third record is selected, showing a decision for 'Product Order for SD-WAN Security' with a 'true' answer and a 'Project Management Oversight for Domain...' label. Below the table, there is a 'Related Links' section with a link to 'Expand Domain Scope'.

Active	Answer	Condition	Decision table	Default answer	Input table	Label	Marked for deletion	Order	Domain
true	Decision Table Multiple Result: Project Template Task: Product Order for SD-WAN Service Package	u_domain_order.specification=ch5ef6a537...	Project Management Oversight for Domain ...	false	var_m_sys_decision_input_9b467925bed1...	Project Management Oversight for Domain ...	false	100	global
true	Decision Table Multiple Result: Project Template Task: Product Order for SD-WAN Controller	u_domain_order.action=add*u_domain_order...	Project Management Oversight for Domain ...	false	var_m_sys_decision_input_9b467925bed1...	Project Management Oversight for Domain ...	false	200	global
☒	Decision Table Multiple Result: Project Template Task: Product Order for SD-WAN Security	u_domain_order.action=add*u_domain_order...	Project Management Oversight for Domain ...	false	var_m_sys_decision_input_9b467925bed1...	Project Management Oversight for Domain ...	false	300	global
true	Decision Table Multiple Result: Project Template Task: Product Order for SD-WAN Edge Device	u_domain_order.action=add*u_domain_order...	Project Management Oversight for Domain ...	false	var_m_sys_decision_input_9b467925bed1...	Project Management Oversight for Domain ...	false	400	global

[回答] フィールドの結果レコードが開きます。

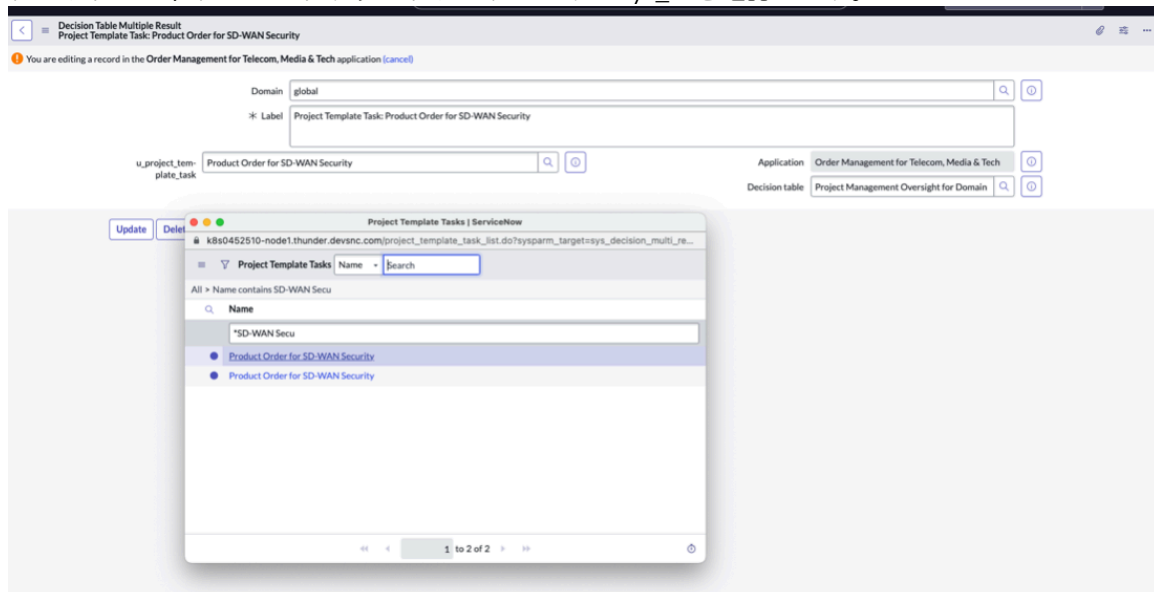
- ディシジョンテーブルの複数の結果の結果レコードで、レコードのヘッダーバーを右クリックして [XML を表示] を選択し、XML 出力を表示します。
- XML を確認し、ファイル内のsys_id値を見つめます。

This XML file does not appear to have any style information associated with it. The document tree is shown below.

```
<?xml>
<sys_decision_multi_result>
  <decision_table display_value="Project Management Oversight for Domain
  Order">9fb467925bed110235d85cced81c723</decision_table>
  <label>Project Template Task: Product Order for SD-WAN Security</label>
  <result_elements/>
  <sys_class_name>sys_decision_multi_result</sys_class_name>
  <sys_created_by>admin</sys_created_by>
  <sys_created_on>2023-03-15 18:29:26</sys_created_on>
  <sys_domain>global</sys_domain>
  <sys_domain_path>/</sys_domain_path>
  <sys_id>514aeb965bed110235d85cced81c7ca</sys_id>
  <sys_mod_count>0</sys_mod_count>
  <sys_name>Project Template Task: Product Order for SD-WAN Security</sys_name>
  <sys_package display_value="Order Management for Telecom, Media & Tech"
  source="sn_ind_tmt_orm">3c58f5d55b0310102dff5e92dc81c711</sys_package>
  <sys_policy/>
  <sys_scope display_value="Order Management for Telecom, Media & Tech">3c58f5d55b0310102dff5e92dc81c711</sys_scope>
  <sys_update_name>sys_decision_multi_result_514aeb965bed110235d85cced81c7ca</sys_update_name>
  <sys_updated_by>admin</sys_updated_by>
  <sys_updated_on>2023-03-15 18:29:26</sys_updated_on>
</sys_decision_multi_result>
<sys_variable_value action="delete_multiple" query="document_key=514aeb965bed110235d85cced81c7ca"/>
<sys_variable_value action="INSERT_OR_UPDATE">
  <document>sys_decision_multi_result</document>
  <document_key>514aeb965bed110235d85cced81c7ca</document_key>
  <order>100</order>
  <sys_class_name>sys_variable_value</sys_class_name>
  <sys_created_by>admin</sys_created_by>
  <sys_created_on>2023-03-15 18:29:26</sys_created_on>
  <sys_id>554aeb965bed110235d85cced81c7ca</sys_id>
  <sys_mod_count>0</sys_mod_count>
  <sys_updated_by>admin</sys_updated_by>
  <sys_updated_on>2023-03-15 18:29:26</sys_updated_on>
  <value>183910354fed2110c5ff2624b2ce0b49</value>
  <variable display_value="Project Template Task">8d4aeb965bed110235d85cced81c7a3</variable>
</sys_variable_value>
</xml>
```

sys_id値は、ステップ 1 で決定したプロジェクトテンプレートタスクのsys_idと一致する必要があります。sys_idが一致しない場合は、次の手順に進みます。

6. [ディシジョンテーブルの複数の結果 (Decision Table Multiple Result)] レコードで、u_project_template_task を選択し、別のプロジェクトテンプレートタスクの XML ビューをチェックして、プロジェクトタスクテンプレートのsys_idを確認します。



フィールドマッピングの設定

CSMテーブルマップを構成して、注文明細行、ドメイン注文、および注文タスクのフィールドをサービスサポートフォリオ管理のプロジェクトに関連付けます。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

注文管理は、注文品目、ドメイン注文、および注文タスクをSPMのプロジェクトとプロジェクトタスクに関連付けるためのカスタマーサービス管理 (CSM) テーブルマップを提供します。構成するテーブルは、PPM Standard アプリケーションを使用して組織内のプロジェクトを追跡するか、顧客プロジェクト管理統合を使用して顧客プロジェクトを追跡するかによって異なります。

- PPM を使用している場合は、次の CSM テーブルマップのフィールドマッピングを構成します。

PPM のテーブルマップ

テーブルマップ	ソーステーブル	ターゲットテーブル
プロジェクトへの注文明細品目	オーダー品目 [sn_ind_tmt_orm_order_line_item]	プロジェクト [pm_project]
ドメイン注文からプロジェクトタスク	ドメイン注文 [sn_ind_tmt_orm_domain_order]	プロジェクトタスク [pm_project_task]
プロジェクトタスクへの注文タスク	オーダータスク [sn_ind_tmt_orm_order_task]	プロジェクトタスク [pm_project_task]

- 顧客プロジェクト管理を使用している場合は、次の CSM テーブルマップのフィールドマッピングを構成します。

Customer Project Management のテーブルマップ

テーブルマップ	ソーステーブル	ターゲットテーブル
顧客プロジェクトへの注文明細品目	オーダー品目 [sn_ind_tmt_orm_order_line_item]	カスタマープロジェクト [customer_project]
ドメイン注文から顧客プロジェクトタスク	ドメイン注文 [sn_ind_tmt_orm_domain_order]	カスタマープロジェクトタスク [customer_project_task]
Customer Project タスクへの注文タスク	オーダータスク [sn_ind_tmt_orm_order_task]	カスタマープロジェクトタスク [customer_project_task]

各テーブルマップのソーステーブルとターゲットテーブルは事前に入力されています。

- i** 注: 注文管理のデモデータをインストールした場合、[ソースフィールド] と [ターゲットフィールド] のフィールドマッピングには、デモデータに使用された値が表示されます。既存のフィールドマッピングを使用することも、必要に応じて変更することもできます。

手順

- 移動先 すべて フィルターに「`csm_table_map.list`」と入力します。
- 次のいずれかの操作を行います。
 - PPM を使用している場合は、[Order Line Item to Project (プロジェクトへの注文明細品目)] テーブルマップを選択します。
 - カスタマープロジェクト管理を使用している場合は、[オーダー品目からカスタマープロジェクトへの注文明細品目] テーブルマップを選択します。
- [基本フィールドマッピング] 関連リストに移動し、フィールドマッピングを定義します。

- i** 注: Order Management デモデータがインストールされている場合、[基本フィールドマッピング] 関連リストの [ソースフィールド] と [ターゲットフィールド] の値にデモデータのマッピングが表示されます。マッピングを使用することも、必要に応じて変更することもできます。

オプション	ステップ
新しいフィールドマッピングの定義	a. [新規] を選択します。 b. [ソースフィールド] で、ソーステーブルからアイテムを選択します。 たとえば、注文明細品目 [sn_ind_tmt_orm_order_line_item] テーブルから [簡単な説明] などのアイテムを選択します。 c. [ターゲットフィールド] で、[プロジェクト名] などのプロジェクト [pm_project] テーブルからアイテムを選択します。 d. [送信] を選択します。 この例では、注文明細行の簡単な説明が SPM のプロジェクト名として使用されています。
既存のフィールドマッピングの変更	a. フィールドマッピングレコードを選択します。 b. [ソース] フィールドで、必要に応じて注文品目ソーステーブルから別のアイテムを選択します。 c. [ターゲットフィールド] で、必要に応じてプロジェクトターゲットテーブルから別のアイテムを選択します。 d. [更新] を選択します。

4. 次のいずれかの操作を行います。

- PPM を使用している場合は、ドメイン注文からプロジェクトテーブルマップを選択し、ステップ 3 を繰り返して新しいフィールドマッピングを定義するか、既存のマッピングを更新します。
- 顧客プロジェクト管理を使用している場合は、ドメイン注文から顧客プロジェクトテーブルマップを選択し、ステップ 3 を繰り返して新しいフィールドマッピングを定義するか、既存のマッピングを更新します。

たとえば、ドメイン注文ソーステーブルの [簡単な説明] フィールドを選択し、それをプロジェクトタスクターゲットテーブルの [簡単な説明] フィールドにマップできます。

5. 次のいずれかの操作を行います。

- PPM を使用している場合は、[Order Task to Project (注文タスクからプロジェクトへ)] テーブルマップを選択し、ステップ 3 を繰り返して新しいフィールドマッピングを定義するか、既存のマッピングを更新します。
- 顧客プロジェクト管理を使用している場合は、[顧客プロジェクトへの注文タスク] テーブルマップを選択し、ステップ 3 を繰り返して新しいフィールドマッピングを定義するか、既存のマッピングを更新します。

たとえば、注文タスクソーステーブルの [簡単な説明] フィールドを選択し、それをプロジェクトタスクターゲットテーブルの [簡単な説明] フィールドにマップできます。

タスクの結果

注文管理ソーステーブルのフィールドは、SPM ターゲットテーブルのフィールドにマッピングされます。

プロジェクトタスクの自動クローズの制御

`sn_ind_tmt_orm.project.task.auto.closure` システムプロパティを使用して、SPM 統合のプロジェクトの自動クローズを管理します。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

SPM統合では、関連付けられたすべての注文タスクが完了し、プロジェクトタスクの依存関係を持つオープンな子タスクがない場合、注文管理 はプロジェクトタスクを自動的にクローズします。プロジェクトタスクにオープンな子タスクがある場合、注文管理 プロジェクトタスクは自動的にクローズされません。`sn_ind_tmt_orm.project.task.auto.closure` プロパティを使用して、プロジェクトタスクの自動クローズを抑制または再アクティブ化できます。

手順

1. 移動先 **すべて** をクリックし、フィルターに「sys_properties.list」と入力して **Enter** キーを押します。
2. `sn_ind_tmt_orm.project.task.auto.closure` プロパティを検索して開きます。
3. [値] フィールドで、プロパティの値を設定します。
 - ・プロジェクトタスクの自動クローズを抑制するには、「false」と入力します。
 - ・プロジェクトタスクの自動クローズを再度有効にするには、「true」と入力します。
4. [更新] を選択します。
SPM統合でのプロジェクトタスクの自動クローズは、入力した値に基づいて即座に抑制または再アクティブ化されます。自動クローズが抑制されている場合、注文タスクからプロジェクトタスクへの更新は、注文タスクが進行中のステータスにある場合にのみ発生します。

注文タスクと関連プロジェクトの追跡

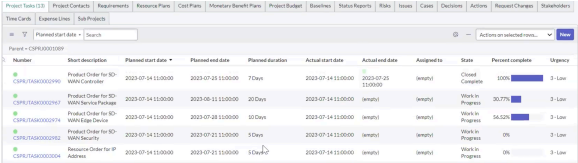
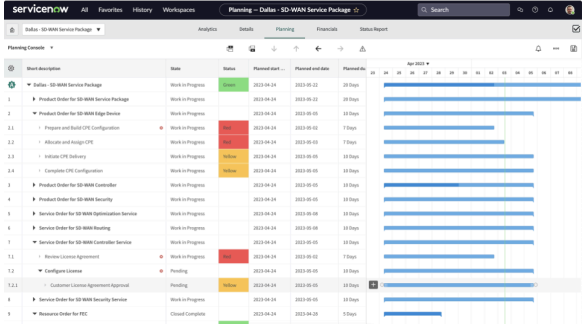
SPM統合を使用すると、プロジェクトマネージャーと履行エージェントまたはマネージャーは、Order Management で注文タスクが関連付けられている戦略的ポートフォリオ管理 (SPM) 内のプロジェクトを追跡できます。

での計画オーダータスクのプロジェクトの追跡 SPM

プロジェクトマネージャーは、SPM の プロジェクトポートフォリオ管理 アプリケーションを使用して、計画オーダータスクを追跡するために作成されたプロジェクトをレビューおよび更新できます。フルフィルメントマネージャーとエージェントが注文タスクを更新または完了すると、フルフィルメントマネージャーとエージェントが注文タスクを完了する 注文管理、SPM と注文明細品目、タスクとドメイン注文のステータス、プロジェクトタスクと注文タスクのステータスの間でプロジェクトステータスが自動的に同期されます。

プロジェクトマネージャーには、プロジェクトを追跡および更新するための `it_project_manager` ロールがあります。

プロジェクトマネージャースタスク

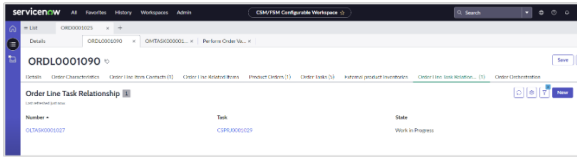
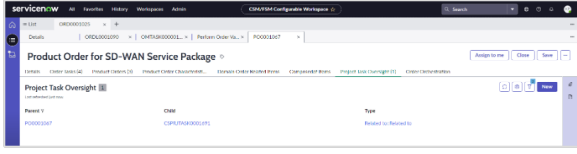
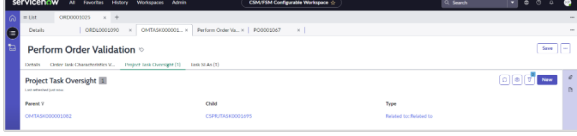
タスク	詳細
受注処理プロジェクトとステータスのレビュー	- 移動先 すべて > プロジェクト > プロジェクトワークスペース. - 注文アイテムのプロジェクトを選択します。 注: 「プロジェクト名」は、Order Managementで指定されたプロジェクト・テンプレートを使用してプロジェクトが作成されたときに割り当てられた名前です。 [Details] タブを選択してから [Project Tasks] タブまで下にスクロールして、プロジェクトタスク、ステータス、完了率を確認します。 
プロジェクトのステータスを評価するために、プロジェクトのステータスとプロジェクトタスクのステータスを確認します。	- 移動先 すべて > プロジェクト > プロジェクトワークスペース. - 注文アイテムのプロジェクトを選択します。 [計画] タブを選択します。 ガントチャートビューが表示されま  す。
履行エージェントおよびマネージャーからの注文タスクに関するメモとコメントを確認します	- 移動先 すべて > プロジェクト > プロジェクトワークスペース. - 注文アイテムのプロジェクトを選択します。 [Notes] タブに移動し、Order Management からのコメントとステータスの更新を表示します。

でプロジェクトが関連付けられている履行タスクの追跡 注文管理

履行エージェントまたはマネージャーは、構成可能ワークスペースでプロジェクトと注文明細品目、プロジェクトタスク、および注文タスクの関係を表示できます。また、注文明細行と注文タスクに関

するメモや追加コメントを投稿して、注文管理タスクのプロジェクト監督を担当するプロジェクトマネージャーとやり取りすることもできます。

履行エージェントまたはマネージャーのタスク

タスク	例
注文品目フォームでの注文品目とプロジェクトの関係の表示	
ドメインフォームでのプロジェクトタスクとドメイン注文の関係の表示	
からの注文タスクの注文タスクとプロジェクトタスクの関係の表示	
タスク番号、プロジェクト番号、および注文明細品目番号の関係を確認するための注文タスク関係の [詳細 を表示] タブ	