



# Xanadu 小売業

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](http://www.servicenow.com/terms-of-use.html)

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

## 目次

リテールオペレーション.....	4
リテールオペレーションコア の探索.....	5
小売ケース.....	6
リテールオペレーションコアの構成.....	7
リテールオペレーションコア のアクティブ化.....	8
リテールオペレーションコア ユーザーにロールを割り当てる.....	9
小売スタッフの関係者構成の構成.....	9
小売組織を作成する.....	10
小売組織にメンバーを追加する.....	12
組織構造を構成する.....	12
リテールサポートチームを設定する.....	13
リテールオペレーションコア 用 Playbook の構成.....	13
のオムニチャネルコミュニケーションの構成 リテールオペレーションコア.....	14
のケース管理の構成 リテールオペレーションコア.....	14
の事業所サービスポータル構成 リテールオペレーションコア.....	15
の作業指示の構成 リテールオペレーションコア.....	15
小売組織のサポート要求を作成する.....	15
小売ケースを作成.....	16
事業所サービスポータルを使用した問題の報告.....	16
CSM/FSM 構成可能ワークスペースでの小売ケースサポート要求の作成.....	17
小売組織のサポート要求の解決.....	17
小売ケースをクローズする.....	18
事業所サービスポータルでの小売ケースの表示とクローズ.....	18
CSM/FSM 構成可能ワークスペースでの小売ケースの解決.....	18
Retail Operations Core (リテールオペレーションコア) の参照.....	19
リテールオペレーションコアとともにインストールされるコンポーネント.....	19
小売業データモデル.....	21
のドメインセパレーション リテールオペレーションコア.....	22

# リテールオペレーション

ServiceNow® リテールオペレーションコア アプリケーションを使用すると、マネージャーやアソシエイトは、セルフサービスでタスクを自動化して問題を迅速に解決し、顧客へのサービスに時間を割くことで、日々の小売業務を管理できます。店舗と本社間のシームレスな双方向のコミュニケーションと可視性を実現し、優れたカスタマーエクスペリエンスを提供すると同時に、スタッフの生産性を高め、コストを削減します。

開始するには

<p>探索</p>  <p>Retail Operations Core のメリットとその使用方法の詳細をご覧ください。</p>	<p>Configure (構成)</p>  <p>Retail Operations Core をインストールし、環境を構成します。</p>	<p>要求</p>  <p>小売組織のサポート要求を作成します。</p>
<p>解決</p>  <p>リテールサポート要求を解決して追跡します。</p>	<p>参照</p>  <p>フィールド、テーブル、プロパティなどの Retail Operations Core コンポーネントの詳細を取得します。</p>	

## トラブルシューティングとサポート

- 質問し、他のリソースを調べる [リテールオペレーションの ServiceNow Community](#)
- 既知のエラーポータルで既知のエラー記事を検索する
- 連絡先 [カスタマーサービス & サポート](#)

## リテールオペレーションコア の探索

リテールオペレーションコア アプリケーションの実装を開始する場合でも拡張する場合でも、小売組織を最適化するために利用できる機能の詳細をご確認ください。

### Retail Operations (リテールオペレーション) Core の概要

ServiceNow® リテールオペレーションコア アプリケーションは、運用を合理化し、小売組織の各拠点内および本社とのコミュニケーションを最適化します。このアプリケーションは、カスタマーサービス管理 (CSM) と フィールドサービス管理 (FSM) の既存の機能に基づいて構築することで、ワークフローを最適化し、調整を改善し、フロントラインとバックエンドの両方の運用をサポートしてスムーズかつ効率的に実行できるようにします。

リテールオペレーションコア は、次のことを実現するのに役立ちます。

- 現場の従業員とマネージャーが、関係する店舗に代わって問題を報告できるようにします。
- コールセンターへのコールを削減し、トラックロールを削減または排除し、店舗ベースのケース管理を可能にします。
- 店舗パフォーマンスの可視化が向上し、店舗サポートのサービスレベルアグリーメント (SLA) 測定基準の改善にもつながります。

### リテールオペレーションコア ユーザー

#### ユーザー

ユーザー	Description (説明)
店舗担当者	店舗担当者は、店舗のタスクを実行し、店舗を整理し、多くの場合、問題に最初に気づいて報告し、顧客と関わります。
店舗マネージャー	店舗マネージャーは、店舗を管理したり、問題に対処したり、必要に応じて中央オペレーションチームに支援を要求したりします。問題が時間内に解決されない場合は、現地のベンダーに連絡し、スタッフとスケジュールを管理します。
地域マネージャー	地域マネージャーは、複数の小売店を監督し、エリアの階層全体の問題とその解決状況を常に把握します。
エリアマネージャー	エリアマネージャーはマーケットマネージャーとも呼ばれ、複数の地域を監督し、店舗階層全体の問題と解決状況を常に把握します。
中央オペレーションサポート	セントラルオペレーションサポートは、店舗に関する質問やニーズに対応し、問題の解決を実行し、店舗マネージャーと連携して会社のフィールドスタッフやサードパーティベンダーとやり取りします。タスクと標準運用手順の作成を担当し、セキュリティ、IT Service Management (ITSM)、セントラルカスタマーサポートに関連するケースなど、ルーティングされたケースの履行エージェントとして機能します。

## リテールオペレーションコア のワークフロー

### リテールオペレーションコア



### リテールオペレーションコア のワークフロー

1. アドミニストレーターは、リテールオペレーションコア アプリケーションを設定します。
2. 店舗マネージャーが小売店でケースを登録します。
3. 小売ケースが作成されます。
4. 店舗担当者は問題を調査し、ケース内で文書化されたレポートを提供します。
5. 店長は調査レポートの詳細を確認し、ケースをクローズします。

### リテールオペレーションコア のメリット

#### Retail Operations (リテールオペレーション) のメリット

メリット	機能	ユーザー
小売組織情報をデジタル化し、セットアップエクスペリエンスを簡素化します。	小売業データモデル	アドミン
サポート要求の作成と履行を可能にすることで、リテールオペレーションを自動化します。	小売ケース	店員、店長

#### 次に探索する内容

リテールオペレーションコアを構成して使用方法の詳細については、以下を参照してください。

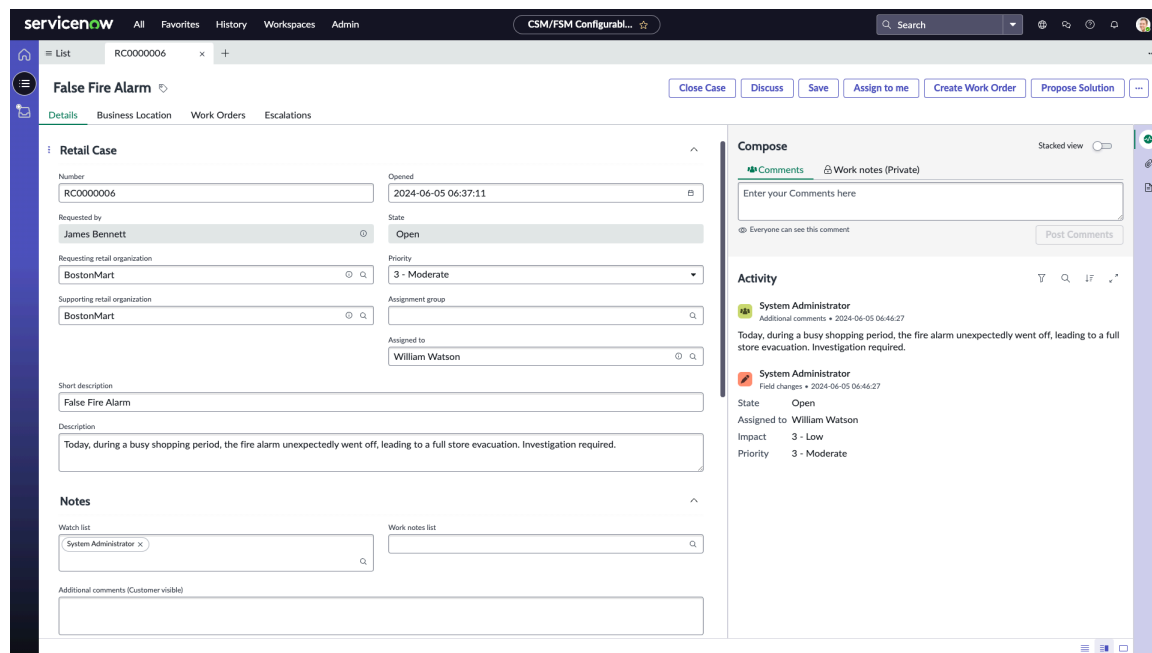
- [リテールオペレーションコアの構成](#)
- [小売組織のサポート要求を作成する](#)
- [小売組織のサポート要求の解決](#)
- [Retail Operations Core \(リテールオペレーションコア\) の参照](#)

#### 小売ケース

小売ケースの作成では、小売組織のサポートユースケースの主要な小売コンテンツを表示することで、サポートを合理化できます。

ケースは、サービスを調整するために使用される カスタマーサービス管理 (CSM) 内の中心的なオブジェクトです。

リテールオペレーションコア内で導入された小売業ケースタイプは、既存のカスタマーサービス管理 (CSM) ケース機能に基づいて構築されており、ユーザーに小売業固有のフィールドを提供します。



小売ケースを使用して小売組織のサポート要求を作成および履行する方法については、「[小売組織のサポート要求を作成すると小売組織のサポート要求の解決](#)」を参照してください。

小売ケース テーブルの属性については、「[Retail Operations \(リテールオペレーション\) データモデルテーブル](#)」を参照してください。

## リテールオペレーションコアの構成

リテールオペレーションコアの実装を計画し構成します。

### 構成の概要

#### 1. リテールオペレーションコアのアクティブ化

admin ロールを持つユーザーは、リテールオペレーションコア アプリケーションをインストールできます。

#### 2. リテールオペレーションコア ユーザーにロールを割り当てる

特定のロールを割り当てて、小売業ユーザーが管理する組織と階層を可視化できるようにします。

#### 3. 小売スタッフの関係者構成の構成

関係者エンティティの責任を責任の定義にリンクして、小売スタッフの責任を構成します。

#### 4. 小売組織を作成する

小売組織を作成して、店舗担当者の管理を簡素化する階層型の店舗とフランチャイズの管理を可能にします。

#### 5. 小売組織にメンバーを追加する

メンバーを組織に追加して、小売組織内のタスクを表示および完了できるようにします。

#### 6. 組織構造を構成する

リテールオペレーションコア内の小売組織の構造を構成します。

## 7. リテールサポートチームを設定する

グループを作成し、そのグループのメンバーに sn\_retail.support\_agent ロールを割り当てて、リテールサポートチームを設定します。

## 8. リテールオペレーションコア用 Playbook の構成

リテールオペレーションコア

## 9. のオムニチャネルコミュニケーションの構成 リテールオペレーションコア

リテールオペレーションコア ユーザーは、オムニチャネルサポートを提供することで、最も快適に感じる場所で顧客と会うことができます。

## 10. のケース管理の構成 リテールオペレーションコア

リテールオペレーションコア ユーザーは、カスタマーサービス管理 (CSM) からケース管理を利用しながら、必要に応じて小売ケースを作成できます。

## 11. の事業所サービスポータル構成 リテールオペレーションコア

リテールオペレーションコア ユーザーは、事業所サービスポータルを利用して、小売ケースサポート要求を作成およびクローズできます。

## 12. の作業指示の構成 リテールオペレーションコア

リテールオペレーションコア ユーザーは、CSM/FSM 構成可能ワークスペースを使用して、小売ケースから作業指示書を作成できます。

## リテールオペレーションコア のアクティブ化

admin ロールをお持ちであれば、リテールオペレーションコア 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、Retail Operations (リテールオペレーション) のデモデータが含まれており、関連する ServiceNow<sup>®</sup> Store アプリケーションとプラグインがインストールされます (まだインストールされていない場合)。

### 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<sup>®</sup> 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。

必要なロール：admin

### このタスクについて

リテールオペレーションコア とともに次のアイテムがインストールされます。

- ロール
- テーブル
- プラグイン
- ServiceNow<sup>®</sup> Store アプリケーション
- 関係者構成

詳細については、「[リテールオペレーションコア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。

## 手順

1. 移動先 [すべて](#) > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > [すべて](#).
2. フィルター基準と検索バーを使用して リテールオペレーションコア アプリケーションを検索します。  
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 から要求する必要がある場合があります。

[ServiceNow Store](#) Web サイトにアクセスして、利用可能なすべてのアプリを表示し、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これまでのリリースノート情報については、「[ServiceNow Store のバージョン履歴リリースノート](#)」を参照してください。

3. 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。
4. [インストール] を選択します。

## リテールオペレーションコア ユーザーにロールを割り当てる

特定のロールを割り当てて、小売業ユーザーが管理する組織と階層を可視化できるようにします。

### 始める前に

必要なロール：admin

### このタスクについて

ロールは、リテールオペレーションコア アプリケーションの各機能やデータへのアクセスを制御します。

ロールを個々のユーザーまたはグループにアサインできます。グループにロールを適用すると、そのグループのメンバーがそうしたロールを継承します。

### 注:

ユーザーロールは、小売組織の初期設定プロセス中、またはその後いつでも必要に応じて構成できます。

リテールオペレーションコアに含まれるロールのリストについては、[リテールオペレーションコアとともにインストールされるコンポーネント](#)の「Retail Operations とともにインストールされる基本ロール」テーブルを参照してください。

個々のユーザーにロールを割り当てる手順については、「[グループへのロールのアサイン](#)」を参照してください。

## 手順

1. 移動先 [すべて](#) > ユーザー管理 > ユーザー 次に、ユーザーレコードを開きます。
2. [ロール] 関連リストで、[編集] を選択します。
3. [コレクション] リストで目的のロールを選択し、[追加] を選択します。
4. [保存] を選択します。

## 小売スタッフの関係者構成の構成

関係者エンティティの責任を責任の定義にリンクして、小売スタッフの責任を構成します。

### 始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて  
 エリアマネージャー、地域マネージャー、店舗マネージャーには、どのようなタイプの責任も与える  
 ことができます。

**Retail Operations Core** とともにインストールされる関係者構成

名前	デフォルトの責任
エリアマネージャー	場所マネージャーの貢献者
地域マネージャー	場所マネージャーの貢献者
店舗担当者	場所の貢献者
店舗マネージャー	場所マネージャーの履行者

ユーザーに関連付けられた責任を追加、削除、または変更できます。ただし、既存の構成を変更する  
 のではなく、新しい関係者構成を作成することをお勧めします。

詳細については、[ケース](#)、[販売済み製品](#)、[インストールベース](#)、[サービス組織への関係者構成の追加](#) のサービス組織の責任の表を参照してください。

手順

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

小売組織を作成する

小売組織を作成して、店舗担当者の管理を簡素化する階層型の店舗とフランチャイズの管理を可能に  
 します。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

手順

1. 移動先 [すべて](#) > [小売サービス管理](#) > [小売組織](#)。
2. [\[すべての組織\]](#) を選択します。
3. [\[新規\]](#) を選択します。
4. 次のフィールドに入力します。

フィールド	Description (説明)
識別番号	この小売組織を識別するために使用される英数字コード。  このフィールドはオプションです。
名前	この小売組織の名前。

フィールド	Description (説明)
所有権	この小売組織の所有タイプ。オプションは次のとおりです。 <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 会社所有</li> <li>◦ フランチャイズ</li> </ul>
親サービス組織	この小売組織にリンクされている親小売組織。作成する小売組織の階層を定義します。
タイプ	小売組織のタイプ。オプションは次のとおりです。 <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 事業所</li> <li>◦ ビジネスグループ</li> </ul> <p>地域または地域を作成する場合は、[ビジネスグループ] を選択します。店舗を作成する場合は、[事業所] を選択します。</p>
小売サブタイプ	小売サブタイプ。オプションは次のとおりです。 <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ ストア</li> <li>◦ リージョン</li> <li>◦ 部門</li> <li>◦ エリア</li> <li>◦ 地区</li> </ul>
マネージャー	この小売組織に関連付けられているマネージャー。 <p>この値に関連付けられたユーザーには、この場所の場所マネージャーの貢献者の責任が自動的に割り当てられます。</p>
フラグシップ	この小売組織が主要な小売組織の場所と見なされるかどうかを示します。
番地	この組織の所在地の番地。
市区町村	この組織が所在する市区町村。
国	組織が所在する国。
郵便番号	この組織の場所に関連付けられている郵便番号。
電話	この小売組織に関連付けられている電話番号。
電子メール	この小売組織に関連付けられているメールアドレス。
Web サイト	この小売組織に関連付けられている Web サイト。

5. [Submit (送信)] をクリックします。

## 小売組織にメンバーを追加する

メンバーを組織に追加して、小売組織内のタスクを表示および完了できるようにします。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 [すべて](#) > [小売サービス管理](#) > [小売組織](#).
2. 小売組織を選択します。
3. [\[関連リンク\]](#) で [\[メンバーを追加\]](#) を選択します。
4. 次のフィールドに入力します。

フィールド	Description (説明)
小売組織	メンバーを追加する関連小売組織。
メンバーを追加	このユーザーが新しいメンバーか既存のメンバーかを示します。  このユーザーが既存のメンバーである場合は、 <a href="#">[メンバー]</a> パネルを使用して、 <a href="#">[利用可能]</a> パネルからユーザーを選択できます。次に、右矢印を使用して <a href="#">[選択済み]</a> パネルに移動します。
First Name (名)	メンバーの名。
Last name (姓)	メンバーの姓または姓。
ユーザー ID	このメンバーの関連ユーザー ID。
電子メール	このメンバーに関連付けられているメールアドレス。
メンバー	このメンバーのロール。オプションは次のとおりです。  <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ エリアマネージャー</li> <li>◦ 地域マネージャー</li> <li>◦ 店舗担当者</li> <li>◦ 店長</li> </ul>

5. [\[送信\]](#) をクリックします。

次のタスク

このメンバーに適切なロールがあることを確認します。詳細については、[「リテールオペレーションコア ユーザーにロールを割り当てる」](#) を参照してください。

## 組織構造を構成する

リテールオペレーションコア内の小売組織の構造を構成します。

始める前に

必要なロール：admin

## このタスクについて

小売組織構造では、実店舗、地域、および国が階層で編成されています。小売業者は通常、これらの階層レベルに基づいて構造を編成します。

小売業者の規模に応じて、階層内のさまざまなレベルでサポートチームを編成できます。サポートチームを地域や地域に分散させて、次のタイプのサポートを提供できます。

- 地域サポート
- 市場支援
- 一元的なサポートは、小売業者全体に役立ちます

## 手順

1. 移動先 [すべて](#) > [小売サービス管理](#) > [小売組織](#).
2. 構造をコンフィギュレーションする小売組織を選択します。
3. 必要に応じて [親サービス組織] フィールドを編集します。
4. 関連リンクでは、[直営] タブまたは [フランチャイズ] タブで [新規] を選択して、現在の小売組織に子組織を追加することで組織階層を設定できます。  
これにより、現在の小売組織が親組織として設定されます。
5. [更新] をクリックします。

## リテールサポートチームを設定する

グループを作成し、そのグループのメンバーに `sn_retail.support_agent` ロールを割り当てて、リテールサポートチームを設定します。

### 始める前に

必要なロール：admin

グループにロールをアサインして、アプリケーションおよびモジュールへのアクセス権をグループメンバーに付与できます。

`sn_retail.support_agent` ロールをユーザーのグループに割り当てる前に、[ユーザーグループを作成して](#) から、[ユーザーをグループに追加する](#) 必要があります。

個々のユーザーではなくグループにロールをアサインすると、グループのメンバーはロールを継承します。

ユーザーがグループを切り替えると、新しいグループロールが自動的にアサインされます。サービスマッピングのロールの詳細については、「[アプリケーションサービスへのユーザーアクセスの制御](#)」を参照してください。

## 手順

1. 移動先 [すべて](#) > [ユーザー管理](#) > [グループ](#).
2. ロールをアサインするグループを選択します。
3. [ロール] 関連リストで、[編集] を選択します。
4. `sn_retail.support_agent` ロールをグループに追加します。
5. [保存] を選択します。

## リテールオペレーションコア用 Playbook の構成

リテールオペレーションコア ユーザーはプレイブックを使用して、特定のタイプのケースを解決するために必要なタスクとアクティビティを完了できます。

プレイブックは複数のステージで構成され、各ステージは、エージェントが完了する1つ以上のアクティビティで構成されています。プレイブックを使用すると、エージェントは次のことができます。

- プレイブックのステージとアクティビティを表示する。
- アクティビティを選択し、そのアクティビティを完了するために必要な作業を実行する。
- アクティビティを完了としてマークし、次のアクティビティまたはステージに移動する。
- ケースを解決するために必要なステージとアクティビティを完了する。

リテールオペレーションコアで使用するプレイブックは、カスタマーサービス管理 (CSM) の場合と同様に構成されます。

プレイブックエクスペリエンスの構成については、「[カスタマーサービス管理 \(CSM\) 用 Playbook の構成](#)」を参照してください。

## のオムニチャネルコミュニケーションの構成 リテールオペレーションコア

リテールオペレーションコアユーザーは、オムニチャネルサポートを提供することで、最も快適に感じる場所で顧客と会うことができます。

顧客は、事業所サービスポータルでのチャット、コンシューマーメッセージングアプリを介したチャット、メールの使用、または電話の発信を行うことができます。

リテールオペレーションコアのオムニチャネルサポートは、カスタマーサービス管理 (CSM) の場合と同様に構成されます。

オムニチャネルコミュニケーションチャンネルの構成については、「[コミュニケーションチャンネルの有効化](#)」を参照してください。

## のケース管理の構成 リテールオペレーションコア

リテールオペレーションコアユーザーは、カスタマーサービス管理 (CSM) からケース管理を利用しながら、必要に応じて小売ケースを作成できます。

リテールオペレーションコアは、既存のカスタマーサービス管理 (CSM) ケース管理機能を活用して、ニーズとワークフローに合わせてこれらのケースタイプを拡張します。

The screenshot displays the ServiceNow user interface for a case titled "False Fire Alarm". The case details include:

- Number:** RC000006
- Opened:** 2024-06-05 06:37:11
- Requested by:** James Bennett
- State:** Open
- Requesting retail organization:** BostonMart
- Priority:** 3 - Moderate
- Supporting retail organization:** BostonMart
- Assignment group:** (empty)
- Assigned to:** William Watson
- Short description:** False Fire Alarm
- Description:** Today, during a busy shopping period, the fire alarm unexpectedly went off, leading to a full store evacuation. Investigation required.
- Notes:** A note from System Administrator is visible.

The right-hand panel shows the "Compose" section with a "Comments" field and an "Activity" section listing recent updates from System Administrator.

ケース管理をさらに構成する方法については、「[ケース管理の設定](#)」を参照してください。

## の事業所サービスポータル構成 リテールオペレーションコア

リテールオペレーションコア ユーザーは、事業所サービスポータルを利用して、小売ケースサポート要求を作成およびクローズできます。

リテールオペレーションコアを使用すると、ユーザーはカスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションで利用可能な事業所サービスポータル (BLSP) を活用して、小売ケースサポート要求を管理できます。

事業所サービスポータルの詳細については、「[事業所サービスポータルの使用](#)」を参照してください。

## の作業指示の構成 リテールオペレーションコア

リテールオペレーションコア ユーザーは、CSM/FSM 構成可能ワークスペースを使用して、小売ケースから作業指示書を作成できます。

適切なロールを持つユーザーが作業指示を開始し、関連するタスクに必要な詳細を提供します。その後、他のユーザーがこれらの作業指示を評価し、作業指示の完了に必要なタスクを設定します。

リテールオペレーションコアでは、作業指示書と作業指示書タスクの両方を同じ小売組織内で作成し、完了する必要があります。

リテールオペレーションコアで使用される作業指示は、フィールドサービス管理 (FSM)用と同じように構成されます。

作業指示の構成については、「[作業指示書の構成](#)」を参照してください。

## 小売組織のサポート要求を作成する

リテールオペレーションコア ユーザーは小売業ケースタイプを使用してサポート要求を作成できます。

リテールオペレーションコア ユーザーは、次の方法で小売ケースサポート要求を作成できます。

- 事業所サービスポータル
- ServiceNow® プラットホーム
- CSM/FSM 構成可能ワークスペース

**i** 注: ユーザーは、自分がメンバーである小売組織のケースのみを作成できます。

### • [小売ケースを作成](#)

小売ケースを作成して、小売組織の問題に関するサポートを要求します。

### • [事業所サービスポータルを使用した問題の報告](#)

事業所サービスポータルの [問題を報告] カタログアイテムを使用して、小売組織内で解決できる問題に関する小売ケースサポート要求を送信します。

### • [CSM/FSM 構成可能ワークスペースでの小売ケースサポート要求の作成](#)

CSM/FSM 構成可能ワークスペースを使用して、小売ケースを作成します。

## 小売ケースを作成

小売ケースを作成して、小売組織の問題に関するサポートを要求します。

始める前に

必要なロール:sn\_retail.associate、sn\_retail.support\_agent、または sn\_retail.manager

手順

1. 移動先 **すべて** > **小売サービス管理** > **小売ケース** > **新規作成**.
2. 次のフィールドに入力します。

フィールド	説明
番号	この要求のケース番号を示す数値コード。
要求者	この要求に関連付けられた内部ユーザー。
小売組織を要求中	この要求を作成中の小売組織。
サポートしている小売組織	この要求の実行を担当する小売組織。
簡単な説明	この要求の目的の簡単な説明。
Description (説明)	この要求の目的の詳細な説明。
オープン	この要求がオープンされた日時。
優先度	このケースを解決すべき順序 (影響度と緊急度に基づきます)。
アサイン先グループ	この要求の作業を担当する、関連付けられたアサイン先グループ。
Assigned to (アサイン先)	この要求の作業に対して主に責任を負う人物。

3. [送信] をクリックします。

## 事業所サービスポータルを使用した問題の報告

事業所サービスポータルの [問題を報告] カタログアイテムを使用して、小売組織内で解決できる問題に関する小売ケースサポート要求を送信します。

始める前に

必要なロール:sn\_retail.associate、sn\_retail.support\_agent、または sn\_retail.manager

手順

1. 事業所サービスポータルに移動します。
2. [問題を報告] カタログアイテムを選択します。
3. 次のフィールドに入力します。

フィールド	Description (説明)
小売店を要求中	この問題レポートに関連付けられているストアの名前。

フィールド	Description (説明)
	デフォルトは、現在のユーザーに関連付けられているストアです。 サポートする小売組織は、自動的にこの値に設定されます。
優先度	この要求の優先度を示します。
Short Description (簡単な説明)	問題の簡単な説明。
Description (説明)	問題の詳細な説明。

4. [送信] をクリックします。

## CSM/FSM 構成可能ワークスペースでの小売ケースサポート要求の作成

CSM/FSM 構成可能ワークスペースを使用して、小売ケースを作成します。

始める前に

必要なロール:sn\_retail.associate、sn\_retail.support\_agent、または sn\_retail.manager

手順

1. CSM/FSM 構成可能ワークスペースで、リスト > 小売ケース > **My Cases** (自分のケース).
2. [新規] をクリックします。
3. 必要に応じて、フィールドに入力します。
4. [保存] をクリックします。

## 小売組織のサポート要求の解決

リテールオペレーションコアを使用して、小売組織に対して作成された小売ケースサポート要求を実行します。

リテールオペレーションコア ユーザーは、次の方法で小売ケースのサポート要求を解決できます。

- 事業所サービスポータル
- ServiceNow® プラットホーム
- CSM/FSM 構成可能ワークスペース

**i** 注: 履行者ロールを持つユーザーのみが小売ケースをクローズできます。このロールをユーザーに割り当てる方法については、「[リテールオペレーションコア ユーザーにロールを割り当てる](#)」を参照してください。

- [小売ケースをクローズする](#)

小売組織内で解決された小売ケースはクローズできます。

- [事業所サービスポータルでの小売ケースの表示とクローズ](#)

処理待ちの小売ケースは、事業所サービスポータル内から直接追跡および管理できます。

- CSM/FSM 構成可能ワークスペースでの小売ケースの解決

CSM/FSM 構成可能ワークスペースを使用して小売ケースを管理およびクローズできます。

## 小売ケースをクローズする

小売組織内で小売ケースが解決されたら、ケースをクローズします。

始める前に

必要なロール:sn\_retail.support\_agent または sn\_retail.manager

手順

1. 移動先 **すべて** > **小売サービス管理** > **小売ケース** > **すべて**.
2. クローズするケースを選択します。
3. 必要に応じて **解決情報** を入力します。
4. [ケースのクローズ] をクリックします。

## 事業所サービスポータルでの小売ケースの表示とクローズ

処理待ちの小売ケースは、事業所サービスポータル内から直接追跡および管理できます。

自分のリスト

[自分のリスト] では、sn\_retail.associate ロールを持つユーザーは、[自分のケース] タブで自分にアサインされた組織のケースを選択できます。

sn\_retail.manager ロールを持つユーザーは、アサインされた組織とその階層内のすべてのケースを表示できます。

[事業所] 詳細ページ

[事業所の詳細] ページでは、すべてのメンバーが選択した小売組織のケースを表示できます。

小売ケースのクローズ

sn\_retail.manager または sn\_retail.associate ロールを持つユーザーは、事業所サービスポータル内から直接小売ケースをクローズできます。

[自分のリスト] または [事業所の詳細] の [ケース] タブからケースにアクセスした後、これらのユーザーはケースにコメントと添付ファイルを追加し、[アクション] ドロップダウンから [ケースをクローズ] を選択してケースをクローズできます。

## CSM/FSM 構成可能ワークスペースでの小売ケースの解決

CSM/FSM 構成可能ワークスペースを使用して小売ケースを管理およびクローズします。

始める前に

必要なロール:sn\_retail.support\_agent または sn\_retail.manager

手順

1. CSM/FSM 構成可能ワークスペースで、**リスト** > **小売ケース** > **My Cases** (自分のケース).
2. クローズするケースを選択します。

- 必要に応じて 解決情報 を入力します。
- [ケースのクローズ] をクリックします。

## Retail Operations Core (リテールオペレーションコア) の参照

参照トピックには、リテールオペレーションコアのコンポーネントに関する追加情報が記載されています。

### リテールオペレーションコアとともにインストールされるコンポーネント

リテールオペレーションコア プラグインを有効にすると、テーブル、ユーザーロール、ビジネスルールなどのいくつかのタイプのコンポーネントがインストールされます。

- i** 注: アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルにアクセスする方法の手順については、「[アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索](#)」を参照してください。

### リテールオペレーションコアとともにインストールされるテーブル

テーブル名	Description (説明)
小売組織 [sn_retail_organization]	場所や組織階層など、小売組織に関する情報を保存します。
小売ケース [sn_retail_case]	小売ケースタイプに関する情報を保存し、小売ケース作成の基礎を提供します。  <b>i</b> 注: これはケース [sn_customerservice_case] テーブルの拡張テーブルです。

### とともにインストールされる基本ロール リテールオペレーションコア

小売業のこれらのロールの構成については、[リテールオペレーションコア ユーザーにロールを割り当てる](#) を参照してください。

ロール	説明	含まれるロール
sn_retail.関連付け	エージェントがその場所で貢献者または履行者として行動する小売ケースを作成、レビュー、コメント、更新、および解決します。	<ul style="list-style-type: none"> <li>sn_customerservice.svc_location_agent</li> <li>sn_customerservice.service_organization_c</li> <li>sn_retail.履行者</li> <li>sn_retail.contributor</li> <li>sn_retail.org_viewer</li> </ul>

ロール	説明	含まれるロール
sn_retail.support_agent	システムレベルで、サービス組織全体の小売ケースを作成、更新、解決、および追跡します。	<ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_customerservice_agent</li> <li>• sn_retail.履行者</li> <li>• sn_retail.contributor</li> <li>• sn_retail.org_viewer</li> </ul>
sn_retail.マネージャー	貢献者マネージャーおよび履行マネージャーとして、メンバーと責任を管理し、場所とその階層のすべての小売ケースを監督します。	<ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_customerservice.svc_location_manager</li> <li>• sn_customerservice.svc_location_manager</li> <li>• sn_retail.履行者</li> <li>• sn_retail.contributor</li> <li>• sn_retail.org_viewer</li> <li>• sn_retail.report_viewer</li> </ul>

とともにインストールされる関係者構成 リテールオペレーションコア

名前	デフォルトの責任
エリアマネージャー	場所マネージャーの貢献者
地域マネージャー	場所マネージャーの貢献者
店舗担当者	場所の貢献者
店舗マネージャー	場所マネージャーの履行者

リテールオペレーションコア とともにインストールされるプラグイン

名前	Description (説明)
事業所 [com.snc.business_location]	<p>このプラグインは、企業が店舗や支店などの物理チャネルを通じて顧客と取引を行う Service Model Foundation をサポートします。</p> <p>詳細については、「<a href="#">サービスモデル基盤の構成</a>」を参照してください。</p>
カスタマーサービス [com.sn_customerservice]	<p>Customer Service Management アプリケーションでは、メール、Web、電話などの複数の通信チャネルを使用して、外部顧客にサービスとサポートを提供することができます。ケースを作成して、報告された問題または要求されたサービスを追跡し、グループまたはエージェントにアサインします。組織内のカスタマーサービスエージェントがケースを処理し、問題を解決します。</p>

名前	Description (説明)
	詳細については、「 <a href="#">カスタマーサービス管理 (CSM) </a> 」を参照してください。
フィールドサービス管理を使用したカスタマーサービス [com.snc.csm_fsm_integration]	カスタマーサービスからフィールドサービス管理 (FSM)へのアカウント、連絡先、パートナー、パートナーの連絡先、消費者情報を有効にします。

## インストールされているビジネスルール リテールオペレーションコア

ビジネスルール	テーブル	ルール基準	Description (説明)
小売組織のマネージャーメンバーを追加	sn_customer_service_organization	更新または挿入後	小売組織のマネージャーとして追加されたユーザーに sn_retail.manager ロールを割り当てます。

## 小売業データモデル

データモデルとロール関係図を表示して、リテールオペレーションコア アプリケーションについて説明します。これらの図は、アプリケーション内のテーブルとロール間の関係を示し、リテールオペレーションコア アプリケーションの動作の全体像を示します。

### データモデル

リテールオペレーションコア は、ニーズに合わせて拡張および活用できる柔軟なデータモデルを提供します。

次の図は、リテールオペレーションコアアプリケーション内のテーブルとその関係性を示しています。

### Retail Operations (リテールオペレーション) データモデルテーブル

Retail Operations (リテールオペレーション) アプリケーション内で構成されたテーブルを使用すると、Retail Operations (リテールオペレーション) ワークフローのデータモデル、タスク、および製品オフリングを決定できます。

#### 小売組織テーブル

小売組織 [sn\_retail\_organization] テーブルには、小売組織に関する情報が保存されます。

これは、サービス組織 [sn\_customer\_service\_organization] テーブルと 1 対 1 の関係にあります。

小売業固有の属性は、このテーブルで管理する必要があります。

フィールド	Description (説明)
所有権	この小売組織の所有タイプ。オプションは次のとおりです。

フィールド	Description (説明)
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 会社所有</li> <li>• フランチャイズ</li> </ul>
ブランド	この小売組織の関連ブランド。
サービス組織	関連付けられたサービス組織。
小売サブタイプ	小売サブタイプ。オプションは次のとおりです。 <ul style="list-style-type: none"> <li>• ストア</li> <li>• リージョン</li> <li>• 部門</li> <li>• エリア</li> <li>• 地区</li> </ul>
フラグシップ	これが小売組織の旗艦所在地と見なされるかどうかを示します。

### 小売ケーステーブル

小売ケース [sn\_retail\_case] テーブルには、小売ケースタイプに関する情報が保存され、小売ケース作成の基礎が提供されます。

このテーブルは、カスタマーサービス管理 (CSM) ケーステーブルを拡張します。カスタマーサービス管理 (CSM) ケースを通じて使用されるすべての機能はそのまま残ります。

このテーブルを拡張して、小売業のユースケースのフローとロジックをさらに拡張できます。

フィールド	説明
番号	この要求のケース番号を示す数値コード。
要求者	この要求に関連付けられた内部ユーザー。
小売組織を要求中	この要求を作成中の小売組織。
サポートしている小売組織	この要求の実行を担当する小売組織。
簡単な説明	この要求の目的の簡単な説明。
Description (説明)	この要求の目的の詳細な説明。
オープン	この要求がオープンされた日時。
優先度	このケースを解決すべき順序 (影響度と緊急度に基づきます)。
Assignment Group (アサイン先グループ)	この要求の作業を担当する、関連付けられたアサイン先グループ。
Assigned to (アサイン先)	この要求の遂行に対して主に責任を負う人物。

### のドメインセパレーション リテールオペレーションコア

リテールオペレーションコアではドメインセパレーションがサポートされています。ドメインセパレーションでは、データ、プロセス、および管理タスクをドメインと呼ばれる論理的なグループに分

けることができます。どのユーザーがデータを表示できるか、データにアクセスできるかなど、このアプリケーションのいくつかの側面を制御できます。

### サポートレベル：ベーシック

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

サンプルユースケース：サービスプロバイダーがチャットを使用してテナント顧客のメッセージに回答する場合、お客様がサービスプロバイダーの応答を確認できるようにする必要があります。サポートレベルの詳細については、「[アプリケーションでのドメインセパレーションのサポート](#)」を参照してください。

### 小売業のユースケース

- 小売ケースの場合、ドメイン列はカスタマーサービスケースから継承されます。
- 小売組織の場合、「domain\_master」属性はサービス組織から情報を受け取ります。