Yokohama Impact

最終更新日: **2025年4月23日**

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

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

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

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

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

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

servicenow

目次

Impact 4
- Impact オペレーティングモデル 5
  - Impact パッケージ 6
  - Impact Foundations 8
  - Impact Steady State 9
  - グループビュー 10
- Impact Squad 11
- イニシアチブとアクセラレーター 13
  - イニシアチブとアクセラレーターの権限を管理する 14
  - アクセラレーターの依頼 17
  - イニシアチブカタログ 19
  - アクセラレーターカタログ 26
- Impact デリバリインスタンス (旧称 Impact デジタルエクスペリエンス) 243
  - アクティビティセンター 245
  - プラットフォームヘルス 249
  - 価値向上活動 310
  - 製品アダプション 374
  - メリットと使用法 386
  - Impact ユーザーの管理 390
  - モバイルエグゼクティブエクスペリエンス 395
- Impact ストアアプリケーション 395
  - Impact ストアアプリケーションの詳細 395
  - Impact ストアアプリケーションの構成 397
  - Impact ストアアプリケーションの使用 408

Impact リリース 441
- Yokohama Impact リリースノート 441
- 2024 年 11 月四半期 Impact リリースノート 444
- 2024 年 8 月四半期 Impact リリースノート - Xanadu 445
- 2024 年 5 月四半期 Impact リリースノート 447
- 2024 年 2 月四半期 Impact リリースノート - Washington DC 450

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Impact

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

Impact の概要

ServiceNow Impact は、関連性が高くすぐにアクセス可能なコンテンツを提供する包括的な価値実現促進ソリューションであり、成果の進捗状況を追跡し、インサイトと業界ベンチマークの比較を共有し、データに基づく意思決定を行ってデジタルトランスフォーメーションの過程を最適化することができます。

組織とロールに合わせてカスタマイズされた Impact は、カスタマイズされた価値ガイダンスを提供します。視覚的にわかりやすいデジタルエクスペリエンスで、適切なコンテンツに適切なタイミングですぐにアクセスできます。

Guided、Advanced、Total レベルで構成されている Impact Impact は、機械学習による自動化と分析機能を活用して、プラットフォームヘルスと最適化のための予防的なコントロール、積極的推奨、AI による提案およびアラート機能により、価値実現を加速します。

Impact は、プロアクティブなインサイト、規範的なガイダンス、カスタマイズされたトレーニングと推奨事項、およびプレミアムテクニカルサポートとツールにより、ビジネス全体でより迅速にインパクトを実現するのに役立ちます。ServiceNow のソフトウェアと人間によるプログラムを通じて、ServiceNow への投資に対する効果を最大化し、効果を得られるまでの時間を短縮します。

あらゆる機能のハブとして、Impact では次のことができます。

- ビジネスゴールの達成を支援するエキスパートグループである Impact Squad と共同で作業できます。
- ServiceNow を使用してカスタマイズされた価値向上活動をビルドして管理します。
- AI を活用したツールと実際のパーソナライズされたエキスパートによる推奨事項を参考にすることで、ServiceNow ジャーニー全体でより良い意思決定を行うことができます。
- 製品の機能を理解して優先順位を付けるためのビジネス KPI 測定基準と技術 KPI 測定基準から、成功に向けて順調に進んでいるかどうかを確認できます。
- プラットフォーヘルスを管理し、デジタルでの価値実現を保護およびガイドする予防措置と保護手段で事前に備えることができます。

Impact のオプション

- Impact デリバリインスタンス (旧称 Impact デジタルエクスペリエンス)：中央の Impact インスタンス (旧称：Impact デジタルエクスペリエンス (IDE))Impact Squad のインタラクティブスペースであり、カスタマーインスタンスである ServiceNow Impact ストアアプリケーション ADD と同期されるデータのプロバイダーです。
- Impact ストアアプリケーション：Impact ストアアプリケーションがインストールされており、Impact デリバリインスタンス ポータル以外に Impact ストアアプリケーションにアクセスできるお客様のインスタンス。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

開始するには

Impact オペレーティングモデル  組織に合わせてカスタマイズされており、ServiceNow プラットフォームでの価値実現までの時間を短縮できる、調査に裏打ちされた主要アクティビティのシステムについて学びます。	Impact デリバリインスタンス (旧称 Impact デジタルエクスペリエンス)  Impact ストアアプリのデータも提供する Impact のツールとメリットにアクセスできるインタラクティブポータルを使用します。	Impact ストアアプリケーション  Impact のツールやメリットにアクセスできる最新の一元化されたインタラクティブポータルを使用します。
イニシアチブとアクセラレーター  応用デモ、カスタマイズされたコーチング、およびベストプラクティスにより、特定のプラットフォームと製品機能の使用とアダプションが促進されます。	Impact 開発者サポート  既存のプラットフォームのカスタマイズに関連する技術的な問題のトラブルシューティングを支援する ServiceNow サポートエンジニアにアクセスします (対象パッケージ：Advanced Impact と Total Impact)。	Impact Instance Observer  この観測可能性およびパフォーマンス監視ツールを使用することで、インスタンスの健全性とパフォーマンスをほぼリアルタイムで追跡し、過去のインサイトにアクセスできます。

Impact オペレーティングモデル

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

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

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

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

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

Impact Foundations

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

Impact Steady State

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

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

ServiceNow Impact パッケージには、サポートツール、セルフヘルプリソース、人間主導のエンゲージメントや、調達した Impact パッケージのレベルに応じたクレジット、割引、その他のメリットが含まれます。Guided、Advanced、および Total の各パッケージについては、「Impact パッケージ」を参照してください。

Impact パッケージ

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

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

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

説明

Impact サービスを購入している場合は、該当する Impact パッケージの説明が適用されます。詳細については、https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html にある Impact の法務スケジュールを参照してください。

Guided

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

Advanced

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

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

Total

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

Impact パッケージごとの使用可能なアクセラレーター数

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

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

顧客契約および条件

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

アドオン SKU

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

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

利用可能なアドオン **SKU**

Name (名前)	エンタイトルメント
Strategic Value	• アップグレードされた価値の IDE • 2 つの追加の戦略アクセラレーターカタログの並行処理性 • 追加の CSM カバレッジ
プラットフォームガバナンス	• アップグレードされた健全性 IDE • 2 つの追加のアーキテクチャアクセラレーターカタログの並行処理性 • 追加の CSM カバレッジ
Managed Support	• アップグレードされた P1/P2 レベルの問題の初期ターゲット応答時間 • 追加の SAM カバレッジ • 5 個の開発者サポートシート
Instance Observer シート	10 個の Instance Observer シート

注:

- IDI = Impact デリバリインスタンス
- CSM = カスタマーサポートマネージャー
- SAM = サポートアカウントマネージャー

Impact Foundations

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

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

Foundations の成果物

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

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

パッケージごとの **Impact** 成果物

Impact 成果物	説明	**Guided**	**Advanced**	合計
Get Started with Impact	オンボーディングエクスペリエンスが開始され、ServiceNow プラットフォームで分析対象となる領域の現在の状態が評価されます。	✓	✅	✅

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

パッケージごとの **Impact** 成果物 (続く)

Impact 成果物	説明	Guided	Advanced	合計
Customer Impact Plan	カスタマーサクセスマネージャーによってキュレーションされた組織の目標と ServiceNow 製品構成に基づくベストプラクティスと推奨事項が含まれています。	✓	✓	✓
製品アダプションロードマップ	ケイパビリティの推奨実装順序が示されます。		✓	✓
目標と成果	事業達成目標が記述されています。事業達成目標とは、価値を経時的に示す測定可能な結果が関連付けられている高レベルの目標です。	✓	✓	✓
ケイパビリティマップ	事業目標の達成に自由に利用できるアプリケーションまたはケイパビリティを確認します。☒	✓	✓	✓

Impact Steady State

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

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

成果物

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

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

パッケージごとの **Impact** 成果物

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

四半期ごとのレビューサイクル

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

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

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

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

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

グループビュー

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

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

ステークホルダーグループは次のように定義されます。

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

主なメリット

- Impact エクスペリエンスは、Impact Squad とともにグループビューで管理できます (ステークホルダーグループやインスタンスを含む)。顧客のホームページは、該当するステークホルダーグループに合わせてカスタマイズされます。
- Impact により、ステークホルダーグループの事業目標の達成を迅速化し、ステークホルダーグループの価値を管理できます (価値向上活動に貢献するイニシアチブとアクティビティなど)。
- ケイパビリティマップはインスタンスレベルで利用できます。ステークホルダーグループに関連付けられているインスタンスのケイパビリティマップが表示されます。Impact Squad と協力して、ケイパビリティマップの作成対象インスタンスを定義します。
- 製品アダプションロードマップは、ステークホルダーグループに関連付けることができるため、ロードマップの管理が容易になります。詳細については、「製品アダプションロードマップ」を参照してください。
- ステークホルダーグループとインスタンスをフィルタリングし、組織全体の Impact の複合ビューを表示できます。

はじめに

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

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

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

Impact Squad

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

Impact Squad のメンバー

タイトル	ロール
カスタマーサクセスマネージャー	主な窓口として、組織の目標と ServiceNow の製品構成に基づいて、コンテンツ、ベストプラクティス、推奨事項のキュレーションと調整を行います。 ビジネス価値の推進者であり、以下を提供します。 • Impact Foundations • Customer Impact Plan (CIP) • Impact Accelerators • トレーニングとイニシアチブの推奨事項
サクセスアーキテクト	戦略、ガバナンス、価値管理、プログラム管理について助言する熟練したデジタルトランスフォーメーションリーダーであり、お客様が望ましいビジネス成果を達成できるようにします。成功した多数のエンゲージメントからのインサイトを活用し、以下のように、ServiceNow ジャーニー全体を通してトランスフォーメーションに関する重要な決定についてお客様に助言することを専門としています。 • 望ましいビジネス成果を達成するための ServiceNow トランスフォーメーション戦略とロードマップを促進します。 • 望ましい成果の達成までの時間を短縮できるようにする適切な実装計画とパートナー戦略を特定します。 • プログラムの成功させ、ユーザーアダプションを促進させる適切なプログラムガバナンスと機能をビルドします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Impact Squad のメンバー (続く)

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

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

イニシアチブとアクセラレーター

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

イニシアチブ

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

イニシアチブカタログ



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

アクセラレーター

Impact Accelerators により、次のものが得られます。

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

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

アーキテクチャアクセラレーター



ビジネス成果の成熟度に関する基本的な情報と、プラットフォームからさらに価値を引き出すための取り組みに関する対象を絞った推奨事項を入手できます。

戦略アクセラレーター



ServiceNow プラットフォームで組織とガバナンスのベストプラクティスを詳しく理解し、チームをスキルアップすることでビジネスパフォーマンスが向上し、成功を促進できます。

テクニカルアクセラレーター



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

アクセラレーターカタログ

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



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

推奨事項

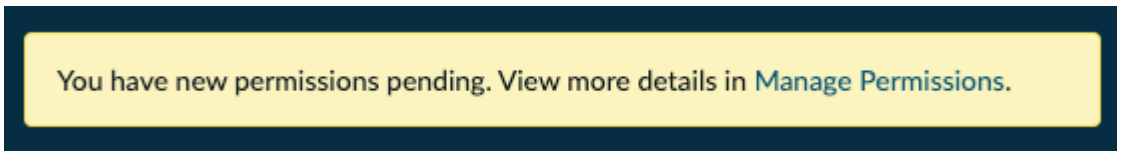
アクセラレーターを要求する場合、サブカタログに加えて、推奨事項に基づいてアクセラレーターを並べ替えることもできます。アクセラレーターの推奨事項は、製品サブスクリプション、事業達成目標、インスタンスデータ、およびピア比較から収集されたデータを使用して、お客様の状況に基づいて生成されます。推奨事項には、AI (人工知能) エンジンによって生成されるものと、Impact Squad が手動で推奨するものがあります。アクセラレータの利用に関する追加情報については、「アクセラレーターの依頼」を参照してください。

イニシアチブとアクセラレーターの権限を管理する

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

このタスクについて

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



次の表に、利用可能な同意ステータスとアクションを示します。

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

制限された環境と保護された環境

最高のカスタマーエクスペリエンスを継続的に提供するという ServiceNow の使命の一環として、また Impact パッケージの進化の一環として、特定の Impact 成果物、Impact Accelerators、その

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

他の Impact コンポーネントをご利用になるには、運用上の理由により、補足契約条件が必要になります。

米国公共部門 (USPS)

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

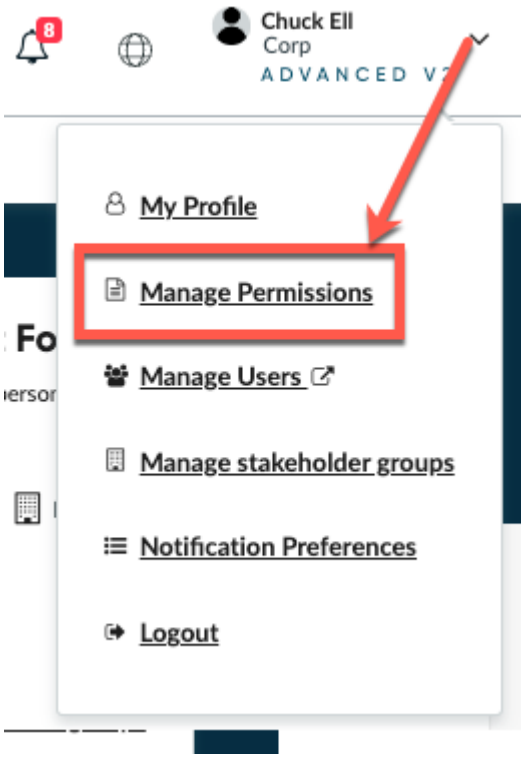
USPS 固有のバージョンを提供するアクセラレーターは、固有のサブカタログに明記されています。

始める前に

必要なロール：Impact 権限承認者

手順

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



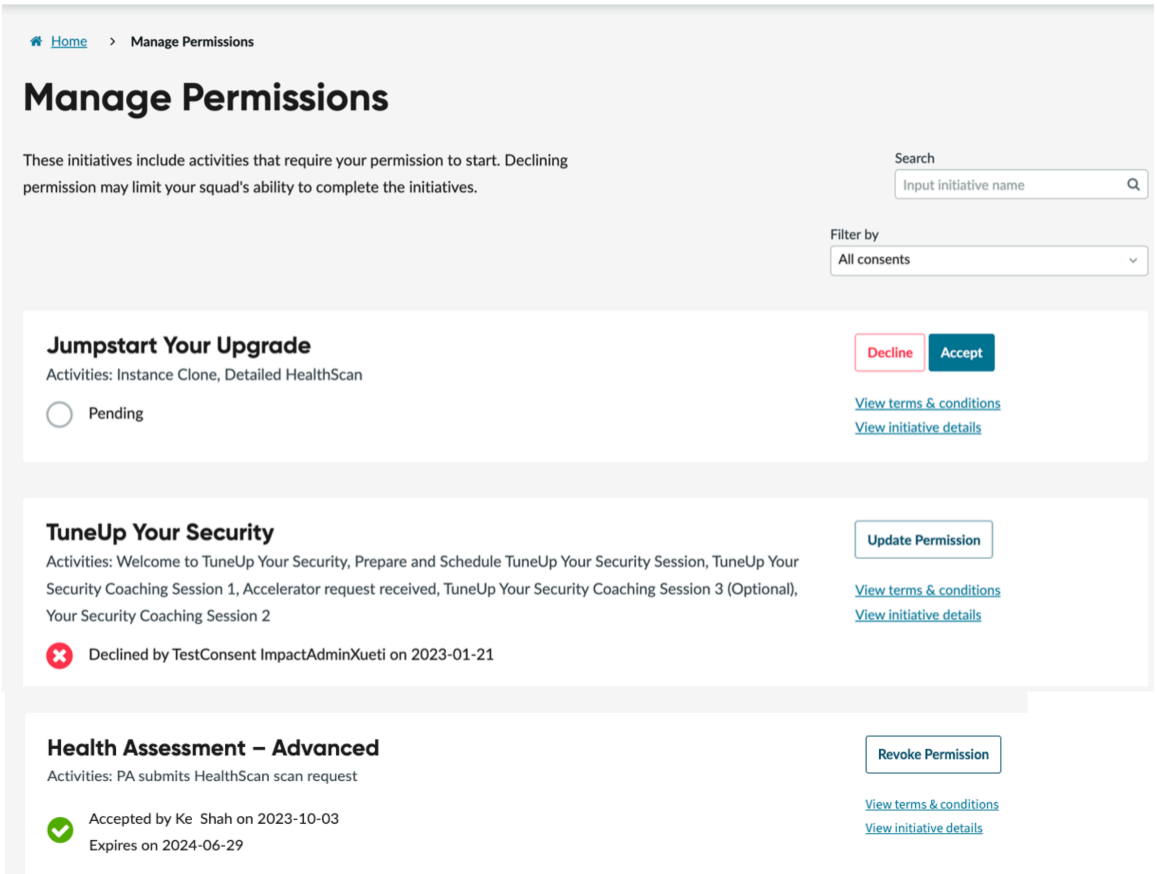
[権限の管理] が開き、 [検索] フィールドに Impact アクティビティの名前を入力するか、 または [同意] ステータスにより、リストをフィルタリングできます。

2. このページでアクティビティ権限のレコードを管理します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. 以前に拒否または承認されている場合は、 [権限の更新] または [権限の取り消し] を選択して、アクセラレーターまたはイニシアチブの権限を変更します。

b. [承認] または [拒否] を選択して、保留中のリクエストを承認または拒否します。

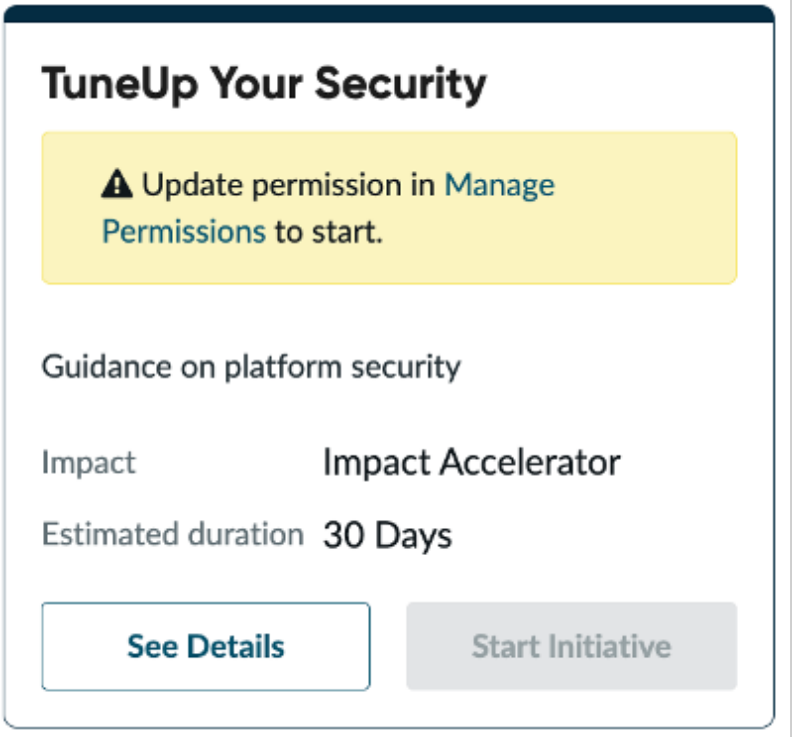


次のタスク

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

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

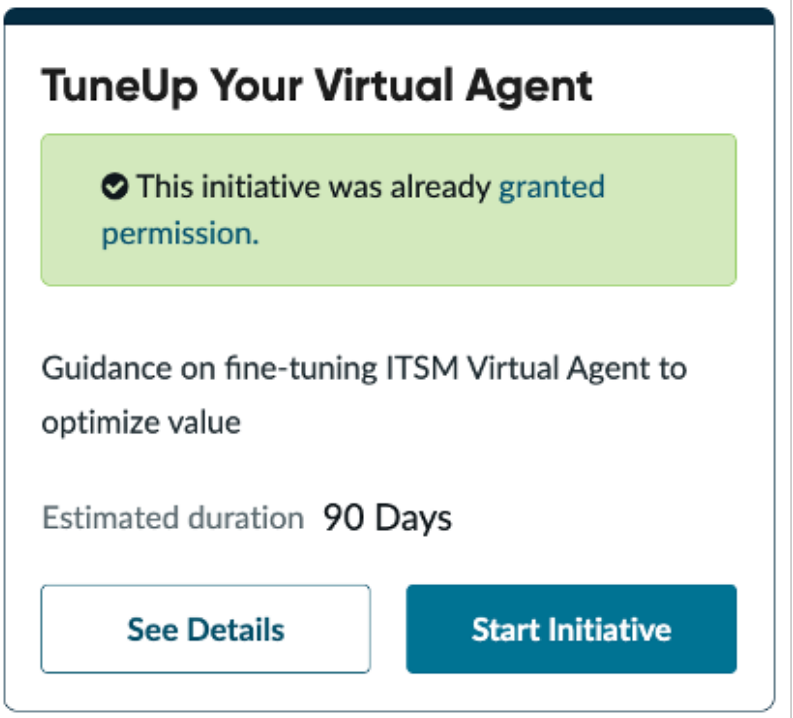
追加の権限が必要なアクセラレーターでは、アクセス権限の更新が求められま



す。

アクセス権限が付与されているアクセラレーターは以下のように表示されます。

[イニシアチブを開始] オプションが有効になりま



す。

アクセラレーターの依頼

登録している Impact パッケージに応じて、同時 Impact Accelerators の指定された数を依頼して利用できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

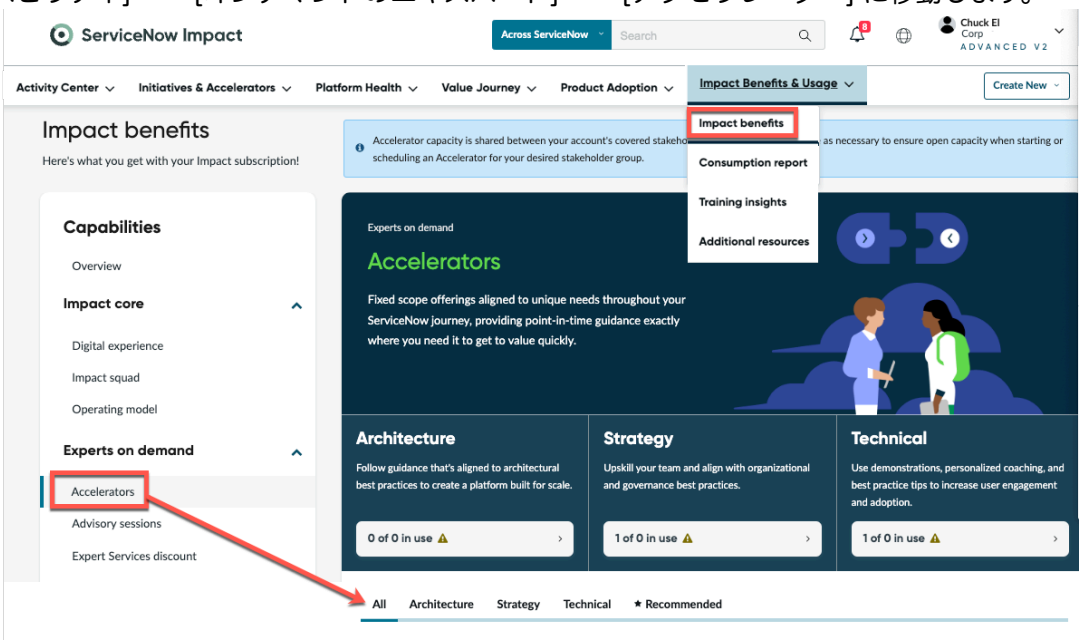
始める前に
利用可能なアクセラレーターの詳細については、「アクセラレーターカタログ」を参照してください。

一部のアクセラレーターには追加の契約条件が必要であり、該当する Impact アクセラレーターの説明 に従って提供されます。同意が必要なアクセラレーターの場合は、 [権限の管理] メニューから契約条件に同意する必要があります。詳細については、「イニシアチブとアクセラレーターの権限を管理する」を参照してください。

必要なロール：admin

手順

1. **[Impact]** > **[Impact** のメリットと使用状況 **(Impact Benefits & Usage)]** > **[Impact** のメリット] > [ケイパビリティ] > > [オンデマンドのエキスパート] > > [アクセラレーター] に移動します。



2. 左側の [機能] メニューの [オンデマンドエキスパート **(Experts on demand)]** セクションから [アクセラレーター **(Accelerators)]** を選択します。
各アクセラレータータイルには、簡単な説明と、各アクセラレーターの可用性を示すバーが表示されます。可用性の詳細はドリルインして確認します。
3. アクセラレーターを選択します。

   アクセラレーターの詳細については、「アクセラレーターカタログ」を参照してください。

   [アクセラレーターの詳細 (Accelerator details)] ページが開きます。
4. [開始] または [スケジュールのみ **(Schedule only)]** を選択します。
利用可能なスロットが埋まると、[スケジュールのみ **(Schedule only)]** と表示され、アクセラレーターを [イニシアチブ] のリスト/ロードマップに追加して後で開始できます。
5. フォームに記入し、[セットアップを完了] を選択します。
[イニシアチブを設定] フォームが表示されます。進行中のアクセラレーターによってタイルのステータスが更新され、[イニシアチブとアクセラレーター] のリストに表示されます。

   注: Impact 権限承認者は、イニシアチブを開始する要求を許可または拒否します。詳細については、「イニシアチブとアクセラレーターの権限を管理する」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

イニシアチブカタログ

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

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

専門知識へのアクセス



機能のガイダンスと対象分野の専門家が提供する最も効果的なパスを確認します。

開発者サポートの開始



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

予防ケア



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

専門知識へのアクセス

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

イニシアチブの概要

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

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

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

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

注: このイニシアチブは、Impact Advanced、Total の各パッケージで提供されます。

トピック

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

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

要求の例

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

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

専門知識へのアクセスの要求

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

始める前に

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

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

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

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

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

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

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

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

開発者サポートの開始

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

概要

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

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

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

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

提供される内容

開発者サポートレビューセッション (30 分)

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

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

求められるお客様側の担当者

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

除外事項と制約事項

開発者サポートの開始には、次のものは含まれません。

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

予防ケア

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

概要

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

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

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 問題の根本原因を説明して修復手順を提案するように考案された独自の結果と ServiceNow リーディングプラクティスの推奨事項を提供します。
- ServiceNow プラットフォームを開発およびサポートできるように、技術系ステークホルダーが知識を深めることができるようにします。
- 技術系ステークホルダーと ServiceNow パフォーマンスエキスパートが直接連携して、結果について話し合い、必要に応じて改善策の実装を支援できるようにします。

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

四半期フェーズ

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

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



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

提供される内容

カスタマーキックオフセッション (必要に応じて実施)

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

四半期の予防ケア結果レポート

以下の内容を確認して話し合います。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

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

予防ケアエンゲージメントクローズアウトレポート

内容は以下のとおりです。

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

求められるお客様側の担当者

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

除外事項と制約事項

予防ケアの制約事項は次のとおりです。

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

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アクセラレーターカタログ

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

使用モデル

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

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

パッケージ	同時に使用可能なアクセラレーターの合計数	サブカテゴリごとの同時使用数		
		戦略	アーキテクチャ	技術的
Total	6	2	2	2
Advanced	3	1	1	1
Guided	1 つのカタログで一度に 1 つずつ			
Strategic Value アドオン	アドオンごとに 2 つ	2		
プラットフォームガバナンスアドオン	アドオンごとに 2 つ		2	

注:

- 最近追加または更新されたアクセラレーターを確認するには、「Impact リリース」でリリースノートを参照してください。
- Impact Squad は、リソースの可用性に基づいてスケジュールされます。

各パッケージで利用可能なアクセラレーター

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

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

制限された環境と保護された環境

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

米国公共部門 (USPS)

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

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

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

アーキテクチャアクセラレーター

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

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

アーキテクチャアクセラレーターのサブカタログ

アクセラレーター	**Guided** パッケージ	**Guided +** プラットフォームガバナンス	**Advanced** パッケージ	**Total** パッケージ	制限された環境と保護された環境
アーキテクチャブループリント		✓	✓	✓	
人工知能準備状況アセスメント		✓	✓	✓	
共通サービスデータモデル (CSDM) アセスメント - Total		✓		✓	
共通サービスデータモデル (CSDM) アセスメント - アプリケーションサービス (クロール) - Advanced		✓	✓		
共通サービスデータモデル (CSDM) アセスメント - ビジネスサービス (ラン) - Advanced		✓	✓		
共通サービスデータモデル (CSDM) アセスメント - 基盤データ - Advanced		✓	✓		
共通サービスデータモデル (CSDM) アセスメントテクニカルサービ		✓	✓		

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アーキテクチャアクセラレーターのサブカタログ (続く)

アクセラレーター	Guided パッケージ	Guided + プラットフォームガバナンス	Advanced パッケージ	Total パッケージ	制限された環境と保護された環境
ス (ウォーク) - Advanced					
データ管理とデータガバナンス		✓	✓	✓	✓
デザインレビュー		✓	✓	✅	
生成 AI - 仮想エージェント会話型カタログ		✓	✓	✓	
ヘルスアセスメント	✓	✓	✅	➕	
統合戦略		✓	✓	✅	
マルチインスタンストポロジ		✓	✓		
プロコード開発向けのリリースおよび展開アドバイザリー		✓	✓		
技術ガバナンス		✓	✓		
UX：カタログ要求エクスペリエンスのレビュー		✓	✓		
UX：従業員センターの設計		✓	✓		
UX：ポータルエクスペリエンスのレビュー		✓	✓		
UX：分類のレビューおよび設計		✓	✓	a	
UX：UX が重要な理由とその適用方法		✓	✓	a	

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

戦略アクセラレーター

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

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

戦略アクセラレーターのサブカタログ

アクセラレーター	Guided パッケージ	Guided + 戦略的価値	Advanced パッケージ	Total パッケージ	制限された環境と保護された環境
アダプションアクセラレーター		✓	✓	✓	
センターオブエクセレンスおよびイノベーションデザイン		✓	✓	✓	
センターオブエクセレンスおよびイノベーション成熟度アセスメントアクセラレーター		✓	✓		
認定試験準備アクセラレーター		✓	✓	✓	✓
Champion エンゲージメント		✓	✓	✓	
市民開発プログラムの設計		✓	✓	✓	
CoEI に影響する資金調達戦略		✓		✓	
カスタマーサービス管理 (CSM) 製品成熟度アセスメント		✓	✓	✓	
パートナー戦略の作成		✓	✓	✓	
HRSD 成熟度アセスメント		✓	✓	✓	
Integrated Risk Management 成熟度アセスメント		✓	✓	✓	
ITSM 成熟度アセスメント		✓	✓	✓	
LSD 成熟度アセスメント		✓	✓	✓	
オンデマンドバリューレポート	✓	✓	✓	✓	
ポートフォリオガバナンス		✓	✓	✓	
プロジェクトポートフォリオ管理成熟度アセスメント		✓	✓	✓	
ServiceNow ガバナンス		✓		✓	

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

戦略アクセラレーターのサブカタログ (続く)

アクセラレーター	Guided パッケージ	Guided + 戦略的価値	Advanced パッケージ	Total パッケージ	制限された環境と保護された環境
ソフトウェア資産管理成熟度アセスメント		✓	✓	✓	
人材配置とロールのレビュー		✓	✓	✓	
ストラテジーガバナンス		✓	✓	✓	
サクセス準備状況アセスメント (SRA)		✓	✓	✓	
トレーニング戦略アセスメント		✓	✓	✓	
潜在的価値		✓	✓	✓	✓

テクニカルアクセラレーター

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

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

テクニカルアクセラレーターのサブカタログ

アクセラレーター	Guided パッケージ	Guided + 戦略的価値	Guided + プラットフォームガバナンス	Advanced パッケージ	Total パッケージ	制限された環境と保護された環境
専門家へのアクセス		✓	✓	✓	✓	
従業員センターのプロへの拡張	✓	✓	✓	✓	✓	
Instance Observer - Guided の概要	✓	✓	✓			
インスタンス準備状況アセスメントの概要	✓	✓	✓			
Jumpstart AI 検索	✓	✓	✓	✓	✓	USPS
Jumpstart App Engine	✓	✓	✓	✓	✓	USPS
Jumpstart 自動テスト	✓	✓	✓	✓	✓	USPS
Jumpstart CMDB	✓	✓	✓	✓	✓	
Jumpstart CSDM：基盤	✓	✓	✓			

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テクニカルアクセラレーターのサブカタログ (続く)

アクセラレーター	**Guided** パッケージ	**Guided +** 戦略的価値	**Guided +** プラットフォームガバナンス	**Advanced** パッケージ	**Total** パッケージ	制限された環境と保護された環境
Jumpstart CSM の構成可能ワークスペース	✓	✓	✓	✓	✓	
Jumpstart データベース管理	✓	✓	✓	✓	✓	
Jumpstart ドキュメントインテリジェンス	✓	✓	✓	✓	✓	
Jumpstart 従業員センター	✓	✓	✓	✓	✓	USPS
Jumpstart 従業員ジャーニー管理	✓	✓	✓	✓	✓	
Jumpstart イベント管理	✓	✓	✓	✓	✓	
Jumpstart 生成 AI	✓	✓	✓	✓	✓	
Jumpstart 問題の自動解決	✓	✓	✓	✓	✓	
Jumpstart ナレッジ管理	✓	✓	✓	✓	✓	
Jumpstart レガシーワークフロー移行	✓	✓	✓	✓	✓	
Jumpstart プラットフォームアナリティクスの移行	✓	✓	✓	✓	✓	
Jumpstart 多言語仮想エージェント	✓	✓	✓	✓	✓	USPS
Jumpstart 自然言語理解 (NLU)	✓	✓	✓	✓	✓	
Jumpstart クリエーターの Now Assist	✓	✓	✓	✓	✓	
Jumpstart CSM の Now Assist	✓	✓	✓	✓	✓	
Jumpstart IT Service Management の Now Assist	✓	✓	✓	✓	✓	
Jumpstart 仮想エージェントの Now Assist	✓	✓	✓	✓	✓	
Jumpstart クリエーターの Now Assist	✓	✓	✓	✓	✓	
Jumpstart Now Assist スキルキット	✓	✓	✓	✓	✓	

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テクニカルアクセラレーターのサブカタログ (続く)

アクセラレーター	Guided パッケージ	Guided + 戦略的価値	Guided + プラットフォームガバナンス	Advanced パッケージ	Total パッケージ	制限された環境と保護された環境
Jumpstart プラットフォームアナリティクス	✓	✓	✓	✓	✓	
Jumpstart 予測インテリジェンス		✓	✓	✓	✓	
Jumpstart プロセスマイニング	✓	✓	✓	✓	✓	
Jumpstart サービスマッピング	✓	✓	✓	✓	✓	
Jumpstart サービスオペレーションワークスペース	✓	✓	✓	✓	✓	USPS
Jumpstart ServiceNow AI ジャーニー		✓	✓		✓	
Jumpstart 戦略的ポートフォリオ管理：計画ワークスペース	✓	✓	✓	✓	✓	
Jumpstart 戦略的ポートフォリオ管理 (SPM)：リソース管理ワークスペース	✓	✓	✓	✓	✓	
Jumpstart サクセスダッシュボード	✓	✓	✓	✓	✓	USPS
Jumpstart タスクインテリジェンス	✓	✓	✓	✓	✓	
Jumpstart アップグレード	✓	✓	✓	✓	✓	USPS
Jumpstart 仮想エージェント	✓	✓	✓	✓	✓	USPS
TuneUp AI 検索		✓	✓	✓	✓	
TuneUp CMDB	✓	✓	✓	✓	✓	
TuneUp 従業員センター			✓	✓	✓	
TuneUp ハードウェア資産管理	✓	✓	✓	✓	✓	
TuneUp IT Asset Management	✓	✓	✓	✓	✓	
TuneUp ITOM ディスカバリー	✓	✓	✓	✓	✓	

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テクニカルアクセラレーターのサブカタログ (続く)

アクセラレーター	Guided パッケージ	Guided + 戦略的価値	Guided + プラットフォームガバナンス	Advanced パッケージ	Total パッケージ	制限された環境と保護された環境
TuneUp プラットフォームアナリティクス	✓	✓	✓	✓	✓	
TuneUp ソフトウェア資産管理	✓	✓	✓	✓	✓	
TuneUp セキュリティ	✓	✓	✓	✓	✓	
TuneUp 仮想エージェント：アセスメント		✓	✓	✓	✓	
TuneUp 仮想エージェント：NLU (自然言語理解)		✓	✓	✓	✓	
TuneUp 仮想エージェント：パフォーマンスモニタリング		✓	✓	✓	✓	
TuneUp 仮想エージェント：UX (ユーザーエクスペリエンス)	✓	✓	✓	✓	✓	

アーキテクチャアクセラレーター

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

各パッケージで利用可能なアクセラレーター

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

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

アーキテクチャアクセラレーターのサブカタログ

アクセラレーター	Guided パッケージ	Guided + プラットフォームガバナンス	Advanced パッケージ	Total パッケージ	制限された環境と保護された環境
アーキテクチャブループリント		✓	✓	✅	

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アーキテクチャアクセラレーターのサブカタログ (続く)

アクセラレーター	**Guided** パッケージ	**Guided +** プラットフォームガバナンス	**Advanced** パッケージ	**Total** パッケージ	制限された環境と保護された環境
人工知能準備状況アセスメント		✓	✓	✓	
共通サービスデータモデル (CSDM) アセスメント - Total		✓		✓	
共通サービスデータモデル (CSDM) アセスメント - アプリケーションサービス (クロール) - Advanced		✓	✓		
共通サービスデータモデル (CSDM) アセスメント - ビジネスサービス (ラン) - Advanced		✓	✓		
共通サービスデータモデル (CSDM) アセスメント - 基盤データ - Advanced		✓	✓		
共通サービスデータモデル (CSDM) アセスメントテクニカルサービス (ウォーク) - Advanced		✓	✓		
データ管理とデータガバナンス		✓	✓	✓	✓
デザインレビュー		✓	✓	✓	
生成 AI - 仮想エージェント会話型カタログ		✓	✓	✓	

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アーキテクチャアクセラレーターのサブカタログ (続く)

アクセラレーター	Guided パッケージ	Guided + プラットフォームガバナンス	Advanced パッケージ	Total パッケージ	制限された環境と保護された環境
ヘルスアセスメント	✓	✓	✓	✓	
統合戦略		✓	✓	✓	
マルチインスタンストポロジ		✓	✓		
プロコード開発向けのリリースおよび展開アドバイザリー		✓	✓		
技術ガバナンス		✓	✓		
UX：カタログ要求エクスペリエンスのレビュー		✓	✓		
UX：従業員センターの設計		✓	✓		
UX：ポータルエクスペリエンスのレビュー		✓	✓		
UX：分類のレビューおよび設計		✓	✓	a	
UX：UX が重要な理由とその適用方法		✓	✓	a	

人工知能準備状況アセスメント

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

概要

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

- AI 検索
- 問題の自動解決 (ITSM、HRSD)
- 予測インテリジェンス
- タスクインテリジェンス (ITSM、CSM)

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

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

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

ServiceNow AI ベースのツールの詳細については、「AI エクスペリエンスを有効にする」を参照してください。

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

提供される内容

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

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

初回カスタマーセッション (最大 120 分)

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

AI 準備状況の自己評価分析

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

カスタマー推奨事項セッション (最大 120 分)

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

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

AI 準備状況評価ガイダンスに関連する Q&A の機会

AI 準備状況の成果物

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

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

求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者と責任

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

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

求められる情報/アクセス

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

例外

このアクセラレーターには、次のものは含まれません。

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

アーキテクチャブループリント

アーキテクチャブループリント **– Advanced**

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

概要

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

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

提供される内容

アライメントカスタマーミーティング (最大 90 分)

- アーキテクチャブループリントアクセラレーターを紹介します。
- イニシアチブのプロセスと詳細度に対する期待を明確に定めます。
- 次の 3 つのアーキテクチャカテゴリを紹介します。
  - データアーキテクチャ
  - アプリケーションアーキテクチャ
  - テクノロジーアーキテクチャ
- アーキテクチャアーティファクトの 3 つの形式を紹介します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- リスト (別名カタログ)
- テーブル (別名マトリクス)
- 図

- お客様に参加を促します。
- 現在のアーキテクチャ実装と現状に基づいてスコープを定めます。
- 定めたスコープに従って、運営会議の参加者のロールを特定します。
- 初回調査アンケートとその他の必要な情報の記入を求めます。例については、「求められる情報/アクセス」セクションを参照してください。

3 回のカスタマーワーキングセッション (1 回あたり最大 120 分)

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

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

アーキテクチャブループリントのガイダンスに関する Q&A の機会

アーキテクチャブループリントの成果物

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

求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者と責任

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

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

お客様側の担当者と責任 (続く)

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

求められる情報/アクセス

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

除外

- エンタープライズアーキテクチャ
- ServiceNow アプリケーションの詳細なアーキテクチャブループリントの策定
- 詳細なデータモデルの設計

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 詳細な統合技術仕様の開発
- 詳細なアプリケーション開発コードリリースフローの開発

アーキテクチャブループリント – Total

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

概要

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

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

提供される内容

アライメントカスタマーミーティング (最大 90 分)

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

5 回のカスタマーワーキングセッション (1 回あたり最大 120 分)

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

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ワーキングセッションに、1 対 1 のプラットフォームアーキテクトアドバイザリーの時間とアーティファクト開発支援を追加して補完します。
- イニシアチブ終了後も引き続きテンプレートを改善するためのステップについて話し合います。

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

アーキテクチャブループリントのガイダンスに関する Q&A の機会

アーキテクチャブループリントの成果物

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

求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者と責任

お客様側の担当者	責任
プラットフォームオーナー/代理人 (必須)	ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。
ServiceNow プラットフォームアーキテクト (必須)	ServiceNow プラットフォームのアーキテクチャ、戦略、ガバナンス全体の責任者です。
ServiceNow プラットフォームアドミニストレーター (必須)	ServiceNow プラットフォームの日常的な管理の責任者です。
CMDB マネージャー (必須)	CMDB 構成データの正確性と完全性を維持し、チームと協力してデータの認定を行います。
エンタープライズアーキテクト (推奨)	必要なポリシーや組織の要件など、組織の戦略、プロセス、およびその他のシステムの全体像を示します。プラットフォームオーナーが技術的標準または機能的標準に対応できるように支援します。
データマネージャー (推奨)	ServiceNow データの全体的な管理とメンテナンスの責任者です。
基盤データマネージャー (推奨)	基盤データのサブセット (ユーザー、グループ、場所、会社、部門など) の責任者です。
統合データ所有者 (推奨)	1 つ以上の統合 (アプリケーションの統合、データの受け渡し、データフロー、プロセスフローなど) の責任者です。
技術ガバナンス委員会リード (推奨)	データ、セキュリティ、開発、変更、およびリリースのポリシーと手順を確立する技術ガバナンス委員会を主導します。
プロジェクトオーナー (推奨)	1 つ以上のプロジェクト (アプリケーションの統合、データの受け渡し、データフロー、プロセスフローなど) の責任者です。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

お客様側の担当者と責任 (続く)

お客様側の担当者	責任
	データの品質、セキュリティ、およびリスクに影響する可能性があるプロジェクトを定義して周知します。
ServiceNow 開発リード (推奨)	ServiceNow プラットフォームの開発を主導します。
IT リスクおよびコンプライアンスリード (推奨)	ServiceNow プラットフォーム内で組織のセキュリティプロトコルとベストプラクティスが確実に遵守されるようにします。
セキュリティアーキテクト (推奨)	組織の IT ネットワーク内のセキュリティシステムの設計、ビルド、テスト、および実装の責任者です。
アプリケーションオーナー/マネージャー (推奨)	特定のプロセス/製品 (アプリケーション) のデータとプロセスフローを所有および定義します。
マスターサービスプロバイダー/デリバリベンダーリード (推奨)	サードパーティの開発/デリバリサービスを主導します。

求められる情報/アクセス

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

除外

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

共通サービスデータモデル **(CSDM)** アセスメントのアクセラレーター

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

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

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

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

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

概要

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

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

注: このアクセラレーターは、Advanced パッケージで提供されます。

提供される内容

初回カスタマーセッション (最大 120 分)

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

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

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

お客様の現状に関するワーキングセッション (最大 120 分)

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

CSDM 基盤データ分析

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

カスタマー推奨事項セッション (最大 120 分)

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

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

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

CSDM の成果物

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

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

求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者と責任

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

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

求められる情報/アクセス

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

例外

このアクセラレーターには、次のものは含まれません。

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

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

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

概要

共通サービスデータモデル (CSDM) アセスメント – アプリケーションサービス (クロール) - Advanced は、CSDM アプリケーションサービスおよびビジネスアプリケーションのフレームワーク要素に関連するリーディングプラクティスに基づいたアセスメントとガイダンスを Impact のお客様に提供します。ServiceNow CSDM の対象分野のエキスパートとのやり取りと、お客様の組織に合わせてカスタマイズされた CSDM のコンテンツが含まれます。

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

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

提供される内容

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

初回カスタマーセッション (最大 120 分)

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

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 参加を促します。

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

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

お客様の現状に関するワーキングセッション (最大 120 分)

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

CSDM 自己評価分析

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

カスタマー推奨事項セッション (最大 120 分)

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

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

提供されたガイダンスと次のステップに関連する質疑応答を行います。

CSDM の成果物

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

求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者と責任

お客様側の担当者	責任
CSDM Champion/スポンサー (必須)	組織全体で CSDM を推進するエグゼクティブスポンサー
プラットフォームオーナー (必須)	ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチーム

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

お客様側の担当者と責任 (続く)

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

前提条件

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

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

求められる情報/アクセス

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

例外

このアクセラレーターには、次のものは含まれません。

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

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

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

概要

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

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

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

提供される内容

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

初回カスタマーセッション (最大 240 分)

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

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

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

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

お客様の現状に関するワーキングセッション (最大 120 分)

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

CSDM 自己評価分析

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

カスタマー推奨事項セッション (最大 120 分)

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

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

提供されたガイダンスと次のステップに関連する質疑応答を行います。

CSDM の成果物

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

求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者と責任

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

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

お客様側の担当者と責任 (続く)

お客様側の担当者	責任
プラットフォームアドミニストレーター (必須)	ServiceNow プラットフォームの日常的な管理の責任者です。
エンタープライズアーキテクトリード (必須)	エンタープライズアーキテクチャ、戦略、ガバナンス全体の責任者です。
CSDM データモデラー/マネージャー (必須)	CSDM の正確性と完全性を維持し、チームと協力してデータの認定を行います。
テクニカルサービスオーナー/マネージャー (必須)	テクニカルサービスとオファリング (サーバー、アプリケーション、データベース、ネットワーク、クラウド、データセンターなど) を所有します。 サービスパフォーマンスを監視し、サービスの変更を促進し、サービスデータを最新の状態に保ちます。 • サービスオーナー：サービスの所有権に関わる戦略的ロールです。通常、サービスオーナーは IT 内のディレクターレベルの人材で、所定のサービスとそのオファリングに対して、ライフサイクル全体を通じて全責任を負います。サービスの日常の運用に深くは関与しません。 • サービスマネージャー：サービス管理に関与する運用ロールです。通常は IT 内のディレクターレベルの人材で、サービスの日々の提供と運用に対して責任を負います。
CMDB マネージャー (オプション)	CMDB の正確性と完全性を維持し、チームと協力してデータの認定を行います。
技術ガバナンス委員会リード (オプション)	データ、セキュリティ、開発、変更、およびリリースのポリシーと手順を確立する技術ガバナンス委員会を主導します。
セキュリティアドミニストレーター (オプション)	セキュリティ機能のインストール、管理、トラブルシューティングと、技術ガバナンスのガイダンスに準拠した構成の責任者です。セキュリティポリシーと手順の遵守を促進します。
マスターサービスプロバイダー/ベンダーリード (オプション)	お客様がサードパーティの開発パートナーを利用しており、この開発パートナーが CSDM フレームワーク機能を活用するアプリケーションやサービスの設計や開発に関与している場合に含まれます。
テクニカルプロセスオーナー (オプション)	テクニカルサービスに関連するプロセスまたは補助プロセスを所有します。テクニカルサービスを定義するプロセスに重点を置いたプロセスフローを定義します。
テクニカルサービスポートフォリオオーナー/マネージャー (オプション)	サービスのポートフォリオを監督します。ポートフォリオ全体のパフォーマンスを監視します。 ポートフォリオオーナーは、通常は CIO レベルの全体的な権限を持ちます。 ポートフォリオマネージャーは、ポートフォリオの全体的な管理に関与する運用ロールです。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

お客様側の担当者と責任 (続く)

お客様側の担当者	責任
アプリケーションオーナー (オプション)	アプリケーションポートフォリオ管理を目的として、テクニカルサービスをサポートするアプリケーションを所有します。 CSDM 設計ドメイン (エンタープライズアーキテクチャ) でアプリケーションを所有します。

前提条件

次のアクセラレーターを完了していること。

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

求められる情報/アクセス

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

例外

このアクセラレーターには、次のものは含まれません。

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

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

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

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

概要

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

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

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

提供される内容

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

初回カスタマーセッション (最大 240 分)

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

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

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

お客様の現状に関するワーキングセッション (最大 180 分)

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

CSDM 自己評価分析

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

カスタマー推奨事項セッション (最大 120 分)

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

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

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

提供されたガイダンスと次のステップに関連する質疑応答を行います。

CSDM の成果物

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

求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者と責任

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

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

お客様側の担当者と責任 (続く)

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

前提条件

次のアクセラレーターを完了していること。

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

求められる情報/アクセス

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

例外

このアクセラレーターには、次のものは含まれません。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

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

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

CSDM フレームワークを評価および改善するためのガイダンス

概要

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

提供される内容

初回カスタマーセッション (最大 60 分)

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

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

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

カスタマーキックオフワーキングセッション (最大 2 時間)

- お客様から提供された資料を確認します。
- CSDM と、CSDM の価値と可能性について説明します。
- CSDM アセスメントイニシアチブについて説明します。アセスメントのディメンションには次のものが含まれます。
  - CSDM 成熟度 (基盤データ、クロール、ウォーク、ラン、フライ)
  - 人員、プロセス、テクノロジー
- イニシアチブのアプローチ、スコーピングプロセス、および成果物の詳細度を確認します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- イニシアチブに対するお客様の目標について話し合います。
- 現状の課題と認識されている障害について話し合います。
- CSDM の基本を確認します。

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

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

カスタマースコープ定義ワーキングセッション (最大 1.5 時間)

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

CSDM の詳細なアセスメント

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

カスタマーレビューセッション (最大 2 時間)

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

CSDM アセスメントの成果物

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

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

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

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

求められるお客様側の担当者

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

お客様側の担当者と責任

お客様側の担当者	責任
プラットフォームオーナー - 必須	
プラットフォームオーナー - 必須	ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。
プラットフォームアドミニストレーター - 必須	日常的な管理とメンテナンスを担当します (構成とサポートを含む)。
プラットフォームアドミニストレーター - 必須	日常的な管理とメンテナンスを担当します (構成とサポートを含む)。
エンタープライズアーキテクト - 必須	ビジネスケイパビリティを理解して、投資に関する戦略的意思決定を促進します。
CSDM データモデラー/マネージャー - 必須	CSDM の正確性と完全性を維持し、チームと協力してデータの認定を行います。
CMDB マネージャー - 必須	CMDB の正確性と完全性を維持し、チームと協力してデータの認定を行います。
アプリケーションオーナー - 必須	ServiceNow アプリケーションを管理します (例：ServiceNow HRSD オーナー)。
アプリケーションサービスオーナー - 必須	特定の部門のすべてのアプリケーションサービスを管理します (例：ITSM または HR アプリケーションサービスオーナー)。
サービスポートフォリオオーナー - 必須	ポートフォリオ (サービスのコレクション) を所有します。ポートフォリオのパフォーマンスを監視します。
プロセスオーナー - 必須	サービスに関連するプロセスまたは補助プロセスを所有します。プロセスフローを定義します (例：ITSM インシデント管理、ITSM 変更管理、従業員オンボーディングなどの補助プロセス)。
技術ガバナンス委員会リード - 必須	データ、セキュリティ、開発、変更、およびリリースのポリシーと手順を確立する技術ガバナンス委員会を主導します。
セキュリティアドミニストレーター - 必須	技術ガバナンスのガイダンスに準拠した ServiceNow セキュリティ構成の管理を主導します。
マスターサービスプロバイダー/ベンダーリード - オプション	お客様がサードパーティの開発パートナーを利用しており、この開発パートナーが CSDM フレームワーク機能を活用するアプリケーション

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

お客様側の担当者と責任 (続く)

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

求められる情報/アクセス

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

例外

このアクセラレーターには、次のものは含まれません。

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

データ管理とデータガバナンス

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

概要

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

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

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

提供される内容

初回カスタマーセッション (最大 60 分)

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

お客様の現状に関するワーキングセッション (最大 120 分)

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

カスタマーレビューセッション (最大 120 分)

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

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

データ管理とデータガバナンスのガイダンスに関する Q&A の機会

データ管理とデータガバナンスの成果物

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

求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者と責任

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

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

お客様側の担当者と責任 (続く)

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

求められる情報/アクセス

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

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

除外

- データエスカレーションの修復の提供
- データ構成、データのカスタマイズ、またはデータのトラブルシューティングに関する技術的かつ実践的な支援

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 非本番環境 (開発、テスト、ユーザー受け入れテスト (UAT) など) のデータ管理、データガバナンス、またはその両方への対応
- データ戦略の定義
- データ設計の定義
- データアーキテクチャの定義、文書化、またはその両方
- CMDB の評価またはトラブルシューティング (TuneUp 構成管理データベース アクセラレーターを参照)
- CSDM フレームワークの実装の評価またはトラブルシューティング (共通サービスデータモデル (CSDM) アセスメント - 基盤データ - Advanced アクセラレーターを参照)
- データと外部システムまたはアプリケーションとの統合の定義
- データ統合の評価またはトラブルシューティング

デザインレビュー

現在または提案されているソリューション設計の評価

デザインレビュー **- Advanced**

現在または提案されているソリューション設計の評価

概要

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

提供される内容

初回カスタマーセッション (最大 60 分)

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

カスタマーワーキングセッション (最大 120 分)

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

デザインレビューの成果物

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

カスタマーレビューセッション (最大 60 分)

デザインレビューの成果物を確認します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

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

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

求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者と責任

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

求められる情報/アクセス

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

例外

デザインレビューは次の状況でのみ実施できます。

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

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

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

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

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

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

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

デザインレビュー **- Total**

現在または提案されているソリューション設計の評価

概要

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

提供される内容

初回カスタマーセッション (最大 90 分)

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

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

- ソリューション設計の現状を確認します。
- 設計の目的の側面 (ビジネス、機能、技術、実装) について話し合います。
- 主要な決定を特定します。
- リスクと問題を洗い出します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 成功メトリクスを定めます。
- 基本的な設計ガイダンスを確認します。

カスタマーレビューセッション (最大 4 時間)

デザインレビューの成果物を確認します。

デザインレビューの成果物、以下を含む最終プレゼンテーション：

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

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

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

求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者と責任

お客様側の担当者	責任
プラットフォームオーナー - 必須	ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。
ビジネス/プラットフォームオーナー - 必須	アクセラレーターのスコープに関連して、ServiceNow ソリューション設計の一部となる可能性があるビジネス/プロセスの責任者です。
デザインリード/チーム - 必須	アクセラレーターのスコープに関連して、ServiceNow ソリューション設計の責任を負います。
シニア機能サービスオーナー - 必須	アクセラレーターのスコープに関連して、ServiceNow ソリューション設計の一部となる可能性があるサービスの責任者です。
シニア機能ビジネスオーナー - 必須	アクセラレーターのスコープに関連して、ServiceNow ソリューション設計の一部となる可能性があるビジネスの責任者です。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

求められる情報/アクセス

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

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

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

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

デザインアプローチに関するドキュメント。以下のドキュメントが含まれます。

- アーキテクチャの決定に関する情報：アーキテクチャ決定の履歴、検討された代替オプション、プラットフォームアーキテクチャのサポートが必要な領域
- 設計アプローチに関する情報：技術的アプローチを含むユーザーストーリー一式、設計に基づくプロセスドキュメント、引き継ぎドキュメント
- 開発サイクルに関する情報：フルサイクルのテスト結果、関連するすべての欠陥のリスト、変更およびリリース履歴 (利用可能な場合)

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

例外

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

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

生成 **AI -** 仮想エージェント会話型カタログ

生成 AI - 仮想エージェント会話型カタログアクセラレーターでは、選択したカタログ要求アイテムセットの会話の互換性に関するガイダンスを提供します。

アクセラレーターの概要

生成 AI – 仮想エージェント会話型カタログは、Impact のお客様が仮想エージェントの会話型カタログエクスペリエンスと互換性のある要求カタログアイテムを特定できるように支援します。ServiceNow Impact プラットフォームアーキテクトとのやり取りとカスタマイズされたコンテンツが含まれています。

詳細については、「カタログ会話範囲」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

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

提供される内容

初回カスタマーセッション (最大 120 分)

セッションの準備のため、少なくとも 1 週間前までに初回調査アンケートに記入します。

- イニシアチブのアプローチを確認し、成果物のプロセスと詳細度に対する期待を明確に定めます。
- イニシアチブに対するお客様の目標を確認します。
- お客様に参加を促します。
- 会話型カタログの基本の概要レビューを行い、仮想エージェントのユーザーエクスペリエンスの概要を説明します。

お客様の現状に関するワーキングセッション (最大 120 分)

選択したカタログアイテムとその現在の会話機能の確認とディスカッションを行います。

カスタマー推奨事項セッション (最大 120 分)

- 仮想エージェントの会話エクスペリエンスを最も効果的に促進する、カタログアイテムの設計面に関連するリーディングプラクティスを確認します。
- 非会話型カタログアイテムを会話型に進化させる方法をガイドするために、カスタマイズされた推奨事項を確認して話し合います。
- 改善の結果の測定に関する推奨事項と手法を実装するための次のステップについて話し合います。

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

提供されたガイダンスと次のステップに関する Q&A の機会

生成 AI：仮想エージェント会話型カタログの成果物

- ワークショップのスライド
- 選択したカタログアイテムの会話互換性に関するインサイト
- 推奨される次のステップ

求められるお客様側の担当者

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

お客様側の担当者と責任

お客様側のリソース	責任	必須	オプション
プラットフォームオーナー	• ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。 • システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督します。	✓	

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

お客様側の担当者と責任 (続く)

お客様側のリソース	責任	必須	オプション
	• ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップに対するチームの調整を確実に行います • プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。		
プラットフォームアドミニストレーター	• ServiceNow プラットフォームの日常的な管理の責任者です。 • カタログ要求アイテムやレコードプロデューサーを実装および構成します。	✓	
カタログ所有者	カタログ階層 (分類) とカタログ内のカタログアイテムを含むカタログの責任者です。	✓	
マスターサービスプロバイダー/ベンダーリード	サービスカタログの設計や開発に関与しているサードパーティの開発パートナーをお客様が利用している場合に含めます。		✓

前提条件

事前に以下の機能をインストールしてください。

- AI 検索 (理想的には AI 検索での Now Assist)
- 仮想エージェント (NLU) または 仮想エージェントの Now Assist
- 会話型カタログの概要ダッシュボード

> **注:** 会話要求送信プラグインとして Now Assist がインストールされている場合、デフォルトで Catalog Conversational Experience プラグイン (*sn_catalog_con_cov*) を取得します。

求められる情報/アクセス

- 顧客紹介セッションの少なくとも 1 週間前までに、Impact Squad から提供された初回調査アンケートに記入して返送してください。
- Impact の資料 (Customer Impact Plan (CIP)、アーキテクチャブループリント、バリューブループリント、ケイパビリティマップ、製品アダプションロードマップなど)

例外

このアクセラレーターには、次のものは含まれません。

- 非会話型カタログアイテムを会話型にするための技術的な修正
- 会話互換性以外のカタログアイテムのデザインレビュー
- カタログデザイン

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ヘルスアセスメント

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

- ヘルスアセスメント - Guided
- ヘルスアセスメント – Advanced
- ヘルスアセスメント - Total

ヘルスアセスメント **- Guided**

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

概要

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

提供される内容

インスタンスアセスメント

ServiceNow ヘルススキャンを使用したインスタンスのアセスメント。

カスタマーコーチングセッション #1 (最大 90 分)

以下の内容のレビュー：

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

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

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

求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者と責任

お客様側の担当者	責任
プラットフォームオーナー - 必須	プロジェクトの責任者です。ServiceNow Impact アクセラレーターコンサルタントと面談して、必要なリソースへのアクセスを提供し、レビューからアクションを推進します。
システムアドミニストレーター - 推奨	ServiceNow プラットフォームのメンテナンスと構成の責任者です。ServiceNow Impact アクセラレーターコンサルタントと面談し、ServiceNow 環境の課題と問題点についてフィードバックを提供します。
サービスオーナー - 必須	ServiceNow インスタンスの全体的なオーナーシップと日常的なアクティビティの責任者です。ServiceNow Impact アクセラ

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

お客様側の担当者と責任 (続く)

お客様側の担当者	責任
	レーターコンサルタントと面談し、ServiceNow 環境の課題と問題点についてフィードバックを提供します。
システム開発者 - 必須	ServiceNow プラットフォームでの開発アクティビティの責任者です。ServiceNow Impact アクセラレーターコンサルタントと面談し、ServiceNow 環境の課題と問題点についてフィードバックを提供します。

求められる情報/アクセス

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

例外

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

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

ヘルスアセスメント **– Advanced**

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

概要

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

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

提供される内容

初回カスタマーセッション (最大 60 分)

- 成果物のプロセスと詳細度に対する期待を明確に定めます。
- お客様のインスタンスの現状を確認します。
- お客様に参加を促します。
- データとその他の情報の記入を求めます。

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

スキャンで設定する例外について話し合います。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ヘルスアセスメント

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

カスタマーリードアウトセッション (最大 90 分)

以下の内容のレビュー：

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

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

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

求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者と責任

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

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

求められる情報/アクセス

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

以下の要求を含む情報収集アンケートへのご回答をお願いしています。

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

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

除外

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

ヘルスアセスメント - **Total**

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

概要

ヘルスアセスメント - Total では、規範的なガイダンス、リーディングプラクティスの内容、およびヘルススキャンを使用した ServiceNow インスタンスの健全性の技術的分析を Impact Total のお客様に提供します。インスタンスの管理性、パフォーマンス、セキュリティ、アップグレード可能性、ユーザーエクスペリエンスなど、主要なプラットフォームヘルスインジケーターのレビューも含まれ

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ています。このアクセラレーターは、インスタンスがリーディングプラクティスにどのように整合しているかをお客様が理解し、インスタンスの健全性を改善できるようにすることを目的としています。

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

提供される内容

初回カスタマーセッション (最大 60 分)

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

ヘルスアセスメント

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

カスタマーワーキングセッション #1 (最大 120 分)

以下の内容のレビュー：

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

カスタマーワーキングセッション #2 (最大 120 分)

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

リーディングプラクティス

求められるお客様側の担当者

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

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

お客様側の担当者	責任
	術的標準または機能的標準に対応できるように支援します。
開発者 - 推奨	ServiceNow プラットフォーム用のコードを作成します。

求められる情報/アクセス

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

以下の要求を含む情報収集アンケートへのご回答をお願いしています。

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

顧客契約および条件

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

除外

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

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

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

統合戦略

統合プロセスに関するガイダンス

統合戦略 **- Advanced**

このアクセラレーターでは、統合プロセスに関するガイダンスを入手できます。

概要

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

提供される内容

初回カスタマーセッション (最大 60 分)

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

お客様の現状に関するワーキングセッション (最大 90 分)

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

カスタマーレビューセッション (最大 120 分)

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

統合戦略の成果物

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

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

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

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者と責任

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

求められる情報/アクセス

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

例外

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

統合戦略 - **Total**

統合プロセスに関するガイダンス

概要

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

提供される内容

初回カスタマーセッション (最大 60 分)

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

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

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

カスタマーディスカバリーワーキングセッション (最大 90 分)

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

カスタマースコープ定義ワーキングセッション (最大 120 分)

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

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタマーレビューセッション (最大 90 分)

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

統合戦略の成果物

- ワークショップのスライド
- アクションプランのメモ

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

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

求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者と責任

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

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

求められる情報/アクセス

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

例外

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

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

マルチインスタンストポロジ

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

概要

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

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

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

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

提供される内容

初回カスタマーセッション (最大 60 分)

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

カスタマー教育セッション #1 (最大 120 分)

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

カスタマー教育セッション #2 (最大 120 分)

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

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

マルチインスタンストポロジの教育とガイダンスに関する Q&A の機会

マルチインスタンストポロジの成果物

- ワークショップのスライド
- マルチインスタンストポロジのユースケースアクティビティ
- 次のステップに関するガイダンス

求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者と責任

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

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

お客様側の担当者と責任 (続く)

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

前提条件

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

求められる情報/アクセス

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

例外

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

プロコード開発向けのリリースおよび展開アドバイザリー

プロコード開発向けのリリースおよび展開アドバイザリーアクセラレーターは、ServiceNow アプリケーションの構成とカスタマイズをリリースおよび展開するためのツールと手法でプロコード開発者を支援するガイダンスを提供します。

アクセラレーターの概要

このアクセラレーターでは、 選択された一連のアプリケーション (ServiceNow 提供のアプリケーションまたはカスタム開発アプリケーションを含む) のリリースと展開のプロセスと方法に関するレビューとガイダンスを提供します。Impact Squad は、初回調査アンケートへの回答と、選択した 2 つのアプリケーションの現状を確認する共同ディスカバリーワーキングセッションに基づいてガイダンスを提供します。

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

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

提供される内容

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

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

初回カスタマーセッション (最大 180 分)

- イニシアチブのアプローチと目標を確認します。
- 成果物の詳細レベルとともに、プロセスと参加に関する明確な期待値を設定します。
- アプリケーションリポジトリで使用される ServiceNow スタジオと更新セットなど、リリースと展開の方法の基本を確認します。
- 選択したアプリケーションを確認します。

お客様の現状に関するワーキングセッション (最大 180 分)

選択した一連のアプリケーションのリリースと展開方法の現状について話し合います。

カスタマー推奨事項セッション (最大 120 分)

- リリースと展開に関するリーディングプラクティスを確認します。
- アプリケーションをより効果的にリリースおよび展開できるようにカスタマイズされた推奨事項を確認し、これらの推奨事項について話し合います。
- 改善の結果の測定に関する推奨事項と手法を実装するための次のステップについて話し合います。

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

リリースと展開のガイダンスに関する Q&A の機会

リリースおよび展開アドバイザリーの成果物

- ワークショップのスライド
- リリースと展開のプロセスを改善するためのガイダンス
- 推奨される次のステップ

求められるお客様側の担当者

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

お客様側の担当者と責任のマトリクス

お客様側の担当者	責任	必須	オプション
アプリケーションオーナー	• 意図した目標をアプリケーションが達成し、ビジネスに付加価値をもたらすようにする責任を担います。 • ソフトウェア開発ライフサイクル (SDLC) をガイドして、パフォーマンスを向上させ、ビジネス目標に対応します。		X

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

お客様側の担当者と責任のマトリクス (続く)

お客様側の担当者	責任	必須	オプション
エンタープライズアーキテクト	• ビジネスケイパビリティを理解して、投資に関する戦略的意思決定を促進します。 • EA は、人、プロセス、テクノロジーを結ぶ 1 つの言語を実現し、チームがビジネス機能間でデータをシームレスに共有および拡張できるようにします。また、開発管理ポリシーを定義する際に EA に相談することもできます。EA に相談しない場合には、少なくとも定義作業について EA に通知するようにしてください。		X
リード開発者	1 つ以上のアプリケーションの開発、開発ツール、および開発プロセスを監督します。	X	
マスターサービスプロバイダー/ベンダーリード	アプリケーションやサービスの設計や開発に携わるお客様のサードパーティ開発パートナー。		X
プラットフォームアドミニストレーター	• 構成とサポートを含む日常的な管理とメンテナンスを担当し、エンドツーエンドの開発リリースプロセスフローを理解しています。 • 構成、リリース、および展開アクションを実行します。	X	
プラットフォームオーナー	• プラットフォームを所有し、戦略に沿ったロードマップを作成し、ガバナンスを監督します。 • プラットフォームオーナーは通常、すべての開発管理ポリシーの作成を管理する責任を担っています。	X	
品質保証リード	プラットフォームとアプリケーションが受け入れ条件に従って機能することの検証に取り組みます。		X
リリースマネージャー	開発インスタンスから中間の準本番インスタンス、本番インスタンスまでのリリースプロセス全体を監督します。	X	
セキュリティ管理者	• セキュリティ機能のインストール、管理、トラブルシューティングと、技術ガバナンスのガイダンスに準拠した構成の責任者です。セキュリティポリシーと手順の遵守を促進します。 • 開発管理ポリシーの作成時に相談を受け、開発ガイドラインが不必要なリスクを適切に防いでいることを確認します。		X

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

お客様側の担当者と責任のマトリクス (続く)

お客様側の担当者	責任	必須	オプション
ServiceNow プラットフォームアーキテクト	開発管理ポリシーの作成を担当し、組織のメンバーにコンサルティングを行います。エンタープライズアーキテクト、セキュリティアドミニストレーター、開発リーダー/SME、ServiceNow アーキテクト、プロセスオーナーなどです。	X	
技術ガバナンス委員会リード	データ、セキュリティ、開発、変更、およびリリースのポリシーと手順を確立する技術ガバナンス委員会を主導します		X

求められる情報/アクセス

お客様は、次のサポート情報を提供する必要があります。

- カスタマーワーキングセッションの 1 週間前までにお客様が記入した初回調査アンケート (このアンケートは ServiceNow チームから提供されます)
- 選択したアプリケーションの現在のリリースと展開のプロセス
- 次のような Impact の資料：
  - Customer Impact Plan
  - アーキテクチャブループリント バリューブループリント
  - ケイパビリティマップ
  - 製品アダプションロードマップ
  - 選択したアプリケーションに関連する組織図
  - 選択したアプリケーションに関連するステークホルダーマップ

例外

このアクセラレーターには、次のものは含まれません。

- リリースプロセス仕様の定義
- 詳細なリリースプロセス分析 アプリケーション開発のための ServiceNow スタジオの詳細な開発ガイダンス
- ソースコントロールのリリースレビュー：要求
- Impact エキスパートサービスアドバイザリー (さらにサポートが必要な場合)
- App Engine Studio と App Engine 管理センター (ローコード開発)
- DevOps：CI/CD、リリース自動化
- 市民開発
- リリースと展開に関する技術ガバナンスプロセスの詳細なレビュー

技術ガバナンス

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

概要

技術ガバナンスでは、ServiceNow プラットフォームの安定性を管理する方法を定めるフレームワークを Impact のお客様に提供します。この Impact Accelerators は、お客様が技術的な意思決定プ

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロセス、ガバナンスポリシー、ガバナンスプロセスを確立できるように支援することを目的としています。このようなポリシーやプロセスにより、実装とアップグレードの迅速化、開発の円滑化、強化された機能のアダプションによって実現する価値の向上を促進できます。

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

提供される内容

初回カスタマーセッション (最大 60 分)

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

カスタマーワークショップ (最大 4 時間)

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

技術ガバナンスの成果物

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

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

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

求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者と責任

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

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

求められる情報/アクセス

- ServiceNow ガバナンス構造に関するドキュメント – 憲章、委員会参加者リストなど
- Impact Accelerators の「ストラテジーガバナンス」、「ポートフォリオガバナンス」、および「アーキテクチャブループリント」は、技術ガバナンスアクセラレーターである「CoE 憲章」の前提条件です。
- 組織図
- IT ガバナンスに関するドキュメント
- アーキテクチャブループリントの現状
- プラットフォームチームのロールと責任
- 技術ポリシーのドキュメント (プラットフォーム管理ポリシー、統合の概要、クローン作成プロセス、SLA など)

例外

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

UX：カタログ要求エクスペリエンスのレビュー

ユーザーエクスペリエンス (UX)：カタログ要求エクスペリエンスのレビューアクセラレーターでは、サービスカタログ、フォーム、フォームデザインをレビューし、改善が必要な領域を特定します。

アクセラレーターの概要

ユーザーエクスペリエンス (UX)：カタログ要求エクスペリエンスのレビューでは、顧客のフォームとフォームデザインを評価します。初回セッションでは、期待値を設定し、スコープを確認し、明確に定義されたフォームとカタログの重要性について話し合います。その後ターゲットユーザーフィードバックセッションが実施され、最大 5 人のエンドユーザーが選択されたカタログ要求の内容を確認し、実用的なインサイトを提供します。最後のリードアウトセッションでは、詳細なレビューデッキにより裏付けられている実用的な推奨事項を提示します。

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

提供される内容

初回セッション (最大 120 分)

次のアクティビティが含まれます。

- アクセラレーターのスコープと期待される内容を確認します。
- 明確に定義されたフォームとカタログの重要性の概要を説明します。
- 参加者の募集とカタログアイテムの選択の手順を説明します。

リモートカタログユーザーフィードバックセッション (最大 120 分)

- カタログの最大 5 人のエンドユーザーが、選択した 3 ～ 5 個のカタログ要求の内容を確認する様子を観察します。
- エンドユーザーのエクスペリエンスに基づいて推奨事項を策定します。

アセスメント結果と推奨事項のリードアウト (最大 180 分)

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

レビューとリモートカタログユーザーフィードバックセッションに基づいて推奨事項を提示します。

出力

- サービスカタログレビューリードアウトデッキ
- 推奨事項のドキュメント

求められるお客様側の担当者

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

お客様側の担当者と責任

お客様側のリソース	責任	必須	オプション
プロダクトオーナー	お客様の ServiceNow サービスカタログを管理します。	✓	
カタログのエンドユーザー	カタログまたはフォームを頻繁に使用します。	✓	
お客様の UX リード	お客様側のユーザーエクスペリエンスの設計を担当します。		✓
信頼できるサービスパートナー	ServiceNow Impact Accelerators のコーチングセッションに参加して、リーディングプラクティスを理解します。将来的にお客様をサポートする可能性があります。		✓

例外

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

UX：従業員センターの設計

UX (ユーザーエクスペリエンス)：従業員センターの設計アクセラレーターは、お客様が従業員センターの設計を開始できるように、UX 設計サポートと専門家によるガイダンスを提供します。

アクセラレーターの概要

UX：従業員センターの設計では、デザインリソース、UI のヒント、ServiceNow UX エキスパートによる専門家のガイダンスなど、カスタマイズされた UX 設計アドバイザリーサポートを提供し、設計チームと実装チームが従業員センターの設計を開始できるように支援します。

従業員センターについては、「従業員センター」を参照してください。

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

提供される内容

初回セッション (最大 1 時間)

次のアクティビティが含まれます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

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

オプションのウォークスルー (必要に応じて、最大 3 時間)

UX コンサルタントが、お客様のキックオフの結果に基づいて、お客様主導のウォークスルーを推奨し、話し合います (既存のポータル、ナレッジベース記事、カタログアイテムのデモなど)。

リソースリードアウト (最大 1.5 時間)

カスタマイズされた UX デザイナーリソースのリードアウトデッキを順を追って説明します。

出力

- UX リソースガイド
- リソースリードアウトデッキ

求められるお客様側の担当者

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

お客様側の担当者と責任

お客様側のリソース	責任	必須	オプション
プロダクトオーナー	お客様の ServiceNow サービスカタログを管理します。	✓	
お客様の UX リードまたは UX デザイナー	お客様側のユーザーエクスペリエンスの設計を担当します。		✓
信頼できるサービスパートナー	ServiceNow Impact Accelerators のコーチングセッションに参加して、リーディングプラクティスを理解します。将来的にお客様をサポートする可能性があります。		✓

例外

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

UX：ポータルエクスペリエンスのレビュー

UX (ユーザーエクスペリエンス)：ポータルエクスペリエンスのレビューアクセラレーターは、全体的なユーザーエクスペリエンスエンゲージメントを強化するために、ユーザビリティ、デザイン、ServiceNow リーディングプラクティスに焦点を当てて、従業員センターの包括的な評価を行います。

アクセラレーターの概要

UX：ポータルエクスペリエンスのレビューでは、ServiceNow リーディングプラクティスに基づいてポータルを評価し、UX の問題を特定し、デザインを改善し、ユーザー満足度を高め、ポータルの

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

効率を高めるための実用的な推奨事項を提供することで、従業員センターのアダプションを促進します。

従業員センターについては、「従業員センター」を参照してください。

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

主なアクティビティ

初回セッション (最大 1 時間)

内容は以下のとおりです。

- アクセラレーターのスコープと期待される内容のレビューが提供されます。
- ServiceNow 従業員センターの専門家によるレビューを実施するために不可欠な情報 (ポータルアクセス、コンテンツ分類のエクスポートなど) の収集を支援します。

現在の従業員センター UX のアセスメント (最大 8 時間)

UX コンサルタントが、ユーザーエクスペリエンスに関するより深いインサイトを得るため、従業員センターのエキスパートレビューを実施します。

アセスメント結果と推奨事項のリードアウト (最大 1.5 時間)

- UX コンサルタントが、現在のポータルエクスペリエンスの評価結果と、改善のための最初の推奨事項を提示します。
- これらの推奨事項に関するフィードバックを提供し、フォローアップの質問をする機会があります。

出力

アセスメント結果と推奨事項のリードアウトデッキ

求められるお客様側の担当者

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

お客様側の担当者と責任

お客様側のリソース	責任	必須	オプション
プロダクトオーナー	お客様の ServiceNow サービスカタログを管理します。	✓	
お客様の UX リード	お客様側のユーザーエクスペリエンスの設計を担当します。		✓
信頼できるサービスパートナー	ServiceNow Impact Accelerators のコーチングセッションに参加して、リーディングプラクティスを理解します。将来的にお客様をサポートする可能性があります。		✓

例外

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

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

UX：分類のレビューおよび設計

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

概要

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

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

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

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

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

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

提供される内容

初回セッション (最大 2 時間)

次のアクティビティが含まれます。

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

コンテンツアセスメント (最大 4 時間)

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

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

UX アクティビティの実行 (最大 8 時間)

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

- お客様の要件のアセスメントを行う。
- お客様と協力して、分類調査研究を作成、募集、および開始する (該当する場合)。
- 目的の参加者に配布するために、テストをお客様に送信する。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 結果を収集して、分析する。
- 分類の最初のドラフトに向けてお客様をガイドする。

推奨事項のリードアウト (最大 2 時間)

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

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

出力

分類結果と推奨事項のリードアウトデッキ

求められるお客様側の担当者

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

求められるお客様側の担当者と責任

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

求められる情報/アクセス

https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html にある該当する Impact アクセラレーターの仕様書を参照してください。

除外

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

UX：**UX** が重要な理由とその適用方法

UX：UX が重要な理由とその適用方法アクセラレーターでは、インスタンスから事例を直接取り上げて、UX の改善が ServiceNow への投資の成功にどのように直接影響するかを示します。

アクセラレーターの概要

ユーザーエクスペリエンス (UX) によって、ワークフロー、インターフェイス、ツールが、すべてのユーザーにとって直感的に利用でき、効率的で楽しいものになることから、UX は ServiceNow への投資の価値を最大化するために不可欠です。優れた UX は、アダプション率を高め、エラーを削減し、セルフサービスの成功を促進し、従業員とお客様がプラットフォームをシームレスに操作できるようにします。組織が UX に優先的に取り組むことで、ServiceNow プラットフォームの可能性を最大限に引き出し、生産性、満足度、運用効率の向上を通じて測定可能な ROI を実現できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

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

提供される内容

初回セッション (最大 60 分)

次のアクティビティが含まれます。

- アクセラレーターのスコープと期待される内容を確認します。
- UX の目標と成功を収めるために必要な内容を確認します。
- 次のステップを順を追って確認します。

UX プレゼンテーション (最大 120 分)

このプレゼンテーションは 2 つのセクションで構成されています。

第 1 部では次の内容を確認します。

- UX が重要な理由
- UX とデザインの比較：類似点と相違点
- UX の概念と用語を説明し、日常的なアイデアに応用します。

第 2 部では次の内容を確認します。

- ServiceNow の製品とペルソナにとって UX が重要な理由
- UX が Now Platform の複数の領域をどのように改善するかを示す、独自のインスタンスから直接取り上げられた事例のプレゼンテーション

.

出力

UX プレゼンテーションで取り上げられた内容

求められるお客様側の担当者

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

お客様側の担当者と責任

お客様側のリソース	責任	必須	オプション
プラットフォームオーナー	ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。	✓	
お客様の UX リード	お客様側のユーザーエクスペリエンスの設計を担当します。		✓

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

例外

- このアクセラレータは、アセスメントによって必要な変更が明確に特定された場合、早期に終了することがあります。
- ServiceNow の担当者は、 ServiceNow プラットフォームの実装または管理についての責任を負わないものとします。

戦略アクセラレーター

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

各パッケージで利用可能なアクセラレーター

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

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

戦略アクセラレーターのサブカタログ

アクセラレーター	**Guided** パッケージ	**Guided +** 戦略的価値	**Advanced** パッケージ	**Total** パッケージ	制限された環境と保護された環境
アダプションアクセラレーター		✓	✓	✓	
センターオブエクセレンスおよびイノベーションデザイン		✓	✓		
センターオブエクセレンスおよびイノベーション成熟度アセスメントアクセラレーター		✓	✓		
認定試験準備アクセラレーター		✓	✓	✓	✓
Champion エンゲージメント		✓	✓		
市民開発プログラムの設計		✓	✓	✓	
CoEI に影響する資金調達戦略		✓		✓	
カスタマーサービス管理 (CSM) 製品成熟度アセスメント		✓	✓	✓	
パートナー戦略の作成		✓	✓		

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

戦略アクセラレーターのサブカタログ (続く)

アクセラレーター	Guided パッケージ	Guided + 戦略的価値	Advanced パッケージ	Total パッケージ	制限された環境と保護された環境
HRSD 成熟度アセスメント		✓	✓	✓	
Integrated Risk Management 成熟度アセスメント		✓	✓	✓	
ITSM 成熟度アセスメント		✓	✓	✓	
LSD 成熟度アセスメント		✓	✓	✓	
オンデマンドバリューレポート	✓	✓	✓	✓	
ポートフォリオガバナンス		✓	✓	✓	
プロジェクトポートフォリオ管理成熟度アセスメント		✓	✓	✓	
ServiceNow ガバナンス		✓		✓	
ソフトウェア資産管理成熟度アセスメント		✓	✓	✓	
人材配置とロールのレビュー		✓	✓	✓	
ストラテジーガバナンス		✓	✓	✓	
サクセス準備状況アセスメント (SRA)		✓	✓	✓	
トレーニング戦略アセスメント		✓	✓	✓	
潜在的価値		✓	✓	✓	✓

定着アクセラレーター

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

概要

定着アクセラレーターでは、組織でのユーザーによるアダプションを促進する独自の Change Enablement プログラムを開始するためのツールとサポートを Impact のお客様に提供します。アダプションツールキットに含まれるテンプレートの価値と目的 (およびテンプレートを使うタイミングと使用方法)、ServiceNow の変更手法、およびステークホルダー分析、Champion エンゲージメント計画、コミュニケーション計画、トレーニング計画を実行するためのテクニックを、お客様がより深く理解するのに役立ちます。

提供される内容

エンゲージメント前のアンケートと計画

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

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アダプションに関するカスタマーセッション #1 (最大 2 時間)

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

アダプションに関するカスタマーセッション #2 (最大 2 時間)

以下の内容のレビュー：

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

アダプションに関するカスタマーセッション #3 (最大 2 時間)

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

アダプションに関するカスタマーセッション #4 (最大 2 時間)

以下の内容のレビュー：

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

すべてのセッションはリモートで実施されます。

求められるお客様側の担当者

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

お客様側の担当者と責任

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

求められる情報/アクセス

https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html にある該当する Impact アクセラレーターの仕様書を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

例外

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

センターオブエクセレンスおよびイノベーションデザイン

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

アクセラレーターの概要

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

CoEI の詳細については、「Customer Success Center」を参照してください。

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

提供される内容

初回カスタマーセッション (最大 60 分)

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

カスタマーディスカバリーセッションとワークショップ (最大 12 時間)

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

CoEI 図

推奨される CoEI 組織構造の図

カスタマーレビューセッション (最大 60 分)

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

実装計画ワークショップ (最大 2 時間)

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

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

求められるお客様側の担当者

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

お客様側の担当者と責任

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

求められる情報/アクセス

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

例外

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

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

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

概要

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

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

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

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

提供される内容

初回カスタマーセッション (最大 2 時間)

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

CoEI 成熟度アセスメントアンケート

アセスメント参加者は各自 CoEI 成熟度アンケートに回答します。

アンケート結果分析 (Impact Squad が必要とするタイミング)

Impact Squad は以下を実行します。

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

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

Impact Squad は以下を実行します。

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

求められるお客様側の担当者

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

お客様側の担当者と責任

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

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

求められる情報/アクセス

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

例外

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

認定試験準備アクセラレーター

技術認定試験の準備

概要

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

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

提供される内容

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

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

認定試験準備コース

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

次のオンデマンドコースから選択してください。

IT

- Certified Implementation Specialist – アプリケーションポートフォリオ管理
- Certified Implementation Specialist – Cloud Provisioning and Governance
- Certified Implementation Specialist – ディスカバリー
- Certified Implementation Specialist – イベント管理
- Certified Implementation Specialist – Hardware Asset Management
- Certified Implementation Specialist – IT Service Management
- Certified Implementation Specialist – プロジェクトポートフォリオ管理
- Certified Implementation Specialist – サービスマッピング

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- Certified Implementation Specialist – Service Provider
- Certified Implementation Specialist – Software Asset Management

セキュリティ

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

カスタマーサービス

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

ヒューマンリソース (HR)

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

プラットフォームアプリケーション開発

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

バーチャルオフィスアワーカスタマーセッション (最大 60 分)

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

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

求められるお客様側の担当者

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

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

求められる情報/アクセス

N/A – 追加情報やデータアクセスは要求されません。

例外

ServiceNow は認定試験合格率の向上を保証するものではありません。

Champion エンゲージメント

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

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Champion エンゲージメント - Advanced

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

概要

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

提供される内容

初回カスタマーセッション (最大 60 分)

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

カスタマーワーキングセッション (最大 5 時間)

以下について話し合うお客様とのミーティング：

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

Champion エンゲージメントの成果物

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

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

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

求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者と責任

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

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

求められる情報/アクセス

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

例外

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

Champion エンゲージメント **- Total**

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

概要

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

提供される内容

初回カスタマーセッション (最大 60 分)

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

カスタマーワーキングセッション (最大 5 時間)

以下について話し合うお客様とのミーティング：

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

Champion エンゲージメントの成果物

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

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

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

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者と責任

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

求められる情報/アクセス

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

例外

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

市民開発プログラムの設計

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

概要

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

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

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

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

提供される内容

キックオフミーティング

ワークショップ計画会議

市民開発ワークショップ #1 - ビジョン、計画、フォーカス

- 優先候補者リストと潜在的なユースケースの決定
- 価値提案

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- マーケティングと意識向上のためのメッセージ
- 採用計画
- 初回実装タイムライン
- 初回実装タイムラインを策定します。
- 市民開発アダプション成熟度アンケートを実施します。

市民開発ワークショップ #2 - イネーブルメントと支援

以下を確認します。

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

市民開発ワークショップ #3 - ガードレールの確立

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

参考資料と市民開発支援アセットがお客様に提供されます。

求められるお客様側の担当者

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

お客様側の担当者と責任

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

必須条件

必須条件は次のとおりです。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

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

例外

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

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

CoEI に影響する資金調達戦略

センターオブエクセレンスおよびイノベーション (CoEI) 資金調達戦略アクセラレーターは、戦略的な CoEI 資金調達アプローチを特定して策定する方法に関するアドバイスを、Impact のお客様に提供します。

アクセラレーターの概要

CoEI 資金調達戦略アクセラレーターでは、組織内に資金調達モデルを確立するためのリーディングプラクティスの内容と規範的なガイダンスとサポートを、Impact のお客様に提供します。このアクセラレーターは、お客様が ServiceNow 製品から得られる価値を実現し、促進するための手段として CoEI 資金調達戦略を活用できるように支援することを目的としています。

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

提供される内容

キックオフミーティング (最大 60 分)

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

資金調達モデルの概要とアセスメント (最大 180 分)

- さまざまな資金調達モデルを確認します。
- 各種資金調達モデルのメリットについて話し合います。
- カスタマイズする資金調達モデルフレームワークを選択します。

資金調達モデルカスタマイズワークショップ (最大 180 分)

選択したモデルをカスタマイズして資金調達戦略を成功させるために必要な各種アクティビティを確認します。

推奨事項のリードアウト (最大 60 分)

- カスタマイズされた資金調達モデルと実装のためのサポートリソースを提示します。
- 追加の質問に答えます。
- コスト追跡など、ハンドオフで提供されるツールの使用方法を確認します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

出力

- 選択した資金調達モデルと予算配分計画の概要を含む、カスタマイズされた資金調達戦略
- カスタマイズ可能な資金調達モデルテンプレートとフレームワーク (集中型、分散型、ハイブリッド型)
- 成長を優先して CoEI を発展させるための指針 (ガバナンス、OCM)
- 資金調達戦略に関連する他の Impact Accelerators に関するフォローアップ推奨事項

求められるお客様側の担当者

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

お客様側の担当者と責任

お客様側のリソース	責任	必須	オプション
変更リード	お客様の ServiceNow Change Enablement プログラムを管理します	✓	
コミュニケーションリード	お客様の内部コミュニケーションの草稿を作成し、公開します	✓	
コンプライアンスおよび監査責任者	コンプライアンス、リスク管理、および監査手順の責任者です	✓	
プラットフォームオーナー	• ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います • システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督します。 • ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。 ,	✓	
プロセスリード	該当するプロセスの管理の責任者である対象分野の専門家	✓	
プロセスまたはサービスオーナー	インシデント、変更、従業員オンボーディングなど、プロセスまたはサービスが目的に適合していることを確認する責任を負う各事業部門内のシニアリーダー	✓	
プロセスオーナー	• サービスに関連する 1 つ以上のプロセスまたは補助プロセスを所有します • プロセスフローを定めます (例：ITSM インシデント管理、ITSM 変更管	✓	

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

お客様側の担当者と責任 (続く)

お客様側のリソース	責任	必須	オプション
	理、HR 従業員オンボーディング、カスタマーサービス管理 (CSM) 要求などの補助プロセス)		
レポートリード	ServiceNow Impact Accelerators のコンサルタントと面談し、必要なリソースへのアクセスを提供して、エンゲージメントからアクションを推進します	✓	
経営幹部：CTO または CIO	ServiceNow ロードマップ全体の責任者です		✓
プラットフォームアドミニストレーター	ServiceNow プラットフォームの日常的な管理の責任者です		✓
ServiceNow 開発リード	ServiceNow プラットフォームの開発を主導します		✓
ServiceNow 開発チームリード	ServiceNow プラットフォームの開発を主導します		✓
ServiceNow プラットフォームアーキテクト	ServiceNow プラットフォームのアーキテクチャ、戦略、ガバナンス全体の責任者です。		✓
対象分野のエキスパート (SME)	対象分野のエキスパート (SME)		✓
システム管理者	• ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します • アプリケーションのメンテナンスを実施し、ServiceNow アプリケーションに関連するケースのサポートを管理します • 構成タスクと機能を提供して ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献します		✓
技術ガバナンス委員会リード	データ、セキュリティ、開発、変更、およびリリースのポリシーと手順を確立する技術ガバナンス委員会を主導します		✓

求められる情報/アクセス

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

例外

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

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタマーサービス管理 (CSM) 製品成熟度アセスメント

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

概要

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

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

提供される内容

CSM 成熟度アセスメントキックオフセッション (最大 2 時間)

内容は次のとおりです。

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

CSM 成熟度アセスメントアンケート

アセスメント参加者は各自 CSM 成熟度アンケートに回答します。

アンケート結果分析 (Impact Squad が必要とするタイミング)

Impact Squad は次のことを行います。

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

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

Impact Squad は次のことを行います。

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

求められるお客様側の担当者

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

お客様側の担当者と責任

お客様側の担当者	責任
プラットフォームオーナー (必須)	ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチーム

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

お客様側の担当者と責任 (続く)

お客様側の担当者	責任
	の整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。 この担当者は、エンゲージメント期間中、CSM 成熟度アセスメントに関する主な窓口となり、次の責任を担います。 • アセスメント参加者のリストを収集して共有します。 • 参加者によるアセスメントの完了を確認します。 • 推奨事項に基づいて出力のためのスポンサーシップを提供します。
対象分野のエキスパート (必須)	アセスメントを実施する組織内の担当者が含まれます。責任は次のとおりです。 • 合意された期限までにアセスメントを完了します。 • 質問や懸念がある場合に迅速に提起します。

求められる情報/アクセス

該当なし

例外

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

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

パートナー戦略の作成

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

パートナー戦略の作成 - **Advanced**

効果的なパートナーの発見と評価に関するガイダンス

概要

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

提供される内容

初回カスタマーセッション (最大 60 分)

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

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ディスカバリーカスタマーセッション (最大 5 時間)

以下について話し合うお客様とのミーティング：

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

パートナー戦略の成果物

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

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

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

求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者と責任

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

求められる情報/アクセス

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

例外

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

パートナー戦略の作成 – Total

効果的なパートナーの発見と評価に関するガイダンス

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

概要

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

提供される内容

初回カスタマーセッション (最大 60 分)

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

ディスカバリーカスタマーセッション (合計で最大 10 時間)

以下について話し合うお客様とのミーティング：

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

パートナー戦略の成果物

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

お客様とのフォローアップセッション (合計で最大 20 時間)

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

求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者と責任

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

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

求められる情報/アクセス

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

例外

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

HRSD 成熟度アセスメント

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

概要

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

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

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

提供される内容

ラーニングの概要 (最大 90 分)

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

HSRD 成熟度アセスメントレポート

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

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

カスタマーリードアウト (最大 90 分)

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

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

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

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

求められるお客様側の担当者

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

お客様側の担当者と責任

お客様側の担当者	責任
プラットフォームオーナー (必須)	ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。
システムアドミニストレーターおよび HRSD アドミニストレーター (必須)	ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します。そのためにアプリケーションのメンテナンスを実施し、ServiceNow アプリケーション関連のケースに対するサポートを管理し、構成タスクと特性を提供して ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献します。
レポートリード (推奨)	ServiceNow Impact アクセラレーターコンサルタントと面談し、必要なリソースへのアクセスを提供して、エンゲージメントからアクションを推進します。
信頼できるサービスパートナー (推奨)	ServiceNow Impact Accelerators のアクティビティに参加して、リーディングプラクティスを理解します。将来的にお客様をサポートする可能性があります。
開発者 (オプション)	ServiceNow プラットフォーム用のコードを作成します。
ビジネスステークホルダー (オプション)	HR 以外の LOB (基幹業務) オーナー。

求められる情報/アクセス

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

例外

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

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

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

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

Integrated Risk Management 成熟度アセスメント

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

概要

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

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

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

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

提供される内容

IRM 成熟度アセスメントキックオフセッション (最大 120 分)

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

SAM 成熟度アセスメントアンケート

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

アンケート結果分析 (Impact Squad が必要とするタイミング)

Impact Squad は以下を実行します。

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

IRM 成熟度アセスメントレポート

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

- 成熟度スコア
- IRM の未採用の製品機能に関する上位 5 件の推奨事項

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 実施する追加のイニシアチブまたは Impact Accelerators、あるいは成果達成のための具体的な推奨事項
- 遵守されたすべての推奨事項のリスト

カスタマーリードアウトセッション (最大 120 分)

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

フォローアップセッション (最大 60 分)

IRM 成熟度アセスメントに関する Q&A の機会を提供します。

必要に応じてリーディングプラクティスに関する追加のガイダンスを提供します。

求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者と責任

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

除外

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

ITSM 成熟度アセスメント

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

アクセラレーターの概要

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

提供される内容

ラーニングの概要 (最大 60 分)

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- アクセラレーターを紹介し、説明します。
- 成熟度アンケート

ITSM 成熟度アセスメントレポート

ITSM 成熟度アセスメントレポートの内容は次のとおりです。

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

カスタマーリードアウト (最大 90 分)

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

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

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

求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者と責任

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

求められる情報/アクセス

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

例外

このアクセラレーターは、ITSM 内の次の機能に制限されています。

- インシデント管理
- 問題管理
- 要求管理

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 変更管理
- 継続的改善管理
- サービスデスク
- CSDM Foundations

LSD 成熟度アセスメント

このアクセラレーターでは、ServiceNow プラットフォームでの法務サービスデリバリ (LSD) の微調整に関するガイダンスが提供されます。

アクセラレーターの概要

法務サービスデリバリ成熟度アセスメントでは、規範的なガイダンス、リーディングプラクティスの内容、および ServiceNow インスタンスの成熟度分析を Impact Advanced および Impact Total のお客様に提供します。このアクセラレーターは、推進されるビジネス成果に関連する成熟度の基本を理解できるようにします。このアクセラレーターは、企業のユースケースに基づいて LSD 製品の実装とのギャップを評価し、プラットフォームの価値をさらに引き出すために次に取り組むべき事柄について対象を絞った推奨事項を提供することを目的としています。

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

提供される内容

LSD 成熟度アセスメントキックオフセッション (最大 120 分)

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

LSD 成熟度アセスメントアンケート

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

アンケート結果分析 (Impact Squad が必要とするタイミング)

Impact Squad は以下を実行します。

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

LSD 成熟度アセスメントレポート

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

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

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタマーリードアウトセッション (最大 120 分)

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

フォローアップセッション (最大 60 分)

- LSD 成熟度アセスメントに関する Q&A の機会
- 必要に応じてリーディングプラクティスに関する追加のガイダンスを提供します。

求められるお客様側の担当者

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

お客様側の担当者と責任

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

求められる情報/アクセス

https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html にある該当する Impact アクセラレーターの仕様書を参照してください。

例外

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

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

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オンデマンドバリューレポート

お客様はこのアクセラレーターを使用して、Impact パッケージのエンタイトルメントに従ってバリューレポートを要求できます。

オンデマンドバリューレポート：**Guided**

お客様はこのアクセラレーターを使用して、最大 2 つの ServiceNow 製品のバリューレポートを要求できます。

アクセラレーターの概要

このバリューレポートアクセラレーターでは、Guided のお客様が ServiceNow の標準的な事業達成目標と結果に対して、組織が ServiceNow 製品によって実現した価値を理解できます。

提供される内容

最大 2 つの製品の主要なビジネス成果の結果を収益化するバリューレポート。

注: バリューレポートには、選択した製品について Impact デリバリインスタンス (IDI) でキャプチャされた標準的な目標と結果のみを含めることができます。

バリューレポートは、前期と比較した段階的な改善を示します。ServiceNow のチームは、季節性などの要因を考慮してパフォーマンスの改善を特定するための理想的な期間として、前年比較を使用することを推奨しますが、お客様のニーズに基づいて他の頻度を使用することもできます。

求められるお客様側の担当者

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

お客様側の担当者と責任

お客様側のリソース	責任	必須	オプション
プラットフォームオーナー	ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。	✓	
エグゼクティブスポンサー	ServiceNow の戦略に関する主要窓口担当者。新製品の展開のためのビジネス上の意思決定を推進する責任を担います。		✓
事業主	ServiceNow により実現する価値を正確に反映できるように、分析に関するインサイトを提供できる LOB (基幹業務) サービスオーナー。		✓
レポートスペシャリスト	分析の実行に必要なデータの提供とレビューを支援できる個人。		✓

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

例外

- 必須条件：
- ◦分析対象製品は、少なくとも 12 か月間稼働している必要があります (例外について Squad と話し合う場合があります)。
  - ◦お客様の目標、結果、成功測定基準は Impact デリバリインスタンス (IDI) で定義する必要があり、また CSM との成果パフォーマンスレビューで話し合うことが望ましいです。
- お客様には、主要な前提条件を検証し、データを提供する責任があります。安全な自動データ共有オプションについては、CSM にお問い合わせください。
- レポートには ServiceNow の標準的な結果と成功測定基準が含まれ、カスタム目標または結果の分析は含まれません。

堅牢なバリューレポートを作成するのに十分なデータの可用性と品質を確保するために、このアクセラレーターの提供は、バリュー SME による予備レビューの対象となります。

オンデマンドバリューレポート：**Advanced** パッケージまたは **Strategic Value** アドオン

Advanced のお客様はこのアクセラレーターを使用して、標準的な価値向上活動の一部として含まれる年次レポート以外のバリューレポートを要求できます。

アクセラレーターの概要

バリューレポート：アドホックアクセラレーターは、Advanced のお客様が ServiceNow の標準的な事業達成目標と結果のバリューレポートを年 1 回以外のタイミングで取得できるようにします。このレポートは、ServiceNow の標準的な事業達成目標と結果に対して、組織が ServiceNow 製品によって実現した価値をお客様が理解するのに役立ちます。

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

提供される内容

- 最大 2 つの製品のバリューレポート

> **注:** バリューレポートには、選択した製品について Impact デリバリインスタンス (IDI) でキャプチャされた標準的な事業達成目標と結果のみを含めることができます。

- 価値実現を推進するための推奨事項
- 最初に特定された事業達成目標と結果以外で、選択した製品の事業達成目標と結果がさらに必要になった場合に、Squad が実施する追加のコンサルテーション。

バリューレポートには、前期と比較した段階的な改善が記載されます。Squad は、季節性などの要因を考慮してパフォーマンス改善を特定するための理想的な期間として、前年比較を使用することを推奨しますが、お客様のニーズに基づいて他の頻度を使用することもできます。

求められるお客様側の担当者

お客様は Impact サブスクリプション期間において該当するエンゲージメント期間にわたり次の担当者を立てるものとします。1 人の担当者が複数の責任を担ってもかまいません。1 人または複数のお客様担当者が要求されます。提供されるリソースの具体的な数は、アクセラレーターおよびお客様ごとに異なります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

お客様側の担当者と責任

お客様側のリソース	責任	必須	オプション
プラットフォームオーナー	ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。	✓	
エグゼクティブスポンサー	ServiceNow の戦略に関する主要窓口担当者。新製品の展開のためのビジネス上の意思決定を推進する責任を担います。		✓
事業主	ServiceNow により実現する価値を正確に反映できるように、分析に関するインサイトを提供できる LOB (基幹業務) サービスオーナー。		✓
レポートスペシャリスト	分析の実行に必要なデータの提供とレビューを支援できる個人。		✓

例外

- 必須条件：
- ◦分析対象製品は、少なくとも 12 か月間稼働している必要があります (例外について Squad と話し合う場合があります)。
  - ◦お客様の目標、結果、成功測定基準は Impact デリバリインスタンス (IDI) で定義する必要があり、またカスタマーサクセスマネージャー (CSM) との成果パフォーマンスレビューで話し合うことが望ましいです。
- お客様には、主要な前提条件を検証し、レポートに含めるデータを提供する責任があります。安全な自動データ共有オプションについては、Squad にお問い合わせください。
- レポートには ServiceNow の標準的な結果と成功測定基準が含まれ、カスタム目標または結果の分析は含まれません。
- お客様は今年すでにバリューレポートを完了しており、これは追加の要求であるか、またはこのアクセラレーターが適切であることを担当の Squad に確認しています。

オンデマンドバリューレポート：**Total** パッケージ

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

アクセラレーターの概要

このバリューレポートアクセラレーターでは、Total のお客様が ServiceNow の事業達成目標と結果のバリューレポートを年 1 回以外のタイミングで取得できます。このレポートは、ServiceNow の標準的な事業達成目標と結果に対して、組織が ServiceNow 製品によって実現した価値をお客様が理解するのに役立ちます。

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

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

提供される内容

- 最大 2 つの製品のバリューレポート

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

- 価値実現を推進するための推奨事項
- 最初に特定された事業達成目標と結果以外で、選択した製品の事業達成目標と結果がさらに必要になった場合に、Squad が実施する追加のコンサルテーション。
- バリューレポートは、前期と比較した段階的な改善を示します。ServiceNow のチームは、季節性などの要因を考慮してパフォーマンスの改善を特定するための理想的な期間として、前年比較を使用することを推奨しますが、お客様のニーズに基づいて他の頻度を使用することもできます。

求められるお客様側の担当者

お客様は、Impact サブスクリプション期間中の該当するエンゲージメント期間を通じて、次のリソースを提供します。1 人の担当者が複数の責任を担ってもかまいません。1 人または複数のお客様担当者が要求されます。提供されるリソースの具体的な数は、アクセラレーターおよびお客様ごとに異なります。

お客様側の担当者と責任

お客様側のリソース	責任	必須	オプション
プラットフォームオーナー	ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。	✓	
エグゼクティブスポンサー	ServiceNow の戦略に関する主要窓口担当者。新製品の展開のためのビジネス上の意思決定を推進する責任を担います。		✓
事業主	ServiceNow により実現する価値を正確に反映できるように、分析に関するインサイトを提供できる LOB (基幹業務) サービスオーナー。		✓
レポートスペシャリスト	分析の実行に必要なデータの提供とレビューを支援できる個人。		✓

例外

- 必須条件：
- ◦分析対象製品は、少なくとも 12 か月間稼働している必要があります (例外について Squad と話し合う場合があります)。
  - ◦お客様の目標、結果、成功測定基準は Impact デリバリインスタンス (IDI) で定義する必要があり、またカスタマーサクセスマネージャー (CSM) との成果パフォーマンスレビューで話し合うことが望ましいです。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- お客様には、主要な前提条件を検証し、レポートに含めるデータを提供する責任があります。安全な自動データ共有オプションについては、CSM にお問い合わせください。
- お客様は今年すでにバリューレポートを完了しており、これは追加の要求であるか、またはこのアクセラレーターが適切であることを担当の Squad に確認しています。

ポートフォリオガバナンス

戦略的ポートフォリオ管理 (SPM) プロセスのビルドに関するガイダンス

概要

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

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

提供される内容

初回カスタマーセッション (最大 60 分)

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

カスタマーワークショップ (最大 4 時間)

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

ポートフォリオガバナンスの成果物

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

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

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

求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者と責任

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

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

お客様側の担当者と責任 (続く)

お客様側の担当者	責任
	て監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。
エグゼクティブスポンサー - 必須	ServiceNow の戦略に関する主要窓口担当者。

求められる情報/アクセス

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

例外

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

プロジェクトポートフォリオ管理成熟度アセスメント

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

概要

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

PPM については「プロジェクトポートフォリオ管理」を参照してください。

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

提供される内容

PPM 成熟度アセスメントキックオフセッション (最大 120 分)

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

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

成熟度アセスメントアンケート

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

アンケート結果分析 (Impact Squad が必要とするタイミング)

Impact Squad は次のことを行います。

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

PPM 成熟度アセスメントレポート

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

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

カスタマーリードアウトセッション (最大 120 分)

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

フォローアップ (最大 60 分)

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

求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者と責任

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

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

除外

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

ServiceNow ガバナンス

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

概要

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

提供される内容

初回カスタマーセッション

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

ディスカバリーセッション

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

カスタマーワークショップ

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

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

ガバナンスの成果物

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

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

お客様とのフォローアップセッション

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

求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者と責任

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

求められる情報/アクセス

ストラテジーガバナンス：

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

ポートフォリオガバナンス：

- エンタープライズレベルのデマンドフォーラムの詳細
- 既存の ServiceNow デマンドプロセスおよびフォーラム (プロセス、初回調査フォーム、アセスメントスコアカードなど)
- 既存のデマンドボードのドキュメント (憲章、委員会参加者リスト、議題など)

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- プロジェクトの計画とタイムラインを含む、発生中または今後のプラットフォームデマンドの内容
- 組織図：デマンドの発生元を示すことを目的としています。
- CoE 憲章 (用意されている場合)
- EA プロセスワークブック
- 開発手法とプロセス (アジャイル/ウォーターフォール)
- デマンドスコアリングと重み付け基準

技術ガバナンス：

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

例外

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

ソフトウェア資産管理成熟度アセスメント

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

アクセラレーターの概要

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

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

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

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

提供される内容

SAM 成熟度アセスメントキックオフセッション (最大 120 分)

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

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

SAM 成熟度アセスメントアンケート

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

アンケート結果分析 (Impact Squad が必要とするタイミング)

Impact Squad は以下を実行します。

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

SAM 成熟度アセスメントレポート

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

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

カスタマーリードアウトセッション (最大 120 分)

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

フォローアップセッション (最大 60 分)

SAM 成熟度アセスメントに関する Q&A の機会

必要に応じてリーディングプラクティスに関する追加のガイダンスを提供します。

求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者と責任

お客様側の担当者	責任
プラットフォームオーナー (必須)	ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチーム

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

お客様側の担当者と責任 (続く)

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

除外

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

人材配置とロールのレビュー

人材配置とロールに関するインサイト。

人材配置とロールのレビュー – Advanced

効果的なロールの調整に関するガイダンス

概要

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

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

提供される内容

初回カスタマーセッション (最大 60 分)

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

ディスカバリーセッション

お客様から提供されるアーティファクトを確認し、ギャップを明確にします。

カスタマーリードアウト (最大 60 分)

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

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

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

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者と責任

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

求められる情報/アクセス

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

例外

ServiceNow はリソース選定プロセスには関与しません。

人材配置とロールのレビュー – **Total**

効果的なロールの調整に関するガイダンス

概要

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

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

提供される内容

初回カスタマーセッション (最大 60 分)

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

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

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

カスタマーリードアウト (最大 3 時間)

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

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

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

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

求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者と責任

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

求められる情報/アクセス

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

例外

ServiceNow はリソース選定プロセスには関与しません。

ストラテジーガバナンス

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

概要

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

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

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

提供される内容

初回カスタマーセッション (最大 60 分)

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

カスタマーワークショップ (最大 4 時間)

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

ストラテジーガバナンスの成果物

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

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

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

求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者と責任

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

求められる情報/アクセス

- ServiceNow ガバナンス構造に関するドキュメント – 憲章、委員会参加者リストなど
- CoE 憲章
- 組織図
- IT ガバナンスに関するドキュメント
- 現在の ServiceNow 戦略的ロードマップ、ミッション、ビジョンに関するドキュメント
- OKR、テーマ、エピックの文書化

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ビジネス KPI
- ビジネスケース (またはビジネスケーステンプレート)

例外

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

サクセス準備状況アセスメント **(SRA)**

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

概要

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

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

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

提供される内容

初回カスタマーセッション (最大 60 分)：

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

ディスカバリーカスタマーセッション (1 回の面談で最大 90 分)：

SRA インタビューの目的は次のとおりです。

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

SRA リードアウトセッション (最大 90 分)：

このセッションの目的は次のとおりです。

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

SPA の成果物：

SRA の結果に基づく Impact Squad からの推奨事項のドキュメントを含む経営幹部向け資料

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者と責任

お客様側の担当者	責任
プラットフォームオーナー (必須)	ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。
システムアドミニストレーター (必須)	ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します。そのためにアプリケーションのメンテナンスを実施し、ServiceNow アプリケーション関連のケースに対するサポートを管理し、構成タスクと特性を提供して ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献します。
レポートリード (推奨)	ServiceNow Impact アクセラレーターコンサルタントと面談し、必要なリソースへのアクセスを提供して、エンゲージメントからアクションを推進します。
信頼できるサービスパートナー (推奨)	ServiceNow Impact Accelerators のアクティビティに参加して、リーディングプラクティスを理解します。将来的にお客様をサポートする可能性があります。
開発者 (オプション)	ServiceNow プラットフォーム用のコードを作成します。

求められる情報/アクセス

該当なし

例外

ServiceNow は、SRA に基づいて作成された推奨事項を実装する責任を負わないものとします。

トレーニング戦略アセスメント

トレーニング戦略アセスメントアクセラレーターでは、ユーザーアダプションとスキルアップのためのトレーニング計画の策定に関するガイダンスを入手できます。

概要

トレーニング戦略アセスメント (TSA) では、ServiceNow ジャーニーの適切なタイミングで、ユーザーのスキルアップと準備に関する ServiceNow プラットフォームトレーニングとアダプションガイダンスが提供されます。TSA には、組織のトレーニングとアダプションの要件、エンタイトルメント、および現在の機能のレビューと、ユーザー向けのベストプラクティスの推奨事項とトレーニング計画の提供が含まれます。

TSA は ServiceNow トレーニングのプロフェッショナルが主導し、キュレーションされたオンデマンドリソースと 2 件のライブセッションで提供されます。1 セッションの所要時間は最大 60 分です。TSA は明確なトレーニング計画として提供されます。これには、組織の各ロールとペルソナのスコープ内アプリケーションがすべて含まれており、Impact トレーニングエンタイトルメントを最大限に活用できるようになっています。

提供される内容

エンゲージメント前のアンケートと計画

お客様が記入するエンゲージメント前のアンケートが送信されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ライブセッションがスケジュールされます。

デジタル学習の概要 (ライブ TSA セッションに先立って組織が完了しておく必要があります)

以下をカバーするオンデマンドコンテンツへの無制限のアクセス：

- ServiceNow と ServiceNow のトレーニング、認定、およびアダプションポートフォリオを含む RiseUp。
- トレーニング対象者とアプローチ
- トレーニングの現状を把握するための Impact のエンタイトルメントと主なダッシュボード
- アダプションツールキットの概要
- その他のエンタープライズトレーニングおよびアダプションに関するリソース

ライブトレーニング戦略アセスメント (最大 60 分)

- お客様のトレーニングアンケートに対する回答を確認します (お客様の学習文化と期待事項、影響を受ける対象者とペルソナ、タイムライン、スコープ内の ServiceNow 製品など)。
- 技術トレーニングの履歴や認定資格など、現在のスキルの状況について話し合います。

トレーニング戦略リードアウト (最大 60 分)

- ServiceNow トレーニングのプロフェッショナルが、トレーニング戦略アセスメントセッションとベストプラクティスに基づいて作成された、推奨されるトレーニング戦略を発表します。
- このセッションの成果物は、Impact デリバリインスタンス (IDI) にアップロードされた最終的な計画です。

注: ライブセッションはすべてリモートで実施されます。

求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者と責任

お客様側の担当者	責任
プラットフォームオーナー	ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。
プロダクトオーナー	製品、製品をサポートするチーム、新しい働き方の影響をより詳細に把握できます。
学習と能力開発	ユーザーに適した学習方法と、プラットフォームをトレーニングおよびサポートする方法を把握します。学習管理システム (LMS) の要件と、会社の環境へのアクセスに関する潜在的な問題を詳しく把握します。
トレーニングリード	実装のタイムラインと、アダプションに関する今後の潜在的な課題を把握します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

求められる情報/アクセス

- 既存の計画ドキュメント (ケイパビリティマップや製品ロードマップなど)
- ビジネス KPI
- 既存のパートナーの状況と、パートナーが提供する予定のトレーニングの詳細
- デジタル学習の概要 (タイトル：「Get Started with ServiceNow Training and Adoption (ServiceNow Training and Adoption で開始する)」) は、IDE でアクセラレータを開始した後にお客様によって完了されます。
- デジタル学習の内容の概要を確認した後でお客様が記入したエンゲージメント前のアンケート

例外

- ServiceNow の担当者は、提供されるトレーニング計画と戦略の実施の責任を負わないものとします。
- TSA の前提条件として、Now Learning および関連するすべてのラーニングクレジットの管理タスクとユーザーアカウントの管理タスクを十分に理解している必要がありますが、TSA セッションではこの点については扱いません。
- ライブセッションは、アクセラレーター開始から 3 週間以内に完了するようスケジュールする必要があります。

潜在的価値

潜在的価値アクセラレーターでは、ServiceNow 製品のアダプションをさらに促進するためのビジネス価値の特定に関する包括的なガイダンスが提供されます。

アクセラレーターの概要

未展開のアプリの潜在的価値では、ServiceNow 製品のアダプションを促進するためのビジネスケースを作成する際のサポートを Impact のお客様に提供します。このアクセラレーターでは、サクセスアーキテクトおよびバリューストラテジストと協力して、未展開の製品の潜在的価値を推定します。このアクセラレーターを完了すると、ServiceNow 製品のアダプションの促進から期待されるビジネス価値を確実に推定し、明確に示すことができます。

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

さらに、このアクセラレーターは Strategic Value アドオン SKU でも利用できます。詳細については、「Impact パッケージ」を参照してください。

提供される内容

初回カスタマーセッション (最大 60 分)

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

カスタマーディスカバリーセッションとワーキングセッション (最大 4 時間)

以下のトピックを取り上げます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ディスカッション：
  - 主要なステークホルダーのビジネス上の課題と目標とする成果
  - ServiceNow 製品のアダプションで期待される標準的な成果
- 以下の内容のレビュー：
  - 想定されるプロジェクト展開スコープ
  - ギャップや仮定を特定するために提供されるデータ要求情報

カスタマーレビューセッション (最大 60 分)

潜在的価値のプレゼンテーションとモデルのドラフトを確認して検証します (該当する場合)。

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

- 他の顧客ステークホルダーを対象に、潜在的価値に関する最終プレゼンテーションを実施または共同で実施します。
- 進捗状況と結果を測定するための主要な成功測定基準を紹介します。
- アダプションロードマップセッションに参加して、潜在的価値に基づいた製品アダプション計画の順序付けを支援します (該当する場合)。

求められるお客様側の担当者

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

お客様側の担当者と責任

お客様側のリソース	責任	必須	オプション
アプリケーションチャンピオンまたはスポンサー	組織全体でアプリケーションを推進するエグゼクティブスポンサー	✓	
プラットフォームオーナー	• ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。 • システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督します。 • ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップに対するチームの調整を確実に行います • プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。	✓	
プロセスリード	該当するプロセスの管理の責任者である対象分野の専門家	✓	

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

お客様側の担当者と責任 (続く)

お客様側のリソース	責任	必須	オプション
レポートリード	• ServiceNow Impact Accelerator コンサルタントと面談します。 • 必要なリソースへのアクセスを提供します。 • エンゲージメントからアクションを推進します。		✓

求められる情報/アクセス

お客様には以下の内容を提供する責任があります。

- 分析に情報を提供するためのデータと仮定の検証
- 分析に含めるコスト情報
- 最終的な潜在的価値レポートのサインオフ

例外

- このアクセラレーターは、すでにライセンスされている製品にのみ適用されます。
- ServiceNow の担当者は、検討中のアプリケーションの実装や管理について責任を負わないものとします。
- 各潜在的価値アクセラレーターのスコープは 3 つの製品に制限されます。例外については、サクセスアーキテクトおよびバリューストラテジストと話し合うことができます。
- ServiceNow でのイノベーションのペースにより、一部の製品はまだこのアクセラレーターの対象ではない場合があります。ターゲット製品の適格性を確認できるサクセスアーキテクトにお問い合わせください。

ビジョンと戦略

ビジョンと戦略に関するインサイト。

ビジョンと戦略 – **Advanced**

ServiceNow のビジョンと戦略のビルドに関するガイダンス

概要

ビジョンと戦略では、戦略的優先事項、デジタルトランスフォーメーションの取り組み、およびビジネス成果に対応した、組織の ServiceNow ビジョンと戦略の草案を作成するためのリーディングプラクティスの内容と規範的なガイダンスを、Impact のお客様に提供します。

提供される内容

初回カスタマーセッション (最大 60 分)

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

カスタマーワークショップ (最大 4 時間)

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ディスカッション：

- お客様の戦略的達成目標
- お客様の ServiceNow に関する戦略
- ServiceNow のビジョンと戦略の詳細計画の草案

ビジョンと戦略の成果物

- ワークショップのスライド
- アクションプランのメモ
- ビジョンと戦略の詳細計画

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

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

求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者と責任

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

求められる情報/アクセス

- ロールおよび責任を記載した組織図
- 組織の戦略ドキュメント

例外

ServiceNow はビジョンと戦略の実行について責任を負わないものとします。

ビジョンと戦略 **- Total**

ServiceNow のビジョンと戦略のビルドに関するガイダンス

概要

ビジョンと戦略では、戦略的優先事項、デジタルトランスフォーメーションの取り組み、およびビジネス成果に対応した、組織の ServiceNow ビジョンと戦略の草案を作成するためのリーディングプラクティスの内容と規範的なガイダンスを、Impact のお客様に提供します。

提供される内容

初回カスタマーセッション (最大 60 分)

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

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

カスタマーワークショップ (ワークショップの数に応じて最大 8 時間)

ディスカッション：

- ServiceNow へのお客様の投資に関するビジョンステートメントを決定するための演習を行います。
- お客様の ServiceNow のビジョン実現を促進する主要な戦略的ビジネス推進要因について合意するための演習を行います。
- 主要な戦略的ビジネス推進要因に対する進捗状況を測定する主要なビジネス成果と KPI を確立するための演習を行います。

ビジョンと戦略の成果物

- ワークショップのスライド
- アクションプランのメモ
- ビジョンと戦略の詳細計画
- ストラテジーマップ (例：ServiceNow のビジョンと戦略を 1 ページに要約したもの)

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

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

求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者と責任

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

求められる情報/アクセス

- ロールおよび責任を記載した組織図
- 組織の戦略ドキュメント
- 既存の計画ドキュメント (ケイパビリティマップや製品ロードマップなど)
- ビジネス KPI
- アーキテクチャブループリントの現状
- 既存のパートナーの状況の詳細

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

例外

ServiceNow はビジョンと戦略の実行について責任を負わないものとします。

テクニカルアクセラレーター

テクニカルアクセラレーターでは、応用デモ、カスタマイズされたコーチング、およびベストプラクティスにより、特定のプラットフォームと製品機能の使用とアダプションを推進します。

各パッケージで利用可能なアクセラレーター

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

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

テクニカルアクセラレーターのサブカタログ

アクセラレーター	**Guided** パッケージ	**Guided +** 戦略的価値	**Guided +** プラットフォームガバナンス	**Advanced** パッケージ	**Total** パッケージ	制限された環境と保護された環境
専門家へのアクセス		✓	✓	✓	✓	
従業員センターのプロへの拡張	✓	✓	✓	✓	✓	
Instance Observer - Guided の概要	✓	✓	✓			
インスタンス準備状況アセスメントの概要	✓	✓	✓			
Jumpstart AI 検索	✓	✓	✓	✓	✓	USPS
Jumpstart App Engine	✓	✓	✓	✓	✓	USPS
Jumpstart 自動テスト	✓	✓	✓	✓	✓	USPS
Jumpstart CMDB	✓	✓	✓	✓	✓	
Jumpstart CSDM：基盤	✓	✓	✓			
Jumpstart CSM の構成可能ワークスペース	✓	✓	✓	✓	✓	
Jumpstart データベース管理	✓	✓	✓	✓	✓	
Jumpstart ドキュメントインテリジェンス	✓	✓	✓	✓	✓	
Jumpstart 従業員センター	✓	✓	✓	✓	✓	USPS

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テクニカルアクセラレーターのサブカタログ (続く)

アクセラレーター	Guided パッケージ	Guided + 戦略的価値	Guided + プラットフォームガバナンス	Advanced パッケージ	Total パッケージ	制限された環境と保護された環境
Jumpstart 従業員ジャーニー管理	✓	✓	✓	✓	✓	
Jumpstart イベント管理	✓	✓	✓	✓	✓	
Jumpstart 生成 AI	✓	✓	✓	✓	✓	
Jumpstart 問題の自動解決	✓	✓	✓	✓	✓	
Jumpstart ナレッジ管理	✓	✓	✓	✓	✓	
Jumpstart レガシーワークフロー移行	✓	✓	✓	✓	✓	
Jumpstart プラットフォームアナリティクスの移行	✓	✓	✓	✓	✓	
Jumpstart 多言語仮想エージェント	✓	✓	✓	✓	✓	USPS
Jumpstart 自然言語理解 (NLU)	✓	✓	✓	✓	✓	
Jumpstart クリエーターの Now Assist	✓	✓	✓	✓	✓	
Jumpstart CSM の Now Assist	✓	✓	✓	✓	✓	
Jumpstart IT Service Management の Now Assist	✓	✓	✓	✓	✓	
Jumpstart 仮想エージェントの Now Assist	✓	✓	✓	✓	✓	
Jumpstart クリエーターの Now Assist	✓	✓	✓	✓	✓	
Jumpstart Now Assist スキルキット	✓	✓	✓	✓	✓	
Jumpstart プラットフォームアナリティクス	✓	✓	✓	✓	✓	
Jumpstart 予測インテリジェンス		✓	✓	✓	✓	
Jumpstart プロセスマイニング	✓	✓	✓	✓	✓	

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テクニカルアクセラレーターのサブカタログ (続く)

アクセラレーター	Guided パッケージ	Guided + 戦略的価値	Guided + プラットフォームガバナンス	Advanced パッケージ	Total パッケージ	制限された環境と保護された環境
Jumpstart サービスマッピング	✓	✓	✓	✓	✓	
Jumpstart サービスオペレーションワークスペース	✓	✓	✓	✓	✓	USPS
Jumpstart ServiceNow AI ジャーニー		✓	✓		✓	
Jumpstart 戦略的ポートフォリオ管理：計画ワークスペース	✓	✓	✓	✓	✓	
Jumpstart 戦略的ポートフォリオ管理 (SPM)：リソース管理ワークスペース	✓	✓	✓	✓	✓	
Jumpstart サクセスダッシュボード	✓	✓	✓	✓	✓	USPS
Jumpstart タスクインテリジェンス	✓	✓	✓	✓	✓	
Jumpstart アップグレード	✓	✓	✓	✓	✓	USPS
Jumpstart 仮想エージェント	✓	✓	✓	✓	✓	USPS
TuneUp AI 検索		✓	✓	✓	✓	
TuneUp CMDB	✓	✓	✓	✓	✓	
TuneUp 従業員センター			✓	✓	✓	
TuneUp ハードウェア資産管理	✓	✓	✓	✓	✓	
TuneUp IT Asset Management	✓	✓	✓	✓	✓	
TuneUp ITOM ディスカバリー	✓	✓	✓	✓	✓	
TuneUp プラットフォームアナリティクス	✓	✓	✓	✓	✓	
TuneUp ソフトウェア資産管理	✓	✓	✓	✓	✓	
TuneUp セキュリティ	✓	✓	✓	✓	✓	

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テクニカルアクセラレーターのサブカタログ (続く)

アクセラレーター	Guided パッケージ	Guided + 戦略的価値	Guided + プラットフォームガバナンス	Advanced パッケージ	Total パッケージ	制限された環境と保護された環境
TuneUp 仮想エージェント：アセスメント		✓	✓	✓	✓	
TuneUp 仮想エージェント：NLU (自然言語理解)		✓	✓	✓	✓	
TuneUp 仮想エージェント：パフォーマンスモニタリング		✓	✓	✓	✓	
TuneUp 仮想エージェント：UX (ユーザーエクスペリエンス)	✓	✓	✓	✓	✓	

専門家へのアクセス

専門家へのアクセスアクセラレーターは、パーソナライズされた仮想コーチングセッションを通じて Impact のお客様と ServiceNow 分野の専門家を結び付けます。

アクセラレーターの概要

専門家へのアクセスは、Impact のお客様に現在ライセンスされている ServiceNow プラットフォームと製品に関する正確で実用的なガイダンスの適用を目的としています。

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

注: Impact Squad のメンバーは、専門知識へのアクセス イニシアチブで提出された情報に基づいて、専門家へのアクセスアクセラレーターを要求することを決定できます。このアクセラレーターは、イニシアチブ以外のお客様から要求することはできません。

要求可能なトピック

専門家へのアクセスアクセラレーターは、選択した要求可能な一連のトピックに適用されます。

- リーディングプラクティス：
  - 選択したテーマについて ServiceNow 製品固有のリーディングプラクティスの指針に関する規範的なインサイトを取得します。
  - 最適な成果を得るための効果的な方法論、アプローチ、および基準をより深く理解できるように支援します。
- 技術的なハウツー：
  - ServiceNow 専門家とのパーソナライズされた 1 対 1 のセッションをスケジュールします。
  - 特定の技術的な問い合わせに対応し、規範的なガイダンスを受け取ります。
- 製品機能の概要：販売後フェーズ専用に設計されたライセンス製品の機能を確認します。
- データモデルの概要：

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ServiceNow Platform とライセンス製品で使用される主要なデータタイプについて説明します。
- ITSM with CSM など、最大 2 つのソリューションのデータ依存関係について説明します。

- 実装ガイドライン：プラットフォームの実装と製品アダプションのリーディングプラクティスに関する技術的な専門知識、ガイダンス、推奨事項が提供されます。

要求の例または要求プロセスの詳細については、「専門知識へのアクセスの要求」を参照してください。

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

提供される内容

重要: Impact のお客様は、ServiceNow 要求のオーナーが準備できるように、セッションの少なくとも 1 週間前に、要求されたトピックに関連する十分な詳細とコンテキストを提供する必要があります。

セッションの準備

ServiceNow#mpact アクセラレーターのコンサルタントが要求を評価し、送信された質問に基づいて追加情報と資産を収集します。

専門家へのアクセスカスタマーセッション (要求に応じて時間配分が変動)

ServiceNow 対象分野の専門家 (SME) が割り当てられ、次のことを実行します。

- 要求に対処する Impact のお客様と直接ミーティングを行う。
- 要求に対処する関連資産を提供する。

フォローアップ

ServiceNow 対象分野の専門家へのアクセスは、セッション後 10 営業日以内に提供されます。ServiceNow SME が、専門家へのアクセス要求を完了するために追加のフォローアップが必要かどうかを判断します。

求められるお客様側の担当者

x

お客様側の担当者	責任
プラットフォームオーナー (必須)	ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。
プラットフォームアドミニストレーター (必須)	ServiceNow プラットフォームの日常的な管理の責任者です。
エンタープライズアーキテクトリード (必須)	エンタープライズアーキテクチャ、戦略、ガバナンス全体の責任者です。
テクニカルアーキテクトリード (必須)	全体的な技術アーキテクチャを担当します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

x (続く)

お客様側の担当者	責任
アプリケーションオーナー (必須)	アプリケーションを構成するプログラムが、そのアプリケーションに対して設定された指定の目的または一連のユーザー要件 (適切なセキュリティ保護を含む) を確実に達成します。
システムアドミニストレーター (必須)	ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します。そのためにアプリケーションのメンテナンスを実施し、ServiceNow アプリケーション関連のケースに対するサポートを管理し、構成タスクと特性を提供して ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献します。
エンタープライズアーキテクト (オプション)	必要なポリシーや組織の要件など、組織の戦略、プロセス、およびその他のシステムの全体像を示します。プラットフォームオーナーが技術的標準または機能的標準に対応できるように支援します。
開発者 (推奨)	ServiceNow プラットフォーム用のコードを作成します。
対象分野のエキスパート (推奨)	インシデント、構成、問題、ナレッジ管理、およびサービス要求のレポート、ダッシュボード、自動化、および構成の領域において、機能リードとそのチームにプログラム全体の専門家レベルのサポートを提供します。

デリバリパラメーター

- 資格制限：専門知識とガイダンスは Impact のお客様が現在ライセンスを取得している ServiceNow Platform および製品トピックについてのみ提供されます。ライセンスのないトピックに関連する要求は、適切に処理するためアカウントチームにリダイレクトされます。
- お客様の同意と境界：すべてのアクティビティは、アドバイザリーのロールに厳密に準拠します。このアクセラレーターには、お客様の同意は必要ありません。ServiceNow の担当者がお客様のインスタンスにアクセスしたり、コードレビューやインスタンスのコピーを実行したり、キーボード操作を直接行ったりすることはありません。
- リモート操作とスコープ：オンプレミスの出張、名前付きリソース、または事前定義されたスケジュールのコミットメントはありません。フォローアップ期間外に追加の時間が必要な場合は、新しいセッションが要求されます。

求められる情報/アクセス

Impact アクセラレーターのコンサルタントが、カスタマーセッション前に追加情報を要求することがあります。また、カスタマーセッションの後に追加情報でフォローアップすることがあります。

初回調査アンケートは、カスタマーセッションの少なくとも 1 週間前に完了する必要があります。

除外

このアクセラレーターには、次のものは含まれません。

- アクティブなサポートケースの解決
- ライセンス製品のカスタマイズ、統合、またはエンタープライズレベルのソリューション (サービスマッピングなど) に関するガイダンスの提供
- オンサイトワークショップまたは対面でのエンゲージメントの提供
- インスタンスへのアクセス、コードレビュー、インスタンスのコピー、キーボードでの直接操作、または Impact のお客様の現在のライセンス以外のトピックのサポート

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- お客様のインスタンスの管理、構成、およびカスタマイズ
- 解決により適している可能性がある、Impact のお客様が利用可能な他の既存の Impact Accelerators への置き換え

従業員センターのプロへの拡張

従業員センターのプロへの拡張アクセラレーターでは、従業員センターの機能を拡張してプロ機能を含めるための規範的なガイダンスを提供します。

概要

「従業員センターのプロへの拡張」では Impact 現在の従業員センターの実装を従業員センタープロ機能で拡張する方法について、顧客にガイダンスを提供します。コンテンツエクスペリエンス、公開、従業員コミュニケーションなどの従業員センタープロ機能の概要を通じて、顧客は従業員センタープロで利用可能な機能について教育を受けることができます。

さらに、このアクセラレーターは、従業員センタープロ機能のアダプションと使用を最大限に増やすための重要な ServiceNow リソースとリーディングプラクティスガイドをお客様に提供します。詳細については、「従業員センタープロ の探索」を参照してください。

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

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

提供される内容

セッションの準備

- 一時インスタンスをプロビジョニングします。
- 従業員センタープロプラグインをアクティブ化します。

カスタマーコーチングセッション #1 (最大 90 分)

内容は以下のとおりです。

- 従業員センタープロの機能の概要
- 主要な管理設定のレビュー
- 主要なメンテナンスアクティビティについての話し合い
- リーディングプラクティスガイドとリソース
- 一時インスタンスへの 30 日間のアクセス

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

従業員センタープロに関する Q&A の機会

求められるお客様側の担当者

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

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

お客様側の担当者	責任
	し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。
システムアドミニストレーター (必須)	ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します。そのためにアプリケーションのメンテナンスを実施し、ServiceNow アプリケーション関連のケースに対するサポートを管理し、構成タスクと特性を提供して ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献します。
UX および OCM エキスパート (推奨)	ユーザーエクスペリエンスと組織変更管理の主要なステークホルダー。
開発者 (推奨)	ServiceNow プラットフォーム用のコードを作成します。
その他の顧客ロール (推奨)	ナレッジマネージャー、ポータルマネージャー、カタログマネージャーなど、従業員エクスペリエンスとエンゲージメントを担当する主要なステークホルダー。
信頼できるサービスパートナー (推奨)	ServiceNow Impact Accelerators のコーチングセッションに参加して、リーディングプラクティスを理解します。将来的にお客様をサポートする可能性があります。

求められる情報/アクセス

https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html にある該当する Impact アクセラレーターの仕様書を参照してください。

除外

この Impact Accelerator 全体または Impact Accelerators アクティビティの一部は、一部の制限された環境のお客様、セルフホスト型のお客様、またはマネージドサービスプロバイダーのお客様 (内部使用の場合を除く) にはご利用いただけません。

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

Instance Observer - Guided の概要

Instance Observer の概要アクセラレーターでは、Instance Observer を使用したパフォーマンスの把握と監視に関するガイダンスを入手できます。

概要

Instance Observer の概要では、Instance Observer の概要、インスタンス可用性に関する特定のテレメトリーのレビュー、目に見えて明らかな傾向に関する規範的ガイダンス、および ServiceNow プラットフォームの監視に関するリーディングプラクティスを Impact Guided のお客様に提供します。この機能の詳細については、「Impact Instance Observer」を参照してください。

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

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

提供される内容

セッションの準備

お客様の Instance Observer データを評価します。

カスタマーコーチングセッション #1 (最大 60 分)

内容は以下のとおりです。

- Instance Observer の概要
- 特定のテレメトリーとインスタンスの可用性を確認します。
- 目に見えて明らかな傾向を取り上げて確認します。
- インスタンスのパフォーマンスの監視に関するリーディングプラクティスを提供します。

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

Instance Observer に関する Q&A の機会

求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者と責任

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

例外

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

インスタンス準備状況アセスメントの概要

インスタンス準備状況アセスメントの概要アクセラレーターでは、インスタンス準備状況アセスメント (IRA) を使用したインスタンスの準備状況の理解と解釈に関するガイダンスを提供します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アクセラレーターの概要

インスタンス準備状況アセスメントの概要では、Impact のお客様にインスタンス準備状況アセスメントの概要を説明します。このプロアクティブなアプローチでは、検出結果を解釈してインスタンスの準備を強化できるようにガイドし、問題に効果的に対処できるようにします。このアクセラレーターでは、インスタンス準備状況アセスメントの結果に焦点を当て、使用を開始するための主要なリソースとリーディングプラクティスを提供します。

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

提供される内容

セッションの準備

- インスタンス準備状況アセスメントの概要の実施
- Instance Observer 関連のメトリクスの確認

カスタマーコーチングセッション #1 (最大 60 分)

内容は以下のとおりです。

- インスタンス準備状況アセスメントの概要
- アセスメント結果のレビュー
- 主要なリソースとリーディングプラクティスガイド

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

インスタンス準備状況アセスメントに関する Q&A の機会

求められるお客様側の担当者

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

お客様側の担当者と責任

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

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

お客様側の担当者と責任 (続く)

お客様側のリソース	責任	必須	オプション
信頼できるサービスパートナー	ServiceNow Impact Accelerators のコーチングセッションに参加して、リーディングプラクティスを理解します。将来的にお客様をサポートする可能性があります。		✓

除外

この Impact アクセラレーター全体または Impact アクセラレーターアクティビティの一部は、一部の制限された環境のお客様、セルフホスト型のお客様、またはドメインセパレーションインスタンスを使用するマネージドサービスプロバイダーのお客様にはご利用いただけません。

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

Jumpstart AI 検索

Jumpstart AI 検索アクセラレーターでは、AI 検索の有効化と構成に関するガイダンスを入手できます。

概要

Jumpstart AI 検索では、AI 検索の概要、一時クローンインスタンスでの機能とパフォーマンスのデモ、および使用開始に関するリーディングプラクティスを Impact のお客様に提供します。これは、エンドユーザーが必要なときに必要な情報を必要な場所で見つけることができるようにすることで、エンドユーザーのエクスペリエンスを強化することを目的としています。

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

https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html にある該当する Impact Accelerators の仕様書に従って提供されます。

提供される内容

AI 検索アセスメント

- 一時インスタンスのプロビジョニング
- AI 検索および関連ツールの有効化と構成
- AI 検索のパフォーマンスの分析

カスタマーコーチングセッション #1 (最大 90 分)

以下のレビュー：

- AI 検索について
- セットアッププロセスのレビュー
- AI 検索機能のデモ
- リーディングプラクティスの推奨事項

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- レポート/アナリティクスの概要
- 主要なリソースとガイド

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

以下のレビュー：

- AI 検索に関する Q&A の機会
- 実装のリソースとプロセス、プラグイン、および結果に関する追加のガイダンスを提供します。

求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者と責任

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

求められる情報

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

例外

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

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

Jumpstart AI 検索 **-** 米国公共部門

AI 検索の有効化と構成に関するガイダンス。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

概要

Jumpstart AI 検索では、AI 検索の概要、機能とパフォーマンスのデモ、および使用開始に関するリーディングプラクティスを Impact の米国公共部門のお客様に提供します。お客様は、エンドユーザーが必要な情報を必要なときに必要な場所で見つけることができるようにすることで、エンドユーザーのエクスペリエンスを強化できます。

提供される内容

カスタマーセッション #1 (最大 90 分)

以下の内容のレビュー：

- AI 検索について
- セットアッププロセスのレビュー
- AI 検索機能のデモ
- リーディングプラクティスの推奨事項
- レポート/アナリティクスの概要
- 主要なリソースとガイド
- 30 日間にわたるテクニカルコンサルタントへのアクセス権

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

AI 検索に関する Q&A の機会

求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者と責任

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

例外

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

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Jumpstart App Engine

市民開発の実現と App Engine Studio の利用に関する規範的ガイダンス

概要

Jumpstart App Engine では、市民開発の概要と、ユーザーが ServiceNow プラットフォームでアプリケーションを開発できるようにする方法を Impact のお客様に説明します。App Engine Studio (AES) と App Engine 管理センターの使用に関する応用デモ、一時クローンインスタンスでの機能とメリットのガイド付きツアー、および使用開始に関するリーディングプラクティスが含まれています。

Impact アップグレードスケジュール にある該当する Impact Accelerators の仕様書に従って提供されます。

提供される内容

App Engine のセットアップ

- 一時インスタンスのプロビジョニング
- App Engine Studio および関連ツールのアクティブ化と構成

カスタマーコーチングセッション #1 (最大 90 分)

以下の内容のレビュー：

- ローコード/ノーコードの市民開発について
- App Engine Studio の機能のデモ
- App Engine 管理センターのデモ
- App Engine の技術概要のレビュー
- App Engine 管理センターガバナンスのレビュー
- リーディングプラクティスの推奨事項
- 主要なリソースとガイド
- 30 日間にわたって一時インスタンスとテクニカルコンサルタントにアクセスできます。

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

App Engine に関する Q&A の機会

求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者と責任

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

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

お客様側の担当者と責任 (続く)

お客様側の担当者	責任
システムアドミニストレーター - 推奨	ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します。そのためにアプリケーションのメンテナンスを実施し、ServiceNow アプリケーション関連のケースに対するサポートを管理し、構成タスクと特性を提供して ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献します。
開発者 - 推奨	ServiceNow プラットフォーム用のコードを作成します。
対象分野のエキスパート - 推奨	プロセスに関する深い知識を持ち、市民開発者の候補である非開発者ユーザー。

求められる情報/アクセス

Impact アップグレードスケジュール にある該当する Impact Accelerators の仕様書を参照してください。

例外

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

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

Jumpstart App Engine：米国公共部門

市民開発の実現と App Engine Studio の利用に関する規範的ガイダンス

概要

Jumpstart App Engine では、市民開発の概要と、ユーザーが ServiceNow プラットフォームでアプリケーションを開発できるようにする方法を Impact の米国公共部門のお客様に説明します。App Engine Studio (AES) と App Engine 管理センターの使用のデモ、機能とメリットのガイド付きツアー、および使用開始に関するリーディングプラクティスが含まれています。

提供される内容

カスタマーセッション #1 (最大 90 分)

以下の内容のレビュー：

- ローコード/ノーコードの市民開発について
- App Engine Studio の機能のデモ
- App Engine 管理センターのデモ
- App Engine の技術概要のレビュー
- App Engine 管理センターガバナンスのレビュー
- リーディングプラクティスの推奨事項

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 主要なリソースとガイド
- 30 日間にわたって一時インスタンスとテクニカルコンサルタントにアクセスできます。

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

App Engine に関する Q&A の機会

求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者と責任

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

例外

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

Jumpstart 自動テスト

自動テストフレームワーク (ATF) の有効化と利用に関する規範的なガイダンス

概要

Jumpstart 自動テストでは、自動テストフレームワーク (ATF) の概要と、自動テストフレームワーク (ATF) を使用してアップグレードにかかる時間を短縮し、品質を向上させる方法を Impact のお客様に説明します。これには、ATF の使用開始に関するリーディングプラクティスと、一時クローンインスタンスでの機能とメリットの応用デモが含まれています。

Impact アップグレードスケジュール にある該当する Impact Accelerators の仕様書に従って提供されます。

提供される内容

自動テストフレームワーク (ATF) のセットアップ

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 一時インスタンスのプロビジョニング
- 自動テストフレームワーク (ATF) および関連ツールの有効化と構成

自動テストフレームワーク (ATF) および関連ツールの有効化と構成

以下のレビュー：

- 自動テストフレームワーク (ATF) のメリット
- 自動テストフレームワーク (ATF) の機能のデモ
- テストジェネレーターとクラウドランナーの概要
- リーディングプラクティスの推奨事項
- 主要なリソースとガイド
- 30 日間にわたって一時インスタンスとテクニカルコンサルタントにアクセスできます。

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

自動テストフレームワーク (ATF) に関する Q&A の機会

求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者と責任

お客様側の担当者	責任
プラットフォームオーナー - 必須	ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。
システムアドミニストレーター - 必須	ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します。そのためにアプリケーションのメンテナンスを実施し、ServiceNow アプリケーション関連のケースに対するサポートを管理し、構成タスクと特性を提供して ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献します。
アップグレードリード - 推奨	ServiceNow Impact アクセラレーターコンサルタントと面談し、必要なリソースへのアクセスを提供して、エンゲージメントからアクションを推進します。

求められる情報/アクセス

Impact アップグレードスケジュール にある該当する Impact Accelerators の仕様書を参照してください。

例外

この Impact Accelerators 全体または Impact Accelerators アクティビティの一部は、FedRAMP、NSC DOD IL5、オーストラリアの IRAP で保護されたデータセンターのお客様、

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

セルフホスト型のお客様、その他の制限された環境のお客様、マネージドサービスプロバイダーのお客様 (内部使用の場合を除く) には利用いただけません。

ServiceNow は、お客様の準本番インスタンスまたは本番インスタンスでの自動テストフレームワーク (ATF) の推奨事項の実装についての責任を負わないものとします。

Jumpstart 自動テスト：米国公共部門

自動テストフレームワーク (ATF) の有効化と利用に関する規範的なガイダンス

概要

Jumpstart 自動テストでは、自動テストフレームワーク (ATF) の概要、メリットと機能のデモ、および使用開始に関するリーディングプラクティスを Impact の米国公共部門のお客様に提供します。これにより、お客様は手動テストを置き換えて、アップグレードと開発の時間を短縮できます。

提供される内容

カスタマーセッション #1 (最大 90 分)

以下のレビュー：

- 自動テストフレームワーク (ATF) のメリット
- 自動テストフレームワーク (ATF) の機能のデモ
- リーディングプラクティスの推奨事項
- 主要なリソースとガイド
- 30 日間にわたって一時インスタンスとテクニカルコンサルタントにアクセスできます。

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

自動テストフレームワーク (ATF) に関する Q&A の機会

求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者と責任

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

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

お客様側の担当者と責任 (続く)

お客様側の担当者	責任
	を提供して、エンゲージメントからアクションを推進します。

例外

ServiceNow は、お客様の準本番インスタンスまたは本番インスタンスでの自動テストフレームワーク (ATF) の推奨事項の実装についての責任を負わないものとします。

Jumpstart CMDB

Jumpstart Configuration Management Database (CMDB) アクセラレーターでは、CMDB の可能性と機能のデモを行います。

概要

Jumpstart CMDB は、プラットフォームの CMDB 機能の包括的な概要を Impact のお客様に提供し、お客様が CMDB Fundamentals と成功のための戦略的計画を十分に理解できるようにします。お客様が成功達成できるように最初から支援し、ServiceNow リソースの活用に関する戦略を策定できるようにすることを目的としています。リソースには、CMDB での作業を簡素化する CMDB ワークスペース、CI クラスマネージャー、調整ルールなどがあります。CMDB については、「構成管理」を参照してください。

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

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

提供される内容

セッションの準備

- 一時インスタンスのプロビジョニング
- 必要な CMDB 関連プラグインをインストールまたは更新します。

カスタマーコーチングセッション #1 (最大 90 分)

内容は以下のとおりです。

- CMDB の概要とデモ
- CMDB ツールの機能のレビュー：
  - CMDB ワークスペース
  - 識別調整エンジン
  - CMDB データマネージャー
  - CMDB ヘルスダッシュボード
- 30 日間のアクセスが許可された一時インスタンス

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

CMDB に関する Q&A の機会

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者と責任

お客様側の担当者	責任
プラットフォームオーナー (必須)	ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。
システムアドミニストレーター (必須)	ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します。そのためにアプリケーションのメンテナンスを実施し、ServiceNow アプリケーション関連のケースに対するサポートを管理し、構成タスクと特性を提供して ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献します。
プロセスオーナー (必須)	主要なプロセスまたはサービス (インシデント、変更、従業員オンボーディングなど) ごとに、各事業部門内のシニアリーダーが、プロセスが目的に適合していることを確認する責任を負います。
開発者 (推奨)	ServiceNow プラットフォーム用のコードを作成します。
信頼できるサービスパートナー (推奨)	ServiceNow Impact Accelerators のコーチングセッションに参加して、リーディングプラクティスを理解します。将来的にお客様をサポートする可能性があります。

求められる情報/アクセス

https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html にある該当する Impact アクセラレーターの仕様書を参照してください。

例外

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

ServiceNow は、お客様の準本番インスタンスまたは本番インスタンスで推奨される CMDB 構成の変更を実装する責任を負わないものとします。

Jumpstart CSDM：基盤

Jumpstart 共通サービスデータモデル (CSDM) (CSDM)：基盤アクセラレーターでは、基盤データに焦点を当てた CSDM の概要とブレークダウンを提供します。

概要

Jumpstart CSDM：基盤は、CSDM の概要をわかりやすい形式で Impact のお客様に提供します。応用デモを通じて、最初に適切な基盤テーブルにデータを入力することで、組織がこのデータフレームワークをどのように活用して ServiceNow 製品とアプリケーションを構成できるかを説明します。さらにこのオファリングでは、CSDM の使用を開始するための重要な ServiceNow リソースとリーディングプラクティスガイドをお客様に提供します。CSDM の詳細については、「共通サービスデータモデル (CSDM)」を参照してください。

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

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

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

提供される内容

セッションの準備

- 一時インスタンスをプロビジョニングします。
- 必要な CSDM プラグインをインストールします。
- インスタンススキャンによる現在の CSDM 配置のアセスメントを行います。

カスタマーコーチングセッション #1 (最大 90 分)

内容は以下のとおりです。

- 特に「基盤」ステージに焦点を当てた CSDM の機能の概要
- プラットフォーム全体に対する CSDM の重要性の確認
- CSDM データ基盤ダッシュボードのデモ
- アセスメント結果の検討
- リーディングプラクティスガイドとリソース
- 一時インスタンスへの 30 日間のアクセス

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

CSDM 基盤データに関する Q&A の機会

求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者	責任
プラットフォームオーナー (必須)	ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。
システムアドミニストレーター (必須)	ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します。そのためにアプリケーションのメンテナンスを実施し、ServiceNow アプリケーション関連のケースに対するサポートを管理し、構成タスクと特性を提供して ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献します。
アプリケーションオーナー (推奨)	コンピューターインフラストラクチャに特定の機能を提供するように設計された、展開済みのプログラム、モジュール、またはプログラムのオーナー。
ITSM マネージャー (推奨)	IT Service Management の運用に関する SOP とガバナンスの設定を担当します。
サービスオーナー (推奨)	主要なプロセスまたはサービス (インシデント、変更、従業員オンボーディングなど) ごとに、各事業部門内のシニアリーダーが、プロセスが目的に適合していることを確認する責任を負います。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

お客様側の担当者	責任
信頼できるサービスパートナー (推奨)	ServiceNow Impact Accelerators のコーチングセッションに参加して、リーディングプラクティスを理解します。将来的にお客様をサポートする可能性があります。

除外

この Impact アクセラレーター全体または Impact アクセラレーターアクティビティの一部は、一部の制限された環境のお客様、セルフホスト型のお客様、またはドメインセパレーションインスタンスを使用するマネージドサービスプロバイダーのお客様にはご利用いただけません。

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

Jumpstart CSM の構成可能ワークスペース

Jumpstart カスタマーサービス管理 (CSM) 構成可能ワークスペースアクセラレーターでは、CSM 構成可能ワークスペースで可能な内容と機能のデモを行います。

アクセラレーターの概要

Jumpstart CSM 構成可能ワークスペースでは包括的な概要と応用デモを紹介し、Impact のお客様が CSM 構成可能ワークスペースを使い始める方法をより深く理解できるようにします。このアクセラレーターでは、セットアッププロセスを説明し、ワークスペースの価値を明確に示します。さらに、製品のアダプションと使用を促進するための主要なリソースとリーディングプラクティスも提供します。

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

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

https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html にある該当する Impact Accelerators の仕様書に従って提供されます。

提供される内容

セッションの準備

- 一時インスタンスをプロビジョニングします。
- 関連プラグインをアクティブ化します。

カスタマーコーチングセッション #1 (最大 90 分)

内容は以下のとおりです。

- CSM 構成可能ワークスペースの概要：
  - 歴史
  - 設計上の理由
  - 機能
  - アダプションのメリット
- CSM 構成可能ワークスペースの応用デモ：
  - インストールとアップデート
  - ガイド付きセットアップの使用方法

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- エージェントエクスペリエンスのウォークスルー
- 主な機能のハイライト
- アドミン向けの構成ガイダンス

- 主要なリソースとリーディングプラクティスのガイド
- 一時インスタンスへの 30 日間のアクセス

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

CSM 構成可能ワークスペースに関する Q&A の機会

求められるお客様側の担当者

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

お客様側の担当者と責任

お客様側のリソース	責任	必須	オプション
プラットフォームオーナー	ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。	✓	
システム管理者	ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します。そのためにアプリケーションのメンテナンスを実施し、ServiceNow アプリケーション関連のケースに対するサポートを管理し、構成タスク R と特性を提供して ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献します。	✓	
プロセスオーナー	主要なプロセスまたはサービス (カスタマーサービス、インシデントなど) ごとに、各事業部門内のシニアリーダーが、プロセスが目的に適合していることを確認する責任を負います。	✓	
コンタクトセンター/サービスデスクマネージャー	コンタクトセンターまたはサービスデスク、エージェントの生産性、カスタマーエクスペリエンスの管理を担当する対象分野のエキスパート。		✓
その他の顧客ロール	エージェントのエクスペリエンスとエンゲージメントを担当する主要なステークホルダー (カスタマーサービスエージェント、チームリーダー、ユーザーエクスペリエンスチャンピオンなど)。		✓

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

お客様側の担当者と責任 (続く)

お客様側のリソース	責任	必須	オプション
開発者	プロセス要件を満たすために ServiceNow プラットフォーム内で変更を行います。		✓
信頼できるサービスパートナー	ServiceNow Impact Accelerators のコーチングセッションに参加して、リーディングプラクティスを理解します。将来的にお客様をサポートする可能性があります。		✓

求められる情報/アクセス

https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html にある該当する Impact アクセラレーターの仕様書を参照してください。

除外

この Impact アクセラレーター全体または Impact アクセラレーターアクティビティの一部は、一部の制限された環境のお客様、セルフホスト型のお客様、またはドメインセパレーションインスタンスを使用するマネージドサービスプロバイダーのお客様にはご利用いただけません。

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

Jumpstart データベース管理

Jumpstart データベース管理アクセラレーターでは、データベース管理で可能な内容と機能のデモを行います。

アクセラレーターの概要

Jumpstart データベース管理は、Impact のお客様に効果的なデータベース管理の包括的な概要を提供し、実践的なデモンストレーションをご紹介します。データを適切にパージしてアーカイブする方法に焦点を当て、カスタマーデータベース管理の有効化に関する議論を開始します。このアクセラレーターでは、データベース管理で可能な内容と機能のデモを行い、お客様がデータベースのフットプリントを効率的に管理し、パフォーマンスの問題を軽減するうえで役立つ主要なリソースとリーディングプラクティスを提供します。

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

https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html にある該当する Impact Accelerators の仕様書に従って提供されます。

提供される内容

セッションの準備

- 一時インスタンスをプロビジョニングします。
- 関連プラグインをアクティブ化します。
- Instance Observer を使用して顧客データベースの増加に関するレポートを確認します。

カスタマーコーチングセッション #1 (最大 60 分)

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

内容は以下のとおりです。

- データベース管理ツールとリーディングプラクティスの概要：
- 次の応用デモ：
  - データのアーカイブ
  - テーブルクリーナー
  - テーブルローテーション
  - クローン中
  - バックグラウンドスクリプト
- 主要なリソースとリーディングプラクティスのガイド
- 一時インスタンスへの 30 日間のアクセス

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

データベース管理に関する Q&A の機会

求められるお客様側の担当者

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

お客様側の担当者と責任

お客様側のリソース	責任	必須	オプション
プラットフォームオーナー	ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。	✓	
システム管理者	ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します。そのためにアプリケーションのメンテナンスを実施し、ServiceNow アプリケーション関連のケースに対するサポートを管理し、構成タスク R と特性を提供して ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献します。	✓	
信頼できるサービスパートナー	ServiceNow Impact Accelerators のコーチングセッションに参加して、リーディングプラクティスを理解します。将来的にお客様をサポートする可能性があります。		✓

求められる情報/アクセス

https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html にある該当する Impact アクセラレーターの仕様書を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

除外

この Impact アクセラレーター全体または Impact アクセラレーターアクティビティの一部は、一部の制限された環境のお客様、セルフホスト型のお客様、またはドメインセパレーションインスタンスを使用するマネージドサービスプロバイダーのお客様にはご利用いただけません。

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

Jumpstart ドキュメントインテリジェンス

Jumpstart ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) アクセラレーターでは、ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) で可能な内容と機能のデモを行います。

概要

Jumpstart ドキュメントインテリジェンスはドキュメントインテリジェンス (DocIntel) の概要と、ドキュメントから Now Platform に情報を正確かつ効率的に抽出する方法に関する応用デモを Impact のお客様に提供し、時間の経過とともに変化する変動の激しいドキュメントを迅速に処理できるようにします。このアクセラレーターでは、ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) で可能な内容と機能、ソリューションの構成方法を示し、使用を開始するための主要なリソースとリーディングプラクティスを提供します。

ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) の詳細については、「ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)」を参照してください。

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

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

提供される内容

セッションの準備

- 一時インスタンスをプロビジョニングします。
- ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) プラグインのアクティブ化します。
- ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) を構成してデモユースケースを作成します。

カスタマーコーチングセッション #1 (最大 90 分)

内容は以下のとおりです。

- ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) とサポートされているドキュメントの概要
- ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) の応用デモ
- 構成の概要
- アナリティクスダッシュボードを使用してパフォーマンスを監視する方法
- 主要なリソースとリーディングプラクティスガイド
- 一時インスタンスへの 30 日間のアクセス

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

ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) に関する Q&A の機会

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者	責任
プラットフォームオーナー (必須)	ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。
システムアドミニストレーター (必須)	ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します。そのためにアプリケーションのメンテナンスを実施し、ServiceNow アプリケーション関連のケースに対するサポートを管理し、構成タスクと特性を提供して ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献します。
ドキュメントを活用するプロセス SME (推奨)	添付ドキュメントを活用する現在のプロセスを担当する該当分野の専門家
サービスデスクマネージャー (推奨)	サービスデスクの管理の責任者である対象分野の専門家
信頼できるサービスパートナー (推奨)	ServiceNow Impact Accelerators のコーチングセッションに参加して、リーディングプラクティスを理解します。将来的にお客様をサポートする可能性があります。

求められる情報/アクセス

https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html にある該当する Impact アクセラレーターの仕様書を参照してください。

除外

この Impact Accelerator 全体または Impact Accelerators のアクティビティの一部は、一部の制限された環境のお客様、セルフホスト型のお客様、またはマネージドサービスプロバイダーのお客様 (内部使用の場合を除く) にはご利用いただけません。

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

Jumpstart 従業員センター

このアクセラレーターには、インスタンスの ServiceNow® 従業員センターポータルで可能な内容と機能のデモが含まれています。

アクセラレーターの概要

Jumpstart 従業員センターアクセラレーターでは、ユーザーエクスペリエンスをレベルアップするマネージャーと従業員のための統合ポータルである従業員センターの概要を Impact のお客様に提供します。実装、移行、およびガバナンスに関するリーディングプラクティスを使用して、一時クローンインスタンスで可能な内容と機能の応用デモを行います。詳細については、「従業員センター」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

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

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

提供される内容

従業員センターのセットアップ

- 一時インスタンスをプロビジョニングします。
- 従業員センターのアクティブ化と設定を行います。
- ユーザーエクスペリエンスアナリティクスを有効にします (該当する場合)。

カスタマーコーチングセッション #1 (最大 60 分)

以下の内容のレビュー：

- ポータルと従業員のエンゲージメント戦略の概要
- 従業員センターのデモ
- 実装と移行のアプローチ
- ガバナンスとレポート
- 主要なリソースとガイド
- 一時インスタンスへの 30 日間のアクセス

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

従業員センターに関する Q&A の機会

求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者と責任

お客様側の担当者	責任
プラットフォームオーナー (必須)	ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。
システムアドミニストレーター (必須)	ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します。そのためにアプリケーションのメンテナンスを実施し、ServiceNow アプリケーション関連のケースに対するサポートを管理し、構成タスクと特性を提供して ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献します。
UX および OCM エキスパート (推奨)	ユーザーエクスペリエンスと組織変更管理の主要なステークホルダー。
その他の顧客ロール (推奨)	ナレッジマネージャー、ポータルマネージャー、カタログマネージャーなど、従業員エ

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

お客様側の担当者と責任 (続く)

お客様側の担当者	責任
	クスペリエンスとエンゲージメントを担当する主要なステークホルダー。
開発者 (推奨)	ServiceNow プラットフォーム用のコードを作成します。
信頼できるサービスパートナー (推奨)	ServiceNow Impact Accelerators のコーチングセッションに参加して、リーディングプラクティスを理解します。将来的にお客様をサポートする可能性があります。

求められる情報/アクセス

https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html にある該当する Impact アクセラレーターの仕様書を参照してください。

例外

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

Jumpstart 従業員センター：米国公共部門

このアクセラレーターには、インスタンスの ServiceNow® 従業員センターポータルで可能な内容と機能のデモが含まれています。

概要

Jumpstart 従業員センターアクセラレーターでは、ユーザーエクスペリエンスをレベルアップするマネージャーと従業員のための統合ポータルである従業員センターの概要を Impact のお客様に提供します。実装、移行、およびガバナンスに関するリーディングプラクティスを使用して、一時クローンインスタンスで可能な内容と機能の応用デモを行います。詳細については、「従業員センター」を参照してください。

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

提供される内容

カスタマーセッション #1 (最大 90 分)

以下の内容のレビュー：

- ポータルと従業員のエンゲージメント戦略の概要
- 従業員センターのデモ
- 実装と移行のアプローチ
- ガバナンスとレポート
- 主要なリソースとガイド
- 30 日間にわたるテクニカルコンサルタントへのアクセス権

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

従業員センターに関する Q&A の機会

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者と責任

お客様側の担当者	責任
プラットフォームオーナー (必須)	ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。
システムアドミニストレーター (必須)	ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します。そのためにアプリケーションのメンテナンスを実施し、ServiceNow アプリケーション関連のケースに対するサポートを管理し、構成タスクと特性を提供して ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献します。
UX および OCM エキスパート (必須)	ユーザーエクスペリエンスと組織変更管理の主要なステークホルダー。
その他の顧客ロール (推奨)	ナレッジマネージャー、ポータルマネージャー、カタログマネージャーなど、従業員エクスペリエンスとエンゲージメントを担当する主要なステークホルダー。
開発者 (推奨)	ServiceNow プラットフォーム用のコードを作成します。
信頼できるサービスパートナー (推奨)	ServiceNow Impact Accelerators のコーチングセッションに参加して、リーディングプラクティスを理解します。将来的にお客様をサポートする可能性があります。

求められる情報/アクセス

https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html にある該当する Impact アクセラレーターの仕様書を参照してください。

例外

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

Jumpstart 従業員ジャーニー管理

Jumpstart 従業員ジャーニー管理 (EJM) アクセラレーターでは、従業員ジャーニー管理で可能な内容と機能のデモを行います。

アクセラレーターの概要

Jumpstart 従業員ジャーニー管理は、Impact のお客様に概要と応用デモを提供し、従業員ジャーニー管理を使い始める方法をより深く理解できるようにします。このオファリングでは EJM の機能を紹介し、リアルタイムのタスク実行、学習、フィードバックをサポートするインテリジェントなワークフローを通じて、組織が部門横断型のパーソナライズされた従業員ジャーニーを提供できるよ

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

うにします。このアクセラレーターではさらに、製品のアダプションと使用を促進するための主要なリソースとリーディングプラクティスも提供します。

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

https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html にある該当する Impact Accelerators の仕様書に従って提供されます。

提供される内容

セッションの準備

- 一時インスタンスをプロビジョニングします。
- 従業員ジャーニー管理をアクティブ化して構成します。

カスタマーコーチングセッション #1 (最大 90 分)

内容は以下のとおりです。

- 従業員ジャーニー管理の機能の確認
- 従業員ジャーニー管理の応用デモ
- 主要なリソースとリーディングプラクティスのガイド
- 一時インスタンスへの 30 日間のアクセス

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

従業員ジャーニー管理に関する Q&A の機会

求められるお客様側の担当者

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

お客様側の担当者と責任

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

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

お客様側の担当者と責任 (続く)

お客様側のリソース	責任	必須	オプション
	に、各事業部門内のシニアリーダーが、プロセスが目的に適合していることを確認する責任を負います。		
その他の顧客ロール	製品およびポートフォリオ管理の責任者である主要なステークホルダー。		✓
開発者	ServiceNow プラットフォーム用のコードを作成します。		✓
信頼できるサービスパートナー	ServiceNow Impact Accelerators のコーチングセッションに参加して、リーディングプラクティスを理解します。将来的にお客様をサポートする可能性があります。		✓

求められる情報/アクセス

https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html にある該当する Impact アクセラレーターの仕様書を参照してください。

除外

この Impact アクセラレーター全体または Impact アクセラレーターアクティビティの一部は、一部の制限された環境のお客様、セルフホスト型のお客様、またはドメインセパレーションインスタンスを使用するマネージドサービスプロバイダーのお客様にはご利用いただけません。

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

Jumpstart イベント管理

Jumpstart イベント管理アクセラレーターでは、イベント管理で可能な内容と機能のデモを行います。

アクセラレーターの概要

Jumpstart イベント管理は、Impact のお客様にイベント管理の包括的な概要を提供します。応用デモにより、ServiceNow 構成管理データベース (CMDB) の機能を活用して、ServiceNow プラットフォーム内でインフラストラクチャからほぼリアルタイムのアラートを直接受信して確認する方法を中心に説明します。このオファリングでは、イベント管理の開始方法に関する重要な ServiceNow リソースとリーディングプラクティスガイドをお客様に提供します。機能の詳細については、「イベント管理」を参照してください。

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

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

提供される内容

セッションの準備

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 一時インスタンスをプロビジョニングします。
- イベント管理をインストールします。
- イベントジェネレーターアプリケーションをインストールします。

カスタマーコーチングセッション #1 (最大 90 分)

内容は以下のとおりです。

- 次の概要：
  - イベント管理
  - サービスオペレーションワークスペースアラートコンソール
  - イベント管理コネクタ
  - イベントルール
- 次の応用デモ：
  - イベントジェネレーターアプリを使用したイベントの生成
  - 構成アイテム (CI) バインディングへのアラート
  - 影響を受ける既存のアラートまたはサービス
- リーディングプラクティスガイドとリソース
- 一時インスタンスへの 30 日間のアクセス

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

イベント管理に関する Q&A の機会

求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者	責任
プラットフォームオーナー (必須)	ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。
システムアドミニストレーター (必須)	ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します。そのためにアプリケーションのメンテナンスを実施し、ServiceNow アプリケーション関連のケースに対するサポートを管理し、構成タスクと特性を提供して ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献します。
イベント/サービスオペレーター (必須)	アラートコンソールの操作を担当する該当分野の専門家
サービスマネージャー (推奨)	該当するサービスの管理を担当する対象分野の専門家。
信頼できるサービスパートナー (推奨)	ServiceNow Impact Accelerators のコーチングセッションに参加して、リーディングプラクティスを理解します。将来的にお客様をサポートする可能性があります。
アプリケーションサービスオーナー (必須)	特定の部門のすべてのアプリケーションを管理します (例：HR アプリケーションオーナー)。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

求められる情報/アクセス

https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html にある該当する Impact アクセラレーターの仕様書を参照してください。

除外

この Impact Accelerators 全体または Impact Accelerators のアクティビティの一部は、一部の制限された環境のお客様、セルフホスト型のお客様、またはマネージドサービスプロバイダーのお客様 (内部使用の場合を除く) にはご利用いただけません。

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

Jumpstart 問題の自動解決

Jumpstart 問題の自動解決 (IAR) アクセラレーターは、ServiceNow プラットフォーム内での問題の自動解決の可能性と機能のデモを提供します。

概要

Jumpstart 問題の自動解決は、Impact のお客様に、大量の重要でないタスクを回避するための IAR の概要を提供し、IAR がセルフサービスと自動化機能を強化する方法を示します。このアクセラレーターは、IAR の可能性と機能、特定のユースケース、構成の概要、および主要なリソースとガイドについてお客様に伝え、お客様が利用を開始できるようにすることを目的としています。

IAR の詳細については、「[問題の自動解決] タブ」を参照してください。

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

https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html にある該当する Impact Accelerators の仕様書に従って提供されます。

提供される内容

セッションの準備

- 一時インスタンスをプロビジョニングします。
- IAR をアクティブ化して、構成します。

カスタマーコーチングセッション #1 (最大 90 分)

内容は以下のとおりです。

- IAR のメリットと影響の概要
- 次の方法に関する包括的なデモ：
  - インシデントとケースの量の削減
  - セルフサービスの改善
  - 平均解決時間 (MTTR) の短縮
  - 仮想エージェントのアダプションの増加
- 構成の概要
- アナリティクスダッシュボードを使用してパフォーマンスを監視する方法のデモ
- メンテナンスのリーディングプラクティスの検討

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 主要なリソースとガイド
- 一時インスタンスへの 30 日間のアクセス

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

IAR に関する Q&A の機会

求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者	責任
プラットフォームオーナー (必須)	ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。
システムアドミニストレーター (必須)	ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します。そのためにアプリケーションのメンテナンスを実施し、ServiceNow アプリケーション関連のケースに対するサポートを管理し、構成タスクと特性を提供して ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献します。
仮想エージェントオーナー (推奨)	ServiceNow 仮想エージェントの責任者である対象分野のエキスパート。
サービスデスクマネージャー (推奨)	サービスデスクの管理の責任者である対象分野のエキスパート。
信頼できるサービスパートナー (推奨)	ServiceNow Impact Accelerators のコーチングセッションに参加して、リーディングプラクティスを理解します。将来的にお客様をサポートする可能性があります。

求められる情報

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

除外

この Impact アクセラレーター全体または Impact アクセラレーターアクティビティの一部は、一部の制限された環境のお客様、セルフホスト型のお客様、またはドメインセパレーションインスタンスを使用するマネージドサービスプロバイダーのお客様にはご利用いただけません。

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

Jumpstart 生成 AI

このアクセラレーターでは、ServiceNow® 生成 AI (人工知能) で可能な内容と機能のデモを行います。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Jumpstart 生成 AI について

Jumpstart 生成 AI では、ServiceNow 生成 AI と、この機能による効率性とユーザーエクスペリエンスの大幅な改善に関する概要を Impact のお客様に提供します。これには、一時インスタンスを使用した Now Assist エクスペリエンスの応用デモと、ServiceNow 生成 AI コントローラーの利用に関するリーディングプラクティスが含まれています。

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

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

セッションの準備

- 必要なプラグイン (Now Assist、仮想エージェント、AI 検索、オートメーションディスカバリーなど) をアクティブ化してインストールします。
- 一時インスタンスをプロビジョニングします。
- オートメーションディスカバリーとカスタムスキャンツールを実行します。

提供される内容

カスタマーコーチングセッション #1 (最大 90 分)

内容は以下のとおりです。

- 生成 AI および Now 大規模言語モデル (LLM) の概要
- よく使用される Now Assist 機能の概要
- 次の応用デモ：
  - Now Assist の機能のアクティブ化と構成
  - Now Assist のパフォーマンスに関するインサイトの入手
- パーソナライズされたインサイト
  - オートメーションディスカバリーを活用して理解を深める
  - AI 準備状況分析にカスタムスキャンツールを利用する
- 主要なリソースとガイド
- 一時インスタンスへの 30 日間のアクセス

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

生成 AI に関する Q&A の機会

求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者と責任

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

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

お客様側の担当者と責任 (続く)

お客様側の担当者	責任
	ムの包括的なガバナンスに積極的に関与します。
システムアドミニストレーター (必須)	ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します。そのためにアプリケーションのメンテナンスを実施し、ServiceNow アプリケーション関連のケースに対するサポートを管理し、構成タスクと特性を提供して ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献します。
開発者 (推奨)	ServiceNow プラットフォーム用のコードを作成します。
仮想エージェントリード (推奨)	ServiceNow 仮想エージェントの責任者である対象分野のエキスパート。
信頼できるサービスパートナー (推奨)	ServiceNow Impact Accelerators のコーチングセッションに参加して、リーディングプラクティスを理解します。将来的にお客様をサポートする可能性があります。

求められる情報/アクセス

https://www.servicenow.com/upgrade-schedules.html にある該当する Impact Accelerator の仕様書を参照してください。

除外

この Impact Accelerator 全体または Impact Accelerator アクティビティの一部は、一部の制限された環境のお客様、セルフホスト型のお客様、またはマネージドサービスプロバイダーのお客様 (内部使用の場合を除く) にはご利用いただけません。

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

Jumpstart ナレッジ管理

Jumpstart ナレッジ管理アクセラレーターでは、ナレッジ管理で可能な内容と機能のデモを行います。

アクセラレーターの概要

Jumpstart ナレッジ管理では、お客様に Impact ナレッジ管理の主要な機能の概要を説明します。このオファリングでは、コア機能とリーディングプラクティスを説明し、効果的な実装およびアダプション戦略を通じてお客様をガイドします。ナレッジの作成と共有を合理化し、かつ組織の検索結果を向上させる方法を学びます。さらに、作り込まれたナレッジコンテンツと、AI を活用した機能を併用することで、成果がどのように向上するかを紹介します。このアクセラレーターには、優れたナレッジ管理に向けて取り組むための主要なリソースとリーディングプラクティスガイドも含まれています。

リソース管理の詳細については、「リソース管理クラシック版」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

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

https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html にある該当する Impact Accelerators の仕様書に従って提供されます。

提供される内容

セッションの準備

- 一時インスタンスをプロビジョニングします。
- 関連プラグインをアクティブ化します。

カスタマーコーチングセッション #1 (最大 90 分)

内容は以下のとおりです。

- ナレッジ管理の機能の概要
- 成功に向けたナレッジ管理の設定に関する応用デモ
  - 効果的な計画とガバナンス
  - 初期セットアップと構成のサポート
  - ナレッジを効果的に管理および使用するための戦略
- 主要なリソースとリーディングプラクティスガイド
- 一時インスタンスへの 30 日間のアクセス

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

ナレッジ管理に関する Q&A の機会

求められるお客様側の担当者

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

お客様側の担当者と責任

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

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

お客様側の担当者と責任 (続く)

お客様側のリソース	責任	必須	オプション
ナレッジプロセスオーナー	ナレッジ管理プロセスを担当する主要なステークホルダー。	✓	
ナレッジコンテンツのステークホルダー	組織のナレッジを所有、管理、利用、配布します。これには、他のプロセスおよび情報のオーナー、エージェント、従業員、および外部ステークホルダーの代表者が含まれる場合があります。例：ITSM のサービスデスクマネージャー、CSM のカスタマーサービスマネージャー、情報アーキテクト、ユーザーエクスペリエンスアナリスト、エージェント、エンジニア、履行者、および従業員、顧客、パートナー、コンシューマーの代表者。		✓
開発者	ServiceNow プラットフォーム用のコードを作成します。		✓
信頼できるサービスパートナー	ServiceNow Impact Accelerators のコーチングセッションに参加して、リーディングプラクティスを理解します。将来的にお客様をサポートする可能性があります。		✓

求められる情報/アクセス

https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html にある該当する Impact アクセラレーターの仕様書を参照してください。

除外

この Impact アクセラレーター全体または Impact アクセラレーターアクティビティの一部は、一部の制限された環境のお客様、セルフホスト型のお客様、またはドメインセパレーションインスタンスを使用するマネージドサービスプロバイダーのお客様にはご利用いただけません。

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

Jumpstart レガシーワークフロー移行

Jumpstart レガシーワークフロー移行アクセラレーターでは、レガシーワークフローの移行で可能な内容と機能のデモを行います。

アクセラレーターの概要

Jumpstart レガシーワークフロー移行は、レガシーワークフローからフローおよびプレイブックへの移行の概要と応用デモを Impact のお客様に提供します。このオファリングは、お客様が最新のローコード自動化ツールを導入し、将来のリリースで段階的に廃止される予定のワークフローを置き換えることができるように支援します。このアクセラレーターではさらに、お客様のスムーズな移行を支援するための主要なリソースとリーディングプラクティスガイドを提供します。

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

https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html にある該当する Impact Accelerators の仕様書に従って提供されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

提供される内容

セッションの準備

- 一時インスタンスをプロビジョニングします。
- フローとプレイブックをアクティブ化して構成します。

カスタマーコーチングセッション #1 (最大 90 分)

内容は以下のとおりです。

- ワークフロースタジオの概要
  - プレイブック
  - ディシジョンテーブル
- 応用デモ：ローコード自動ツール
  - フロー
  - サブフロー
  - アクション
- 主要なリソースとリーディングプラクティスのガイド
- 一時インスタンスへの 30 日間のアクセス

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

レガシーワークフロー移行に関する Q&A の機会

求められるお客様側の担当者

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

お客様側の担当者と責任

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

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

お客様側の担当者と責任 (続く)

お客様側のリソース	責任	必須	オプション
開発者	ServiceNow プラットフォーム用のコードを作成します。		✓
信頼できるサービスパートナー	ServiceNow Impact Accelerators のコーチングセッションに参加して、リーディングプラクティスを理解します。将来的にお客様をサポートする可能性があります。		✓
ビジネスプロセスオーナー	重要なビジネスプロセスの開発、分析、改善を担当します。		✓

求められる情報/アクセス

https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html にある該当する Impact アクセラレーターの仕様書を参照してください。

除外

この Impact アクセラレーター全体または Impact アクセラレーターアクティビティの一部は、一部の制限された環境のお客様、セルフホスト型のお客様、またはドメインセパレーションインスタンスを使用するマネージドサービスプロバイダーのお客様にはご利用いただけません。

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

Jumpstart プラットフォームアナリティクスの移行

Jumpstart プラットフォームアナリティクスの移行アクセラレーターでは、プラットフォームアナリティクスのコンテンツを正常に準備および移行する方法のデモを提供します。

概要

Jumpstart プラットフォームアナリティクスの移行では、プラットフォームアナリティクスのコンテンツの移行に必要な変更の概要を Impact のお客様に説明します。このアクセラレーターには、お客様のインスタンスのクローンを使用した移行プロセスのチュートリアルが含まれており、一般的な質問、問題、次のステップについて説明します。変更に向けた準備のためのアドバイスと手順が提供されます。

プラットフォームアナリティクスアプリケーションの詳細については、「ビジネスプロセスの分析と最適化」を参照してください。

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

https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html にある該当する Impact Accelerators の仕様書に従って提供されます。

提供される内容

セッションの準備

- 一時インスタンスのプロビジョニング
- お客様のプラットフォームアナリティクスの実装と移行の準備状況の確認
- プラットフォームアナリティクスヘルススキャンの実行 (該当する場合)

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタマーコーチングセッション #1 (最大 90 分)

内容は以下のとおりです。

- 準備状況アクティビティ (組織とプラットフォーム) と移行手順の概要
- 次の更新を確認します。
  - コア ServiceNow コンテンツ
  - お客様のインストールベースに基づく移行プロセス
- お客様の移行プロセスのチュートリアル
- 初回レビューに基づく推奨事項の検討
- 一時インスタンスへの 30 日間のアクセス

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

プラットフォームアナリティクス移行プロセスに関する Q&A の機会

求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者と責任

お客様側の担当者	責任
プラットフォームオーナー - 必須	ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。
システムアドミニストレーター - 必須	ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します。そのためにアプリケーションのメンテナンスを実施し、ServiceNow アプリケーション関連のケースに対するサポートを管理し、構成タスクと特性を提供して ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献します。
レポートリード - 必須	ServiceNow Impact アクセラレーターのコンサルタントと面談し、必要なリソースへのアクセスを提供して、エンゲージメントからアクションを推進します。
開発者 - 推奨	ServiceNow プラットフォーム用のコードを作成します。
プロセス/サービスオーナー - 推奨	主要なプロセスまたはサービス (インシデント、変更、従業員オンボーディングなど) ごとに、各事業部門内のシニアリーダーが、プロセスが目的に適合していることを確認する責任を負います。
プロセスリード - 推奨	該当するプロセスの管理の責任者である対象分野の専門家。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

お客様側の担当者と責任 (続く)

お客様側の担当者	責任
サービスマネージャー - 推奨	該当するサービスの管理を担当する対象分野の専門家。
信頼できるサービスパートナー - 推奨	ServiceNow Impact Accelerators のコーチングセッションに参加して、リーディングプラクティスを理解します。将来的にお客様をサポートする可能性があります。

求められる情報

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

除外

この Impact Accelerators 全体または Impact Accelerators のアクティビティの一部は、一部の制限された環境のお客様、セルフホスト型のお客様、その他の制限された環境のお客様、またはマネージドサービスプロバイダーのお客様 (内部使用の場合を除く) にはご利用いただけません。

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

Jumpstart 多言語仮想エージェント

このアクセラレーターでは、動的翻訳で可能な内容と機能のデモを行います。

概要

Jumpstart 多言語仮想エージェントアクセラレーターでは、Impact のお客様に対し、動的翻訳で可能な内容と機能のデモを行います。これには、一時クローンインスタンスで AI 検索内で仮想エージェントの会話を使用した動的翻訳のデモと、ライブエージェントへの引き継ぎが含まれています。開始のためのリーディングプラクティスも組み込まれています。

仮想エージェントの詳細については、「仮想エージェント」を参照してください。

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

https://www.servicenow.com/jp/legal/servicenow-impact.html にある該当する Impact Accelerators の仕様書に従って提供されます。

提供される内容

AI 検索アセスメント

- 一時インスタンスのプロビジョニング
- 動的翻訳のアクティブ化と構成

カスタマーコーチングセッション #1 (最大 60 分)

- 一時インスタンスへの 30 日間のアクセス
- 動的翻訳の概要とその設定方法
- 動的翻訳を使用した仮想エージェントチャットボットのデモ
- さまざまな言語を使用したライブエージェント会話のデモ

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- AI 検索のインターナショナリゼーションサポートのデモ
- NLU 多言語サポート
- リーディングプラクティスとリソース

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

動的翻訳に関する Q&A セッションの機会

求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者と責任

お客様側の担当者	責任
プラットフォームオーナー (必須)	ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。
仮想エージェントリード (必須)	ServiceNow 仮想エージェントの責任者である対象分野のエキスパート。
システムアドミニストレーター (必須)	ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します。そのためにアプリケーションのメンテナンスを実施し、ServiceNow アプリケーション関連のケースに対するサポートを管理し、構成タスクと特性を提供して ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献します。
言語担当者またはローカリゼーションエキスパート (推奨)	ServiceNow のローカリゼーションの管理の責任者である対象分野のエキスパート。
開発者 (推奨)	ServiceNow プラットフォーム用のコードを作成します。
信頼できるサービスパートナー (推奨)	ServiceNow Impact Accelerators のコーチングセッションに参加して、リーディングプラクティスを理解します。将来的にお客様をサポートする可能性があります。

求められる情報/アクセス

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

例外

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

ServiceNow は、お客様の準本番インスタンスまたは本番インスタンスでのサービスオペレーションワークスペースの推奨事項の実装についての責任を負わないものとします。

Jumpstart 多言語仮想エージェント：米国公共部門

このアクセラレーターでは、動的翻訳で可能な内容と機能のデモを行います。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

概要

Jumpstart 多言語仮想エージェント：米国公共部門アクセラレーターでは、Impact のお客様に対し、動的翻訳で可能な内容と機能のデモを行います。これには、AI 検索内で仮想エージェントの会話を使用した動的翻訳のデモと、ライブエージェントへの引き継ぎが含まれています。開始のためのリーディングプラクティスも組み込まれています。

動的翻訳の詳細については、「動的翻訳」を参照してください。

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

提供される内容

カスタマーコーチングセッション #1 (最大 60 分)

- 30 日間にわたるテクニカルコンサルタントへのアクセス権
- 動的翻訳を使用した仮想エージェントチャットボットのデモ
- さまざまな言語を使用したライブエージェント会話のデモ
- AI 検索のインターナショナリゼーションサポートのデモ
- NLU 多言語サポート
- リーディングプラクティスとリソース

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

動的翻訳に関する Q&A セッションの機会

求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者と責任

お客様側の担当者	責任
プラットフォームオーナー (必須)	ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。
仮想エージェントリード (必須)	ServiceNow 仮想エージェントの責任者である対象分野のエキスパート。
システムアドミニストレーター (必須)	ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します。そのためにアプリケーションのメンテナンスを実施し、ServiceNow アプリケーション関連のケースに対するサポートを管理し、構成タスクと特性を提供して ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献します。
言語担当者またはローカリゼーションエキスパート (推奨)	ServiceNow のローカリゼーションの管理の責任者である対象分野のエキスパート。
開発者 (推奨)	ServiceNow プラットフォーム用のコードを作成します。
信頼できるサービスパートナー (推奨)	ServiceNow Impact Accelerators のコーチングセッションに参加して、リーディングプラクティスを理解します。将来的にお客様をサポートする可能性があります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

例外

ServiceNow は、お客様の準本番インスタンスまたは本番インスタンスでの動的翻訳の推奨事項の実装についての責任を負わないものとします。

Jumpstart 自然言語理解 (NLU)

Jumpstart 自然言語理解 (NLU) アクセラレーターでは、自然言語理解 (NLU) で可能な内容と機能のデモを行います。

概要

Jumpstart 自然言語理解 (NLU) では、計画、ビルド、サイジング、トレーニング、語彙、テスト、エンティティ、展開、監視などの基本的な機能の多くを含む、自然言語理解 (NLU) の包括的な概要を Impact のお客様に提供します。このオファリングは、健全な基盤を築くための基礎を形成することで、仮想エージェントのアダプションを促進することを目的としています。

関連情報については、「仮想エージェント」または「自然言語理解 (NLU)」を参照してください。

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

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

提供される内容

セッションの準備

- 一時インスタンスをプロビジョニングします。
- インテントディスカバリー をアクティブ化して実行します。
- 現在の NLU モデルを評価します (該当する場合)。

カスタマーコーチングセッション #1 (最大 90 分)

内容は以下のとおりです。

- NLU のリーディングプラクティスとリソースのレビュー
- NLU コンポーネントのレビュー：
  - インテント
  - エンティティ
  - 語彙
- 各 NLU コンポーネントを個別に詳しく説明します。
- テストと調整のデモ
- 30 日間のアクセスが許可された一時インスタンス

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

自然言語理解 (NLU) に関する Q&A の機会

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者と責任

お客様側の担当者	責任
プラットフォームオーナー (必須)	ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。
システムアドミニストレーター (必須)	ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します。そのためにアプリケーションのメンテナンスを実施し、ServiceNow アプリケーション関連のケースに対するサポートを管理し、構成タスクと特性を提供して ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献します。
仮想エージェントリード (必須)	ServiceNow ITSM 仮想エージェントの責任者である対象分野のエキスパート。
開発者 (必須)	ServiceNow プラットフォーム用のコードを作成します。
信頼できるサービスパートナー (推奨)	ServiceNow Impact Accelerators のコーチングセッションに参加して、リーディングプラクティスを理解します。将来的にお客様をサポートする可能性があります。

求められる情報/アクセス

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

例外

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

ServiceNow は、お客様の準本番インスタンスまたは本番インスタンスでの自然言語理解 (NLU) の推奨事項の実装についての責任を負わないものとします。

Jumpstart クリエーターの **Now Assist**

Jumpstart クリエーターの Now Assist アクセラレーターでは、クリエーターの Now Assist で可能な内容と機能のデモを行います。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アクセラレーターの概要

Jumpstart クリエーターの Now Assist は、クリエーターの Now Assist の概要を説明し、生成 AI 機能を使用してアプリ開発時間を短縮し、生産性を向上させ、全体的なコーディングエクスペリエンスを改善する方法に関する応用デモを Impact のお客様に提供します。このアクセラレーターでは、クリエーターの Now Assist の機能のデモを行い、使用を開始するための主要なリソースとリーディングプラクティスを提供します。

機能の詳細については、「Now Assist for Creator」を参照してください。

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

https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html にある該当する Impact Accelerators の仕様書に従って提供されます。

提供される内容

セッションの準備

- 一時インスタンスをプロビジョニングします。
- 関連プラグインをアクティブ化します。

カスタマーコーチングセッション #1 (最大 90 分)

内容は以下のとおりです。

- クリエーターの Now Assist の概要
- クリエーターの Now Assist の応用デモ
  - テキストトゥアプリケーションクリエーター
  - プレイブックアシスト
  - フローの推奨事項
  - カタログビルダーでの Now Assist
  - コード生成用 Now Assist
- AI プロンプトを適切に使用する方法に関するガイダンス
- 主要なリソースとリーディングプラクティスのガイド
- 一時インスタンスへの 30 日間のアクセス

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

クリエーターの Now Assist に関する Q&A の機会

求められるお客様側の担当者

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

お客様側の担当者と責任

お客様側のリソース	責任	必須	オプション
プラットフォームオーナー	ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアド	✓	

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

お客様側の担当者と責任 (続く)

お客様側のリソース	責任	必須	オプション
	ミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。		
システム管理者	ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します。そのためにアプリケーションのメンテナンスを実施し、ServiceNow アプリケーション関連のケースに対するサポートを管理し、構成タスクと特性を提供して ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献します。	✓	
信頼できるサービスパートナー	ServiceNow Impact Accelerators のコーチングセッションに参加して、リーディングプラクティスを理解します。将来的にお客様をサポートする可能性があります。		✓

求められる情報/アクセス

https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html にある該当する Impact アクセラレーターの仕様書を参照してください。

除外

この Impact アクセラレーター全体または Impact アクセラレーターアクティビティの一部は、一部の制限された環境のお客様、セルフホスト型のお客様、またはドメインセパレーションインスタンスを使用するマネージドサービスプロバイダーのお客様にはご利用いただけません。

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

Jumpstart CSM の Now Assist

Jumpstart CSM の Now Assist アクセラレーターでは、CSM の Now Assist で可能な内容と機能のデモを行います。

アクセラレーターの概要

Jumpstart CSM の Now Assist は、CSM の Now Assist の概要と応用デモを Impact のお客様に提供します。このオファリングにより、お客様はベースシステムのスキルを実際に確認し、インスタンスのコピーでケース要約スキルをカスタマイズできるようになります。このアクセラレーターではさらに、使用開始に役立つ主要なリソースとリーディングプラクティスガイドを提供します。

機能の詳細については、「CSM の Now Assist」を参照してください。

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

https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html にある該当する Impact Accelerators の仕様書に従って提供されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

提供される内容

セッションの準備

- 一時インスタンスをプロビジョニングします。
- 関連プラグインをアクティブ化します。
- インシデント要約の動作を観察します。
- 環境に固有のカスタムインシデント要約機能を作成します。

カスタマーコーチングセッション #1 (最大 90 分)

内容は以下のとおりです。

- ベースシステムの CSM の Now Assist 機能の概要
- 次の応用デモ：
  - ベースシステムの CSM の Now Assist エクスペリエンス
  - ケース要約スキルのカスタマイズ
  - CSM の Now Assist 使用状況メトリクス
- 主要なリソースとリーディングプラクティスのガイド
- 一時インスタンスへの 30 日間のアクセス

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

CSM の Now Assist に関する Q&A の機会

求められるお客様側の担当者

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

お客様側の担当者と責任

お客様側のリソース	責任	必須	オプション
プラットフォームオーナー	ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。	✓	
システム管理者	ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します。そのためにアプリケーションのメンテナンスを実施し、ServiceNow アプリケーション関連のケースに対するサポートを管理し、構成タスクと特性を提供して ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献します。	✓	
カスタマーサービスマネージャー	ケースワーカーの管理を担当します。現在の状況と、さまざまな Now Assist スキ		✓

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

お客様側の担当者と責任 (続く)

お客様側のリソース	責任	必須	オプション
	ルがその状況にどのように影響するかについてのインサイトを提供します。		
信頼できるサービスパートナー	ServiceNow Impact Accelerators のコーチングセッションに参加して、リーディングプラクティスを理解します。将来的にお客様をサポートする可能性があります。		✓

求められる情報/アクセス

https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html にある該当する Impact アクセラレーターの仕様書を参照してください。

除外

この Impact アクセラレーター全体または Impact アクセラレーターアクティビティの一部は、一部の制限された環境のお客様、セルフホスト型のお客様、またはドメインセパレーションインスタンスを使用するマネージドサービスプロバイダーのお客様にはご利用いただけません。

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

Jumpstart IT Service Management の Now Assist

Jumpstart ITSM の Now Assist アクセラレーターでは、ITSM の Now Assist で可能な内容と機能のデモを行います。

アクセラレーターの概要

Jumpstart ITSM の Now Assist は、ITSM の Now Assist の概要と応用デモを Impact のお客様に提供します。このアクセラレーターでは、生成 AI 機能を活用して、解決メモを自動的に生成し、インシデントとチャットの会話の要約を提供する方法を紹介します。Now Assist は手作業を減らすことで、より迅速なインシデント解決を可能にします。このオファリングでは、ITSM の Now Assist の内容と機能に焦点を当て、使用を開始するための主要なリソースとリーディングプラクティスを提供します。

機能の詳細については、「IT Service Management の Now Assist」を参照してください。

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

https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html にある該当する Impact Accelerators の仕様書に従って提供されます。

提供される内容

セッションの準備

- 一時インスタンスをプロビジョニングします。
- 関連プラグインをアクティブ化します。

カスタマーコーチングセッション #1 (最大 90 分)

内容は以下のとおりです。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- Now Assist for ITSM の概要
- ITSM の Now Assist の応用デモ：
  - 基本スキル
  - インシデントの要約
  - スキルのカスタマイズのチュートリアル
- 主要なリソースとリーディングプラクティスのガイド
- 一時インスタンスへの 30 日間のアクセス

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

ITSM の Now Assist に関する Q&A の機会

求められるお客様側の担当者

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

お客様側の担当者と責任

お客様側のリソース	責任	必須	オプション
プラットフォームオーナー	ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。	✓	
システム管理者	ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します。そのためにアプリケーションのメンテナンスを実施し、ServiceNow アプリケーション関連のケースに対するサポートを管理し、構成タスクと特性を提供して ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献します。	✓	
サービスデスクマネージャー	サービスデスクの管理の責任者である対象分野の専門家		✓
信頼できるサービスパートナー	ServiceNow Impact Accelerators のコーチングセッションに参加して、リーディングプラクティスを理解します。将来的にお客様をサポートする可能性があります。		✓

求められる情報/アクセス

https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html にある該当する Impact アクセラレーターの仕様書を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

除外

この Impact アクセラレーター全体または Impact アクセラレーターアクティビティの一部は、一部の制限された環境のお客様、セルフホスト型のお客様、またはドメインセパレーションインスタンスを使用するマネージドサービスプロバイダーのお客様にはご利用いただけません。

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

Jumpstart 仮想エージェントの **Now Assist**

Jumpstart 仮想エージェント (VA) の Now Assist アクセラレーターでは、仮想エージェントの Now Assist で可能な内容と機能のデモを行います。

アクセラレーターの概要

Jumpstart 仮想エージェントの Now Assist は、VA で Now Assist を使い始める方法をより深く理解するうえで役立つ概要と応用デモを Impact のお客様に提供します。このアクセラレーターは、仮想エージェント分野における生成 AI の可能性に焦点を当て、お客様のセットアッププロセスをガイドします。さらに、自信を持って使用開始するための主要なリソースとリーディングプラクティスを提供します。

機能の詳細については、「仮想エージェントの Now Assist」を参照してください。

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

https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html にある該当する Impact Accelerator の仕様書に従って提供されます。

提供される内容

セッションの準備

- 一時インスタンスをプロビジョニングします。
- 関連プラグインをアクティブ化します。
- 仮想アシスタントの Now Assist を構成します。
- コーチングセッションでデモを行うユースケースを作成します。

カスタマーコーチングセッション #1 (最大 90 分)

内容は以下のとおりです。

- 仮想エージェントの Now Assist のベースシステム機能の概要
- プロンプトガイダンスのレビュー
- 次の応用デモ：
  - 仮想エージェントの Now Assist
  - ターンごとのカタログ注文
  - 新しい VA デザイナーのホームページ
  - トピックの移行 (既存の仮想エージェントの場合)
  - チャットの要約を使用したライブエージェントへの転送
  - レポート

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 主要なリソースとリーディングプラクティスのガイド
- 一時インスタンスへの 30 日間のアクセス

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

仮想エージェントの Now Assist に関する Q&A の機会

求められるお客様側の担当者

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

お客様側の担当者と責任

お客様側のリソース	責任	必須	オプション
プラットフォームオーナー	ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。	✓	
システム管理者	ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します。そのためにアプリケーションのメンテナンスを実施し、ServiceNow アプリケーション関連のケースに対するサポートを管理し、構成タスクと特性を提供して ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献します。	✓	
信頼できるサービスパートナー	ServiceNow Impact Accelerators のコーチングセッションに参加して、リーディングプラクティスを理解します。将来的にお客様をサポートする可能性があります。		✓

求められる情報/アクセス

https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html にある該当する Impact アクセラレーターの仕様書を参照してください。

除外

この Impact アクセラレーター全体または Impact アクセラレーターアクティビティの一部は、一部の制限された環境のお客様、セルフホスト型のお客様、またはドメインセパレーションインスタンスを使用するマネージドサービスプロバイダーのお客様にはご利用いただけません。

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

Jumpstart Now Assist スキルキット

Jumpstart Now Assist スキルキットアクセラレーターでは、Now Assist スキルキットで可能な内容と機能のデモを行います。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アクセラレーターの概要

Jumpstart Now Assist スキルキットは、Impact のお客様に Now Assist スキルキットの機能の概要を提供します。応用デモでは感情分析などのシンプルなカスタムユースケースの作成に焦点を当て、スキルキットを使用することで、お客様が Now LLM とプラットフォームを組み合わせて独自のニーズに対応できる可能性を最大限に引き出すことができるようになる仕組みをご紹介します。このアクセラレーターではさらに、使用開始に役立つ主要なリソースとリーディングプラクティスガイドを提供します。

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

https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html にある該当する Impact Accelerators の仕様書に従って提供されます。

提供される内容

セッションの準備

- 一時インスタンスをプロビジョニングします。
- Now Assist スキルキットと Now Assist データキットをアクティブ化します。
- カスタム感情分析スキルを構成します。

カスタマーコーチングセッション #1 (最大 90 分)

内容は以下のとおりです。

- Now Assist スキルキットとデータキットの機能の概要
- 次の応用デモ：
  - Now Assist スキルキットのインターフェイス
  - 感情分析スキル
    - プロンプトアシスタンス
    - プロンプト評価
- プロンプトエンジニアリングの概要
- 主要なリソースとリーディングプラクティスのガイド
- 一時インスタンスへの 30 日間のアクセス

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

Now Assist スキルキットに関する Q&A の機会

求められるお客様側の担当者

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

お客様側の担当者と責任

お客様側のリソース	責任	必須	オプション
プラットフォームオーナー	ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシッ	✓	

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

お客様側の担当者と責任 (続く)

お客様側のリソース	責任	必須	オプション
	プを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。		
システム管理者	ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します。そのためにアプリケーションのメンテナンスを実施し、ServiceNow アプリケーション関連のケースに対するサポートを管理し、構成タスクと特性を提供して ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献します。	✓	
信頼できるサービスパートナー	ServiceNow Impact Accelerators のコーチングセッションに参加して、リーディングプラクティスを理解します。将来的にお客様をサポートする可能性があります。		✓

求められる情報/アクセス

https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html にある該当する Impact アクセラレーターの仕様書を参照してください。

除外

この Impact アクセラレーター全体または Impact アクセラレーターアクティビティの一部は、一部の制限された環境のお客様、セルフホスト型のお客様、またはドメインセパレーションインスタンスを使用するマネージドサービスプロバイダーのお客様にはご利用いただけません。

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

Jumpstart プラットフォームアナリティクス

Jumpstart プラットフォームアナリティクスアクセラレーターでは、プラットフォームアナリティクスで可能な内容と機能のデモを行います。

概要

Jumpstart プラットフォームアナリティクスでは、プラットフォームアナリティクスの概要と、プラットフォームアナリティクスによりサービスデリバリの品質、効率、コストを大きく改善できることを Impact のお客様に説明します。一時インスタンスでのレポートおよびパフォーマンスアナリティクスの構成、機能、アナリティクスの応用デモと、使用開始に関するリーディングプラクティスが含まれています。プラットフォームアナリティクスの詳細については、「利用可能な プラットフォームアナリティクスとレポートソリューションプラットフォームアナリティクスソリューション」を参照してください。

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

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

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

提供される内容

セッションの準備

- 一時インスタンスのプロビジョニング
- プラットフォームアナリティクスコンテンツパックのインストール – ITSM フォーカス

カスタマーコーチングセッション #1 (最大 90 分)

内容は以下のとおりです。

- プラットフォームアナリティクスの概要とデモ
- プラットフォームアナリティクスアーキテクチャのレビュー
- 先行インジケーターと遅行インジケーターのベストプラクティス
- レポートとパフォーマンスアナリティクスの違いについての話し合い
- 一時インスタンスへの 30 日間のアクセス

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

プラットフォームアナリティクスに関する Q&A の機会

求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者と責任

お客様側の担当者	責任
プラットフォームオーナー (必須)	ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。
システムアドミニストレーター (必須)	ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します。そのためにアプリケーションのメンテナンスを実施し、ServiceNow アプリケーション関連のケースに対するサポートを管理し、構成タスクと特性を提供して ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献します。
レポートリード (必須)	ServiceNow Impact アクセラレーターコンサルタントと面談し、必要なリソースへのアクセスを提供して、エンゲージメントからアクションを推進します。
プロセス/サービスオーナー (推奨)	主要なプロセスまたはサービス (インシデント、変更、従業員オンボーディングなど) ごとに、各事業部門内のシニアリーダーが、プロセスが目的に適合していることを確認する責任を負います。
開発者 (推奨)	ServiceNow プラットフォーム用のコードを作成します。
信頼できるサービスパートナー (推奨)	ServiceNow Impact Accelerators のコーチングセッションに参加して、リーディングプラクティスを理解します。将来的にお客様をサポートする可能性があります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

求められる情報/アクセス

https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html にある該当する Impact アクセラレーターの仕様書を参照してください。

例外

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

ServiceNow の担当者は、お客様の準本番インスタンスまたは本番インスタンスでのプラットフォームアナリティクスの推奨事項の実装についての責任を負わないものとします。

Jumpstart 予測インテリジェンス

Jumpstart 予測インテリジェンス (PI) アクセラレーターでは、予測インテリジェンスとクラスタリングフレームワークで可能な内容と機能のデモを行います。

概要

Jumpstart 予測インテリジェンスでは、予測インテリジェンスの機械学習 (ML) 機能、メリット、成果の概要を Impact のお客様に説明します。4 つの PI フレームワークの概要と、クラスタリングの応用デモを提供します。さらに、特定のユースケース、構成の概要、およびお客様が自動化目標を達成できるようにするための主要なリソースについて説明します。

関連情報については、「予測インテリジェンス」または「ML ソリューションの詳細設定」でクラスタリングパラメーターの詳細を参照してください。

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

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

提供される内容

セッションの準備

- 一時インスタンスをプロビジョニングします。
- 予測インテリジェンスの機能をアクティブ化および構成します。

カスタマーコーチングセッション #1 (最大 90 分)

内容は以下のとおりです。

- 予測インテリジェンスの機能、メリット、成果
- PI フレームワークの概要：
  - 分類
  - クラスタリング
  - 類似性
  - 回帰
- 特定のユースケースでのクラスタリングフレームワークのデモ
- 構成のデモ

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- トレーニング、テスト、結果の監視の方法に関する話し合い
- 結果の解釈と次のステップの特定

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

予測インテリジェンスに関する Q&A の機会

求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者と責任

お客様側の担当者	責任
プラットフォームオーナー (必須)	ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。
システムアドミニストレーター (必須)	ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します。そのためにアプリケーションのメンテナンスを実施し、ServiceNow アプリケーション関連のケースに対するサポートを管理し、構成タスクと特性を提供して ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献します。
開発者 (推奨)	ServiceNow プラットフォーム用のコードを作成します。
信頼できるサービスパートナー (推奨)	ServiceNow Impact Accelerators のコーチングセッションに参加して、リーディングプラクティスを理解します。将来的にお客様をサポートする可能性があります。

求められる情報

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

例外

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

ServiceNow は、お客様の準本番インスタンスまたは本番インスタンスでの予測インテリジェンスの推奨事項の実装についての責任を負わないものとします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Jumpstart プロセスマイニング

Jumpstart プロセスマイニングアクセラレーターでは、プロセスマイニングで可能な内容と機能のデモを行います。

概要

Jumpstart プロセスマイニングは、Impact のお客様に、ビジネスプロセスを可視化し、分析するためのプロセスマイニングの包括的な概要を提供します。応用デモにより、組織が非効率性、ボトルネック、および潜在的な自動化の領域を特定し、タイムリーな解決とパフォーマンスの最適化を確保する方法を説明します。このオファリングでは、プロセスマイニングの開始方法に関する重要な ServiceNow リソースとリーディングプラクティスガイドをお客様に提供します。プロセスマイニングの詳細については、「プロセス最適化プロセスマイニング」を参照してください。

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

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

提供される内容

セッションの準備

- 一時インスタンスをプロビジョニングします。
- プロセスマイニングプラグインをインストールします。
- ベースシステムプロジェクトの作成して実行します。

カスタマーコーチングセッション #1 (最大 90 分)

内容は以下のとおりです。

- プロセスマイニング機能の概要
- 次のデモ：
  - プロセスマイニングワークスペース
  - プロセスマイニングレポート
- 技術的な詳細：プロジェクトの調整
- リーディングプラクティスガイドとリソース
- 一時インスタンスへの 30 日間のアクセス

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

プロセスマイニングに関する Q&A の機会

求められるお客様側の担当者

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

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

お客様側の担当者	責任
	ムの包括的なガバナンスに積極的に関与します。
システムアドミニストレーター (必須)	ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します。そのためにアプリケーションのメンテナンスを実施し、ServiceNow アプリケーション関連のケースに対するサポートを管理し、構成タスクと特性を提供して ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献します。
レポートリード (必須)	ServiceNow Impact アクセラレーターのコンサルタントと面談し、必要なリソースへのアクセスを提供して、エンゲージメントからアクションを推進します。
プロセス/サービスオーナー (推奨)	ServiceNow プラットフォーム用のコードを作成します。
プロセスリード (推奨)	該当するプロセスの管理の責任者である対象分野の専門家。
サービスマネージャー (推奨)	該当するサービスの管理の責任者である対象分野のエキスパート。
信頼できるサービスパートナー (推奨)	ServiceNow Impact Accelerators のコーチングセッションに参加して、リーディングプラクティスを理解します。将来的にお客様をサポートする可能性があります。

求められる情報

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

例外

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

ServiceNow は、お客様の準本番インスタンスまたは本番インスタンスでのプロセスマイニングの推奨事項の実装についての責任を負わないものとします。

Jumpstart サービスマッピング

Jumpstart サービスマッピングアクセラレーターでは、サービスマッピングで可能な内容と機能のデモを行います。

アクセラレーターの概要

Jumpstart サービスマッピングは、Impact のお客様にサービスマッピングの概要と応用デモを提供します。このアクセラレーターでは、サービスマッピングの基本的な手法とさまざまなマッピング方法を中心に説明します。サービスマッピングで可能な内容と機能に焦点を当て、使用を開始するための主要なリソースとリーディングプラクティスを提供します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

この機能の詳細については、「サービスマッピング」を参照してください。

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

https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html にある該当する Impact Accelerators の仕様書に従って提供されます。

提供される内容

セッションの準備

- デモインスタンスの準備
- サービスマッピング関連プラグインのアクティブ化

カスタマーコーチングセッション #1 (最大 90 分)

内容は以下のとおりです。

- サービスマッピングの概要
- マッピング方法を確認します。
  - ML ベース
  - タグベース
  - トップダウン
- サービスマッピングの機能とケイパビリティのデモ
- 主要なリソースとリーディングプラクティスのガイド

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

サービスマッピングに関する Q&A の機会

求められるお客様側の担当者

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

お客様側の担当者と責任

お客様側のリソース	責任	必須	オプション
プラットフォームオーナー	ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。	✓	
サービスマッピング管理者	IT アプリオーナーと協力して、重要なアプリケーションサービスを決定します。サービスマッピングの計画、作成、テストを支援します。SM エラーログを毎日チェックして、必要な修正があるかどうかを確認します。	✓	

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

お客様側の担当者と責任 (続く)

お客様側のリソース	責任	必須	オプション
システム管理者	ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します。そのためにアプリケーションのメンテナンスを実施し、ServiceNow アプリケーション関連のケースに対するサポートを管理し、構成タスク R と特性を提供して ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献します。	✓	
IT アプリケーションサービスオーナー	サービスマッピング管理者とシステム管理者の両方に対して、アプリケーションサービスを正常にマッピングするために必要な情報を提供します。アプリケーションサービスレコードを入力、維持します。		✓
信頼できるサービスパートナー	ServiceNow Impact Accelerators のコーチングセッションに参加して、リーディングプラクティスを理解します。将来的にお客様をサポートする可能性があります。		✓

求められる情報/アクセス

https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html にある該当する Impact アクセラレーターの仕様書を参照してください。

除外

この Impact アクセラレーター全体または Impact アクセラレーターアクティビティの一部は、一部の制限された環境のお客様、セルフホスト型のお客様、またはドメインセパレーションインスタンスを使用するマネージドサービスプロバイダーのお客様にはご利用いただけません。

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

Jumpstart ServiceNow AI ジャーニー

Jumpstart AI (人工知能) ジャーニーアクセラレーターでは、ServiceNow プラットフォーム AI 機能を使用してハイパーオートメーション機能の導入を開始するためのガイダンスを入手できます。

概要

Jumpstart ServiceNow AI ジャーニーでは、AI と自動化機能の ServiceNow カタログの概要を Impact のお客様に説明します。これにより、ハイパーオートメーションの導入を開始し、ビジネスプロセスとユーザーエクスペリエンスを大きく変えることができるようになります。これには、戦略的目標とビジネスゴールに沿った ServiceNow AI 機能によるカスタマイズされた AI 成熟度ジャーニーのビルドと、価値実現までの時間を短縮するために推奨される Impact AI アクセラレーターが含まれます。

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

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

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

提供される内容

セッションの準備

- 一時インスタンスをプロビジョニングします。
- Automation Discovery をアクティブ化して実行します。
- 現在の AI 成熟度を評価します。

カスタマーコーチングセッション #1

- アクセラレーターに対する期待を明確に定めます。
- 戦略的目標とビジネスゴールについて話し合います。

カスタマーコーチングセッション #2 (最大 90 分)

以下の内容のレビュー：

- ServiceNow AI 詳細計画
- AI 成熟度ジャーニー
- 自動化機会
- AI 戦略的アクションプラン
- Impact AI アクセラレーター

カスタマーコーチングセッション #3 (オプション。お客様からの依頼に応じて実施。最大 60 分)

AI ジャーニーに関する Q&A の機会

求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者と責任

お客様側の担当者	責任
経営幹部：CTO、CIO (必須)	ServiceNow ロードマップ全体の責任者です。
プラットフォームオーナー (必須)	ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。
システムアドミニストレーター (必須)	ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します。そのためにアプリケーションのメンテナンスを実施し、ServiceNow アプリケーション関連のケースに対するサポートを管理し、構成タスクと特性を提供して ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献します。
エンタープライズアーキテクト (必須)	必要なポリシーや組織の要件など、組織の戦略、プロセス、およびその他のシステムの全体

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

お客様側の担当者と責任 (続く)

お客様側の担当者	責任
	像を示します。プラットフォームオーナーが技術的標準または機能的標準に対応できるように支援します。
開発者 (必須)	ServiceNow プラットフォーム用のコードを作成します。
サービスデスクマネージャー (推奨)	サービスデスクの管理の責任者である対象分野のエキスパート。
アプリケーションオーナー (推奨)	ServiceNow アプリケーションを管理します (例：ServiceNow HRSD オーナー)。
アプリケーションサービスオーナー (推奨)	特定の部門のすべてのアプリケーションを管理します (例：インシデント管理または HR アプリケーションオーナー)。
信頼できるサービスパートナー (推奨)	ServiceNow Impact Accelerators のコーチングセッションに参加して、リーディングプラクティスを理解します。将来的にお客様をサポートする可能性があります。

求められる情報

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

例外

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

ServiceNow は、お客様の準本番インスタンスまたは本番インスタンスでの AI ジャーニーの推奨事項の実装についての責任を負わないものとします。

Jumpstart サービスオペレーションワークスペース

このアクセラレーターでは、サービスオペレーションワークスペースで可能な内容と機能のデモを行います。

概要

Jumpstart サービスオペレーションワークスペースアクセラレーターでは、サービスオペレーションワークスペースの概要を Impact のお客様に説明します。サービスオペレーションワークスペースは、日常的な IT Service Management (ITSM) 運用のための統一されたワークスペースを提供することを目的としています。Jumpstart サービスオペレーションワークスペースこれには、一時クローンインスタンスで可能な内容と機能の応用デモと、使用開始に関するリーディングプラクティスが含まれています。

この製品の詳細については、「https://servicenow.com/docs/csh?topicname=sow-landing-page.html&version=latest」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

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

https://www.servicenow.com/jp/legal/servicenow-impact.html にある該当する ServiceNow Impact パッケージとアクセラレーターの仕様書に従って提供されます。

提供される内容

サービスオペレーションワークスペースのセットアップ

- 一時インスタンスのプロビジョニング
- サービスオペレーションワークスペースのアクティブ化と構成

カスタマーコーチングセッション #1 (最大 90 分)

一時インスタンスへの 30 日間のアクセス

以下の内容のレビュー：

- ワークスペース戦略の概要
- サービスオペレーションワークスペースのデモ
  - 統一ナビゲーションを使用して、インシデント、問題、およびインタラクションを簡単に管理できます。
  - アクション可能なアラートを作成して平均復旧時間を短縮できます。
  - カスタマイズされた構成可能なビューにより、全体的な従業員エクスペリエンスを改善できます。
  - チーム間のコラボレーションによって問題をより迅速に解決できます。
- 主要なリソースとガイド

カスタマーコーチングセッション #2 (オプション。お客様からの依頼に応じて実施。最大 60 分)

サービスオペレーションワークスペースに関する Q&A セッションの機会

求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者と責任

お客様側の担当者	責任
プラットフォームオーナー (必須)	ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。
システムアドミニストレーター (必須)	ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します。そのためにアプリケーションのメンテナンスを実施し、ServiceNow アプリケーション関連のケースに対するサポートを管理し、構成タスクと特性を提供して ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献します。
IT サービスデスクマネージャー (推奨)	IT サービスデスクの管理の責任者である対象分野のエキスパート。
サービスデスクエージェント (推奨)	日常的な ITSM 運用の責任者である対象分野のエキスパート。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

お客様側の担当者と責任 (続く)

お客様側の担当者	責任
信頼できるサービスパートナー (推奨)	ServiceNow Impact Accelerators のコーチングセッションに参加して、リーディングプラクティスを理解します。将来的にお客様をサポートする可能性があります。

求められる情報/アクセス

https://www.servicenow.com/jp/legal/servicenow-impact.html にある該当する Impact Accelerators の仕様書を参照してください。

例外

この Impact Accelerators 全体または Impact Accelerators アクティビティの一部は、FedRAMP、NSC DOD IL5、およびオーストラリアの IRAP で保護されたデータセンターのお客様、セルフホスト型のお客様、またはその他の制限された環境のお客様にはご利用いただけません。

ServiceNow は、お客様の準本番インスタンスまたは本番インスタンスでのサービスオペレーションワークスペースの推奨事項の実装についての責任を負わないものとします。

Jumpstart サービスオペレーションワークスペース：米国公共部門

このアクセラレーターでは、サービスオペレーションワークスペースで可能な内容と機能のデモを行います。

概要

Jumpstart サービスオペレーションワークスペース：米国公共部門アクセラレーターでは、サービスオペレーションワークスペースの概要を Impact のお客様に説明します。サービスオペレーションワークスペースは、日常的な IT Service Management (ITSM) 運用のための統一されたワークスペースを提供することを目的としています。これには、可能な内容と機能を紹介するガイド付きツアーと、使用開始に関するリーディングプラクティスが含まれています。

この製品の詳細については、「https://servicenow.com/docs/csh?topicname=sow-landing-page.html&version=latest」を参照してください。

注: このアクセラレーターは、Guided、Advanced、Total の各パッケージで提供されます。

https://www.servicenow.com/jp/legal/servicenow-impact.html にある該当する Impact Accelerators の仕様書に従って提供されます。

提供される内容

カスタマーコーチングセッション #1 (最大 90 分)

30 日間にわたってテクニカルコンサルタントにアクセスできます。

以下の内容のレビュー：

- ワークスペース戦略の概要
- サービスオペレーションワークスペースのデモ
  - 統一ナビゲーションを使用して、インシデント、問題、およびインタラクションを簡単に管理できます。
  - アクション可能なアラートを作成して平均復旧時間を短縮できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- カスタマイズされた構成可能なビューにより、全体的な従業員エクスペリエンスを改善できます。
- チーム間のコラボレーションによって問題をより迅速に解決できます。

• 主要なリソースとガイド

カスタマーコーチングセッション #2 (オプション。お客様からの依頼に応じて実施。最大 60 分)

サービスオペレーションワークスペースに関する Q&A の機会

求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者と責任

お客様側の担当者	責任
プラットフォームオーナー (必須)	ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。
システムアドミニストレーター (必須)	ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します。そのためにアプリケーションのメンテナンスを実施し、ServiceNow アプリケーション関連のケースに対するサポートを管理し、構成タスクと特性を提供して ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献します。
IT サービスデスクマネージャー (推奨)	IT サービスデスクの管理の責任者である対象分野のエキスパート。
サービスデスクエージェント (推奨)	日常的な ITSM 運用の責任者である対象分野のエキスパート。
信頼できるサービスパートナー (推奨)	ServiceNow Impact Accelerators のコーチングセッションに参加して、リーディングプラクティスを理解します。将来的にお客様をサポートする可能性があります。

例外

この Impact Accelerators 全体または Impact Accelerators アクティビティの一部は、FedRAMP、NSC DOD IL5、オーストラリアの IRAP で保護されたデータセンターのお客様、セルフホスト型のお客様、その他の制限された環境のお客様、マネージドサービスプロバイダーのお客様 (内部使用の場合を除く) にはご利用いただけません。

ServiceNow は、お客様の準本番インスタンスまたは本番インスタンスでのサービスオペレーションワークスペースの推奨事項の実装についての責任を負わないものとします。

Jumpstart 戦略的ポートフォリオ管理：計画ワークスペース

Jumpstart 戦略的ポートフォリオ管理：計画ワークスペースアクセラレーターでは、戦略的ポートフォリオ管理 (SPM) 内の計画ワークスペースで可能な内容と機能のデモを行います。

概要

Jumpstart 戦略的ポートフォリオ管理 (SPM) – 計画ワークスペースでは、SPM の計画ワークスペースで可能な内容と機能の包括的な概要を Impact のお客様に説明します。これは、作業アイテムを効果的に管理および優先順位付けし、作業アイテムが全体的な戦略目標に即していることをどのように

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

明確に可視化できるかを示すことを目的としています。計画ワークスペースによってサービスデリバリの品質、効率、コストがどのように向上するかを理解できるようにすることを目指しています。

SPM の詳細については、「戦略的ポートフォリオ管理 (SPM)」を参照してください。

注: このアクセラレーターは、Guided、Advanced、Total の各パッケージで提供されます。

https://www.servicenow.com/jp/legal/servicenow-impact.html にある該当する ServiceNow Impact パッケージとアクセラレーターの仕様書に従って提供されます。

提供される内容

セッションの準備

- 一時インスタンスをプロビジョニングします。
- SPM で計画ワークスペースの該当するコンポーネントを有効にして構成します。

カスタマーコーチングセッション #1 (最大 90 分)

内容は以下のとおりです。

- 計画ワークスペースの概要とデモ
- 成功に向けた SPM の計画ワークスペースの設定の確認：
  - 計画ワークスペースのインストールと構成
  - 基盤/依存データの概要の検討
- 主な機能のウォークスルー
- ビジネスの準備状況のレビュー。
- 使用状況の追跡とメンテナンスのリーディングプラクティスのレビュー
- 一時インスタンスへの 30 日間のアクセス

カスタマーコーチングセッション #2 (オプション。お客様からの依頼に応じて実施。最大 60 分)

戦略的ポートフォリオ管理 (SPM) - 計画ワークスペースに関する Q&A の機会

求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者と責任

お客様側の担当者	責任
プラットフォームオーナー (必須)	ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。
システムアドミニストレーター (必須)	ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します。そのためにアプリケーションのメンテナンスを実施し、ServiceNow アプリケーション関連のケースに対するサポートを管理し、構成タスクと特性を提供して ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献します。
その他の顧客ロール (必須)	製品およびポートフォリオ管理の責任者である主要なステークホルダー。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

お客様側の担当者と責任 (続く)

お客様側の担当者	責任
開発者 (推奨)	ServiceNow プラットフォーム用のコードを作成します。
信頼できるサービスパートナー (推奨)	ServiceNow Impact Accelerators のコーチングセッションに参加して、リーディングプラクティスを理解します。将来的にお客様をサポートする可能性があります。

求められる情報/アクセス

https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html にある該当する Impact アクセラレーターの仕様書を参照してください。

除外

この Impact アクセラレーター全体または Impact アクセラレーターアクティビティの一部は、一部の制限された環境のお客様、セルフホスト型のお客様、またはドメインセパレーションインスタンスを使用するマネージドサービスプロバイダーのお客様にはご利用いただけません。

ServiceNow の担当者は、お客様の準本番インスタンスまたは本番インスタンスでの SPM 計画ワークスペースの推奨事項の実装についての責任を負わないものとします。

Jumpstart 戦略的ポートフォリオ管理 (SPM)：リソース管理ワークスペース

Jumpstart 戦略的ポートフォリオ管理 (SPM)：リソース計画ワークスペースアクセラレーターでは、SPM 内のリソース計画ワークスペースで可能な内容と機能のデモを行います。

アクセラレーターの概要

Jumpstart 戦略的ポートフォリオ管理 (SPM)：リソース計画ワークスペースは、SPM 内のリソース計画ワークスペースで可能な内容と機能の概要を Impact のお客様に提供します。目標は、お客様がリソース管理ワークスペースを準備および実装する方法を理解し、基盤データを正しくセットアップして、リソース割り当てとリソース要求の統合ビューを実現することです。このアクセラレーターではさらに、使用開始するための主要なリソースとリーディングプラクティスガイドを提供します。

リソース管理の詳細については、「リソース管理クラシック版」を参照してください。

注: このアクセラレーターは、Impact Guided、Advanced、Total の各パッケージで提供されます。

https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html にある該当する Impact Accelerator の仕様書に従って提供されます。

提供される内容

セッションの準備

- 一時インスタンスをプロビジョニングします。
- SPM 内のリソース管理ワークスペースの該当するコンポーネントを有効にして構成します。

カスタマーコーチングセッション #1 (最大 90 分)

内容は以下のとおりです。

- リソース管理ワークスペースの概要とデモ
- 成功に向けた SPM 内のリソース管理ワークスペースの設定の確認

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- インストールと構成
- 基盤データに関する俯瞰的な検討

- 主な機能のチュートリアル
- 再実装の次のステップの提案
- 一時インスタンスへの 30 日間のアクセス

カスタマーコーチングセッション #2 (オプション。お客様からの依頼に応じて実施。最大 60 分)

SPM 内のリソース管理ワークスペースに関する Q&A の機会

求められるお客様側の担当者

1 人または複数のお客様担当者が要求されます。提供されるリソースの具体的な数は、アクセラレーターおよびお客様ごとに異なります。

お客様側の担当者と責任

お客様側のリソース	責任	必須	オプション
プラットフォームオーナー	ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。	✓	
システム管理者	ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します。そのためにアプリケーションのメンテナンスを実施し、ServiceNow アプリケーション関連のケースに対するサポートを管理し、構成タスクと特性を提供して ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献します。	✓	
ステークホルダー	リソース管理を担当する主要なステークホルダー。例：プロジェクトマネージャー/リソースマネージャー：リソースの要求や、リソースの割り当てと計画に協力して取り組む責任を担う個人。	✓	
開発者	ServiceNow プラットフォーム用のコードを作成します。		✓
信頼できるサービスパートナー	ServiceNow Impact Accelerators のコーチングセッションに参加して、リーディングプラクティスを理解します。将来的にお客様をサポートする可能性があります。		✓

求められる情報/アクセス

https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html にある該当する Impact アクセラレーターの仕様書を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

除外

この Impact アクセラレーター全体または Impact アクセラレーターアクティビティの一部は、一部の制限された環境のお客様、セルフホスト型のお客様、またはドメインセパレーションインスタンスを使用するマネージドサービスプロバイダーのお客様にはご利用いただけません。

ServiceNow の担当者は、お客様の非本番インスタンスまたは本番インスタンスでの推奨事項の実装について責任を負わないものとします。

Jumpstart サクセスダッシュボード

一時インスタンスでデータを使用してサクセスダッシュボードでできる内容のデモを行います。

概要

Jumpstart サクセスダッシュボードでは、サクセスダッシュボードの概要を Impact のお客様に説明します。サクセスダッシュボードは、お客様が ITSM 製品や HR 製品の成功メトリクスを可視化できるようにすることを目的としています。これには、サクセスダッシュボードの応用デモ、クローンデータを含む一時インスタンスでのサクセスダッシュボードの機能とメリットのガイド付きツアー、使用開始に関するリーディングプラクティスが含まれています。

該当する Impact Accelerators の仕様書 に従って提供されます。

提供される内容

一時インスタンス (クローンインスタンスデータを含む)

- 一時インスタンスのプロビジョニング
- サクセスダッシュボードの有効化と構成

コーチングセッション #1 (最大 60 分)

- レポート戦略の概要を説明します。
- 一時インスタンスで ITSM サクセスダッシュボードのデモを行います。
  - パフォーマンス品質 KPI
  - サービス品質 KPI
  - 構成の概要
- 主要なリソースとガイド
- 30 日間の一時インスタンスとテクニカルコンサルタントへのアクセスが含まれます。

コーチングセッション #2 (オプション。最大 60 分)

CIO ダッシュボードに関する Q&A の機会

求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者と責任

お客様側の担当者	責任
プラットフォームオーナー - 必須	ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチーム

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

お客様側の担当者と責任 (続く)

お客様側の担当者	責任
	の整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。
システムアドミニストレーター - 必須	ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します。そのためにアプリケーションのメンテナンスを実施し、ServiceNow アプリケーション関連のケースに対するサポートを管理し、構成タスクと特性を提供して ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献します。
レポートリード - 推奨	ServiceNow Impact アクセラレーターコンサルタントと面談し、必要なリソースへのアクセスを提供して、エンゲージメントからアクションを推進します。
開発者 - オプション	ServiceNow プラットフォーム用のコードを作成します。
信頼できるサービスパートナー - 推奨	ServiceNow Impact Accelerators に参加して、リーディングプラクティスを理解します。将来的にお客様をサポートする可能性があります。

求められる情報/アクセス

該当する Impact Accelerators の仕様書 を参照してください。

例外

この Impact Accelerators 全体または Impact Accelerators アクティビティの一部は、FedRAMP、NSC DOD IL5、オーストラリアの IRAP で保護されたデータセンターのお客様、セルフホスト型のお客様、その他の制限された環境のお客様、マネージドサービスプロバイダーのお客様 (内部使用の場合を除く) には利用いただけません。

ServiceNow は、お客様の非本番インスタンスまたは本番インスタンスにサクセスダッシュボードを実装する責任を負わないものとします。

Jumpstart サクセスダッシュボード：米国公共部門

デモインスタンスでサクセスダッシュボードでできる内容のデモを行います。

概要

Jumpstart サクセスダッシュボードでは、サクセスダッシュボードの概要を Impact の米国公共部門のお客様に説明します。サクセスダッシュボードは、お客様が ITSM 製品や HR 製品の成功メトリクスを可視化できるようにすることを目的としています。これには、サクセスダッシュボードのデモ、サクセスダッシュボードの機能とメリットのガイド付きツアー、使用開始に関するリーディングプラクティスが含まれています。

提供される内容

カスタマーセッション #1 (最大 60 分)

以下の内容のレビュー：

- レポート戦略の概要
- 次を含むサクセスダッシュボードのデモ：

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- パフォーマンス概要 KPI
- サービス品質 KPI
- 構成の概要

- 主要なリソースとガイド
- 30 日間にわたるテクニカルコンサルタントへのアクセス権

カスタマーセッション #2 (オプション。お客様からの依頼に応じて実施。最大 60 分)

サクセスダッシュボードに関する Q&A の機会

求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者と責任

お客様側の担当者	責任
プラットフォームオーナー - 必須	ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。
システムアドミニストレーター - 必須	ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します。そのためにアプリケーションのメンテナンスを実施し、ServiceNow アプリケーション関連のケースに対するサポートを管理し、構成タスクと特性を提供して ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献します。
レポートリード - 推奨	ServiceNow Impact アクセラレーターコンサルタントと面談し、必要なリソースへのアクセスを提供して、エンゲージメントからアクションを推進します。
信頼できるサービスパートナー - 推奨	ServiceNow Impact Accelerators に参加して、リーディングプラクティスを理解します。将来的にお客様をサポートする可能性があります。
開発者 - オプション	ServiceNow プラットフォーム用のコードを作成します。

例外

ServiceNow は、お客様の非本番インスタンスまたは本番インスタンスにサクセスダッシュボードの推奨事項を実装する責任を負わないものとします。

Jumpstart タスクインテリジェンス

Jumpstart タスクインテリジェンスアクセラレーターでは、タスクインテリジェンスで可能な内容と機能のデモを行います。

概要

Jumpstart タスクインテリジェンスにより、お客様はタスクインテリジェンスを活用して機械学習を顧客ケース管理プロセスに組み込み、顧客とエージェントのエクスペリエンスを大幅に強化できます。このアクセラレーターでは、タスクインテリジェンスの機能の概要 (機能の応用デモや使用開始に関するリーディングプラクティスなど) を提供します。タスクインテリジェンスの詳細については、「タスクインテリジェンス」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注: このアクセラレーターは、Impact Guided、Advanced、Total の各パッケージで提供されます。

https://www.servicenow.com/jp/legal/servicenow-impact.html にある該当する ServiceNow Impact パッケージとアクセラレーターの仕様書に従って提供されます。

提供される内容

セッションの準備

- 一時インスタンスをプロビジョニングします。
- タスクインテリジェンスをアクティブ化して構成します。
- 現在のケースデータを分析します。

カスタマーコーチングセッション #1 (最大 90 分)

内容は以下のとおりです。

- タスクインテリジェンスとソリューション構成の概要：
  - 自動分類
  - 言語検出
  - 感情分析
- 機能とチューニングのデモ
- データクレンジングのリーディングプラクティスについて話し合います。
- 主要なリソースとガイド
- 一時インスタンスへの 30 日間のアクセス

カスタマーコーチングセッション #2 (オプション。お客様からの依頼に応じて実施。最大 60 分)

タスクインテリジェンスに関する Q&A の機会

求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者と責任

お客様側の担当者	責任
プラットフォームオーナー (必須)	ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。
システムアドミニストレーター (必須)	ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します。そのためにアプリケーションのメンテナンスを実施し、ServiceNow アプリケーション関連のケースに対するサポートを管理し、構成タスクと特性を提供して ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

お客様側の担当者と責任 (続く)

お客様側の担当者	責任
サービスデスクマネージャー (推奨)	サービスデスクの管理の責任者である対象分野のエキスパート。
開発者 (推奨)	ServiceNow プラットフォーム用のコードを作成します。
カスタマーサービスエージェント (推奨)	ServiceNow カスタマーサービスの責任者である対象分野のエキスパート。
信頼できるサービスパートナー (推奨)	ServiceNow Impact Accelerators のコーチングセッションに参加して、リーディングプラクティスを理解します。将来的にお客様をサポートする可能性があります。

求められる情報

https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html にある該当する Impact Accelerators の仕様書を参照してください。

例外

この Impact Accelerators 全体または Impact Accelerators アクティビティの一部は、FedRAMP、NSC DOD IL5、オーストラリアの IRAP で保護されたデータセンターのお客様、セルフホスト型のお客様、その他の制限された環境のお客様、マネージドサービスプロバイダーのお客様 (内部使用の場合を除く) にはご利用いただけません。

ServiceNow は、お客様の準本番インスタンスまたは本番インスタンスでのタスクインテリジェンスの推奨事項の実装についての責任を負わないものとします。

Jumpstart アップグレード

アップグレードの計画と準備に関するガイダンス

概要

Jumpstart アップグレードでは、ServiceNow アップグレードの実行に関するガイダンス、ヒント、ツールを Impact のお客様に提供します。お客様がアップグレードを実行できるようにするため、お客様がリーディングプラクティスを理解できるようにし、一時インスタンスでアップグレードされたインスタンスがどのようなものであるかを確認できる機会を提供します。

https://www.servicenow.com/jp/legal/servicenow-impact.html にある該当する Impact Accelerators の仕様書に従って提供されます。

提供される内容

アップグレードアセスメント

- アップグレード前の一時インスタンスのプロビジョニング
- ServiceNow ヘルススキャンを使用したアップグレードのアセスメント

カスタマーコーチングセッション #1 (最大 90 分)

以下の内容のレビュー：

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 一時インスタンス
- アップグレードのリーディングプラクティス
- アップグレードアセスメントのレビュー
- スキップされたログのガイダンス
- リリースノートおよび既知の PRB
- 自動テストフレームワーク (ATF) の使用
- サンプルアップグレードプロジェクト計画

カスタマーコーチングセッション #2 (オプション。お客様からの依頼に応じて実施。最大 60 分)

- アップグレードに関する Q&A の機会
- リーディングプラクティスとアップグレードアセスメントに関する追加のガイダンス

求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者と責任

お客様側の担当者	責任
アップグレードリード - 必須	ServiceNow プラットフォームのアップグレードの責任者である対象分野のエキスパート。
システムアドミニストレーター - 必須	ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します。そのためにアプリケーションのメンテナンスを実施し、ServiceNow アプリケーション関連のケースに対するサポートを管理し、構成タスクと特性を提供して ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献します。
エンタープライズアーキテクト - 推奨	必要なポリシーや組織の要件など、組織の戦略、プロセス、およびその他のシステムの全体像を示します。プラットフォームオーナーが技術的標準または機能的標準に対応できるように支援します。
開発者 - 推奨	ServiceNow プラットフォーム用のコードを作成します。

求められる情報/アクセス

https://www.servicenow.com/jp/legal/servicenow-impact.html にある該当する Impact Accelerators の仕様書を参照してください。

例外

この Impact Accelerators 全体または Impact Accelerators アクティビティの一部は、FedRAMP、NSC DOD IL5、およびオーストラリアの IRAP で保護されたデータセンターのお客様、セルフホスト型のお客様、またはその他の制限された環境のお客様にはご利用いただけません。

ServiceNow は、お客様の準本番インスタンスまたは本番インスタンスでの該当するアップグレードの実装についての責任を負わないものとします。

Jumpstart アップグレード：米国公共部門

アップグレードの計画と準備に関するガイダンス

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

概要

Jumpstart アップグレードでは、ServiceNow アップグレードの実行に関するガイダンス、ヒント、ツールを Impact の米国公共部門のお客様に提供します。お客様がアップグレードを実行できるようにするため、お客様がリーディングプラクティスを理解できるようにし、最新のリリースにアップグレードされたインスタンスがどのようなものであるかを確認できる機会を提供します。

提供される内容

カスタマーセッション #1 (最大 60 分)

以下の内容のレビュー：

- アップグレードのリーディングプラクティス
- スキップされたログのガイダンス
- リリースノートおよび既知の PRB
- 自動テストフレームワーク (ATF) の使用
- サンプルアップグレードプロジェクト計画
- 30 日間にわたるテクニカルコンサルタントへのアクセス権

カスタマーセッション #2 (オプション。お客様からの依頼に応じて実施。最大 60 分)

アップグレードに関する Q&A の機会

求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者と責任

お客様側の担当者	責任
アップグレードリード - 必須	ServiceNow プラットフォームのアップグレードの責任者である対象分野のエキスパート。
システムアドミニストレーター - 必須	ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します。そのためにアプリケーションのメンテナンスを実施し、ServiceNow アプリケーション関連のケースに対するサポートを管理し、構成タスクと特性を提供して ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献します。
エンタープライズアーキテクト - 推奨	必要なポリシーや組織の要件など、組織の戦略、プロセス、およびその他のシステムの全体像を示します。プラットフォームオーナーが技術的標準または機能的標準に対応できるように支援します。
開発者 - 推奨	ServiceNow プラットフォーム用のコードを作成します。

例外

ServiceNow は、お客様の準本番インスタンスまたは本番インスタンスでの該当するアップグレードの実装についての責任を負わないものとします。

Jumpstart 仮想エージェント

このアクセラレーターでは、ITSM 仮想エージェントでメリットを実現するためのガイダンスを入手できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

概要

Jumpstart 仮想エージェントでは、Impact のお客様に対して ITSM 仮想エージェント機能の応用デモを行います。これには、ITSM 仮想エージェントのセットアップ方法の技術的な概要、ITSM 仮想エージェントを実装するために利用できるリソース、トレーニング、およびサービスが含まれます。一時インスタンス (お客様が選択した本番環境のクローン) で ITSM 仮想エージェントの機能のデモを行うことで、お客様が障壁を取り除き、仮想エージェントのアダプションを促進することを目的としています。

https://www.servicenow.com/jp/legal/servicenow-impact.html にある該当する Impact Accelerators の仕様書に従って提供されます。

提供される内容

仮想エージェントのアクティブ化

- 一時インスタンスのプロビジョニング
- 仮想エージェントプラグインのアクティブ化
- 仮想エージェントのトピックの推奨事項と関連ツールの実行
- コアトピックのアクティブ化
- コラボレーションツールとライブエージェントのデモのセットアップ

カスタマーコーチングセッション #1 (最大 120 分)

以下の内容のレビュー：

- 仮想エージェントの概要
- 応用デモ
- プロセスの概要
- 「行った内容」のレビュー
- プラグイン
- 仮想エージェントトピックの推奨事項と関連ツール
- 主要な実装リソース

カスタマーコーチングセッション #2 (オプション。お客様からの依頼に応じて実施。最大 60 分)

- ITSM 仮想エージェントに関する Q&A の機会
- 実装のリソースとプロセス、プラグイン、および結果に関する追加のガイダンス

求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者と責任

お客様側の担当者	責任
ITSM 仮想エージェントリード - 必須	ITSM 仮想エージェントの実装の責任者である対象分野のエキスパート。
IT サービスデスクマネージャー - 推奨	IT サービスデスクの管理の責任者である対象分野のエキスパート。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

お客様側の担当者と責任 (続く)

お客様側の担当者	責任
システムアドミニストレーター - 推奨	ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します。そのためにアプリケーションのメンテナンスを実施し、ServiceNow アプリケーション関連のケースに対するサポートを管理し、構成タスクと特性を提供して ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献します。
エンタープライズアーキテクト - 推奨	必要なポリシーや組織の要件など、組織の戦略、プロセス、およびその他のシステムの全体像を示します。プラットフォームオーナーが技術的標準または機能的標準に対応できるように支援します。
開発者 - 推奨	ServiceNow プラットフォーム用のコードを作成します。

求められる情報/アクセス

https://www.servicenow.com/jp/legal/servicenow-impact.html にある該当する Impact Accelerators の仕様書を参照してください。

例外

この Impact Accelerators 全体または Impact Accelerators アクティビティの一部は、FedRAMP、NSC DOD IL5、およびオーストラリアの IRAP で保護されたデータセンターのお客様、セルフホスト型のお客様、またはその他の制限された環境のお客様にはご利用いただけません。

ServiceNow は、お客様の準本番インスタンスまたは本番インスタンスでの ITSM 仮想エージェントの推奨事項の実装についての責任を負わないものとします。

Jumpstart 仮想エージェント：米国公共部門アクセラレーター

ITSM 仮想エージェントのメリットの実現に関するガイダンス

概要

Jumpstart 仮想エージェントでは、Impact の米国公共部門のお客様に対して ITSM 仮想エージェント機能のデモを行います。これには、ITSM 仮想エージェントのセットアップ方法の技術的な概要、ITSM 仮想エージェントを実装するために利用できるリソース、トレーニング、およびサービスが含まれます。ITSM 仮想エージェントの機能のデモを行うことで、お客様が障壁を取り除き、仮想エージェントのアダプションを促進することを目的としています。

提供される内容

カスタマーセッション #1 (最大 120 分)

以下の内容のレビュー：

- 仮想エージェントの概要
- 機能のデモ
- プロセスの概要
- 「行った内容」のレビュー
- プラグイン
- 仮想エージェントトピックの推奨事項と関連ツール

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 主要な実装リソース
- 30 日間にわたるテクニカルコンサルタントへのアクセス権

カスタマーコーチングセッション #2 (オプション。お客様からの依頼に応じて実施。最大 60 分)

ITSM 仮想エージェントに関する Q&A の機会

求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者と責任

お客様側の担当者	責任
ITSM 仮想エージェントリード - 必須	ITSM 仮想エージェントの実装の責任者である対象分野のエキスパート。
IT サービスデスクマネージャー - 推奨	IT サービスデスクの管理の責任者である対象分野のエキスパート。
システムアドミニストレーター - 推奨	ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します。そのためにアプリケーションのメンテナンスを実施し、ServiceNow アプリケーション関連のケースに対するサポートを管理し、構成タスクと特性を提供して ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献します。
エンタープライズアーキテクト - 推奨	必要なポリシーや組織の要件など、組織の戦略、プロセス、およびその他のシステムの全体像を示します。プラットフォームオーナーが技術的標準または機能的標準に対応できるように支援します。
開発者 - 推奨	ServiceNow プラットフォーム用のコードを作成します。

例外

ServiceNow は、お客様の準本番インスタンスまたは本番インスタンスでの ITSM 仮想エージェントの推奨事項の実装についての責任を負わないものとします。

TuneUp AI 検索

このアクセラレーターでは、パフォーマンスと価値を最適化するための AI (人工知能) 検索の微調整に関するガイダンスを入手できます。

概要

TuneUp AI 検索アクセラレーターでは、AI 検索のパフォーマンスのアセスメントと、結果を最適化してエンドユーザーエクスペリエンスを向上させる規範的なガイダンスを Impact のお客様に提供します。これには、AI 検索のアーキテクチャと構成のアセスメント、AI 検索の調整、AI 検索アナリティクスの概要、およびパフォーマンスの最適化方法に関する規範的なガイダンスが含まれています。

AI 検索の詳細については「AI 検索」を参照してください。

注: このアクセラレーターは、Impact Advanced パッケージと Total パッケージで提供されます。

https://www.servicenow.com/jp/legal/servicenow-impact.html にある該当する ServiceNow Impact パッケージとアクセラレーターの仕様書に従って提供されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

提供される内容

AI 検索アセスメント

- 一時インスタンスのプロビジョニング
- AI 検索プラグインの更新
- AI 検索の設定とパフォーマンスの現状のアセスメント

カスタマーコーチングセッション #1 (最大 90 分)

お客様に一時インスタンスへの 30 日間のアクセスが提供されます。

以下の内容のレビュー：

- AI 検索のアーキテクチャと構成に関するリーディングプラクティス
- AI 検索の調整 (同義語ディクショナリとクエリルール)
- AI 検索アナリティクスの概要
- パフォーマンス最適化のための規範的なガイダンス

カスタマーコーチングセッション #2 (オプション。お客様からの依頼に応じて実施。最大 60 分)

AI 検索のパフォーマンスに関する Q&A の機会

求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者と責任

お客様側の担当者	責任
プラットフォームオーナー (必須)	ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。
仮想エージェントリード (必須)	ServiceNow ITSM 仮想エージェントの責任者である対象分野のエキスパート。
システムアドミニストレーター (必須)	ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します。そのためにアプリケーションのメンテナンスを実施し、ServiceNow アプリケーション関連のケースに対するサポートを管理し、構成タスクと特性を提供して ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献します。
開発者 (必須)	ServiceNow プラットフォーム用のコードを作成します。
信頼できるサービスパートナー (推奨)	ServiceNow Impact Accelerators のコーチングセッションに参加して、リーディングプラクティスを理解します。将来的にお客様をサポートする可能性があります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

求められる情報

https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html にある該当する Impact Accelerators の仕様書を参照してください。

例外

この Impact Accelerators 全体または Impact Accelerators アクティビティの一部は、FedRAMP、NSC DOD IL5、オーストラリアの IRAP で保護されたデータセンターのお客様、セルフホスト型のお客様、その他の制限された環境のお客様、マネージドサービスプロバイダーのお客様 (内部使用の場合を除く) にはご利用いただけません。

ServiceNow は、お客様の準本番インスタンスまたは本番インスタンスで推奨される構成の変更を実装する責任を負わないものとします。

TuneUp 構成管理データベース

TuneUp 構成管理データベース (CMDB) アクセラレーターでは、CMDB の健全性を改善するためのインサイトとガイダンスが入手できます。

概要

TuneUp CMDB では、ヘルススキャンによる一般的な CMDB の問題領域の分析と、分析結果に対処するための推奨事項を、Impact のお客様に提供します。これは、CMDB の健全性に関するインサイトとリーディングプラクティスを得るうえで役立ち、最終的には、インスタンスのデータ基盤の有効性を向上できるようにサポートすることを目的としています。CMDB については、「構成管理」を参照してください。

注: このアクセラレーターは、Impact Guided、Advanced、Total の各パッケージで提供されます。

https://www.servicenow.com/jp/legal/servicenow-impact.html にある該当する ServiceNow Impact パッケージとアクセラレーターの仕様書に従って提供されます。

提供される内容

CMDB アセスメント

- 一時インスタンスのプロビジョニング
- ServiceNow ヘルススキャンを使用した CMDB のアセスメント

カスタマーコーチングセッション #1 (最大 90 分)

以下の内容のレビュー：

- 一時インスタンス
- CMDB スコアカード
- 問題や欠陥が発生している領域
- 修復のための推奨アクション

カスタマーコーチングセッション #2 (オプション。お客様からの依頼に応じて実施。最大 60 分)

- CMDB の結果に関する Q&A の機会
- リーディングプラクティスと CMDB スコアカードに関する追加のガイダンス

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者と責任

お客様側の担当者	責任
CMDB リード/構成マネージャー - 必須	CMDB のメンテナンスの責任者である対象分野のエキスパート。
システムアドミニストレーター - 推奨	ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します。そのためにアプリケーションのメンテナンスを実施し、ServiceNow アプリケーション関連のケースに対するサポートを管理し、構成タスクと特性を提供して ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献します。
エンタープライズアーキテクト - 推奨	必要なポリシーや組織の要件など、組織の戦略、プロセス、およびその他のシステムの全体像を示します。プラットフォームオーナーが技術的標準または機能的標準に対応できるように支援します。
開発者 - 推奨	ServiceNow プラットフォーム用のコードを作成します。

求められる情報/アクセス

https://www.servicenow.com/jp/legal/servicenow-impact.html にある該当する Impact Accelerators の仕様書を参照してください。

例外

この Impact Accelerators 全体または Impact Accelerators アクティビティの一部は、FedRAMP、NSC DOD IL5、およびオーストラリアの IRAP で保護されたデータセンターのお客様、セルフホスト型のお客様、またはその他の制限された環境のお客様にはご利用いただけません。

ServiceNow は、お客様の準本番インスタンスまたは本番インスタンスで推奨される CMDB 構成の変更を実装する責任を負わないものとします。

TuneUp 従業員センター

TuneUp 従業員センターアクセラレーターでは、価値を最適化する ServiceNow 従業員センターの健全性の維持と管理に関するガイダンスを入手できます。

アクセラレーターの概要

TuneUp 従業員センターは、Impact のお客様に現在の従業員センターの実装状況のアセスメントを提供します。慎重な分析を通じて、実装の健全性を高めるための貴重なインサイトと推奨事項を提供し、また強化された機能がまだ展開されていない状況での潜在的な価値を理解できる機会を提供します。このアクセラレーターではさらに、従業員センターのアダプションと利用を最大限に高める方法に関する重要な ServiceNow リソースとリーディングプラクティスガイドをお客様に提供します。

詳細については、「従業員センター」を参照してください。

注: このアクセラレーターは、Impact Advanced パッケージと Total パッケージで提供されます。

https://www.servicenow.com/jp/legal/servicenow-impact.html にある該当する ServiceNow Impact パッケージとアクセラレーターの仕様書に従って提供されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

提供される内容

セッションの準備

- 一時インスタンスをプロビジョニングします。
- ヘルススキャンを実行します。

カスタマーコーチングセッション #1 (最大 90 分)

内容は以下のとおりです。

- 従業員センターの高度な機能の概要
- ヘルススキャンの検出結果の確認
- 主要なメンテナンスアクティビティに関する話し合い
- 主要なリソースとリーディングプラクティスのガイド
- 一時インスタンスへの 30 日間のアクセス

カスタマーコーチングセッション #2 (オプション。お客様からの依頼に応じて実施。最大 60 分)

従業員センターに関する Q&A の機会

求められるお客様側の担当者

1 人または複数のお客様担当者が要求されます。提供されるリソースの具体的な数は、アクセラレーターおよびお客様ごとに異なります。

お客様側の担当者と責任

お客様側のリソース	責任	必須	オプション
プラットフォームオーナー	ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。	✓	
システム管理者	ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します。そのためにアプリケーションのメンテナンスを実施し、ServiceNow アプリケーション関連のケースに対するサポートを管理し、構成タスクと特性を提供して ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献します。	✓	
UX および OCM エキスパート	ユーザーエクスペリエンスと組織変更管理の主要なステークホルダー。		✓
開発者	ServiceNow プラットフォーム用のコードを作成します。		✓
その他の顧客ロール	その他の顧客ロール		✓
信頼できるサービスパートナー	ServiceNow Impact Accelerators のコーチングセッションに参加して、リー		✓

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

お客様側の担当者と責任 (続く)

お客様側のリソース	責任	必須	オプション
	ディングプラクティスを理解します。将来的にお客様をサポートする可能性があります。		

求められる情報/アクセス

https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html にある該当する Impact アクセラレーターの仕様書を参照してください。

除外

この Impact アクセラレーター全体または Impact アクセラレーターアクティビティの一部は、一部の制限された環境のお客様、セルフホスト型のお客様、またはドメインセパレーションインスタンスを使用するマネージドサービスプロバイダーのお客様にはご利用いただけません。

ServiceNow の担当者は、お客様の準本番インスタンスまたは本番インスタンスでの推奨事項の実装について責任を負わないものとします。

TuneUp ハードウェア資産管理

TuneUp ハードウェア資産管理 (HAM) アクセラレーターは、ハードウェア資産管理の健全性を維持して管理し、価値を最適化するためのガイダンスを提供します。

概要

TuneUp ハードウェア資産管理では、現在の HAM 実装のアセスメントを Impact のお客様に提供します。このアクセラレーターには、資産ライフサイクルを標準化するための HAM 機能の応用デモが含まれています。お客様は、HAM への投資に関するより優れたインサイトを得るための支援が得られ、アダプションと使用を増やす最善の方法に関するリーディングプラクティスが提供されます。

HAM の詳細については、「ハードウェア資産管理」を参照してください。

注: このアクセラレーターは、Impact Guided、Advanced、Total の各パッケージで提供されます。

https://www.servicenow.com/jp/legal/servicenow-impact.html にある該当する Impact Accelerators の仕様書に従って提供されます。

提供される内容

セッションの準備

- 一時インスタンスのプロビジョニング
- HAM ヘルススキャンポートフォリオの実行
- HAM プラグインのインストールまたはアップグレード

カスタマーコーチングセッション #1 (最大 90 分)

- 内容は以下のとおりです。
  - 高度な HAM の機能と特長の概要
  - ヘルススキャンの検出結果の確認
  - リーディングプラクティスガイドとリソースの提供
- プロビジョニングされた一時インスタンスへの 30 日間のアクセス権

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタマーコーチングセッション #2 (オプション。お客様からの依頼に応じて実施。最大 60 分)

ハードウェア資産管理に関する Q&A の機会

求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者と責任

お客様側の担当者	責任
プラットフォームオーナー (必須)	ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。
システムアドミニストレーター (必須)	ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します。そのためにアプリケーションのメンテナンスを実施し、ServiceNow アプリケーション関連のケースに対するサポートを管理し、構成タスクと特性を提供して ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献します。
CMDB アドミニストレーター (必須)	CMDB のメンテナンスの責任者である対象分野の専門家。
HAM アドミニストレーター (推奨)	HAM の管理の責任者である対象分野の専門家。
プロセスオーナー (推奨)	主要なプロセスまたはサービス (インシデント、変更、従業員オンボーディングなど) ごとに、各事業部門内のシニアリーダーが、プロセスが目的に適合していることを確認する責任を負います。
サービスマネージャー (推奨)	該当するサービスの管理の責任者である対象分野のエキスパート。
信頼できるサービスパートナー (推奨)	ServiceNow Impact Accelerators のコーチングセッションに参加して、リーディングプラクティスを理解します。将来的にお客様をサポートする可能性があります。

求められる情報/アクセス

https://www.servicenow.com/jp/legal/servicenow-impact.html にある該当する Impact Accelerators の仕様書を参照してください。

除外

この Impact Accelerators 全体または Impact Accelerators のアクティビティの一部は、一部の制限された環境のお客様、セルフホスト型のお客様、その他の制限された環境のお客様、またはマネージドサービスプロバイダーのお客様 (内部使用の場合を除く) にはご利用いただけません。

ServiceNow の担当者は、お客様の準本番インスタンスまたは本番インスタンスでの推奨事項の実装について責任を負わないものとします。

TuneUp IT Asset Management

IT Asset Management (ITAM) の健全性を改善する規範的なガイダンスを入手できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

概要

このアクセラレーターでは、ヘルススキャンによる一般的な IT Asset Management の問題領域の分析と、分析結果に対処する推奨事項を Impact のお客様に提供します。これは、ITAM セットアップ内の問題領域を特定する方法をお客様が理解できるようにすることを目的としています。これには、最も困難な領域のレビューや、ギャップの最適な修正方法に関するリーディングプラクティスが含まれます。

注: このアクセラレーターは、Impact Guided、Advanced、Total の各パッケージで提供されます。

https://www.servicenow.com/jp/legal/servicenow-impact.html にある該当する Impact Accelerators の仕様書に従って提供されます。

提供される内容

IT Asset Management アセスメント

- 一時インスタンスのプロビジョニング
- ITAM ヘルススキャンポートフォリオの実行
- ITAM 健全性の分析結果

カスタマーコーチングセッション #1 (最大 60 分)

- プロビジョニングされた一時インスタンスへの 30 日間のアクセス権
- 以下を確認します。
  - IT Asset Management の重要性
  - ITAM 健全性分析
  - 優先される問題または欠陥がある領域 (最大 3 つ)
  - ギャップを解消するためのリーディングプラクティスと推奨アクション

カスタマーコーチングセッション #2 (オプション。お客様からの依頼に応じて実施。最大 60 分)

IT Asset Management に関する Q&A の機会

求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者と責任

お客様側の担当者	責任
プラットフォームオーナー (必須)	ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。
システムアドミニストレーター (必須)	ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します。そのためにアプリケーションのメンテナンスを実施し、ServiceNow アプリケーション関連のケースに対するサポートを管理し、構成タスクと特性を提供して ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献します。
資産マネージャー (必須)	資産管理の主要なステークホルダー。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

お客様側の担当者と責任 (続く)

お客様側の担当者	責任
信頼できるサービスパートナー (推奨)	ServiceNow Impact Accelerators のコーチングセッションに参加して、リーディングプラクティスを理解します。将来的にお客様をサポートする可能性があります。

求められる情報/アクセス

https://www.servicenow.com/jp/legal/servicenow-impact.html にある該当する Impact Accelerators の仕様書を参照してください。

例外

この Impact Accelerators 全体または Impact Accelerators アクティビティの一部は、FedRAMP、NSC DOD IL5、オーストラリアの IRAP で保護されたデータセンターのお客様、セルフホスト型のお客様、その他の制限された環境のお客様、マネージドサービスプロバイダーのお客様 (内部使用の場合を除く) にはご利用いただけません。

ServiceNow は、お客様の準本番インスタンスまたは本番インスタンスでの IT Asset Management の推奨事項の実装についての責任を負わないものとします。

TuneUp ITOM ディスカバリー

IT Operations Management (ITOM) ディスカバリーによって構成管理データベース (CMDB) の健全性を向上するためのインサイトとガイダンスを入手できます。

概要

Tuneup ITOM ディスカバリーでは、ヘルススキャンによる一般的な ITOM ディスカバリー領域の分析と分析結果に対処するための推奨事項を、Impact のお客様に提供します。最も困難な領域のレビューや、ギャップの最適な修正方法に関するリーディングプラクティスなど、CMDB 実装に関するより適切なインサイトを得ることができるようにサポートが提供されます。

注: このアクセラレーターは、Impact Guided、Advanced、Total の各パッケージで提供されます。

https://www.servicenow.com/jp/legal/servicenow-impact.html にある該当する Impact Accelerators の仕様書に従って提供されます。

提供される内容

ITOM ディスカバリーアセスメント

- 一時インスタンスのプロビジョニング
- 実施された ITOM ディスカバリーヘルススキャンポートフォリオ
- ITOM ディスカバリーの健全性の分析結果

カスタマーコーチングセッション #1 (最大 60 分)

- プロビジョニングされた一時インスタンスへの 30 日間のアクセス権
- 以下を確認します。
  - ディスカバリーと CMDB ヘルスの重要性
  - ITOM ディスカバリーの健全性の分析

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 優先される問題または欠陥がある領域 (最大 3 つ)
- ギャップを解消するためのリーディングプラクティスと推奨アクション

カスタマーコーチングセッション #2 (オプション。お客様からの依頼に応じて実施。最大 60 分)

CMDB ディスカバリーに関する Q&A の機会

求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者と責任

お客様側の担当者	責任
プラットフォームオーナー (必須)	ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。
システムアドミニストレーター (必須)	ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します。そのためにアプリケーションのメンテナンスを実施し、ServiceNow アプリケーション関連のケースに対するサポートを管理し、構成タスクと特性を提供して ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献します。
ディスカバリーアドミン (必須)	ディスカバリーの主要なステークホルダー。
信頼できるサービスパートナー (推奨)	ServiceNow Impact Accelerators のコーチングセッションに参加して、リーディングプラクティスを理解します。将来的にお客様をサポートする可能性があります。

求められる情報/アクセス

https://www.servicenow.com/jp/legal/servicenow-impact.html にある該当する Impact Accelerators の仕様書を参照してください。

例外

この Impact Accelerators 全体または Impact Accelerators アクティビティの一部は、FedRAMP、NSC DOD IL5、オーストラリアの IRAP で保護されたデータセンターのお客様、セルフホスト型のお客様、その他の制限された環境のお客様、マネージドサービスプロバイダーのお客様 (内部使用の場合を除く) にはご利用いただけません。

ServiceNow は、お客様の準本番インスタンスまたは本番インスタンスでの ITOM ディスカバリーの推奨事項の実装についての責任を負わないものとします。

TuneUp プラットフォームアナリティクス

TuneUp プラットフォームアナリティクスアクセラレーターでは、価値を最適化するプラットフォームアナリティクスの健全性の維持と管理に関するガイダンスを入手できます。

概要

TuneUp プラットフォームアナリティクスでは、現在のプラットフォームアナリティクス実装のアセスメントが Impact のお客様に提供されます。このオファリングには、パフォーマンスアナリティクス、ワークスペース、ユーザーエクスペリエンスアナリティクスなど、高度なプラットフォームアナリティクス構成機能の応用デモが含まれています。お客様がプラットフォームアナリティクスへの

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

投資に関するより優れたインサイトを取得できるように支援し、アダプションと利用を高める最善の方法に関するリーディングプラクティスを提供することを目指しています。プラットフォームアナリティクスの詳細については、「利用可能な プラットフォームアナリティクスとレポートソリューションプラットフォームアナリティクスソリューション」を参照してください。

注: このアクセラレーターは、Impact Guided、Advanced、Total の各パッケージで提供されます。

https://www.servicenow.com/jp/legal/servicenow-impact.html にある該当する ServiceNow Impact パッケージとアクセラレーターの仕様書に従って提供されます。

提供される内容

セッションの準備

- 一時インスタンスのプロビジョニング
- プラットフォームアナリティクスヘルススキャン分析
- 一部のアプリケーション (ITSM、SAM、SPM、CSM、または HR) のいずれかのプラットフォームアナリティクスコンテンツパックのアクティブ化と構成

カスタマーコーチングセッション #1 (最大 90 分)

内容は以下のとおりです。

- プラットフォームアナリティクスの概要とデモ
- 成功に向けたプラットフォームアナリティクスのセットアップ：
  - ベースシステム実装との比較を確認します。
  - カスタムメトリクスとジョブを作成します。
- 以下についてのウォークスルーを行います。
  - 詳細テーブルとパフォーマンスアナリティクス
  - ワークスペースとユーザーエクスペリエンス機能
- ハウスキーピングとメンテナンスのリーディングプラクティスについて話し合います。
- 一時インスタンスへの 30 日間のアクセスが許可されます。

カスタマーコーチングセッション #2 (オプション。お客様からの依頼に応じて実施。最大 60 分)

プラットフォームアナリティクスに関する Q&A の機会

求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者と責任

お客様側の担当者	責任
プラットフォームオーナー (必須)	ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。
システムアドミニストレーター (必須)	ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します。そのためにアプリケーションのメンテナンスを実施

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

お客様側の担当者と責任 (続く)

お客様側の担当者	責任
	し、ServiceNow アプリケーション関連のケースに対するサポートを管理し、構成タスクと特性を提供して ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献します。
レポートリード (必須)	ServiceNow Impact アクセラレーターコンサルタントと面談し、必要なリソースへのアクセスを提供して、エンゲージメントからアクションを推進します。
プロセス/サービスオーナー (推奨)	主要なプロセスまたはサービス (インシデント、変更、従業員オンボーディングなど) ごとに、各事業部門内のシニアリーダーが、プロセスが目的に適合していることを確認する責任を負います。
開発者 (推奨)	ServiceNow プラットフォーム用のコードを作成します。
プロセスリード (推奨)	該当するプロセスの管理の責任者である対象分野のエキスパート。
サービスマネージャー (推奨)	該当するサービスの管理の責任者である対象分野のエキスパート。
信頼できるサービスパートナー (推奨)	ServiceNow Impact Accelerators のコーチングセッションに参加して、リーディングプラクティスを理解します。将来的にお客様をサポートする可能性があります。

求められる情報/アクセス

https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html にある該当する Impact アクセラレーターの仕様書を参照してください。

例外

この Impact Accelerators 全体または Impact Accelerators アクティビティの一部は、FedRAMP、NSC DOD IL5、およびオーストラリアの IRAP で保護されたデータセンターのお客様、セルフホスト型のお客様、またはその他の制限された環境のお客様にはご利用いただけません。

ServiceNow の担当者は、お客様の準本番インスタンスまたは本番インスタンスでのプラットフォームアナリティクスの推奨事項の実装についての責任を負わないものとします。

TuneUp セキュリティ

プラットフォームセキュリティに関するガイダンス

概要

TuneUp セキュリティでは、Impact のお客様に対し、既存の ServiceNow インスタンスのセキュリティ構成に関するインサイト、インスタンスセキュリティのリーディングプラクティス、およびインスタンスのセキュリティをさらに強化できるインスタンスセキュリティ設定のデモが提供されます。これは、ServiceNow が公開しているセキュリティガイダンスのコンテキストでのセキュリティ構成の変更を、お客様がよりよく理解できるように支援することを目的としています。

注: このアクセラレーターは、Guided、Advanced、Total の各パッケージで提供されます。

https://www.servicenow.com/jp/legal/servicenow-impact.html にある該当する Impact Accelerators の仕様書に従って提供されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

提供される内容

セキュリティアセスメント

- 一時インスタンスのプロビジョニング
- お客様のセキュリティセンターのレビュー
- ServiceNow ヘルススキャンを使用したセキュリティ構成のアセスメント
- 一時インスタンスでの推奨セキュリティ構成変更のシミュレーション

カスタマーコーチングセッション #1 (最大 90 分)

以下の内容のレビュー：

- 一時インスタンス
- セキュリティ構成ガイダンス
- ISC スコア
- 結果と推奨事項
- 一時インスタンスでの推奨される変更のシミュレーション

カスタマーコーチングセッション #2 (オプション。お客様からの依頼に応じて実施。最大 60 分)

インスタンスセキュリティ構成に関する Q&A の機会

求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者と責任

お客様側の担当者	責任
ServiceNow セキュリティリード - 必須	ServiceNow インスタンスセキュリティの責任者である対象分野のエキスパート。
CISO オフィスの代表者 - 必須	組織のセキュリティポリシー、プロセス、プラクティス、およびテクノロジーの責任者です。プラットフォームオーナーがセキュリティ標準に対応できるように支援します。
システムアドミニストレーター - 推奨	ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します。そのためにアプリケーションのメンテナンスを実施し、ServiceNow アプリケーション関連のケースに対するサポートを管理し、構成タスクと特性を提供して ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献します。
エンタープライズアーキテクト - 推奨	必要なポリシーや組織の要件など、組織の戦略、プロセス、およびその他のシステムの全体像を示します。プラットフォームオーナーが技術的標準または機能的標準に対応できるように支援します。
開発者 - 推奨	ServiceNow プラットフォーム用のコードを作成します。

求められる情報/アクセス

https://www.servicenow.com/jp/legal/servicenow-impact.html にある該当する Impact Accelerators の仕様書を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

例外

この Impact Accelerators 全体または Impact Accelerators アクティビティの一部は、FedRAMP、NSC DOD IL5、オーストラリアの IRAP で保護されたデータセンターのお客様、セルフホスト型のお客様、その他の制限された環境のお客様、マネージドサービスプロバイダーのお客様 (内部使用の場合を除く) には利用いただけません。

ServiceNow は、お客様の準本番インスタンスまたは本番インスタンスで推奨されるセキュリティ構成の変更を実装する責任を負わないものとします。

TuneUp ソフトウェア資産管理

TuneUp ソフトウェア資産管理 (SAM) アクセラレーターは、ソフトウェア資産管理の健全性を維持して管理し、価値を最適化するためのガイダンスを提供します。

概要

TuneUp ソフトウェア資産管理では、現在の SAM 実装のアセスメントを Impact のお客様に提供します。このアクセラレーターには、お客様のライフサイクル全体にわたってソフトウェア資産を管理および最適化することにより、IT コストを削減し、さまざまなリスクを制限する SAM 機能の応用デモが含まれています。お客様は、SAM への投資に関するより優れたインサイトを得るための支援を得て、アダプションと使用を促進する最善の方法に関するリーディングプラクティスが提供されます。

SAM に関する追加情報については、「Software Asset Management」を参照してください。

注: このアクセラレーターは、Impact Guided、Advanced、Total の各パッケージで提供されます。

https://www.servicenow.com/jp/legal/servicenow-impact.html にある該当する Impact Accelerators の仕様書に従って提供されます。

提供される内容

セッションの準備

- 一時インスタンスのプロビジョニング
- SAM ヘルススキャンポートフォリオの実行
- ソフトウェア資産ワークスペースを含む、すべての SAM Professional プラグインのアクティブ化
- ITAM Health Check アプリケーションのアクティブ化

カスタマーコーチングセッション #1 (最大 90 分)

- 内容は以下のとおりです。
  - 高度な SAM 機能と特長の概要
  - ヘルススキャンとヘルスチェックの検出結果の確認
  - リーディングプラクティスガイドとリソースの提供
- プロビジョニングされた一時インスタンスへの 30 日間のアクセス権

カスタマーコーチングセッション #2 (オプション。お客様からの依頼に応じて実施。最大 60 分)

ソフトウェア資産管理に関する Q&A の機会

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者と責任

お客様側の担当者	責任
プラットフォームオーナー (必須)	ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。
システムアドミニストレーター (必須)	ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します。そのためにアプリケーションのメンテナンスを実施し、ServiceNow アプリケーション関連のケースに対するサポートを管理し、構成タスクと特性を提供して ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献します。
CMDB アドミニストレーター (必須)	CMDB のメンテナンスの責任者である対象分野の専門家。
SAM アドミニストレーター (推奨)	SAM の管理の責任者である対象分野の専門家。
プロセスオーナー (推奨)	主要なプロセスまたはサービス (インシデント、変更、従業員オンボーディングなど) ごとに、各事業部門内のシニアリーダーが、プロセスが目的に適合していることを確認する責任を負います。
サービスマネージャー (推奨)	該当するサービスの管理の責任者である対象分野のエキスパート。
信頼できるサービスパートナー (推奨)	ServiceNow Impact Accelerators のコーチングセッションに参加して、リーディングプラクティスを理解します。将来的にお客様をサポートする可能性があります。

求められる情報/アクセス

https://www.servicenow.com/jp/legal/servicenow-impact.html にある該当する Impact Accelerators の仕様書を参照してください。

除外

この Impact Accelerators 全体または Impact Accelerators のアクティビティの一部は、一部の制限された環境のお客様、セルフホスト型のお客様、その他の制限された環境のお客様、またはマネージドサービスプロバイダーのお客様 (内部使用の場合を除く) にはご利用いただけません。

ServiceNow の担当者は、お客様の準本番インスタンスまたは本番インスタンスでの推奨事項の実装について責任を負わないものとします。

TuneUp 仮想エージェント

TuneUp 仮想エージェントアクセラレーターは、ServiceNow プラットフォーム上の仮想エージェントのさまざまな側面に関するガイダンスを提供します。

- TuneUp 仮想エージェント：アセスメント
- TuneUp 仮想エージェント：NLU (自然言語理解)

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- TuneUp 仮想エージェント：パフォーマンスモニタリング
- TuneUp 仮想エージェント：UX (ユーザーエクスペリエンス)

TuneUp 仮想エージェント：アセスメント

TuneUp 仮想エージェント：アセスメントアクセラレーターでは、価値を最適化する仮想エージェントのセットアップの微調整に関するガイダンスを入手できます。

概要

TuneUp 仮想エージェント：アセスメントアクセラレーターでは、仮想エージェントのアセスメントと、仮想エージェントのセットアップを強化するリーディングプラクティスおよび規範的なガイダンスを Impact のお客様に提供します。これには、仮想エージェントアセスメントの資料の確認、仮想エージェントのトピックを改善するための推奨事項、および仮想エージェントから価値を最大限に引き出すための追加機能の確認が含まれています。

仮想エージェントの詳細については、「仮想エージェント」を参照してください。

注: このアクセラレーターは、Impact Advanced パッケージと Total パッケージで提供されます。

該当する ServiceNow Impact パッケージと Impact Accelerators の仕様書 に従って提供されます。

提供される内容

仮想エージェントのアセスメント

- 一時インスタンスのプロビジョニング
- 必要なプラグインのアクティブ化またはアップグレードと構成
- 仮想エージェントの全体的な状況のアセスメント

カスタマーコーチングセッション #1 (最大 90 分)

お客様に一時インスタンスへの 30 日間のアクセスが提供されます。

以下の内容のレビュー：

- 仮想エージェントの推奨事項
- 優れたチャットボットの条件
- 仮想エージェントのアセスメントの資料
- 仮想エージェントの推奨事項のデモ
- 自動化と転送の機会の特定
- リーディングプラクティスの推奨事項とリソース

カスタマーコーチングセッション #2 (オプション。お客様からの依頼に応じて実施。最大 60 分)

仮想エージェントのアセスメントに関する Q&A の機会

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者と責任

お客様側の担当者	責任
仮想エージェントリード (必須)	ServiceNow ITSM 仮想エージェントの責任者である対象分野のエキスパート。
システムアドミニストレーター (必須)	ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します。そのためにアプリケーションのメンテナンスを実施し、ServiceNow アプリケーション関連のケースに対するサポートを管理し、構成タスクと特性を提供して ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献します。
開発者 (必須)	ServiceNow プラットフォーム用のコードを作成します。
信頼できるサービスパートナー (推奨)	ServiceNow Impact Accelerators のコーチングセッションに参加して、リーディングプラクティスを理解します。将来的にお客様をサポートする可能性があります。

求められる情報

https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html にある該当する Impact Accelerators の仕様書を参照してください。

例外

この Impact Accelerators 全体または Impact Accelerators アクティビティの一部は、FedRAMP、NSC DOD IL5、オーストラリアの IRAP で保護されたデータセンターのお客様、セルフホスト型のお客様、その他の制限された環境のお客様、マネージドサービスプロバイダーのお客様 (内部使用の場合を除く) にはご利用いただけません。

ServiceNow は、お客様の準本番インスタンスまたは本番インスタンスで推奨される構成の変更を実装する責任を負わないものとします。

TuneUp 仮想エージェント：**NLU** (自然言語理解)

TuneUp 仮想エージェント：NLU (自然言語理解) アクセラレーターでは、価値を最適化する NLU モデルの微調整に関するガイダンスを入手できます。

概要

TuneUp 仮想エージェント：NLU アクセラレーターでは、モデルの設計とパフォーマンスのアセスメントと、仮想エージェントのエクスペリエンスに取り組んで改善する規範的なガイダンスを Impact のお客様に提供します。これには、仮想エージェント NLU モデルの現状のアセスメント、リーディングプラクティスの概要、NLU 機能の詳細、パフォーマンスを継続的に改善するための最良の方法の推奨事項が含まれています。

仮想エージェントの詳細については、「仮想エージェント」を参照してください。

注: このアクセラレーターは、*Advanced* パッケージと *Total* パッケージで提供されます。

該当する ServiceNow Impact パッケージと Impact Accelerators の仕様書 に従って提供されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

提供される内容

NLU アセスメント

- 一時インスタンスのプロビジョニング
- 必要なプラグインのアクティブ化またはアップグレードと構成
- NLU モデルの全体的な状況のアセスメント

カスタマーコーチングセッション #1 (最大 90 分)

お客様に一時インスタンスへの 30 日間のアクセスが提供されます。

以下の内容のレビュー：

- NLU 設計の概要
- 現在の NLU モデルのアセスメント
- NLU のリーディングプラクティス (トレーニング用の発言、エンティティ、語彙)
- NLU の高度な機能のデモ
- モデルを改善および維持する規範的な推奨事項

カスタマーコーチングセッション #2 (オプション。お客様からの依頼に応じて実施。最大 60 分)

仮想エージェント NLU モデルに関する Q&A の機会

求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者	責任
仮想エージェントリード (必須)	ServiceNow ITSM 仮想エージェントの責任者である対象分野のエキスパート。
システムアドミニストレーター (必須)	ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します。そのためにアプリケーションのメンテナンスを実施し、ServiceNow アプリケーション関連のケースに対するサポートを管理し、構成タスクと特性を提供して ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献します。
開発者 (必須)	ServiceNow プラットフォーム用のコードを作成します。
信頼できるサービスパートナー (推奨)	ServiceNow Impact Accelerators のコーチングセッションに参加して、リーディングプラクティスを理解します。将来的にお客様をサポートする可能性があります。

求められる情報

https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html にある該当する Impact Accelerators の仕様書を参照してください。

例外

この Impact Accelerators 全体または Impact Accelerators アクティビティの一部は、FedRAMP、NSC DOD IL5、オーストラリアの IRAP で保護されたデータセンターのお客様、

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

セルフホスト型のお客様、その他の制限された環境のお客様、マネージドサービスプロバイダーのお客様 (内部使用の場合を除く) にはご利用いただけません。

ServiceNow は、お客様の準本番インスタンスまたは本番インスタンスで推奨される構成の変更を実装する責任を負わないものとします。

TuneUp 仮想エージェント：パフォーマンスモニタリング

TuneUp 仮想エージェント：パフォーマンスモニタリングアクセラレーターでは、価値を最大化する仮想エージェントのパフォーマンスの微調整に関するガイダンスを入手できます。

概要

TuneUp 仮想エージェント：パフォーマンスモニタリングアクセラレーターでは、仮想エージェントのパフォーマンスアセスメントと、成功を測定し改善の機会を特定するツールを活用するための規範的なガイダンスを Impact のお客様に提供します。ダッシュボードと関連ツールを確認し、仮想エージェントの価値を向上および最大化するための最良の方法に関する推奨事項を提供します。

仮想エージェントの詳細については、「仮想エージェント」を参照してください。

注: このアクセラレーターは、*Advanced* パッケージと *Total* パッケージで提供されます。

該当する ServiceNow Impact パッケージと Impact Accelerators の仕様書 に従って提供されます。

提供される内容

仮想エージェントのパフォーマンスのアセスメント

- 一時インスタンスのプロビジョニング
- 必要なプラグインのアクティブ化またはアップグレードと構成
- 仮想エージェントのパフォーマンスの評価

カスタマーコーチングセッション #1 (最大 90 分)

お客様に一時インスタンスへの 30 日間のアクセスが提供されます。

以下の内容のレビュー：

- 仮想エージェントの成功の測定の概要
- 仮想エージェントのメンテナンスのリーディングプラクティス
- 仮想エージェントのダッシュボード、メトリクス、およびサーベイ
- 自然言語理解 (NLU) パフォーマンスレビュー
- 仮想エージェントのインタラクションテーブルのレビュー

カスタマーコーチングセッション #2 (オプション。お客様からの依頼に応じて実施。最大 60 分)

仮想エージェント NLU モデルに関する Q&A の機会

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者	責任
仮想エージェントリード (必須)	ServiceNow ITSM 仮想エージェントの責任者である対象分野のエキスパート。
システムアドミニストレーター (必須)	ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します。そのためにアプリケーションのメンテナンスを実施し、ServiceNow アプリケーション関連のケースに対するサポートを管理し、構成タスクと特性を提供して ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献します。
開発者 (必須)	ServiceNow プラットフォーム用のコードを作成します。
信頼できるサービスパートナー (推奨)	ServiceNow Impact Accelerators のコーチングセッションに参加して、リーディングプラクティスを理解します。将来的にお客様をサポートする可能性があります。

求められる情報

https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html にある該当する Impact Accelerators の仕様書を参照してください。

例外

この Impact Accelerators 全体または Impact Accelerators アクティビティの一部は、FedRAMP、NSC DOD IL5、オーストラリアの IRAP で保護されたデータセンターのお客様、セルフホスト型のお客様、その他の制限された環境のお客様、マネージドサービスプロバイダーのお客様 (内部使用の場合を除く) にはご利用いただけません。

ServiceNow は、お客様の準本番インスタンスまたは本番インスタンスで推奨される構成の変更を実装する責任を負わないものとします。

TuneUp 仮想エージェント：**UX** (ユーザーエクスペリエンス)

TuneUp 仮想エージェント：UX (ユーザーエクスペリエンス) アクセラレーターでは、価値を最適化する仮想エージェントの会話の微調整に関するガイダンスを入手できます。

概要

TuneUp 仮想エージェント：UX アクセラレーターでは、エンドユーザーの観点からの仮想エージェントセットアップのアセスメントと、仮想エージェントのエクスペリエンスに取り組んで改善する規範的なガイダンスを Impact のお客様に提供します。これには、ユーザーエクスペリエンスの分析、会話設計のリーディングプラクティスの概要、および最良の改善策に関する推奨事項が含まれています。

仮想エージェントの詳細については、「仮想エージェント」を参照してください。

注: このアクセラレーターは、Guided、Advanced、Total の各パッケージで提供されます。

該当する ServiceNow Impact パッケージと Impact Accelerators の仕様書 に従って提供されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

提供される内容

仮想エージェントのユーザーエクスペリエンスアセスメント

- 一時インスタンスのプロビジョニング
- 必要なプラグインのアクティブ化またはアップグレードと構成
- 仮想エージェントのユーザーエクスペリエンスの評価

カスタマーコーチングセッション #1 (最大 90 分)

お客様に一時インスタンスへの 30 日間のアクセスが提供されます。

以下の内容のレビュー：

- 会話設計のリーディングプラクティス
- 効果的な会話の設計
- 会話設計のリーディングプラクティスのデモ
- エクスペリエンスの強化方法に関する規範的なガイダンス

カスタマーコーチングセッション #2 (オプション。お客様からの依頼に応じて実施。最大 60 分)

仮想エージェントのユーザーエクスペリエンスに関する Q&A の機会

求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者	責任
仮想エージェントリード (必須)	ServiceNow ITSM 仮想エージェントの責任者である対象分野のエキスパート。
システムアドミニストレーター (必須)	ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します。そのためにアプリケーションのメンテナンスを実施し、ServiceNow アプリケーション関連のケースに対するサポートを管理し、構成タスクと特性を提供して ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献します。
開発者 (必須)	ServiceNow プラットフォーム用のコードを作成します。
信頼できるサービスパートナー (推奨)	ServiceNow Impact Accelerators のコーチングセッションに参加して、リーディングプラクティスを理解します。将来的にお客様をサポートする可能性があります。

求められる情報

https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html にある該当する Impact Accelerators の仕様書を参照してください。

例外

この Impact Accelerators 全体または Impact Accelerators アクティビティの一部は、FedRAMP、NSC DOD IL5、オーストラリアの IRAP で保護されたデータセンターのお客様、

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

セルフホスト型のお客様、その他の制限された環境のお客様、マネージドサービスプロバイダーのお客様 (内部使用の場合を除く) にはご利用いただけません。

ServiceNow は、お客様の準本番インスタンスまたは本番インスタンスで推奨される構成の変更を実装する責任を負わないものとします。

Impact デリバリインスタンス (旧称 Impact デジタルエクスペリエンス)

Impact デリバリインスタンス (IDI) は、Impact のツールやメリットにアクセスできる一元化されたインタラクティブなポータルです。

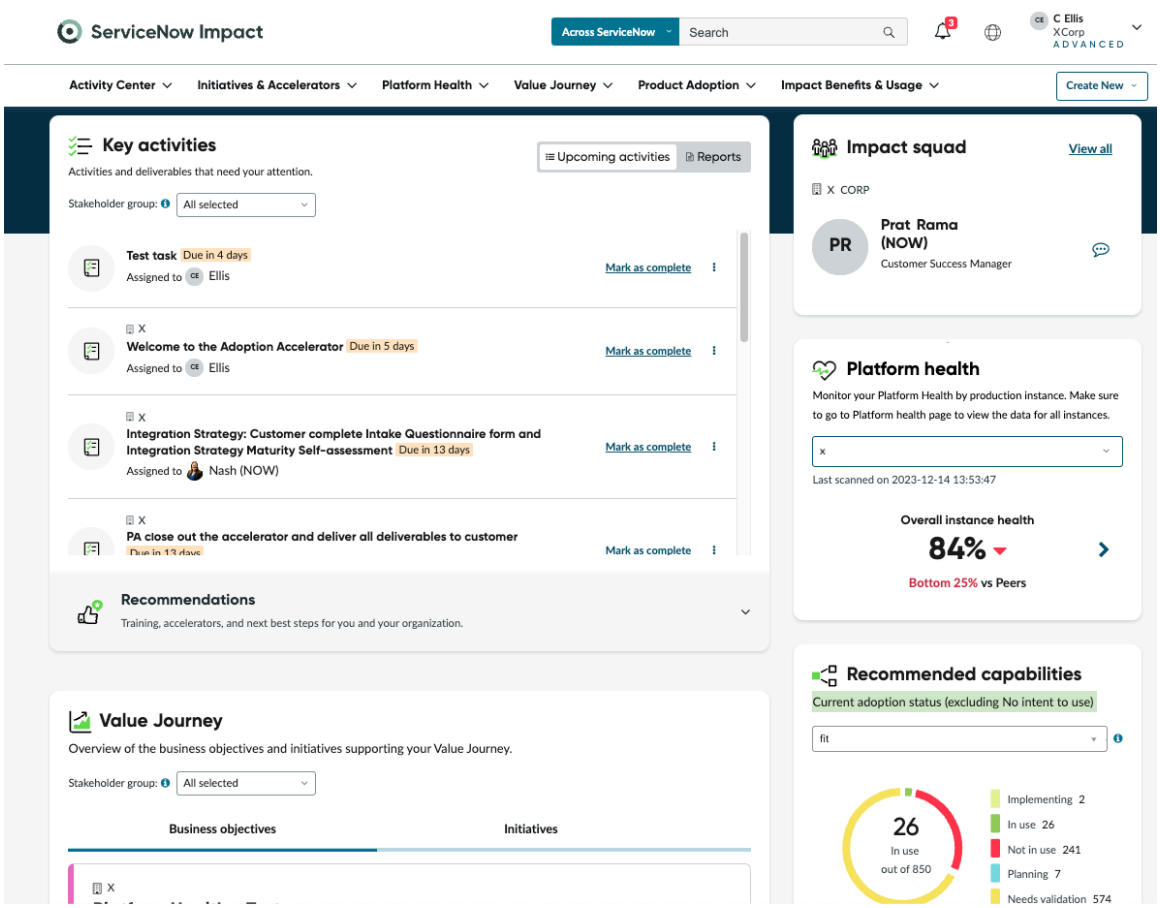
IDI の概要

Impact を使い始めるには、Impact の概要ビデオをご覧ください。

https://player.vimeo.com/video/982119213?badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

注: Impact Squad は、IDI ポータルにアクセスするためのログイン情報を送信します。

ホームページ



注: IDI の一部は、FedRAMP、NSC DOD IL5、オーストラリアの IRAP で保護されたデータセンターのお客様、セルフホスト型のお客様、その他の制限された環境のお客様、マネージドサービスプロバイダーのお客様 (内部使用の場合を除く) にはご利用いただけません。

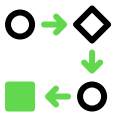
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Impact ナビゲーションメニューオプション

	メニュー	詳細
	アクティビティセンター	• Impact Squad との連携により、会話、タスク、通知、ファイル、会議など、価値向上活動を支えるすべてのアクティビティを包括的に表示できます。 • アクティビティセンターのすべての推奨事項：事業目標をより早く達成するために役立つオーダーメイドの推奨事項。
	イニシアチブとアクセラレーター	• イニシアチブカタログ：デジタルトランスフォーメーションを促進する実行可能なエンゲージメントとワークストリームです。 • アクセラレーターカタログ：オプションごとにエキスパートが用意されている対象範囲固定型のオファリングであり、価値実現が必要な領域でその価値を迅速に実現します。
	プラットフォームヘルス	プラットフォームヘルスは、ServiceNow の技術的なベストプラクティスにどの程度即しているかを示し、改善のための推奨事項を提供します。 • Impact 開発者サポート：Impact の Advanced または Total パッケージで提供され、アドミンや認定ユーザーが、既存のプラットフォームのカスタマイズに関連する技術的な問題のトラブルシューティングを支援する ServiceNow サポートエンジニアにアクセスできるようにします。 • Impact Instance Observer：可観測性、およびインスタンスの健全性とパフォーマンスを追跡できるパフォーマンス監視ツール • HealthScan (ヘルススキャン)：インスタンスの現在の健全性を把握し、潜在的な問題や障害を特定し、迅速な是正処置を行ううえで役立つ診断ツール これらの機能は、Impact Foundations フェーズの完了後に利用可能になります。
	価値向上活動	以下について詳しく説明します。 • 目標と成果：事業達成目標を把握します。事業達成目標とは、価値を経時的に示す測定可能な結果が関連付けられている高レベルの目標です。 • ビジネス価値レポート：年度末またはそれ以外に定められる報告期間の期末に、担当の Impact Squad が価値実現アセスメントを実施し、データをバリューレポートに取り込みます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Impact ナビゲーションメニューオプション (続く)

	メニュー	詳細
	製品アダプション	お客様の ServiceNow インスタンスのケイパビリティ、製品アダプションロードマップ、サブスクリプションを表示します。 • ケイパビリティマップ：事業目標の達成に自由に利用できるアプリケーションまたはケイパビリティを確認します。 • 製品アダプションロードマップ： 最適な実装を実現するために、特定のフェーズにまとめられたケイパビリティの推奨実装シーケンスを表示します。 • サブスクリプション：利用資格のあるすべてのインスタンスとアプリケーションのサブスクリプションのリストを表示します。
	メリットと使用法	事例、学習機会、開発者サポート、Now Community など、ServiceNow の利用可能なリソースへのアクセスを支援します。

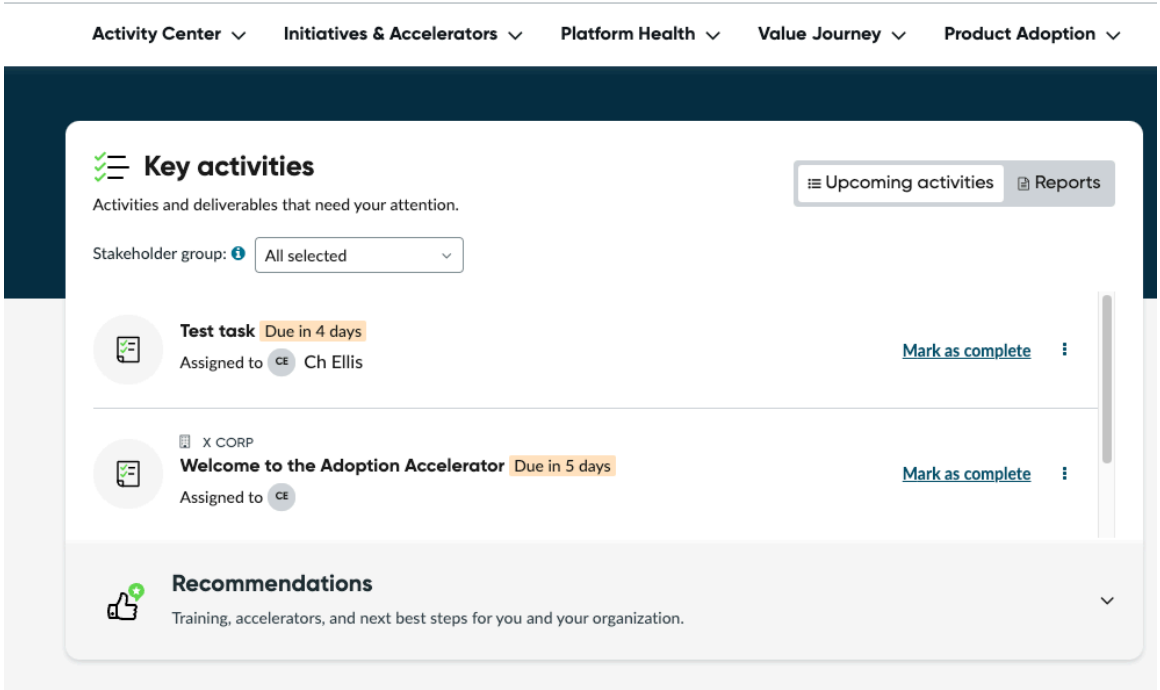
重要: さまざまなレベルの Impact にアクセスするには、ロールを割り当てる必要があります。Impact アドミニストレーターは、適切なロールをお客様に割り当てることができます。詳細については、「Impact ユーザーの管理」を参照してください。

アクティビティセンター

アクティビティセンターでは、Impact を使った日々の活動をサポートするすべてのアクティビティを包括的に表示します。

タスク、推奨事項、コミュニケーションなど、注意を必要とする Impact の重要なアクティビティや成果物に関する未処理の通知を確認します。レコードに直接移動し、アクションを実行できます。今後のアクティビティで並べ替えたり、ケイパビリティマップやヘルススキャンレポートなどのレポートを表示したりできます。価値向上活動のスナップショットにアクセスし、Impact 機能の使用状況の概要やラーニングクレジットの残高を確認します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



アクティビティセンターのコンポーネント

セクション	使用
会話	自分が参加しているすべての会話に目を通すことができます。会話はいつでも開始できます。会話では、Impact Squad に質問したり Impact Squad からアドバイスを受けたりできます。
すべての推奨事項	Squad からの推奨事項を表示します。詳細については、「アクティビティセンターのすべての推奨事項」を参照してください。
タスク	担当する作業アイテムを表示および管理できます。タスクを作成して他のユーザーにアサインすることもできます。
カレンダー	会議、アセスメント、目標など、予定されている Impact 関連イベントを表示できます。
アクティビティログ	チームの最新のアクティビティと、これらのアクティビティによって価値向上活動がどのように促進されるかを確認できます。すべてのアクティビティ、会話、会議、およびタスクが 1 つのページにまとめて表示され、アクセスしやすくなっています。
ファイル	Impact 関連のドキュメントに 1 か所でアクセスできます。自分とチームのファイルを表示、編集、アップロードできます。

注: 利用可能なアクティビティは、Impact サブスクリプションのレベルによって異なります。

アクティビティセンターの会話

自分が参加しているすべての会話に目を通すことができます。会話はいつでも開始できます。会話では、Impact Squad に質問したり Impact Squad からアドバイスを受けたりできます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

会話は、カンバンビューまたはリストビューのいずれかでカスタマイズできます。次のいくつかのフィルターオプションも使用できます。

- 件名または参照番号
- ステークホルダーグループ (Stakeholder group)
- 自分の会話またはすべての会話
- 会話の状況 (オープンまたはクローズ済み)

- そのレーンの会話の件名、アクションメニューの順序を並べ替えます。
- 件名または参照番号で検索します。
- [すべての会話] または [自分の会話] でフィルター処理します。
- 状況を [オープン] または [クローズ済み] で表示します。

会話の作成と管理

新しい Impact 会話を作成するか、既存の会話を管理します。

始める前に

必要なロール：Impact ユーザーまたは Impact エグゼクティブ

会話を作成

手順

1. **[Impact]** > [アクティビティセンター] > [会話]に移動します。
2. [新規作成] > [会話] を選択します。

   注: 会話は、Impact のすべてのページから開始できます。

3. 添付ファイルの追加など、会話の詳細をフォームに入力します。

会話アクション

アクション	**Description** (説明)
高優先度としてマーク	受信者とウォッチリストメンバーにとって優先度の高い会話として表示されます。優先度の高い会話には、そのようにマークしたユーザーの名前が入った黄色のバナーが表示されます。
関連タスクを作成	会話に基づいて、ステークホルダーグループまたは個々の受信者のタスクを作成します。アサイン先パーティには、それに応じてアクティビティセンターでタスクが作成されます。
会話のオーナーを変更	会話の発信者から会話のオーナーを転送できるようにします。
変更カテゴリ	会話のカテゴリを変更します。
会話の主題を編集	会話の件名を利用可能な件名から変更します。 ◦ ビジネス KPI ◦ 事業達成目標 ◦ 全般 ◦ イニシアチブ

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アクション	Description (説明)
	◦ プラットフォームの健全性 ◦ レビューと会議
ウォッチリストの編集	会話ウォッチリストの受信者を更新して、更新を受信します。
クローズ済みとしてマーク	会話を終了します。会話ページのフィルターを調整して、クローズ済みレコードを表示します。
コメント	会話にコメントを入力します。
関連レコードを検索	Impact で同じ件名を持つ他の会話や他のレコードを検索できます。
ファイルをアップロード	会話にファイルを添付します。
ウォッチリストの追加/ウォッチリストからの削除	誰が受信し、どの会話をウォッチリストに含めるかを管理します。

4. [送信] を選択します。
   - 会話が [会話] ビューに追加されます。
   - 会話の詳細は、会話の詳細にキャプチャされます。
   - アクティビティログが会話の詳細で更新されます。
   - 受信者とウォッチリストには、Impact のアクティビティログで新しい会話が通知されます。

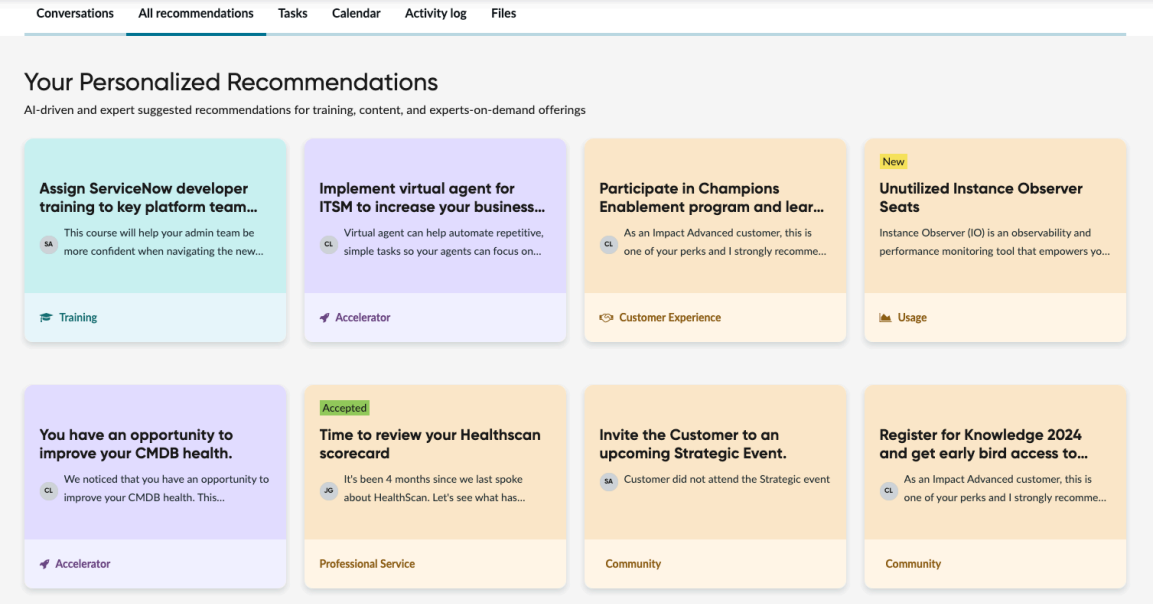
会話を管理

5. アクティビティセンターから既存の会話を選択します。
6. [アクション] メニューからアクションを選択して [保存] します。
   会話の変更が表示されます。

アクティビティセンターのすべての推奨事項

トレーニング、コンテンツ、エキスパートによるオンデマンドサービスについて、専門家が勧める AI 主導の推奨事項を表示します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



- ルールベースの推奨事項：
  - ビジネスユーザーが推奨事項の構成と拡張を管理できるようにするフレームワーク (スコープを定義する機能など)。
  - 事前定義された頻度で Impact 内の既存のデータを使用して新しい推奨事項タイプを作成し、既存の推奨事項の品質を改善します。
- コンテンツ推奨：
  - Impact ホームページに、類似するユーザーの間で人気が高い Now Create のコンテンツが表示されます。
  - 推奨コンテンツに関するフィードバックを提供します。

特定の推奨事項をフィルタリングし、コンテキストに応じた推奨事項を公開するか、未使用の推奨事項をクリーンアップします。

プラットフォームヘルス

技術重要業績評価指標 (KPI) は、お客様が ServiceNow のテクニカルベストプラクティスにどの程度即しているかを示し、改善に向けた推奨事項を提示します。このため、インスタンスの健全性を監視するうえで役立ちます。

プラットフォームヘルスの診断

技術 KPI を使用すると、組織の技術 KPI をわかりやすく可視化できます。[インスタンス] ドロップダウンを使用して技術 KPI の [インスタンスの健全性] を確認するには、次の手順に従います。確認する技術 KPI を選択し、その結果を使用して重要な情報を確認します。

注: 技術 KPI の一部は、FedRAMP、NSC DOD IL5、オーストラリアの IRAP で保護されたデータセンターのお客様、セルフホスト型のお客様、その他の制限された環境のお客様、マネージドサービスプロバイダーのお客様 (内部使用の場合を除く) にはご利用いただけません。

技術 **KPI** の各セクション

セクション	セクションの詳細
サマリー、要点、ピアとの比較 (Summary & Takeaways & Compare to peers)	インスタンスの健全性ダッシュボードには、管理性、パフォーマンス、セキュリティ、アップ

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

技術 **KPI** の各セクション (続く)

セクション	セクションの詳細
	グレード性、ユーザーエクスペリエンスという 5 つのカテゴリが表示されます。このダッシュボードには、すべてのカテゴリスコアの平均を表示する追加のカテゴリとして、全体のスコアも含まれています。[重要な情報] では、スコアに関連するサマリーが強調されます。また、ピアと比較した技術 KPI のスコアの内訳を確認できるようになりました。
インスタンスのスナップショット	Advance または Total の Impact のお客様にご利用いただけます。Instance Observer を使用することで、すべてのインスタンスの観測可能性の概要を表示し、[アクション] ドロップダウンからインスタンスに関する詳細情報を表示できます。
会社のアクティブなケースのブレークダウン	インスタンス内のアクティブなケースはここで確認できます。
クイックリンク	インスタンスに役立つリソースへのリンクが表示されます。
関連する会話	選択したインスタンスに関連する会話が表示されます。
関連ファイル	インスタンスに関連するすべてのファイルが表示されます。

注: 利用可能なメトリクスは、Impact サブスクリプションのレベルによって異なります。

監視

Advanced パッケージと Total パッケージのメリットとして、Impact はインスタンスの状況に関する日次パフォーマンスサマリーを提供します。すべての Impact パッケージでサポートされている Instance Observer を使用して、パフォーマンスの詳細をより深く掘り下げ、リアルタイムのメトリクスを取得し、パフォーマンスアラートを設定できます。詳細については、「Impact Instance Observer」を参照してください。

サポート

会社のケース、ケースの応答時間、ケースの傾向、および変更をまとめたダッシュボードビューを取得できます。Now Support では、変更またはケースの具体的な詳細を確認できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



カスタムコードと構成のトラブルシューティングに役立つ開発者サポートを受けられます。消費レポートを表示して、開発者サポートを依頼できる指定の連絡先担当者を確認してください。詳細については、「Impact 開発者サポート」を参照してください。

Impact 開発者サポート

開発者サポートは、Impact の Advanced または Total パッケージ、およびマネージドサポートを購入する Guided のお客様を対象としたオファリングであり、アドミンや認定ユーザーが、既存のプラットフォームのカスタマイズに関連する技術的な問題のトラブルシューティングを支援する ServiceNow サポートエンジニアにアクセスできるようにします。

開発者サポートの概要

ServiceNow をご利用の多くのお客様は、カスタムコードとカスタムの構成を運用しています。このようなカスタマイズが機能しなくなった場合には、開発者サポートがカスタマイズのトラブルシューティングとデバッグをお手伝いします。

ServiceNow プラットフォームの既存のカスタマイズに関する技術的な問題のトラブルシューティングの際に ServiceNow サポートエンジニアに支援を求める担当者として、サブスクリプションサービスを管理するトレーニングを受けた担当者を指名できます。

注: このような担当者を Advanced パッケージでは 5 人まで、Total パッケージでは 10 人まで指名できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

連絡先担当者

カスタムコードのエンドツーエンドの開発ライフサイクルは複数の段階で構成されています。これらの各段階では、特定の ServiceNow チームからの支援を必要とするさまざまなサポートレベルを利用できます。

カスタムコードのエンドツーエンドライフサイクル

カスタムコードのライフサイクル	ユースケース	サポート担当者
デザインレビュー	1. 管理性、パフォーマンス、およびアップグレード可能性に関するデザインレビューについてサポートが必要です。 2. 特定の目標に使用する適切なベースシステムツールの決定に関してサポートが必要です。 3. 適切なアーキテクチャの計画に関してサポートが必要です。	プラットフォームアーキテクト
コードレビュー	期待どおりに機能しない事前スコープ設定/設計されたカスタマイズのデバッグに関してサポートが必要です。	エキスパートサービス
開発サポート	機能しなくなったカスタムコードの修復に関してサポートが必要です。	開発者サポート

スコープの範囲内のユースケース

開発者サポートでは多くのユースケースがサポートされています。

- 障害対応トラブルシューティングまたは既存のカスタマイズの調整
- ServiceNow API に関する質問

除外

次のような一部のユースケースは開発者サポートでサポートされていません。

- 製品の新規実装 (初回実装または新製品の実装など)
- テスト (UAT、負荷、回帰、パフォーマンス)
- 新機能と拡張機能のビルドと設計 (新しい要件の分析と設計、新しいコーディングクエリなど)
- 統合に関連する場合に除外されるもの：
  - データ解析がお客様のビジネスプロセスに与える影響の把握
  - 統合に関与するサードパーティシステムに関する知識
  - 外部ソースからコンテンツを取得するスクリプト
  - ServiceNow API の制限が原因で実現不可能な統合

開発者サポートの使用

開発者サポートの利用方法の詳細と、Impact で開発者リクエストを送信する際に役立つ情報について説明します。

開発者サポートに関する注意事項

全般

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

開発者サポートの利用時間は、ケースコミュニケーションの現地時間のタイムゾーンで月曜日～金曜日の 09:00～17:00 です。

- ケースは優先度 P3 でオープンされ、エスカレーションの対象にはなりません。応答時間と SLA の詳細については、「https://support.servicenow.com/kb?id=kb_article_view&sysparm_article=KB0547260」を参照してください。
- 開発者サポートのケースは準本番インスタンスで調査されます。問題はすべて準本番インスタンスで再現可能である必要があります。
- セルフホスト型顧客インスタンスに対しては変更されたデリバリモデルを介して利用可能です。

注: 開発者サポートは現在、オーストラリアの IRAP で保護されているデータセンターまたはその他の特定の制限付き環境では利用できません。

パラメーター

開発者サポートケースを送信する際に考慮すべき特定のパラメーターがあります。以下のセクションではこれらのパラメーターについて説明します。

ユーザー：

- 指定された連絡先担当者には、オープンされたケース 1 つにつき具体的な問題が 1 つ記述されていること、また参照されるコードセクションが分離されていて 200 行以下の短いコードであることを確認する責任があります。
- Impact パッケージのサブスクリプションごとに指定された数のユーザーが利用できます (お客様のシステムアドミニストレーターは含まれません)。
  - Advanced Impact パッケージの場合は 5 人
  - Total Impact パッケージの場合は 10 人

注: ユーザーを指定するには、「開発者サポートのユーザーアクセスの管理」を参照してください。

インフラストラクチャ：

- サポートされているバージョンのリリース/機能/アプリケーション/ハードウェアが必要です。
- サポートされている言語は英語のみです。
- サードパーティアプリケーションのトラブルシューティングやデバッグ、セキュリティ脆弱性のアセスメントは含まれていません。

統合：

統合サポートは ServiceNow インスタンスまたはインフラストラクチャ内でのみ行われ、次のものが含まれます。

- ServiceNow API に関する質問
- 統合からのデータを使用するスクリプト (データが想定どおりにインポートされた場合のみ)
- 変換マップスクリプト

開発者サポートケースの作成

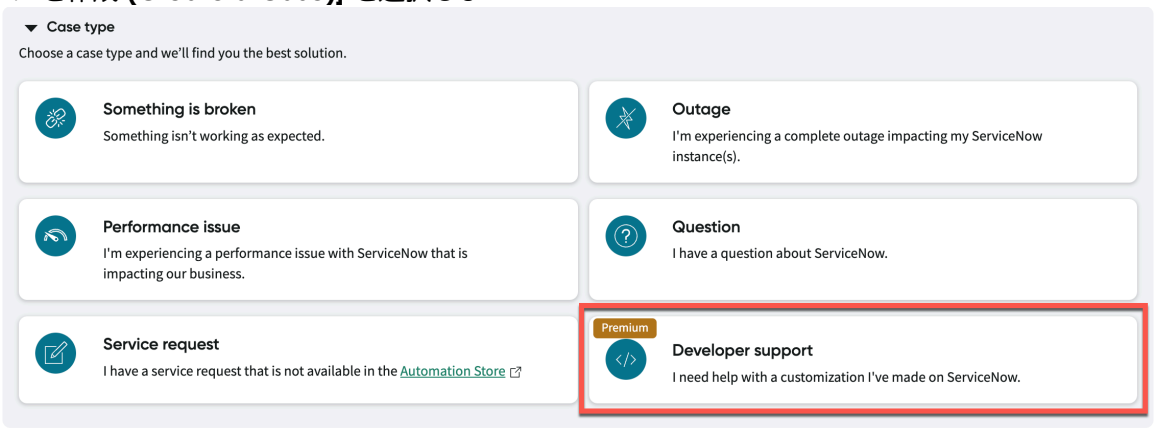
Impact プランの連絡先担当者として指定されている場合は、サポートケースを入力して開発者サポートアシスタンスを開始します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：Impact 開発者サポート

手順

1. **[Impact]** > **[NowSupport]** に移動します。
   NowSupport に直接移動することもできます。
2. [ケースを作成 **(Create a Case)]** を選択しま



す。

3. ケースタイプとして [開発者サポート] を選択します。
   customer_admin によって正しいロールが割り当てられているユーザーのみが、新しいケースの作成時にこのプレミアム開発者サポートタイルを表示できます。
4. 開発者サポートのガイドラインを確認し、チェックボックスで同意します。
5. [詳細情報入力 (Detail Capture)] ページで、[件名]、[説明]、および [再現手順 **(Steps to reproduce)]** に入力します。
6. 連絡先情報と最も都合の良い対応可能時間を確認します。
7. 参照インスタンス ID を確認します。
8. [確認して送信 **(Confirm and Submit)]** を選択してケースを送信します。
   ケースが作成され、ケース番号が生成されたら、アカウントの承認済みユーザーをウォッチリストに追加し、詳しいコメントや添付ファイルを追加することができるようになります。

開発者サポートのユーザーアクセスの管理

開発者サポートのサポートケースを入力する指定ユーザーを追加します。指定された連絡先担当者は、特定の問題に関する詳細を入力する責任を担います。

始める前に
必要なロール：Impact admin

手順

1. **[Impact]** > [会社のプロファイル] に移動します。
2. [アクション] メニューから、[ロール/アクセスを更新] を選択します。
   ユーザーがテーブルにリストされていない場合は、新しいユーザーを作成します。詳細は、「Impact ユーザーの管理」を参照してください。
3. ユーザーの右側にある [アクション] アイコンを選択します。
4. [ロール/アクセスを更新] を選択します。
5. [プレミアムアクセス] で [開発者サポート] を選択します。
   利用可能なユーザーの数が割り当てフィールドの横に表示されます。
6. [送信] を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のタスク
開発者サポートのアクセス権と利用可能なユーザーの数を確認します。

1. Impact デリバリインスタンス の右上隅にある自分の名前に移動します。
2. ドロップダウンから [会社のプロファイル] を選択します。
3. [開発者サポート] の下に、利用可能なユーザーの数が表示されます。

Impact Instance Observer

Instance Observer (IO) は、インスタンスの健全性とパフォーマンスをほぼリアルタイムで継続的に追跡し、過去のインサイトも提供する観測可能性およびパフォーマンスのモニタリングツールです。

概要

インスタンスアドミニストレーター、プラットフォームオーナー、DevOps チームは、IO を使用してインスタンスパフォーマンスの可視化を強化することで、価値実現を加速化し、目的のビジネス成果を促進でき、お客様が迅速かつ自信を持ってイノベーションを推進できるように支援できます。

機能とメリット

主な機能

- **24** 時間 **365** 日対応のモニタリング：インスタンスパフォーマンスのモニタリングにより、エンドユーザーへの影響が出る前に、インスタンス内の問題を認識できます。
- **24** 時間 **365** 日対応のアラート：問題が重大化する前に対処できるように、特定のしきい値を超えた時点でそのことを通知するカスタムアラートを設定します。
- マルチインスタンスの可用性：インスタンス全体のパフォーマンステレメトリーをプロアクティブに可視化します。これにより、組織はエンドユーザーに影響が出る前に傾向を特定できます。
- トリアージ：実用的なポイントインタイムのインスタンスメタデータ。これによりインスタンスのパフォーマンスに追加のコンテキストが提供され、トラブルシューティングにかかる時間が短縮されます。
- インスタンス外部のアプリケーション： インスタンス外部でインスタンスパフォーマンステレメトリーにアクセスできます。問題が発生した場合、組織はインスタンスの可用性に関係なく、実用的なデータにアクセスできます。
- レポート：経時的なインスタンスパフォーマンステレメトリーを可視化し、レポートをすばやく生成してビジネスステークホルダーと共有することで、インスタンスパフォーマンス管理をより迅速かつスマートに、より適切に行うことができます。
- アナリティクス：メトリクスを経時的に比較して、パフォーマンス全般の傾向を確認したり、特定の変更の前後の影響を評価したりします。

主なメリット

- **24** 時間 **365** 日の可用性：Instance Observer はインスタンス外部のクラウドベースのアプリケーションであり、お客様は 1 つのアプリケーションですべてのインスタンスのインスタンステレメトリーを可視化できます。
- インスタンスのパフォーマンスの向上：インスタンスパフォーマンスのメトリクスをリアルタイムで監視することで、エンドユーザーに影響するパフォーマンス低下の原因となり得る問題をすばやく特定して解決できます。
- アップタイムの増加：Instance Observer のアラート機能によるプロアクティブな監視により、ダウンタイムが発生する前にその原因となり得る問題を通知できるため、ユーザーに影響が出る前に対処できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- トラブルシューティングの改善：問題が発生した場合には実用的なポイントインタイムメタデータを用意できます。これにより根本原因分析にかかる時間と、解決までの時間が短縮されます。
- 作業の妨げを解消：ほぼリアルタイムのデータをすぐに利用できるため、お客様とそのチームは、必要な情報をより短い時間で見つけることができ、目的のビジネス成果の推進により多くの時間を費やすことができます。

注: Instance Observer は ServiceNow® モバイル では使用できませんが、モバイルデバイスのブラウザでアクセスできます。

Instance Observer の機能

機能と説明

機能	説明
ホーム	インスタンスの全体的な健全性のスナップショットが表示されます。
パフォーマンス	インスタンスの健全性とパフォーマンスメトリクスの概要を表示し、推奨されるトラブルシューティングを使用して特定のデータセットにドリルダウンできるようにします。
可用性	ServiceNow モニタリングに関連付けられたインスタンスの可用性のライブステータス (稼働中/停止ステータス) を表示します。
主要アラートのアクティブ化と通知	各自のビジネスニーズに固有のしきい値を使用してアラートを設定し、通知と手法を受け取るチームメンバーとその方法を設定できる柔軟性を提供します。
アナリティクス	経時的な主要メトリクスのパフォーマンスの比較を表示します。
トリアージ	実際に発生している問題をトラブルシューティングするためのメタデータを提供するポイントインタイムのインスタンススナップショット
レポート	ダウンロードしてチームのビジネスステークホルダーと共有できるレポートをすばやく生成します。
ヘルプ	Instance Observer ツール、用語レビュー、ハウツービデオ、関連ドキュメントに関するサポートを受けられます。

Impact パッケージ別のサポートマトリクス

一部の Instance Observer レポート機能は、登録している Impact パッケージによって異なります。詳細については、サポートマトリクスチャートを参照するか、アカウントチームにお問い合わせください。

- ✓ = サポート対象
- X = サポート対象外

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

機能とサポートされている **Impact** パッケージ

機能	Guided	Advanced	Total
インスタンスの可用性 (稼働中/停止ステータス) 詳細は、「可用性」を参照してください。	✓	✓	✓
パフォーマンス可視化チャート (KPI) 詳細は、「パフォーマンス」を参照してください。	✓	✓	✓
レポート 詳細は、「レポート」を参照してください。	選択	すべて	すべて
アラート 詳細は、「主要アラートのアクティブ化と通知」を参照してください。	X	✓	✓
アナリティクス 詳細は、「アナリティクス」を参照してください。	X	X	✓
異常検出	X	X	✓
データ保持	45 日間	6 か月	6 か月

注: サブスクリプションのサポートの詳細については、「Impact パッケージ」を参照してください。

サービス性に関する制限事項

注: Instance Observer は、商用環境および政府機関向けコミュニティクラウド (GCC) 環境のお客様にご利用いただけます。IO は現在、その他の規制された環境やオンプレミス環境ではご利用いただけません。

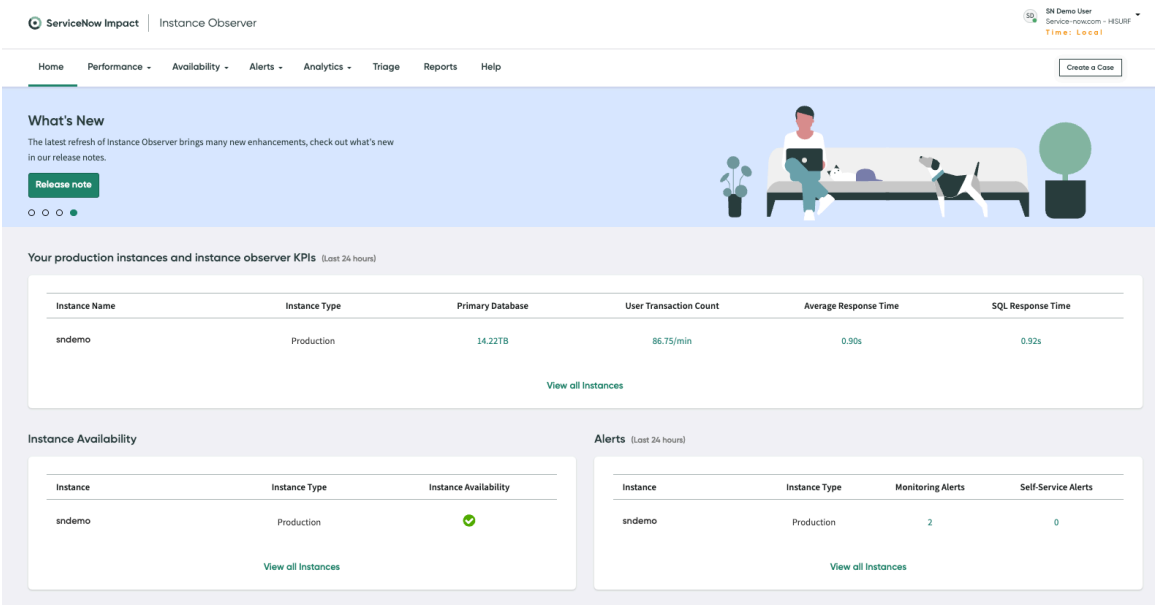
ホーム

ホームページには、インスタンスの全体的な健全性のスナップショットが表示されます。

インスタンスの可用性に関する貴重なインサイトや、データセンターの基本情報 (データベースアカウント、ユーザートランザクション数、応答時間などに関する概要情報など) にアクセスします。

[Impact] > [プラットフォームヘルス] > [監視 **(Monitor)]** > **[Instance Observer]** に移動します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



注: Instance Observer の [アラート] サポートは、ServiceNow Impact の Advanced パッケージと Total パッケージでのみ使用できます。

パフォーマンス

Instance Observer のパフォーマンスと可用性に関するほぼリアルタイムのメトリクスとアラートにより、すべてのインスタンスを 1 か所で 24 時間 365 日体制で監視できます。インスタンスの健全性とパフォーマンスメトリクスの各種概要グラフを生成し、推奨されるトラブルシューティングを使用して特定のデータポイントにドリルダウンします。

ユーザー、プラットフォーム、アプリケーションのデータに基づく意思決定を行い、ほぼリアルタイムおよび過去のインスタンスパフォーマンステレメトリーにアクセスし、ポイントインタイムメタデータを使用してインスタンス全体のインスタンスパフォーマンステレメトリーをプロアクティブに可視化します。

主な特長

- パフォーマンスデータの過去の傾向を表示します。
- パフォーマンスの異常を特定して調査します。
- 特定の時点で実行中の特定のジョブとトランザクションを表示します。
- 選択したパフォーマンスメトリクスの詳細にアクセスします。

パフォーマンスチャートの開始

Instance Observer を使用してパフォーマンスチャートを生成するには、次の手順に従います。

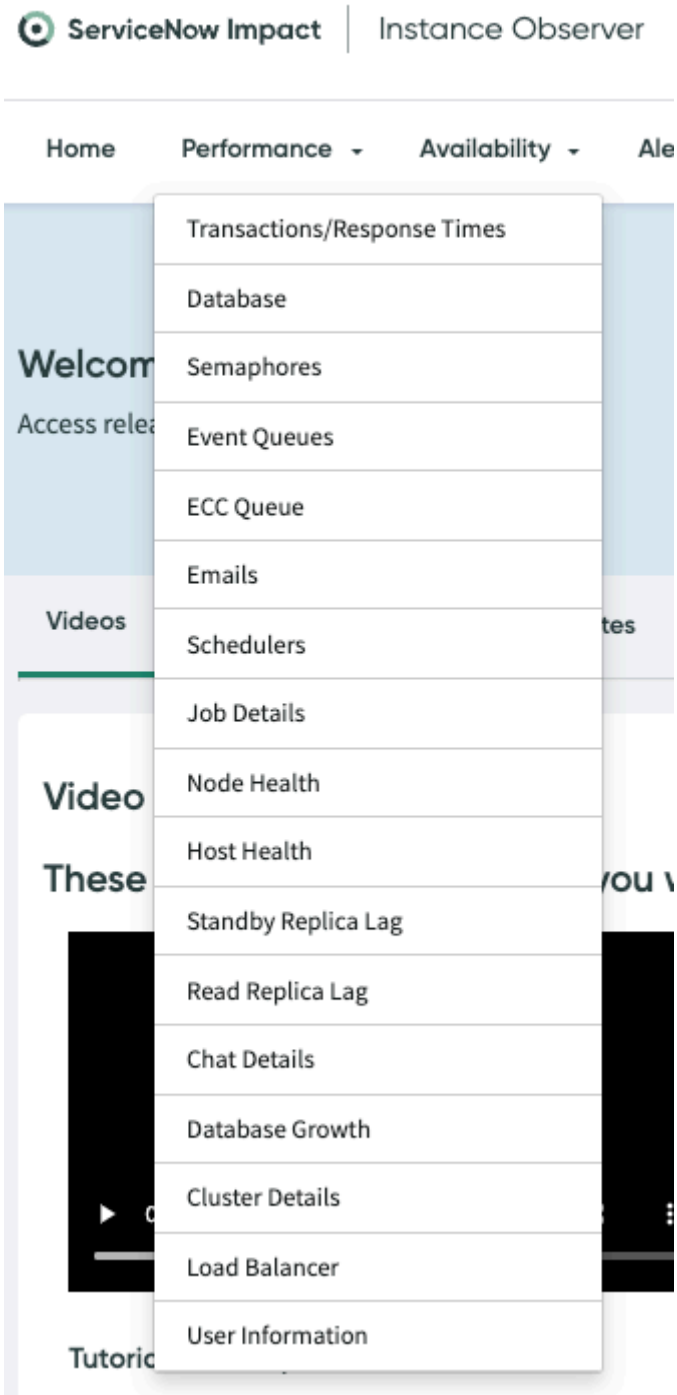
始める前に

必要なロール：admin

手順

1. **[Impact]** > [プラットフォームヘルス] > [監視 **(Monitor)]** > **[Instance Observer]** に移動します。
2. [パフォーマンス] メニューから、評価するテレメトリーオプションを選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



3. 次のレポートオプションを選択します。

- インスタンス
- 日付範囲
- メトリクス (選択可能なメトリクスは、選択したレポートによって異なります)
- オプションとアドオン

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. [スナップショットを取得 **(Get Snapshot)]** を選択します。

注: レポートとチャートで利用可能なオプション：

- データポイントを選択して他のアクションを表示するか、エントリを削除します。
- 右クリックしてデータポイントを分離します。
- チャートを選択してドラッグし、ドリルダウンします。
- PNG、SVG、または CSV ファイルにダウンロードするか、インスタンスでトランザクションを表示します。
- レポートタイプを変更します。

根本原因の相関

根本原因の相関 (RCC) は、過去 24 時間に本番インスタンスで発生したサポートされている症状のメトリクス、ログ、およびイベント情報を自動的に相関付けることで、根本原因分析の実行を簡素化します。

RCC 症状のカテゴリ

RCC 機能はセルフサービスアラートで使用でき、次の症状カテゴリをサポートしています。

- メモリー
- 最長実行セッション
- 遅いトランザクション
- キャッシュのフラッシュ
- データベースロック
- データベースへの影響

次の表に、症状のカテゴリと、RCC エンジンが検出する対応するアラートを示します。

対象となる症状のカテゴリと対応するアラート

症状のカテゴリ	説明	対応するアラート
DB への影響	データベースのパフォーマンスに影響を与えている拡張 SQL クエリ、または長い実行時間またはボリュームの増加に関連している拡張 SQL クエリをユーザーが特定して対処するのに役立ちます。クエリパターンは、クエリ実行時間への影響が観測された時点から 30 分および 60 分の期間のスナップショットを提供します。☒	データベース応答時間
キャッシュのフラッシュ	キャッシュのフラッシュとノードの再起動、およびパフォーマンスアラートがトリガーされた前後に発生した可能性のある高いサービス飽和レベルが検出されました。	デフォルトのセマフォ平均
最長実行セッション	平均復旧時間 (MTTR) ログの上位の長時間実行セッションを検索し、処理時間が最も長い上位のトランザクションパターンハッシュを特定し、次にトランザクション ID を特定します。☒	デフォルトのセマフォ平均

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

対象となる症状のカテゴリと対応するアラート (続く)

症状のカテゴリ	説明	対応するアラート
遅いトランザクション	• ACL 時間、SQL 時間、CPU 時間、処理時間、BR 時間、スクリプト時間などの合計時間を使用して、実行時間が最も長い上位トランザクションを特定します。 • トランザクション ID、パターンハッシュ、およびこれらのメトリクスを返します。これは、ユーザーが長時間実行トランザクションの特定の原因を特定するのに役立ちます。	デフォルトのセマフォ平均
メモリー	• ガベージコレクションの一時停止の影響を最も受ける 3 つのノードを特定します。これは、一時停止のアグリゲート期間から判断されます。 • これらのノードで 200 秒を超えるトランザクションまたはワーカースレッドを特定します。 注: ユーザーがこれらの長時間実行スレッドまたは頻繁に繰り返されるスレッドを確認することをお勧めします。	ノードのガベージコレクション時間
DB ロック	RCC エンジンは *innodb_row_lock_waits* と *threads_running* を監視して、データベース操作で排他アクセスが必要な場合に発生する異常なデータベースロックイベントを検出します。	実行中のスレッド

RCC レポートのステータス

RCC レポートの生成時にはいくつかのステータスが利用可能になります。

- RCC 進行中 (RCC In progress)：RCC レポートの生成中です。
- RCC が生成されました (RCC generated)：レポートが正常に生成されました。
- RCC が見つかりませんでした (No RCC found)：レポートを生成するのに十分な情報がありませんでした。
- RCC が失敗しました (RCC failed)：技術的な問題がある場合に返され、通常はレポートを再生成するために修正されます。

RCC アラートの構成

Instance Observer RCC によって実行される根本原因分析に基づいて、根本原因の相関 (RCC) アラートを構成します。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. **[Impact]** > [プラットフォームの健全性] > [監視] > **[Instance Observer]** に移動します。
2. [アラート] メニューから [アラートコンソール] を選択します。
3. 本番インスタンスを選択します。
4. [スナップショットを取得] を選択します。
   アラートの情報がテーブルに一覧表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. 次のレポートオプションを選択します。
   - インスタンス
   - 日付範囲
   - メトリクス
   - オプション：
     - セルフサービスアラート (Self Service Alerts)
     - 診断イベント
   - アドオン
6. リストされたオプションを使用して、アラートを微調整します。
   - たとえば、トランザクション数の異常が 10 分以上持続する場合、または平均からの一定の標準偏差を 10 分以上継続して超えており、範囲を上回ったり下回ったりした場合にアラートをトリガーするしきい値を設定します。ジョブ異常は、実行時間に基づいて異常なジョブの上位 X % を対象とし、これらのジョブの詳細を追跡します。
   - 持続時間をシミュレーションしてアラートをテストおよび微調整するか、異常の期間として 5 分、10 分、15 分などを選択するか、ジョブの上位 5 %、10 %、または 15 % を選択して、アラートが正しくトリガーされることを確認します。必要に応じてアラートしきい値を調整し、意味のある実用的なアラートがシステムから提供されるようにします。
   - 要件に基づいて適切なアラート送信方法を選択します。これにはメール通知、SMS メッセージ、統合などがあります。
   - システムによって生成されるアラートを継続的に監視します。検出された異常を定期的に確認して根本的な原因を把握し、適切な措置 (潜在的な問題の調査やさらなる分析の実行など) を取ります。

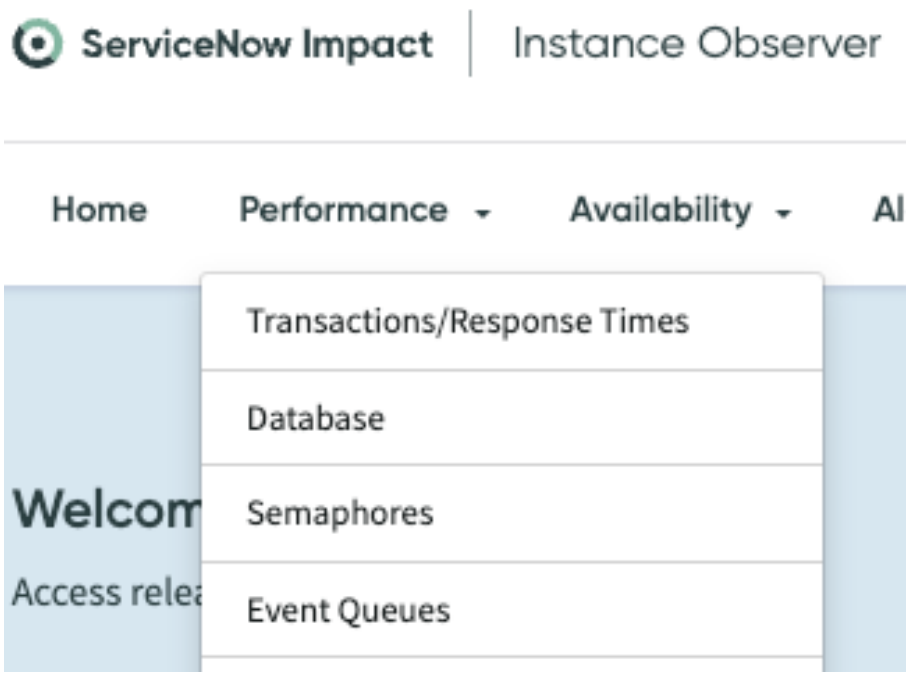
RCC レポートの生成

詳細な根本原因の相関レポートを生成します。このレポートを使用して、パフォーマンス低下と関連アラートの原因となったインスタンスの根本的な問題を特定して絞り込むことができます。

始める前に
必要なロール：admin

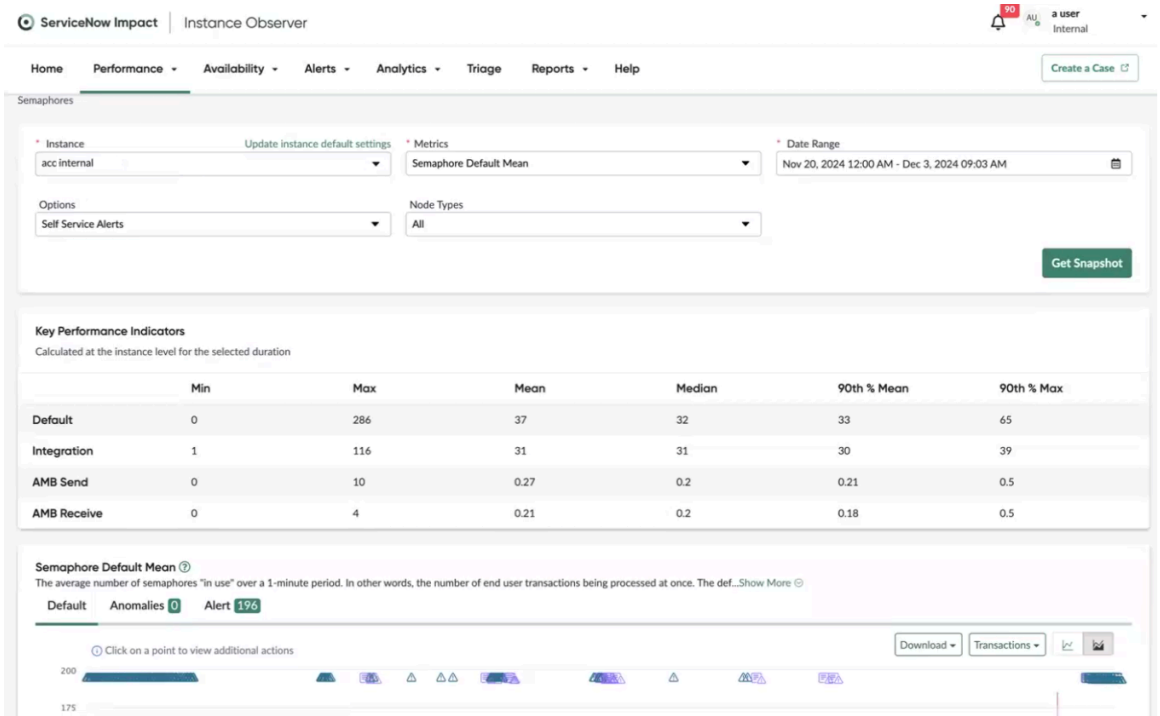
手順
1. **[Impact]** > [プラットフォームヘルス] > [監視] > **[Instance Observer]** に移動します。
2. [パフォーマンス] メニューから [セマフォ] を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



注: サポートされている症状カテゴリから選択します。詳細については、「根本原因の相関」を参照してください。

3. レポートオプションを選択します。

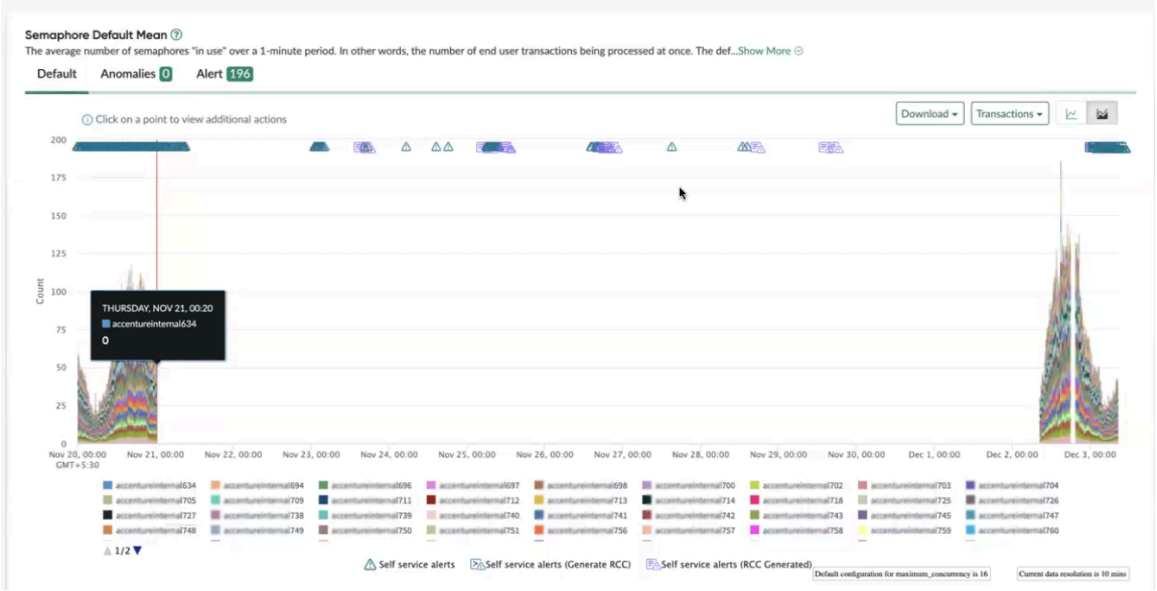


- インスタンス：RCC 機能では本番インスタンスのみがサポートされています。
- メトリクス：RCC レポートの生成に使用可能なメトリクスから選択します。サポートされているメトリクスについては、「根本原因の相関」の RCC 症状カテゴリに関するセクションを参照してください。
- 日付範囲：日付範囲を選択します

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- オプション：アラートのタイプを選択します。RCC ではセルフサービスアラートがサポートされています。
- ノードタイプを選択します。 オプションはリストから選択できます。

4. [スナップショットを取得] を選択します。RCC レポートが生成されます。



5. レポートからアラートアイコンを選択して、問題に関する追加情報を確認します。



注: レポートとチャートで利用可能なオプション：

- データポイントを選択して他のアクションを表示するか、エントリを削除します。
- 右クリックしてデータポイントを分離します。
- チャートを選択してドラッグし、ドリルダウンします。
- PNG、SVG、または CSV ファイルにダウンロードするか、インスタンスでトランザクションを表示します。
- レポートタイプを変更します。

RCC アラートの情報が、アラートの根本原因を生成するオプションとともに表示されます。

6. [根本原因を生成 **(Generate Root Cause)]** を選択します。

RCC 生成情報を含むステータスメッセージが表示されます。

次のタスク

[RCC 履歴 (RCC History)] ページを確認して、アラートがトリガーされる原因となった問題を詳しく調査します。詳細については、「RCC 履歴を活用した根本原因分析の実行」を参照してください。

RCC 履歴を活用した根本原因分析の実行

[RCC 履歴 (RCC History)] ページを確認して、アラートがトリガーされる原因となった問題を詳しく調査します。

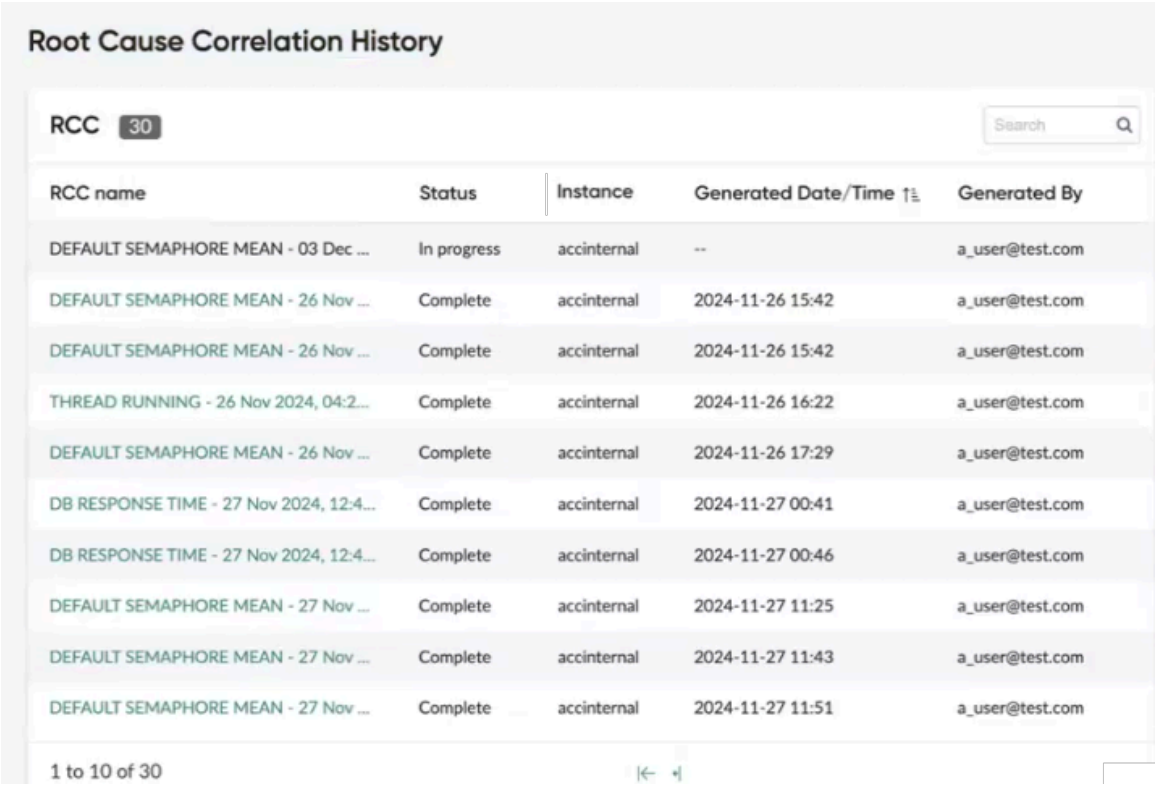
始める前に

必要なロール：admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. **[Impact]** > [プラットフォームの健全性] > [監視] > **[Instance Observer]** に移動します。
2. [アラート] メニューから [根本原因の相関履歴 **(Root Cause Correlation History)]** を選択すると、選択したインスタンスのすべてのユーザーの過去 7 日間のレポート履歴が表示されます。



3. アラートの原因となった問題を詳しく調べるため、RCC エントリを選択します。
4. [RCC レポート (RCC reports)] ページで、セルフサービスアラート生成 (RCC 生成) のアイコンが付いたエントリを選択します。
   アラートの原因となった問題にテーブルから直接リンクで移動して、問題をさらに調査して問題を修正します。
5. オプション: **[Impact]** > [プラットフォームの健全性] > [監視] > **[Instance Observer]** に移動します。
6. [アラート] メニューから [アラートコンソール] を選択します。
7. 本番インスタンスを選択します。
8. [スナップショットを取得] を選択します。
   アラートの情報がテーブルに一覧表示されます。

異常検出

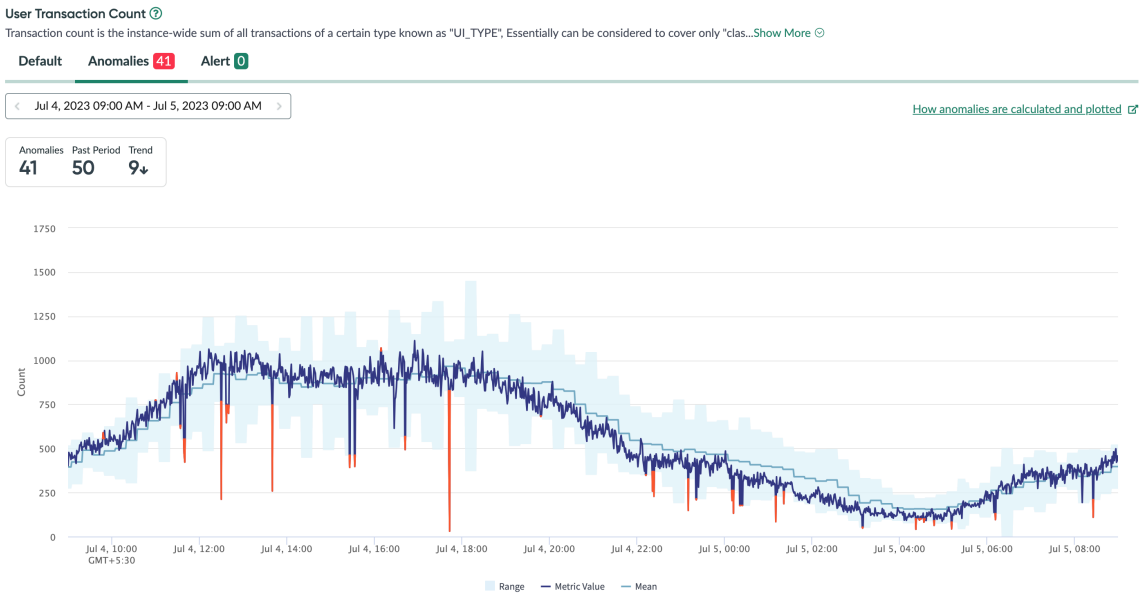
Instance Observer は、本番インスタンスの Impact Total パッケージのパフォーマンスチャートで、周期的なメトリクスまたは非周期的なメトリクスの異常を積極的に検出します。異常は、過去のパターンに基づくメトリクスの外れ値を表します。すべての異常が問題を表すわけではありませんが、異常が発生していることがわかるため、重大度を判断し、それに応じてアラートを設定します。

周期的なメトリクスは、同じ順序で定期的に繰り返されるイベント、または一定期間で定期的に繰り返されるイベントの完全なセットとして発生します。非周期的なメトリクスとは、不定期に繰り返されるか、またはランダムで予測しにくい期間で繰り返されるメトリクスです。異常とは、普通ではないデータポイント、珍しいデータポイント、または予想されるデータのパターンや分布に適合しないデータポイントであり、外れ値とも呼ばれます。

追跡対象の 5 つの周期的なメトリクスは次のとおりです。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- トランザクション数：インスタンス全体での *UI_TYPE* という内部タイプの UI トランザクションの合計数。
- サーバーの応答時間：*UI_TYPE* トランザクションの平均実行時間。
- **SQL** 応答時間：アプリケーション層で測定され、報告されたデータベース平均応答時間。応答時間はクエリがデータベースに送信されたときに開始し、応答が受信されたときに終了します。
- セマフォ平均 **(Semaphore Mean)**：1 分間に同時処理されるエンドユーザートランザクションの平均数。
- ノードメモリ最大値 **(Node Memory Max)**：履歴内の特定のデータポイントにおけるノードあたりの使用中メモリの最大値 (MB)。通常、この値は 1000 MB から 2048 MB の範囲内です。



- X 軸は時間を表し、Y 軸は選択した日付範囲の実際のメトリクスを表します。たとえば折れ線グラフには、時間の経過に伴うトランザクション数の値が表示されます。異常はグラフ上に赤色で示され、データでの異常の発生を表します。赤色のマークの位置は、異常の検出に使用される基準またはアルゴリズムによって異なります。
- 範囲は、過去のデータセットパターンに基づくメトリクスの正規分布の上限と下限を表します。
- 平均線は、特定の時点での逸脱と比較するためのメトリクスの 4 週間平均値を表します。

ジョブ異常検出

ジョブ異常チャートには、同時実行されているスケジュール済みジョブの 1 時間ごとの数が示され、その上に 1 時間ごとの平均トランザクション数のメトリクスが表示されます。チャート内で 1 つまたは複数の異常ジョブが含まれている棒は、赤色で強調表示されます。棒グラフの詳細リンクを選択すると、ジョブレベルの詳細が表示されます。

[ジョブ詳細] には、1 時間ごとのスケジュール済みジョブの数と、そのインスタンスの平均トランザクション数が表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



1 時間ごとのスケジュール済みジョブの数から、任意の時間における個別の繰り返しジョブにドリルダウンし、さらに過去 7 日間における同じジョブの実行パターンにドリルダウンします。これは、通常は完了までにかかる時間が一定であるジョブの実行時間が急激に増減するという、パフォーマンスの問題が発生している可能性がある状況で、このようなジョブのエンドツーエンドの根本原因分析を行う際に役立ちます。



スケジュール済みジョブの基準

ジョブがスケジュール済みジョブと見なされるには、次の基準のうち 1 つ以上を満たしている必要があります。

- ジョブがそれぞれの曜日に少なくとも 1 回実行される。
- 過去 4 週間においてジョブが毎週少なくとも 1 回実行された。

平均トランザクション数の計算

各曜日において 1 時間ごとに、過去 4 週間の同じ曜日および同じ時間のトランザクション数の合計の平均が算出されます。たとえば、過去 4 回の月曜日から 4 時間分のトランザクション数の合計を取得し、最終的な計算のために値の平均を算出します。

ジョブ異常の識別

過去 4 週間において、ジョブが実行されていた 1 時間ごとに、標準偏差値を使用して平均期間が算出されます。これは、標準偏差値に 5 を乗算した結果に平均値を加算したものです。

この値はその時間のジョブの上限となります。ジョブが 4 回目の 1 時間にわたり実行されており、過去 4 週間のジョブの平均期間がその時点で 10 分であり、標準偏差の値が 2 分の場合、上限は 10 + (5*2) = 20 分になります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

現在実行中のジョブの実行に 20 分以上かかっている場合、そのジョブは異常として識別されます。

異常への対応

すべての異常が問題を表すわけではありませんが、外れ値は過去のパターンに基づいて検出されます。検出された異常の重大度を分析した後に、分析結果に応じてアラートを設定します。アラートの詳細については、「異常アラートの構成」を参照してください。

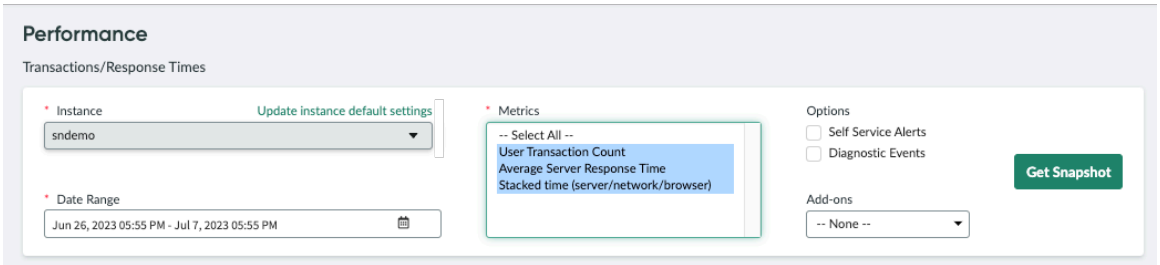
異常アラートの構成

Instance Observer で過去のパターンのメトリクスの外れ値に基づいて異常アラートを構成します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. **[Impact]** > [プラットフォームヘルス] > [監視 **(Monitor)]** > **[Instance Observer]** に移動します。
2. [パフォーマンス] メニューから、[トランザクション/応答時間 **(Transactions/Response Times)]** を選択します。



3. 次のレポートオプションを選択します。
   - インスタンス
   - 日付範囲
   - メトリクス
   - オプション：
     - セルフサービスアラート (Self Service Alerts)
     - 診断イベント
   - アドオン
4. [スナップショットを取得 **(Get Snapshot)]** を選択します。

> **注:** レポートとチャートで利用可能なオプション：
>
> - データポイントを選択して他のアクションを表示するか、エントリを削除します。
> - 右クリックしてデータポイントを分離します。
> - チャートを選択してドラッグし、ドリルダウンします。
> - PNG、SVG、または CSV ファイルにダウンロードするか、インスタンスでトランザクションを表示します。
> - レポートタイプを変更します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



5. リストされたオプションを使用して、アラートを微調整します。
   - たとえば、トランザクション数の異常が 10 分以上持続する場合、または平均からの一定の標準偏差を 10 分以上継続して超えており、範囲を上回ったり下回ったりした場合にアラートをトリガーするしきい値を設定します。ジョブ異常は、実行時間に基づいて異常なジョブの上位 X % を対象とし、これらのジョブの詳細を追跡します。
   - 持続時間をシミュレーションしてアラートをテストおよび微調整するか、異常の期間として 5 分、10 分、15 分などを選択するか、ジョブの上位 5 %、10 %、または 15 % を選択して、アラートが正しくトリガーされることを確認します。必要に応じてアラートしきい値を調整し、意味のある実用的なアラートがシステムから提供されるようにします。
   - 要件に基づいて適切なアラート送信方法を選択します。これにはメール通知、SMS メッセージ、統合などがあります。
   - システムによって生成されるアラートを継続的に監視します。検出された異常を定期的に確認して根本的な原因を把握し、適切な措置 (潜在的な問題の調査やさらなる分析の実行など) を取ります。

異常検出アルゴリズム

Instance Observer は、Z スコア統計モデル (単変量法とも呼ばれます) を使用して異常検出を実行します。

異常検出では 5 つのメトリクス (メモリ最大値 (Memory Max)、セマフォ平均 (Semaphore Mean)、SQL 応答時間、サーバーの応答時間、トランザクション数) を分析します。検出モデルは、日単位、週単位、および月単位のデータの複数インスタンスを含むサンプリングを使用して検証されています。

Z スコアモデルを使用して異常を表すメトリクスは、トランザクション数、サーバーの応答時間、SQL 応答時間です。上限しきい値ベースのアプローチを使用して異常を表すメトリクスは、セマフォ平均 (Semaphore Mean)、ノードメモリ最大値 (Node Memory Max)、およびジョブ実行です。5 つのメトリクスの詳細については、「パフォーマンスチャートの開始」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

上限しきい値ベースの手法

上限しきい値ベースの手法では、メトリクスと使用上限を使用します。たとえば、セマフォ平均値が 14 または 16 のメトリクス A は、ノード上のリソースを保護する目的でノードで一度に実行できるトランザクションの数を制限するために、プラットフォームで使用されます。最大メモリが 2 GB のメトリクス B の場合、各ノードメモリに対して最大容量が事前に定義されます。同様のすべてのケースにおいて、メトリクスがこのような使用上限に近づいた時点でのみアラームが発生します。逸脱が平均を超えていても、使用上限よりも低い場合には、しきい値上限によるアラームは発生しません。

Z スコア手法

Z スコアは、1 つの値と値グループ平均の間の関係を示す数値測定値です。Z スコアは、平均からの標準偏差として測定されます。Z スコアが 0 の場合、データポイントスコアは平均スコアと同じです。

Z スコアの計算式は $z = (x-\mu)/\sigma$ です。

- x：過去 15 分間の移動平均としてのデータの生スコア
- μ：過去 4 週間の同じ曜日、同じ時間、同じ分における平均であるデータ母集団の平均
- σ：データ母集団の標準偏差

Z スコアの計算または比較を行うときは、分析データのこれらのパターンと、固有の周期パターンを併せて考慮することが不可欠です。データセットの周期性とは、日単位、週単位、季節単位の周期など、一定の間隔で発生する繰り返しパターンを指します。たとえば売上データは、ホリデーシーズン中に高い値を示し、オフピーク期間に低い値を示すことがあります。

周期性スコアは 2 つの系列間の類似度であり、2 つのベクトル間の類似度を測定します。周期性スコアにより、Z スコアモデルが信頼できる分析情報を提供し、真の異常または外れ値を特定し、データの自然なパターンを反映するようになります。

周期性スコアは、週末を除いた 4 週間分のデータを 2 週間分のベクトル増分に分割して、インスタンスレベルで算出されます。このスコアは 2 つの系列間の類似度スコアを返します。スコアが高いほど、比較対象のベクトルデータの類似傾向がより一致していることを示します。

可用性

ServiceNow プラットフォームのモニタリングに関連付けられたインスタンスの可用性のライブステータス (稼働中 / 停止ステータス) を表示します。

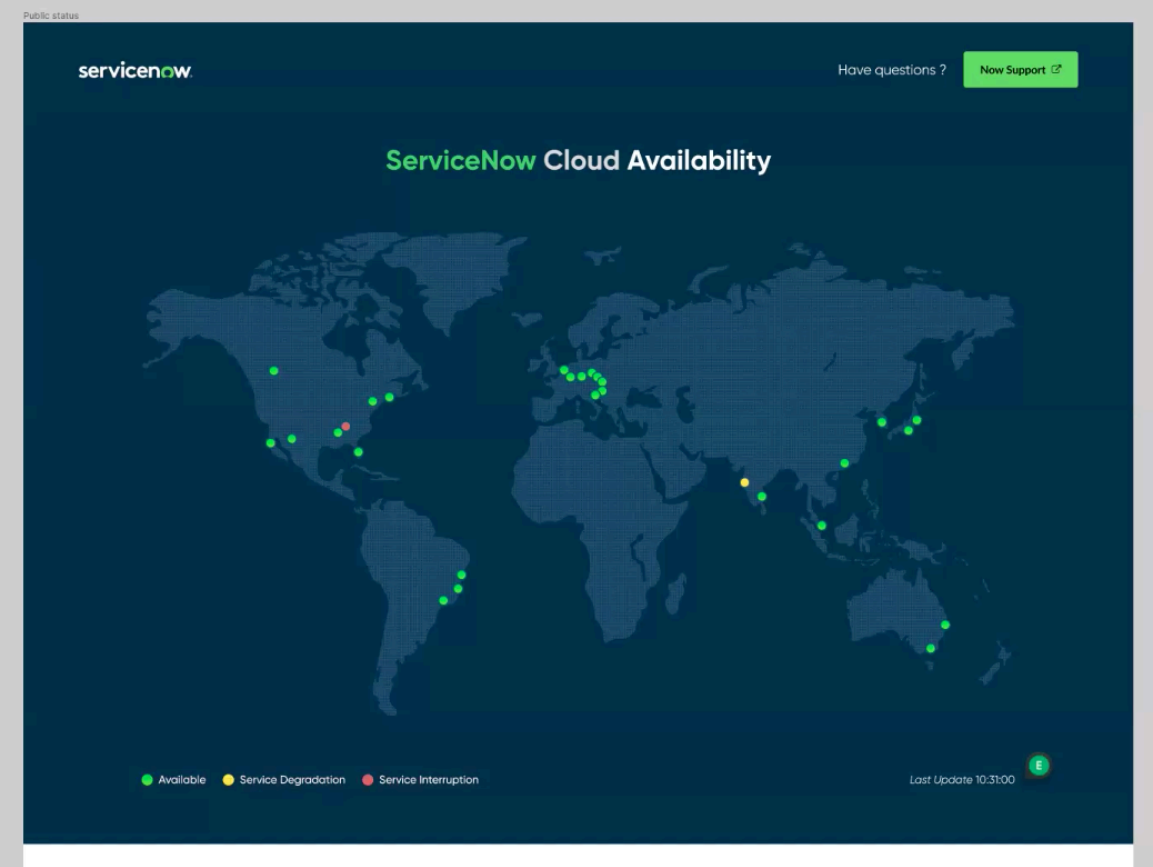
クラウドの可用性

特定の ServiceNow データセンターの可用性、サービスのデグレード、または中断を確認します。

クラウドの可用性は、各データセンターの可用性を表す色付きのステータスインジケーターとともに世界地図ビューに表示されます。

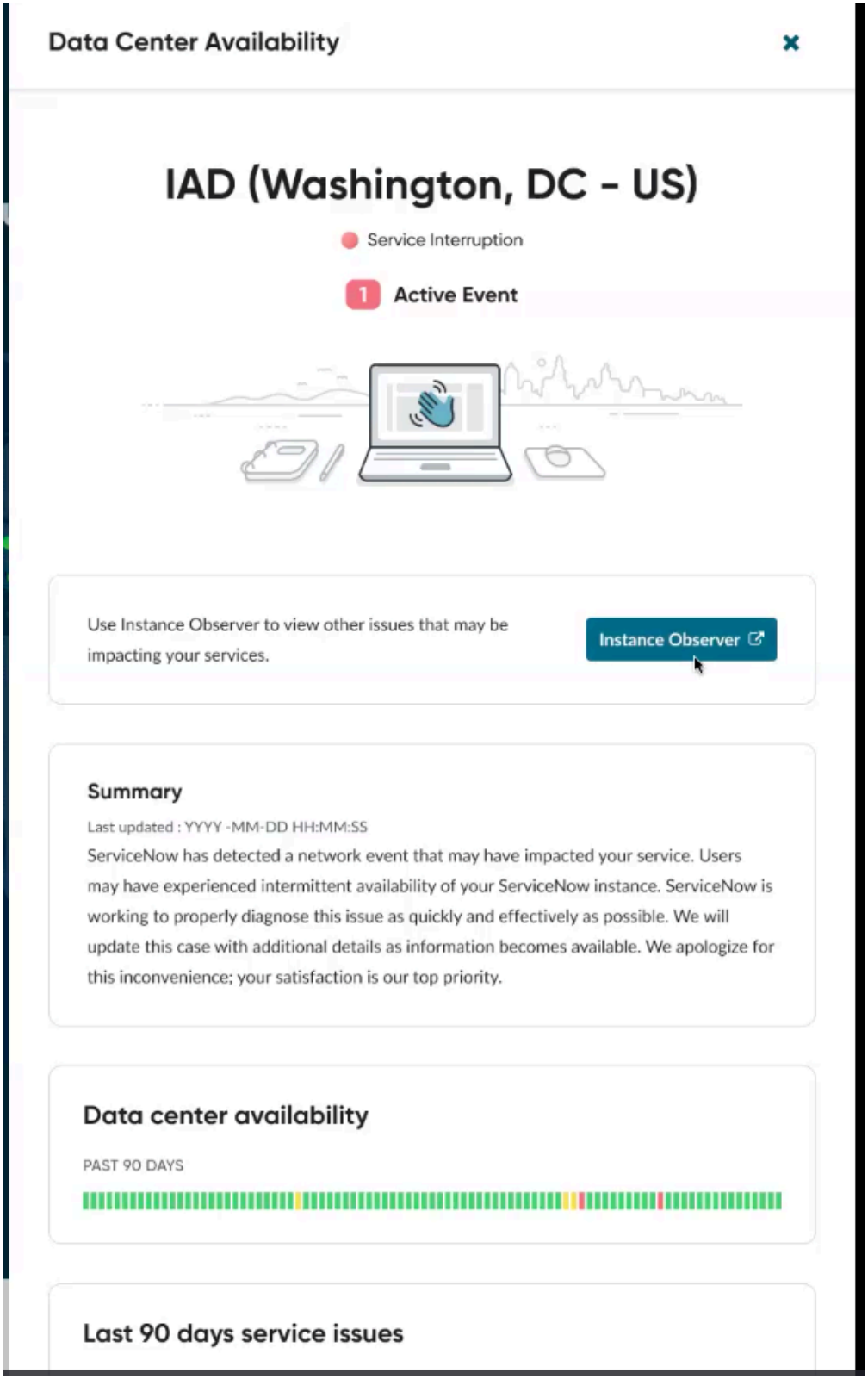
- 利用使用可能：緑
- サービスのデグレード：黄
- サービス停止：赤

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



利用可能なデータセンターと、サービス停止や特定のアクティビティの傾向があるかどうかを確認します。マップから特定のデータセンターを選択して、詳細を展開します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



Instance Observer に直接移動し、可用性のサマリーと過去 90 日間のサービスの問題の詳細を表示します。

主要アラートのアクティブ化と通知

Instance Observer の主要アラートアクティブ化機能を使用すると、ビジネスニーズに固有の 4 週間分の増分からの過去のしきい値を使用してアラートを設定し、チームで通知を受け取る担当者を設定でき、柔軟に対応できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

主要アラートのアクティブ化では、6 つの重要なメトリクスに関して、移動平均に関するプロアクティブなアラートが提供されます。これは、経時的なデータ系列における平均変化を捕捉する統計です。

1. トランザクション (増加) インスタンス **(Transaction (increase) Instance)**：特定期間におけるトランザクションの移動平均の増加を、過去の中央値の特定の割合で示します。
2. トランザクション (減少) インスタンス **(Transaction (drop) Instance)**：特定期間におけるトランザクションの移動平均の減少を、過去の中央値の特定の割合で示します。
3. 応答時間 - インスタンス **(Response Time - Instance)**：応答時間の移動平均が特定期間の過去の中央値よりも大きいことを示します。
4. データベース応答時間 **(Database Response Timee)**：特定期間におけるデータベース応答時間の移動平均が過去の中央値よりも大きいことを示します。
5. デフォルトのセマフォ平均 **(Default Semaphore Mean)**：特定期間におけるデフォルトのセマフォ平均が、特定の要因によって最大同時実行の上限に近づいていることを示します。
6. デフォルトのセマフォキュー深度 **(Default Semaphore Queue Depth)**：特定期間におけるデフォルトのセマフォキュー深度が、特定の要因によって最大キュー深度の上限に近づいていることを示します。

> **注:** 各通知は必ずしも問題を示すものではなく、異常なデータポイントや、特定のメトリクスで期待されるパターンに沿っていないデータポイントについて警告するものであることに注意してください。将来に問題が発生することを回避するために、ユーザーは必要に応じて先を見越して行動し、通知に従って対処できます。

Instance Observer は P スコアを使用してインスタンス使用率を評価し、インスタンス専用のしきい値を計算します。P スコアは、インスタンス上のトランザクションの数によって決定します。インスタンスのトランザクションが常に安定している場合は P スコアが高くなります。

- 適格性に必要な P スコアを満たしているインスタンスの場合、アラートアクティブ化機能をオプトインするバナーがユーザーに対して表示されます。ユーザーに対し、履歴データから導出される 6 つのメトリクスすべてについて、[推奨される **IO (IO recommended)]** 条件の下にインテリジェントなしきい値が表示されます。
- インスタンスの P スコアが低い場合、アラートアクティブ化機能をオプトインするバナーは表示されません。P スコアは定期的に更新され、今後インスタンスが増大すると、アラートアクティブ化機能をオプトインするオプションが表示されます。最小 P スコア条件を満たすインスタンスのしきい値は毎週自動的に更新されます。

主要なアラートの構成

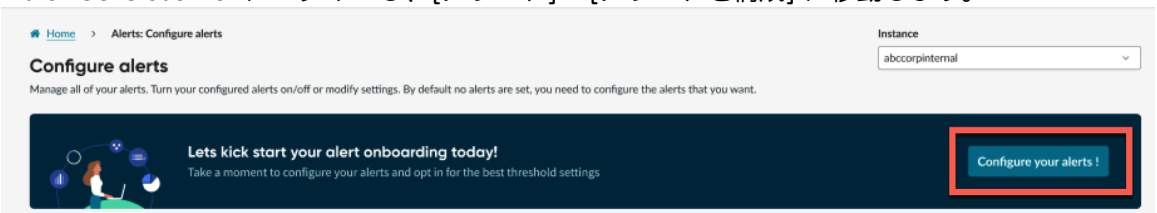
重要なアラートがまだ構成されていないインスタンスで主要なアラートを構成するには、次の手順に従います。

始める前に

必要なロール：admin

手順

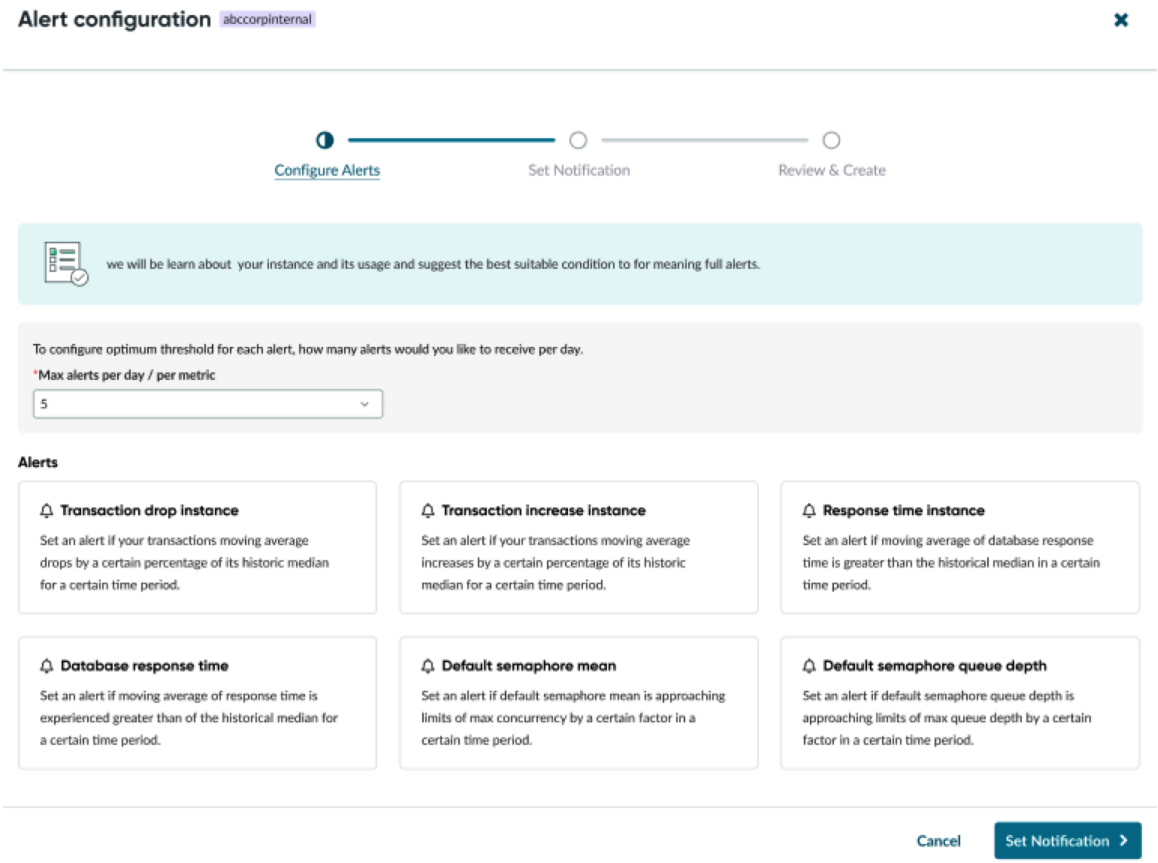
1. **[Impact]** > [プラットフォームヘルス] > [監視] > **[Instance Observer]** に移動します。
2. Instance Observer にログインし、[アラート] > [アラートを構成] に移動します。



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

通知バナーが表示されます。

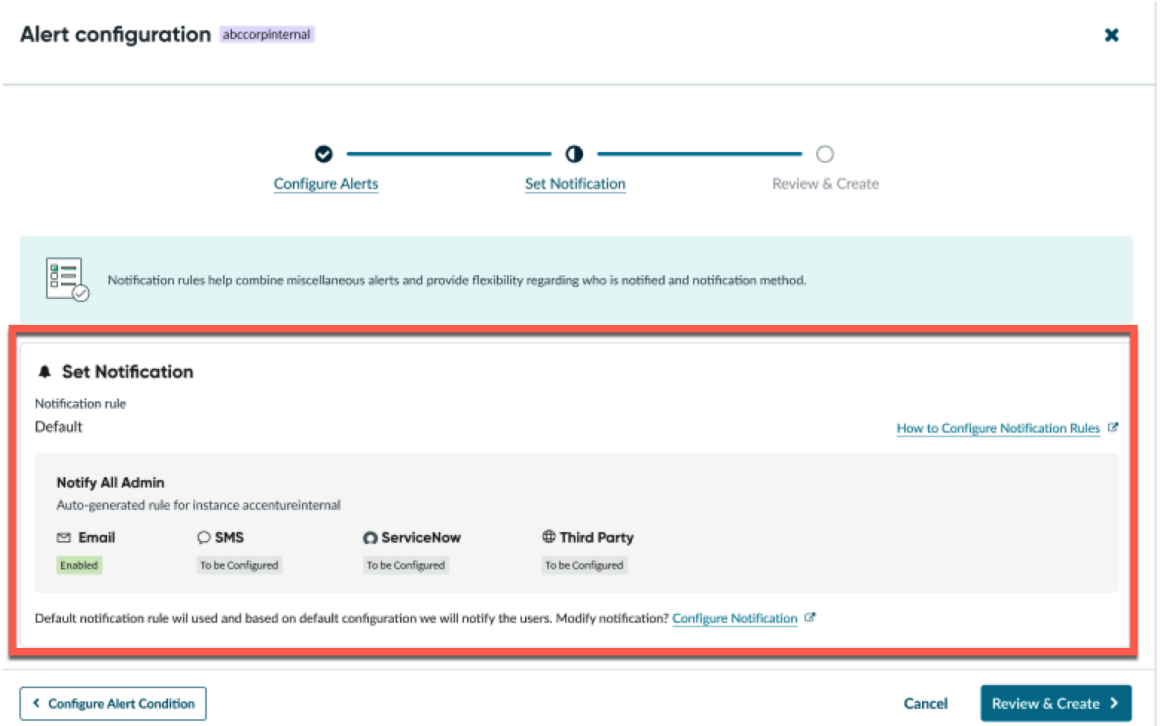
3. [アラートを構成する **(Configure your alerts!)]** を選択します。
システムによって選択されたメトリクスのアラートが表示されます。
4. [各メトリクスの **1** 日あたりの最大アラート数 **(Max alerts per day / per metric)]** ドロップダウンから、各メトリクスの 1 日あたりに受信するアラート数を選択します (最大値は 5 です)。
選択するアラートの最大数は、利用可能な 6 つのシステムメトリクスのそれぞれに関連します。メトリクスごとの最大アラート数として 2 を選択した場合、毎日の最大受信アラート数は 12 となります ((2 アラート) X (6 つのメトリクス) = 12 アラート)。アラート数は毎日 00:00 UTC にリセットされます。



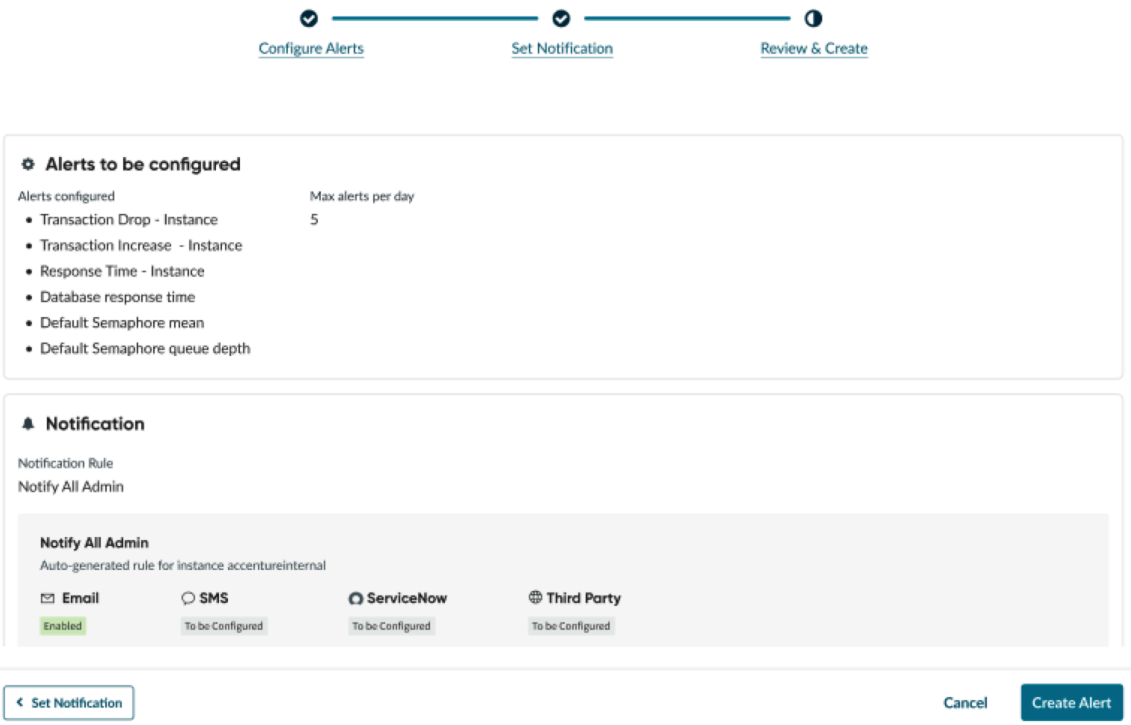
5. [通知を設定 **(Set Notification)]** を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[アラートコンフィグレーション (Alert configuration)] ページが読み込まれ、デフォルトの通知ルールが自動的に選択されます。

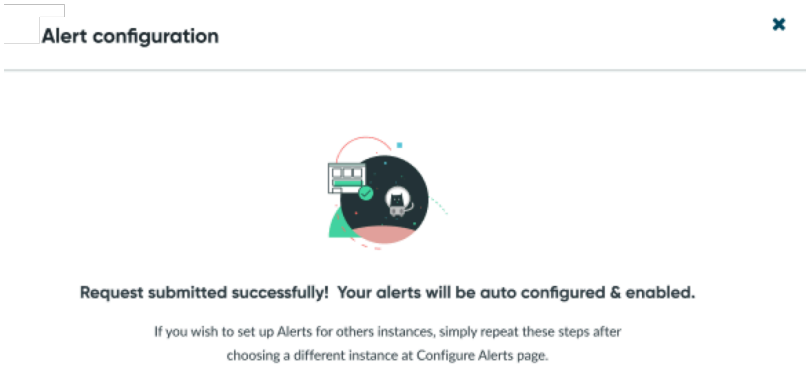


6. オプション: [通知を構成する **(Configure Notification)]** を選択して、カスタムルールを作成します。
[通知ルールの構成方法 **(How to Configure Notification Rules)]** のリンク先には、カスタム通知の作成に関する情報が含まれています。ルールのオプションには、[ルール名 (Rule Name)]、[受信者 (Recipients)]、および [通知方法 (Notification Methods)] があります。
7. [確認して作成 **(Review & Create)]** を選択して、構成するアラートの概要と通知ルールを表示します。



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

8. [アラートを作成] または [通知を設定 **(Set Notification)]** を選択して、通知設定ページに戻ります。
   アラートコンフィグレーションを確認する通知が表示されます。



タスクの結果

要求の送信後、6 つのアラートすべてが自動的に有効になるため、手動による操作は不要です。アラートのしきい値を確認する場合は、[アラートコンフィグレーションの編集 **(Edit Alert configuration)]** に移動して [推奨される **IO (IO recommended)]** 条件にアクセスします。

> **注:** 利用可能な 6 つのアラートのうち 1 つ以上が自動的に有効になっていない場合は、インスタンスでの使用が制限されていることが原因で、特定のメトリクスに対してしきい値を使用できませんでした。

次のタスク

Instance Observer アラートの管理

主要なアラートのしきい値の生成

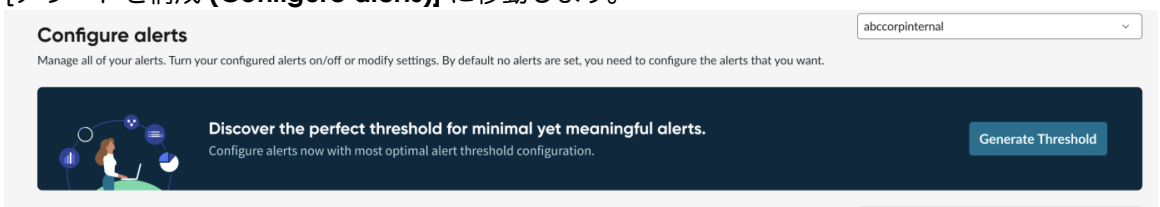
重要なアラートがすでに構成されているインスタンスでは、改善されたしきい値を使用して、強化されたアラートまたは最小限のアラートを受信できます。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. **[Impact]** > [プラットフォームヘルス] > [監視 **(Monitor)]** > **[Instance Observer]** > [アラート] > [アラートを構成 **(Configure alerts)]** に移動します。

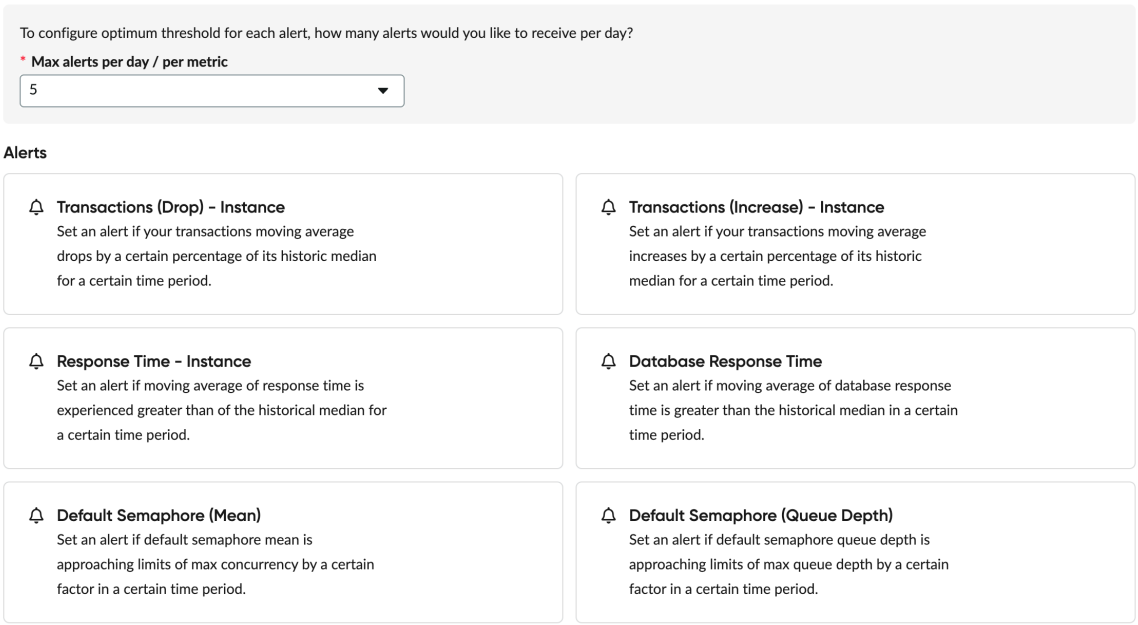


   通知バナーが表示されます。バナーでアラートを設定するように求められた場合は、「主要なアラートの構成」を参照してください。

2. [しきい値を生成 **(Generate Threshold)]** を選択します。
   [アラートコンフィグレーション] 画面が表示されます。
3. [各メトリクスの **1** 日あたりの最大アラート数 **(Max alerts per day / per metric)]** ドロップダウンから、各メトリクスの 1 日あたりに受信するアラート数を選択します (最大値は 5 です)。
   選択するアラートの最大数は、利用可能な 6 つのシステムメトリクスのそれぞれに関連します。メトリクスごとの最大アラート数として 2 を選択した場合、毎日の最大受信アラート数は 12 となります ((2 アラート) X (6 つのメ

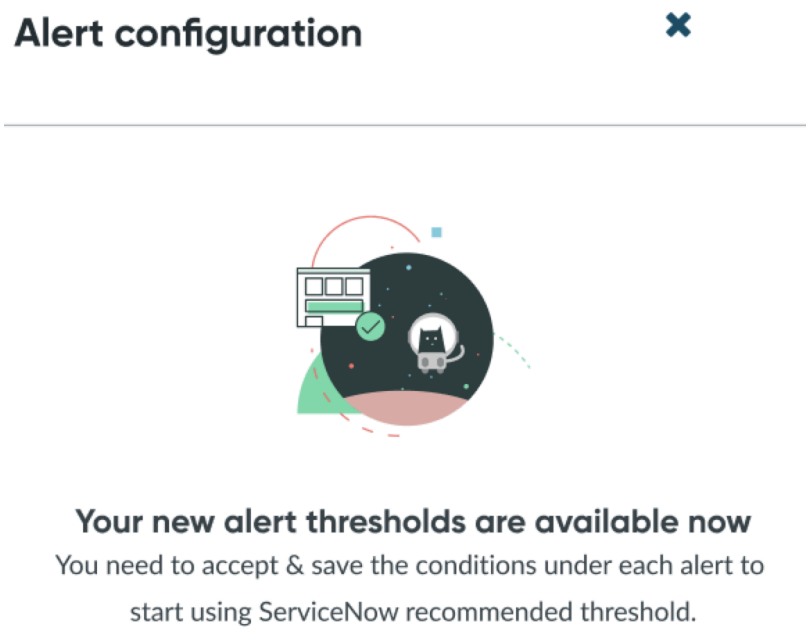
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

トリクス) = 12 アラート)。アラート数は毎日 00:00 UTC にリセットされま



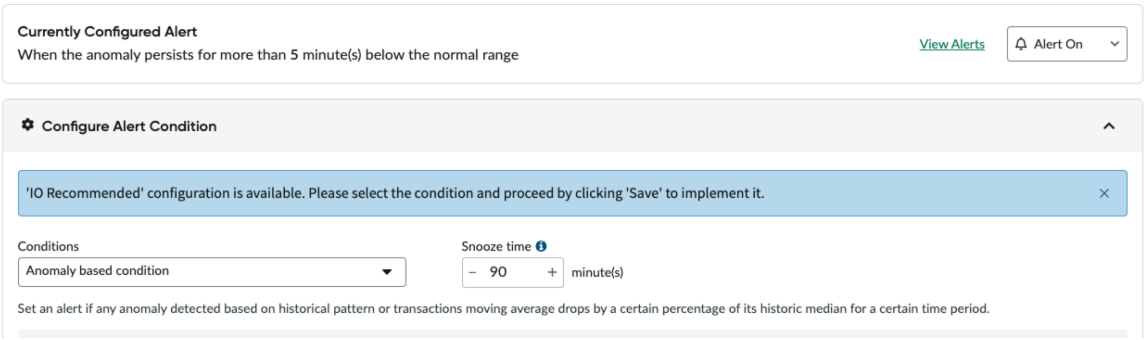
す。

4. [送信] を選択します。
   確認メッセージが表示されます。



5. [アラートコンフィグレーションの編集 **(Edit Alert Configuration)]** に移動します。
   推奨されるアラートコンフィグレーションを示す青色の情報バナーが表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

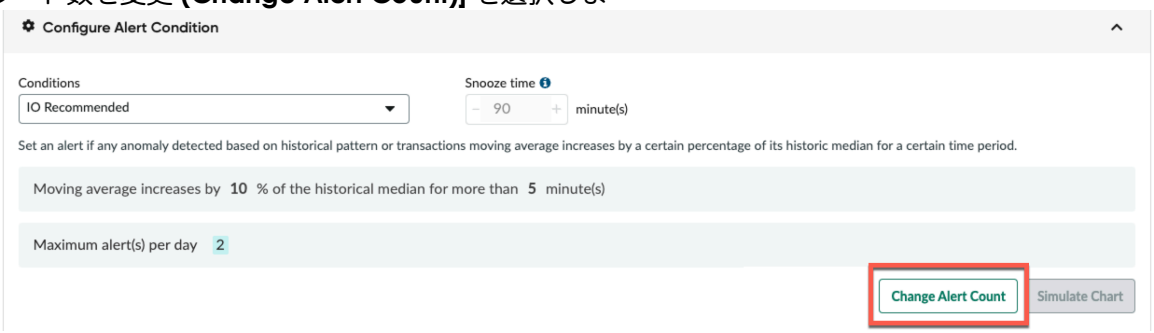


6. [アラート条件の設定 **(Configure Alert Condition)]** バナーを選択します。
7. [保存] を選択します。
8. 残りのアラートについて同じ手順を繰り返します。

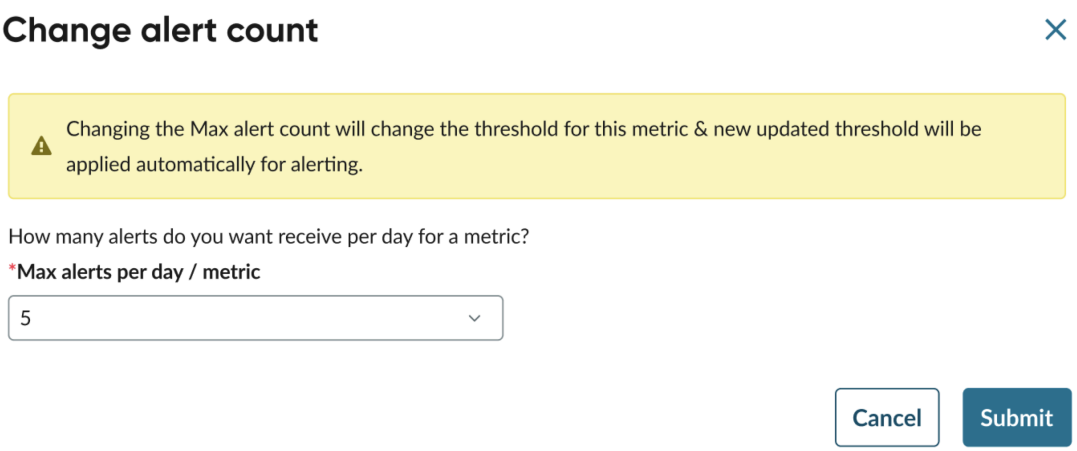
   注: 6 つのアラート条件すべてでアラート条件バナーが利用できない場合は、その時点では特定のメトリクスのしきい値データが使用できない状況です。しきい値は定期的に更新され、推奨事項が利用可能になります。

推奨されるしきい値でアラートを有効にした後、詳細を手動で更新できます。

9. オプション: 選択したメトリクスの [アラート条件の設定 **(Configure Alert Condition)]** を選択します。
10. オプション: アラートコンフィグレーションの編集中に [アラート数を変更 **(Change Alert Count)]** を選択します。



11. オプション: 最大 5 つのアラート値を選択して、[送信] を選択します。



変更が送信されると、特定のメトリクスの新しい最大アラート数に基づいて、事前に計算されたしきい値が取得されます。[アラートコンフィグレーションの編集 (Edit Alert Configuration)] ウィンドウに戻ります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

12. [アラートコンフィグレーションの編集 (Edit Alert Configuration)] ウィンドウで [保存] を選択して、変更を適用します。
13. アラートごとに同じ手順を繰り返して、追加のメトリクスアラートコンフィグレーションを編集します。

> **注:** 1 日あたりの最大アラート数として 3 を選択した場合、その特定のメトリクスについて 1 日あたり最大 3 つのアラート通知を受信できます。アラート数は毎日 00:00 UTC にリセットされます。

Instance Observer アラートの管理

通知から直接 Instance Observer (IO) のしきい値アラートに対応します。

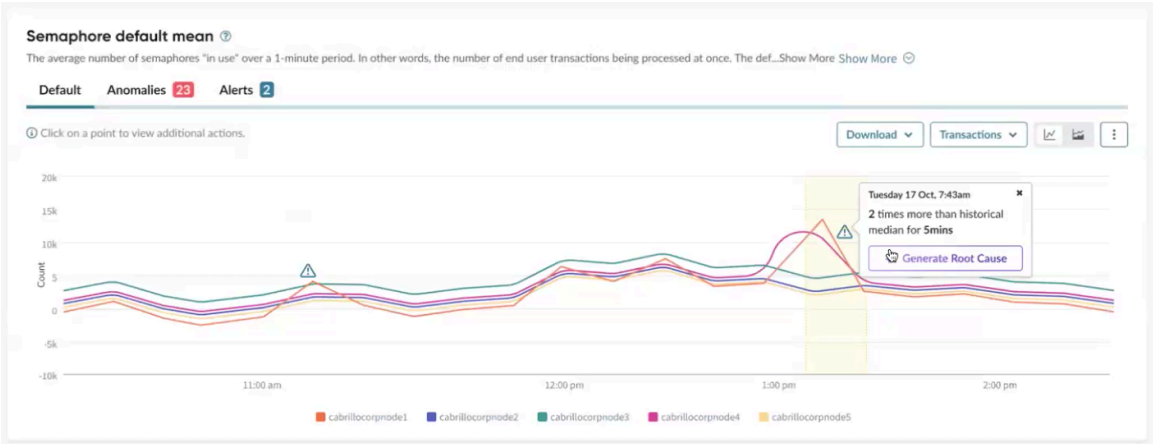
始める前に
必要なロール：admin

手順

1. アラートしきい値通知を開きます。
   メール通知は ServiceNow から送信され、件名は [新規アラート！ `(New Alert!)`] です。



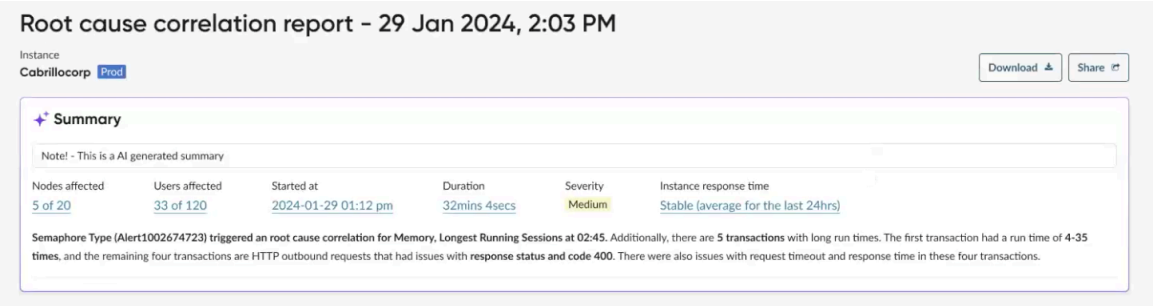
2. 移動するアラートバナーを選択すると、Instance Observer のしきい値グラフが表示されます。



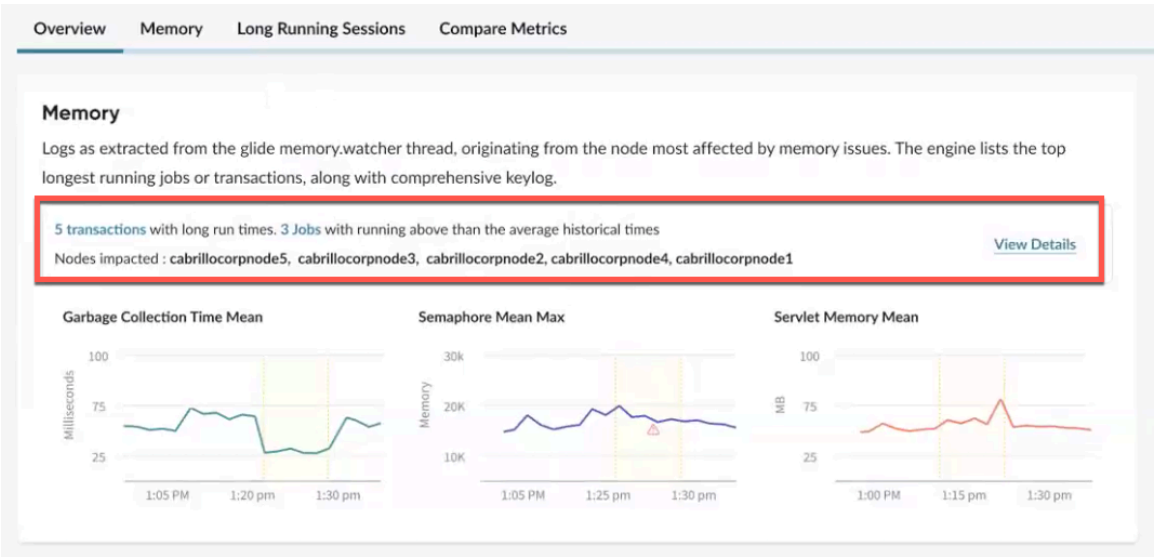
3. アラートアイコンにカーソルを合わせると、例外に関する一般的な情報が表示されます。
4. [根本原因の生成 **(Generate Root Cause)]** を選択して、根本原因関連付け (RCC) 履歴テーブルを開きます。
5. エントリを選択すると、根本原因のサマリーと潜在的な問題が存在する可能性のある場所の測定基準グラフが表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 根本原因関連付けグラフのサマリー

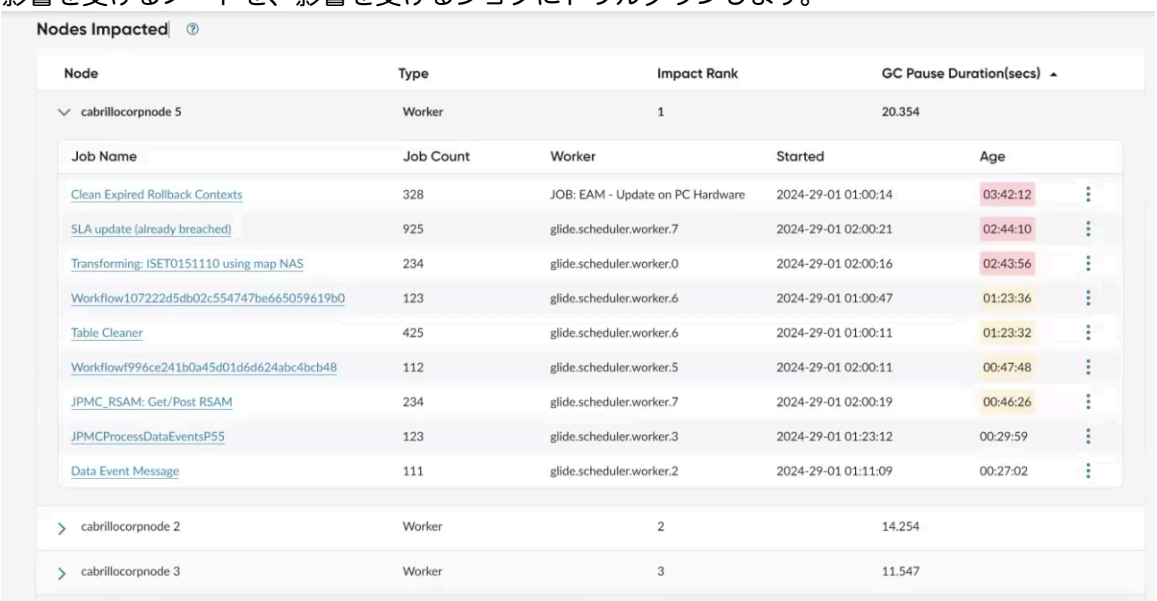


- 測定基準のグラフ



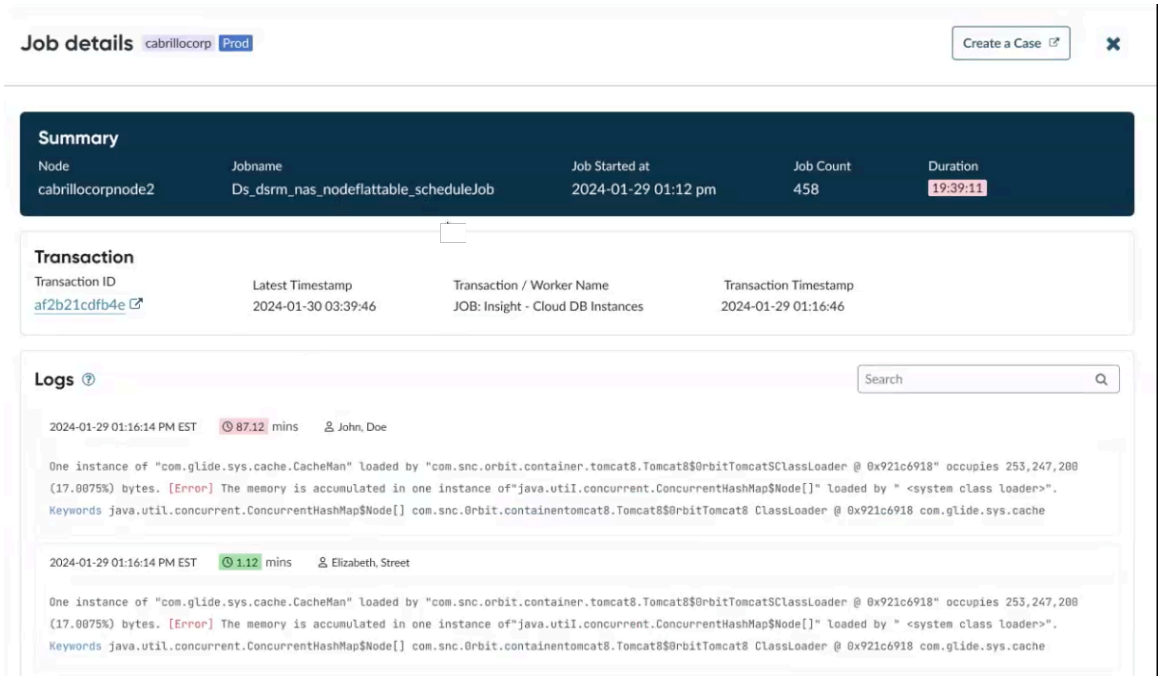
- 利用可能なメニューオプションは、根本原因に関連付けられているタイプに応じて異なります。

6. 作成日時でテーブルをソートして、最新のエントリを時系列に表示します。
7. 影響を受けるノードを、影響を受けるジョブにドリルダウンします。



8. ジョブを選択すると、詳細なトランザクションとログ情報を含むジョブの詳細が開きます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



9. さらに調査するには、 [ケースを作成] を選択し、キャプチャされたサマリー情報を送信します。

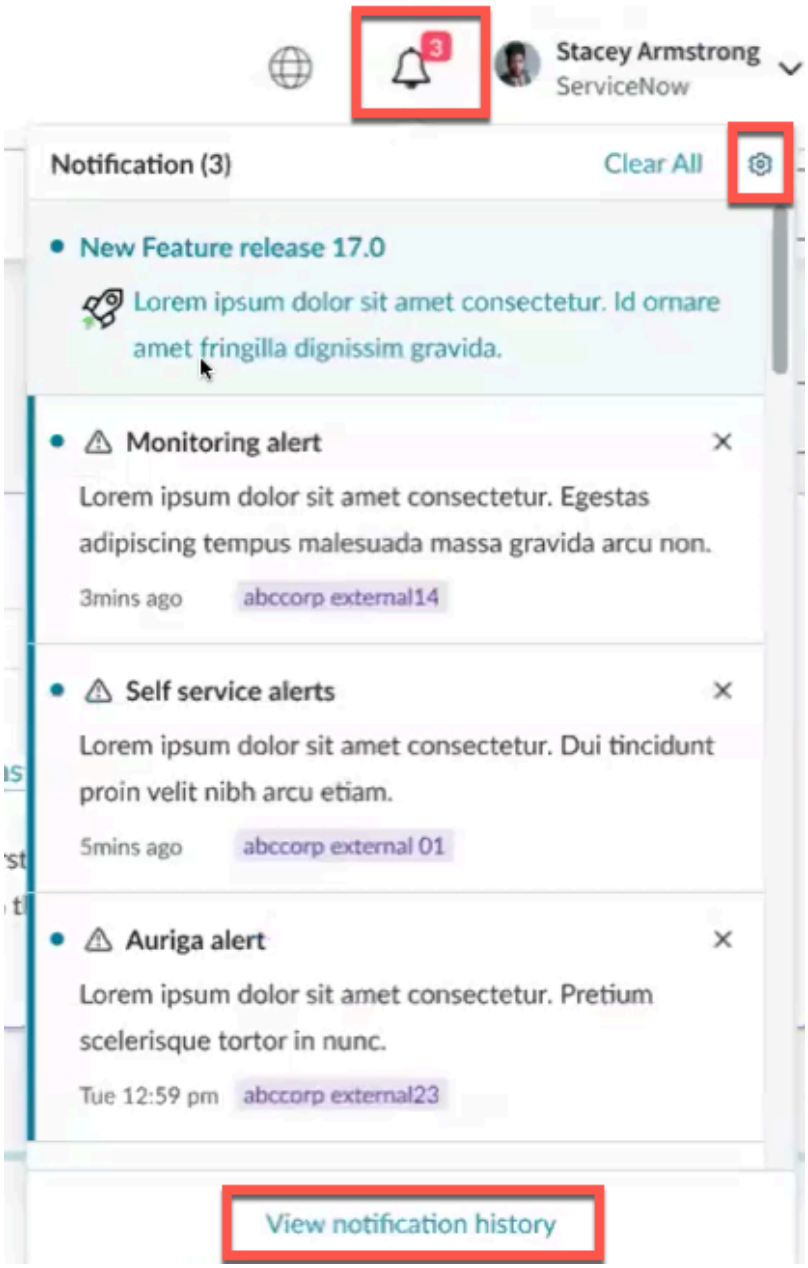
Instance Observer の通知

アラートやその他のシステムアクティビティの通知が Instance Observer バナーに表示されます。

アラートや新しいリリースなど、ユーザーのメールまたは SMS アカウントに送信されるアプリ内通知に直接アクセスできる通知インジケーターを使用できます。

- レコードに直接アクセスして詳細を表示します。
- 過去 72 時間のリスト全体を表示するには、[通知履歴 (Notification History)] を使用します。
- [通知] パネルからアラートをクリアします。
- パネルからインテリジェントアラートおよび監視アラートの通知設定にアクセスします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



アナリティクス

Impact Total パッケージでは、経時的な主要メトリクスのパフォーマンスの比較を確認できます。

データセットの比較 (リリース、日付)

2 つのリリース/パッチのメトリクスを比較して理解し、変更の影響を確認します。

上位トランザクション

選択した日付範囲における特定のインスタンスの上位トランザクションを分析および比較します。

クエリパターン

傾向を可視化し、主要なメトリクスの上に表示して影響を確認します。

トリアージ

実際に発生している問題をトラブルシューティングするためのメタデータを提供するポイントインタイムのインスタンススナップショット。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

レポート

レポートをすばやく生成してダウンロードし、ビジネスステークホルダーと共有することで、インスタンスパフォーマンス管理をより迅速かつスマートに、より適切に行うことができます。

インスタンスパフォーマンステレメトリーを経時的に可視化し、レポートをすばやく生成してチームやビジネスステークホルダーと共有します。

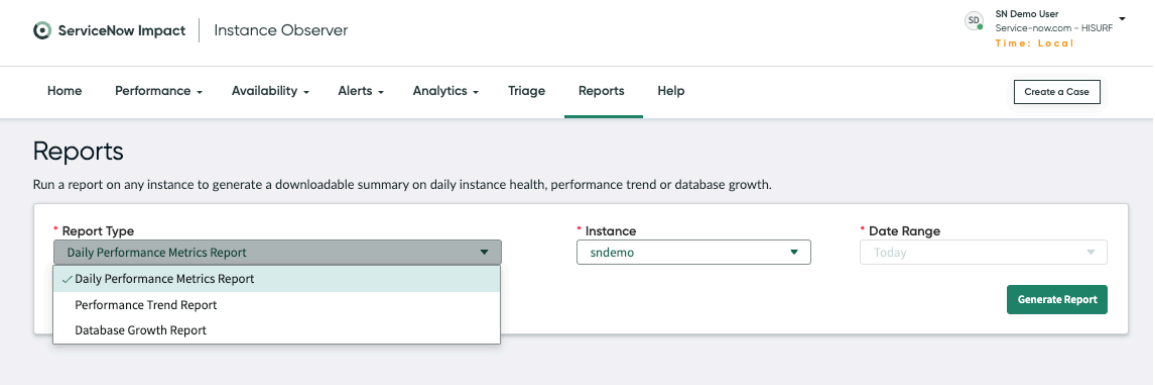
任意のインスタンスでレポートを実行して、毎日のインスタンスの健全性、パフォーマンス傾向、またはデータベースの増大に関するダウンロード可能なサマリーを生成します。

レポートのオプション

ビジネスニーズに固有のさまざまなレポートを短い手順でカスタマイズできます。

[Instance Observer] > [レポート] > に移動します。レポートの [レポートタイプ]、[インスタンス]、および [日付範囲] を選択します。

[レポートを生成] を選択すると、レポートが表示されます。レポートページには、レポートをダウンロードするか、レポートを定期的に実行するようにスケジュールするかを選択できます。



レポートの詳細については、メインメニューから [ヘルプ] > [メトリクス] を選択し、右側のメニューからオプションを選択します。

Impact パッケージ別のサポートマトリクス

一部の Instance Observer レポート機能は、登録している Impact パッケージによって異なります。詳細については、サポートマトリクスを参照してください。

- ✓ = サポート対象
- X = サポート対象外

パフォーマンスレポートのサポートマトリクス

	Guided	Advanced	Total
日次パフォーマンスメトリクスレポート (Daily Performance Metrics report)	✓	✓	✓
パフォーマンスのトレンドレポート (Performance Trend report)	X	✓	✓
データベース増大レポート (Database Growth report)	✓	✓	✓
データ保持	45 日間	6 か月	6 か月
セルフサービスアラート (Self Service Alerts)	X	✓	✓

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注: サブスクリプションのサポートの詳細については、「Impact パッケージ」を参照してください。

日次パフォーマンスメトリクスレポート (Daily Performance Metrics Report)

インスタンスの健全性の現在の状況を示す 6 つの日次パフォーマンスメトリクスサブレポートが用意されています。

サブレポートと説明

レポート	説明
ServiceNow プラットフォームヘルス (ServiceNow Platform Health)	• ノードの可用性、応答、遅延時間を反映します。 • 今日と過去 30 日間の可用性と異常を比較します。 • レポートは、システムで設定されているシステムしきい値に基づいており、異常が緑、黄、赤で色分けされています。
健全性インジケーター (Health Indicator)	• 時間がかかっているトランザクション、クエリ、および実行時間の長いジョブの数を表示します。 • 本日、昨日、過去 30 日間平均の数を比較します。 • レポートは、システムで設定されているシステムしきい値に基づいており、数が緑、黄、赤で色分けされています。
上位 10 件の遅いトランザクション (Top 10 Slow Transactions)	• 実行時間合計に基づいて最も実行時間が長いトランザクションを検出し、平均実行時間が最も長い上位 10 件のトランザクションを取得します。 • 結果には、インスタンスページ、平均実行時間と合計実行時間、およびページの実行回数の合計が一覧表示されます。
上位 10 件の遅いクエリ (Top 10 Slow Queries)	• 実行時間合計に基づいて最も長い時間実行されたクエリを検出し、平均実行時間が最も長い上位 10 件のクエリを取得します。 • 結果には、クエリ、平均実行時間と合計実行時間、およびクエリの実行回数の合計が一覧表示されます。
上位 10 件の長時間実行ジョブ (Top 10 Long Running Jobs)	• 実行時間 (分) が最も長いジョブを検出します。 • 結果には、ジョブ名、ノード、ワーカー、および実行時間が一覧表示されます。
重大なサポートケースの数 (Critical Support Cases)	• レポートヘッダーに重大度 1 および 2 のサポートケースの合計数が示されます。 • ケース番号をリンクとして表示し、エリア、優先度、状況を表示し、問題をオープンしたユーザーを追跡します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

データベース増大レポート (Database Growth Report)

選択した日付範囲でインスタンスデータベースがどのように増大したかを示す複数のデータベース増大レポートが用意されています。

注: Guided のお客様は、最大 45 日間の範囲を選択できます。

データベースレポートと説明

レポート	説明
プライマリデータベース (Primary Database)	選択した期間におけるデータベースの増減に関するさまざまなメトリクス。すべてのテーブルの合計に基づいた合計 DBI サイズ (4 時間ごとに計算)。
サイズ別のデータベース (シャードを含む) (Database by Size (Including Shards))	選択した期間におけるデータベースの増減に関するさまざまなメトリクス (シャードを含む)。合計 DBI サイズはプライマリシャードに対応しています。これは 4 時間ごとに計算され、データベースの増大を経時的に可視化するために使用できます。
上位 20 件のテーブル (サイズ) (Top 20 Tables (By Size))	テーブル名、サイズ (GB)、1 日の増大分と増大率、および 7 日間の増大率を一覧表示します。

パフォーマンスのトレンドレポート (Performance Trend Report)

選択したパフォーマンスメトリクスの詳細が記載されています。

システムパフォーマンスに関して次のレポートオプションを使用できます。

- トランザクション/レポート時間 (Transaction/Report Times)
- データベースの応答 (Database response)
- セマフォの深度 (Semaphore depth)
- イベントキュー (Event queues)
- 繰り返し実行されているジョブ (Jobs recurring and running)
- メモリー
- ユーザーセッションサマリー (User session summaries)

ヘルプ

Instance Observer Help Center ページからリリースノート、ハウツー動画などにアクセスします。

Help Center には次の 4 つのメニューオプションがあります。

- 動画チュートリアル：Instance Observer で利用できるオプションを理解するのに役立つ動画を閲覧できます。
- メトリクスの概要：有用な定義とともにアクセスできる、利用可能なメトリクスやレポートの情報を提供します。
- リリースノート：Instance Observer の各リリースに関する情報が含まれています。
- How to Docs：Instance Observer の機能に直接関連するドキュメントにアクセスできます。

HealthScan (ヘルススキャン)

ServiceNow ヘルススキャンは、インスタンスの現在の健全性を把握し、潜在的な問題や障害を特定し、迅速な是正処置を行ううえで役立つ診断ツールです。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

概要

Impact では、ヘルススキャンを使用して、ServiceNow インスタンスの健全性を把握し、改善に役立てることができます。このツールは、何千ものインスタンスの分析から収集されたベストプラクティス定義に基づいて構築されており、ServiceNow インスタンスをすばやくスキャンして、セキュリティ、アップグレード性、パフォーマンス、管理性、使いやすさの 5 つの主要なカテゴリにわたるデータポイントを提供します。ヘルススキャン定義の更新については、「ヘルススキャン定義」を参照してください。

- 数百ものベストプラクティスチェックを使用して、インスタンスの健全性の理解を深める
- 技術的負債を削減し、パフォーマンスを最適化する
- 実装での一般的な失敗を防ぐ

ヘルスアセスメントダッシュボード

詳細なヘルスアセスメントの結果を表示する Impact Squad と緊密に連携して、ベストプラクティスのプラットフォームの健全性に関する結果の優先順位付け、レビュー、対処を行います。

概要

ヘルスアセスメントには、結果の合計数と以前のスキャンとの比較が表示されます。アセスメントレポートは、5 つのカテゴリにわたる結果と、カテゴリの合計に対処します。

次の方法でレポートを表示します。

- 合計結果：すべての詳細な結果と件数、以前のスキャンとの比較、および措置を講じる対象となる領域
- ヘルススコア %：前回のスキャン以降の統計スコアの割合の増減を示します。
- 製品別の合計結果：スキャンの結果をインスタンス上の特定のアプリケーション別、カテゴリ別に分類します。

ヘルスアセスメントレポートのフィールド

フィールド	説明
カテゴリ	各タイルに次のアセスメントカテゴリが表示されます。 • 全体 • 管理性 • パフォーマンス • セキュリティ • アップグレード性 • ユーザーエクスペリエンス 注: 説明の **[i]** アイコンにカーソルを合わせます。
現在の合計	フォーカスされた数値は、最新のヘルススキャンからのベストプラクティス違反の合計数です。
前回の合計 (Previous total)	上向き矢印または下向き矢印インジケーターの付いた数字は、比較用の以前のヘルススキャンとのベストプラクティス違反の差異の合計数を表します。
行動	対処することが強く推奨される結果 (通常は重大度 1 の優先度の問題)。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ヘルスアセスメントレポートのフィールド (続く)

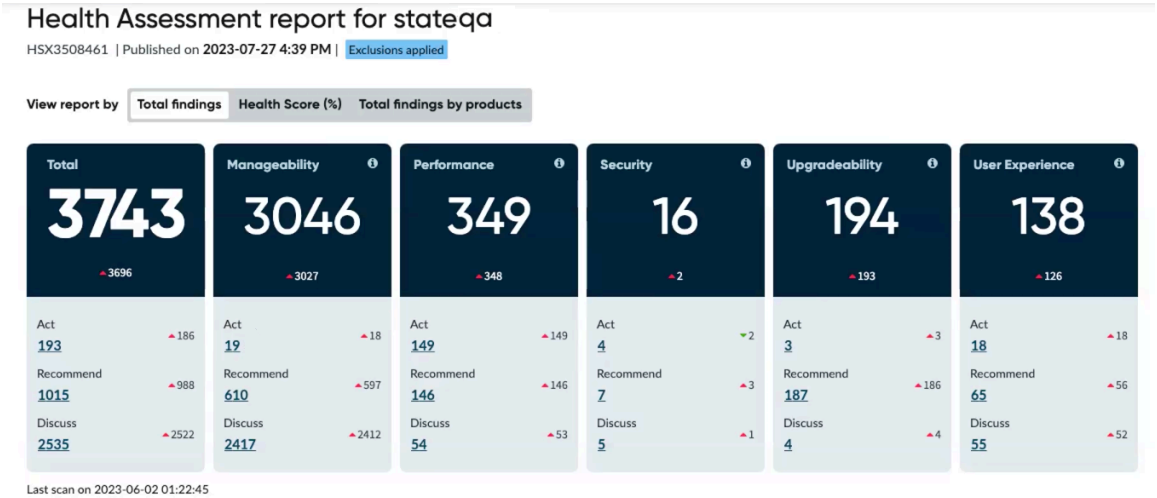
フィールド	説明
推奨	次に対処することが推奨される事項。これらは通常、重大度 2 の優先度です。
ディスカッション	改善の余地はあるが、重大度が「重大」ではない結果。

ビュー

アセスメントをサマリービューまたはリストビューのいずれで表示するかを選択します。リストビューに切り替えると、選択したスキャンからログに記録された個々の結果レコードを表示します。

サマリービュー

サマリービューには、各カテゴリの結果の合計と結果のブレークダウンが表示されます。デフォルトでは、サマリービューが選択されており、アセスメント情報がタイルで表示されます。



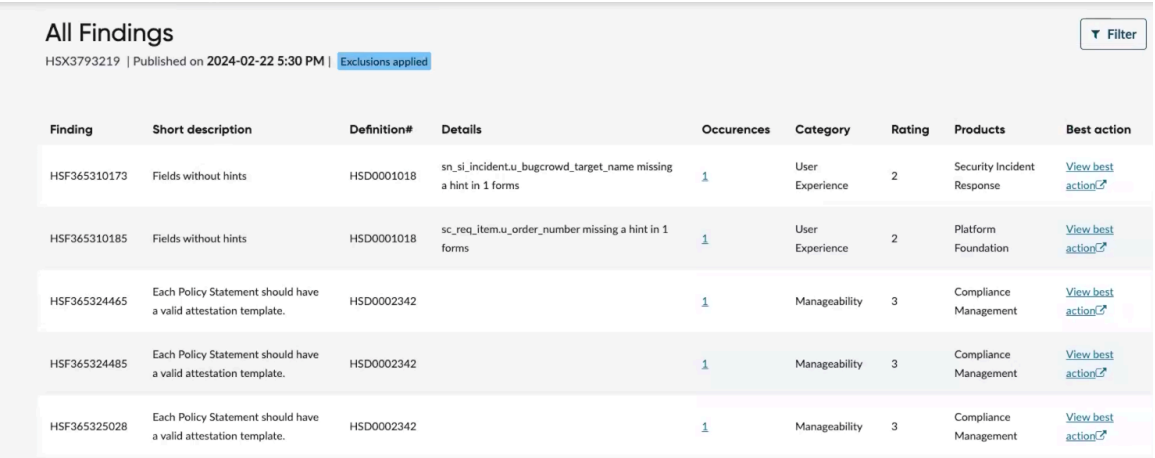
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

リストビュー

リストビューには、特定のスキャン中にログに記録された個々の結果のリストが表示されます。

リストビューのフィールドの説明

フィールド	説明
結果	結果レコードの一意の識別子
簡単な説明	スキャン中に検出された実際の問題
定義番号 (Definition #)	スキャン中に検索される技術参照番号
詳細	違反発生に関する追加コンテキストを提供
発生件数	複数のテーブルと複数のフィールドで同じタイプの違反が発生する可能性がある場合の合計発生回数 **注:** 発生のハイパーリンクをクリックすると、問題に対処するためのインスタンスにアクセスできます。
ベストアクション (Best action)	結果への対処方法に関する KB 記事または製品ドキュメントへのリンク



注: この機能は、Impact Guided、Advanced、Total の各パッケージで提供されます。

ヘルスアセスメントダッシュボードの管理

ヘルスアセスメントダッシュボードからプラットフォームの健全性に関する結果に対処します。

始める前に

必要なロール：impact_admin

手順

1. **[Impact]** > [プラットフォームヘルス] > [診断] > [ヘルスアセスメント]に移動します。
   [スコアカード] タブも利用可能です。このタブは、要求に応じて Impact Squad で非表示にすることができます。
2. リストビューまたはサマリービューのいずれでアセスメントを表示するかを選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

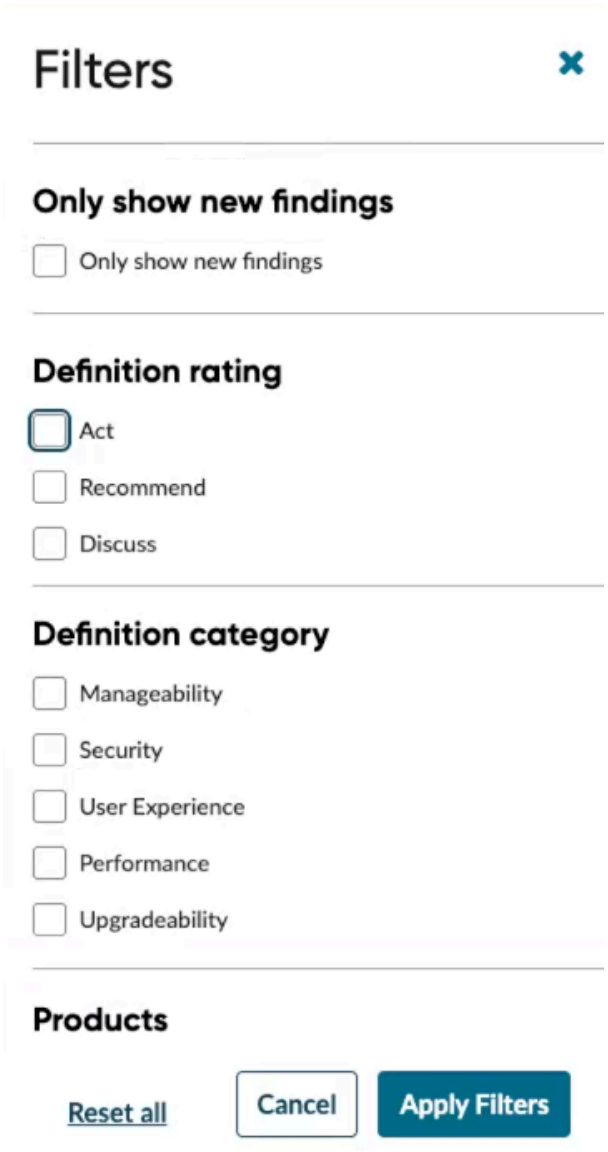


Product Name	Manageability		Performance		Security	Upgradeability		User Experience		Total
CMDB Workspace	4	▲4	0		0	0		0		4
Compliance Management	1409	▲1409	0		0	0		0		1409
Configuration Management Database	10	▲10	10	▲10	0	3	▲3	48	▲48	71
Customer Service Management	12	▲12	1	▲1	0	0		2	▲2	15
Demand Core	0		1	▲1	0	1	▲1	1	▲1	3

Last scan on 2024-02-22 03:12:12

結果へのリンクを選択してインスタンスにアクセスし、問題に直接対処します。

3. 新規、評価、またはカテゴリ別に結果をフィルタリングします。



月次ヘルスアセスメント

月次ヘルスアセスメント機能は Impact Guided のお客様にセルフサービス機能を提供し、ヘルスアセスメントのスキャンとレポートを自動化して、ServiceNow プラットフォーム実装の健全性の改善に役立つ詳細情報を提供します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

概要

お客様は、Impact デリバリインスタンス (IDI) ポータルを使用して、ServiceNow ヘルススキャンが指定されたインスタンスで月次ヘルススキャンを実行し、自動化されたレポートと推奨事項を受け取ることに同意します。

- 担当の Squad に連絡する必要なく、インスタンスヘルスレポートを自動化する
- ServiceNow の新規のお客様が ServiceNow 実装の健全性に関与する要因を把握する
- 基本的な Impact スコアカード以外で ServiceNow 実装の現在の健全性状態を把握する
- スキャンの周期を確立して、ServiceNow 実装の健全性を経時的に追跡する
- 大規模な開発リリースに備え、健全性に対する潜在的な影響をスキャンする
- 潜在的な健全性の問題が特定されたときに、スキャンを実行して追加の分析を提供する

重要: 月次ヘルスアセスメントを開始する前に、ServiceNow リソースがインスタンスをスキャンするためにお客様の同意が必要です。月次ヘルスアセスメントをスケジュールする際には、同意を求められます。

注: この機能は、Impact Guided パッケージで提供されます。

提供される内容

オプトインとセルフサービスには、次のようなメリットがあります。

- 選択したインスタンスの月次ヘルスアセスメントスキャンを毎月 6 日に実行。詳細なスキャンレポートを数週間以内に利用することができます。
- ServiceNow 実装の健全性を改善するための自動化された結果レポートと推奨事項

セットアップ情報については、「月次ヘルスアセスメントスキャンのスケジュール」を参照してください。

求められるお客様側の担当者

顧客のリソース

お客様側の担当者	責任
プラットフォームオーナー (必須)	ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。
システム管理者 (オプション)	ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します。そのためにアプリケーションのメンテナンスを実施し、ServiceNow アプリケーション関連のケースに対するサポートを管理し、構成タスクと特性を提供して ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献します。

顧客契約および条件

顧客契約および条件については、https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html にある該当する Impact Accelerators の仕様書を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

例外

ServiceNow リソースは、月次ヘルスアセスメントの実装や管理に関して責任を負いません。ただし、サービスのインスタンスの切り替えやキャンセルについては、Impact Squad がサポートする場合があります。

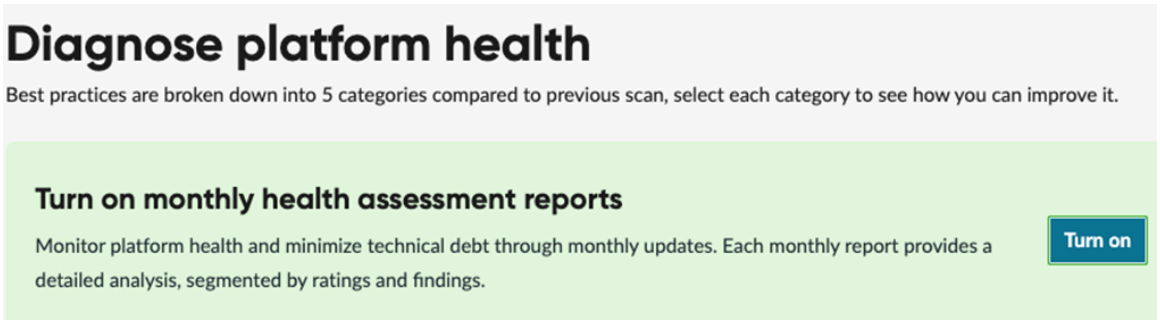
月次ヘルスアセスメントスキャンのスケジュール

月次ヘルスアセスメントのスキャンとレポートを自動化して、ServiceNow プラットフォームの実装の健全性を向上させます。

始める前に
必要なロール：impact_permission_authorizer

手順

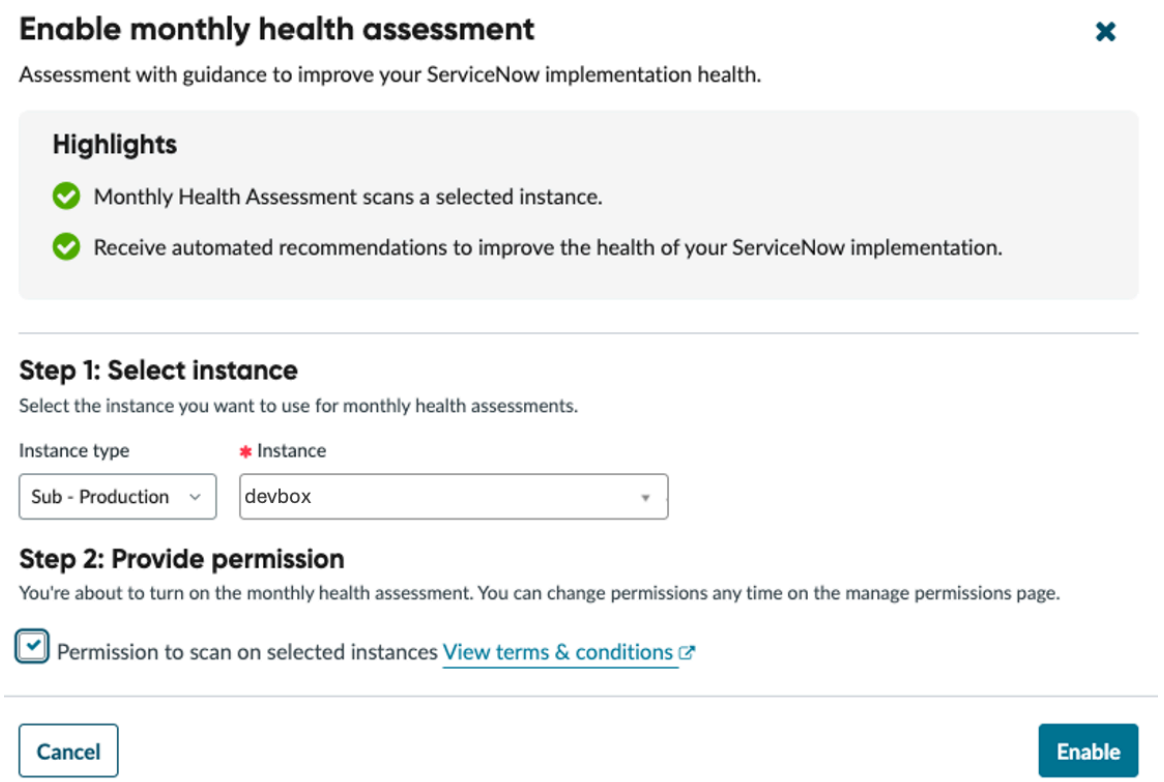
1. **[Impact]** > [プラットフォームヘルス] > [診断] に移動します。
   月次ヘルスアセスメントを説明するバナーが表示されます。



2. [オンにする] を選択します。
3. 自動ヘルスアセスメントを有効にするインスタンスタイプとインスタンスを選択し、スキャンのアクセス許可を指定します。

> **重要:** 自動レポートの実行に同意しない場合、月次ヘルススキャンレポートはスケジュールされません。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



4. [有効化] を選択します。
   - 成功バナーが表示され、必要に応じてアクセラレーターを要求するか、終了するかを選択できます。
   - 同意がアクティブである限り、スキャンは毎月実行されます。
5. ヘルスアセスメントダッシュボード で月次ヘルススキャンレポートにアクセスします。

ヘルススキャン定義

廃止されたヘルススキャン定義と、リリース間で更新されたヘルススキャン定義があります。

- ヘルススキャン定義の更新：11 月リリース
- ヘルススキャン定義の更新：10 月のホットフィックス
- ヘルススキャン定義の更新：8 月リリース

ヘルススキャン定義の更新：**11** 月リリース

廃止されたヘルススキャン定義と、リリース間で更新されたヘルススキャン定義があります。

廃止された定義

以下の定義は 11 月リリースで廃止されました。

廃止された定義 **(11** 月リリース)

番号	簡単な説明	評価	関連ポートフォリオ	カテゴリ	廃止理由
HSD0004695	ゲーミフィケーション範囲が重複して	推奨	CSM の構成レビュー	管理性	HSD0004987 と結合

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

廃止された定義 (11 月リリース) (続く)

番号	簡単な説明	評価	関連ポートフォリオ	カテゴリ	廃止理由
	おらず、一意の開始値を持つようにします。				

更新された定義

次の定義は、パフォーマンスの改善、誤検出の削減、最新のコーディングプラクティスへの対応を目的として、11 月リリースで更新されました。これらの定義の一部は、顧客インスタンスのスコアにプラスまたはマイナスの影響を与えます。

プロセスと技術的な制約により、顧客インスタンスに対して全体的なスコアの影響に関する包括的な影響分析を完全に実施することはできませんでした。その結果、未特定または未対処の影響スコアの低下が発生している可能性があります。

更新された定義 (11 月リリース)

番号	簡単な説明	評価	カテゴリ	更新の説明
HSD0001041	プライマリ連絡先のない顧客アカウント	ディスカッション	管理性	• ヘルススキャン定義のガイドラインに従うようにコードが改善されました • ドキュメントリンクの更新
HSD0001058	スコープ対象アプリで、詳細度手法ではなくログ記録ユーティリティまたは非推奨のログ記録手法が使用されます。	行動	管理性	• レコードをフィルタリングするためにデータベースへの依存度が高まり、パフォーマンスが改善されました • 正確な行番号 • 誤検出数が減少しました
HSD0001128	クライアント側のコードでは同期 AJAX メソッドを使用しないでください	推奨	パフォーマンス	• カタログとクライアントスクリプトのためのクエリ type!=onSubmit が追加されました • 更新された行番号付け機能とコメント処理機能

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

更新された定義 **(11** 月リリース) (続く)

番号	簡単な説明	評価	カテゴリ	更新の説明
				が実装されました • 安定性を高めるために try/catch が追加されました
HSD0001193	ビジネスルールで条件フィールドを使用します	ディスカッション	管理性	「スクリプトが空ではない (Script not empty)」条件と「時期 (when)」条件を含めるように最初のクエリを変更し、HSD コードの詳細分析部分からそれを削除しました。
HSD0001459	主要連絡先の詳細が欠落しています - メールまたはアカウント	ディスカッション	管理性	• ヘルススキャン定義のガイドラインに従うようにコードが改善されました • 有効なドキュメントリンクの更新
HSD0001475	期間 (開始日と終了日) のないエンタイトルメント	ディスカッション	管理性	• ヘルススキャン定義のガイドラインに従うようにコードが改善されました • 有効なドキュメントリンクの更新
HSD0001484	欠落している資産情報 - プライマリ連絡先またはプライマリロケーション	ディスカッション	管理性	• ヘルススキャン定義のガイドラインに従うようにコードが改善されました • 有効なドキュメントリンクの更新

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

更新された定義 **(11** 月リリース) (続く)

番号	簡単な説明	評価	カテゴリ	更新の説明
HSD0001507	専用の統合ユーザーが、デフォルトのアドミンユーザーに代わってアクションを実行します	行動	セキュリティ	• これに対するすべてのクエリが失敗し、すべてのレコードを返す原因となった誤字が修正されました • フォームビューで利用可能なユーザーフィールドがないテーブルをフィルターで除外しました • ベースラインレコードをフィルターで除外しました • アドミンとして実行されているジョブを返すクエリを追加しました (ユーザー値なし) • この区別を明確にするために検出結果の表示を追加しました • 1,000 件の検出結果の制限を追加しました
HSD0001533	「行/ページ」のデフォルトの「system」ユーザー設定を 50 以下に設定する必要があります	推奨	パフォーマンス	• ドキュメント URL を置き換えました • 常に統計が作成されます • 防御的スクリプティングが追加されました
HSD0001623	読み取り ACL (セキュリティルール) ではスクリプトに GlideRecord、GlideAggregate、GlideRecordSecure	行動	パフォーマンス	• コードが改善されました • ScriptUtils performMatch と検索の上書き

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

更新された定義 (11 月リリース) (続く)

番号	簡単な説明	評価	カテゴリ	更新の説明
	を含めることはできません			の使用が回避されました • 誤った行番号が修正されました • 複数の問い合わせが解決されました • 検出結果で、GlideRecord および GlideAggregate とともに GlideRecordSecure が考慮されました
HSD0001627	カスタム統合とコードで監査ログをクエリしません	推奨	パフォーマンス	• レコードをフィルタリングするためにデータベースへの依存度が高まり、パフォーマンスが改善されました • 正確な行番号 • 誤検出数が減少しました
HSD0001662	ベースラインと異なる：ビジネスルール	推奨	アップグレード性	• カスタムアプリケーションを除外しました • ストアアプリからのカスタマイズされたビジネスルールに対するクエリ • 複数の問い合わせが解決されました • 精度とパフォーマンスが改善されました • 検出結果の数が増加しました

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

更新された定義 **(11** 月リリース) (続く)

番号	簡単な説明	評価	カテゴリ	更新の説明
				• 検出結果の制限と防御的スクリプティングが追加されました
HSD0001664	ベースラインと異なる点：スクリプトインクルード	推奨	アップグレード性	• カスタムアプリケーションを除外しました • ベースラインを 2 回チェックしないことでパフォーマンスを改善しました
HSD0001665	ベースラインと異なる点：クライアントスクリプト (および UI スクリプト)	推奨	アップグレード性	• カスタムアプリケーションを除外しました • ストアアプリからのカスタマイズされたクライアントスクリプトに対するクエリ • 複数の問い合わせが解決されました • 精度とパフォーマンスが改善されました • 検出結果の数が増加しました • 検出結果の制限と防御的スクリプティングが追加されました
HSD0001877	顧客連絡先に snc_internal ロールを付与してはなりません	行動	管理性	ヘルススキャン定義のガイドラインに従うようにコードが改善されました
HSD0002056	12 か月以上経過したナレッジ記事は過度に古くなっ	推奨	管理性	• ゼロの結果で 1 つの結果を作成しないロジックが追加されました

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

更新された定義 (11 月リリース) (続く)

番号	簡単な説明	評価	カテゴリ	更新の説明
	ている可能性があります			• try/catch ロジックが追加されました • ゼロでの可視化のために統計スコアが追加されました
HSD0002295	期間 (開始日と終了日) のないサービス契約	推奨	管理性	ヘルススキャン定義のガイドラインに従うようにコードが改善されました
HSD0002299	機能のアダプション：ケースの自動アサイン	推奨	管理性	ヘルススキャン定義のガイドラインに従うようにコードが改善されました
HSD0002300	CSM デモデータプラグインのインストール	ディスカッション	管理性	ヘルススキャン定義のガイドラインに従うようにコードが改善されました
HSD0002371	製品アダプション：カスタマーサービスオペレーションの合理化のために CSM を使用します	ディスカッション	管理性	• ヘルススキャン定義のガイドラインに従うようにコードが改善されました • 実行タイプが統計 (Statistical) から自動 (Automated) に変更されました
HSD0002372	機能のアダプション：顧客連絡先のセルフ登録	ディスカッション	管理性	ヘルススキャン定義のガイドラインに従うようにコードが改善されました
HSD0002437	GlideRecord クエリの Strict モードがアクティブかどうかを確認します	推奨	管理性	統計情報を確保するために、try/catch/finally 構造による防御スクリプティングが追加されました

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

更新された定義 **(11** 月リリース) (続く)

番号	簡単な説明	評価	カテゴリ	更新の説明
HSD0002534	同一番号で作成された重複ケース	ディスカッション	ユーザーエクスペリエンス	• ヘルススキャン定義のガイドラインに従うようにコードが改善されました • 検出結果の最大数を 75 に制限しました
HSD0002828	すべてのイベントに [実行者] フィールドを設定する必要があります	推奨	管理性	• 複数の検出結果 (最大 1000 件) を返します • それぞれの結果ではフラグ付きイベントがアプリケーション別にグループ化され、アプリごとのイベント数が表示されます • それぞれの結果は、同じアプリケーションのフラグ付きイベントのリストページにリンクしています • (OOTB ではなく) カスタムイベントを返します • テーブルのアクセシビリティに問題がある場合の防御的スクリプティング • 統計情報が常に返されます • 統計情報は累積数を表します
HSD0003784	未処理の重複 CI タスクを確認します	ディスカッション	ユーザーエクスペリエンス	• 統計情報を確保するために、try/catch/finally 構造による防御スクリプ

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

更新された定義 **(11** 月リリース) (続く)

番号	簡単な説明	評価	カテゴリ	更新の説明
				ティングが追加されました • short_description フィールドが存在するかどうかのチェックが追加されました • 総数の GlideAggregrate に移行されました • 検出結果に 30 日間のフィルターが追加されました • 1000 件の検出結果制限が追加されました
HSD0004419	古いユーザーアカウントを非アクティブにします	推奨	管理性	• 1 人以上の非アクティブなユーザーが見つかった場合に検出結果を返します • 常に統計情報を返します • 1 か月以内に作成されたユーザーをフィルターで除外します • テーブルに問題がある場合の防御的スクリプティング
HSD0004672	すべてのナレッジベースにナレッジマネージャーを入力する必要があります	推奨	ユーザーエクスペリエンス	• ヘルススキャン定義のガイドラインに従うようにコードが改善されました • スペルミスが修正されました

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

更新された定義 **(11** 月リリース**)** (続く)

番号	簡単な説明	評価	カテゴリ	更新の説明
HSD0004689	セッションキャッシュを有効にします	推奨	ユーザーエクスペリエンス	ヘルススキャン定義のガイドラインに従うようにコードが改善されました
HSD0004690	コミュニティコンテンツのユーザーメンション機能を有効にします。	推奨	ユーザーエクスペリエンス	ヘルススキャン定義のガイドラインに従うようにコードが改善されました
HSD0004692	コミュニティの自己登録ページで Google re-CAPTCHA を有効化します	推奨	セキュリティ	ヘルススキャン定義のガイドラインに従うようにコードが改善されました
HSD0004693	コミュニティでゲーミフィケーションを有効にします	推奨	ユーザーエクスペリエンス	ヘルススキャン定義のガイドラインに従うようにコードが改善されました
HSD0004974	1 日あたりのコンシューマーケースに関するシステムプロパティ sn_customerservice.consumer_max_new_cases_daily が変更されているかどうかを確認します	推奨	管理性	ヘルススキャン定義のガイドラインに従うようにコードが改善されました
HSD0004987	ゲーミフィケーションに一意のレベル範囲名があり、ゲーミフィケーション範囲が重複しておらず、一意の開始値があることを確認します。	推奨	管理性	ヘルススキャン定義のガイドラインに従うようにコードが改善されました
HSD0005255	ATF クイックスタートテスト「重大な問題管理」の回帰テスト	推奨	アップグレード性	ヘルススキャン定義のガイドラインに従うようにコードが改善されました
HSD0006666	ビジネスルールで current.update() が使用されているかどうかを確認します	行動	パフォーマンス	• ヘルススキャン定義のガイドラインに従うようにコードが改善されました

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

更新された定義 **(11** 月リリース**)** (続く)

番号	簡単な説明	評価	カテゴリ	更新の説明
				• 複数の問い合わせが解決されました • 誤った行番号が修正されました
HSD0011774	ハードウェアモデルにはメーカーとモデル番号が必要です	推奨	管理性	チェックが追加されました：モデルが 0 個の場合は検出結果を作成しない
HSD0012251	ハードウェア資産タグは一意です	ディスカッション	管理性	• 最新のプレイブックのドキュメント URL が更新されました • 重複する資産タグが 0 個の場合の検出結果を削除しました
HSD0014977	GlideRecord.insert() メソッドは Null をチェックする必要があります	推奨	管理性	• 最新のコメント処理で定義が更新されました • try/catch が追加されました • さまざまなパフォーマンスの改善

ヘルススキャン定義の更新：**10** 月のホットフィックス

廃止されたヘルススキャン定義と、リリース間で更新されたヘルススキャン定義があります。

更新された定義

精度とパフォーマンスの改善と、信頼性が高く正確な結果を得るようにするための誤検出件数の削減を目的として、10 月のホットフィックスでは一部のヘルススキャン定義が更新されました。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

更新された定義 **(10** 月のホットフィックス)

番号	簡単な説明	評価	カテゴリ	更新の説明
HSD0001372	フォームのフィールドが多すぎます	推奨	ユーザーエクスペリエンス	• しきい値を 75 フィールドに設定しました • すぐに利用可能なレポート機能は変更されていません • 検出結果でのメッセージの表示が改善されました • 検出結果の最大数が 1000 件に制限されました
HSD0002128	1 つのフォーム上に同じフィールドが 2 回表示されます	行動	ユーザーエクスペリエンス	• 誤検出のように見える、一般的なすぐに利用できる OB ビューを削除しました • パフォーマンスが改善されました • 検出結果の最大数が 1000 件に制限されました

ヘルススキャン定義の更新：**8** 月リリース

廃止されたヘルススキャン定義と、リリース間で更新されたヘルススキャン定義があります。

廃止された定義

以下の定義は 8 月リリースで廃止されました。

重要: このリストには、セキュリティカテゴリの定義は含まれていません。

廃止された定義 **(8** 月リリース)

番号	簡単な説明	カテゴリ	廃止理由
HSD0002058	非アクティブにすべきだった記事が KB でまだアクセス可能です	管理性	HSD0002056 と HSD0002465 に置き換えられました
HSD0002403	前回のアップグレード中にスキップされたア	アップグレード性	重複するヘルススキャン定義

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

廃止された定義 **(8** 月リリース) (続く)

番号	簡単な説明	カテゴリ	廃止理由
	イテムの検出結果を追加します		
HSD0018256	親和性がほとんどまたはまったくない認証情報を検出します	パフォーマンス	HSD0002198 に置き換えられました

更新された定義

次の定義は、パフォーマンスの改善、誤検出の削減、最新のコーディングプラクティスへの対応を目的として、8 月リリースで更新されました。これらの定義の一部は、顧客インスタンスのスコアにプラスまたはマイナスの影響を与えます。

重要: このリストには、セキュリティカテゴリの定義は含まれていません。

更新された定義 **(8** 月リリース)

番号	簡単な説明	カテゴリ	ヘルスアセスメントスキャンに含まれる	更新の説明
HSD0001060	クライアントスクリプトの代わりに UI ポリシーを使用します	管理性	X	パフォーマンスが改善されました
HSD0001278	ビジネスルールの前では、他のテーブルで update() または insert() レコードを使用しないでください	パフォーマンス	X	パフォーマンスが改善されました
HSD0001338	ビジネスルールはグローバルテーブルで定義しないでください (グローバルビジネスルール)	パフォーマンス	X	すぐに利用可能なレコードを無視するチェックが追加されました
HSD0001372	フォームのフィールドが多すぎます	ユーザーエクスペリエンス	X	• すべてのフォームとそのフォームビューについて検出結果が報告されるようになります。 • 機能拡張により、すぐに利用可能な 30 以上のフィールドを含むフォームビューが報告されないようになりまし

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

更新された定義 **(8** 月リリース) (続く)

番号	簡単な説明	カテゴリ	ヘルスアセスメントスキャンに含まれる	更新の説明
				た。フィールドがフォームビューに追加され、フィールドの数がしきい値の 30 を超えると、検出結果が報告されます。
HSD0001378	3 か月間実行されていないレポート	管理性	X	検出結果を示すために定義が更新されました
HSD0001387	最大ページリストサイズオプションは 100 以上であってはなりません	パフォーマンス	X	ベストプラクティスチェックが導入されました
HSD0001391	アドミンロールを持つユーザーの数	管理性	X	パフォーマンスが改善されました
HSD0001398	名前が重複するスクリプトインクルード	管理性	X	パフォーマンスが改善されました
HSD0001518	スコアが入力されていない手動インジケーターを確認します	管理性	X	パフォーマンスが改善されました
HSD0001554	JDBC データソースでは、[前回実行日時を使用] オプションをオンにする必要があります	パフォーマンス	X	インポート履歴を調べて、しきい値数のレコードが「無視」され、DS にこの設定がない状況のみに焦点を当てるようにスクリプトが変更されました
HSD0001556	ドメインセパレーションインスタンスの場合、アドミンはグローバルではなくトップレベルドメインにいる必要があります	管理性	X	• sys_user の検出結果を匿名化するようにスクリプトが変更されました • すべてのケースで統計情報が追加されました
HSD0001560	ngRepeat ループで「track by」を使用します	パフォーマンス		パフォーマンスが改善されました

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

更新された定義 **(8** 月リリース) (続く)

番号	簡単な説明	カテゴリ	ヘルスアセスメントスキャンに含まれる	更新の説明
HSD0001600	onBefore を実行する変換スクリプトは、別のテーブルのレコードに対して update() または insert() を実行してはなりません	管理性	X	• 検出結果から OOTB 変換スクリプトを削除するために定義が更新されました • ヘルススキャン定義の推奨事項が、より詳細なソリューションアプローチで更新されました
HSD0001602	番号メンテナンスフィールドが固有です	管理性	X	ダイナミックデフォルト値が使用されている検出結果を除外します
HSD0001632	長時間実行される (遅い) スクリプト	パフォーマンス	X	パフォーマンスが改善されました
HSD0001926	グループタイプを指定します	管理性	X	潜在的な誤検出が解決されました
HSD0002151	ウィンドウオブジェクトではなく AngularJS サービスを使用します	パフォーマンス	X	パフォーマンスが改善されました
HSD0002198	親和性がほとんどまたはまったくない認証情報を検出します	パフォーマンス	X	• 重複する HSD0018256 が廃止されました • 推奨事項が改善されました • ドキュメントリンクが提供されました
HSD0002258	キャンセルされた検出を最小限に抑えます	管理性	X	パフォーマンスが改善されました
HSD0002370	ケース管理の SLA を設定します	管理性		• 簡単な説明が変更されました • ドキュメント URL の変更
HSD0002415	[特記事項のポップアップウィンドウの幅 (ピクセル	ユーザーエクスペリエンス		推奨事項が変更されました

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

更新された定義 **(8** 月リリース) (続く)

番号	簡単な説明	カテゴリ	ヘルスアセスメントスキャンに含まれる	更新の説明
	単位)] を 300 ピクセル未満にできません			
HSD0002464	非アクティブなナレッジ作成者	ユーザーエクスペリエンス	X	アクティブな公開済みナレッジ記事で非アクティブなユーザーが検索されるようになりました
HSD0002473	ターゲットコミュニケーション：受信者リストを更新する必要があります	ユーザーエクスペリエンス		アクティブな公開にアサインされている受信者リストが更新またはリフレッシュされたことを確認するロジックを削除しました
HSD0002513	サービスカタログ：最大発注数量は 10 以下にする必要があります	ユーザーエクスペリエンス	X	パフォーマンスが改善されました
HSD0002782	公開済みドキュメントを含む HR PDF テンプレート	管理性	X	パフォーマンスが改善されました
HSD0002791	[番号]、[オープン]、[作成者] は、デフォルトのスクリプトによって入力される必要があります	管理性	X	• 動的フィルターオプションがカスタマイズされているかどうかを確認するロジックが組み込まれました • 特定のレコードのみを返すように検出結果が更新されました • 実行する詳細なアクションに関する推奨事項が更新されました
HSD0002827	すべてのイベントには説明が必要です	管理性		pie.isBaseline() の簡単なチェックを実装しました

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

更新された定義 **(8** 月リリース) (続く)

番号	簡単な説明	カテゴリ	ヘルスアセスメントスキャンに含まれる	更新の説明
HSD0002834	注文ガイドに関連付けられているルールの数を最小限に抑える必要があります	パフォーマンス	X	• 推奨事項の詳細説明が更新されました • 統計カウンターが追加されました
HSD0004580	Knowledge Management Advanced プラグインが有効である必要があります。	ユーザーエクスペリエンス		パフォーマンスが改善されました
HSD0004581	すべてのナレッジベースでチェックリストを設定する必要があります。	ユーザーエクスペリエンス		パフォーマンスが改善されました
HSD0004602	ATF クイックスタートテスト「コミュニティ」の導入	アップグレード性		• 検出結果リンクが修正されました • sys_atf_test テーブルの 2 番目の Glide でアクティブなチェックが必要であることが追加されました
HSD0004604	ATF クイックスタートテスト「カスタマーサービスベースエンティティ」のアダプション	アップグレード性		• 検出結果リンクが修正されました • sys_atf_test テーブルの 2 番目の Glide でアクティブなチェックが必要であることが追加されました
HSD0004656	ATF クイックスタートテスト「注文のカスタマーサービス管理」のアダプション	アップグレード性		パフォーマンスが改善されました

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

更新された定義 **(8** 月リリース) (続く)

番号	簡単な説明	カテゴリ	ヘルスアセスメントスキャンに含まれる	更新の説明
HSD0004657	ATF クイックスタートテスト「カスタマーサービス要求統合」のアダプション	アップグレード性		パフォーマンスが改善されました
HSD0004658	ATF クイックスタートテスト「プロキシ連絡先の CSM 拡張」のアダプション	アップグレード性		パフォーマンスが改善されました
HSD0004659	ATF クイックスタートテスト「重大な問題管理」のアダプション	アップグレード性		パフォーマンスが改善されました
HSD0004660	ATF クイックスタートテスト「スキルルール」のアダプション	アップグレード性		パフォーマンスが改善されました
HSD0004973	システムプロパティ consumer_max_comments_per_case_daily がコンシューマーのケース添付ファイル制限に対応して変更されているかどうかを確認します	管理性		• パフォーマンスが改善されました • 簡単な説明、説明、推奨事項の誤字が修正されました
HSD0006970	IRE を介して処理されたアクティブなハードウェア CI および VM インスタンス CI の割合	管理性		パフォーマンスが改善されました
HSD0010608	資産リンクのないアクティブな HW CI の割合	管理性		パフォーマンスが改善されました
HSD0012874	ビジネスサービスを含むインストールベースアイテム	管理性		パフォーマンスが改善されました
HSD0012929	アプリケーションサービスを含むインストールベースアイテム	管理性		パフォーマンスが改善されました

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

更新された定義 **(8** 月リリース) (続く)

番号	簡単な説明	カテゴリ	ヘルスアセスメントスキャンに含まれる	更新の説明
HSD0001015	通常、レポートは公開すべきではありません	管理性	X	• クエリの機能拡張により、検出結果を報告する前にシステムプロパティ glide.report.published_reports.e が反映されているかどうかを検証するようになりました • ベースライン検出結果が削除されました

価値向上活動

価値向上活動を使用して、 [バリューブループリント]と [ビジネスバリューレポート **(Business Value Reports)]**を詳しく調べます。

価値向上活動の概要

価値向上活動は、価値ライフサイクル (価値の構想、価値の創造、継続的な管理、最適化、実現した価値の検証を含む) を管理するエンドツーエンドのプロセスの継続的なループを形成します。デフォルトではこのサイクルは毎年実施されますが、この期間から例外的に逸脱することもあります。

開始するには

目標と成果



時間の経過に伴う価値と事業達成目標を示します。事業達成目標は、測定可能な成果に関連付けられている高レベルの目標です。担当の Squad が、お客様の現在の状況と、目標達成のためにできることを理解できるようにお手伝いします。

ビジネス価値レポート



担当の Impact Squad が価値実現アセスメントを実施し、データをバリューレポートに取り込みます。

- [成果のサマリー (Outcome Summary)] タブを表示すると、成果に関連する進捗状況を 1 か所で把握できます。☒
- [成果のアクティビティ (Outcome Activities)] タブを表示すると、結果に関連するすべての Impact アクティビティの概要を 1 か所で確認できます。☒

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

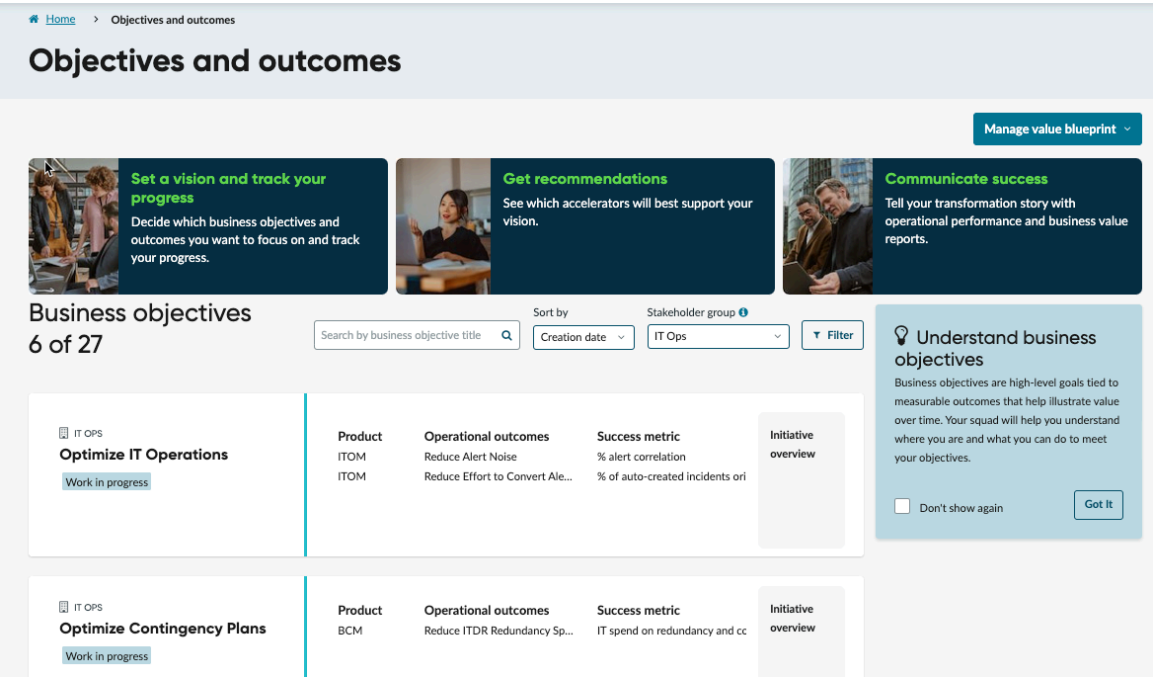
目標と成果

価値向上活動のライフサイクルは、バリューブループリントの作成から始まります。バリューブループリントは、事業達成目標 (測定可能な結果に関連付けられている高レベルの目標) をキャプチャします。これは、価値実現の状況を経時的に示すのに役立ちます。

概要

バリューブループリントは、カスタマイズされた Customer Impact Plan (CIP)、推奨されるサービス、コンテンツ、およびトレーニングを作成するための基盤となります。また、メトリクスのベースラインとターゲットを設定することで、バリューレポートの作成が可能になります。

これは、これらの結果に基づいて年間改善目標を設定し、翌年に実現する段階的な改善と価値をキャプチャできるように意図しています。担当の Squad が、お客様の現在の状況と、目標達成のためにできることを理解できるようにお手伝いします。

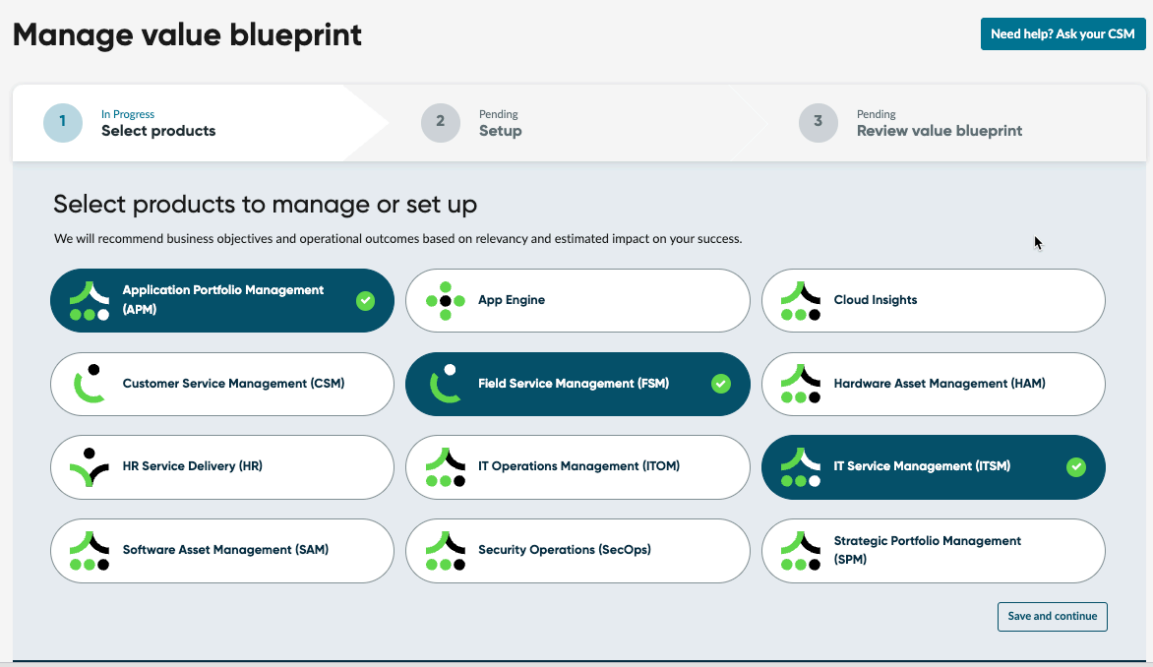


- 取り組む事業達成目標を決定し、進捗状況を追跡できます。
- お客様のビジョンを促進するのに最適なトレーニング、アクセラレーター、コンテンツ、アドバイザリーを確認できます。
- オペレーショナルパフォーマンスとビジネス価値レポートでトランスフォーメーションの過程を明確にします。

カスタマイズ

[バリューブループリントの管理 **(Manage value blueprint)**] を選択して、管理またはセットアップする製品をカスタマイズします。これらの製品はバリューブループリントに表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



ビジネス価値レポート

年度末またはそれ以外に定められる報告期間の期末に、担当の Impact Squad が価値実現アセスメントを実施し、データをバリューレポートに取り込みます。

この時点で、Impact Squad はその年のパフォーマンスをレビューし、実装前の状態とデータポイントを比較して、その年に実現した全体的な価値を判断します。また、パフォーマンスは、バリューブループリントアクティビティで設定された段階的な改善目標に照らして測定され、その年に実現した価値の増分を判断します。

- 価値の増分：ServiceNow プラットフォーム実装後の 1 年間に改善した価値
- 全体的な価値：ServiceNow プラットフォームがその年に組織にもたらした全体的な価値

Impact Squad から提供されるデータ収集ツールキットには、レポート構成オプションの詳しい概要と、Impact プログラムの一部であるバリューブループリント、結果パフォーマンスレポート、バリューレポートに必要なデータの収集のための実装に関する推奨事項が含まれています。

注: Data Collection Store アプリケーションは ServiceNow® Store で入手できます。

価値レポートの説明とタイムライン

ビジネス価値レポート	説明	ケイデンス
現状ベースライン (Current state baseline)	• バリューブループリントの一環として、当該年度の改善目標値が設定されます (例：ケース件数の 10% の削減)。 • ベースラインとターゲット参照ポイントが設定されます。通常、ベースラインは現在の状態であり、ターゲットは 1 年後に確認されます。	年次

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

価値レポートの説明とタイムライン (続く)

ビジネス価値レポート	説明	ケイデンス
履歴ベースライン (Historical baseline)	• Impact Squad は価値実現アセスメントの一環として、ServiceNow プラットフォームに移行しなかった場合と比較して実現した価値を強調するバリューレポートを提供します。 • 可能であれば、廃止前にレガシーシステムからの 12 か月分の過去のデータポイントを評価してください。	年次
四半期実績 (Quarterly actuals)	• Impact レビュー (四半期) の一環として、Impact Squad は四半期ごとのパフォーマンスレビューを実施します。 • 前四半期における成功メトリクスの達成結果が、バリューブループリントで設定されたターゲットに対する傾向と比較されます。	四半期ごと
バリューレポート実績 (Value reporting actuals)	• 価値実現アセスメントを実施してバリューレポートを作成し、実現した価値の合計を判断します。 • Impact Squad は、報告期間の結果を過去のベースラインと比較します。 • 四半期ベースで報告される合計数値を使用する代わりに、各成功メトリクスのデータ収集を個別に年 1 回実施することをお勧めします。	年の月と日

注: バリューレポート内での全体的な価値実現を計算できるかどうかは、実装前のデータポイントまたは過去の ServiceNow データポイントを提供できるかどうかに応じて決まります。

データ収集ツールキット

Impact 価値管理のデータコレクションアプリは、パフォーマンスアナリティクス (PA) を使用した価値測定指標データコレクションプロセスを簡素化および最適化するように設計されています。これらのアプリケーションを使用すると、重要な成功測定基準を効率的に収集、追跡、分析できるため、データに基づく意思決定が可能になり、主要なパフォーマンス傾向の可視化が向上します。

データコレクションアプリは ServiceNow Impact ストアアプリケーションで入手できます。これらのアプリは、Impact パッケージの一部としてユーザー自身のインスタンスから直接アクセスできるため、ストアや個々のコンテンツパックから個別にダウンロードする必要はありません。パフォーマンスアナリティクス (PA) 内の事前定義済みデータ定義を活用することで、価値測定基準に必要なデータを自動的に収集できます。この簡素化されたアプローチにより、価値測定のためのデータコレクションの精度と効率が向上し、シームレスなエクスペリエンスが提供され、Impact 内の価値向上活動における顧客満足度と製品評価の両方が向上します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

主な特長

- 自動データコレクション：次のような価値向上活動をサポートするために必要なデータを自動的に収集します。
  - 値のベースラインとターゲットの設定
  - 成果パフォーマンスレビューの実施
  - バリューレポートの生成
- データ精度の向上：事前定義済みパフォーマンスアナリティクス (PA) データ定義を活用して、高品質で信頼性の高いデータを確保します。
- シームレスな統合：データコレクションアプリが Impact パッケージ内に埋め込まれているため、手動ダウンロードや個別のコンテンツパックのインストールが不要になります。
- 可視化の強化：パフォーマンスの傾向に関するリアルタイムのインサイトを提供し、より適切な意思決定と成果の追跡を促進します。
- Impact プロバイダーへのデータ同期：データコレクションジョブで収集されたデータを、ServiceNow Impact ストアアプリケーションおよび Impact Delivery Instance (IDI) との間で双方向に同期し、一貫性のある最新の情報を確保します。

  サービスブリッジ統合は、インスタンス間のデータ同期を可能にするコアテクノロジーです。データペイロードを安全かつ効率的に処理し、リアルタイムのデータ同期を可能にし、これによりシームレスな情報フローが実現します。

  詳細については、以下を参照してください。

  - 「サービスブリッジ」を参照してください。
  - プロバイダーインスタンスへの接続を確立する

開始するには

該当する製品のデータコレクションコンテンツパックをご利用ください。

- Impact 価値管理の APM 向けデータコレクション
- Impact 価値管理の App Engine 向けデータコレクションコンテンツパック
- Impact 価値管理の CSM 向けデータコレクションコンテンツパック
- Impact 価値管理の SAM 向けデータコレクションコンテンツパック
- Impact 価値管理の HAM 向けデータコレクションコンテンツパック
- Impact 価値管理の ITSM 向けデータコレクションコンテンツパック
- Impact 価値管理の ITOM 向けデータコレクションコンテンツパック
- Impact 価値管理の HR 向けデータコレクションコンテンツパック
- Impact 価値管理の SecOps 向けデータコレクションコンテンツパック
- Impact 価値管理の SPM 向けデータコレクションコンテンツパック
- Impact 価値管理の IRM 向けデータコレクションコンテンツパック

データコレクションコンテンツパック依存プラグインのインストール

データコレクションコンテンツパックアプリの依存プラグインをインストールします。

始める前に
必要なロール：admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注: データコレクションコンテンツパックプラグインを有効にする前に、ServiceNow Impact ストアアプリケーションを ServiceNow インスタンスにインストールします。

手順

1. [システム定義] > [プラグイン] に移動します。
2. 該当するコンテンツパックのインストールに必要なプラグインを検索します。
3. データコレクションコンテンツパックジョブをアクティブ化する前に、すべての依存プラグインがインストールされていることを確認してください。
データコレクションアプリの機能をサポートするには、次の依存プラグインをインストールする必要があります。

データコレクションコンテンツパック	依存プラグイン
IT Operations Management (ITOM)	イベント管理コア (sn_em_ai)
HR サービスデリバリ (HRSD)	◦ ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：Core (com.sn_hr_core) ◦ Enterprise Employee Experience Pack (sn_hr_swc)
戦略的ポートフォリオ管理 (SPM)	◦ PPM Standard (com.snc.financial_planning_pmo) ◦ ゴールフレームワーク (sn_gf)
アプリケーションポートフォリオ管理 (APM)	エンタープライズアーキテクチャ (com.snc.apm)
App Engine	App Engine Studio (sn_app_eng_studio)
カスタマーサービス (CSM)	カスタマーサービス管理 (CSM) (com.sn_customerservice)
セキュリティオペレーション (SecOps)	◦ Security Incident Response Dependencies (ID：com.snc.si_dep) ◦ Vulnerability Response Dependencies (ID：com.snc.vul_dep) ◦ セキュリティインシデントレスポンス (sn_si) ◦ 脆弱性対応 (sn_vul)
Hardware Asset Management (ハードウェア資産管理) (HAM)	ハードウェア資産管理 (sn_hamp)
ソフトウェア資産管理 (SAM)	◦ 重大インシデント管理プラグイン (com.snc.incident.mim) ◦ SaaS ライセンス管理プラグイン (com sn_sam_saas_int)
統合リスク管理 (IRM)	◦ GRC：ポリシーとコンプライアンス管理 (sn_compliance) ◦ GRC：高度なリスク (sn_risk_advanced)

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

データコレクションコンテンツパック	依存プラグイン
	◦ ServiceNow Audit (sn_audit) ◦ ServiceNow Risk Assessment (sn_risk_assessment)

データ収集構成の変更

組織のニーズに合わせてデータ収集構成を変更できます。

ServiceNow の成功測定基準の標準定義が組織の機能やプラットフォームの用途に対応していない場合は、プロセスと実装を反映するようにデータ収集アプリの構成を変更できます。

成功測定基準データポイントの定義を変更するには、パフォーマンスまたはパフォーマンス/プラットフォームアナリティクス内で測定基準アーキテクチャの以下の部分のいずれかまたは両方を変更する必要があります。

- 別の基本データセットが必要な場合は、インジケーターソースを変更します。
- 計算のために基本データセットに適用されるフィルターを変更する必要がある場合は、自動インジケーターを変更します。

一般的な変更の例

一部の組織は、機能停止をキャプチャする際に CMDB 内の推奨される機能停止テーブル (およびそれに付属する従業員センター通知機能) を使用しません。

この場合、サービスオーナーおよび担当チームと協力して、機能停止を特定または推定するための正しい方法を定義します。たとえば、お客様が優先度 1 のインシデントは機能停止を表していると見なすことがあります。

この測定基準の定義の変更に伴って、次のような構成の変更が必要になる可能性があります。

- インシデントテーブルの基本データセットインジケーターソースは、他のいくつかの成功測定基準で利用されているため、既に存在します。したがって、新しいインジケーターソースを作成する必要はありません。
- [Impact VM - 平均復元時間 - 予定外の機能停止 (時間)] と [Impact VM - 今月の予定外の機能停止の数] の自動インジケーター構成を調整する必要があります。
  - 両方のインジケーターの [インジケーターソース] フィールドを **[Impact VM -** 今月クローズしたインシデント **(Impact VM - Incidents Closed This Month)]** に変更します。
  - [他の条件] を変更して、両方のインジケーターに [優先順位 **1]** のフィルターを追加します。
  - 期間フィールドが使用されていない可能性があるため、[復旧時間 (Time to Restore)] では期間についてスクリプトによる計算を使用できます。この場合、自動化インジケーター **[Impact VM -** インシデントのクローズまでの平均時間 (時間)] のスクリプトを再利用できます。

データ収集コンテンツパックのアップグレード

データ収集コンテンツパックをアップグレードする際には、それまでに行ったカスタマイズを考慮する必要があります。

ユーザーがこのアプリ内でアーティファクト (インジケーター、インジケーターソース、データコレクションジョブなど) を変更する可能性があるため、このアップグレードプロセスは、プラットフォームや他のストアアプリをアップグレードするプロセスと同じであることに注意してください。アップグレードプロセスでは、カスタマイズされた (または変更された) アプリケーションファイルはスキップされます。アップグレード履歴で未変更のカスタマイズを確認し、次のいずれかを行います。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- カスタマイズを承認します。
- カスタマイズをベースシステムに戻してから再適用します。

Impact 価値管理の APM 向けデータコレクション

APM 向けデータコレクションコンテンツパックをインストールして構成します。

次の手順を実行します。

1. データコレクションパックのインストール：APM
2. データコレクションの構成：APM
3. データコレクションのアクティブ化：APM
4. APM アーティファクトの確認

構成はいつでも変更できます。また、アップグレードの準備ができたらカスタマイズを維持できます。詳細については、「データ収集構成の変更」と「データ収集コンテンツパックのアップグレード」を参照してください。

データコレクションパックのインストール：APM

データコレクションパックを有効にするには、依存プラグインをインストールしてデータコレクションジョブをアクティブ化する必要があります。

始める前に

このアプリケーションの APM 成功測定基準の定義は、別のアプリケーションに依存しています。必要なプラグインがまだインストールされていない場合は、インストールしてください。詳細については、「データコレクションコンテンツパック依存プラグインのインストール」を参照してください。

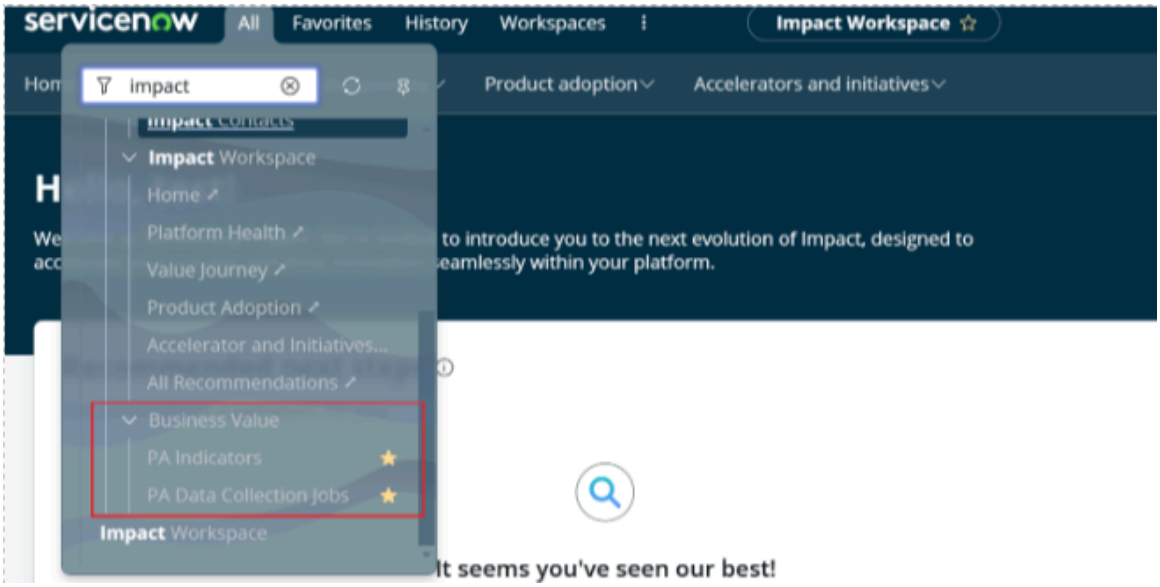
> **注:** SPM データコレクションパックをアクティブにしている場合は、[APM インジケーター] (Impact VM - 移行したアプリケーションの数) > [インジケーターソース] (Impact VM APM - 移行したアプリケーションの数) に移動し、ステータスが [完了] に設定されていることを確認します。

必要なロール：Impact ユーザー

手順

1. インスタンスの Impact ワークスペースに移動します。
2. [すべて] > **[Impact** ワークスペース] > [ビジネス価値] > **[PA** データコレクションジョブ] に移動します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



3. **[PA** データコレクションジョブ] を選択します。
4. 以下を検索して選択します。
   - **Impact VM - APM -** 月次データコレクション **(Impact VM - APM - Monthly Data Collection)**
   - **Impact VM – APM -** 履歴データコレクション **(Impact VM - APM - Historical Data Collection)**

   データコレクションジョブを見つけることができない場合は、必要なデータコレクション依存プラグインが正しくインストールされているかどうかを確認してください。「データコレクションコンテンツパック依存プラグインのインストール」を参照してください。

データコレクションの構成：**APM**

APM のデータコレクションを構成します。

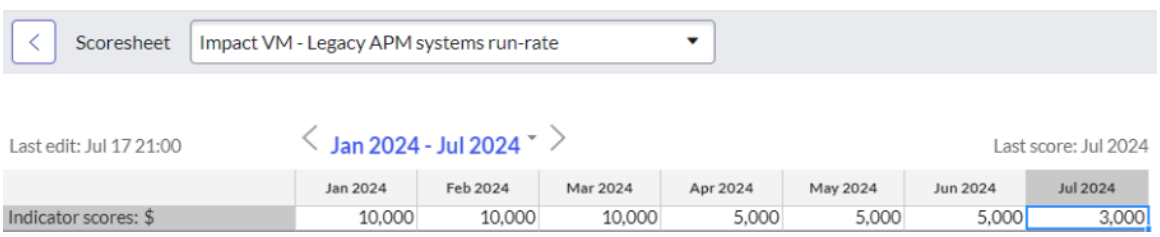
始める前に

スコアシート機能を使用して、手動インジケーターを定期的に更新する必要があります (例：毎月)。

必要なロール：admin、pa_power_user、pa_admin、または pa_data_collector

手順

1. [パフォーマンス/プラットフォームアナリティクス] **>** [スコアシート] に移動し、**[Impact VM -**レガシー **APM** システムのランレート **(Impact VM - Legacy APM systems run-rate)]** を選択します。
2. 該当する月のセルにデータポイントを入力します。



データコレクションのアクティブ化：**APM**

APM 向けデータコレクションパックの有効化と構成が完了したら、このパックをアクティブ化します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
パフォーマンス/プラットフォームアナリティクス内での月次データコレクションはスケジュールに従って実行されます。

重要: データコレクションを実行するには、月次セットアップを 1 回だけ行います。

必要なロール：admin、pa_admin、または pa_data_collector

手順

1. [パフォーマンス/プラットフォームアナリティクス] > [データコレクター] > [ジョブ] に移動し、**[Impact VM – APM -** 月次データコレクション **(Impact VM – APM - Monthly Data Collection)]** を開きます。
2. [アクティブ] を選択して、レコードを更新します。

   重要: 月次ジョブ実行の場合、ジョブの日付と時刻を変更しないでください。時刻は、システムのタイムゾーンに基づいて決定します。デフォルトのスケジュールは、インジケーターの現在の頻度で最適に機能するため、このデフォルトのスケジュールを維持する必要があります。

3. 月次データコレクションを試行するには、[今すぐ実行] を選択します。
4. [パフォーマンス/プラットフォームアナリティクス] > [ダッシュボード] に移動し、**[Impact VM – APM]** を開きます。
   [月次 - APM] と [四半期ごと - APM] の 2 つのタブがあります。
5. オプション: ダッシュボードでスコアを検証するには、次のいずれかを実行します。
   - これらのスコアを、ファクトテーブルに同じフィルター条件を適用して得られた数値と比較します。
   - ServiceNow レポートを使用して適切な測定基準を作成するには、データコレクションガイドを参照してください。
6. オプション: 履歴ジョブを実行するには、次の操作を行います。

   a. [パフォーマンス/プラットフォームアナリティクス] > [データコレクター] > [ジョブ] に移動し、**[Impact VM – APM -** 履歴データコレクション **(Impact VM – APM – Historical Data Collection)]** を開きます。

      重要: パフォーマンス/プラットフォームアナリティクス内の履歴データコレクションはオンデマンドで実行されるため、[アクティブ] を選択しないでください。

      履歴ジョブ実行の場合は、利用可能なデータに従って [相対開始月 (Relative start months)] を調整します。

      - パフォーマンスアナリティクスのフルバージョンを利用していない場合は、ジョブ実行日から 180 日を超えた履歴データは取得されません。
      - パフォーマンスアナリティクスのフルバージョンを利用している場合は、開始日 (相対) を 6 か月よりも長い期間に変更できます。たとえば、開始日 (相対) を 6 か月前から 12 か月前に変更できます。

   b. [今すぐ実行] を選択して、履歴データコレクションジョブを実行します。

   c. [プラットフォームアナリティクス] > [ダッシュボード] に移動し、**[Impact VM – APM]** を開きます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

APM アーティファクトの確認

データコレクションアプリには、ServiceNow パフォーマンス/プラットフォームアナリティクスアプリケーションの構築済みデータメトリクス構造が含まれています。

パフォーマンス/プラットフォームアナリティクスのアーティファクトタイプ

アーティファクトタイプ	説明
インジケーターソース	基本的なデータセットをキャプチャし、プラットフォームの作業メモリーにコミットします。これにより、計算の基盤が実現します。これはデータキューブとも呼ばれます。
自動インジケーター	インジケーターソースデータセットの基本的な計算定義です。計算を行う前に適用する追加のフィルター条件を指定することがあります。
手動インジケーター	プラットフォーム内にデータセットがない場合の測定基準。データポイントを手動で追加する必要があります。
式インジケーター	計算に複数の自動インジケーターデータポイントを必要とするより包括的な計算 (パーセンテージや比率の計算など)。
データコレクションジョブ	毎月実行するようにスケジュールできる 1 つのデータコレクションジョブと、オンデマンドで実行できる履歴収集用の別のデータコレクター。
ウィジェット	インジケーターの UI 可視化の構成。
ダッシュボード	ウィジェットのコレクションを 1 つのペインに表示します。このダッシュボードには次の 2 つのタブがあります。1 つのタブには四半期ごとの値を表示するウィジェットが含まれており、もう 1 つのタブには毎月の値を示すウィジェットが含まれています。

タイプ別アーティファクト

このアプリには、上記のアーティファクトタイプごとに次のアーティファクトが含まれています。

タイプ別アーティファクト

アーティファクトタイプ	名前
データコレクションジョブ	Impact VM - APM - 月次データコレクション (Impact VM - APM - Monthly Data Collection)
データコレクションジョブ	Impact VM – APM - 履歴データコレクション (Impact VM - APM - Historical Data Collection)
ダッシュボード	Impact VM - APM
ウィジェット	重大なギャップがあるビジネス機能モデルの割合
ウィジェット	平均アプリケーションデータ認定の割合
ウィジェット	廃止したアプリケーションの数
ウィジェット	レガシー APM システムの年間ランレート
ウィジェット	インジケータースコアのあるアプリケーションの割合
ウィジェット	移行したアプリケーションの数
計算式	Impact VM - 重大なギャップがあるビジネス機能モデルの割合

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タイプ別アーティファクト (続く)

アーティファクトタイプ	名前
自動化	Impact VM -ビジネスアプリケーションにリンクされたビジネス機能の数
自動化	Impact VM - ビジネス機能の数
マニュアル	Impact VM -平均アプリケーションデータ認定の割合
自動化	Impact VM - 廃止したアプリケーションの数
マニュアル	Impact VM - レガシー APM システムの年間ランレート
マニュアル	Impact VM - インジケータースコアのあるアプリケーションの割合
自動化	Impact VM - 移行したアプリケーションの数

Impact 価値管理の App Engine 向けデータコレクションコンテンツパック

App Engine 向けデータコレクションコンテンツパックをインストールして構成します。

次の手順を実行します。

1. データコレクションコンテンツパックのインストール：App Engine
2. データコレクションの構成：App Engine
3. データコレクションのアクティブ化：App Engine
4. App Engine アーティファクトの確認

構成はいつでも変更できます。また、アップグレードの準備ができたらカスタマイズを維持できます。詳細については、「データ収集構成の変更」と「データ収集コンテンツパックのアップグレード」を参照してください。

データコレクションコンテンツパックのインストール：App Engine

データコレクションパックを有効にするには、依存プラグインをインストールしてデータコレクションジョブをアクティブ化する必要があります。

始める前に

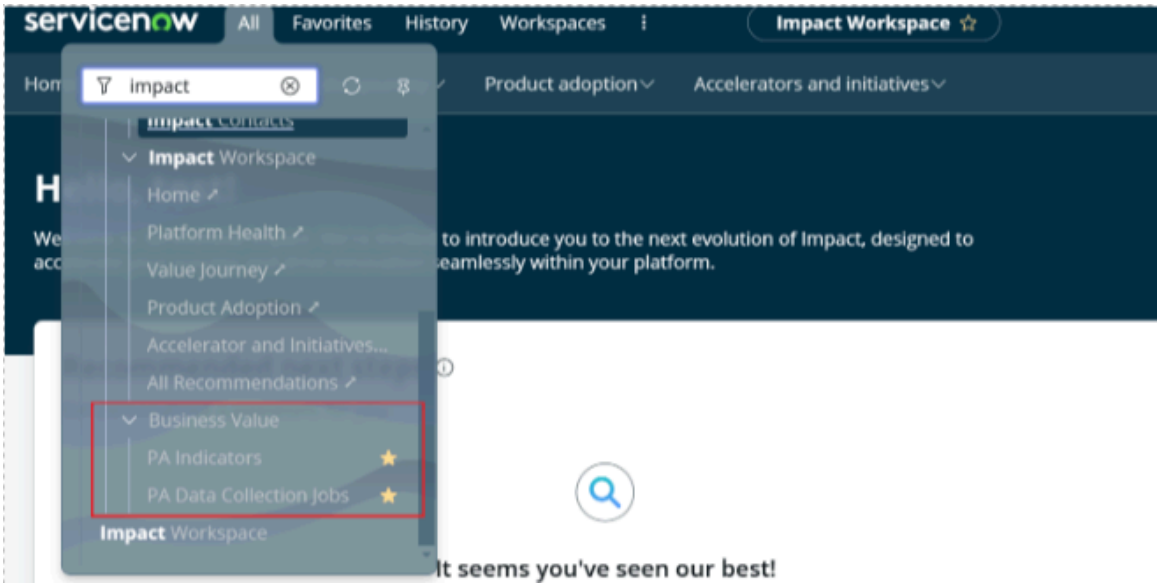
このアプリケーションの App Engine 成功測定基準定義は、App Engine Studio (sn_app_eng_studio) アプリケーションを使用しているかどうかに応じて決まります。必要なプラグインがまだインストールされていない場合は、インストールしてください。詳細については、「データコレクションコンテンツパック依存プラグインのインストール」を参照してください。

必要なロール：Impact ユーザー

手順

1. インスタンスの Impact ワークスペースに移動します。
2. [すべて] > **[Impact** ワークスペース] > [ビジネス価値] > **[PA** データコレクションジョブ] に移動します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



3. 以下を検索して選択します。
   - **Impact VM - App Engine -** 月次データコレクション **(Impact VM - App Engine - Monthly Data Collection)**
   - **Impact VM – App Engine -** 履歴データコレクション **(Impact VM - App Engine - Historical Data Collection)**
4. データコレクションジョブを見つけることができない場合は、必要なデータコレクション依存プラグインが正しくインストールされているかどうかを確認してください。
   「データコレクションコンテンツパック依存プラグインのインストール」を参照してください。

データコレクションの構成：**App Engine**

App Engine のデータコレクションを構成します。

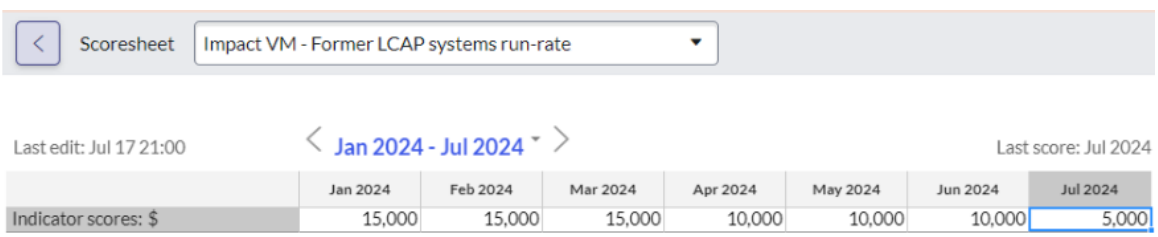
始める前に

スコアシート機能を使用して、手動インジケーターを定期的に更新する必要があります (例：毎月)。

必要なロール：admin、pa_power_user、pa_admin、または pa_data_collector

手順

1. [パフォーマンス/プラットフォームアナリティクス] > [スコアシート] に移動し、**[Impact VM -** 以前の **LCAP** システムのランレート **(Impact VM - Former LCAP systems run-rate)]** を選択します。
2. 該当する月のセルにデータポイントを入力します。



データコレクションのアクティブ化：**App Engine**

App Engine 向けデータコレクションパックの有効化と構成が完了したら、このパックをアクティブ化します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
パフォーマンス/プラットフォームアナリティクス内での月次データコレクションはスケジュールに従って実行されます。

重要: データコレクションを実行するには、月次セットアップを 1 回だけ行います。

必要なロール：admin、pa_admin、または pa_data_collector

手順

1. [パフォーマンス/プラットフォームアナリティクス] > [データコレクター] > [ジョブ] に移動し、**[Impact VM – App Engine -** 月次データコレクション **(Impact VM – App Engine - Monthly Data Collection)]** を開きます。
2. [アクティブ] を選択して、レコードを更新します。

   重要: 月次ジョブ実行の場合、ジョブの日付と時刻を変更しないでください。時刻は、システムのタイムゾーンに基づいて決定します。デフォルトのスケジュールは、インジケーターの現在の頻度で最適に機能するため、このデフォルトのスケジュールを維持する必要があります。

3. 月次データコレクションを試行するには、[今すぐ実行] を選択します。
4. [パフォーマンス/プラットフォームアナリティクス] > [ダッシュボード] に移動し、**[Impact VM – App Engine]** を開きます。
   [月次 - App Engine] と [四半期ごと - App Engine] の 2 つのタブがあります。
5. オプション: ダッシュボードでスコアを検証するには、次のいずれかを実行します。
   - これらのスコアを、ファクトテーブルに同じフィルター条件を適用して得られた数値と比較します。
   - ServiceNow レポートを使用して適切な測定基準を作成するには、データコレクションガイドを参照してください。
6. オプション: 履歴ジョブを実行するには、次の操作を行います。

   a. [パフォーマンス/プラットフォームアナリティクス] > [データコレクター] > [ジョブ] に移動し、**[Impact VM – App Engine -** 履歴データコレクション **(Impact VM – App Engine – Historical Data Collection)]** を開きます。

      重要: パフォーマンス/プラットフォームアナリティクス内の履歴データコレクションはオンデマンドで実行されるため、[アクティブ] を選択しないでください。

      履歴ジョブ実行の場合は、利用可能なデータに従って [相対開始月 (Relative start months)] を調整します。

      - パフォーマンス/プラットフォームアナリティクスのフルバージョンを利用していない場合は、ジョブ実行日から 180 日を超えた履歴データは取得されません。
      - パフォーマンス/プラットフォームアナリティクスのフルバージョンを利用している場合は、開始日 (相対) を 6 か月よりも長い期間に変更できます。たとえば、開始日 (相対) を 6 か月前から 12 か月前に変更できます。

   b. [今すぐ実行] を選択して、履歴データコレクションジョブを実行します。

   c. [パフォーマンス/プラットフォームアナリティクス] > [ダッシュボード] に移動し、**[Impact VM – App Engine]** を開きます。
      [月次 - App Engine] と [四半期ごと - App Engine] の 2 つのタブがあります。特定のインジケーターの履歴データを検証するには、ダッシュボードでウィジェットを選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

App Engine アーティファクトの確認

データコレクションアプリには、ServiceNow パフォーマンス/プラットフォームアナリティクスアプリケーションの構築済みデータメトリクス構造が含まれています。

パフォーマンス/プラットフォームアナリティクスのアーティファクトタイプ

アーティファクトタイプ	説明
インジケーターソース	基本的なデータセットをキャプチャし、プラットフォームの作業メモリーにコミットします。これにより、計算の基盤が実現します。これはデータキューブとも呼ばれます。
自動インジケーター	インジケーターソースデータセットの基本的な計算定義です。計算を行う前に適用する追加のフィルター条件を指定することがあります。
手動インジケーター	プラットフォーム内にデータセットがない場合の測定基準。データポイントを手動で追加する必要があります。
式インジケーター	計算に複数の自動インジケーターデータポイントを必要とするより包括的な計算 (パーセンテージや比率の計算など)。
データコレクションジョブ	毎月実行するようにスケジュールできる 1 つのデータコレクションジョブと、オンデマンドで実行できる履歴収集用の別のデータコレクター。
ウィジェット	インジケーターの UI 可視化の構成。
ダッシュボード	ウィジェットのコレクションを 1 つのペインに表示します。このダッシュボードには次の 2 つのタブがあります。1 つのタブには四半期ごとの値を表示するウィジェットが含まれており、もう 1 つのタブには毎月の値を示すウィジェットが含まれています。

タイプ別アーティファクト

このアプリには、上記のアーティファクトタイプごとに次のアーティファクトが含まれています。

タイプ別アーティファクト

アーティファクトタイプ	名前
データコレクションジョブ	Impact VM - App Engine - 月次データコレクション (Impact VM - App Engine - Monthly Data Collection)
データコレクションジョブ	Impact VM – App Engine - 履歴データコレクション (Impact VM - App Engine - Historical Data Collection)
ダッシュボード	Impact VM - App Engine
ウィジェット	LCAP を使用してコア開発チーム (IT) によって構築されたアプリケーションの数
ウィジェット	コア開発チーム以外が構築したアプリケーション (やサービス) の数
ウィジェット	アプリケーションデリバリの平均時間 (IT): アイデアから本番まで (週間)
ウィジェット	アプリケーションデリバリの平均時間 (LOB): アイデアから本番まで (週間)
ウィジェット	以前の LCAP システムの年間ランレート

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タイプ別アーティファクト (続く)

アーティファクトタイプ	名前
自動化	Impact VM - LCAP を使用してコア開発チーム (IT) によって構築されたアプリケーションの数
自動化	Impact VM - コア開発チーム以外が構築したアプリケーション (やサービス) の数
マニュアル	Impact VM -アプリケーションデリバリの平均時間 (IT): アイデアから本番まで (週間)
マニュアル	Impact VM -アプリケーションデリバリの平均時間 (LOB): アイデアから本番まで (週間)
マニュアル	Impact VM - 以前の LCAP システムのランレート

Impact 価値管理の **CSM** 向けデータコレクションコンテンツパック

CSM 向けデータコレクションコンテンツパックをインストールして構成します。

重要: システム構成の変更を本番環境に展開する前に、準本番環境でこれらの変更をテストする必要があります。

次の手順を実行します。

1. データコレクションパックのインストール：CSM
2. データコレクションの構成：CSM
3. データコレクションのアクティブ化：CSM
4. CSM アーティファクトの確認

構成はいつでも変更できます。また、アップグレードの準備ができたらカスタマイズを維持できます。詳細については、「データ収集構成の変更」と「データ収集コンテンツパックのアップグレード」を参照してください。

データコレクションパックのインストール：**CSM**

データコレクションパックを有効にするには、依存プラグインをインストールしてデータコレクションジョブをアクティブ化する必要があります。

始める前に

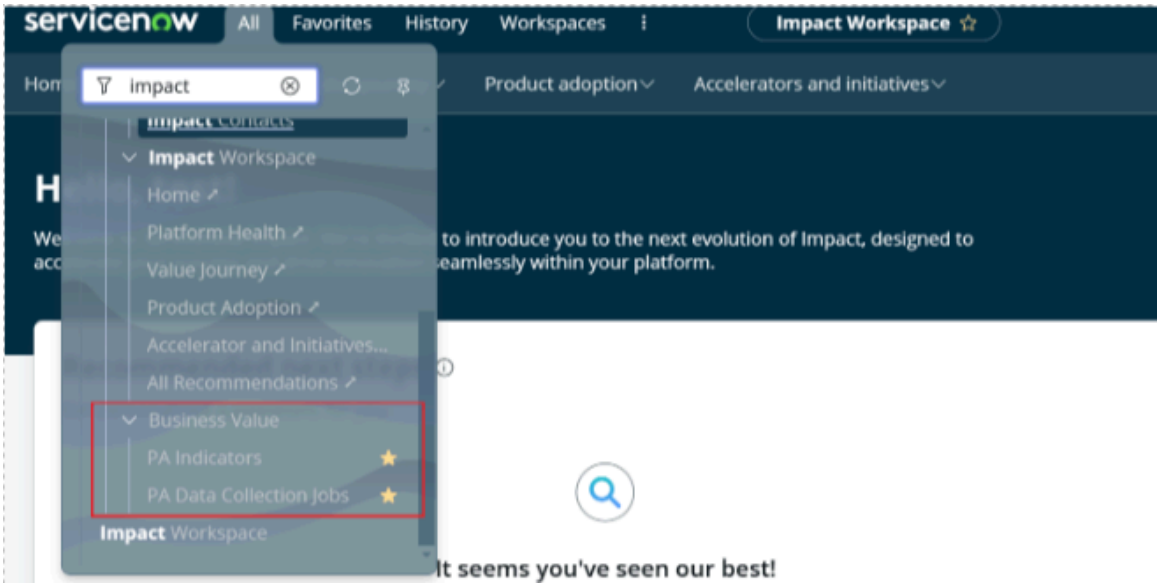
このアプリケーションの CSM 成功測定基準の定義は、別のアプリケーションに依存しています。必要なプラグインがまだインストールされていない場合は、インストールしてください。詳細については、「データコレクションコンテンツパック依存プラグインのインストール」を参照してください。

必要なロール：Impact ユーザー

手順

1. インスタンスの Impact ワークスペースに移動します。
2. [すべて] > **[Impact** ワークスペース] > [ビジネス価値] > **[PA** データコレクションジョブ] に移動します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



3. **[PA** データコレクションジョブ] を選択します。
4. 以下を検索して選択します。
   - **Impact VM - CSM -** 月次データコレクション **(Impact VM - CSM - Monthly Data Collection)**
   - **Impact VM – CSM -** 履歴データコレクション **(Impact VM -CSM - Historical Data Collection)**
5. データコレクションジョブを見つけることができない場合は、必要なデータコレクション依存プラグインが正しくインストールされているかどうかを確認してください。
   「データコレクションコンテンツパック依存プラグインのインストール」を参照してください。

データコレクションの構成：**CSM**

CSM のデータコレクションを構成します。

始める前に

注: データコレクションを開始して実行するには、このセットアップを 1 回だけ実行する必要があります。

インシデントワークフロー、変更ワークフロー、要求ワークフロー内で利用されているアサイン先グループのうち、階層 1 および階層 2 として検討するグループを決定する必要があります。

- 階層 1：1 次サポート (最も一般的にはヘルプデスク/サービスデスクグループ)
- 階層 2+：2 次サポートおよび 3 次サポート。これらは、お客様のスペシャリストチームと潜在的なベンダーチームです。

必要なロール：admin、pa_power_user、pa_admin、または pa_data_collector

手順

1. [ユーザー管理] の [グループ] モジュールに移動します。
2. インシデントプロセスでアサイン先グループとして使用するグループレコードを開きます。
3. 次のいずれかのタイプをレコードに追加します。
   - 階層 1
   - 階層 2+

   デフォルトではグループフォームにタイプが表示されないことがあります。このフィールドをフォームに表示するようにシステムアドミニストレーターに依頼します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. レコードを更新します。
5. すべてのアサイン先グループに対してこの手順を繰り返します。



6. 検証するには、インシデントテーブルに対して未分類のアサイン先グループを確認するクエリを実行し、すべてのグループが分類されていることを検証します。



アサイン先グループが変更された場合は、これらのグループを再分類する必要があります。

7. インシデント、変更、または要求の [アサイン先グループ] フィールドに階層 1 または階層 2 のグループが表示されない問題が発生した場合には、ITIL タイプもグループに追加されていることを確認します。

   a. [システムセキュリティ] > [ユーザーとグループ] > [グループ] に移動します。

   b. [タイプ] フィールドに `itil` を追加します。

   c. フォームを保存または更新します。

   d. インシデントフォーム、変更フォーム、またはリクエストフォームを更新して、アサイン先グループを再確認します。
   これでグループが表示されます。

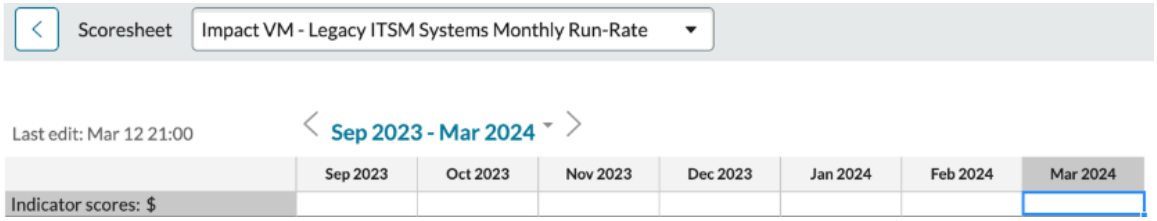
8. 手動インジケーターの場合は、毎月新しいデータポイントを追加します。
   たとえば、Impact VM - レガシー CSM システムの年間ランレートインジケーターはそれほど変動しないため、このデータポイントを入力する必要があるのは 1 回だけです。

> **重要:** Pro または Enterprise サブスクリプションで提供されるパフォーマンス/プラットフォームアナリティクスへのフルアクセス権がない場合は、このデータポイントを毎月入力する必要があります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. [パフォーマンス/プラットフォームアナリティクス] > [スコアシート] に移動し、**[Impact VM -レガシー CSM システムの年間ランレート (Impact VM - Legacy CSM Systems Annual Run-Rate)]** を選択します。

b. 該当する月のセルにデータポイントを入力します。



データコレクションのアクティブ化：CSM

CSM 向けデータコレクションパックの有効化と構成が完了したら、このパックをアクティブ化します。

始める前に

パフォーマンス/プラットフォームアナリティクス内での月次データコレクションはスケジュールに従って実行されます。

重要: データコレクションを実行するには、月次セットアップを 1 回だけ行います。

必要なロール：admin、pa_admin、pa_data_collector

手順

1. [パフォーマンス/プラットフォームアナリティクス] > [データコレクター] > [ジョブ] に移動し、**[Impact VM – CSM - 月次データコレクション (Impact VM – CSM - Monthly Data Collection)]** を開きます。
2. [アクティブ] を選択して、レコードを更新します。

   重要: 月次ジョブ実行の場合、ジョブの日付と時刻を変更しないでください。時刻は、システムのタイムゾーンに基づいて決定します。デフォルトのスケジュールは、インジケーターの現在の頻度で最適に機能するため、このデフォルトのスケジュールを維持する必要があります。

3. 月次データコレクションを試行するには、[今すぐ実行] を選択します。
4. [パフォーマンス/プラットフォームアナリティクス] > [ダッシュボード] に移動し、**[Impact VM – CSM]** を開きます。
   [月次 - CSM] と [四半期ごと - CSM] の 2 つのタブがあります。
5. オプション: ダッシュボードでスコアを検証するには、次のいずれかを実行します。
   - これらのスコアを、ファクトテーブルに同じフィルター条件を適用して得られた数値と比較します。
   - ServiceNow レポートを使用して適切な測定基準を作成するには、データコレクションガイドを参照してください。
6. オプション: 履歴ジョブを (オンデマンドで) 実行するには、次の操作を行います。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. [パフォーマンス/プラットフォームアナリティクス] > [データコレクター] > [ジョブ] に移動し、**[Impact VM – CSM -** 履歴データコレクション **(Impact VM – CSM – Historical Data Collection)]** を開きます。

> **重要:** パフォーマンス/プラットフォームアナリティクス内の履歴データコレクションはオンデマンドで実行されるため、[アクティブ] を選択しないでください。

履歴ジョブ実行の場合は、利用可能なデータに従って [相対開始月 (Relative start months)] を調整します。

- パフォーマンス/プラットフォームアナリティクスのフルバージョンを利用していない場合は、ジョブ実行日から 180 日を超えた履歴データは取得されません。
- パフォーマンス/プラットフォームアナリティクスのフルバージョンを利用している場合は、開始日 (相対) を 6 か月よりも長い期間に変更できます。たとえば、開始日 (相対) を 6 か月前から 12 か月前に変更できます。

b. [今すぐ実行] を選択して、履歴データコレクションジョブを実行します。

c. [プラットフォームアナリティクス] > [ダッシュボード] に移動し、**[Impact VM – CSM]** を開きます。
[月次 - CSM] と [四半期ごと - CSM] の 2 つのタブがあります。

d. 特定のインジケーターの履歴データを検証するには、ダッシュボードでウィジェットを選択します。

CSM アーティファクトの確認

データコレクションアプリには、ServiceNow パフォーマンス/プラットフォームアナリティクスアプリケーションの構築済みデータメトリクス構造が含まれています。

パフォーマンス/プラットフォームアナリティクス

このコンテンツパックには、次のアーティファクトタイプが付属しています。プロセスを構成する場合、グループタイプはユーザー管理 - グループのグループ分類です。

パフォーマンス/プラットフォームアナリティクスのアーティファクトタイプ

アーティファクトタイプ	説明
インジケーターソース	基本的なデータセットをキャプチャし、プラットフォームの作業メモリーにコミットします。これにより、計算の基盤が実現します。これはデータキューブとも呼ばれます。
自動インジケーター	インジケーターソースデータセットの基本的な計算定義です。計算を行う前に適用する追加のフィルター条件を指定することがあります。
手動インジケーター	プラットフォーム内にデータセットがない場合の測定基準。データポイントを手動で追加する必要があります。
式インジケーター	計算に複数の自動インジケーターデータポイントを必要とするより包括的な計算 (パーセンテージや比率の計算など)。
データコレクションジョブ	自動データコレクションが実行されるスケジュール。
ウィジェット	インジケーターの UI 可視化の構成。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

パフォーマンス/プラットフォームアナリティクスのアーティファクトタイプ (続く)

アーティファクトタイプ	説明
ダッシュボード	ウィジェットのコレクションを 1 つのペインに表示します。このダッシュボードには次の 2 つのタブがあります。1 つのタブには四半期ごとの値を表示するウィジェットが含まれており、もう 1 つのタブには毎月の値を示すウィジェットが含まれています。

タイプ別アーティファクト

このアプリには、上記のアーティファクトタイプごとに次のアーティファクトが含まれています。

注: 該当するすべてのインジケーターとインジケーターソースの頻度が四半期ごとから月ごとに変更されました。このコンテンツパックを使用するのが初めてでない場合は、ベースライン履歴ジョブ (データコレクションジョブ) を実行して、該当する履歴データをキャプチャする必要があります。履歴データは、今後のダッシュボードの機能拡張で可視化される予定です。

タイプ別アーティファクト

アーティファクトタイプ	名前
自動化	Impact VM - SLA 内で解決されなかったケースの数
自動化	Impact VM - 顧客ケースの数
計算式	Impact VM - SLA 内で解決されなかったケースの割合
自動化	Impact VM - クローズ済み顧客ケースの数
自動化	Impact VM - アップセルに至った顧客ケースの数
計算式	Impact VM - アップセルに至る顧客ケースの割合
自動化	Impact VM - サーベイ回答の数
自動化	Impact VM - サービス評価が全体的に低いサーベイ回答の数
計算式	Impact VM - 好ましくないサポート体験を報告したサーベイ対象顧客の割合
自動化	Impact VM - 要求ケースごとに必要な平均累積処理工数 (時間)
自動化	Impact VM - クローズ済み T1 カスタマーサポートケースの数
自動化	Impact VM - T1 カスタマーサポートエージェントの数
計算式	Impact VM - クローズ済み T1 カスタマーサポートケースの数 : T1 カスタマーサポートエージェントの数
自動化	Impact VM - クローズ済み T2+ カスタマーサポートケースの数
自動化	Impact VM - T2+ カスタマーサポートエージェントの数
計算式	Impact VM - クローズ済み T2+ カスタマーサポートケースの数: T2+ カスタマーサポートエージェントの数
データコレクションジョブ	Impact VM - 月次データコレクション (Impact VM - Monthly Data Collection)
ウィジェット	SLA 内で解決されなかったケースの割合
ウィジェット	関連ケースを保有していないエージェントによって処理されたインタラクション数

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タイプ別アーティファクト (続く)

アーティファクトタイプ	名前
ウィジェット	収益を生み出す顧客要求の数
ウィジェット	クローズ済み T1 カスタマーサポートケースの数
ウィジェット	クローズ済み T1 カスタマーサポートケースの数 : T1 カスタマーサポートエージェントの数
ウィジェット	クローズ済み T2+ カスタマーサポートケースの数
ウィジェット	クローズ済み T2+ カスタマーサポートケースの数 : T2+ カスタマーサポートエージェントの数
ウィジェット	アップセルに至る顧客ケースの割合
ウィジェット	好ましくないサポート体験を報告したサーベイ対象顧客の割合
ウィジェット	要求ケースごとに必要な平均累積処理工数 (時間)
ダッシュボード	Impact VM - CSM
グループタイプ	階層 1
グループタイプ	階層 2+

Impact 価値管理の **SAM** 向けデータコレクションコンテンツパック

SAM 向けデータコレクションコンテンツパックをインストールして構成します。

次の手順を実行します。

1. データコレクションパックのインストール：SAM
2. データコレクションの構成：SAM
3. データコレクションのアクティブ化：SAM
4. SAM アーティファクトの確認

構成はいつでも変更できます。また、アップグレードの準備ができたらカスタマイズを維持できます。詳細については、「データ収集構成の変更」と「データ収集コンテンツパックのアップグレード」を参照してください。

データコレクションパックのインストール：**SAM**

データコレクションパックを有効にするには、依存プラグインをインストールしてデータコレクションジョブをアクティブ化する必要があります。

始める前に

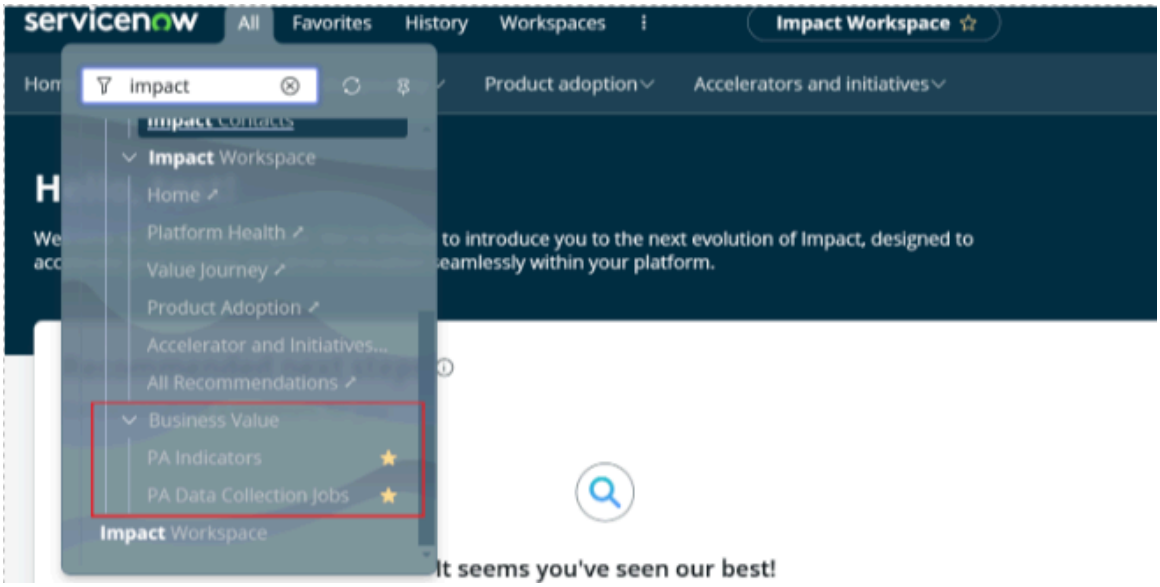
このアプリケーションの SAM 成功測定基準の定義は、別のアプリケーションに依存しています。必要なプラグインがまだインストールされていない場合は、インストールしてください。詳細については、「データコレクションコンテンツパック依存プラグインのインストール」を参照してください。

必要なロール：Impact ユーザー

手順

1. インスタンスの Impact ワークスペースに移動します。
2. [すべて] > **[Impact** ワークスペース] > [ビジネス価値] > **[PA** データコレクションジョブ] > に移動します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



3. **[PA** データコレクションジョブ] を選択します。
4. 以下を検索して選択します。
   - **Impact VM - SAM -** 月次データコレクション **(Impact VM - SAM - Monthly Data Collection)**
   - **Impact VM – SAM -** 履歴データコレクション **(Impact VM - SAM - Historical Data Collection)**

   データコレクションジョブを見つけることができない場合は、必要なデータコレクション依存プラグインが正しくインストールされているかどうかを確認してください。「データコレクションコンテンツパック依存プラグインのインストール」を参照してください。

データコレクションの構成：**SAM**

SAM のデータコレクションを構成します。

始める前に
SAM のデータコレクションを構成するためにグループタイプをアサインする必要はありませんが、データポイントを手動で入力する必要があります。

手動インジケーターの場合は、毎月新しいデータポイントを追加する必要があります。たとえば、Impact VM - 脆弱な SW による重大なセキュリティ侵害の数インジケーターはそれほど変動しないため、このデータポイントを入力する必要があるのは 1 回だけです。

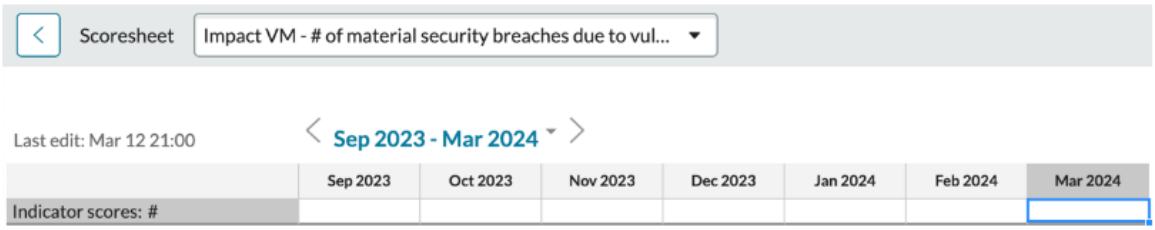
重要: Pro または Enterprise サブスクリプションで提供されるパフォーマンス/プラットフォームアナリティクスへのフルアクセス権がない場合は、このデータポイントを毎月入力する必要があります。

必要なロール：admin、pa_power_user、pa_admin、または pa_data_collector

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [パフォーマンス/プラットフォームアナリティクス] > [スコアシート] に移動し、**[Impact VM - 脆弱な SW による重大なセキュリティ侵害の数 (Impact VM - # of material security breaches due to vulnerable SW)]** を選択します。
2. 該当する月のセルにデータポイントを入力します。



データコレクションのアクティブ化：SAM

SAM 向けデータコレクションパックの有効化と構成が完了したら、このパックをアクティブ化します。

始める前に

パフォーマンス/プラットフォームアナリティクス内での月次データコレクションはスケジュールに従って実行されます。

重要: データコレクションを実行するには、月次セットアップを 1 回だけ行います。

必要なロール：admin、pa_admin、または pa_data_collector

手順

1. [パフォーマンス/プラットフォームアナリティクス] > [データコレクター] > [ジョブ] に移動し、**[Impact VM – SAM - 月次データコレクション (Impact VM – SAM - Monthly Data Collection)]** を開きます。
2. [アクティブ] を選択して、レコードを更新します。

   重要: 月次ジョブ実行の場合、ジョブの日付と時刻を変更しないでください。時刻は、システムのタイムゾーンに基づいて決定します。デフォルトのスケジュールは、インジケーターの現在の頻度で最適に機能するため、このデフォルトのスケジュールを維持する必要があります。

3. 月次データコレクションを試行するには、[今すぐ実行] を選択します。
4. [プラットフォームアナリティクス] > [ダッシュボード] に移動し、**[Impact VM – SAM]** を開きます。
   [月次 - SAM] と [四半期ごと - SAM] の 2 つのタブがあります。
5. オプション: ダッシュボードでスコアを検証するには、次のいずれかを実行します。
   - これらのスコアを、ファクトテーブルに同じフィルター条件を適用して得られた数値と比較します。
   - ServiceNow レポートを使用して適切な測定基準を作成するには、データコレクションガイドを参照してください。
6. オプション: 履歴ジョブを実行するには、次の操作を行います。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. [パフォーマンス/プラットフォームアナリティクス] > [データコレクター] > [ジョブ] に移動し、**[Impact VM – SAM -** 履歴データコレクション **(Impact VM – SAM – Historical Data Collection)]** を開きます。

> **重要:** パフォーマンス/プラットフォームアナリティクス内の履歴データコレクションはオンデマンドで実行されるため、[アクティブ] を選択しないでください。

履歴ジョブ実行の場合は、利用可能なデータに従って [相対開始月 (Relative start months)] を調整します。

- パフォーマンス/プラットフォームアナリティクスのフルバージョンを利用していない場合は、ジョブ実行日から 180 日を超えた履歴データは取得されません。
- パフォーマンス/プラットフォームアナリティクスのフルバージョンを利用している場合は、開始日 (相対) を 6 か月よりも長い期間に変更できます。たとえば、開始日 (相対) を 6 か月前から 12 か月前に変更できます。

b. [今すぐ実行] を選択して、履歴データコレクションジョブを実行します。

c. [プラットフォームアナリティクス] > [ダッシュボード] に移動し、**[Impact VM – SAM]** を開きます。
[月次 - SAM] と [四半期ごと - SAM] の 2 つのタブがあります。特定のインジケーターの履歴データを検証するには、ダッシュボードでウィジェットを選択します。

SAM アーティファクトの確認

データコレクションアプリには、ServiceNow パフォーマンス/プラットフォームアナリティクスアプリケーションの構築済みデータメトリクス構造が含まれています。

パフォーマンス/プラットフォームアナリティクス

このコンテンツパックには、次のアーティファクトタイプが付属しています。プロセスを構成する場合、グループタイプはユーザー管理 - グループのグループ分類です。

パフォーマンス/プラットフォームアナリティクスのアーティファクトタイプ

アーティファクトタイプ	説明
インジケーターソース	基本的なデータセットをキャプチャし、プラットフォームの作業メモリーにコミットします。これにより、計算の基盤が実現します。これはデータキューブとも呼ばれます。
自動インジケーター	インジケーターソースデータセットの基本的な計算定義です。計算を行う前に適用する追加のフィルター条件を指定することがあります。
手動インジケーター	プラットフォーム内にデータセットがない場合の測定基準。データポイントを手動で追加する必要があります。
式インジケーター	計算に複数の自動インジケーターデータポイントを必要とするより包括的な計算 (パーセンテージや比率の計算など)。
データコレクションジョブ	自動データコレクションが実行されるスケジュール。
ウィジェット	インジケーターの UI 可視化の構成。
ダッシュボード	ウィジェットのコレクションを 1 つのペインに表示します。このダッシュボードには次の 2 つのタブがあります。1 つのタブには

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

パフォーマンス/プラットフォームアナリティクスのアーティファクトタイプ (続く)

アーティファクトタイプ	説明
	四半期ごとの値を表示するウィジェットが含まれており、もう 1 つのタブには毎月の値を示すウィジェットが含まれています。

タイプ別アーティファクト

このアプリには、上記のアーティファクトタイプごとに次のアーティファクトが含まれています。

注: 該当するすべてのインジケーターとインジケーターソースの頻度が四半期ごとから月ごとに変更されました。このコンテンツパックを使用するのが初めてでない場合は、ベースライン履歴ジョブ (データコレクションジョブ) を実行して、該当する履歴データをキャプチャする必要があります。履歴データは、今後のダッシュボードの機能拡張で可視化される予定です。

タイプ別アーティファクト

アーティファクトタイプ	名前
計算式	すべての SW が初日までにプロビジョニングされていた新規採用者の割合 (%)
自動化	Impact VM - 1 日目までに完了した新入社員カタログアイテム要求の数
自動化	Impact VM - 新入社員の合計数
計算式	SW 要求をクローズするまでの平均時間 (時間)
自動化	Impact VM - 完了したソフトウェア要求の合計数
自動化	Impact VM - 完了したソフトウェア要求の「ビジネス時間」合計
計算式	Impact VM - SaaS ライセンスが未使用/未活用の割合 (パブリッシャーあたり)
計算式	Impact VM - 未使用/未活用のソフトウェアライセンス
自動化	Impact VM - 使用したソフトウェアライセンスの合計数
自動化	Impact VM - ソフトウェアライセンスの合計数
計算式	Impact VM - オンプレミス SW ライセンスが未使用/未活用の割合 (パブリッシャーあたり)
計算式	Impact VM - 一元管理されている SW の割合
マニュアル	Impact VM - ソフトウェアの合計数
自動化	Impact VM - 管理対象ソフトウェアの数
計算式	Impact VM - 従業員の数 : SAM FTE の数
自動化	Impact VM - 従業員の合計数
自動化	Impact VM - SAM FTE の数
マニュアル	Impact VM - 監査に対応する平均時間 (時間)
マニュアル	Impact VM - レガシー SAM システムの月次ランレート
計算式	Impact VM - SW 支出における SW 監査の決済の割合 (%)

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タイプ別アーティファクト (続く)

アーティファクトタイプ	名前
自動化	Impact VM - 現在のサブスクリプション支出
自動化	Impact VM - 調整コスト
マニュアル	Impact VM - 脆弱な SW による重大なセキュリティ侵害の数
自動化	Impact VM - SW 問題に起因する予定外の機能停止の数
データコレクションジョブ	Impact VM - 月次データコレクション
ウィジェット	従業員の数 : SAM FTE の数 - 月次
ウィジェット	脆弱な SW による重大なセキュリティ侵害の数 - 月次
ウィジェット	SW 問題に起因する予定外の機能停止の数 - 月次
ウィジェット	出社 1 日目までにすべての SW がプロビジョニング済みの新入社員の割合 - 月次
ウィジェット	オンプレミス SW ライセンスが未使用/未活用の割合 (パブリッシャーあたり) - 月次
ウィジェット	SaaS ライセンスが未使用/未活用の割合 (パブリッシャーあたり) - 月次
ウィジェット	一元管理されている SW の割合 - 月次
ウィジェット	SW 要求のクローズまでの平均時間 (時間) - 月次
ウィジェット	監査に対応する平均時間 (時間) - 月次
ウィジェット	レガシー SAM システムの月次ランレート
ウィジェット	SW 支出における SW 監査の決済の割合 (%) - 月次
ダッシュボード	Impact VM - SAM

Impact 価値管理の HAM 向けデータコレクションコンテンツパック

HAM 向けデータコレクションコンテンツパックをインストールして構成します。

次の手順を実行します。

1. データコレクションパックのインストール：HAM
2. データコレクションの構成：HAM
3. データコレクションのアクティブ化：HAM
4. HAM アーティファクトの確認

構成はいつでも変更できます。また、アップグレードの準備ができたらカスタマイズを維持できます。詳細については、「データ収集構成の変更」と「データ収集コンテンツパックのアップグレード」を参照してください。

データコレクションパックのインストール：HAM

データコレクションパックを有効にするには、依存プラグインをインストールしてデータコレクションジョブをアクティブ化する必要があります。

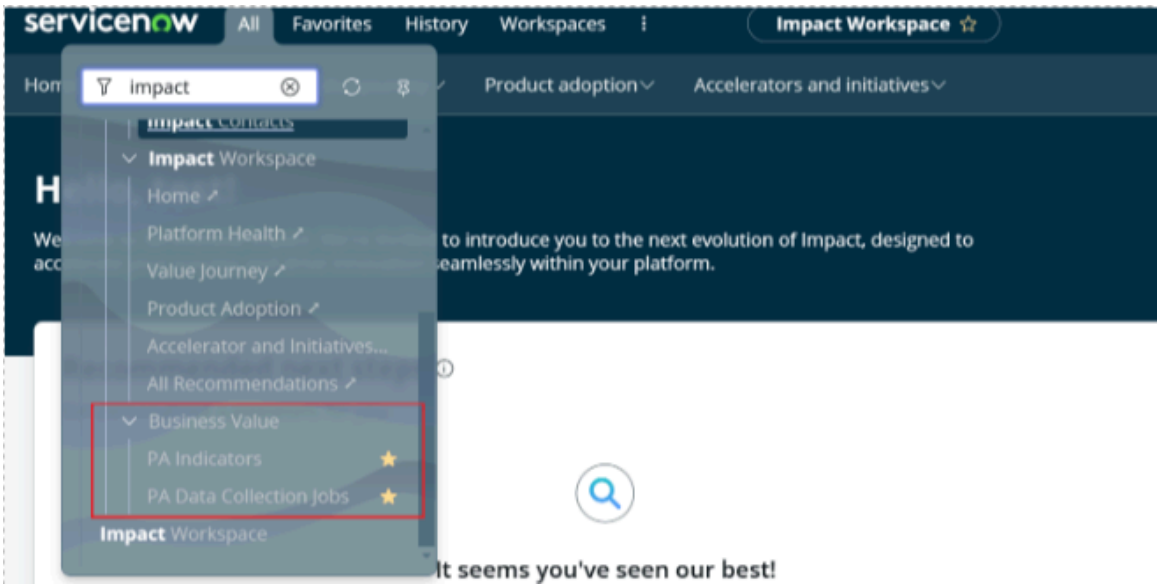
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
このアプリケーションの HAM 成功測定基準の定義は、別のアプリケーションに依存しています。必要なプラグインがまだインストールされていない場合は、インストールしてください。詳細については、「データコレクションコンテンツパック依存プラグインのインストール」を参照してください。

必要なロール：Impact ユーザー

手順

1. インスタンスの Impact ワークスペースに移動します。
2. [すべて] > **[Impact** ワークスペース] > [ビジネス価値] > **[PA** データコレクションジョブ] に移動します。



3. **[PA** データコレクションジョブ] を選択します。
4. 以下を検索して選択します。
   - **Impact VM - HAM -** 月次データコレクション **(Impact VM - HAM - Monthly Data Collection)**
   - **Impact VM – HAM -** 履歴データコレクション **(Impact VM - HAM - Historical Data Collection)**

   データコレクションジョブを見つけることができない場合は、必要なデータコレクション依存プラグインが正しくインストールされているかどうかを確認してください。「データコレクションコンテンツパック依存プラグインのインストール」を参照してください。

データコレクションの構成：**HAM**

HAM のデータコレクションを構成します。

始める前に
手動インジケーターの場合は、毎月新しいデータポイントを追加する必要があります。たとえば、Impact VM - レガシー HAM システムの年間ランレートインジケーターはそれほど変動しないため、このデータポイントを入力する必要があるのは 1 回だけです。

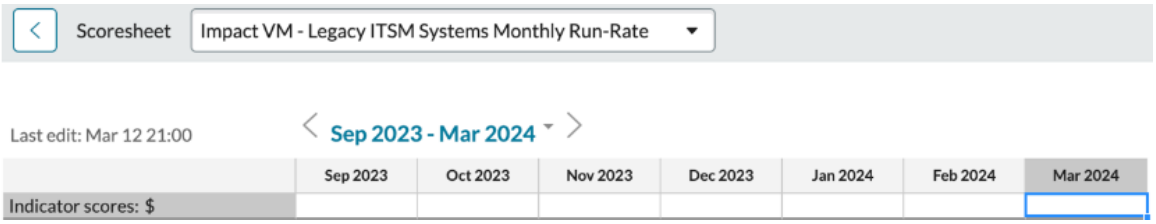
> **重要:** Pro または Enterprise サブスクリプションで提供されるパフォーマンス/プラットフォームアナリティクスへのフルアクセス権がない場合は、このデータポイントを毎月入力する必要があります。

必要なロール：admin、pa_power_user、pa_admin、または pa_data_collector

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [パフォーマンス/プラットフォームアナリティクス] > [スコアシート] に移動し、[レガシー **HAM** システムの年間ランレート] を選択します。
2. 該当する月のセルにデータポイントを入力します。



データコレクションのアクティブ化：**HAM**

HAM 向けデータコレクションパックの有効化と構成が完了したら、このパックをアクティブ化します。

始める前に

パフォーマンス/プラットフォームアナリティクス内での月次データコレクションはスケジュールに従って実行されます。

> **重要:** データコレクションを実行するには、月次セットアップを 1 回だけ行います。

必要なロール：admin、pa_admin、または pa_data_collector

手順

1. [パフォーマンス/プラットフォームアナリティクス] > [データコレクター] > [ジョブ] に移動し、**[Impact VM – HAM -** 月次データコレクション **(Impact VM – HAM - Monthly Data Collection)]** を開きます。
2. [アクティブ] を選択して、レコードを更新します。

> **重要:** 月次ジョブ実行の場合、ジョブの日付と時刻を変更しないでください。時刻は、システムのタイムゾーンに基づいて決定します。デフォルトのスケジュールは、インジケーターの現在の頻度で最適に機能するため、このデフォルトのスケジュールを維持する必要があります。

3. 月次データコレクションを試行するには、[今すぐ実行] を選択します。
4. [プラットフォームアナリティクス] **>** [ダッシュボード] に移動し、**[Impact VM – HAM]** を開きます。
   [月次 - HAM] と [四半期ごと - HAM] の 2 つのタブがあります。
5. ダッシュボードでスコアを検証するには、次のいずれかを実行します。
   - これらのスコアを、ファクトテーブルに同じフィルター条件を適用して得られた数値と比較します。
   - ServiceNow レポートを使用して適切な測定基準を作成するには、データコレクションガイドを参照してください。
6. オプション: 履歴ジョブを実行するには、次の操作を行います。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. [パフォーマンス/プラットフォームアナリティクス] > [データコレクター] > [ジョブ] に移動し、**[Impact VM – HAM -** 履歴データコレクション **(Impact VM – HAM – Historical Data Collection)]** を開きます。

> **重要:** パフォーマンス/プラットフォームアナリティクス内の履歴データコレクションはオンデマンドで実行されるため、[アクティブ] を選択しないでください。

履歴ジョブ実行の場合は、利用可能なデータに従って [相対開始月 (Relative start months)] を調整します。

- パフォーマンス/プラットフォームアナリティクスのフルバージョンを利用していない場合は、ジョブ実行日から 180 日を超えた履歴データは取得されません。
- パフォーマンス/プラットフォームアナリティクスのフルバージョンを利用している場合は、開始日 (相対) を 6 か月よりも長い期間に変更できます。たとえば、開始日 (相対) を 6 か月前から 12 か月前に変更できます。

b. [今すぐ実行] を選択して、履歴データコレクションジョブを実行します。

c. [プラットフォームアナリティクス] > [ダッシュボード] に移動し、**[Impact VM – HAM]** を開きます。
[月次 - HAM] と [四半期ごと - HAM] の 2 つのタブがあります。特定のインジケーターの履歴データを検証するには、ダッシュボードでウィジェットを選択します。

HAM アーティファクトの確認

データコレクションアプリには、ServiceNow パフォーマンス/プラットフォームアナリティクスアプリケーションの構築済みデータメトリクス構造が含まれています。

パフォーマンス/プラットフォームアナリティクス

このコンテンツパックには、次のアーティファクトタイプが付属しています。

パフォーマンス/プラットフォームアナリティクスのアーティファクトタイプ

アーティファクトタイプ	説明
インジケーターソース	基本的なデータセットをキャプチャし、プラットフォームの作業メモリーにコミットします。これにより、計算の基盤が実現します。これはデータキューブとも呼ばれます。
自動インジケーター	インジケーターソースデータセットの基本的な計算定義です。計算を行う前に適用する追加のフィルター条件を指定することがあります。
手動インジケーター	プラットフォーム内にデータセットがない場合の測定基準。データポイントを手動で追加する必要があります。
式インジケーター	計算に複数の自動インジケーターデータポイントを必要とするより包括的な計算 (パーセンテージや比率の計算など)。
データコレクションジョブ	自動データコレクションが実行されるスケジュール。
ウィジェット	インジケーターの UI 可視化の構成。
ダッシュボード	ウィジェットのコレクションを 1 つのペインに表示します。このダッシュボードには次の 2 つのタブがあります。1 つのタブには四半期ごとの値を表示するウィジェットが含まれており、もう 1 つのタブには毎月の値を示すウィジェットが含まれています。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タイプ別アーティファクト

このアプリには、上記のアーティファクトタイプごとに次のアーティファクトが含まれています。

タイプ別アーティファクト

アーティファクトタイプ	名前
データコレクションジョブ	Impact VM - HAM - 月次データコレクション (Impact VM - HAM - Monthly Data Collection)
データコレクションジョブ	Impact VM – HAM - 履歴データコレクション (Impact VM - HAM - Historical Data Collection)
ダッシュボード	Impact VM - HAM
ウィジェット	出社 1 日目までにすべての HW がプロビジョニング済みの新入社員の割合
ウィジェット	HW 要求のバックログ (%)
ウィジェット	計上されていない HW 資産の割合
ウィジェット	貸し出し中の HW 資産の割合
ウィジェット	リース HW 資産が遅延返却された割合
ウィジェット	[耐用年数の終了] フィールドが設定されている HW 資産の割合
ウィジェット	従業員の数 : HAM FTE の数
ウィジェット	レガシー HAM システムの年間ランレート
ウィジェット	HW 問題に起因する予定外の機能停止の数
マニュアル	Impact VM - 出社 1 日目までにすべての HW がプロビジョニング済みの新入社員の割合
計算式	Impact VM - HW 要求のバックログ (%)
自動化	Impact VM - 今月作成された HW 要求の数
自動化	Impact VM - 今月クローズした HW 要求の数
計算式	Impact VM -計上されていない HW 資産の割合
自動化	Impact VM - 計上された HW 資産の数
自動化	Impact VM - 所在不明の HW 資産の数
計算式	Impact VM - 貸し出し中の HW 資産の割合
自動化	Impact VM - HW 資産の数
自動化	Impact VM - インベントリの HW 資産の数
マニュアル	Impact VM - リース HW 資産が遅延返却された割合
マニュアル	Impact VM - [耐用年数の終了] フィールドが設定されている HW 資産の割合
マニュアル	Impact VM - 従業員の数 : HAM FTE の数
マニュアル	Impact VM - レガシー HAM システムの年間ランレート
自動化	Impact VM - HW 問題に起因して今月発生した予定外の機能停止の数

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Impact 価値管理の ITSM 向けデータコレクションコンテンツパック

ITSM 向けデータコレクションコンテンツパックをインストールして構成します。

次の手順を実行します。

1. データコレクションパックのインストール：ITSM
2. データコレクションの構成：ITSM
3. データコレクションのアクティブ化：ITSM
4. ITSM アーティファクトの確認

構成はいつでも変更できます。また、アップグレードの準備ができたらカスタマイズを維持できます。詳細については、「データ収集構成の変更」と「データ収集コンテンツパックのアップグレード」を参照してください。

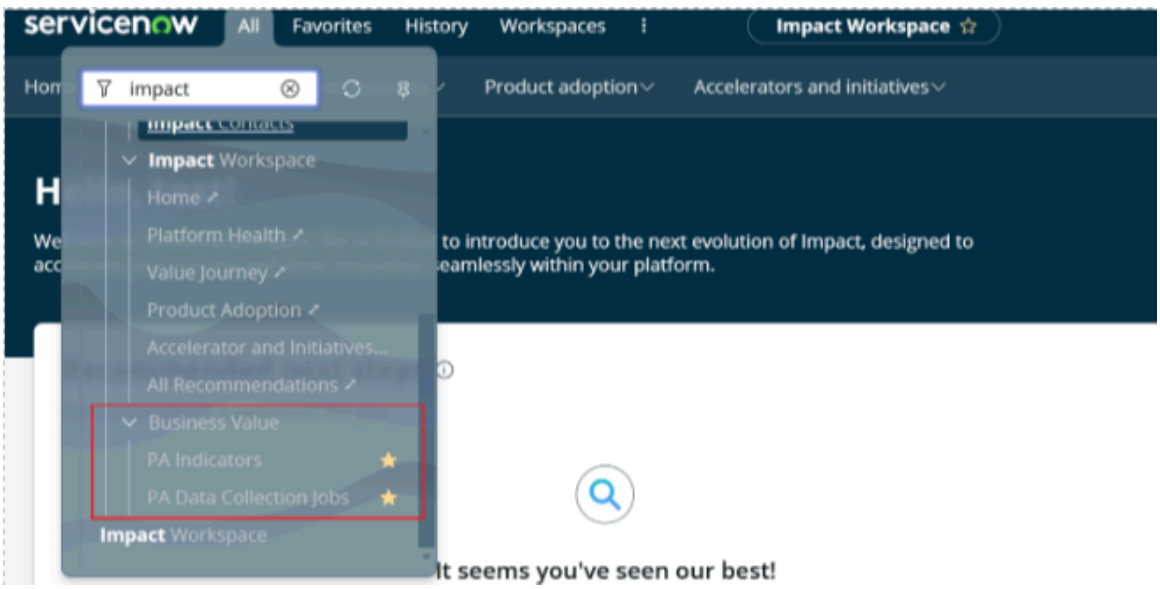
データコレクションパックのインストール：ITSM

データコレクションパックを有効にするには、データコレクションジョブをアクティブにする必要があります。

始める前に
必要なロール：Impact ユーザー

手順

1. インスタンスの Impact ワークスペースに移動します。
2. [すべて] > **[Impact** ワークスペース] > [ビジネス価値] > **[PA** データコレクションジョブ] に移動します。



3. **[PA** データコレクションジョブ] を選択します。
4. 以下を検索して選択します。
   - **Impact VM – ITSM -** 月次データコレクション **(Impact VM - ITSM - Monthly Data Collection)**
   - **Impact VM – ITSM -** 履歴データコレクション **(Impact VM - ITSM - Historical Data Collection)**

データコレクションの構成：ITSM

ITSM のデータコレクションを構成します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に

注: データコレクションを開始して実行するには、このセットアップを 1 回だけ実行する必要があります。

インシデントワークフロー、変更ワークフロー、要求ワークフロー内で利用されているアサイン先グループのうち、階層 1 および階層 2 として検討するグループを決定する必要があります。

- 階層 1：1 次サポート (最も一般的にはヘルプデスク/サービスデスクグループ)
- 階層 2+：2 次サポートおよび 3 次サポート。これらは、お客様のスペシャリストチームと潜在的なベンダーチームです。

必要なロール：admin、pa_power_user、pa_admin、または pa_data_collector

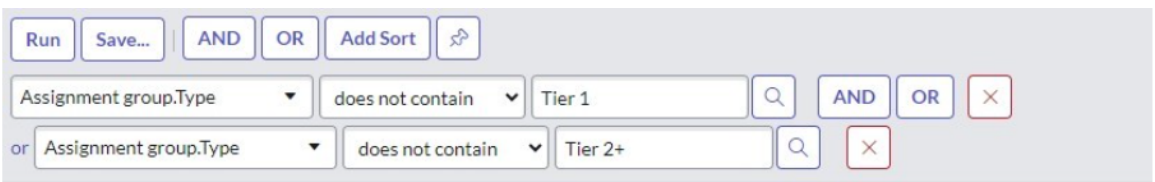
手順

1. [ユーザー管理] の [グループ] モジュールに移動します。
2. インシデントプロセスでアサイン先グループとして使用するグループレコードを開きます。
3. 次のいずれかのタイプをレコードに追加します。
   - 階層 1
   - 階層 2+

   デフォルトではグループフォームにタイプが表示されないことがあります。このフィールドをフォームに表示するようにシステムアドミニストレーターに依頼します。
4. レコードを更新します。
5. すべてのアサイン先グループに対してこの手順を繰り返します。



6. 検証するには、インシデントテーブルに対して未分類のアサイン先グループを確認するクエリを実行し、すべてのグループが分類されていることを検証します。



アサイン先グループが変更された場合は、これらのグループを再分類する必要があります。

7. インシデント、変更、または要求の [アサイン先グループ] フィールドに階層 1 または階層 2 のグループが表示されない問題が発生した場合には、ITIL タイプもグループに追加されていることを確認します。

   a. [システムセキュリティ] > [ユーザーとグループ] > [グループ] に移動します。

   b. [タイプ] フィールドに `itil` を追加します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

c. フォームを保存または更新します。

d. インシデントフォーム、変更フォーム、またはリクエストフォームを更新して、アサイン先グループを再確認します。
これでグループが表示されます。

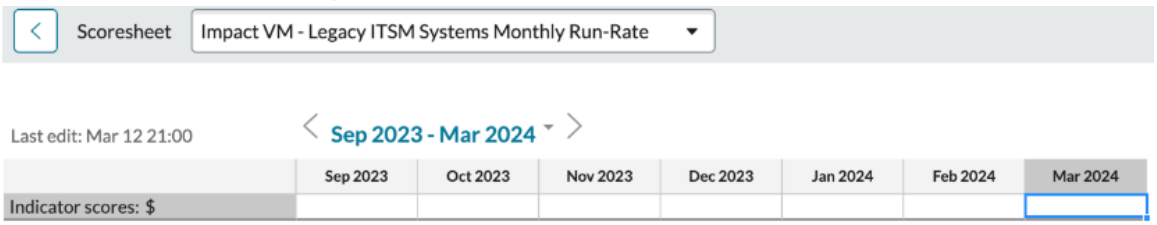
8. 手動インジケーターの場合は、毎月新しいデータポイントを追加します。

たとえば、Impact VM - レガシー ITSM システムの年間ランレートインジケーターはそれほど変動しないため、このデータポイントを入力する必要があるのは 1 回だけです。

> **注:** Pro または Enterprise サブスクリプションで提供されるパフォーマンス/プラットフォームアナリティクスへのフルアクセス権がない場合は、このデータポイントを毎月入力する必要があります。

a. [パフォーマンス/プラットフォームアナリティクス] > [スコアシート] に移動し、**[Impact VM - レガシー ITSM システムの年間ランレート (Impact VM - Legacy ITSM Systems Annual Run-Rate)]** を選択します。

b. 該当する月のセルにデータポイントを入力します。



データコレクションのアクティブ化：ITSM

ITSM 向けデータコレクションパックの有効化と構成が完了したら、このパックをアクティブ化します。

始める前に

パフォーマンス/プラットフォームアナリティクス内での月次データコレクションはスケジュールに従って実行されます。

> **重要:** データコレクションを実行するには、月次セットアップを 1 回だけ行います。

必要なロール：admin、pa_admin、または pa_data_collector

手順

1. [パフォーマンス/プラットフォームアナリティクス] > [データコレクター] > [ジョブ] に移動し、**[Impact VM – ITSM - 月次データコレクション (Impact VM – ITSM - Monthly Data Collection)]** を開きます。
2. [アクティブ] を選択して、レコードを更新します。

> **重要:** 月次ジョブ実行の場合、ジョブの日付と時刻を変更しないでください。時刻は、システムのタイムゾーンに基づいて決定します。デフォルトのスケジュールは、インジケーターの現在の頻度で最適に機能するため、このデフォルトのスケジュールを維持する必要があります。

3. 月次データコレクションを試行するには、[今すぐ実行] を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. [パフォーマンス/プラットフォームアナリティクス] > [ダッシュボード] に移動し、**[Impact VM – ITSM]** を開きます。
[月次 - ITSM] と [四半期ごと - ITSM] の 2 つのタブがあります。
5. オプション: ダッシュボードでスコアを検証するには、次のいずれかを実行します。
   - これらのスコアを、ファクトテーブルに同じフィルター条件を適用して得られた数値と比較します。
   - ServiceNow レポートを使用して適切な測定基準を作成するには、データコレクションガイドを参照してください。
6. オプション: 履歴ジョブを実行するには、次の操作を行います。

   a. [パフォーマンス/プラットフォームアナリティクス] > [データコレクター] > [ジョブ] に移動し、**[Impact VM – ITSM -** 履歴データコレクション **(Impact VM – ITSM – Historical Data Collection)]** を開きます。

   > **重要:** パフォーマンス/プラットフォームアナリティクス内の履歴データコレクションはオンデマンドで実行されるため、[アクティブ] を選択しないでください。

   履歴ジョブ実行の場合は、利用可能なデータに従って [相対開始月 (Relative start months)] を調整します。

   - パフォーマンス/プラットフォームアナリティクスのフルバージョンを利用していない場合は、ジョブ実行日から 180 日を超えた履歴データは取得されません。
   - パフォーマンス/プラットフォームアナリティクスのフルバージョンを利用している場合は、開始日 (相対) を 6 か月よりも長い期間に変更できます。たとえば、開始日 (相対) を 6 か月前から 12 か月前に変更できます。

   b. [今すぐ実行] を選択して、履歴データコレクションジョブを実行します。

   c. [プラットフォームアナリティクス] > [ダッシュボード] に移動し、**[Impact VM – ITSM]** を開きます。
   [月次 - ITSM] と [四半期ごと - ITSM] の 2 つのタブがあります。特定のインジケーターの履歴データを検証するには、ダッシュボードでウィジェットを選択します。

ITSM アーティファクトの確認

データコレクションアプリには、ServiceNow パフォーマンス/プラットフォームアナリティクスアプリケーションの構築済みデータメトリクス構造が含まれています。

パフォーマンス/プラットフォームアナリティクス

このコンテンツパックには、次のアーティファクトタイプが付属しています。プロセスを構成する場合、グループタイプはユーザー管理 - グループのグループ分類です。

パフォーマンス/プラットフォームアナリティクスのアーティファクトタイプ

アーティファクトタイプ	説明
インジケーターソース	基本的なデータセットをキャプチャし、プラットフォームの作業メモリーにコミットします。これにより、計算の基盤が実現します。これはデータキューブとも呼ばれます。
自動インジケーター	インジケーターソースデータセットの基本的な計算定義です。計算を行う前に適用する追加のフィルター条件を指定することがあります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

パフォーマンス/プラットフォームアナリティクスのアーティファクトタイプ (続く)

アーティファクトタイプ	説明
手動インジケーター	プラットフォーム内にデータセットがない場合の測定基準。データポイントを手動で追加する必要があります。
式インジケーター	計算に複数の自動インジケーターデータポイントを必要とするより包括的な計算 (パーセンテージや比率の計算など)。
データコレクションジョブ	自動データコレクションが実行されるスケジュール。
ウィジェット	インジケーターの UI 可視化の構成。
ダッシュボード	ウィジェットのコレクションを 1 つのペインに表示します。このダッシュボードには次の 2 つのタブがあります。1 つのタブには四半期ごとの値を表示するウィジェットが含まれており、もう 1 つのタブには毎月の値を示すウィジェットが含まれています。

タイプ別アーティファクト

アプリには、上記に示されているタイプごとに次のアーティファクトが含まれています。

タイプ別アーティファクト

アーティファクトタイプ	説明
インジケーターソース	Impact VM - 今月クローズした変更
インジケーターソース	Impact VM - グループメンバー
インジケーターソース	Impact VM - アクティブユーザー
インジケーターソース	Impact VM - 今月クローズしたインシデント
インジケーターソース	Impact VM - 終了日が今月の機能停止
インジケーターソース	Impact VM - 今月クローズした要求アイテム
インジケーターソース	Impact VM - 今月に実行された要求
自動化	Impact VM - ITSM - 復元の平均時間 - 予定外の機能停止 (時間)
自動化	Impact VM - ITSM - インシデントのクローズまでの平均時間 (時間)
自動化	Impact VM - 電話から発生したクローズ済みインシデントの数
自動化	Impact VM - 要求のクローズまでの平均時間 (時間)
自動化	Impact VM - クローズした標準的な変更の数
自動化	Impact VM - ITSM - 階層 2+ エージェントの数
自動化	Impact VM - 今月の予定外の機能停止の数
自動化	Impact VM - ITSM - 変更がクローズするまでの平均時間 (時間)

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タイプ別アーティファクト (続く)

アーティファクトタイプ	説明
自動化	Impact VM - ITSM - 階層 1 エージェントの数
自動化	Impact VM - 今月クローズした要求アイテムの数
自動化	Impact VM - 今月実行された要求の数
自動化	Impact VM - ITSM - 今月クローズした L1 インシデントの数
自動化	Impact VM - 今月クローズした変更の数
自動化	Impact VM - ITSM - 今月クローズした L2+ インシデントの数
自動化	Impact VM - ITSM - 今月クローズしたインシデントの数
自動化	Impact VM - 今月クローズした自動化要求アイテムの数
自動化	Impact VM - ITSM - アクティブユーザーの数
マニュアル	Impact VM - ITSM システムの年間ランレート
計算式	Impact VM - ITSM - 階層 2+ のサービスデスクエージェントあたりのクローズ済みインシデントの割合 (今月)
計算式	Impact VM - 今月実行された自動化要求アイテムの割合
計算式	Impact VM - 今月クローズした標準的な変更の割合
計算式	Impact VM - 今月電話から発生したクローズ済みインシデントの割合
計算式	Impact VM - ITSM - 階層 1 のサービスデスクエージェントあたりのクローズ済みインシデントの割合 (今月)
データコレクションジョブ	Impact VM – ITSM - 月次データコレクション
データコレクションジョブ	Impact VM – ITSM - 履歴データコレクション
ウィジェット	標準的だったクローズ済みの変更の割合
ウィジェット	電話から発生したクローズ済みインシデントの割合
ウィジェット	実行された要求アイテムの自動化の割合
ウィジェット	変更のクローズまでの平均時間 (時間)
ウィジェット	要求のクローズまでの平均時間 (時間)
ウィジェット	インシデントのクローズまでの平均時間 (時間)
ウィジェット	レガシー ITSM システム月次ランレート
ウィジェット	予定外の機能停止の復元にかかる平均時間 (時間)
ウィジェット	クローズ済みの変更の数
ウィジェット	クローズされたインシデントの数
ウィジェット	階層 1 でクローズ済みのインシデントの数
ウィジェット	実行された要求の数
ウィジェット	クローズ済みの階層 2+ インシデントの数

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タイプ別アーティファクト (続く)

アーティファクトタイプ	説明
ウィジェット	予定外の機能停止の数
ウィジェット	階層 2+ エージェントあたりのクローズ済みインシデントの割合
ウィジェット	階層 1 のサービスデスクエージェントあたりのクローズ済みインシデントの割合
ウィジェット	アクティブユーザーの数
ダッシュボード	Impact VM - ITSM
グループタイプ	階層 1
グループタイプ	階層 2+

Impact 価値管理の ITOM 向けデータコレクションコンテンツパック

ITOM 向けデータコレクションコンテンツパックをインストールして構成します。

次の手順を実行します。

1. データコレクションパックのインストール：ITOM
2. データコレクションの構成：ITOM
3. データコレクションのアクティブ化：ITOM
4. ITOM アーティファクトの確認

構成はいつでも変更できます。また、アップグレードの準備ができたらカスタマイズを維持できます。詳細については、「データ収集コンテンツパックのアップグレード」と「データ収集構成の変更」を参照してください。

データコレクションパックのインストール：ITOM

データコレクションパックを有効にするには、依存プラグインをインストールしてデータコレクションジョブをアクティブ化する必要があります。

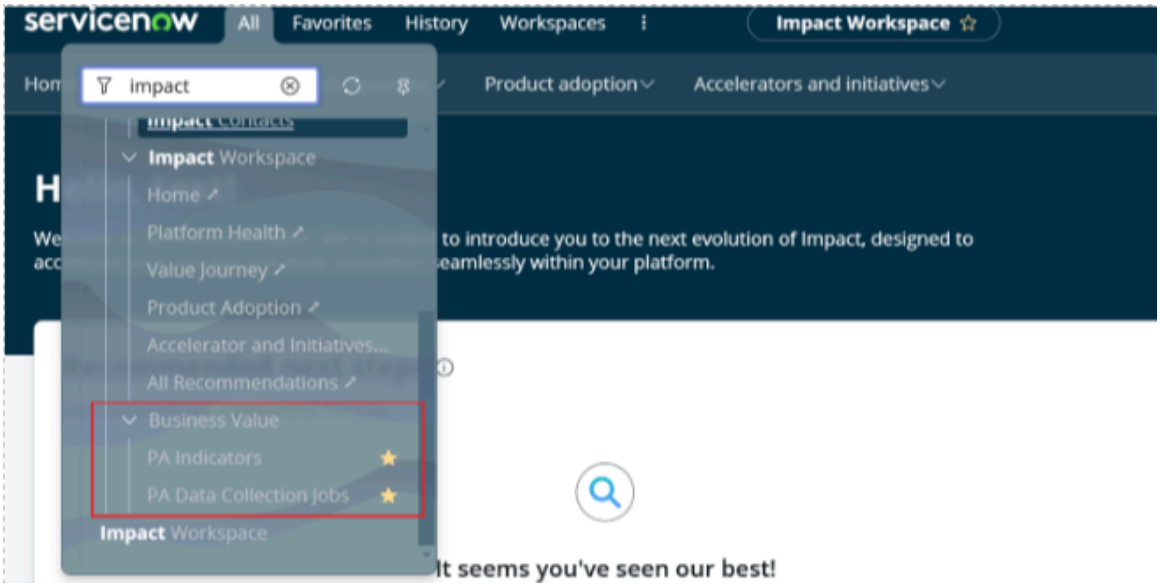
始める前に
このアプリケーションの ITOM 成功測定基準の定義は、別のアプリケーションに依存しています。必要なプラグインがまだインストールされていない場合は、インストールしてください。詳細については、「データコレクションコンテンツパック依存プラグインのインストール」を参照してください。

必要なロール：Impact ユーザー

手順

1. インスタンスの Impact ワークスペースに移動します。
2. [すべて] > **[Impact** ワークスペース] > [ビジネス価値] > **[PA** データコレクションジョブ] に移動します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



3. **[PA** データコレクションジョブ] を選択します。
4. 以下を検索して選択します。
   - **Impact VM – ITOM -** 月次データコレクション **(Impact VM - ITOM - Monthly Data Collection)**
   - **Impact VM – ITOM -** 履歴データコレクション **(Impact VM - ITOM - Historical Data Collection)**

   データコレクションジョブを見つけることができない場合は、必要なデータコレクション依存プラグインが正しくインストールされているかどうかを確認してください。「データコレクションコンテンツパック依存プラグインのインストール」を参照してください。

データコレクションの構成：**ITOM**

ITOM のデータコレクションを構成します。

始める前に

注: データコレクションを開始して実行するには、このセットアップを 1 回だけ実行する必要があります。

インシデントワークフロー、変更ワークフロー、要求ワークフロー内で利用されているアサイン先グループのうち、階層 1 および階層 2 として検討するグループを決定する必要があります。

- 階層 1：1 次サポート (最も一般的にはヘルプデスク/サービスデスクグループ)
- 階層 2+：2 次サポートおよび 3 次サポート。これらは、お客様のスペシャリストチームと潜在的なベンダーチームです。

必要なロール：admin、pa_power_user、pa_admin、または pa_data_collector

手順

1. [ユーザー管理] の [グループ] モジュールに移動します。
2. インシデントプロセスでアサイン先グループとして使用するグループレコードを開きます。
3. 次のいずれかのタイプをレコードに追加します。
   - 階層 1
   - 階層 2+

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

デフォルトではグループフォームにタイプが表示されないことがあります。このフィールドをフォームに表示するようにシステムアドミニストレーターに依頼します。

4. レコードを更新します。
5. すべてのアサイン先グループに対してこの手順を繰り返します。



6. 検証するには、インシデントテーブルに対して未分類のアサイン先グループを確認するクエリを実行し、すべてのグループが分類されていることを検証します。



アサイン先グループが変更された場合は、これらのグループを再分類する必要があります。

7. インシデント、変更、または要求の [アサイン先グループ] フィールドに階層 1 または階層 2 のグループが表示されない問題が発生した場合には、ITIL タイプもグループに追加されていることを確認します。

   a. [システムセキュリティ] > [ユーザーとグループ] > [グループ] に移動します。

   b. [タイプ] フィールドに `itil` を追加します。

   c. フォームを保存または更新します。

   d. インシデントフォーム、変更フォーム、またはリクエストフォームを更新して、アサイン先グループを再確認します。
   これでグループが表示されます。

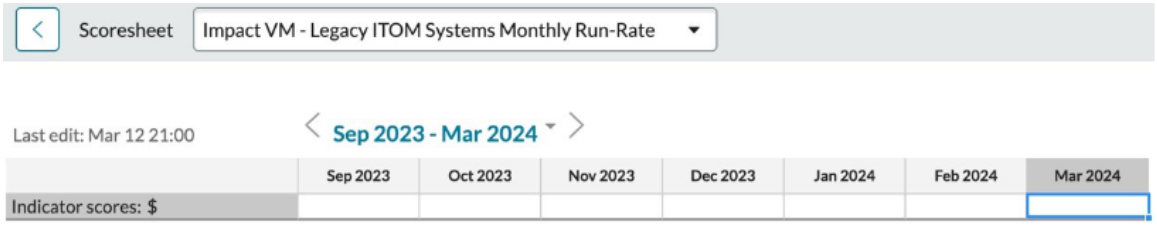
8. 手動インジケーターの場合は、毎月新しいデータポイントを追加します。
   たとえば、Impact VM - レガシー ITOM システムの年間ランレートインジケーターはそれほど変動しないため、このデータポイントを入力する必要があるのは 1 回だけです。

> **重要:** Pro または Enterprise サブスクリプションで提供されるパフォーマンス/プラットフォームアナリティクスへのフルアクセス権がない場合は、このデータポイントを毎月入力する必要があります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. [パフォーマンス/プラットフォームアナリティクス] > [スコアシート] に移動し、**[Impact VM -レガシー ITOM システムの年間ランレート (Impact VM - Legacy ITOM Systems Annual Run-Rate)]** を選択します。

b. 該当する月のセルにデータポイントを入力します。



データコレクションのアクティブ化：**ITOM**

ITOM 向けデータコレクションパックの有効化と構成が完了したら、このパックをアクティブ化します。

始める前に

パフォーマンス/プラットフォームアナリティクス内での月次データコレクションはスケジュールに従って実行されます。

重要: データコレクションを実行するには、月次セットアップを 1 回だけ行います。

必要なロール：admin、pa_admin、または pa_data_collector

手順

1. [パフォーマンス/プラットフォームアナリティクス] > [データコレクター] > [ジョブ] に移動し、**[Impact VM – ITOM -** 月次データコレクション **(Impact VM – ITOM - Monthly Data Collection)]** を開きます。
2. [アクティブ] を選択して、レコードを更新します。

   重要: 月次ジョブ実行の場合、ジョブの日付と時刻を変更しないでください。時刻は、システムのタイムゾーンに基づいて決定します。デフォルトのスケジュールは、インジケーターの現在の頻度で最適に機能するため、このデフォルトのスケジュールを維持する必要があります。

3. 月次データコレクションを試行するには、[今すぐ実行] を選択します。
4. [パフォーマンス/プラットフォームアナリティクス] > [ダッシュボード] に移動し、**[Impact VM – ITOM]** を開きます。
   [月次 - ITOM] と [四半期ごと - ITOM] の 2 つのタブがあります。
5. オプション: ダッシュボードのスコアを検証するには、これらのスコアをファクトテーブルに同じフィルター条件を適用して得られた数値と比較します。
6. オプション: 履歴ジョブを実行するには、次の操作を行います。

   a. [パフォーマンス/プラットフォームアナリティクス] > [データコレクター] > [ジョブ] に移動し、**[Impact VM – ITOM -** 履歴データコレクション **(Impact VM – ITOM – Historical Data Collection)]** を開きます。

      重要: パフォーマンス/プラットフォームアナリティクス内の履歴データコレクションはオンデマンドで実行されるため、[アクティブ] を選択しないでください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

履歴ジョブ実行の場合は、利用可能なデータに従って [相対開始月 (Relative start months)] を調整します。

- パフォーマンス/プラットフォームアナリティクスのフルバージョンを利用していない場合は、ジョブ実行日から 180 日を超えた履歴データは取得されません。
- パフォーマンス/プラットフォームアナリティクスのフルバージョンを利用している場合は、開始日 (相対) を 6 か月よりも長い期間に変更できます。たとえば、開始日 (相対) を 6 か月前から 12 か月前に変更できます。

b. [今すぐ実行] を選択して、履歴データコレクションジョブを実行します。

c. [パフォーマンス/プラットフォームアナリティクス] > [ダッシュボード] に移動し、**[Impact VM – ITOM]** を開きます。
[月次 - ITOM] と [四半期ごと - ITOM] の 2 つのタブがあります。特定のインジケーターの履歴データを検証するには、ダッシュボードでウィジェットを選択します。

ITOM アーティファクトの確認

データコレクションアプリには、ServiceNow パフォーマンスアナリティクスアプリケーションの構築済みデータメトリクス構造とアーティファクトタイプが含まれています。

パフォーマンス/プラットフォームアナリティクス

このコンテンツパックには、次のアーティファクトタイプが付属しています。プロセスを構成する場合、グループタイプはユーザー管理 - グループのグループ分類です。

パフォーマンス/プラットフォームアナリティクスのアーティファクトタイプ

アーティファクトタイプ	説明
インジケーターソース	基本的なデータセットをキャプチャし、プラットフォームの作業メモリーにコミットします。これにより、計算の基盤が実現します。これはデータキューブとも呼ばれます。
自動インジケーター	インジケーターソースデータセットの基本的な計算定義です。計算を行う前に適用する追加のフィルター条件を指定することがあります。
手動インジケーター	プラットフォーム内にデータセットがない場合の測定基準。データポイントを手動で追加する必要があります。
式インジケーター	計算に複数の自動インジケーターデータポイントを必要とするより包括的な計算 (パーセンテージや比率の計算など)。
データコレクションジョブ	自動データコレクションが実行されるスケジュール。
ウィジェット	インジケーターの UI 可視化の構成。
ダッシュボード	ウィジェットのコレクションを 1 つのペインに表示します。このダッシュボードには次の 2 つのタブがあります。1 つのタブには四半期ごとの値を表示するウィジェットが含まれており、もう 1 つのタブには毎月の値を示すウィジェットが含まれています。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タイプ別アーティファクト

注: 該当するすべてのインジケーターとインジケーターソースの頻度が四半期ごとから月ごとに変更されました。このコンテンツパックを使用するのが初めてでない場合は、ベースライン履歴ジョブ (データコレクションジョブ) を実行して、該当する履歴データをキャプチャする必要があります。履歴データは、今後のダッシュボードの機能拡張で可視化される予定です。

また、このバージョンの ITOM データコレクションアプリは、以下で強調表示されている測定基準の ITSM 製品ライセンスに依存しています。現在、回避策としては Impact でこれらの測定基準を手動で更新することが含まれます。

このアプリには、上記のアーティファクトタイプごとに次のアーティファクトが含まれています。

タイプ別アーティファクト

アーティファクトタイプ	名前
自動化	Impact VM - ITOM - 今月クローズしたインシデントの数
自動化	Impact VM - ITOM - 今月クローズした L1 インシデントの数
自動化	Impact VM - ITOM - 今月クローズした L2 インシデントの数
自動化	Impact VM - ITOM - インシデントのクローズまでの平均時間 (時間)
自動化	Impact VM - 今月の自動作成インシデント
自動化	Impact VM - 今月トリガーされたアラート数
自動化	Impact VM - 今月のバーチャルイベントの数
自動化	Impact VM - 今月の非セカンダリアラートの数
自動化	Impact VM - ITOM - 今月の予定外の機能停止の数
自動化	Impact VM - ITOM - 復元の平均時間 - 予定外の機能停止 (時間)
自動化	Impact VM - ITOM - アクティブユーザーの数
自動化	Impact VM - ITOM - 階層 1 エージェントの数
自動化	Impact VM - ITOM - 階層 2+ エージェントの数
計算式	Impact VM - ITOM - 階層 1 のサービスデスクエージェントあたりのクローズ済みインシデントの割合 (今月)
計算式	Impact VM - ITOM - 階層 2+ のサービスデスクエージェントあたりのクローズ済みインシデントの割合 (今月)
計算式	Impact VM - 今月の自動作成インシデントの割合
計算式	Impact VM - 今月のアラート相関の割合
マニュアル	Impact VM - レガシー ITOM システムの月次ランレート
データコレクションジョブ	Impact VM - 月次データコレクション (Impact VM - Monthly Data Collection)
ウィジェット	自動作成インシデントの割合
ウィジェット	アラート相関の割合
ウィジェット	インシデントのクローズまでの平均時間 (時間)
ウィジェット	レガシー ITOM システムのランレート

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タイプ別アーティファクト (続く)

アーティファクトタイプ	名前
ウィジェット	予定外の機能停止の復元にかかる平均時間 (時間)
ウィジェット	アクティブユーザーの数
ウィジェット	クローズ済みインシデントの数
ウィジェット	階層 1 でクローズ済みのインシデントの数
ウィジェット	クローズ済みの階層 2+ インシデントの数
ウィジェット	予定外の機能停止の数
ウィジェット	階層 2+ エージェントあたりのクローズ済みインシデントの割合
ウィジェット	階層 1 のサービスデスクエージェントあたりのクローズ済みインシデントの割合
ダッシュボード	Impact VM - ITOM
グループタイプ	階層 1
グループタイプ	階層 2+

Impact 価値管理の HR 向けデータコレクションコンテンツパック

HR 向けデータコレクションコンテンツパックをインストールして構成します。

次の手順を実行します。

1. データコレクションパックのインストール：HR
2. データコレクションの構成：HR
3. データコレクションのアクティブ化：HR
4. HR アーティファクトの確認

構成はいつでも変更できます。また、アップグレードの準備ができたらカスタマイズを維持できます。詳細については、「データ収集構成の変更」と「データ収集コンテンツパックのアップグレード」を参照してください。

データコレクションパックのインストール：HR

データコレクションパックを有効にするには、依存プラグインをインストールしてデータコレクションジョブをアクティブ化する必要があります。

始める前に
このアプリケーションの HR 成功測定基準の定義は、別のアプリケーションに依存しています。必要なプラグインがまだインストールされていない場合は、インストールしてください。詳細については、「データコレクションコンテンツパック依存プラグインのインストール」を参照してください。

また、このアプリケーションの HR 成功測定基準定義は、ストアにある構築済みの HR サービス定義の次のコンテンツパックにも依存しています。

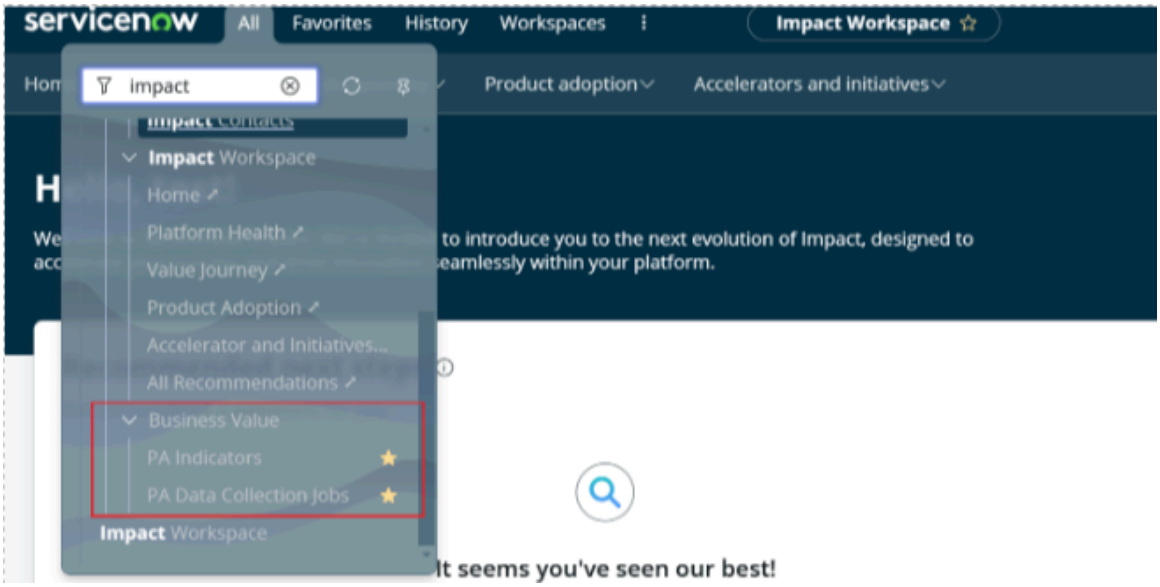
- オフボーディング：自主退職
- オフボーディング：人員の削減
- オフボーディング：非自主退職
- 従業員の異動

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

必要なロール：Impact ユーザー

手順

1. インスタンスの Impact ワークスペースに移動します。
2. [すべて] > **[Impact** ワークスペース] > [ビジネス価値] > **[PA** データコレクションジョブ] に移動します。



3. **[PA** データコレクションジョブ] を選択します。
4. 以下を検索して選択します。
   - **Impact VM - HR -** 月次データコレクション **(Impact VM - HR - Monthly Data Collection)**
   - **Impact VM – HR -** 履歴データコレクション **(Impact VM - HR - Historical Data Collection)**

   データコレクションジョブを見つけることができない場合は、必要なデータコレクション依存プラグインが正しくインストールされているかどうかを確認してください。「データコレクションコンテンツパック依存プラグインのインストール」を参照してください。

データコレクションの構成：**HR**

HR のデータコレクションを構成します。

始める前に

注: データコレクションを開始して実行するには、このセットアップを 1 回だけ実行する必要があります。

インシデントワークフロー、変更ワークフロー、要求ワークフロー内で利用されているアサイン先グループのうち、階層 1 および階層 2 として検討するグループを決定する必要があります。

- 階層 1：1 次サポート (最も一般的にはヘルプデスク/サービスデスクグループ)
- 階層 2+：2 次サポートおよび 3 次サポート。これらは、お客様のスペシャリストチームと潜在的なベンダーチームです。

必要なロール：admin、pa_power_user、pa_admin、または pa_data_collector

手順

1. [ユーザー管理] の [グループ] モジュールに移動します。
2. インシデントプロセスでアサイン先グループとして使用するグループレコードを開きます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. 次のいずれかのタイプをレコードに追加します。
   - 階層 1
   - 階層 2+

   デフォルトではグループフォームにタイプが表示されないことがあります。このフィールドをフォームに表示するようにシステムアドミニストレーターに依頼します。
4. 他の製品ラインの他の階層グループと区別するため、**human_resources** タイプをレコードに追加します。
5. レコードを更新します。
6. すべての潜在的なアサイン先グループに対してこの手順を繰り返します。



7. 検証するには、HR ケーステーブルに対して未分類のアサイン先グループを確認するクエリを実行し、すべてのグループが分類されていることを検証します。



   アサイン先グループが変更された場合は、これらのグループを再分類する必要があります。
8. インシデント、変更、または要求の [アサイン先グループ] フィールドに階層 1 または階層 2 のグループが表示されない問題が発生した場合には、ITIL タイプもグループに追加されていることを確認します。

   a. [システムセキュリティ] > [ユーザーとグループ] > [グループ] に移動します。

   b. [タイプ] フィールドに `itil` を追加します。

   c. フォームを保存または更新します。

   d. インシデントフォーム、変更フォーム、またはリクエストフォームを更新して、アサイン先グループを再確認します。
   これでグループが表示されます。

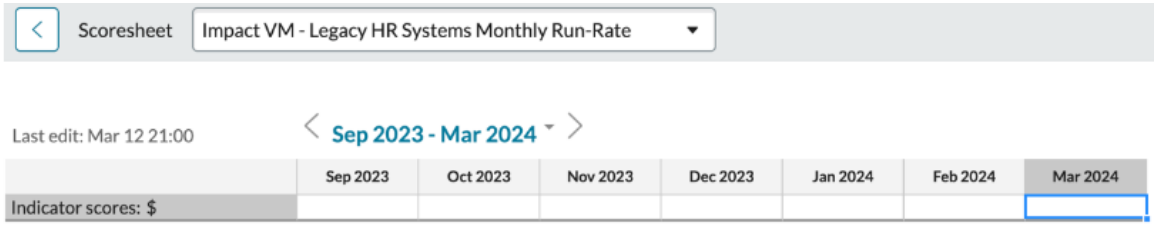
9. 手動インジケーターの場合は、毎月新しいデータポイントを追加します。
   たとえば、Impact VM - レガシー HR システムの年間ランレートインジケーターはそれほど変動しないため、このデータポイントを入力する必要があるのは 1 回だけです。

> **重要:** Pro または Enterprise サブスクリプションで提供されるパフォーマンス/プラットフォームアナリティクスへのフルアクセス権がない場合は、このデータポイントを毎月入力する必要があります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. [パフォーマンス/プラットフォームアナリティクス] > [スコアシート] に移動し、**[Impact VM - レガシー HR システムの年間ランレート (Impact VM - Legacy HR Systems Annual Run-Rate)]** を選択します。

b. 該当する月のセルにデータポイントを入力します。



データコレクションのアクティブ化：**HR**

HR 向けデータコレクションパックの有効化と構成が完了したら、このパックをアクティブ化します。

始める前に
パフォーマンス/プラットフォームアナリティクス内での月次データコレクションはスケジュールに従って実行されます。

重要: データコレクションを実行するには、月次セットアップを 1 回だけ行います。

必要なロール：admin、pa_admin、または pa_data_collector

手順

1. [パフォーマンス/プラットフォームアナリティクス] > [データコレクター] > [ジョブ] に移動し、**[Impact VM – HR - 月次データコレクション (Impact VM – HR - Monthly Data Collection)]** を開きます。
2. [アクティブ] を選択して、レコードを更新します。

重要: 月次ジョブ実行の場合、ジョブの日付と時刻を変更しないでください。時刻は、システムのタイムゾーンに基づいて決定します。デフォルトのスケジュールは、インジケーターの現在の頻度で最適に機能するため、このデフォルトのスケジュールを維持する必要があります。

3. 月次データコレクションを試行するには、[今すぐ実行] を選択します。
4. [プラットフォームアナリティクス] > [ダッシュボード] に移動し、**[Impact VM – HR]** を開きます。
   [月次 - HR] と [四半期ごと - HR] の 2 つのタブがあります。
5. オプション: ダッシュボードのスコアを検証するには、これらのスコアをファクトテーブルに同じフィルター条件を適用して得られた数値と比較します。
6. オプション: 履歴ジョブを実行するには、次の操作を行います。

a. [パフォーマンス/プラットフォームアナリティクス] > [データコレクター] > [ジョブ] に移動し、**[Impact VM – HR - 履歴データコレクション (Impact VM – HR – Historical Data Collection)]** を開きます。

重要: パフォーマンス/プラットフォームアナリティクス内の履歴データコレクションはオンデマンドで実行されるため、[アクティブ] を選択しないでください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

履歴ジョブ実行の場合は、利用可能なデータに従って [相対開始月 (Relative start months)] を調整します。

- パフォーマンス/プラットフォームアナリティクスのフルバージョンを利用していない場合は、ジョブ実行日から 180 日を超えた履歴データは取得されません。
- パフォーマンス/プラットフォームアナリティクスのフルバージョンを利用している場合は、開始日 (相対) を 6 か月よりも長い期間に変更できます。たとえば、開始日 (相対) を 6 か月前から 12 か月前に変更できます。

b. [今すぐ実行] を選択して、履歴データコレクションジョブを実行します。

c. [パフォーマンス/プラットフォームアナリティクス] > [ダッシュボード] に移動し、**[Impact VM – HR]** を開きます。
[月次 - HR] と [四半期ごと - HR] の 2 つのタブがあります。

d. 特定のインジケーターの履歴データを検証するには、ダッシュボードでウィジェットを選択します。

HR アーティファクトの確認

データコレクションアプリには、ServiceNow パフォーマンスアナリティクスアプリケーションの構築済みデータメトリクス構造が含まれています。

パフォーマンス/プラットフォームアナリティクス

このコンテンツパックには、次のアーティファクトタイプが付属しています。プロセスを構成する場合、グループタイプはユーザー管理 - グループのグループ分類です。

パフォーマンス/プラットフォームアナリティクスのアーティファクトタイプ

アーティファクトタイプ	説明
インジケーターソース	基本的なデータセットをキャプチャし、プラットフォームの作業メモリーにコミットします。これにより、計算の基盤が実現します。これはデータキューブとも呼ばれます。
自動インジケーター	インジケーターソースデータセットの基本的な計算定義です。計算を行う前に適用する追加のフィルター条件を指定することがあります。
手動インジケーター	プラットフォーム内にデータセットがない場合の測定基準。データポイントを手動で追加する必要があります。
式インジケーター	計算に複数の自動インジケーターデータポイントを必要とするより包括的な計算 (パーセンテージや比率の計算など)。
データコレクションジョブ	自動データコレクションが実行されるスケジュール。
ウィジェット	インジケーターの UI 可視化の構成。
ダッシュボード	ウィジェットのコレクションを 1 つのペインに表示します。このダッシュボードには次の 2 つのタブがあります。1 つのタブには四半期ごとの値を表示するウィジェットが含まれており、もう 1 つのタブには毎月の値を示すウィジェットが含まれています。

タイプ別アーティファクト

このアプリには、上記のアーティファクトタイプごとに次のアーティファクトが含まれています。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注: 該当するすべてのインジケーターとインジケーターソースの頻度が四半期ごとから月ごとに変更されました。このコンテンツパックを使用するのが初めてでない場合は、ベースライン履歴ジョブ (データコレクションジョブ) を実行して、該当する履歴データをキャプチャする必要があります。履歴データは、今後のダッシュボードの機能拡張で可視化される予定です。

タイプ別アーティファクト

アーティファクトタイプ	名前
インジケーターソース	Impact VM - アクティブユーザー
インジケーターソース	Impact VM - 今月オンボーディングした従業員
インジケーターソース	Impact VM - 今月クローズした HR ライフサイクルタスク
インジケーターソース	Impact VM - 今月オープンされた HR ケース
インジケーターソース	Impact VM - 今月退職した従業員
インジケーターソース	Impact VM - グループメンバー
インジケーターソース	Impact VM - 今月クローズしたケース
自動化	Impact VM - 電話から発生してオープンした HR ケース
自動化	Impact VM - 階層 2+ HR エージェントの数
自動化	Impact VM - 階層 1 HR エージェントの数
自動化	Impact VM - 今月の転送タスクの数
自動化	Impact VM - 今月クローズした階層 2+ HR ケースの数
自動化	Impact VM - 今月クローズした階層 1 HR ケースの数
自動化	Impact VM - 今月クローズした転送ライフサイクルイベントケースの数
自動化	Impact VM - 今月クローズした退職ライフサイクルイベントケースの数
自動化	Impact VM - 今月離職した新入社員の数
自動化	Impact VM - 今月のオンボーディングタスクの数
自動化	Impact VM - 今月の退職タスクの数
自動化	Impact VM - 今月オープンされた HR ケースの数
自動化	Impact VM - 今月クローズしたオンボーディングライフサイクルイベントケースの数
自動化	Impact VM - 今月クローズした HR ケースの数
自動化	Impact VM - 今月の新入社員の数
計算式	Impact VM - 新入社員の 1 年目の離職率 (今月)
計算式	Impact VM - 階層 2+ エージェントあたりの階層 2+ ケース数の割合
計算式	Impact VM - 階層 1 エージェントあたりの階層 1 ケース数の割合
計算式	Impact VM - 今月の転送ケースあたりの平均アクティビティ数
計算式	Impact VM - 今月の退職ケースあたりの平均アクティビティ数

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タイプ別アーティファクト (続く)

アーティファクトタイプ	名前
計算式	Impact VM - 今月のオンボーディングケースあたりの平均アクティビティ数
計算式	Impact VM - 今月に電話から発生してオープンした HR ケースの割合
マニュアル	Impact VM - レガシー HR システムの年間ランレート
データコレクションジョブ	Impact VM - 月次データコレクション (Impact VM - Monthly Data Collection)
ウィジェット	階層 2+ エージェントに対する階層 2+ ケース数の割合
ウィジェット	電話から発生した HR ケースの割合
ウィジェット	レガシー HR システムの年間ランレート
ウィジェット	今月の退職ケースあたりの平均アクティビティ数
ウィジェット	今月クローズした HR ケースの数
ウィジェット	1 年目の従業員の離職率 (今月)
ウィジェット	今月クローズした階層 1 HR ケースの数
ウィジェット	今月のオンボーディングケースあたりの平均アクティビティ数
ウィジェット	階層 1 エージェントに対する T1 ケース数の割合
ウィジェット	今月の転送ケースあたりの平均アクティビティ数
ウィジェット	今月クローズした階層 2 HR ケースの数
ダッシュボード	Impact VM - HR
グループタイプ	階層 1
グループタイプ	階層 2+

Impact 価値管理の **SecOps** 向けデータコレクションコンテンツパック

SecOps 向けデータコレクションコンテンツパックをインストールして構成します。

次の手順を実行します。

1. データコレクションパックのインストール：SecOps
2. データコレクションの構成：SecOps
3. データコレクションのアクティブ化：SecOps
4. SecOps アーティファクトの確認

構成はいつでも変更できます。また、アップグレードの準備ができたらカスタマイズを維持できます。詳細については、「データ収集構成の変更」と「データ収集コンテンツパックのアップグレード」を参照してください。

データコレクションパックのインストール：**SecOps**

データコレクションパックを有効にするには、依存プラグインをインストールしてデータコレクションジョブをアクティブ化する必要があります。

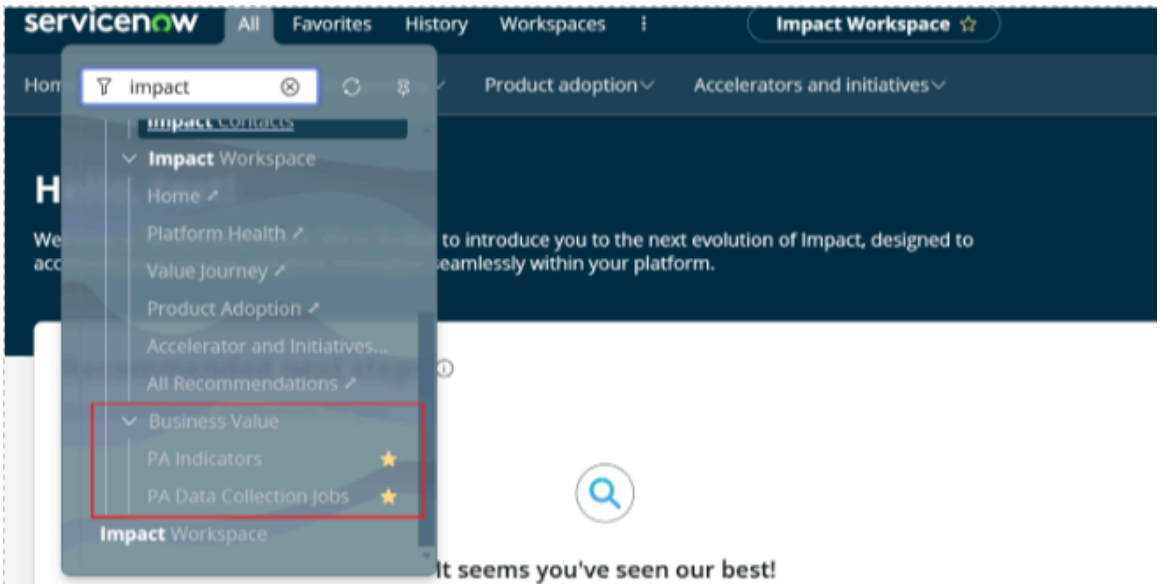
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
このアプリケーションの SecOps 成功測定基準の定義は、別のアプリケーションに依存しています。必要なプラグインがまだインストールされていない場合は、インストールしてください。詳細については、「データコレクションコンテンツパック依存プラグインのインストール」を参照してください。

必要なロール：Impact ユーザー

手順

1. インスタンスの Impact ワークスペースに移動します。
2. [すべて] > **[Impact** ワークスペース] > [ビジネス価値] > **[PA** データコレクションジョブ] に移動します。



3. **[PA** データコレクションジョブ] を選択します。
4. 以下を検索して選択します。
   - **Impact VM - SecOps -** 月次データコレクション **(Impact VM - SecOps - Monthly Data Collection)**
   - **Impact VM - SecOps -** 月次履歴データコレクション **(Impact VM - SecOps - Historical Data Collection)**

   データコレクションジョブを見つけることができない場合は、必要なデータコレクション依存プラグインが正しくインストールされているかどうかを確認してください。「データコレクションコンテンツパック依存プラグインのインストール」を参照してください。

データコレクションの構成：**SecOps**

SecOps のデータコレクションを構成します。

始める前に
SecOps のデータコレクションを構成するためにグループタイプをアサインする必要はありませんが、データポイントを手動で入力する必要があります。

手動インジケーターの場合は、毎月新しいデータポイントを追加する必要があります。たとえば、Impact VM - レガシー SecOps システムの年間ランレートインジケーターはそれほど変動しないため、このデータポイントを入力する必要があるのは 1 回だけです。

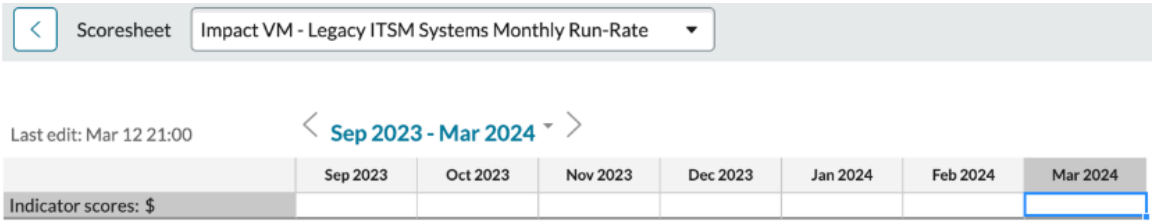
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

重要: Pro または Enterprise サブスクリプションで提供されるパフォーマンス/プラットフォームアナリティクスへのフルアクセス権がない場合は、このデータポイントを毎月入力する必要があります。

必要なロール：admin、pa_power_user、pa_admin、または pa_data_collector

手順

1. [パフォーマンス/プラットフォームアナリティクス] > [スコアシート] に移動し、**[Impact VM -レガシー SecOps システムの年間ランレート (Impact VM - Legacy SecOps Systems Annual Run-Rate)]** を選択します。
2. 該当する月のセルにデータポイントを入力します。



データコレクションのアクティブ化：**SecOps**

SecOps 向けデータコレクションパックの有効化と構成が完了したら、このパックをアクティブ化します。

始める前に
パフォーマンス/プラットフォームアナリティクス内での月次データコレクションはスケジュールに従って実行されます。

重要: データコレクションを実行するには、月次セットアップを 1 回だけ行います。

必要なロール：admin、pa_admin、または pa_data_collector

手順

1. [パフォーマンス/プラットフォームアナリティクス] > [データコレクター] > [ジョブ] に移動し、**[Impact VM – SecOps -** 月次データコレクション **(Impact VM – SecOps - Monthly Data Collection)]** を開きます。
2. [アクティブ] を選択して、レコードを更新します。

重要: 月次ジョブ実行の場合、ジョブの日付と時刻を変更しないでください。時刻は、システムのタイムゾーンに基づいて決定します。デフォルトのスケジュールは、インジケーターの現在の頻度で最適に機能するため、このデフォルトのスケジュールを維持する必要があります。

3. 月次データコレクションを試行するには、[今すぐ実行] を選択します。
4. [パフォーマンス/プラットフォームアナリティクス] > [ダッシュボード] に移動し、**[Impact VM – SecOps]** を開きます。
[月次 - SecOps] と [四半期ごと - SecOps] の 2 つのタブがあります。
5. オプション: ダッシュボードのスコアを検証するには、これらのスコアをファクトテーブルに同じフィルター条件を適用して得られた数値と比較します。
6. オプション: 履歴ジョブを実行するには、次の操作を行います。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. [パフォーマンス/プラットフォームアナリティクス] > [データコレクター] > [ジョブ] に移動し、**[Impact VM – SecOps -** 履歴データコレクション **(Impact VM – SecOps – Historical Data Collection)]** を開きます。

> **重要:** パフォーマンス/プラットフォームアナリティクス内の履歴データコレクションはオンデマンドで実行されるため、[アクティブ] を選択しないでください。

履歴ジョブ実行の場合は、利用可能なデータに従って [相対開始月 (Relative start months)] を調整します。

- パフォーマンス/プラットフォームアナリティクスのフルバージョンを利用していない場合は、ジョブ実行日から 180 日を超えた履歴データは取得されません。
- パフォーマンス/プラットフォームアナリティクスのフルバージョンを利用している場合は、開始日 (相対) を 6 か月よりも長い期間に変更できます。たとえば、開始日 (相対) を 6 か月前から 12 か月前に変更できます。

b. [今すぐ実行] を選択して、履歴データコレクションジョブを実行します。

c. [プラットフォームアナリティクス] > [ダッシュボード] に移動し、**[Impact VM – SecOps]** を開きます。
[月次 - SecOps] と [四半期ごと - SecOps] の 2 つのタブがあります。

(Optional) 特定のインジケーターの履歴データを検証するには、ダッシュボードでウィジェットを選択します。

SecOps アーティファクトの確認

データコレクションアプリには、ServiceNow パフォーマンス/プラットフォームアナリティクスアプリケーションの構築済みデータメトリクス構造が含まれています。

このコンテンツパックには、次のアーティファクトタイプが付属しています。

パフォーマンス/プラットフォームアナリティクスのアーティファクトタイプ

アーティファクトタイプ	説明
インジケーターソース	基本的なデータセットをキャプチャし、プラットフォームの作業メモリーにコミットします。これにより、計算の基盤が実現します。これはデータキューブとも呼ばれます。
自動インジケーター	インジケーターソースデータセットの基本的な計算定義です。計算を行う前に適用する追加のフィルター条件を指定することがあります。
手動インジケーター	プラットフォーム内にデータセットがない場合の測定基準。データポイントを手動で追加する必要があります。
式インジケーター	計算に複数の自動インジケーターデータポイントを必要とするより包括的な計算 (パーセンテージや比率の計算など)。
データコレクションジョブ	自動データコレクションが実行されるスケジュール。
ウィジェット	インジケーターの UI 可視化の構成。
ダッシュボード	ウィジェットのコレクションを 1 つのペインに表示します。このダッシュボードには次の 2 つのタブがあります。1 つのタブには四半期ごとの値を表示するウィジェットが含まれており、もう 1 つのタブには毎月の値を示すウィジェットが含まれています。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タイプ別アーティファクト

このアプリには、上記のアーティファクトタイプごとに次のアーティファクトが含まれています。

タイプ別アーティファクト

アーティファクトタイプ	名前
データコレクションジョブ	Impact VM - SecOps - 月次データコレクション
データコレクションジョブ	Impact VM - SecOps - 月次履歴データコレクション
ダッシュボード	Impact VM - SecOps
ウィジェット	脆弱性チームに対する、修復タスクのある脆弱性一致アイテム数の割合
ウィジェット	クローズした修復タスクに対する、クローズした脆弱性一致アイテムの割合
ウィジェット	SOC 階層 1 レスポンスチームによって解決された SI の割合
ウィジェット	SOC 階層 1 FTE の数に対する、階層 1 で処理されたセキュリティインシデントの割合
ウィジェット	SOC 階層 2+ FTE の数に対する、階層 2+ で処理されたセキュリティインシデントの割合
ウィジェット	対処されていない重大な脆弱性一致アイテムの割合
ウィジェット	クローズ済みの重大な脆弱性一致アイテムの平均経過時間
ウィジェット	対処されていない重大でない脆弱性一致アイテムの割合
ウィジェット	重大ではない脆弱性一致アイテムのクローズ時点の平均経過時間 (日数)
ウィジェット	SI をクローズするまでの平均時間 (日数)
計算式	Impact VM - 脆弱性チームの規模に対する、修復タスクのある脆弱性一致アイテム数の割合
自動化	Impact VM -今月オープンした修復タスクを伴う脆弱性一致アイテムの数
自動化	Impact VM -脆弱性チームの FTE の数
計算式	Impact VM -クローズした修復タスクに対する、クローズした脆弱性一致アイテムの割合
自動化	Impact VM - 今月クローズした脆弱性一致アイテムの数
自動化	Impact VM - 今月クローズした修復タスクの数
計算式	Impact VM - SOC (階層 1) の専任メンバーによって解決されたセキュリティインシデントの割合
自動化	Impact VM - 今月階層 1 によってクローズしたセキュリティインシデントの数
自動化	Impact VM - 今月クローズしたセキュリティインシデントの数
計算式	Impact VM - SOC 階層 1 チームの合計数に対する、階層 1 で解決されたセキュリティインシデント合計の割合
自動化	Impact VM - SOC アナリストの数 (階層 1)

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タイプ別アーティファクト (続く)

アーティファクトタイプ	名前
計算式	Impact VM - SOC 階層 2+ チームの合計数に対する、階層 2+ で解決されたセキュリティインシデント合計の割合
自動化	Impact VM - 今月階層 2+ によってクローズしたセキュリティインシデントの数
自動化	Impact VM - SOC アナリストの数 (階層 2)
計算式	Impact VM - 対処されていない重大な脆弱性一致アイテムの割合
自動化	Impact VM - 今月の重大な未解決の脆弱性一致アイテムの数
自動化	Impact VM - 今月オープンされた脆弱性の数
計算式	Impact VM - クローズ済みの重大な脆弱性一致アイテムの平均経過時間
自動化	Impact VM - 重大な脆弱性一致アイテムがクローズまでにかかる時間
自動化	Impact VM - 脆弱性一致アイテム P1 - P2 (今月)
計算式	Impact VM -対処されていない重大でない脆弱性一致アイテムの割合
自動化	Impact VM - 今月の重大ではない未解決の脆弱性一致アイテムの数
計算式	Impact VM -クローズ済みの重大ではない脆弱性一致アイテムの平均経過時間
自動化	Impact VM - 重大ではない脆弱性一致アイテムのクローズ時点の平均経過時間 (日数)
自動化	Impact VM - 今月の重大ではない (P3、P4、P5) 脆弱性一致アイテムの数
計算式	Impact VM - SI をクローズするまでの平均時間 (日数)
自動化	Impact VM - クローズ済みセキュリティインシデントの合計期間

Impact 価値管理の **SPM** 向けデータコレクションコンテンツパック

SPM 向けデータコレクションコンテンツパックをインストールして構成します。

次の手順を実行します。

1. データコレクションパックのインストール：SPM
2. データコレクションの構成：SPM
3. データコレクションのアクティブ化：SPM
4. SPM アーティファクトの確認

構成はいつでも変更できます。また、アップグレードの準備ができたらカスタマイズを維持できます。詳細については、「データ収集構成の変更」と「データ収集コンテンツパックのアップグレード」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

データコレクションパックのインストール：SPM

データコレクションパックを有効にするには、依存プラグインをインストールしてデータコレクションジョブをアクティブ化する必要があります。

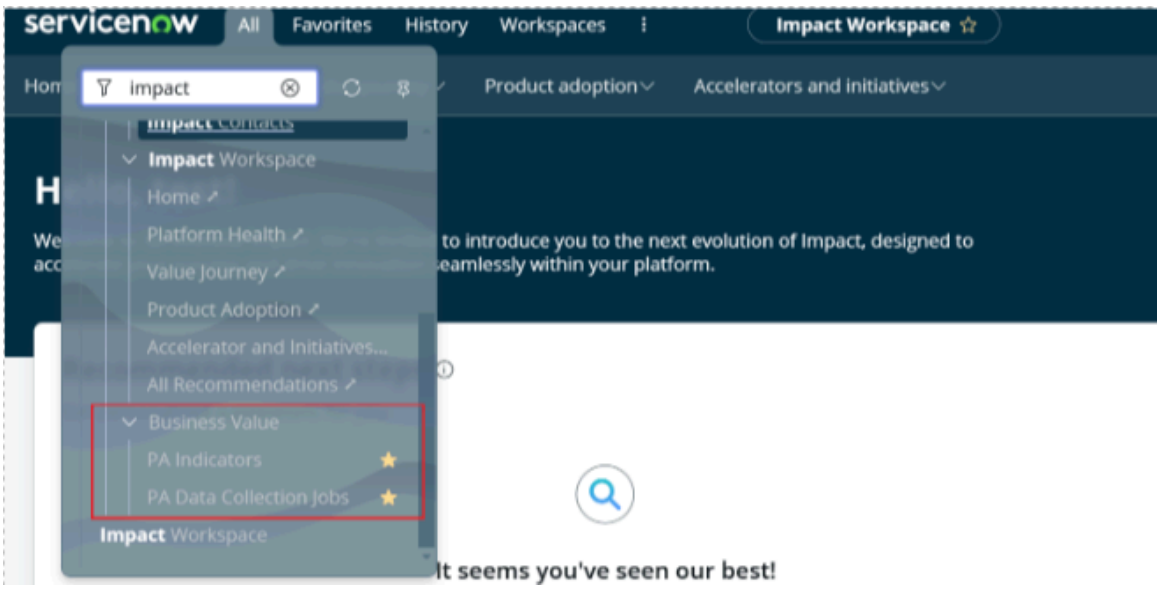
始める前に

このアプリケーションの SPM 成功測定基準の定義は、別のアプリケーションに依存しています。必要なプラグインがまだインストールされていない場合は、インストールしてください。詳細については、「データコレクションコンテンツパック依存プラグインのインストール」を参照してください。

必要なロール：Impact ユーザー

手順

1. インスタンスの Impact ワークスペースに移動します。
2. [すべて] > **[Impact** ワークスペース] > [ビジネス価値] > **[PA** データコレクションジョブ] に移動します。



3. **[PA** データコレクションジョブ] を選択します。
4. 以下を検索して選択します。
   - **Impact VM – SPM -** 月次データコレクション **(Impact VM - SPM - Monthly Data Collection)**
   - **Impact VM – SPM -** 履歴データコレクション **(Impact VM - SPM - Historical Data Collection)**

   データコレクションジョブを見つけることができない場合は、必要なデータコレクション依存プラグインが正しくインストールされているかどうかを確認してください。「データコレクションコンテンツパック依存プラグインのインストール」を参照してください。

データコレクションの構成：SPM

SPM のデータコレクションを構成します。

始める前に

SPM のデータコレクションを構成するためにグループタイプをアサインする必要はありませんが、データポイントを手動で入力する必要があります。

手動インジケーターの場合は、毎月新しいデータポイントを追加する必要があります。たとえば、Impact VM - レガシー SPM システムの年間ランレートインジケーターはそれほど変動しないため、このデータポイントを入力する必要があるのは 1 回だけです。

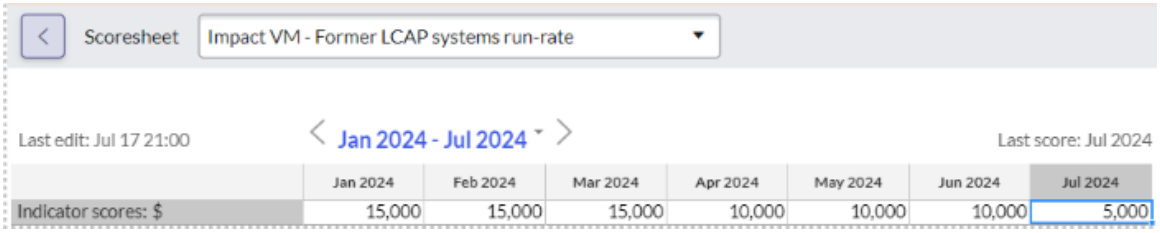
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

重要: Pro または Enterprise サブスクリプションで提供されるパフォーマンス/プラットフォームアナリティクスへのフルアクセス権がない場合は、このデータポイントを毎月入力する必要があります。

必要なロール：admin、pa_power_user、pa_admin、または pa_data_collector

手順

1. [パフォーマンス/プラットフォームアナリティクス] > [スコアシート] に移動し、**[Impact VM -レガシー SPM システムの年間ランレート (Impact VM - Legacy SPM Systems Annual Run-Rate)]** を選択します。
2. 該当する月のセルにデータポイントを入力します。



データコレクションのアクティブ化：**SPM**

SPM 向けデータコレクションパックの有効化と構成が完了したら、このパックをアクティブ化します。

始める前に
パフォーマンス/プラットフォームアナリティクス内での月次データコレクションはスケジュールに従って実行されます。

重要: データコレクションを実行するには、月次セットアップを 1 回だけ行います。

必要なロール：admin、pa_admin、または pa_data_collector

手順

1. [パフォーマンス/プラットフォームアナリティクス] > [データコレクター] > [ジョブ] に移動し、**[Impact VM – SPM - 月次データコレクション (Impact VM – SPM - Monthly Data Collection)]** を開きます。
2. [アクティブ] を選択して、レコードを更新します。

重要: 月次ジョブ実行の場合、ジョブの日付と時刻を変更しないでください。時刻は、システムのタイムゾーンに基づいて決定します。デフォルトのスケジュールは、インジケーターの現在の頻度で最適に機能するため、このデフォルトのスケジュールを維持する必要があります。

3. 月次データコレクションを試行するには、[今すぐ実行] を選択します。
4. [パフォーマンス/プラットフォームアナリティクス] > [ダッシュボード] に移動し、**[Impact VM – SPM]** を開きます。
[月次 - SPM] と [四半期ごと - SPM] の 2 つのタブがあります。
5. オプション: ダッシュボードのスコアを検証するには、これらのスコアをファクトテーブルに同じフィルター条件を適用して得られた数値と比較します。
6. オプション: 履歴ジョブを実行するには、次の操作を行います。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. [パフォーマンス/プラットフォームアナリティクス] > [データコレクター] > [ジョブ] に移動し、**[Impact VM – SPM -** 履歴データコレクション **(Impact VM – SPM – Historical Data Collection)]** を開きます。

> **重要:** パフォーマンス/プラットフォームアナリティクス内の履歴データコレクションはオンデマンドで実行されるため、[アクティブ] を選択しないでください。

履歴ジョブ実行の場合は、利用可能なデータに従って [相対開始月 (Relative start months)] を調整します。

- パフォーマンス/プラットフォームアナリティクスのフルバージョンを利用していない場合は、ジョブ実行日から 180 日を超えた履歴データは取得されません。
- パフォーマンス/プラットフォームアナリティクスのフルバージョンを利用している場合は、開始日 (相対) を 6 か月よりも長い期間に変更できます。たとえば、開始日 (相対) を 6 か月前から 12 か月前に変更できます。

b. [今すぐ実行] を選択して、履歴データコレクションジョブを実行します。

c. [プラットフォームアナリティクス] > [ダッシュボード] に移動し、**[Impact VM – SPM]** を開きます。
[月次 - SPM] と [四半期 - SPM] の 2 つのタブがあります。

(Optional) 特定のインジケーターの履歴データを検証するには、ダッシュボードでウィジェットを選択します。

SPM アーティファクトの確認

データコレクションアプリには、ServiceNow パフォーマンス/プラットフォームアナリティクスアプリケーションの構築済みデータメトリクス構造が含まれています。

このコンテンツパックには、次のアーティファクトタイプが付属しています。

パフォーマンス/プラットフォームアナリティクスのアーティファクトタイプ

アーティファクトタイプ	説明
インジケーターソース	基本的なデータセットをキャプチャし、プラットフォームの作業メモリーにコミットします。これにより、計算の基盤が実現します。これはデータキューブとも呼ばれます。
自動インジケーター	インジケーターソースデータセットの基本的な計算定義です。計算を行う前に適用する追加のフィルター条件を指定することがあります。
手動インジケーター	プラットフォーム内にデータセットがない場合の測定基準。データポイントを手動で追加する必要があります。
式インジケーター	計算に複数の自動インジケーターデータポイントを必要とするより包括的な計算 (パーセンテージや比率の計算など)。
データコレクションジョブ	自動データコレクションが実行されるスケジュール。
ウィジェット	インジケーターの UI 可視化の構成。
ダッシュボード	ウィジェットのコレクションを 1 つのペインに表示します。このダッシュボードには次の 2 つのタブがあります。1 つのタブには四半期ごとの値を表示するウィジェットが含まれており、もう 1 つのタブには毎月の値を示すウィジェットが含まれています。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タイプ別アーティファクト

このアプリには、上記のアーティファクトタイプごとに次のアーティファクトが含まれています。

タイプ別アーティファクト

アーティファクトタイプ	名前
データコレクションジョブ	Impact VM – SPM - 月次データコレクション (Impact VM - SPM - Monthly Data Collection)
データコレクションジョブ	Impact VM – SPM - 履歴データコレクション (Impact VM - SPM - Historical Data Collection)
ダッシュボード	Impact VM - SPM
ウィジェット	完了したプロジェクトが戦略に沿っていると識別された割合
ウィジェット	承認されたデマンドの平均サイクル時間 (日数)
ウィジェット	平均プロジェクト期間 (週)
ウィジェット	プロジェクト予算実績と予測
ウィジェット	PM ごとの平均管理予算
ウィジェット	デマンドごとに必要な平均合計工数
ウィジェット	プロジェクトチームが管理タスクに費やした支出の割合
ウィジェット	レガシーシステムの廃止/移行に対するデマンドの合計メリット
ウィジェット	今月の予測利益の達成率
計算式	Impact VM - 完了したプロジェクトが戦略に沿っていると識別された割合
自動化	Impact VM - 今月完了したプロジェクトの数
自動化	Impact VM - 今月完了しプライマリ目標が割り当てられているプロジェクトの数
計算式	Impact VM - 承認されたデマンドの平均サイクル時間 (日数)
自動化	Impact VM -今月のプロジェクトに対するデマンドの合計経過時間 (日数)
自動化	Impact VM - 今月のプロジェクトに対する合計デマンド
計算式	Impact VM - 平均プロジェクト期間 (週)
自動化	Impact VM - 今月完了したプロジェクトの合計数
自動化	Impact VM - プロジェクトの実際の期間の合計
計算式	Impact VM - プロジェクト予算実績と予測
自動化	Impact VM - 今月終了したプロジェクトの合計実績コスト
自動化	Impact VM - 今月終了したプロジェクトの合計予算コスト
計算式	Impact VM - PM ごとの平均管理予算
自動化	Impact VM - プロジェクトマネージャーの数
計算式	Impact VM - デマンドごとに必要な平均合計工数
自動化	Impact VM - 今月完了したデマンドの数

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タイプ別アーティファクト (続く)

アーティファクトタイプ	名前
自動化	Impact VM - 完了したすべてのデマンドに割り当てられた合計時間
マニュアル	Impact VM - プロジェクトチームが管理タスクに費やした支出の割合
マニュアル	Impact VM - レガシーシステムの廃止/移行に対するデマンドの合計メリット
計算式	Impact VM - 今月の予測利益の達成率
自動化	Impact VM - 今月完了したプロジェクトで得られた合計実績利益
自動化	Impact VM - 今月完了したプロジェクトで得られた合計予測利益

Impact 価値管理の **IRM** 向けデータコレクションコンテンツパック

IRM 向けデータコレクションコンテンツパックをインストールして構成します。

次の手順を実行します。

1. データコレクションパックのインストール：IRM
2. データコレクションの構成：IRM
3. データコレクションのアクティブ化：IRM
4. IRM アーティファクトの確認

構成はいつでも変更できます。また、アップグレードの準備ができたらカスタマイズを維持できます。詳細については、「データ収集構成の変更」と「データ収集コンテンツパックのアップグレード」を参照してください。

データコレクションパックのインストール：**IRM**

データコレクションパックを有効にするには、依存プラグインをインストールしてデータコレクションジョブをアクティブ化する必要があります。

始める前に

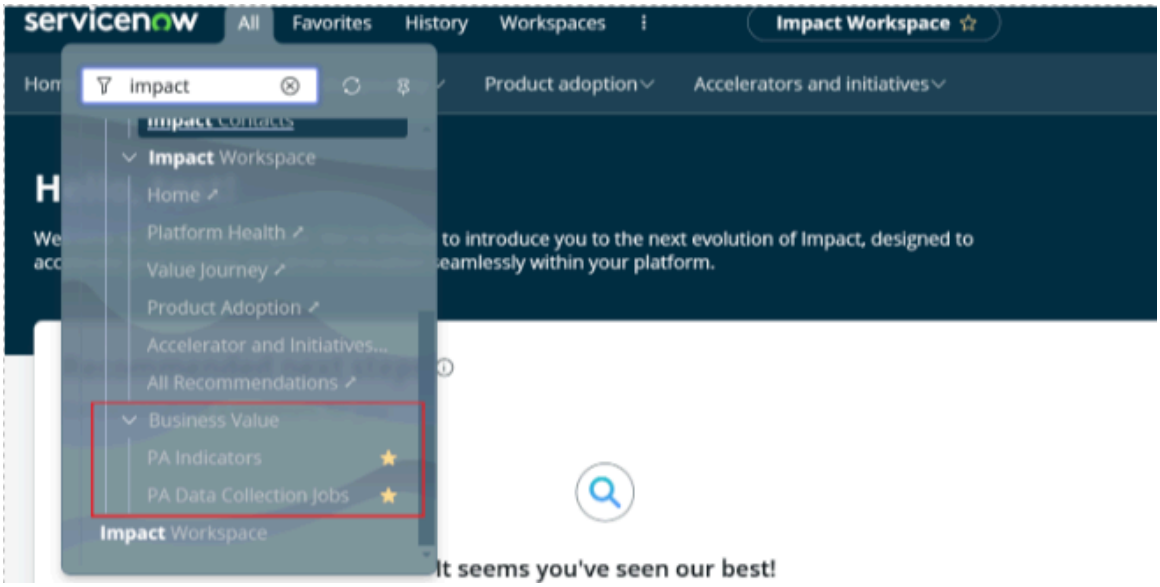
このアプリケーションの IRM 成功測定基準の定義は、別のアプリケーションに依存しています。必要なプラグインがまだインストールされていない場合は、インストールしてください。詳細については、「データコレクションコンテンツパック依存プラグインのインストール」を参照してください。

必要なロール：Impact ユーザー

手順

1. インスタンスの Impact ワークスペースに移動します。
2. [すべて] > **[Impact** ワークスペース] > [ビジネス価値] > **[PA** データコレクションジョブ] に移動します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



3. **[PA** データコレクションジョブ] を選択します。
4. 以下を検索して選択します。
   - **Impact VM – IRM -** 月次データコレクション **(Impact VM - IRM - Monthly Data Collection)**
   - **Impact VM – IRM -** 履歴データコレクション **(Impact VM - IRM - Historical Data Collection)**

   データコレクションジョブを見つけることができない場合は、必要なデータコレクション依存プラグインが正しくインストールされているかどうかを確認してください。「データコレクションコンテンツパック依存プラグインのインストール」を参照してください。

データコレクションの構成：**IRM**

IRM のデータコレクションを構成します。

始める前に
手動インジケーターの場合は、毎月新しいデータポイントを追加する必要があります。たとえば、Impact VM - レガシー IRM システムの年間ランレートインジケーターはそれほど変動しないため、このデータポイントを入力する必要があるのは 1 回だけです。

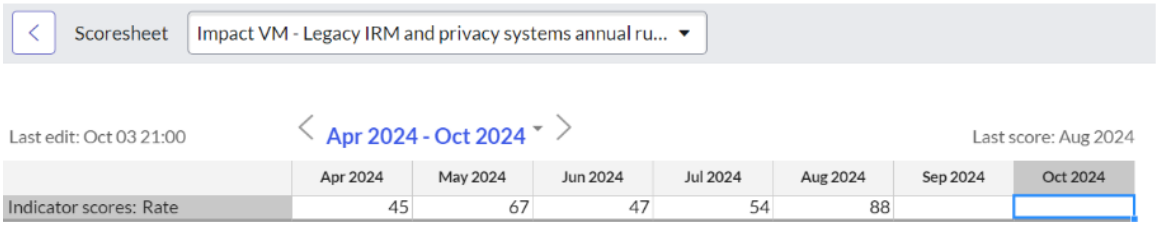
重要: Pro または Enterprise サブスクリプションで提供されるパフォーマンス/プラットフォームアナリティクスへのフルアクセス権がない場合は、このデータポイントを毎月入力する必要があります。

必要なロール：admin、pa_power_user、pa_admin、または pa_data_collector

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [パフォーマンス/プラットフォームアナリティクス] > [スコアシート] に移動し、**[Impact VM -レガシー IRM システムの年間ランレート (Impact VM - Legacy IRM Systems Annual Run-Rate)]** を選択します。
2. 該当する月のセルにデータポイントを入力します。



データコレクションのアクティブ化：**IRM**

IRM 向けデータコレクションパックの有効化と構成が完了したら、このパックをアクティブ化します。

始める前に
パフォーマンス/プラットフォームアナリティクス内での月次データコレクションはスケジュールに従って実行されます。

重要: データコレクションを実行するには、月次セットアップを 1 回だけ行います。

必要なロール：admin、pa_admin、または pa_data_collector

手順

1. [パフォーマンス/プラットフォームアナリティクス] > [データコレクター] > [ジョブ] に移動し、**[Impact VM – IRM -** 月次データコレクション **(Impact VM – IRM - Monthly Data Collection)]** を開きます。
2. [アクティブ] を選択して、レコードを更新します。

重要: 月次ジョブ実行の場合、ジョブの日付と時刻を変更しないでください。時刻は、システムのタイムゾーンに基づいて決定します。デフォルトのスケジュールは、インジケーターの現在の頻度で最適に機能するため、このデフォルトのスケジュールを維持する必要があります。

3. 月次データコレクションを試行するには、[今すぐ実行] を選択します。
4. [プラットフォームアナリティクス] > [ダッシュボード] に移動し、**[Impact VM – IRM]** を開きます。
   [月次 - IRM] と [四半期ごと - IRM] の 2 つのタブがあります。
5. オプション: ダッシュボードのスコアを検証するには、これらのスコアをファクトテーブルに同じフィルター条件を適用して得られた数値と比較します。
6. オプション: 履歴ジョブを実行するには、次の操作を行います。

   a. [パフォーマンス/プラットフォームアナリティクス] > [データコレクター] > [ジョブ] に移動し、**[Impact VM – IRM -** 履歴データコレクション **(Impact VM – IRM – Historical Data Collection)]** を開きます。

   重要: パフォーマンス/プラットフォームアナリティクス内の履歴データコレクションはオンデマンドで実行されるため、[アクティブ] を選択しないでください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

履歴ジョブ実行の場合は、利用可能なデータに従って [相対開始月 (Relative start months)] を調整します。

- パフォーマンス/プラットフォームアナリティクスのフルバージョンを利用していない場合は、ジョブ実行日から 180 日を超えた履歴データは取得されません。
- パフォーマンス/プラットフォームアナリティクスのフルバージョンを利用している場合は、開始日 (相対) を 6 か月よりも長い期間に変更できます。たとえば、開始日 (相対) を 6 か月前から 12 か月前に変更できます。

b. [今すぐ実行] を選択して、履歴データコレクションジョブを実行します。

c. [プラットフォームアナリティクス] > [ダッシュボード] に移動し、**[Impact VM – IRM]** を開きます。
[月次 - IRM] と [四半期ごと - IRM] の 2 つのタブがあります。

(Optional) 特定のインジケーターの履歴データを検証するには、ダッシュボードでウィジェットを選択します。

IRM アーティファクトの確認

データコレクションアプリには、ServiceNow パフォーマンス/プラットフォームアナリティクスアプリケーションの構築済みデータメトリクス構造が含まれています。

このコンテンツパックには、次のアーティファクトタイプが付属しています。

パフォーマンス/プラットフォームアナリティクスのアーティファクトタイプ

アーティファクトタイプ	説明
インジケーターソース	基本的なデータセットをキャプチャし、プラットフォームの作業メモリーにコミットします。これにより、計算の基盤が実現します。これはデータキューブとも呼ばれます。
自動インジケーター	インジケーターソースデータセットの基本的な計算定義です。計算を行う前に適用する追加のフィルター条件を指定することがあります。
手動インジケーター	プラットフォーム内にデータセットがない場合の測定基準。データポイントを手動で追加する必要があります。
式インジケーター	計算に複数の自動インジケーターデータポイントを必要とするより包括的な計算 (パーセンテージや比率の計算など)。
データコレクションジョブ	自動データコレクションが実行されるスケジュール。
ウィジェット	インジケーターの UI 可視化の構成。
ダッシュボード	ウィジェットのコレクションを 1 つのペインに表示します。このダッシュボードには次の 2 つのタブがあります。1 つのタブには四半期ごとの値を表示するウィジェットが含まれており、もう 1 つのタブには毎月の値を示すウィジェットが含まれています。

タイプ別アーティファクト

このアプリには、上記のアーティファクトタイプごとに次のアーティファクトが含まれています。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タイプ別アーティファクト

アーティファクトタイプ	説明
データコレクションジョブ	Impact VM – IRM - 月次データコレクション (Impact VM - IRM - Monthly Data Collection)
データコレクションジョブ	Impact VM – IRM - 履歴データコレクション (Impact VM - IRM - Historical Data Collection)
ダッシュボード	Impact VM - IRM
ウィジェット	従業員の数：内部監査チーム FTE の数
ウィジェット	コントロール数：リスクマネージャー FTE 数 (IT、企業運用)
ウィジェット	重大なリスクイベントの数
ウィジェット	重大なリスクイベントあたりの平均損失額
ウィジェット	マイナーリスクイベントあたりの平均損失額
ウィジェット	年ごとのコントロールあたりの平均所要時間 (時間)
ウィジェット	プライバシー関連コントロールの数：プライバシーチーム FTE の数
ウィジェット	マイナーリスクイベントの数
ウィジェット	アウトソーシングされたリスク管理支出の平均リスク管理支出に対する割合
ウィジェット	レガシー IRM システムおよびプライバシーシステムの年間ランレート
計算式	Impact VM - 従業員の数：内部監査チーム FTE の数の割合
自動化	Impact VM - 内部監査チーム FTE の数
自動化	Impact VM - 従業員の数
計算式	Impact VM - リスクマネージャー FTE の数に対するコントロールの合計数の割合
自動化	Impact VM - リスクマネージャー FTE の数
自動化	Impact VM - プライバシー関連コントロールの数
自動化	Impact VM - 重大なリスクイベントの数
計算式	Impact VM - 重大なリスクイベントあたりの平均損失の削減
自動化	Impact VM - 重大なリスクイベントによる総損失
自動化	Impact VM - 重大なリスクイベントの数
計算式	Impact VM - マイナーリスクイベントあたりの平均損失の削減
自動化	Impact VM - マイナーリスクイベントによる総損失
自動化	Impact VM - マイナーリスクイベントの数
計算式	Impact VM - 年ごとのコントロールあたりの平均所要時間 (時間)
自動化	Impact VM - コントロールの合計数
マニュアル	Impact VM - 年ごとの合計所要時間 (時間)

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タイプ別アーティファクト (続く)

アーティファクトタイプ	説明
計算式	Impact VM - プライバシー関連コントロールの数：プライバシーチーム FTE の数の割合
自動化	Impact VM - プライバシー関連コントロールの数
自動化	Impact VM - プライバシーチーム FTE の数
自動化	Impact VM - マイナーリスクイベントの数
マニュアル	アウトソーシングされたリスク管理支出の平均リスク管理支出に対する割合
マニュアル	レガシー IRM システムおよびプライバシーシステムの年間ランレート

製品アダプション

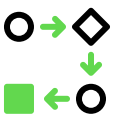
お客様の ServiceNow インスタンスのケイパビリティ、製品アダプションロードマップ、サブスクリプションを表示します。

ケイパビリティマップ



ライセンス済み ServiceNow 製品の全体像と使用状況を表示します。

製品アダプションロードマップ



ServiceNow プラットフォーム機能の推奨される実装順序を表示します。

サブスクリプション



ご契約中のすべての ServiceNow サブスクリプションと購入金額のリストを表示します。

ケイパビリティマップ

事業目標の達成に自由に利用できるアプリケーションまたはケイパビリティを確認します。

ケイパビリティマップの概要

ケイパビリティマップを使用すると、顧客は購入した製品やケイパビリティの包括的なリストにより、 ServiceNow プラットフォームに透明性と明確さをもたらすことができます。こうしたケイパビリティの説明が提供されていて、ドリルダウンしてケイパビリティに関する追加情報を調べることができます。

複数のインスタンスが存在する場合、各インスタンスに対してケイパビリティマップが生成されるため、インスタンスごとに個別のケイパビリティマップを取得します。

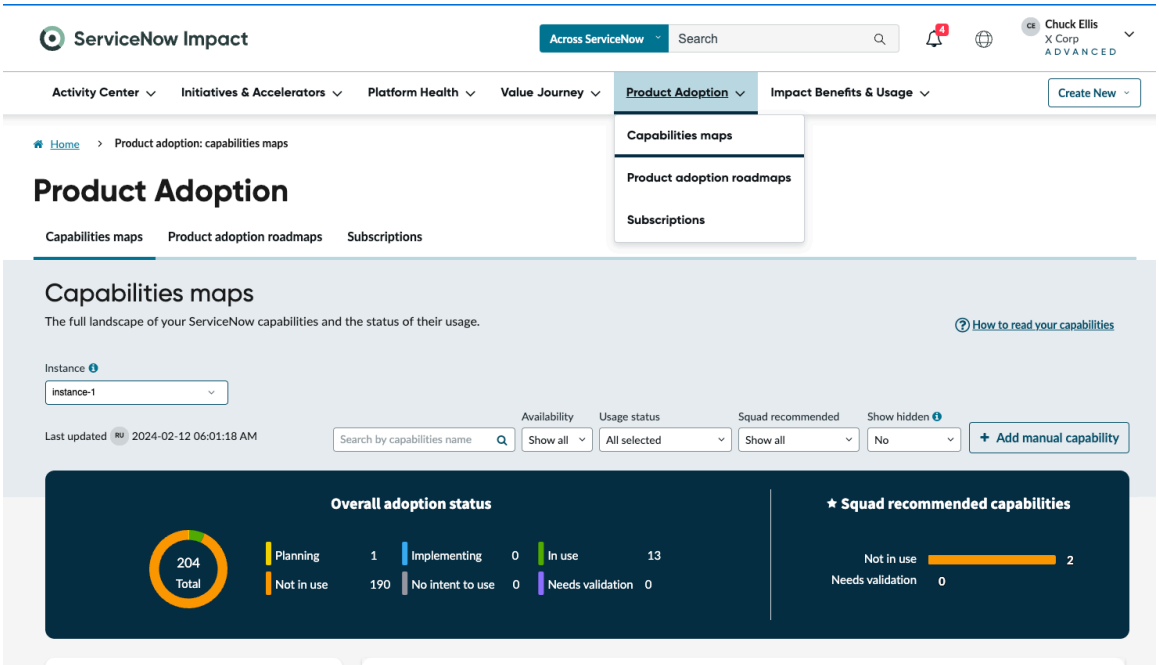
ケイパビリティのステータスを管理して、ケイパビリティのうちどれが使用中でどれが使用中でないか、どれが計画中で、どれが実装中であるかを識別できます。さらに、実装を検討するための Impact Squad からの推奨事項も表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注: ステークホルダーグループが有効になっている場合、ステークホルダーグループに関連付けられているインスタンスのみがケイパビリティマップに表示されます。ケイパビリティマップに表示されていないインスタンスがある場合は、そのインスタンスがステークホルダーグループに関連付けられていることを確認します。ステークホルダーグループの詳細については、「グループビュー」を参照してください。

ホームページ

ケイパビリティマップは、Impact の [製品アダプション **(Product Adoption)]** メニューから入手できます。ケイパビリティマップは、どのアプリケーションを使用する権利があるかの基準点を提供します。



複数のインスタンスがある場合は、ドロップダウン選択メニューからインスタンスを選択します。表示される概要情報は、選択したインスタンスを参照します。

ケイパビリティマップでは、アプリケーションのリスト全体と、選択したフィルターに基づいたケイパビリティの概要が表示されます。フィルターオプションを変更すると、それに応じてマップに表示されるデータが更新されます。

利用可能なフィルターは次のとおりです。

- 名前： ケイパビリティ名でフィルタリングします。
- 可用性：インスタンスのすべてのケイパビリティ、またはライセンスがあれば利用できるケイパビリティのみ、またはライセンスがないと利用できないケイパビリティのみを表示します。
- 使用状況ステータス：ケイパビリティの使用状況ステータスでフィルタリングします。一度に表示するステータスを 1 つ以上選択できます。
- Squad の推奨：すべてのケイパビリティ、または Squad が推奨するケイパビリティのみを表示します。
- 非表示を表示： このケイパビリティマップで非表示のケイパビリティを表示したくない場合は、[いいえ] を選択します。非表示のケイパビリティのリストにアクセスする場合は、[はい] を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 特定のケイパビリティからイニシアチブを作成して、製品のアダプションとイニシアチブロードマップを統合します。
- 実装に向けたすべてのアクティビティを記録して追跡できる個々のケイパビリティからイニシアチブを開始します。作成されたイニシアチブは、ケイパビリティの詳細とイニシアチブロードマップで参照されます。

ケイパビリティマップの管理

ケイパビリティの使用状況ステータスと、インスタンス内での使用方法を管理します。ケイパビリティステータスフィールドの情報は、ケイパビリティマップの概要バーに表示されます。

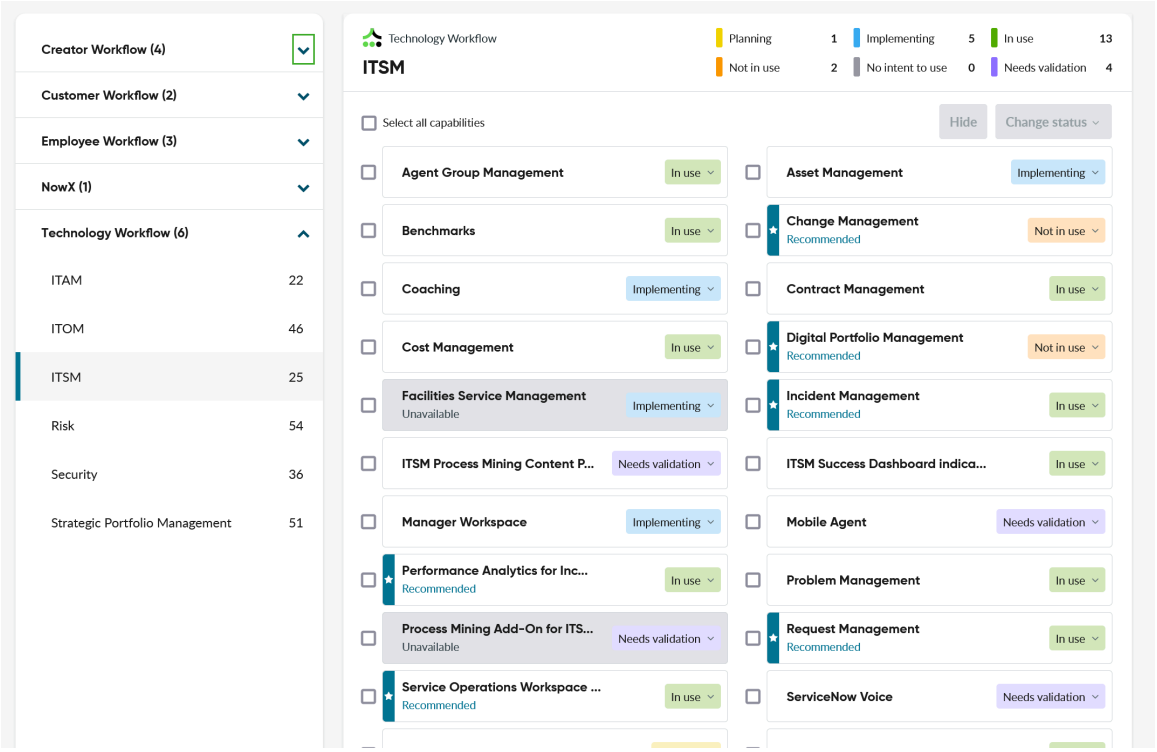
始める前に

インスタンスで使用できるケイパビリティのステータスを表示および更新したり、ケイパビリティを表示したり非表示にしたりすることもできます。ケイパビリティマップを表示するために特定のロールは必要ありません。

必要なロール：Impact アドミン

手順

1. **[Impact]** > [製品アダプション **(Product Adoption)]** > [ケイパビリティマップ]に移動します。
2. 使用可能なインスタンスが複数ある場合は、インスタンスを 1 つ選択します。
3. 左側のナビゲーションメニューで、利用可能なワークフローから製品を選択します。
   選択したワークフローと製品のすべてのケイパビリティが、色分けされたステータスインジケーターとともに表に表示されます。



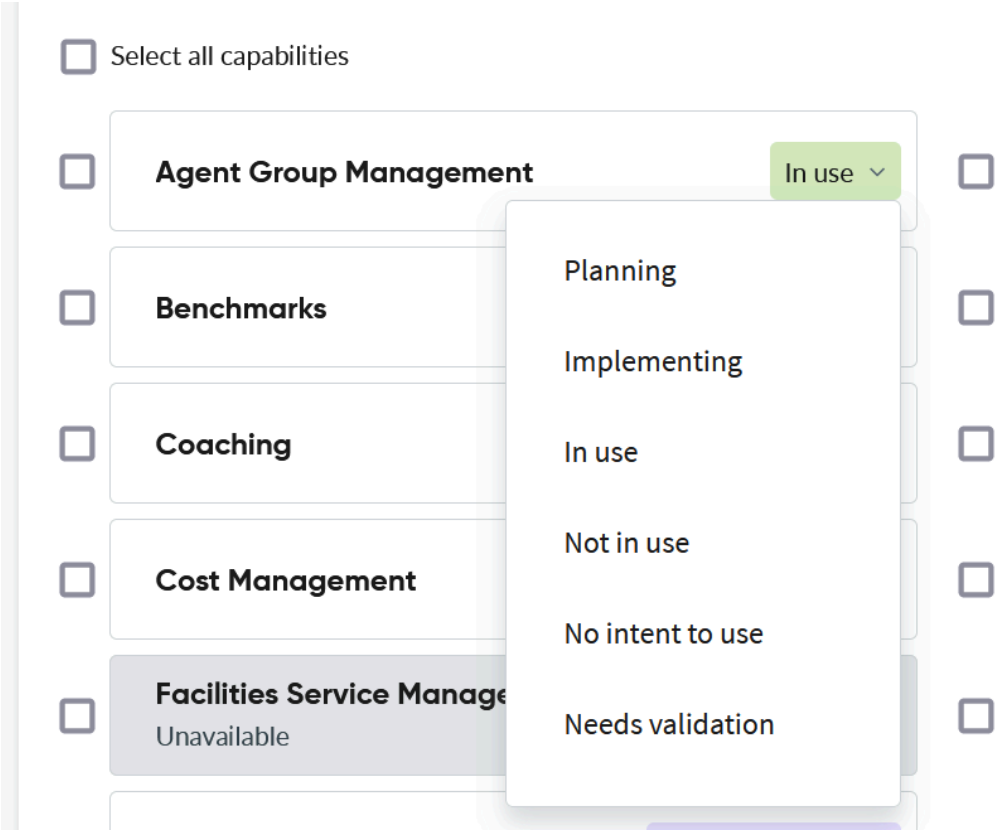
4. 1 つ以上のケイパビリティのステータスを更新します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ケイパビリティマップのステータス

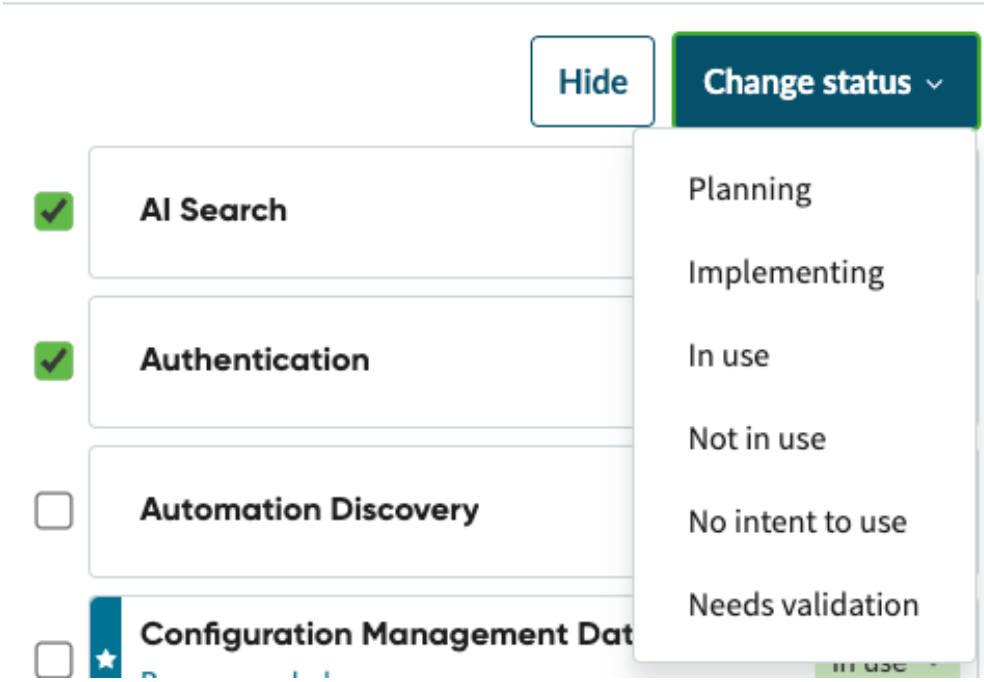
ステータス	説明
計画	アプリケーションは評価中であり、ライセンスと実装の計画が進行中です。
実装中	アプリケーションがライセンスされ、ロールアウトに向けて実装および構成中です。
使用中	アプリケーションが完全に実装され、ライセンスユーザーによって利用されています。
使用されていません	アプリケーションが完全に実装され、ライセンスされていますが、現在このアプリケーションを利用しているユーザーはいません。
使用するインテントはありません	アプリケーションはライセンスされず、実装もされません。
検証が必要	アプリケーションはライセンスされていますが、実装が完了していません。チームにロールアウトするにはさらに支援が必要です。

a. 単一のステータスを更新： アプリケーションタイル上の色分けされたステータス インジケーターからステータスを選択し、ドロップダウンからステータスを選択します。



b. 一括更新：複数のケイパビリティのチェックボックスをオンにし、[ステータスの変更 **(Change Status)]** ボタンからステータスを選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

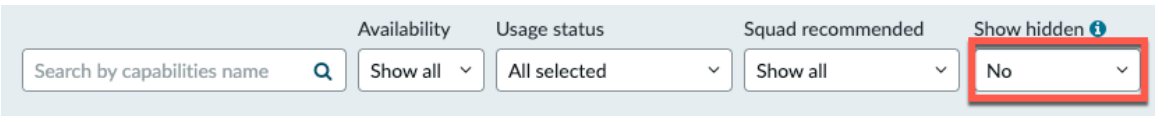


選択したケイパビリティのステータスが自動的に更新されます。

c. すべて更新：[すべてのケイパビリティを選択 **(Select all capabilities)]** のチェックボックスをオンにし、 [ステータスの変更 **(Change Status)]** ボタンからステータスを選択します。

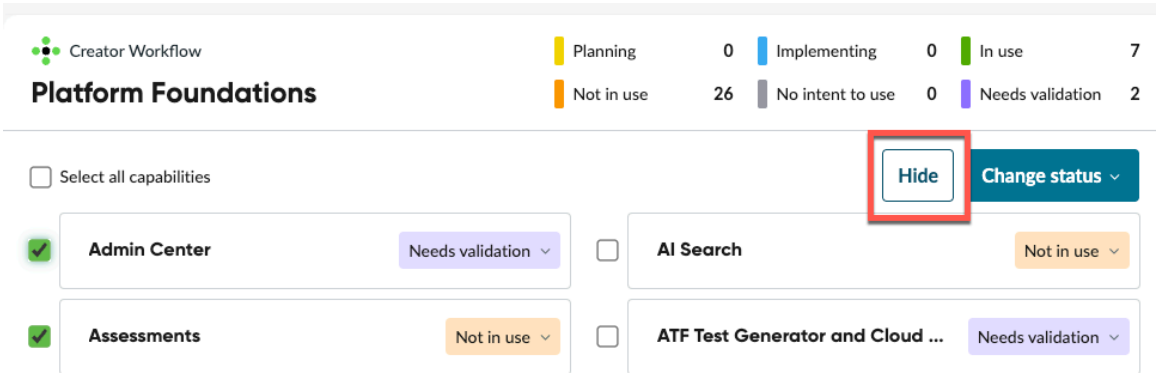
非表示ケイパビリティと再表示ケイパビリティ。

5. オプション: インスタンスのケイパビリティマップからケイパビリティを非表示にします。
ケイパビリティマップの [非表示を表示] フィルターを [いいえ] に設定すると、
非表示のアプリケーションはアプリケーションのリストに表示されなくなりま



す。

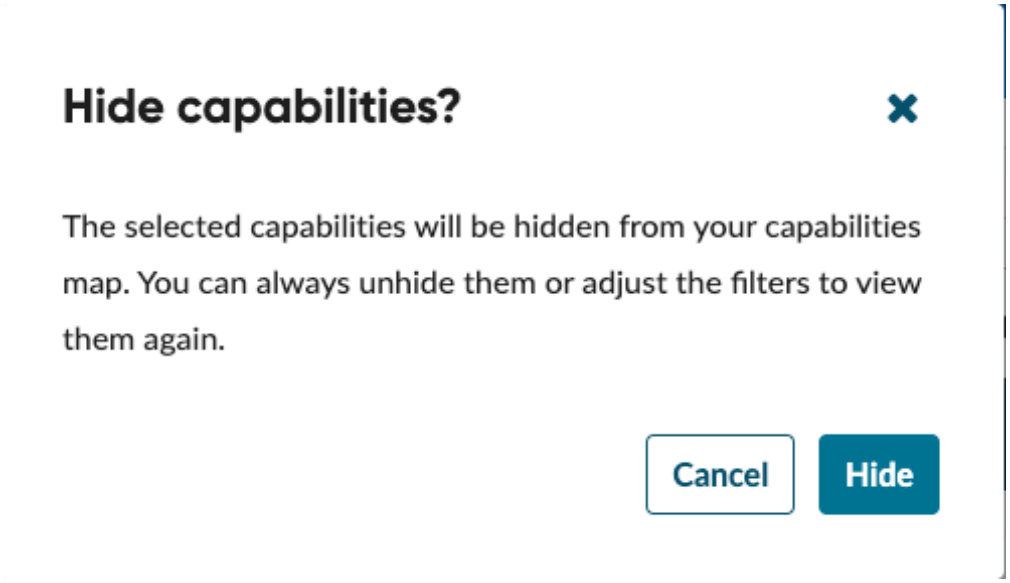
a. 単一のケイパビリティを非表示にする：ケイパビリティの横にあるチェックボックスを選択し、[非表示] ボタンを選択します。



b. 一括非表示：複数のケイパビリティのチェックボックスをオンにし、[非表示] ボタンを選択します。

6. 確認メッセージで [非表示] ボタンを選択します。

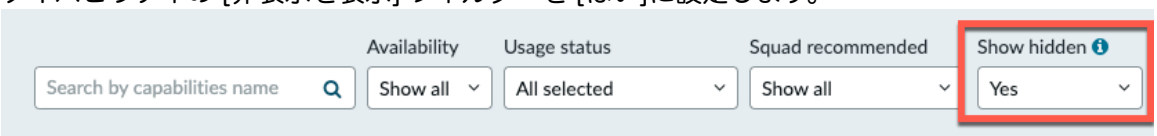
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



ケイパビリティマップの [非表示の表示] フィルターが [いいえ]に設定されている場合、選択したアプリケーションは表示されません。

7. オプション: ケイパビリティを再表示して、 [非表示を表示] フィルターが [いいえ] に設定されている場合にケイパビリティマップに表示されるようにします。

   a. ケイパビリティの [非表示を表示] フィルターを [はい]に設定します。

   非表示のケイパビリティタイルがアプリケーションのリストに表示されます。

   b. 単一のケイパビリティを再表示：ケイパビリティの横にあるチェックボックスを選択し、[再表示] ボタンを選択します。

   c. 一括再表示：複数のケイパビリティのチェックボックスをオンにし、[再表示] ボタンを選択します。
   以前に非表示にしたアプリケーションがケイパビリティマップに表示されます。ケイパビリティマップの [非表示を表示] フィルターを [いいえ] に設定すると、これらのアプリケーションはアプリケーションのリストに表示されなくなります。

製品アダプションロードマップ

製品アダプションロードマップ (PAR) 機能にアクセスして、ケイパビリティの承認された実装順序を確認します。この実装順序は、最適な実装のために特定のフェーズで編成されています。

PAR の概要

製品アダプションロードマップは、当初は Impact Advanced および Total のお客様のみを対象としていました。Yokohama リリースでは、Impact Guided のお客様も製品アダプションロードマップ機能を利用できます。

ビジネスニーズと製品に合わせて事前定義されたテンプレートを使用して、製品アダプションロードマップを作成できます。

Advanced と Total のお客様の場合、Impact Squad がお客様と協力して、お客様固有のビジネスニーズに合わせて調整された最適な実装順序を決定します。PAR を作成する前に、そのインスタンスのケイパビリティマップを公開しておく必要があります。ケイパビリティマップの詳細について

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

は、「ケイパビリティマップ」を参照してください。Impact Squad が PAR を作成するとすぐに、通知が届きます。

各自が作成したロードマップにアクセスするには、Impact ホームページの [製品アダプション **(Product Adoption)]** メニューから [製品アダプションロードマップ **(Product Adoption Roadmaps)]** を選択します。

注: 複数のユーザーが同時にロードマップを表示できます。ただし、編集できるのは一度に 1 人のみです。

ユースケース

次の方法で、ロードマップを詳しく調べたり編集したりできます。

- ケイパビリティカードを選択すると、アダプションガイダンスなどの詳細が表示されます。
- フェーズを追加または削除します。
- 各フェーズのケイパビリティを管理します。
- 機能を事業達成目標に結び付けます。

製品アダプションロードマップの作成と公開

製品アダプションロードマップ (PAR) はワンクリックで作成できます。作成するには、具体的なビジネス成果に最も対応しているテンプレートを選択します。

始める前に

製品アダプションロードマップを作成するには、ServiceNow アダプションガイドラインに基づく情報を含む事前定義テンプレートを使用するか、空のロードマップビューを使用して手動でケイパビリティを追加します。既存の製品アダプションロードマップのリストをフィルタリングすることもできます。このためには、フィルターから必要なインスタンスを選択します。

ロードマップを詳しく調べて、次の目的で使用できます。

- ◦現在、[計画]、[実装]、[使用中]、[使用されていません]、[使用するインテントはありません]、[検証が必要] のケイパビリティを評価します。組織特有のビジネス成果に合わせて、必要に応じてケイパビリティを追加または削除します。
  - ◦ケイパビリティのフェーズメモを表示して、各要件を理解し、トレーニングを計画し、そのケイパビリティとその特定のフェーズの実装に関する追加の考慮事項を理解します。
  - ◦既存の製品アダプションロードマップのリストをフィルタリングできます。このためには、フィルターから必要なインスタンスを選択します。
  - ◦実装に向けたすべてのアクティビティを記録して追跡できる個々のケイパビリティからイニシアチブを開始します。作成されたイニシアチブは、ケイパビリティの詳細とイニシアチブロードマップで参照されます。

必要なロール：Impact アドミン、プラットフォームオーナー、Impact ポートフォリオオーナー、Impact エグゼクティブ。

手順

1. **[Impact]** > [製品アダプション **(Product Adoption)]** > [製品アダプションロードマップ **(Product Adoption Roadmaps)]** に移動します。
2. [製品アダプションロードマップの作成 **(Create a product adoption roadmap)]** を選択します。
3. 使用可能なインスタンスが複数ある場合は、インスタンスを 1 つ選択します。
4. [オーナー] を入力します。
5. [どのように開始しますか？] で、次のいずれかのアクションを実行します。

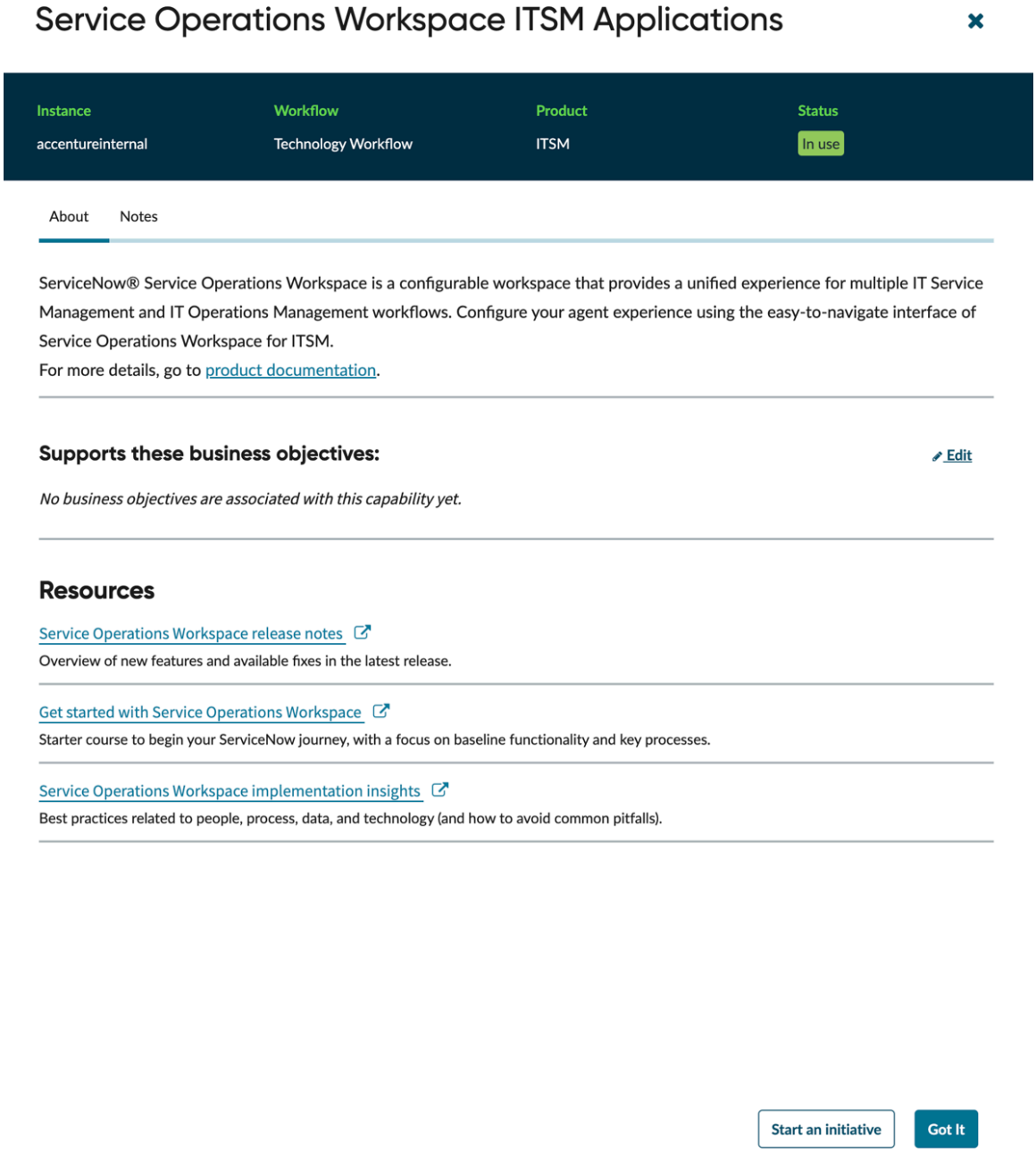
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

どのように開始しますか？	アクション
テンプレートから作成する (Create from a Template)	**a.** [どのように開始しますか？] で [テンプレートから作成する **(Create from a Template)]** を選択します。 **b.** [テンプレートを選択] でテンプレートを選択します。
ロードマップを手動で作成する (Create a roadmap manually)	[名前] と [説明] を入力します。

6. ケイパビリティを選択して、その詳細を表示するか、フェーズレベルのメモを表示または編集します。

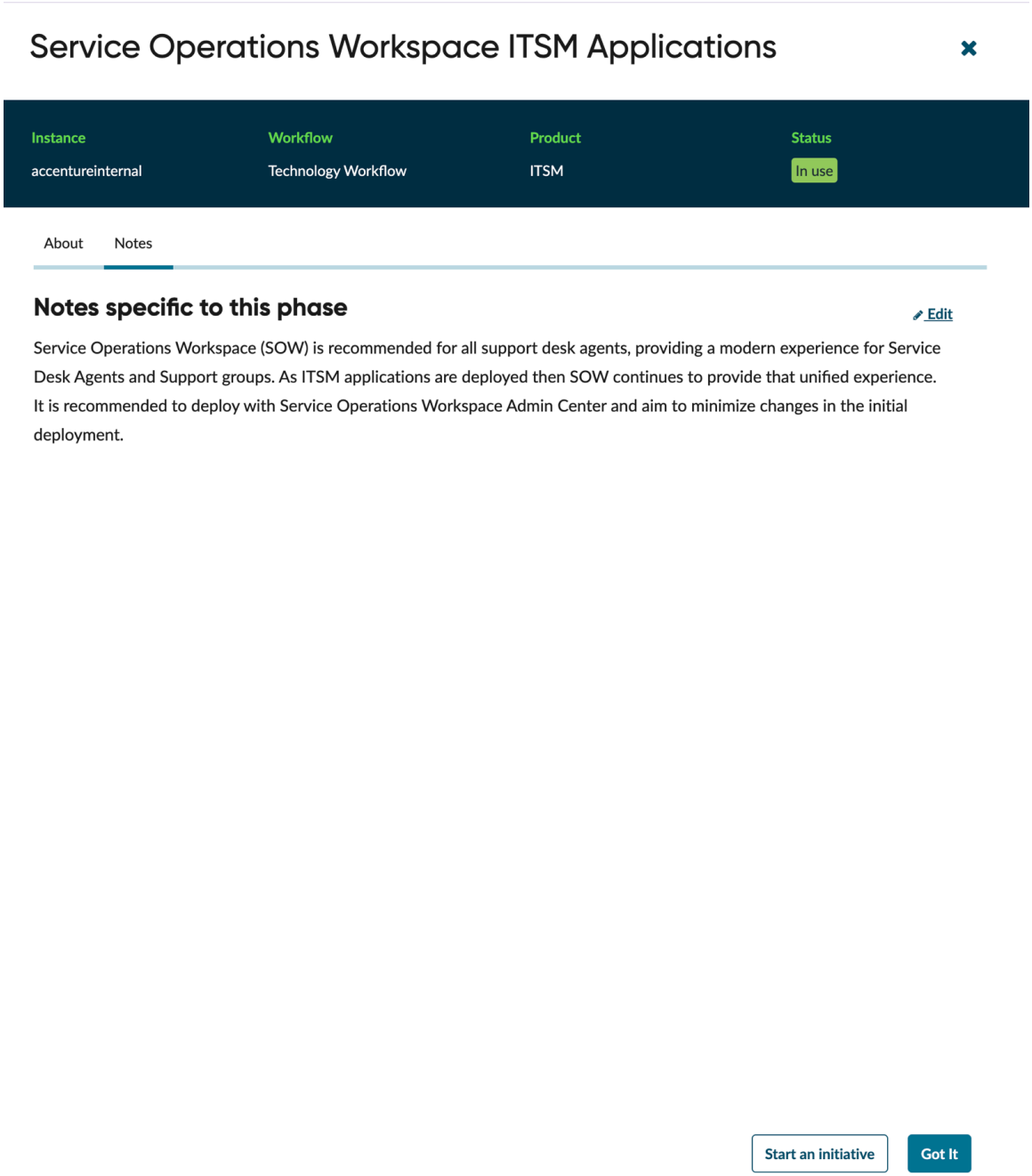
   a. ケイパビリティの静的メモおよびフェーズ固有のメモを表示するには、[メモ] を選択します。[メモ] の下に静的メモのセクションとフェーズ固有のメモのセクションが表示されます。静的メモは、追加されたフェーズに関係なく、選択したケイパビリティについて表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



b. ケイパビリティとフェーズに合わせて調整された追加情報 (前提条件、機能、トレーニング、予定されているアクティビティなど) を表示するには、[このフェーズに固有のメモ **(Notes specific to this phase)]** を選択します。
ケイパビリティの導入に関連するリソースは [関連リソース] に表示されます。

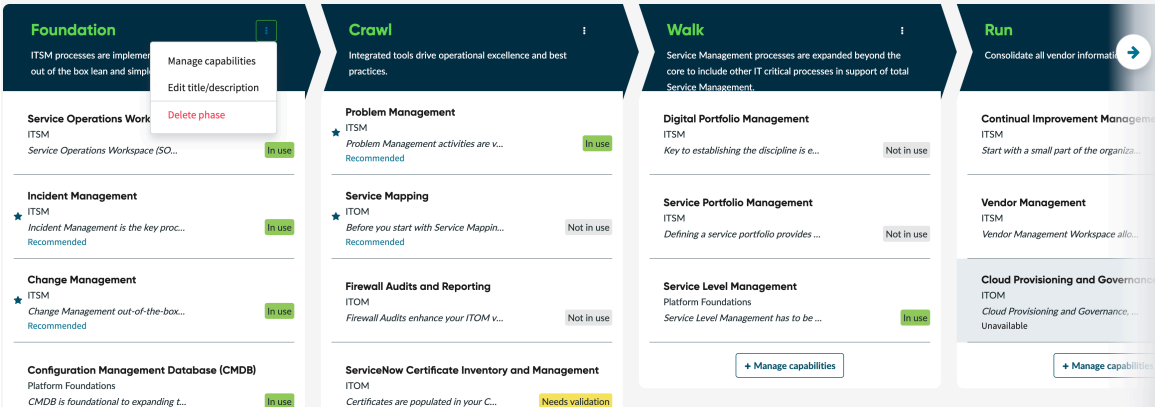
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



c. [イニシアチブを開始 **(Start an initiative)]** を選択して、このケイパビリティに固有のイニシアチブを作成します。

7. [ロードマップの詳細を編集 **(Edit Roadmap Details)]** を選択して、マップの名前、説明、およびオーナーを編集します。
8. フェーズの [ケイパビリティを管理 **(Manage capabilities)]** を選択して、ケイパビリティを追加または削除します。
9. フェーズの省略記号アイコンを選択してフェーズを変更し、次の操作を行います。
   a. フェーズを削除するには、[フェーズを削除 **(Delete phase)]** を選択します。
   b. フェーズのタイトルと説明を編集するには、[フェーズのタイトルと説明を編集 **(Edit phase title and descriptions)]** を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



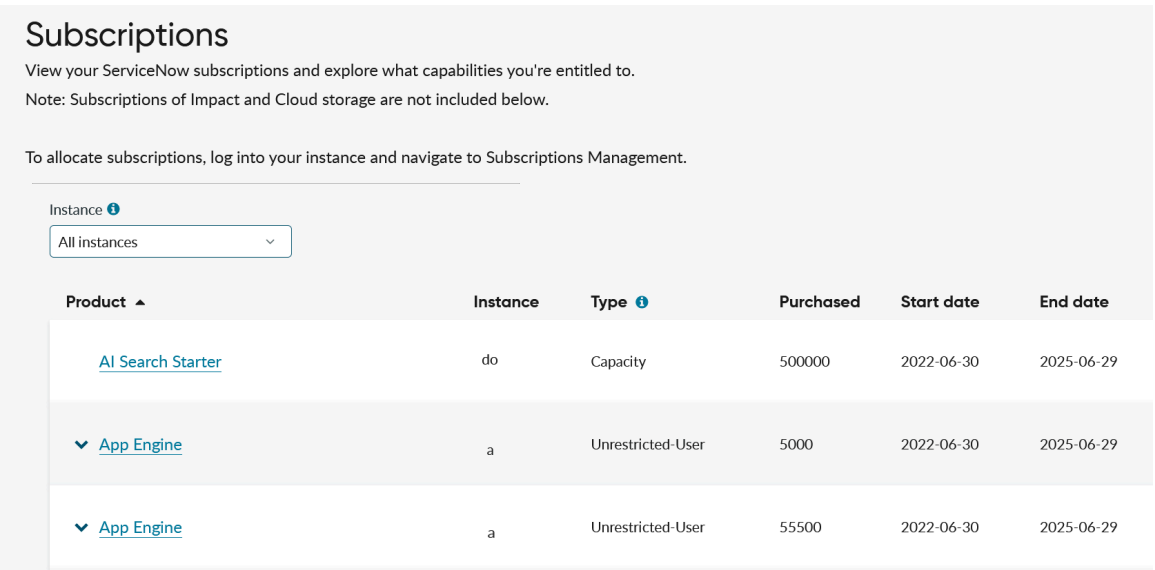
10. [公開] を選択します。
製品アダプションロードマップが公開され、アカウントの他のメンバーと Impact Squad が利用できるようになります。

次のタスク
[ロードマップを編集 **(Edit roadmap)]** を選択して公開されたロードマップを編集し、アダプションのフェーズとケイパビリティを管理することもできます。

サブスクリプション

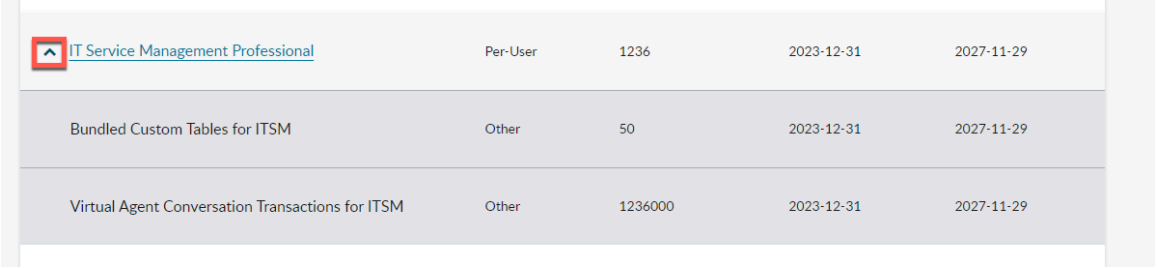
お客様のすべてのインスタンスのサブスクリプションのリストと、こうしたサブスクリプションの一部としてご利用いただけるすべてのアプリケーションのリストを、1 つの包括的な表示で確認できます。

サブスクリプションには、組織が権利を有するすべての ServiceNow サブスクリプションと購入金額のリストを表示します。

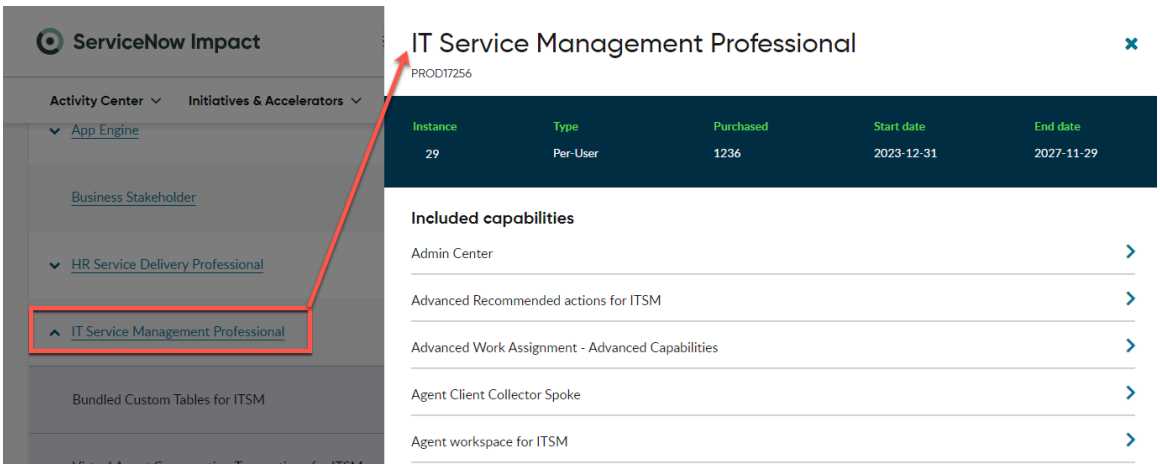


- インスタンスごとに、アルファベット順、サブスクリプションメーターの種類、購入合計金額、またはサブスクリプションの開始日と終了日でリストを並べ替えます。
- セカンダリメーターがある場合は、サブスクリプションの左側に表示される山形のマークを選択すると、それらのメーターを表示できます。

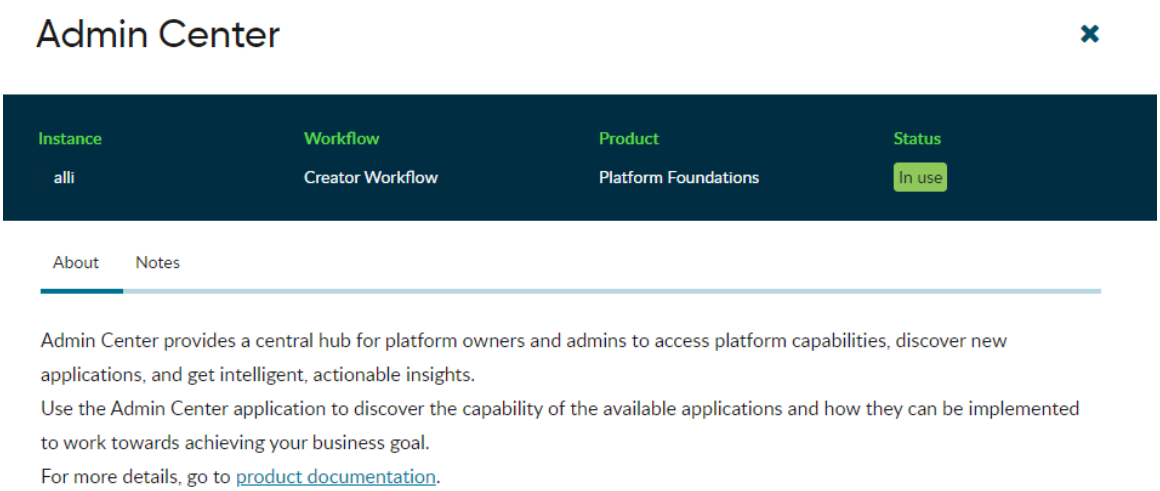
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



- 各サブスクリプションを選択すると、サブスクリプションバンドルに含まれるケイパビリティが表示されます。



- 各アプリケーションを選択して説明にアクセスします。



注: サブスクリプションを割り当てるには、インスタンスにログインして、[サブスクリプション管理]に移動します。

トレーニングに関するインサイト

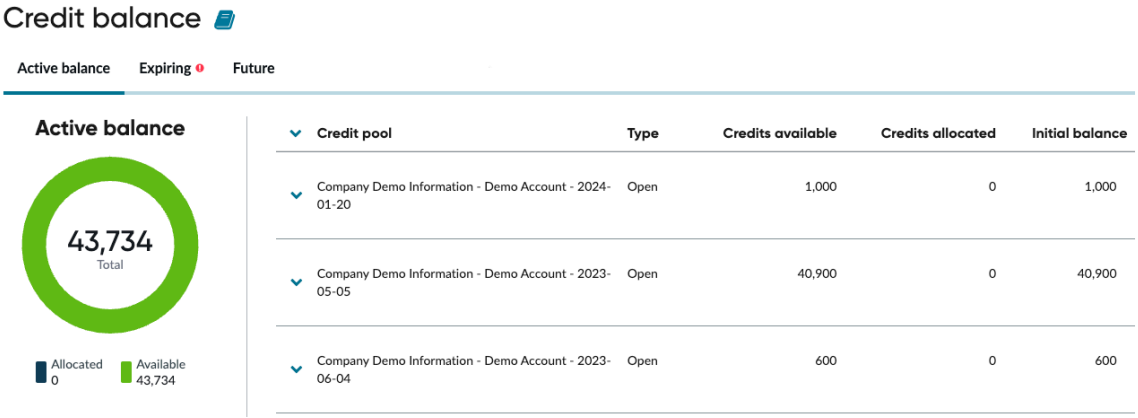
Impact トレーニングに関するインサイトは、組織のラーニングアクティビティの包括的なビューを提供し、必要なときにいつでもどこでもリアルタイムデータを利用できます。

Impact ラーニングダッシュボードは、教育の重要性とそのメリットに重点を置きながら、オンデマンドコースのリソースの使用状況と消費を示します。ラーニングクレジットの価値とその活用方法を

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

理解することができます。カスタムトレーニングとインストラクター主導型の技術コースに関するその他のインサイトには、以下が含まれます。

- ラーニングクレジットの消費：
  - アクティブで使用可能なクレジット
  - 割り当てられたクレジットと今後のクレジット
  - 期限切れ間近のクレジット

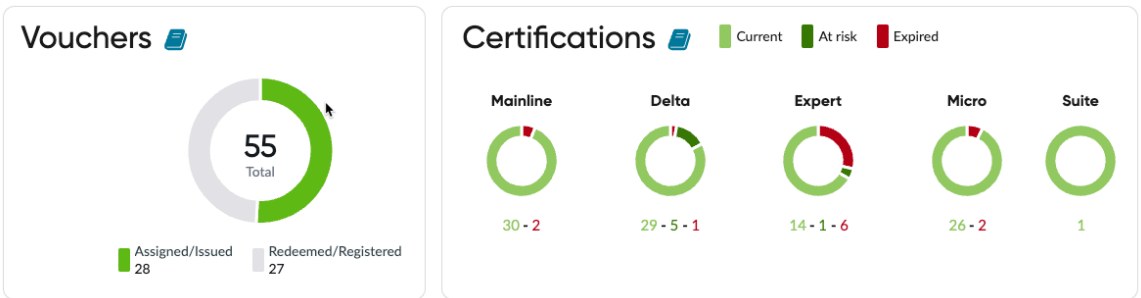


- オンデマンドコースの消



費：

- 取得可能な認定の数と取得した認定のステータス：
  - 認定タイプを達成するために必要な専門知識のレベル
  - 現在の認定、期限切れのリスクのある認定、および期限切れの認定を含むステータス



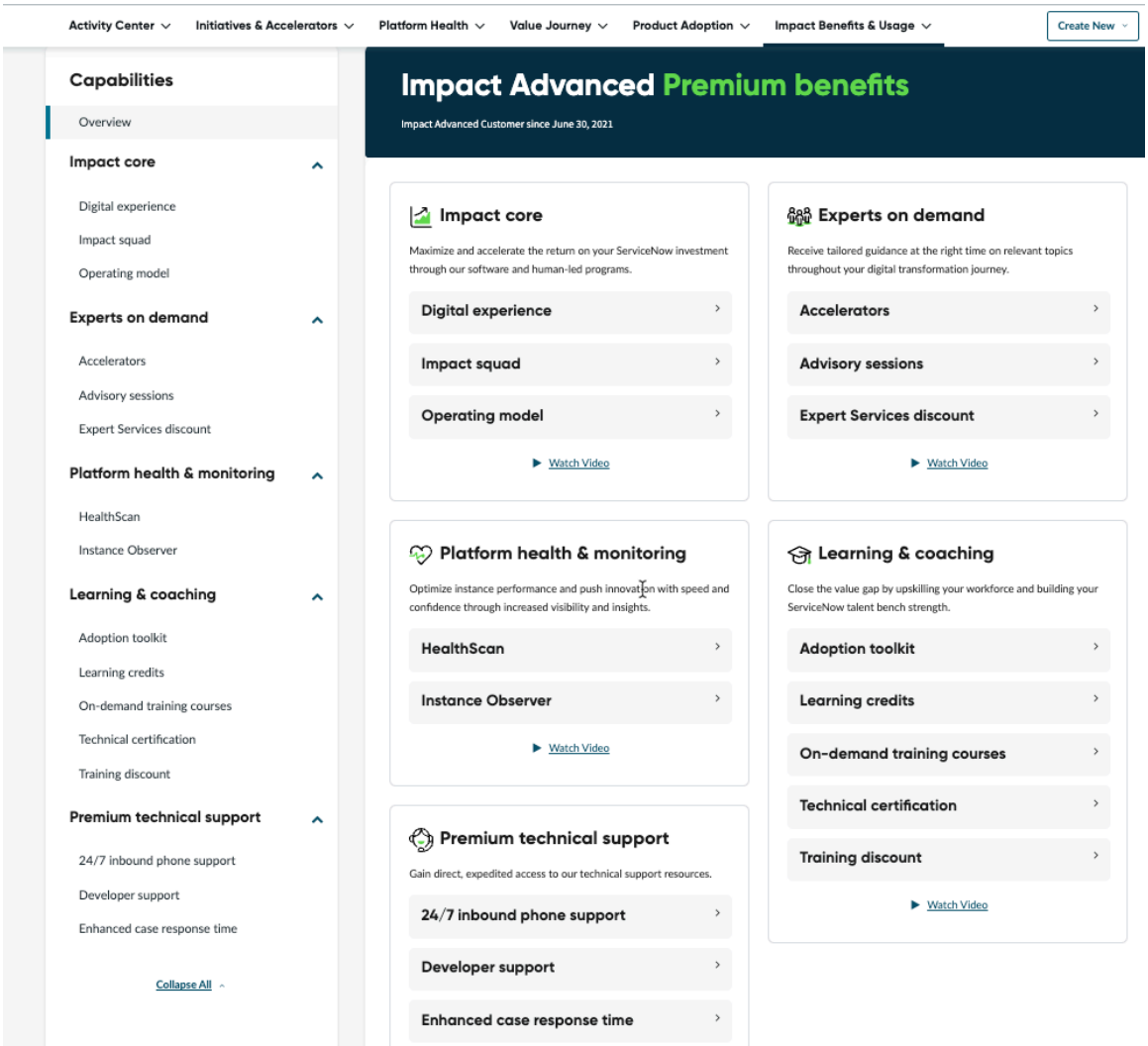
- ラーニングクレジットを消費するためのお客様のセルフサービスモデル
- Impact でグラフ化されたエンタイトルメントに関する詳細

メリットと使用法

Impact の [メリットと使用法 (Benefits & Usage)] では、Impact サブスクリプションで利用可能な強力なツールにすばやくアクセスして確認できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Impact によるメリット



Impact プログラムには、サブスクリプションに含まれる多くのメリットがあります。

Impact によるメリットと機能の説明

メリット	機能
Impact Core	• Impact デリバリインスタンス (旧称 Impact デジタルエクスペリエンス) • Impact Squad • Impact オペレーティングモデル
オンデマンドエキスパート	• イニシアチブとアクセラレーター • アドバイザリーセッション • エキスパートサービス割引

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Impact によるメリットと機能の説明 (続く)

メリット	機能
プラットフォームヘルスと監視	• ヘルススキャン • Impact Instance Observer
ラーニングとコーチング	• アダプションツールキット • ラーニングクレジット • オンデマンドトレーニングコース • 技術認定 • トレーニング割引
プレミアムテクニカルサポート	• 24 時間年中無休体制での電話サポート • Impact 開発者サポート • ケースの応答時間の向上

消費レポート

消費レポートでは、Impact レベルの機能とその使用状況の概要が提供されます。

消費レポートから、利用中の機能、あるいはまだ使用されていないメリットを特定できます。消費レポートでは、調整可能な期間に基づいて使用状況をフィルタリングします。

注: 消費レポートのデフォルトの対象期間は 1 年間です。

レポートのタイプと説明

レポート	説明
アドバイザリーセッション	以下を含む進行中、完了、未開始のアドバイザリーセッションの詳細を確認できます。 • 未解決の要求の総数 • サービスの名前 • オーナー • ステータス • 作成日 • 完了日
アクセラレーター	以下を含む進行中、完了、未開始のアクセラレーターの詳細を確認します。 • アクセスされたアクセラレータの合計数 (進捗ステータス別にグラフ化) • 名前 • オーナー

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

レポートのタイプと説明 (続く)

レポート	説明
	• ステータス • 作成日 • 完了日
その他のイニシアチブ	以下を含む進行中、完了、未開始のイニシアチブの詳細を確認できます。 • アクセスされたイニシアチブの合計数 (進捗状態別にグラフ化) • 名前 • オーナー • ステータス • 作成日 • 完了日
その他の機能	• ケースの応答時間の向上 • 会社のアクティブなケースのブレークダウン • 会社のラーニングクレジット残高 • プレミアムアクセス権を持つユーザー

注: Impact Guided のお客様は、プレミアムロールまたはアドバイザリーセッションのセクションを表示できません。

その他のリソース

事例、学習機会、開発者サポート、Now Community など、ServiceNow の利用可能なリソースにアクセスできます。

リソースの概要

[リソース] セクションは、Impact サブスクリプションで提供されるリソースを確認したり探したりできるワンストップショップです。

リソースの各セクション

セクション	セクションの詳細
注目のコンテンツ	成功達成のために最も重要なリソースを探したり確認したりしやすい方法が表示されます。
ServiceNow 製品とサービスを確認	Impact エクスペリエンスをさらに強化するさまざまなリソースが表示されます。

注: 利用可能なリソースは、Impact サブスクリプションのレベルによって異なります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Impact ダイジェスト

パーソナライズされた月次アップデートを Impact ダイジェストの形式で入手できます。

Impact ダイジェストは毎月第 2 火曜日に自動的に生成され、ServiceNow 製品および Impact コンテンツに関するカスタマーサポートマネージャー (CSM) からのキュレーションされたコンテンツを含む、パーソナライズされた Impact 消費スナップショットを提供します。Impact Squad が選んだトピックとインサイトが得られる消費統計に基づいて、CSM ニュースレターチームが手作業でコンテンツをキュレーションすることで、Impact ジャーニーを毎月評価し、称賛します。目標を達成し、プラットフォームヘルスと製品のアダプションを改善し、実現される価値を高めます。

アドミンセンターの統合

アドミンとインスタンスオーナーは、Impact からアドミンセンターにアクセスすることで、セルフサービスのアダプションに関するガイダンスと推奨事項を利用して、アプリケーションのインストールを簡素化できます。

詳細については、「アドミンセンター」を参照してください。

Impact ユーザーの管理

Impact アドミニストレーターは、Impact ユーザーの管理を使用してユーザーを作成、表示、および管理できます。

始める前に

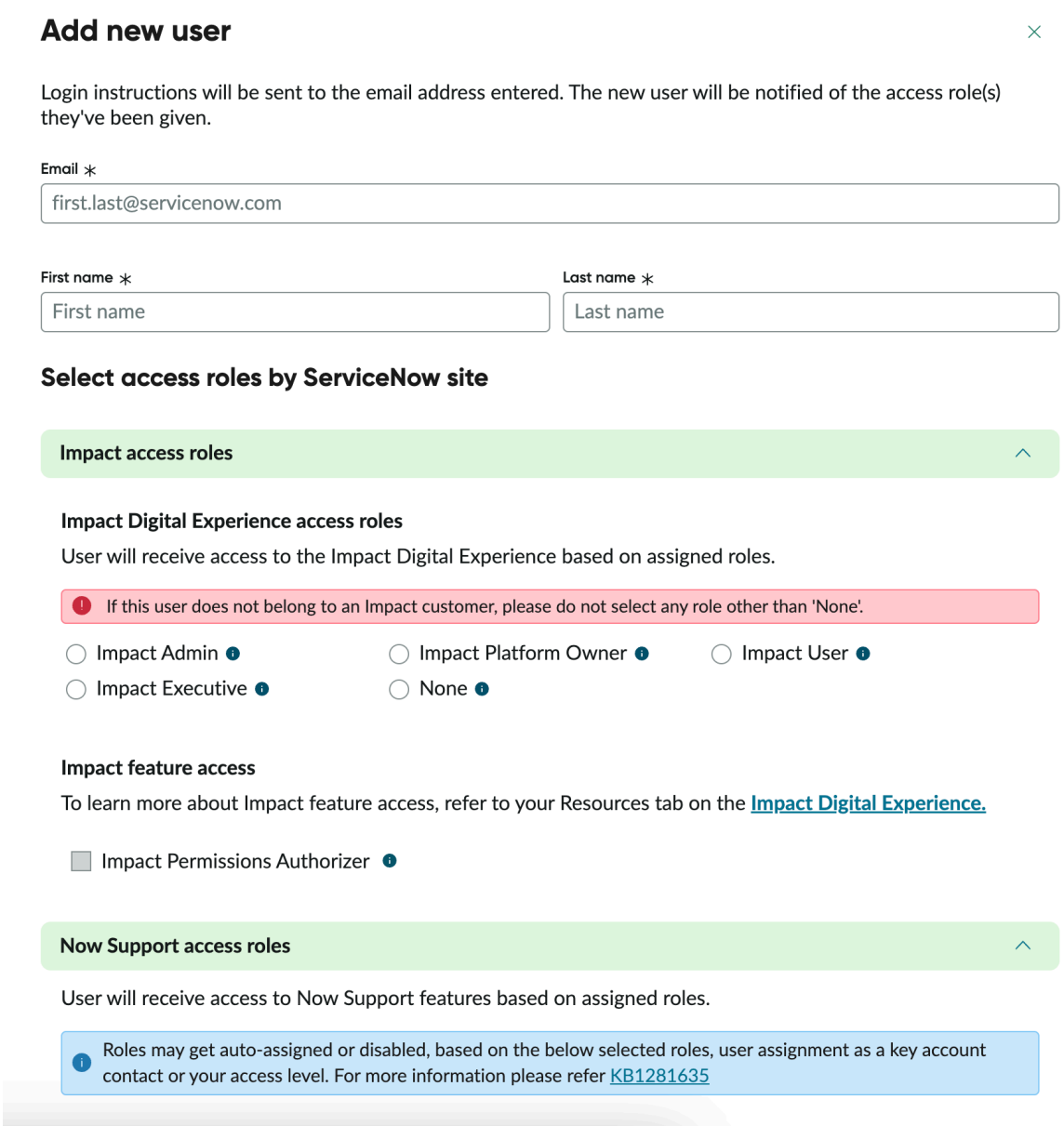
注: Impact ロールの権限については、「Impact のユーザーロール」を参照してください。

必要なロール：Impact アドミン

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. **[Impact]** > [ユーザープロファイル] メニュー > [ユーザーの管理] に移動します。
2. [新規ユーザーを追加] を選択しま



す。

3. 以下の関連情報を入力します。
   - ユーザーのメールアドレス (必須)
   - ユーザーの名と姓 (必須)
   - Impact ロール
   - Impact 機能へのアクセス権
   - Now Learning アクセスロール
4. [送信] を選択します。
   新しいユーザーが作成されます。

Impact ユーザーのロールを編集する

最初の割り当て後に、Impact ユーザーロールを更新します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：Impact アドミン

手順

1. **[Impact]** > [ユーザープロファイル] メニュー > [ユーザーの管理] に移動します。
2. [ServiceNow サイト (ServiceNow sites)] セクションで、[Impact デジタルエクスペリエンス] タイルにアクセスします。
3. [すべてのユーザーを表示 **(View all users)**] を選択します。
4. [ユーザーの検索 **(Search users)**] フィールドにユーザー名を入力します。
5. [アクション] > [ロールの編集 **(Edit role(s))**] を選択します。
6. ユーザーロールを編集し、それに応じてアクセスします。

   注: Impact でどのロールを適切なアクセスレベルのユーザーに割り当てるかに関する詳細は、「Impact のユーザーロール」を参照してください。

7. [確認] を選択します。
   - 確認メッセージが表示され、会社のユーザーページに戻ります。
   - Impact へのログイン手順が記載されたメールがユーザーに送信されます。

Impact ユーザー権限の削除

Impact ユーザーが Impact にアクセスすべきでない場合は、そのユーザーに割り当てた権限を削除します。

始める前に
必要なロール：Impact アドミン

手順

1. **[Impact]** > [ユーザープロファイル] メニュー > [ユーザーの管理] に移動します。
2. [ServiceNow サイト (ServiceNow sites)] セクションで、[Impact デジタルエクスペリエンス] タイルにアクセスします。
3. [すべてのユーザーを表示 **(View all users)**] を選択します。
4. [ユーザーの検索 **(Search users)**] フィールドにユーザー名を入力します。
5. [アクション] > [ロールの編集 **(Edit role(s))**] を選択します。
6. ユーザーロールを「なし」に編集します。

   注: Impact でどのロールを適切なアクセスレベルのユーザーに割り当てるかに関する詳細は、「Impact のユーザーロール」を参照してください。

7. [確認] を選択します。
   確認メッセージが表示され、ユーザーページに戻ります。

Impact のユーザーロール

Impact デリバリインスタンス には、ビジネスニーズに応じてアサインできる多数のロールが用意されています。

お客様が Impact にログインすると、お客様のロールに直接関連する目標、メトリクス、推奨事項のカスタマイズされたビューが表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

IDE の Impact のロールと説明

ロール	説明
Impact User (Impact ユーザー)	• Impact への一般的なアクセス権があります。 • Impact ユーザーは会話の作成と更新ができます。
Impact Permissions Authorizer (Impact 権限承認者)	同意が必要な Impact 機能に対する権限の付与をユーザーに許可します。
Impact Executive (Impact エグゼクティブ)	• 全体的な Impact のステータスとビジネス価値レポートを表示するための読み取りアクセス権があります。 • 組織の長期的なテクノロジー戦略を定める責任を担います。 • エグゼクティブユーザーは会話の作成と更新ができます。 • 全体的な ServiceNow ロードマップを所有します。
Impact Platform Owner (Impact プラットフォームオーナー)	• Impact のすべての機能へのフルアクセス権を持ちます。 • ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。 • システムアドミニストレーターに、リーダーシップと監視を提供します。 • ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップに対するチームの調整を確実に行います。 • ServiceNow プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。
Impact Admin (Impact アドミン)	• ユーザーアカウント管理を提供します。(これは Impact Executive ロールとの主な差別化要因です。) • ServiceNow プラットフォームの日常的な管理の責任者です。 • Instance Observer や Developer Support などのプレミアムアクセスを管理します。 • Impact のすべての機能へのフルアクセス権を持ちます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プラットフォームでの **Impact** のロールと説明

ロール	説明
Impact App Admin (Impact アプリケーション アドミン)	• Impact アプリケーションを構成する責任を担います。 • Impact IDE との統合を設定します。 • ユーザーとグループにロールをアサインします。 • Impact アプリケーション内ですべてのテーブルに対する作成、読み取り、書き込み、および削除アクセス権があります。
Impact Platform Owner (Impact プラットフォームオーナー)	• Impact アプリケーション内ですべてのテーブルに対する作成、読み取り、書き込み、および削除アクセス権があります。 • 構成、統合の設定、ユーザーまたはグループへのロールのアサインはできません。 • アクセラレーターやアドバイザリーセッションなどのサービスを要求できます。
Impact Portfolio Owner (Impact ポートフォリオオーナー)	• Impact アプリケーション内ですべてのテーブルに対する作成、読み取り、書き込み、および削除アクセス権があります。 • 構成、統合の設定、ユーザーまたはグループへのロールのアサインはできません。 • アクセラレーターやアドバイザリーセッションなどのサービスを要求できます。
Impact Executive (Impact エグゼクティブ)	• 組織の長期的なテクノロジー戦略を定める責任を担います。 • Impact のすべての機能への読み取りアクセス権があります • ケイパビリティマップ、製品アダプション ロードマップ、バリューブループリント、アクセラレーター、アドバイザリーセッションを表示するための読み取りアクセス権があります。 • 会話の作成と更新ができます。
Impact User (Impact ユーザー)	• Impact への一般的なアクセス権があります。 • Impact ユーザーは会話の作成と更新ができます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

モバイルエグゼクティブエクスペリエンス

モバイルの Impact エグゼクティブエクスペリエンスにより、お客様の経営幹部はどこからでもモバイルブラウザで Impact にアクセスできます。

モバイルエグゼクティブエクスペリエンスの概要

モバイルエグゼクティブエクスペリエンスにより、経営幹部は次の操作を行うことができます。

- 事業達成目標から実現した価値を中心に、組織のパフォーマンスをすばやく確認できます。
- プラットフォームオーナーのペルソナに提供される詳細レイヤーを削除して、経営幹部が重要な情報を探すのに時間を費やす必要がないようにします。

注: このエクスペリエンスは、エグゼクティブロールが付与されているユーザーのみが使用できます。

Impact ストアアプリケーション

Impact デリバリインスタンス (旧称：デジタルエクスペリエンスポータル) の他に、ServiceNow インスタンスから Impact ストアアプリを直接利用でき、直接アクセスできます。

開始するには

詳細	構成	使用
		
Impact ストアアプリケーションの概念と機能について学びます。	Impact ストアアプリケーションをインストールして構成します。	Impact ストアアプリケーションは、ツールやメリットにアクセスできるインタラクティブなポータルです。

トラブルシューティングとサポート

- Impact に関する質問をし、その他のリソースを調べる - ServiceNow コミュニティ
- 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

Impact ストアアプリケーションの詳細

ServiceNow Impact ストアアプリは、デジタルトランスフォーメーションの過程をカスタマイズし、Now Platform インスタンスと Impact デリバリインスタンスを統合して価値実現までの時間を短縮します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Impact ストアアプリケーションの概要

ServiceNow Impact は、ビジネス変革に AI プラットフォームを活用できるように支援するカスタマーサクセス (CS) 製品です。Impact は、以下に関するサポートと専門知識を提供します。

- ServiceNow 製品 (Now Assist を含む) を採用し、その価値を測定します
- 専門家のガイダンス (技術的、戦略的) とパーソナライズされた推奨事項へのアクセス
- 成長に対応できる高パフォーマンスのプラットフォームの維持
- 24 時間 365 日のテクニカルサポートによる事業継続性の強化

成果の進捗状況を追跡し、インサイトと業界ベンチマークの比較を共有し、データに基づく意思決定を行って、インスタンスから直接デジタルトランスフォーメーションの過程を最適化します。プラットフォームヘルスでインスタンスの品質、コンプライアンス、パフォーマンスを積極的に管理できるようにします。クイックリンクを使用して、Impact デリバリインスタンス アプリケーションの追加のツールとメリットを利用できます。

Impact ストアアプリユーザー

Impact ストアアプリの **Impact** のロールと説明

ロール	説明
Impact アプリアドミン	• Impact ストアアプリを構成する責任を担います。 • Impact IDE との統合を設定します。 • ユーザーとグループにロールをアサインします。 • Impact アプリケーション内ですべてのテーブルに対する作成、読み取り、書き込み、および削除アクセス権があります。
Impact プラットフォームオーナー	• Impact アプリケーション内ですべてのテーブルに対する作成、読み取り、書き込み、および削除アクセス権があります。 • 構成、統合の設定、ユーザーまたはグループへのロールのアサインはできません。 • アクセラレーターやアドバイザリーセッションなどのサービスを要求できます。
Impact ポートフォリオオーナー	• Impact アプリケーション内ですべてのテーブルに対する作成、読み取り、書き込み、および削除アクセス権があります。 • 構成、統合の設定、ユーザーまたはグループへのロールのアサインはできません。 • アクセラレーターやアドバイザリーセッションなどのサービスを要求できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Impact ストアアプリの **Impact** のロールと説明 (続く)

ロール	説明
Impact エグゼクティブ	• 組織の長期的なテクノロジー戦略を定める責任を担います。 • Impact のすべての機能への読み取りアクセス権があります。 • ケイパビリティマップ、製品アダプションロードマップ、バリューブループリント、アクセラレーター、アドバイザリーセッションを表示するための読み取りアクセス権があります。 • 会話の作成と更新ができます。
Impact ユーザー	• Impact への一般的なアクセス権があります。 • Impact ユーザーは会話の作成と更新ができます。
Impact 権限承認者	アクセラレーターの開始に同意します。

詳細情報

Impact ストアアプリの構成と使用の詳細については、以下を参照してください。

- Impact ストアアプリケーションの構成
- Impact ストアアプリケーションの使用

Impact ストアアプリケーションの構成

Impact ストアアプリケーションをインストールして構成します。

構成の概要

この構成では、Impact ストアアプリのインストールと構成に必要なタスクの概要を示します。

1. ServiceNow Store からの Impact ストアアプリケーションのインストール
2. プロバイダーインスタンスへの接続を確立する
3. ガイド付きセットアップを使用して Impact ストアアプリケーションにデータを同期して移行する

ガイド付きセットアップを使用して **Impact** ストアアプリケーションを実装する

ガイド付きセットアップでは、ServiceNow インスタンスで Impact ストアアプリケーションを構成できるようにする一連のタスクが提供されます。Impact のガイド付きセットアップを開くには、[すべて] > [アダプションサービス] > [ガイド付きセットアップ] > [製品の構成] > **[Impact** ガイド付きセットアップ **(Impact Guided Setup)]** に移動します。

詳細については、「ガイド付きセットアップを使用して Impact ストアアプリケーションにデータを同期して移行する」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Impact ストアアプリケーションを実装するアドミニストレーターを指名する

Impact ストアアプリケーションのインストールと実装を実行するには、指名されたアドミニストレーターを割り当てる必要があります。データの統合を構成するには、アドミニストレーターが Impact ストアアプリケーションと Impact デリバリインスタンス の両方に対して Impact ロールを持っている必要があります。アドミニストレーターは、Impact Squad から送信された登録メールからインストールを実行します。

ServiceNow Store からの Impact ストアアプリケーションのインストール

以下の手順に従って、Impact ストアアプリケーションをインストールします。

始める前に

- サポートされているバージョン：Yokohama および Xanadu パッチ 2 以降
- Impact ストアアプリケーション ServiceNow エンタイトルメント (sn_entitlement) バージョン 4.1.2 以降。

  注: ServiceNow Store から購入したアプリケーションは、自動的にアプリケーションマネージャーに追加されます。インスタンスでアクティブ化するには、アプリケーションマネージャーからアプリケーションをインストールする必要があります。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 Impact メインアプリケーションリストを確認してください。

- Impact ストアアプリケーションのインストールと実装を実行するには、指名されたアドミニストレーターを連絡担当者として割り当てる必要があります。Impact Squad からの登録メールがこのアドミニストレーターに届きます。

必要なロール：任意の Impact ロール、admin

このタスクについて

Impact ストアアプリケーションとともに以下のアイテムがインストールされます。

- プラグイン :
  - Impact Store App (sn_impact_cust)
  - Impact Content (sn_impact_content)
  - Impact Common (sn_impact_common)
  - Impact Health (sn_impact_health)
- ストアアプリケーション：
  - Impact ストアアプリ
  - Impact Health ストアアプリ
- ロール
- テーブル

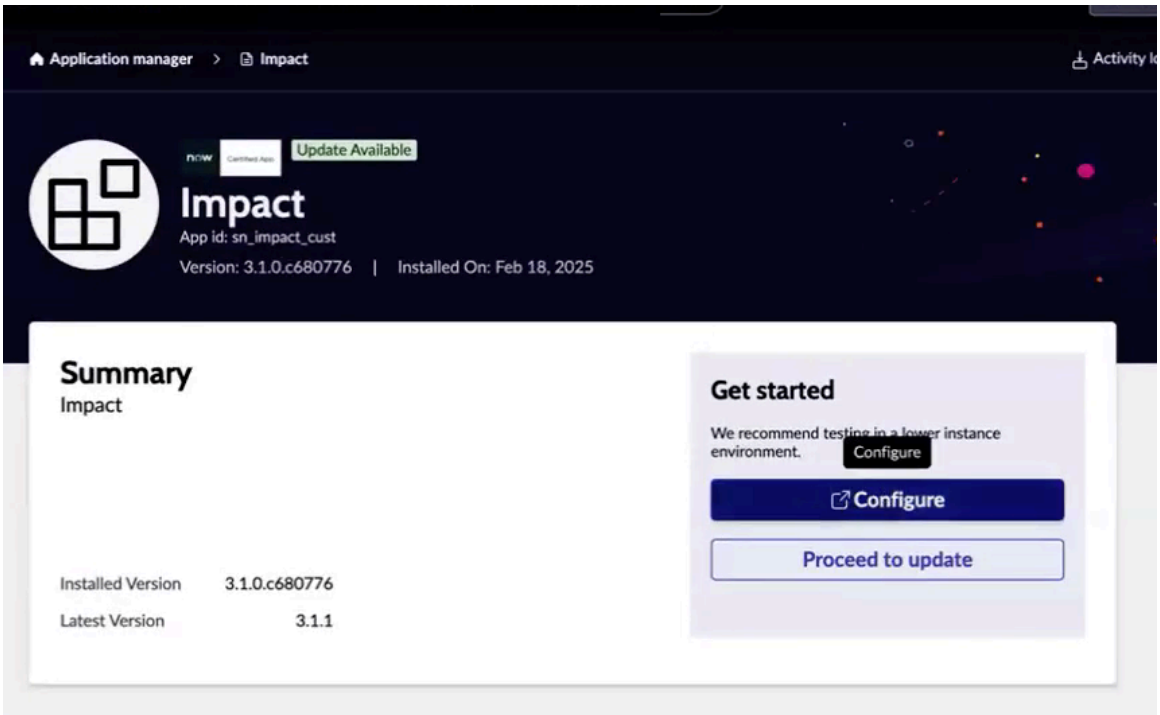
手順

1. Impact ストアアプリケーションを調達してインストールすることを Impact Squad に通知します。これにより、Impact Squad がコンシューマー登録を開始してセットアップと接続のプロセスに進むことができます。
2. [ServiceNow Store] メニューから [アプリとソリューション **(Apps and Solutions)]** を選択します。
3. フィルター基準と検索バーを使用してメインの Impact ストアアプリケーションを検索します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アプリケーションが見つからない場合は、まず ServiceNow Store からアプリケーションを要求するためのエンタイトルメントを調達する必要があります。Impact ストアアプリケーションの調達に関する追加のサポートについては、Impact Squad にお問い合わせください。

4. [インストールを要求] を選択して、Impact ストアアプリケーションを調達します。
5. [すべて] > [アプリケーションマネージャー] に移動します。
6. Impact を検索し、インストールが完了していることを確認します。
   - Impact がリストに表示されない場合は、[今すぐ同期] オプションを使用して ServiceNow Store との同期を更新する必要があることがあります。
   - Impact をまだ構成していない場合は、アプリケーションマネージャーで構成オプションを使用できます。



注:

- Impact ストアアプリケーションのダウンロードとインストールを完了したことを Impact Squad に通知すると、Impact Squad は Impact ストアアプリケーションの登録を開始します。
- IDI プロバイダー接続フォームへの直接リンクを含む登録メールが、指名されたアドミニストレーターの連絡担当者に送信されます。

7. インストールと統合を実行するアドミニストレーターの連絡担当者は、登録メールのリンクにアクセスする必要があり、また Impact ストアアプリ と IDI に対する Impact ロールを持っている必要があります。

次のタスク
プロバイダーインスタンスへの接続を確立する。

プロバイダーインスタンスへの接続を確立する

Impact ストアアプリケーション ADDでデータを送信するため、ServiceNow サービスブリッジを使用して Impact デリバリインスタンス (プロバイダーインスタンス) への安全な接続を確立します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に

注: データ同期プロセスでは、転送に関して特定の用語が使用されます。詳細は、「」を参照してください。

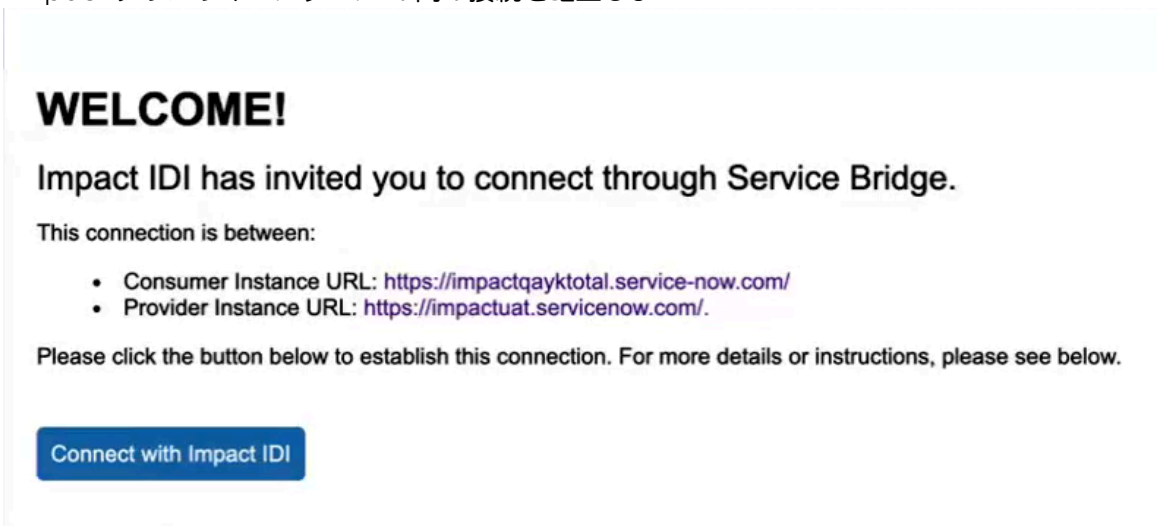
ユーザーが Impact ストアアプリケーションをインストールすると、Impact Squad が Impact ストアアプリケーションの登録を開始します。

IDI プロバイダー接続フォームへの直接リンクを含む登録メールが、ユーザーに送信されます。

必要なロール：任意の Impact ロール

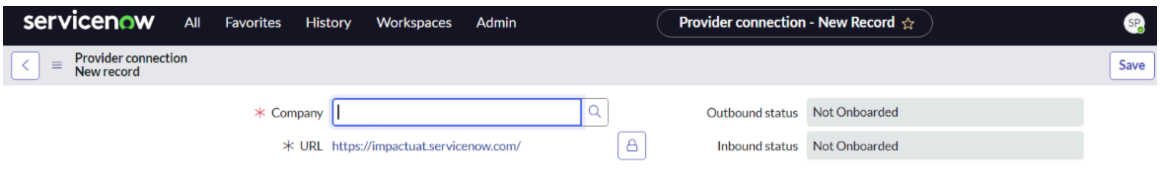
手順

1. ウェルカムメールを開き、Impact ストアアプリケーションと Impact デリバリインスタンス の間の接続を確立します。



注: 登録メールが届かない場合は、Impact Squad にお問い合わせください。

2. 登録メールで **[Impact IDI に接続 (Connect with Impact IDI)]** を選択して [プロバイダー接続] フォームに移動し、Impact ストアアプリケーションと Impact Delivery Instance 間の接続を開始します。



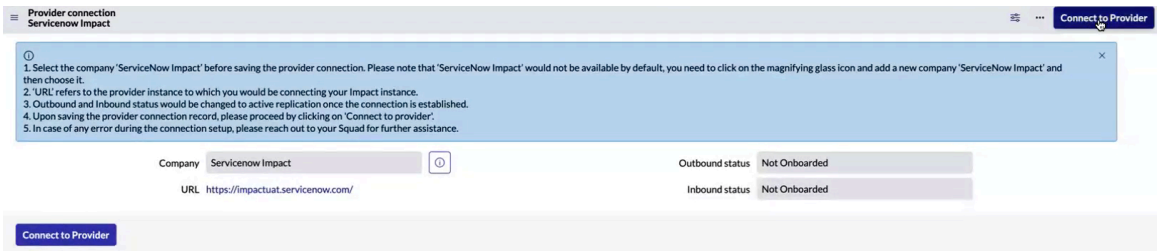
3. このフォームを使用して新しい会社を作成します。

[プロバイダー接続] のフィールド

フィールド	説明
会社	会社を作成します。例：*ServiceNow Impact1*。 注: 構成するインスタンスごとに、新しい個別の会社が必要です。

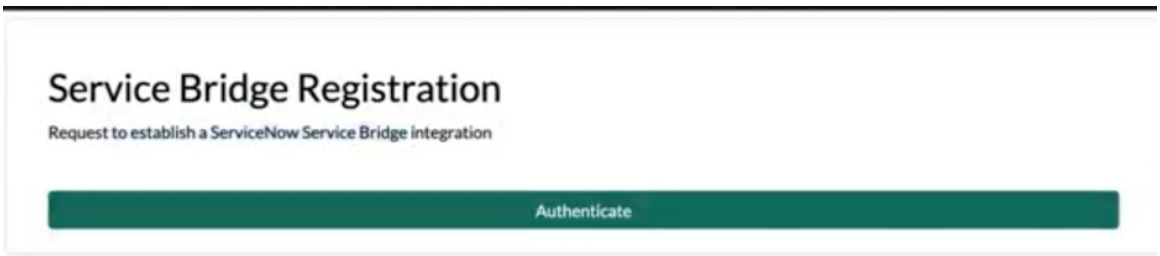
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
URL	Impact ストアアプリケーション IDI プロバイダーインスタンスの URL。登録メールからアクセスしている場合、これは事前に入力されています。
送信ステータス	IDI と通信している Impact ストアアプリケーションの接続の読み取り専用ステータス。 ◦ オンボーディングされていません (Not Onboarded)：Impact ストアアプリケーションとの同期のためにオンボーディングとデータがまだ接続されていません。 ◦ アクティブなレプリケーション：オンボーディングとデータが正常に接続され、IDI から Impact ストアアプリケーションにデータを取得できるようになりました。 ◦ 完了してクローズ：オンボーディングと同期が成功しました。
受信ステータス	IDI からデータを受信する Impact ストアアプリの接続の読み取り専用ステータス。 ◦ オンボーディングされていません (Not Onboarded)：オンボーディングとデータはまだ IDI から Impact ストアアプリケーションにインポートされていません。 ◦ アクティブなレプリケーション：オンボーディングとデータが IDI から Impact ストアアプリケーションに正常にインポートされました。 ◦ 完了してクローズ：オンボーディングと同期が成功しました。



4. [保存] を選択してレコードを保存します。
5. [プロバイダーに接続] を選択します。
   登録を認証するために IDI にリダイレクトされます。
6. まだ IDI にログインしていない場合は、 ログインします。

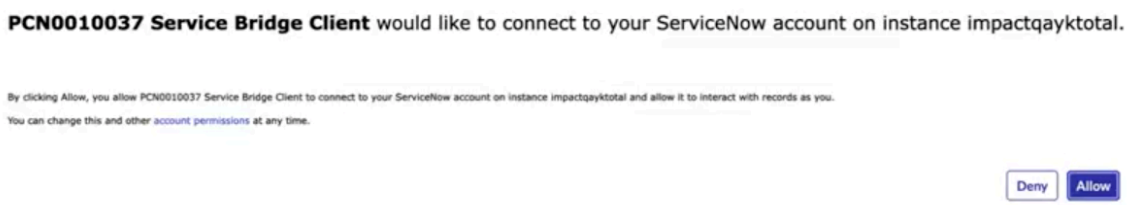
   登録オプションにアクセスするには、IDI アドミンロールが必要です。



7. [認証] を選択して、登録プロセスを承認します。

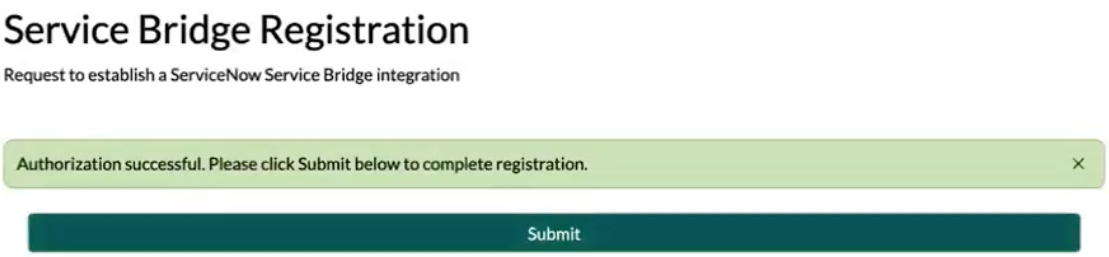
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Impact ストアアプリケーションにリダイレクトされ、そこで認証要求を承認するための確認メッセージが表示されま



す。

8. [許可] を選択して、Impact ストアアプリケーションと IDI の間の接続を確認します。
認証成功メッセージが [サービスブリッジ登録]ページに表示されま

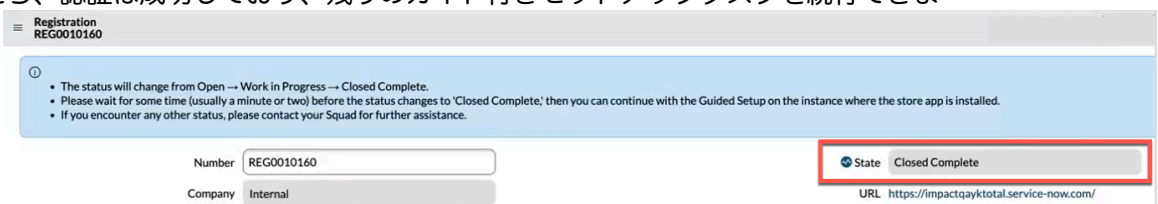


す。

9. [送信] を選択して、登録を完了します。

> **注:** サービスブリッジのトラブルシューティングの詳細については、「https://support.servicenow.com/kb?id=kb_article_view&sysparm_article=KB1571549」を参照してください。

認証の登録ページがロードされます。ステータスが [完了してクローズ] に更新されたら、認証は成功しており、残りのガイド付きセットアップタスクを続行できま



す。

> **注:** 認証の処理とステータスの更新に少し時間がかかる場合があります。

次のタスク
ガイド付きセットアップを使用して Impact ストアアプリケーションにデータを同期して移行する

ガイド付きセットアップを使用して **Impact** ストアアプリケーションにデータを同期して移行する

Impact ガイド付きセットアップを使用して Impact ストアアプリケーションを構成します。

始める前に
ガイド付きセットアップでは、ServiceNow インスタンスで Impact ストアアプリケーションを構成できるようにする一連のタスクが提供されます。

詳細については、「ガイド付きセットアップ」を参照してください。

Impact ガイド付きセットアップの主な 3 つの手順は次のとおりです。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

1. データ同期および移行のために Impact ストアアプリケーションと Impact デリバリインスタンス IDI との間の接続を確立して検証します。詳細は、「プロバイダーインスタンスへの接続を確立する」を参照してください。
2. 同期して Impact ストアアプリケーションに移行するデータを選択します。
3. 新規ユーザーと既存のユーザーを Impact ストアアプリケーションにオンボーディングします。

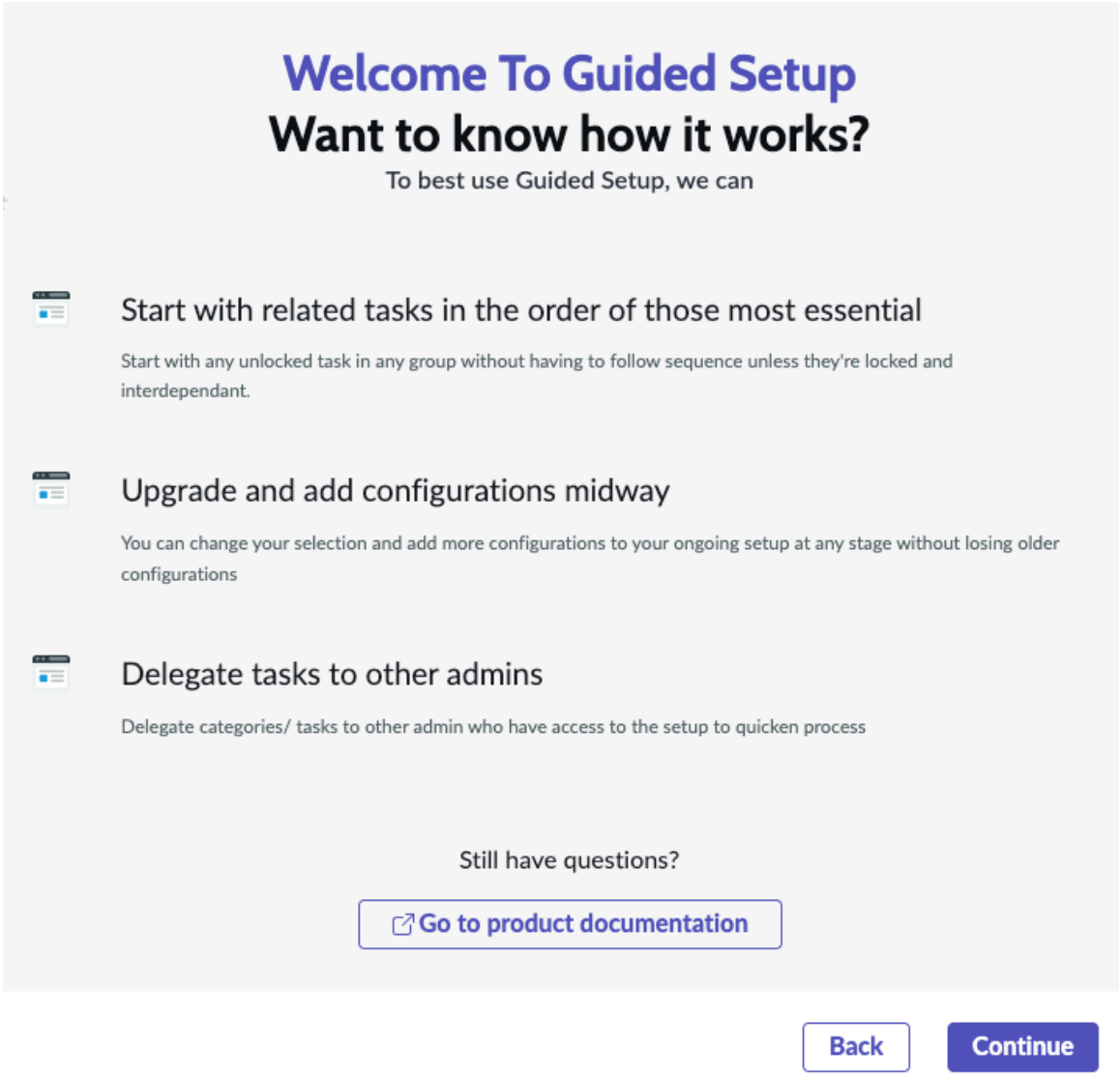
セットアップ全体を完了していない場合は、構成のさまざまなステップに戻ることができます。

注: Impact ユーザーロールには、Impact ストアアプリケーションを構成するために必要な権限がありません。

必要なロール：任意の Impact ロール

手順

1. [すべて] > **[Impact]** > [ガイド付きセットアップ] に移動します。
   Impact ガイド付きセットアップの概要ページに、セットアッププロセスに関する追加情報が表示されま



   す。
2. [IDI プロバイダーインスタンスへの接続の確立と検証 (Establish and verify the connection to the IDI Provider Instance)] で、次のタスクを行います。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. サービスブリッジ、およびプロバイダー **Impact** インスタンスの登録

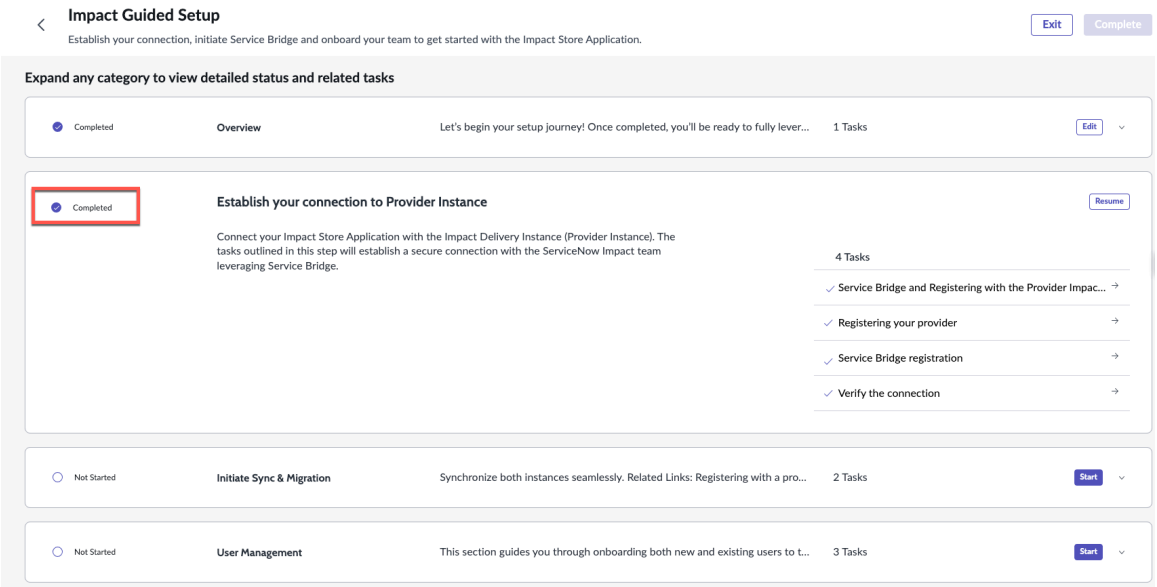
b. プロバイダーの登録

c. サービスブリッジの登録

d. 接続を確認する

> 注: 詳細については、「プロバイダーインスタンスへの接続を確立する」を参照してください。

3. [開始する] を選択します。
セットアップステップはカテゴリセクションに表示されます。カテゴリを展開して、詳細と関連タスクを確認できます。各セクションのタスクが完了したら、次のセクションに進みます。



4. [同期と移行の開始 (Initiate Sync and Migration)] で [データ移行] タスクを完了します。

移行を開始 **(Initiate migration)**

タスク	説明
移行を開始 (Initiate migration)	IDI から Impact ストアアプリケーションにデータを移行します。
準本番インスタンスで同期をテストする (Test sync in sub-production instance)	IDI から Impact ストアアプリケーションの非本番インスタンスにデータを移行します。

5. [ユーザー管理] で次のタスクを行います。

a. **Squad** を把握する

b. ロールを特定して既存の **Impact** ユーザーに再アサインする

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

c. ユーザーにロールをアサインする

d. グループにユーザーをアサインする

> **注:** Impact ロールの詳細については、「Impact ストアアプリケーションの詳細」を参照してください。

次のタスク
Impact ストアアプリケーションの使用

プロアクティブコードチェックの構成

Impact プラットフォームヘルスの プロアクティブコードチェック を有効にすると、インスタンスでコードレビューを実行できます。

プロアクティブコードチェックの単一インスタンススキャンは、ServiceNow Washington DC リリース以降でサポートされています。複数のインスタンス間での同期とダッシュボードでの結果の表示は、ServiceNow Yokohama リリース以降でサポートされている機能です。

単一インスタンススキャン

開発者は、非本番インスタンスの更新セットに対してプロアクティブコードチェック (PCC) を実行して、本番環境で発生する技術的な問題を低減できます。Impact Health ストアアプリ は Impact ストアアプリの一部としてインストールされます。インストールプロセスの詳細については、「Impact ストアアプリケーションの構成」を参照してください。

複数インスタンスの同期

プロアクティブコードチェック を使用すると、本番インスタンスと非本番インスタンス間で同期し、プラットフォームヘルスダッシュボードで結果を表示できます。この機能には、本番インスタンスと特定された非本番インスタンスとの間に初期信頼関係が必要です。この構成の詳細については、「プロアクティブコードチェックのためのマルチインスタンスフレームワークの構成」を参照してください。

> **重要:** Impact ストアアプリは、顧客がコードチェックを実行する非本番インスタンスと、レポートインスタンスまたは本番インスタンスにインストールする必要があります。

プロアクティブコードチェックのためのマルチインスタンスフレームワークの構成

「マルチインスタンスフレームワークの構成」では、非本番インスタンスから本番インスタンスへのデータ移動を接続する方法を説明します。データを移動および同期できるようにするには、mTLS をインストールして、非本番インスタンスを本番インスタンスに接続するように mTLS を構成する必要があります。信頼プロファイルを作成する前に、インスタンスの管理も設定する必要があります。

始める前に
データ同期が正しく機能するためには、コア mTLS が必要です。ベースシステムのセットアップの際に、ほとんどのインスタンスではコア mTLS がすでに有効になっている可能性があります。有効になっていない場合は、Impact Health アプリのインストール後にコア mTLS と mTLS プラグインを有効にするためにこの手順を行う必要があります。マルチインスタンス管理の詳細については、「クロスインスタンスアプリケーションの信頼構成」を参照してください。

> **重要:** Impact プロアクティブコードチェックを使用するプライマリ本番インスタンスとすべてのセカンダリインスタンスを特定します。プライマリインスタンスには、非本番インスタンスのスキャン結果の統合ビューが表示されます。

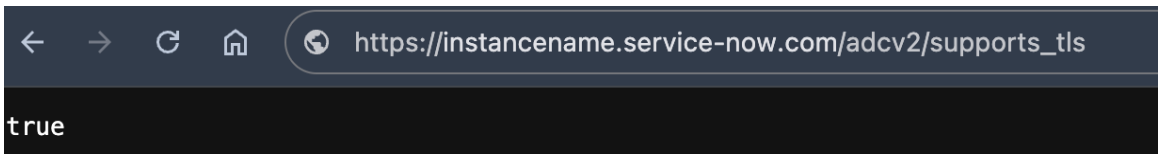
必要なロール：admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. URL：<インスタンス>.service-now.com/adcv2/supports_tls にアクセスして、本番インスタンスで mTLS が有効になっているかどうかを確認します。

値	アクション
True	次の手順に進みます。
False	Now Support チケットを送信して、Multi-Instance Framework (mTLS) プラグイン (com.glide.mif.mtls) をインストールします。mTLS が有効になっていることを確認します。 注: マルチインスタンスフレームワークジョブの実行には 24 時間かかります。ジョブテーブルを更新するには、MIF 同期アップ/MIF 同期ダウンジョブに移動し、[今すぐ実行] を選択します。

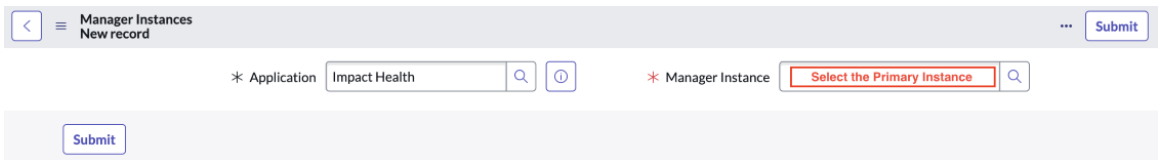


2. *admin* ロールで非本番開発インスタンスにログインします。

注: ステップ 2～4 は、データを共有する非本番インスタンスごとに行う必要があります。

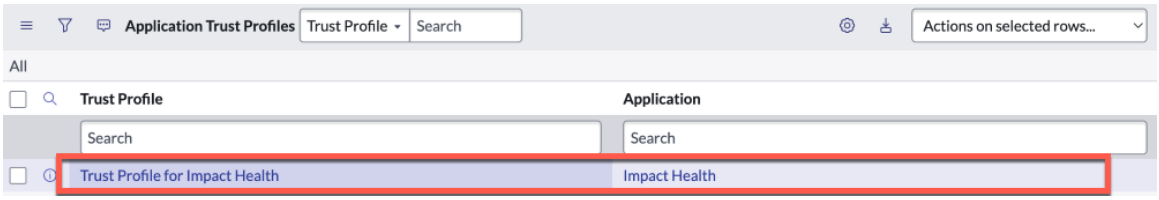
3. [すべて] > [マルチインスタンス管理 **(Multi-Instance Management)**] > [マネージャーインスタンス **(Manager Instances)**] に移動します。
4. 次の値を持つレコードを 1 つ作成します。

フィールド	値
アプリケーション	Impact Health
マネージャーインスタンス	<プライマリ本番インスタンス>



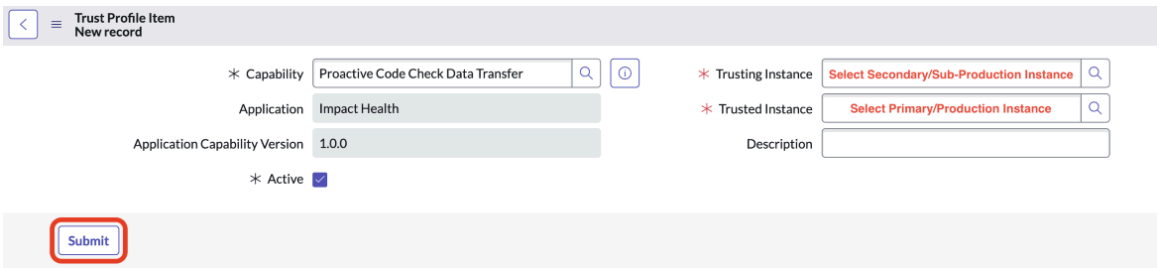
5. *admin* としてプライマリ本番インスタンスにログインします。
6. [すべて] > [マルチインスタンス管理 **(Multi-Instance Management)**] > [アプリケーションの信頼プロファイル **(Application Trust profiles)**]に移動します。
7. [アプリケーションの信頼プロファイル **(Application Trust profiles)**] レコードを開きます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



8. [アクティブな MIF 信頼プロファイルアイテム (Active MIF Trust Profile Items)] 関連リストで [新規] を選択します。
9. 信頼プロファイルのフィールドに入力します。

フィールド	フィールド値
機能	プロアクティブコードチェックデータ転送
アプリケーション	Impact Health
アプリケーション機能バージョン	1.0.0
アクティブ	true
信頼するインスタンス	<非本番インスタンス1>
信頼できるインスタンス	<プライマリ本番インスタンス>
説明	オプション



注: 信頼するインスタンスとして登録する非本番インスタンスごとに、信頼プロファイルを作成する必要があります。

10. [すべて] > [マルチインスタンス管理 **(Multi-Instance Management)**] > [アプリケーションの信頼プロファイル **(Application Trust profiles)**] > に移動します。
11. [信頼プロファイルの同期 **(Sync Trust Profiles)**] を選択します。



12. オプション: インスタンスが ServiceNow アカウントの場合は、プロパティ `sn_mif.glide.mif.exclude_customer_regex` の値を `MIF-ENABLE-ALL` に設定します。
13. [すべて] > [マルチインスタンス管理 **(Multi-Instance Management)**] > [信頼構成 **(Trust Configuration)**] に移動します。
本番インスタンスと非本番インスタンスの間の信頼構成を検証します。詳細については、「データ同期アプリケーションの基本信頼構成」を参照してください。

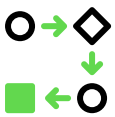
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Impact ストアアプリケーションの使用

Impact デリバリインスタンス ポータルの他に、ServiceNow インスタンスから Impact ストアアプリケーションを直接利用でき、直接アクセスできます。

Impact ストアアプリケーションの主な機能

ナビゲーションメニューのオプション

	メニュー	詳細
	Impact ワークスペース	Impact ホームページを利用するには、ServiceNow インスタンスから Impact ワークスペースに移動します。 • 進捗状況チェックリストを使用して、チームのオンボーディングを行います。 • ガイド付きツアーに従って、チームに Impact ストアアプリの機能を紹介します。 • Impact チームとコミュニケーションを取ります。 • 次のステップのためにカスタマイズされた推奨事項を受け取ります。 .
	Impact プラットフォームヘルス	インスタンスの現在の健全性を把握し、潜在的な問題や障害を特定し、迅速な是正処置を行ううえで役立つ診断ツールを使用します。
	Impact ストアアプリ：製品アダプション	お客様の ServiceNow インスタンスのケイパビリティと製品アダプションロードマップを表示します。 • 事業目標の達成に自由に利用できるアプリケーションまたはケイパビリティを確認します。 • 最適な実装を実現するために、特定のフェーズにまとめられたケイパビリティの推奨実装シーケンスを表示します。
	Impact ストアアプリ：価値向上活動	事業達成目標を把握します。事業達成目標とは、価値を経時的に示す測定可能な結果が関連付けられている高レベルの目標です。
	Impact ストアアプリ：アクセラレーターとイニシアチブ	• イニシアチブカタログ：デジタルトランスフォーメーションを促進する実行可能なエンゲージメントとワークストリームです。 • アクセラレーターカタログ：オプションごとにエキスパートが用意されている対象範囲固定型のオファリングであり、価値実現が必要な領域でその価値を迅速に実現します。

重要: さまざまなレベルの Impact にアクセスするには、ロールを割り当てる必要があります。Impact アドミニストレーターは、適切なロールをお客様に割り当てることができます。詳細については、「Impact ユーザーの管理」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Impact ワークスペース

Impact アプリケーションは、ServiceNow Store アプリケーションからインストールできます。

重要:

Impact アプリケーションを使用する前に、エンタイトルメントがあることを確認する必要があります。その後、ServiceNow Store から Impact アプリケーションをダウンロードし、インスタンスのアプリケーションマネージャーからインストールできます。

Impact アプリケーションをインストールして構成するには、以下を参照してください。

- Impact ストアアプリケーションの構成。
- ServiceNow Store からの Impact ストアアプリケーションのインストール。

ホームページ

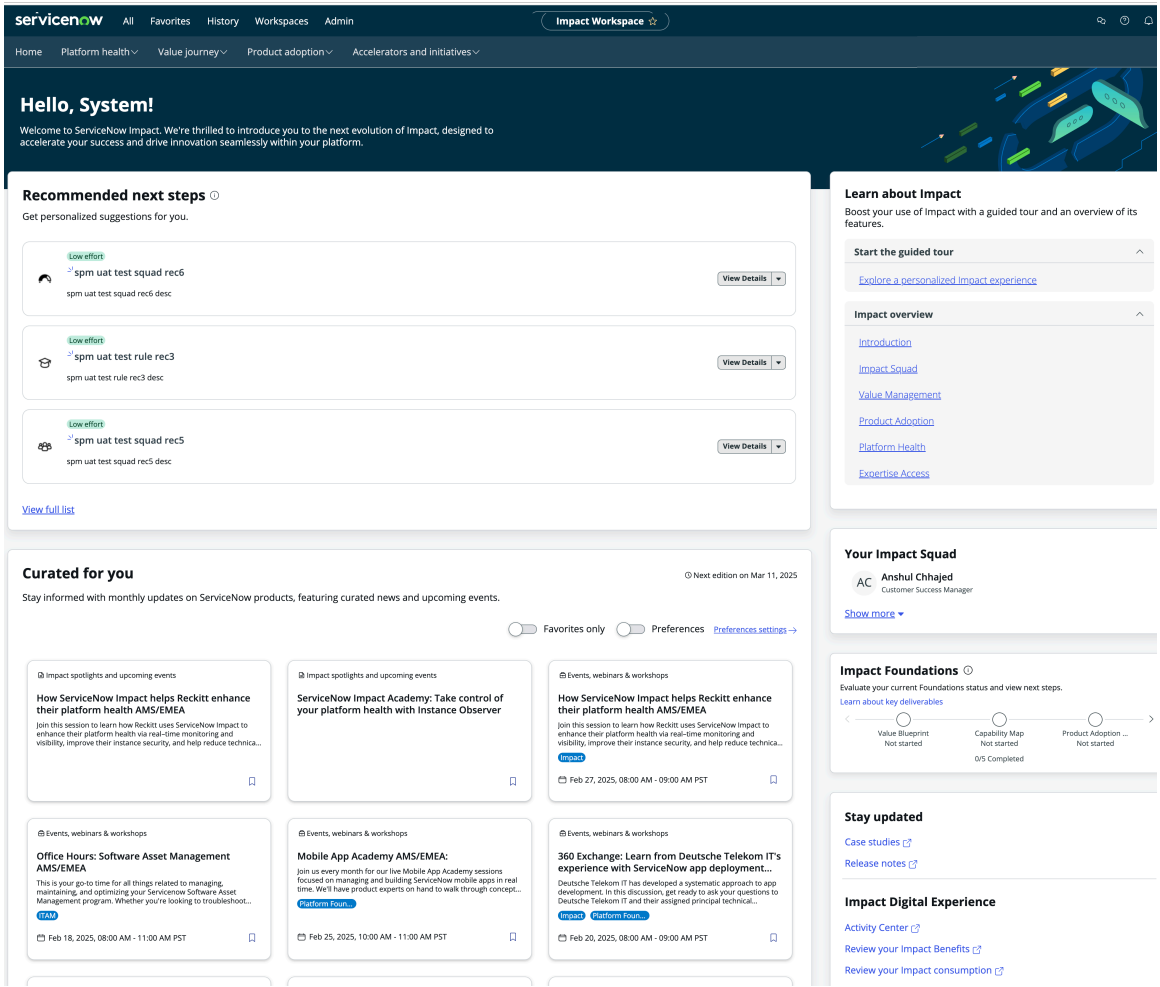
新しい機能や更新された機能を簡単に入手できる Impact ホームページを使用します。このホームページをパーソナライズされた価値ガイダンスとして利用することで、適切なコンテンツに適切なタイミングですぐにアクセスできます。

Impact ホームページを利用するには、ServiceNow インスタンスから [すべて] > **[Impact ワークスペース]** > [ホーム] に移動します。[ワークスペース] を選択し、**[Impact ワークスペース]** をクリックしてホームページを表示することもできます。

Impact ワークスペース ホームページは、ユーザーにとってのガイドであり、アプリケーションの各ウィジェットからアプリケーションの主要コンポーネントを起動できる一元的なハブです。

- 推奨された次のステップ
- Impact の詳細
- 厳選されたコンテンツ (Curated for you)
- あなたの Impact Squad
- Impact Foundations
- 最新情報 (Stay updated)
- Impact デジタルエクスペリエンス

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



推奨された次のステップ

[推奨された次のステップ] には、ユーザーに合わせてパーソナライズされた提案が提示されます。これらの推奨事項は、理想的には、重点的に取り組み行動できるステップです。推奨事項には、ワークショップへの参加、トレーニングの開始、イベントへの申し込み、アクセラレーターの開始などのアクティビティが含まれます。ホームページには、最新の 3 つの公開済み推奨事項のみが表示されます。すべての推奨事項のリストを表示するには、[全リストを表示] を選択します。

任意の推奨事項を選択して開始するには、各推奨事項の [詳細を表示] を選択します。これによりモデルが表示されます。推奨事項を確認し、推奨事項に関心がない場合は [非表示] オプションを選択してその推奨事項を却下できます。各推奨事項に対して実行するオプションは、推奨事項のタイプとソースによって異なります。

- アクセラレーターに関連する推奨事項の場合は、[始めましょう] を選択して受け入れることができます。
- その内容に基づいて行動するように提案された推奨事項、または関心がありそうな推奨事項の場合は、[リンクを開く] を選択します。

戦略的ポートフォリオ管理 (SPM) (SPM) に関連する推奨事項の場合は、[作業アイテムに変換 **(Convert to work item)]** を選択して推奨事項を作業アイテムに変換できます。このアクションでは、各自の権限に基づいて推奨事項が作業アイテムに変換され、推奨事項の詳細が表示されます。

推奨事項の詳細については、「Impact ワークスペースでの推奨事項リストの使用」を参照してください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Impact の詳細

このセクションを使用して、ステップバイステップのガイダンスに従ってチームをオンボーディングし、 チームが Impact の機能を理解できるように支援します。利用可能な機能は、製品とパッケージに基づいています。

ガイド付きツアーを開始する (Start the guided tour)

ガイド付きツアーを起動して、ServiceNow Impact アプリケーションを利用できるようにユーザーをオンボーディングします。[パーソナライズされた **Impact** エクスペリエンスを確認する **(Explore a personalized Impact experience)]** リンクを選択して、Impact ワークスペース ナビゲーションメニューから順にホームページの他の機能リンクを参照し、Impact ストアアプリの機能セットについて理解します。Impact のさまざまな機能を選択して、それぞれの機能の詳細を確認してください。

Impact の概要

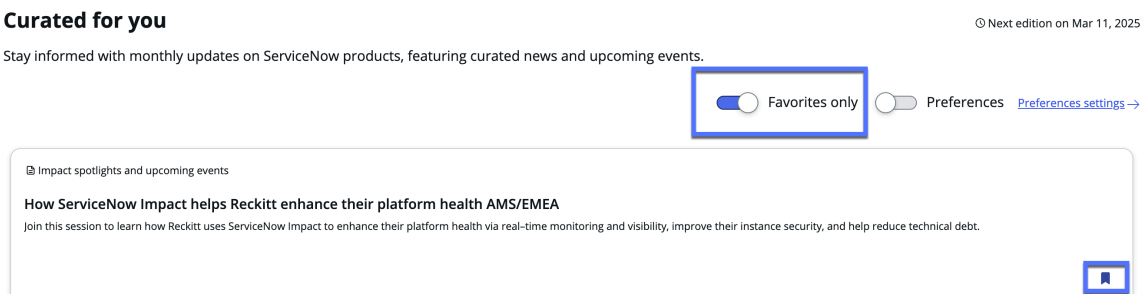
このセクションのリンクから、Impact 内のすべての主要領域 (Impact Squad、価値管理、製品アダプション、プラットフォームヘルス、専門知識へのアクセス、主要な成果物など) の詳細を確認できます。各リンクのコンテンツは、パッケージ (Guided、Advanced、Total など) によって異なります。

厳選されたコンテンツ (Curated for you)

このセクションでは、製品と組織に固有の最新情報、厳選されたニュース、ウェビナー、ワークショップ、予定されているイベントについて説明します。Impact Squad チームは、お客様との関連性がある毎月のダイジェストとコンテンツを準備します。トピックはここではハイライトとして表示されます。

[環境設定 **(Preferences settings)]** オプションを使用して、ワークフロー、ビジネスエリア、または機能に関連するコンテンツをフィルタリングします。環境設定を保存します。これで、[設定] ボタンを有効にしたときにランディングページで関心のあるコンテンツを表示できるようになります。

同様に、トピックタイルの [お気に入りに追加] () アイコンを選択すると、ニュースアイテムや今後のイベントをお気に入りとして保存できます。次回に[お気に入りのみ] ボタンを有効にすると、お気に入りのニュースやイベントをすべて表示できます。



あなたの Impact Squad

やり取りする Impact チームメンバーが、そのロールとともにここに一覧表示されます。

チームとロールの詳細については、「Impact Squad」を参照してください。

Impact Foundations

チームの進捗状況を線形形式で表示します。スライダーの矢印を使用して Impact トラッカーの 5 つのステップをスクロールします。Impact Foundations は、価値を迅速に実現し、簡素化された四半期ごとのアクティビティによって取り組みを維持するための、目的に適したアカウントレベルのイニシアチブのセットです。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

新規のお客様と既存のお客様の両方に対して初回エンゲージメントのガイダンスを提供し、現在の状態のベースライン分析を設定し、価値実現までの時間を短縮するための明確な次のステップを設定して、プラットフォームで実行するすべてのアクションの基盤を形成します。

最新情報 (Stay updated)

関心のあるケーススタディの最新情報を入手します。リンクを選択すると、業界、製品、ソリューション、または地域に基づいて ServiceNow のお客様の実例が取り上げられているページが表示されます。

[リリースノート] リンクでは、各リリースで文書化され、ServiceNow のお客様が利用できる Impact 機能とコンテンツに移動します。詳細については、「Impact リリース」を参照してください。

Impact デリバリインスタンス

クイックリンクを使用すると、Impact デリバリインスタンス (旧称：Impact デジタルエクスペリエンス (IDE)) に直接移動できます。

[アクティビティセンター] と [メリットと使用法] を選択すると、このセクションにリストされている機能の詳細が表示されます。

詳細については、「Impact デリバリインスタンス (旧称 Impact デジタルエクスペリエンス)」を参照してください。

Impact ワークスペースでの推奨事項リストの使用

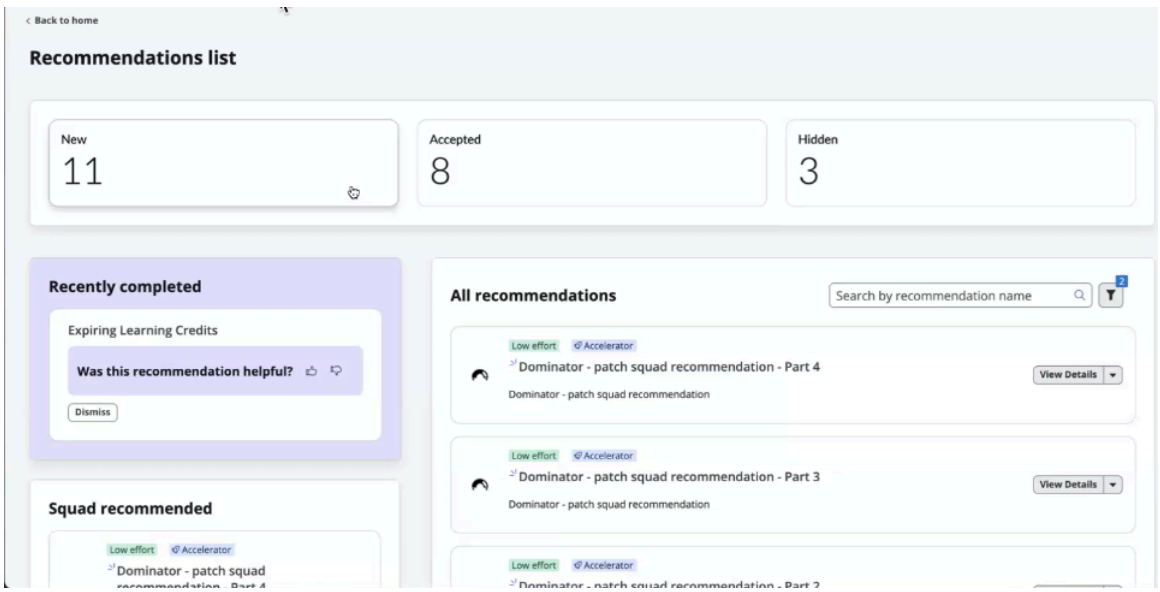
すべての推奨事項のリストを使用して、自分に合わせて調整された推奨事項を確認します。[詳細を表示] を選択すると、各自の関心に基づいて推奨事項を承認または却下できます。

始める前に
必要なロール：すべての Impact ロール

このタスクについて

手順

1. [すべて] > **[Impact ワークスペース]** > [ホーム] に移動します。
2. [推奨された次のステップ] セクションで [全リストを表示] を選択します。



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

上部の [推奨事項リスト] バナーの下の最初のセクションには、フィルターとして機能する 3 つのタイル ([新規]、[受入済み]、[非表示]) があります。

3. 新しく公開された推奨事項を表示するには、[新規] を選択します。
4. 過去に却下した可能性があり、ビューに表示されていない推奨事項を表示するには、[非表示] を選択します。
   [非表示] タイルをもう一度選択すると、フィルター条件が削除され、以前に非表示になっていた推奨事項が再表示されます。
5. 受け入れた推奨事項を表示するには、[受入済み] を選択します。

   すべての推奨事項

   カテゴリや製品エリアに関係なく、すべての推奨事項のリストが表示されます。このリストには一度に 8 つの推奨事項が表示されるため、管理と移動が容易になります。リストの内容をさらに表示するには、その下にリストされている後続のページを選択します。リストには、最新の公開済み推奨事項、これまでに受け入れた推奨事項、非表示または却下した推奨事項がこの順序で表示されます。

   最近の完了

   最近完了した推奨事項を表示します。 または を選択して、推奨事項を評価または低評価できます。

6. 推奨事項を低評価する理由を指定するには、 を選択し、リストから理由をクリックします。
7. [最近の完了] ウィジェットを完全に非表示にし、代わりに **[Squad 推奨 (Squad recommended)]**ウィジェットを表示する場合は、[閉じる] を選択します。
8. 全リストで探している推奨事項を絞り込むため、[推奨事項の名前で検索] フィールドにキーワードまたはフレーズを入力します。
9. フィルターオプションを適用し、さまざまな条件で検索結果を絞り込むには、 を選択します。

Impact ストアアプリ：アクセラレーターとイニシアチブ

イニシアチブは、デジタル変革をサポートする実行可能なエンゲージメントとワークストリームです。Impact Accelerators は、各オプションの背後に専門家を配置し、お客様が必要とする価値を迅速に提供するための、スコープを限定したサービスです。

アクセラレーターとイニシアチブは、Impact ストアアプリと Impact デリバリインスタンス (IDI) の間で共有されます。完全なリストについては、「イニシアチブカタログ」と「アクセラレーターカタログ」を参照してください。

クイックリンクを使用すると、ストアアプリ内から完全なカタログに直接アクセスできます。[概要] ページには、利用可能なアクセラレーターとイニシアチブの概要、現在使用されているアクセラレーターとイニシアチブのステータス、追加のアクセラレーターとイニシアチブを要求するオプションが表示されます。

消費

利用可能なアクセラレーターとイニシアチブの現在の消費状況を分析します。現在の状況を表示し、カテゴリ別にフィルタリングします。このセクションには、デフォルトですべてのカテゴリのアクセラレーターとイニシアチブが表示されますが、特定のカテゴリを表示するように更新することもできます。同時利用の制限に関連して、現在使用されている数を調べます。

あなたのリスト

利用可能なすべてのアクセラレーターとイニシアチブのリストが、全体的な消費グラフに表示されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アクセラレーターとイニシアチブを要求する

追加のアクセラレーターとイニシアチブを要求できます。詳細については、「アクセラレーターとイニシアチブを要求する」を参照してください。

アクセラレーターとイニシアチブを要求する

登録している Impact パッケージに応じて、同時 Impact Accelerators の指定された数を依頼して利用できます。

始める前に
利用可能なアクセラレーターの詳細については、「アクセラレーターカタログ」を参照してください。

一部のアクセラレーターには追加の契約条件が必要であり、該当する Impact アクセラレーターの説明 に従って提供されます。同意が必要なアクセラレーターの場合は、[権限の管理] メニューから契約条件に同意する必要があります。

必要なロール：impact app admin

手順

1. [すべて] > **[Impact]** > [ケイパビリティマップ] > [アクセラレーターとイニシアチブ **(Accelerators & initiatives)]** > [概要] に移動します。
2. [概要 **(Your Overview)]** 画面の右上にある [アクセラレーターとイニシアチブを要求 **(Request Accelerators & initiatives)]** を選択します。
   アクセラレーターとイニシアチブのカタログへリダイレクトされます。
3. アクセラレーターを選択します。
   [アクセラレーターの詳細 (Accelerator details)] ページが開きます。
4. [スケジュール **(Schedule)]** を選択します。

推奨事項とイニシアチブを使用した作業アイテムの作成

より迅速な実行と実行可能な目標を実現するため、推奨事項とイニシアチブを使用して戦略的ポートフォリオ管理 (SPM) またはコラボレーションワーク管理 (CWM) の作業アイテムを作成します。

作業アイテムを使用すると、Impact エンティティをアクション可能なアイテムに自動的に変換できるため、システム間での手動調整が不要になり、断片化されたワークフロー、非効率性、貴重なインサイトの活用の遅延、作業の重複が削減されます。

Impact Squad の推奨事項、フリーフォームの推奨事項、およびイニシアチブを SPM または CWM 作業アイテムに変換できます。Impact ワークスペースを使用して、次のような SPM または CWM の作業アイテムを作成できます。

- 製品アイデア
- デマンド
- プロジェクト管理
- ストーリー
- Epic
- 機能
- コラボレーションワーク管理 (CWM) ボード

Impact Squad の推奨事項、フリーフォームの推奨事項、イニシアチブを作業アイテムに変換できますが、次のような例外があります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- イニシアチブおよびアクセラレーターとして分類される推奨事項。
- 非表示または低評価の推奨事項。
- ステータスが [完了] または [キャンセル] のフリーフォームイニシアチブ

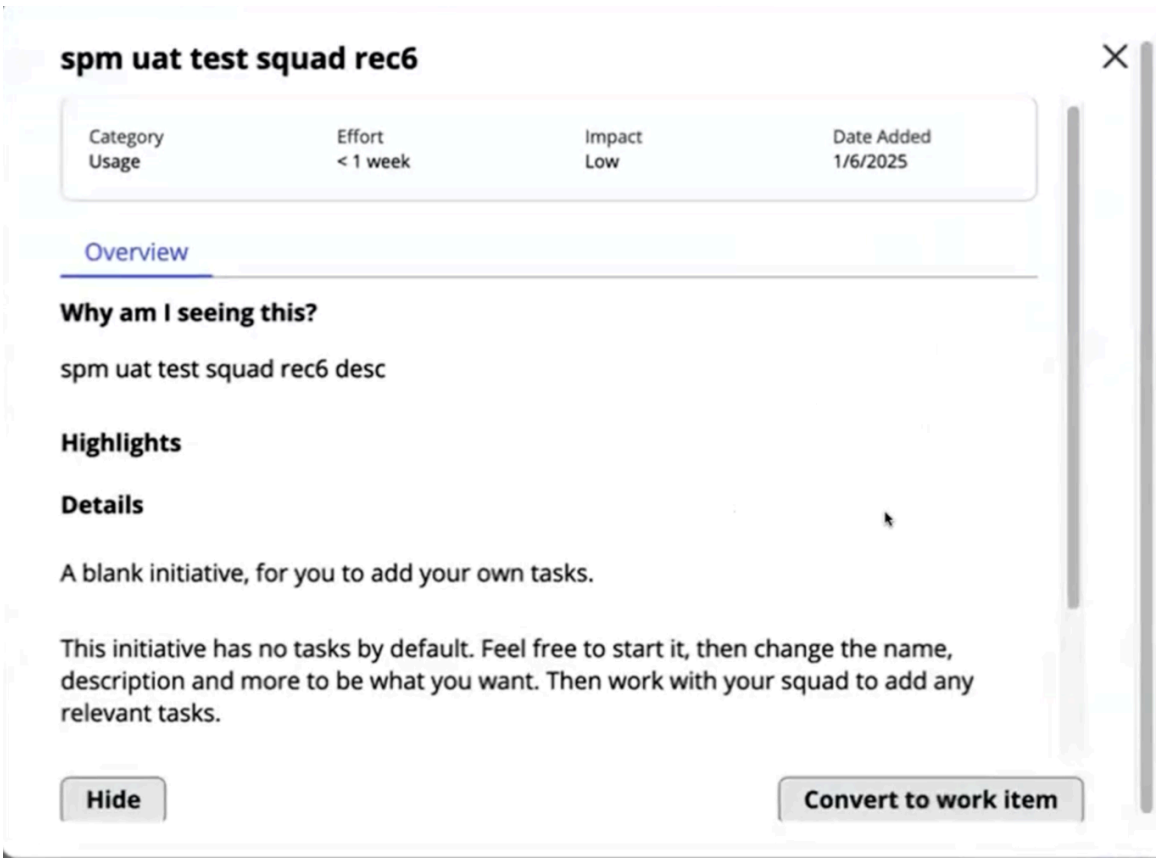
推奨事項を使用した作業アイテムの作成と削除

Impact Squad ベースの推奨事項またはルールベースの推奨事項を使用して、戦略的ポートフォリオ管理 (SPM) またはコラボレーションワーク管理 (CWM) のアクション可能な作業アイテムを作成できます。

始める前に
必要なロール：Impact プラットフォームオーナー、Impact ポートフォリオオーナー

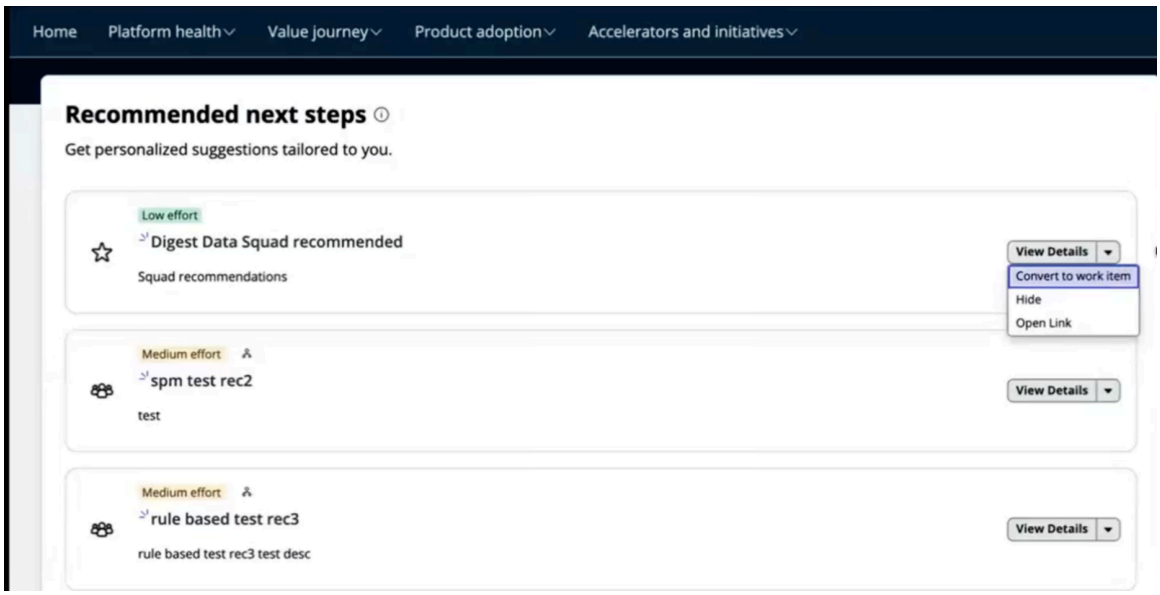
手順

1. [すべて] > **[Impact]** > **[Impact** ワークスペース] > [ホーム] に移動します。
2. [推奨される次のステップ] セクションから推奨事項を選択します。
3. すべての推奨事項のリストを表示するには、[全リストを表示 **(View full list)]** を選択します。
4. 次のいずれかを使用して、推奨事項の [作業アイテムに変換 **(Convert to work item)]** を選択します。
   - 推奨事項の [詳細を表示] を選択します。



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

◦ [詳細を表示] リストでその他のアクションを選択します。



5. リストから作業アイテムを選択し、[次へ] を選択します。

   注: 推奨事項を使用して作成した作業アイテムは、リストでは使用不可として表示されます (グレー表示)。

6. 作業アイテムフォームの各フィールドに入力します。
   詳細については、「計画立案アイテムタイプフォーム」を参照してください。
7. [変換] を選択します。
   新しい作業アイテムが作成され、成功メッセージ内のリンクを選択して開くことができます。

   注: 推奨事項の [自分の作業アイテム **(My work items)**] タブから作業アイテムにアクセスすることもできます。また、SPM ダッシュボードと CWM ダッシュボードでも利用できます。

8. 作業アイテムを削除するには、[削除] を選択します。

イニシアチブを使用した作業アイテムの作成と削除

自由形式のイニシアチブを使用して、戦略的ポートフォリオ管理 (SPM) またはコラボレーションワーク管理 (CWM) のアクション可能な作業アイテムを作成できます。

始める前に

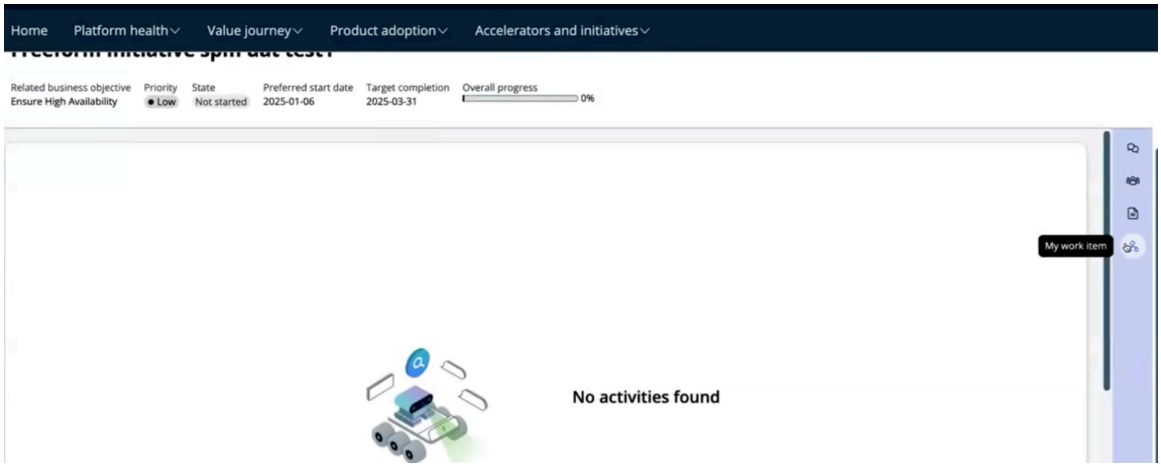
必要なロール：Impact プラットフォームオーナー、Impact ポートフォリオオーナー。

- 作業アイテムを作成または削除するための書き込み権限と削除権限がある適切なロール。
- コラボレーションワーク管理 (CWM) 作業アイテムを作成するための CWM ロールと個人用ワークスペース。

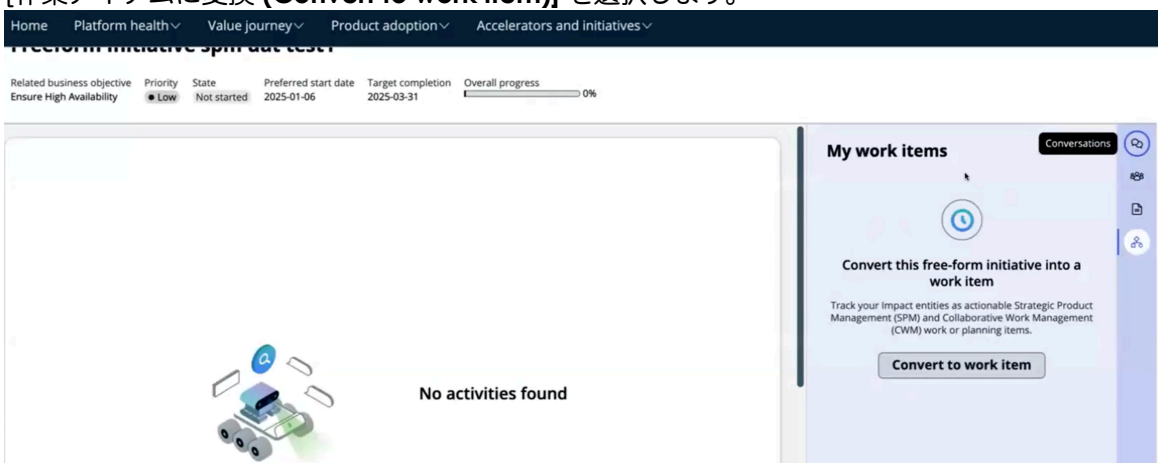
手順

1. [すべて] > **[Impact]** > [アクセラレーターとイニシアチブ **(Accelerators and initiatives)]** > [カタログ] に移動します。
2. イニシアチブを選択します。
3. コンテキストサイドパネルから [自分の作業アイテム **(My work items)]** を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



4. [作業アイテムに変換 **(Convert to work item)**] を選択します。



5. 作業アイテムフォームの各フィールドに入力します。
詳細については、「計画立案アイテムタイプフォーム」を参照してください。

6. [変換] を選択します。
新しい作業アイテムが作成され、成功メッセージ内のリンクを選択して開くことができます。

> **注:** 推奨事項の [自分の作業アイテム **(My work items)**] タブから作業アイテムにアクセスすることもできます。また、SPM ダッシュボードまたは CWM ダッシュボードでも利用できます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

7. 作業アイテムを削除するには、作業アイテムの省略記号アイコンを選択し、[削除] を選択します。



Impact プラットフォームヘルス

Impact Health ストアアプリは、インスタンスの品質、コンプライアンス、パフォーマンスを積極的に管理できるようにすることで、プラットフォームの健全性を強化します。Impact ストアアプリと統合された Impact Health ストアアプリケーションは、プラットフォームの健全性とリーディングプラクティスの遵守を促進するように設計されています。

Impact プロアクティブコードチェック

開発者は、非本番インスタンスを本番に昇格する前に、更新セットをスキャンして非本番インスタンスでリーディングプラクティス違反がないかどうかを確認します。プラットフォームオーナーは、本番インスタンスの安定性と技術的負債に関するインサイトを得ることができ、その結果としてコードの品質の改善、エラーの減少、コンプライアンス検証が実現します。

プロアクティブコードチェック の主な機能

重要: プロアクティブコードチェック 単一インスタンススキャンは ServiceNow Washington DC リリース以降でサポートされています。インスタンス間での同期とダッシュボードでの結果の表示は、ServiceNow Yokohama リリース以降でサポートされている機能です。

プロアクティブコードチェック を有効にすると、インスタンスでコードレビューを実行できます。

更新セットのスキャン

- 事前定義された ServiceNow のリーディングプラクティスとコンプライアンス標準に照らして、特定の更新セットのコードと構成の変更をスキャンします。
- 開発ライフサイクルの早期の段階で、セキュリティの脆弱性、パフォーマンスの問題、コーディングの非効率性を検出します。
- 本番に昇格する前に、コード品質を向上させ、エラーを減らし、コンプライアンスを検証します。

リアルタイムフィードバック

- 特定された問題を解決するための実用的なインサイトと推奨事項を提供します。
- リアルタイムで結果を提供し、開発者が遅延なく問題に対処できるようにします。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インスタンス固有の統合

- スキャンはインスタンス内で直接実行されるため、データのセキュリティとコンプライアンスが確保されます。
- 検出結果はローカルに保存されるため、簡単にアクセスしてレポートを作成できます。

包括的なレポート

- 検出結果は優先度に基づいて分類されるため、ユーザーは重大な問題に集中して取り組むことができます。
- レポートには、改善を経時的に追跡するための傾向分析とデルタ比較が含まれます。
- 技術的負債とインスタンスの安定性に関するインサイトを取得し、パフォーマンスレポートを使用して問題修復作業のステータスを容易に監視できます。

スキャン結果を本番環境に同期する

非本番インスタンス内の更新セットに関するコードレビューレポートは、構成済み本番インスタンスでのレビューのために同期できます。

プラットフォームヘルスダッシュボードでのスキャン結果を確認できます。

プロアクティブコードチェック スキャンのカテゴリ

プロアクティブコードチェック は、次の表に示すカテゴリに関連するリーディングプラクティスチェックを実行します。

PCC スキャンのカテゴリ

カテゴリ	説明
管理性	ServiceNow インスタンス、アプリケーション、またはインフラストラクチャを効果的にアップグレード、監視、および維持できる範囲を測定します。
パフォーマンス	速度、応答性、リソース使用率、全体的な信頼性などの側面を含めた ServiceNow インスタンスの効率を測定します。
セキュリティ	不正アクセス、データ侵害、サイバー攻撃、および潜在的な脆弱性を防止するために、ServiceNow インスタンス全体でのプロトコルの実装を測定します。
アップグレード性	新機能、改善、セキュリティパッチ、または互換性調整によって ServiceNow インスタンスまたはアプリケーションを簡単に拡張できるかどうかを評価します。

注: プロアクティブコードチェック スキャンによって実行されるすべてのチェックのリストについては、「プロアクティブコードチェックスキャンスイートのマトリクス」を参照してください。

プロアクティブコードチェックスキャンの使用

開発者は、本番環境に展開する前に問題を特定し、欠陥を防止できます。

始める前に

開発者は、非本番インスタンスで開発中の更新セットに対してプロアクティブコードチェック (PCC) を実行します。PCC により、更新セットの関連リストに関する特定された検出結果と詳細 (タイプ、重大度、場所など) のリストが表示されます。検出結果のフィルターとソートオプションを利用できます。また、個々の検出結果レコードを直接開き、スキャンレポートで検出された問題を解決することもできます。

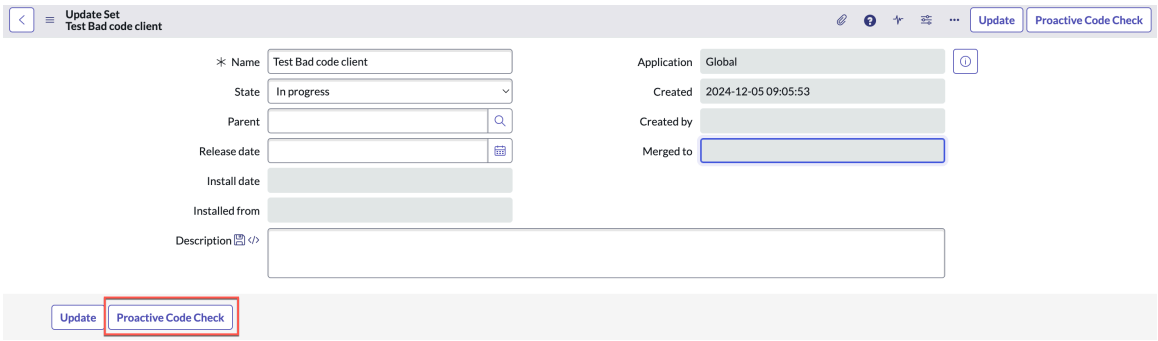
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注: スキャンを実行する前に、コードチェックパラメーターを構成する必要があります。

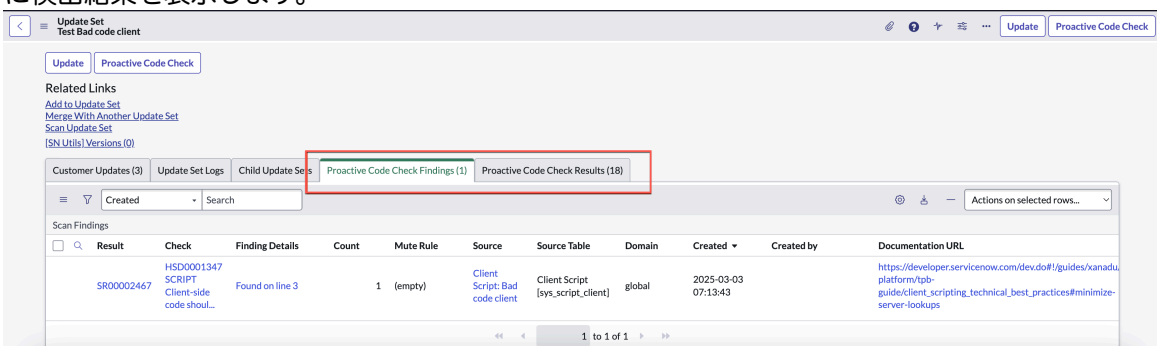
必要なロール：admin

手順

1. 非本番インスタンスで [すべて] > [システムアップデートセット] > [ローカル更新セット] > に移動します。
   ページビューが [プロアクティブコードチェック **(Proactive Code Check)]** に設定されていることを確認します。
   [顧客アップデート] タブに、本番インスタンスにプッシュされる保留中の開発変更が表示されます。
2. [プロアクティブコードチェック **(Proactive Code Check)]** UI アクションを選択してスキャンを開始しま



す。
   進捗状況バーが表示されます。このバーには、警告、エラー、および検出結果の合計数も表示されます。
3. 現在の更新セットフォームの [結果に移動/更新 **(Go to Result/Refresh)]** を選択して、関連リストに検出結果を表示します。



   スキャンの検出結果がテーブルに表示されます。システムチェックで特定の検出結果の背景情報を確認することや、解決策や構成の詳細を説明した KB 記事への外部リンクを設定することができます。
4. スキャン中に報告された問題に対処して、変更によって問題が解決されたことを検証します。
5. 最新のレポートを取得するには、更新セットの [スキャン結果] ページで [再スキャン] を選択します。
   更新セットを本番インスタンスに昇格する前に、必要に応じてスキャンと解決のプロセスを繰り返します。
   新しい検出結果の参照先は検出元の特定の更新セットになります (子更新セットに関連する検出結果を含む)。これにより、ユーザーインターフェイスで検出結果と更新セットの間を簡単に移動できます。

プロアクティブコードチェックアナリティクス

プラットフォームオーナーは、プロアクティブコードチェックを使用して、コーディングのベストプラクティスと組織の標準の遵守状況を追跡します。オーナーは詳細な検出結果を確認し、スキャン中に検出された問題のステータスを監査できます。履歴データは最大 6 か月間まで利用可能です。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

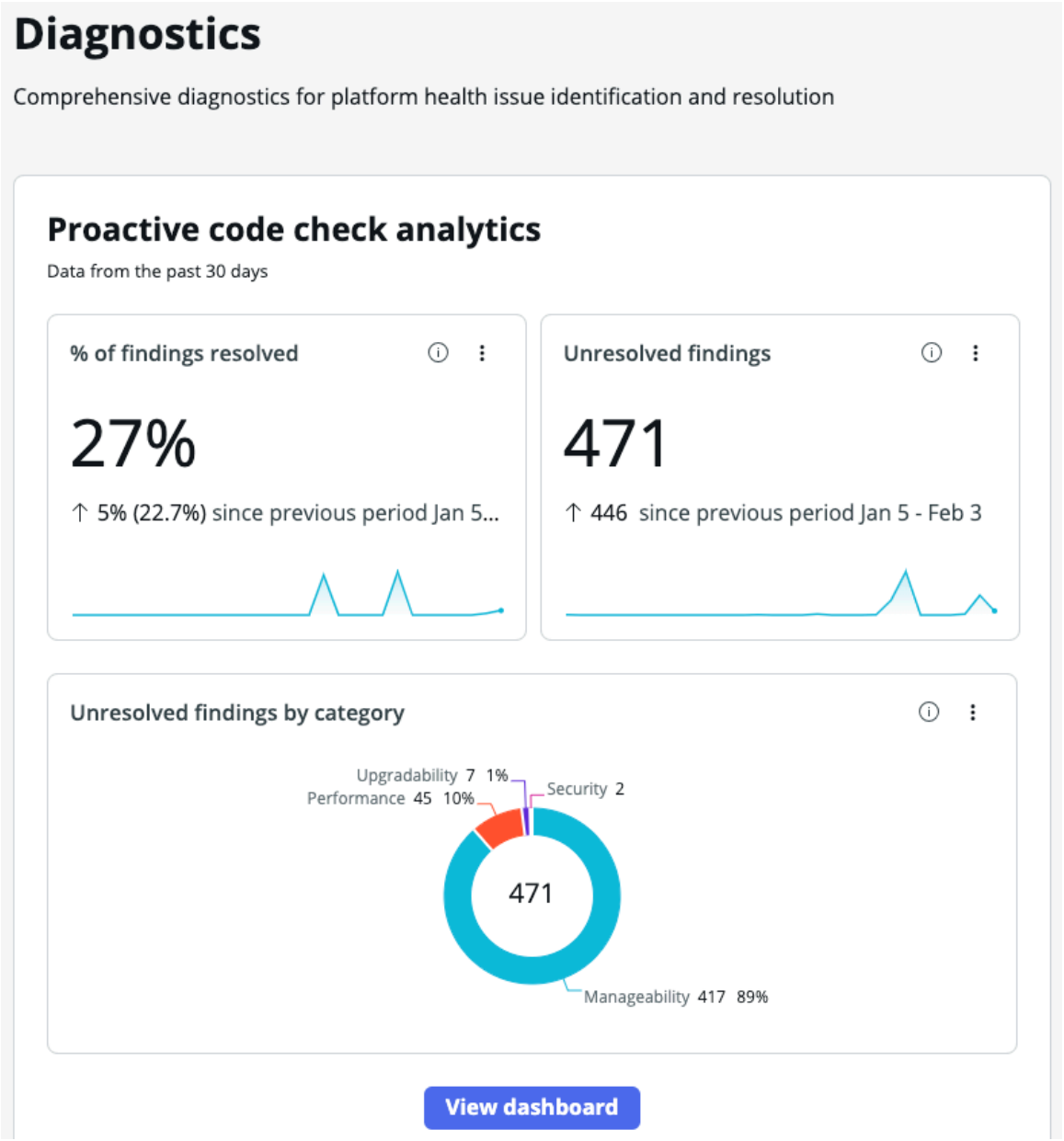
このタスクについて

- 未解決の検出結果で繰り返し発生する問題と傾向を特定します。
- 技術的負債の解決の進捗状況を経時的に確認します。
- 重大度に基づく検出結果の分類を使用して、修復作業に優先順位を付けます。

始める前に
必要なロール： Impact_platform_owner、sn.mif_mif_read

手順

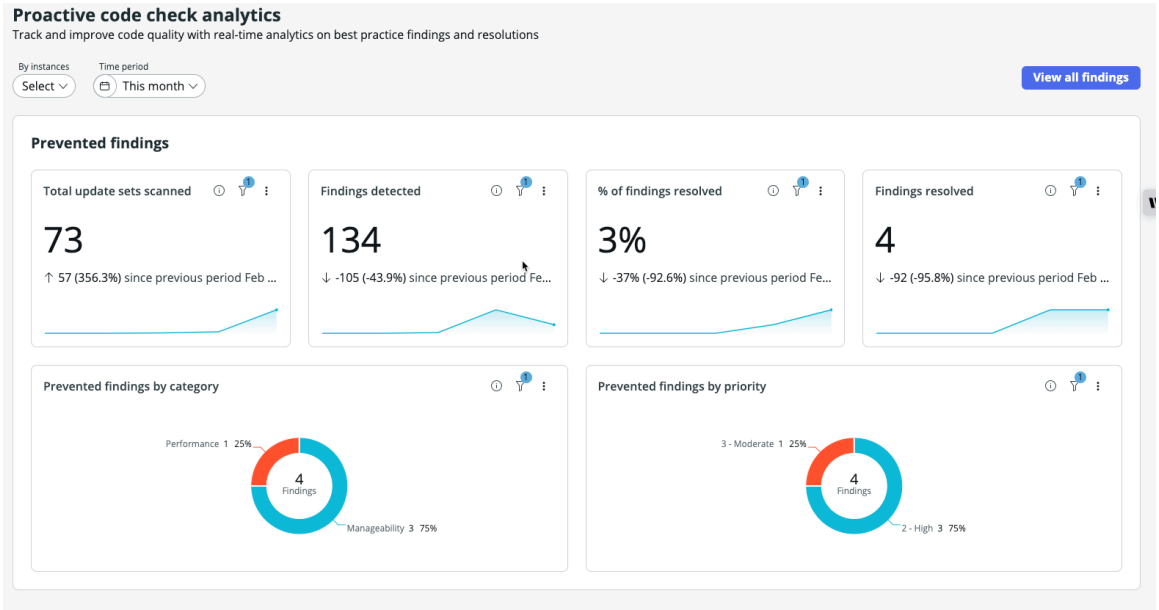
1. [すべて] > **[Impact]** > [プラットフォームヘルス] > [診断] に移動します。
   プロアクティブコードチェックの概要に、過去 30 日間のデータが表示されます。



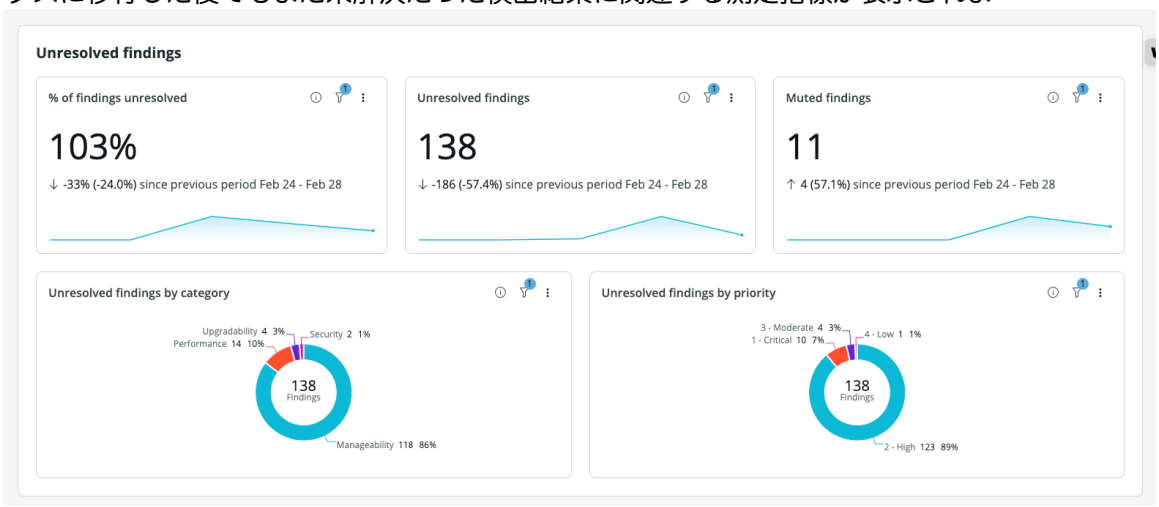
2. スキャンに関する追加情報を表示するには、[ダッシュボードを表示] を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- インスタンス別または期間別にフィルタリングします。
- [防止された検出結果 (Prevented findings)] のグラフには、更新セットを本番完了ステータスに移行する前に解決された検出結果に関連する測定指標が表示されます。



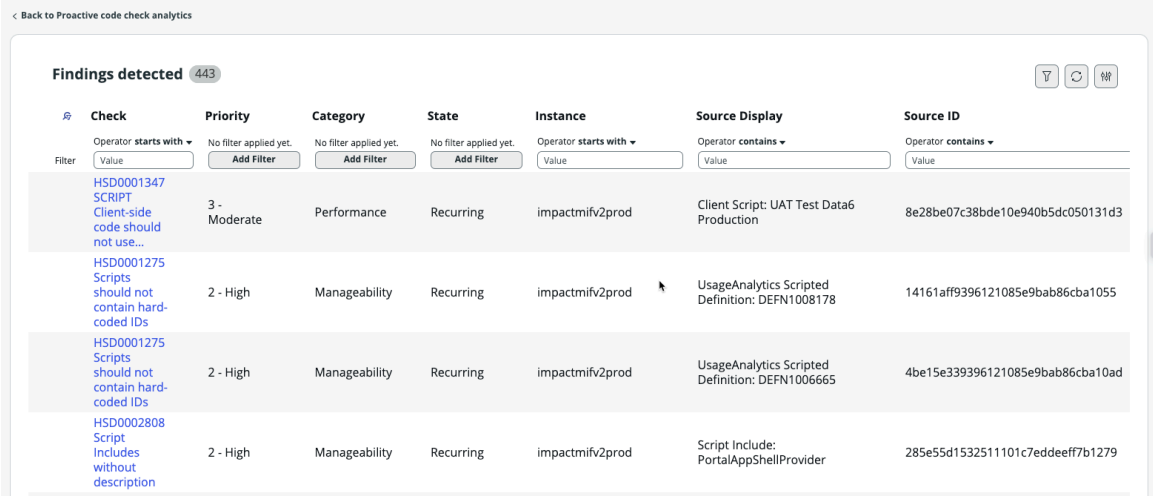
- [未解決の検出結果 (Unresolved findings)] セクションには、更新セットが本番完了ステータスに移行した後でもまだ未解決だった検出結果に関連する測定指標が表示されます。



- 解決済みの検出結果の傾向と未解決の検出結果の傾向を比較します。

3. プロアクティブコードチェックに関連するすべての検出結果を表示するには、[すべての検出結果を表示 **(View all findings)**] を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



- インスタンス全体のすべての検出結果を表示します。
- [重大度 (Severity)]、[タイプ (Type)]、または [チェック (Check)] で検出結果をフィルタリングしてグループ化します。
- 目標を絞った改善のために、最も多くの検出結果を生成するチェックを特定します。
- 期間全体の検出結果を分析して、傾向と繰り返し発生する問題を追跡します。

期間全体の検出結果の数とステータス

検索結果のカテゴリ	状況
検出結果 (解決した検出結果) の数 (Count of Findings (Findings Resolved))	本日ミュート済みおよび作成済み (Muted and Created on Today)
未解決の検出結果の数 (Count of Findings Unresolved)	本日繰り返しまたは新規で更新済み (Recurring or New and Updated on Today)
解決した検出結果の数 (Count of Findings Resolved)	本日解決済みおよび更新済み (Resolved and Updated on Today)
新規検出結果の数 (Count of Findings New)	本日新規および更新済み (New and Updated on Today)
ミュート済みの検出結果の数 (Count of Findings Muted)	本日ミュート済みおよび更新済み (Muted and Updated on Today)

プロアクティブコードチェックスキャンスイートのマトリクス

プロアクティブコードチェック (PCC) スキャン中に実行されるチェックの詳細については、プロアクティブコードチェック (PCC) スキャンスイートのマトリクスを参照してください。

プロアクティブコードチェックスキャンスイートのマトリクス

カテゴリ	名前	Short_description	説明
パフォーマンス	HSD0001049 グローバル UI スクリプトの回避	グローバル UI スクリプトの回避	グローバル UI スクリプトは、その中のコー呼び出されていない場合でも、ServiceNo べてのシングルページ/フォームにロードさ す。
管理性	HSD0001058 SCRIPT：スコープ対象のアプリで、ログ記録	スコープ対象のアプリで、ログ記録ユーティリティまたは非	スコープ対象のアプリケーションでは、従 ソッドではなく、スコープ対象のログ記録 使用する必要があります。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロアクティブコードチェックスキャンスイートのマトリクス (続く)

カテゴリ	名前	Short_description	説明
	ユーティリティまたは非推奨のメソッドが使用されています	推奨のメソッド：gs.log が使用されています	
管理性	HSD0001058 XML：スコープ対象のアプリで、ログ記録ユーティリティまたは非推奨のメソッドが使用されています	スコープ対象のアプリで、ログ記録ユーティリティまたは非推奨のメソッド：gs.log が使用されています	スコープ対象のアプリケーションでは、従ソッドではなく、スコープ対象のログ記録使用する必要があります。
パフォーマンス	HSD0001116 クライアントスクリプトはグローバルテーブルに対して定義しないでください	クライアントスクリプトはグローバルテーブルに対して定義しないでください	グローバルクライアントスクリプトは、選テーブルがグローバルである任意のクライスクリプトです。グローバルクライアントプトにはテーブルの制限がないため、シスのすべてのページでロードされ、プロセスウザのロード遅延が発生します。この種のプトをすべてのページにロードするメリッりません。
パフォーマンス	HSD0001126 SCRIPT：現在のオブジェクトから sys_id への不要なドット連結	現在のオブジェクトから sys_id への不要なドット連結	参照フィールドには、参照レコードの Sys でに格納されています。gr.fieldname.sys_使用はドット連結であり、別のクエリを実ようにプラットフォームに指示しますが、る値は同じです。これは不要なオーバーヘす。
パフォーマンス	HSD0001126 XML：現在のオブジェクトから sys_id への不要なドット連結	現在のオブジェクトから sys_id への不要なドット連結	参照フィールドには、参照レコードの Sys でに格納されています。gr.fieldname.sys_使用はドット連結であり、別のクエリを実ようにプラットフォームに指示しますが、る値は同じです。これは不要なオーバーヘす。
パフォーマンス	HSD0001128 SCRIPT：クライアント側のコードでは同期 AJAX メソッドを使用しないでください	クライアント側のコードでは同期 AJAX メソッドを使用しないでください	同期 AJAX を使用するコードでは、UI イベントの処理に遅延が生じる可能性があります フォーマンスに悪影響を及ぼし、ユーザーペリエンスに悪影響を与える可能性があり可能な限り、非同期 AJAX を採用するようください。
アップグレード可能性	HSD0001142 SCRIPT：クライアント側のコードでは DOM 操作手法を使用すべきではありません	クライアント側のコードでは DOM 操作手法を使用すべきではありません	このカスタマイズ手法では多くの制御が可すが、アップグレードの問題が頻繁に発生す。jQuery、PrototypeJS、gel などの手用しないことをお勧めします。
管理性	HSD0001153 SCRIPT：ハードコードされたインスタンス URL	ハードコードされたインスタンス URL	ハードコードされたインスタンス URL の使環境全体の機能に悪影響を及ぼす可能性がめ、検索結果を報告します。
管理性	HSD0001153 XML：ハードコードされたインスタンス URL	ハードコードされたインスタンス URL	ハードコードされたインスタンス URL の使環境全体の機能に悪影響を及ぼす可能性がめ、検索結果を報告します。
管理性	HSD0001174 REST：データを直接書き込むスクリプト化 Web サービス	データを直接書き込むスクリプト化 Web サービス	スクリプト化 Web サービスではデータが入/更新/削除されますが、スクリプトインドはデータ操作を管理するための構造化さ化されたアプローチを提供し、プラットフ内の一貫性、セキュリティ、保守性を保証

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロアクティブコードチェックスキャンスイートのマトリクス (続く)

カテゴリ	名前	Short_description	説明
			め、スクリプトインクルードの使用が推奨す。
管理性	HSD0001174 SOAP：データを直接書き込むスクリプト化 Web サービス	データを直接書き込むスクリプト化 Web サービス	スクリプト化 Web サービスではデータが入/更新/削除されますが、スクリプトインドはデータ操作を管理するための構造化さ化されたアプローチを提供し、プラットフ内の一貫性、セキュリティ、保守性を保証め、スクリプトインクルードの使用が推奨す。
セキュリティ	HSD0001235 XML：Jelly タグ内で動的 JEXL 式を使用しないようにしてください	Jelly タグ内で動的 JEXL 式を使用しないようにしてください	Jelly コードを記述する場合、Jelly タグ (フズ 2 の場合は <g2:evaluate>) 内で動的 J式を使用しないでください。コードは機能しているように見えますが、Java 仮想マシンのメモリリソース (PermGen と呼ばれる)に影響を与えるため、パフォーマンスの問題や時間の経過とともにシステムの停止につながる可能性があります。<g:evaluate>タグ内で JEXL 式を使用する例外は、${AMP}\、${AND}、${GT}、${LT}、(および対応するフェーズ 2 の $[AMP]、$など) の静的値を使用する場合です。
アップグレード可能性	HSD0001247 廃止された API RESTMessage (V1) の使用	廃止された API RESTMessage (V1) の使用	この API は JavaScript を使用して送信 RE セージを送信できます。 ただし RESTMessage のバージョン 1 は廃ました。
管理性	HSD0001275 スクリプトにハードコードされた ID を含めることはできません	スクリプトにハードコードされた ID を含めることはできません	sys_ids をハードコーディングすると、シス管理が難しくなり、インスタンス間で機能できにくくなります。
管理性	HSD0001278 ビジネスルールの前では、他のテーブルで update() または insert() を使用しないでください	ビジネスルールの前では、他のテーブルで update() または insert() レコードを使用しないでください	onBefore BR で insert() または update() すると、更新がキャンセルされる場合でもテーブルが更新されます。
管理性	HSD0001281 メッセージキーをプリロードせずに、クライアントスクリプトで getMessage() を呼び出しました	メッセージキーをプリロードせずに、クライアントスクリプトで getMessage() を呼び出しました	クライアントスクリプトで使用される getMessage では、スクリプトレコードのセージ] フィールドにメッセージキーを追加必要があります。
管理性	HSD0001312 SCRIPT：コードで console.log() を使用しないようにしてください	コードに console.log() デバッグメソッドを含めるべきではありません	クライアント側の関数 console.log は、特バージョンのブラウザでエラーを引き起こ性があります。さらに、記録されているのに公開されたくない情報であり、悪意のあがスクリプトを操作して PII を反映させる可は十分にあります。コンソールログ記録をした状態で本番環境に移行することは決しめできません。Console.log はサーバー側

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロアクティブコードチェックスキャンスイートのマトリクス (続く)

カテゴリ	名前	Short_description	説明
			効であるため、サーバー側には配置しないさい。
管理性	HSD0001312 XML：コードで console.log() を使用しないようにしてください	コードに console.log() デバッグメソッドを含めるべきではありません	クライアント側の関数 console.log は、特バージョンのブラウザでエラーを引き起こ性があります。さらに、記録されているのに公開されたくない情報であり、悪意のあがスクリプトを操作して PII を反映させるは十分にあります。コンソールログ記録をした状態で本番環境に移行することは決しめできません。Console.log はサーバー側効であるため、サーバー側には配置しないさい。
パフォーマンス	HSD0001338 ビジネスルールはグローバルテーブルで定義しないでください	ビジネスルールはグローバルテーブルで定義しないでください (グローバルビジネスルール)	グローバルビジネスルールとは、選択したブルがグローバルであるビジネスルールのす。他のスクリプトはいずれも、グローバネスルールを呼び出すことができます。グルビジネスルールには条件やテーブルの制く、システム内のすべてのページでロードす。
パフォーマンス	HSD0001347 SCRIPT：クライアント側のコードでは GlideRecord を使用しないでください	クライアント側のコードでは GlideRecord を使用しないでください	クライアント側の GlideRecord オブジェは、不要なデータが大量に返されるため、が悪いことがよくあります。GlideRecord g_form.getReference の両方が関係していす。
パフォーマンス	HSD0001358 SCRIPT：サーバー側のコードでは GlideRecord.getRowCount() を使用しないでください	サーバー側のコードではレコードをカウントするのに GlideRecord.getRowCount() を使用しないでください	GlideRecord.getRowCount() は、データの組み込み算術関数を使用せずに結果セットを取得することで機能します。GlideAggreはデータベースを使用するため、多くの場速で処理が行われます。この推奨事項の例ては、レコードをループして処理する場合ます。
パフォーマンス	HSD0001358 XML：サーバー側のコードでは GlideRecord.getRowCount() を使用しないでください	サーバー側のコードではレコードをカウントするのに GlideRecord.getRowCount() を使用しないでください	GlideRecord.getRowCount() は、データの組み込み算術関数を使用せずに結果セットを取得することで機能します。GlideAggreはデータベースを使用するため、多くの場速で処理が行われます。この推奨事項の例ては、レコードをループして処理する場合ます。
管理性	HSD0001392 スクリプトでは eval() メソッドを使用しないでください	スクリプトでは eval() メソッドを使用しないでください	eval() 関数は、引数を評価または実行します。eval() を不適切に使用すると、コードジェクション攻撃にさらされ、エラーとと番号が表示されないため、デバッグがよりなる可能性があります。
パフォーマンス	HSD0001554a JDBC データソースで「前回実行日時を使用」が更新セットで無効になっています	JDBC データソースでは、[前回実行日時を使用] オプションをオンにする必要があります	変更されていないデータを繰り返しインポると、多くの行がスキップされ、システムスが不必要に制限されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロアクティブコードチェックスキャンスイートのマトリクス (続く)

カテゴリ	名前	Short_description	説明
パフォーマンス	HSD0001560 ngRepeat ループで「track by」を使用します	ngRepeat ループで「track by」を使用します	「track by」句なしで ngRepeat ディレク を使用すると、ソースデータが更新される DOM 要素が破棄され、再構築されます。 キー (sys_id など) を含む「track by」句を ると、DOM 要素を再構築するのではなく できるため、大規模で複雑なリストを含む のパフォーマンスが大幅に向上します。
管理性	HSD0001578 ビジネスルールでは、SOAP getResponse() メソッドを使用しないでください	ビジネスルールでは、SOAP getResponse() メソッドを使用しないでください	getResponse はトランザクションをブロ し、応答が受信されるまで待機します。非 の操作をお勧めします。
パフォーマンス	HSD0001623 読み取り ACL (セキュリティルール) に GlideRecord/ GlideAggregate を含めることはできません	読み取り ACL (セキュリティルール) に GlideRecord/ GlideAggregate を含めることはできません	読み取り ACL は頻繁に実行されます。複 データベースルックアップは、パフォーマ 低下させる可能性があります。
セキュリティ	HSD0002016 ウィジェット内のサーバースクリプトでは GlideRecordSecure を使用する必要があります	ウィジェット内のサーバースクリプトでは GlideRecord ではなく GlideRecordSecure を使用する必要があります	ベストプラクティスとして、ウィジェット サーバースクリプトでは GlideRecord で く GlideRecordSecure を使用する必要が ます。これは、すべてのサーバーとのイン クションでセキュリティ ACL が考慮され にするためです。ここからの逸脱を検出す は、GlideRecord のインスタンス化を検出 してマークする必要があります。 現在、$sp.getRecord() は GlideRecord オブジェクトを返します。可能な限り安全 にするために、この呼び出しは実際には GlideRecordSecure オブジェクトを返す 要があります。これはヘルススキャンツー 以外の別の拡張機能ですが、ヘルススキャ ンでは、$sp.getRecord によって返され GlideRecord オブジェクトの使用を検出す が難しくなるという課題があります。
パフォーマンス	HSD0002144 c.server.get() を活用してウィジェットのパフォーマンスを向上させます	c.server.get() を活用してウィジェットのパフォーマンスを向上させます	クライアントスクリプトでは、c.server.ge 使用して特定のデータをサーバースクリプ 渡すことができます。これを行うと、デー ジェクト全体を送信する c.server.update もパフォーマンスが向上する可能性があり
パフォーマンス	HSD0002150 ウィジェットクライアントスクリプトから未使用のサービスを削除します。	ウィジェットクライアントスクリプトから未使用のサービスを削除します。	挿入されたサービスがウィジェットのクラ トコントローラースクリプトで使用されて 場合は、それらを削除することを検討して い。挿入されて使用されないサービスはイ ンス化され、パフォーマンスに影響を与え 性があります。また、コードの可読性の観 も、必要なサービスのみを挿入することを します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロアクティブコードチェックスキャンスイートのマトリクス (続く)

カテゴリ	名前	Short_description	説明
パフォーマンス	HSD0002154 ウィジェットのクライアントスクリプトで $rootScope.$on を使用しないでください。	ウィジェットのクライアントスクリプトで $rootScope.$on を使用しないでください。	$rootScope.$on はサービスでのみ使用すがあります。ウィジェットのクライアントローラースクリプトの $rootScope でイベスナーを使用すると、リスナーを手動で破いとメモリリークが発生する可能性がありウィジェットがロードされるたびにコントラーが初期化され、$rootScope で初期化すべてのリスナーは、手動で行わない限りトローラーで破棄されることはありません サービスには、$rootScope でイベントをせ、$rootScope でイベントをリッスンすに方法はありません。これは、サービスが全体で一度初期化され、独自のスコープをいためです。サービスで $rootScope.$onしても問題ありません。
管理性	HSD0002808 クライアントスクリプト (説明なし)	クライアントスクリプト (説明なし)	クライアントスクリプトの説明が空である常に短いか、スクリプト名と同じです。
管理性	HSD0002808 スクリプトインクルード (説明なし)	スクリプトインクルード (説明なし)	スクリプトインクルードの説明が空である常に短いか、スクリプト名と同じです。
管理性	HSD0002827 すべてのイベントには説明が必要です	すべてのイベントには説明が必要です	イベントレジストリ内のすべてのカスタムトに [説明] フィールドを設定する必要があす。これにより、レジストリエントリを作かった管理者がイベントの目的を簡単に識るようになり、インスタンスの保守性が向す。
管理性	HSD0002828 すべてのイベントに [実行者] フィールドを設定する必要があります	すべてのイベントに [実行者] フィールドを設定する必要があります	イベントレジストリ内のすべてのカスタムトに [fired_by] フィールドを設定する必要ます。これにより、レジストリエントリをなかった管理者がイベントのトリガーを簡別できるようになり、インスタンスの保守上します。
管理性	HSD0003076 SOAP メッセージ定義でのベーシック認証情報	SOAP メッセージ定義でのベーシック認証情報	送信 SOAP メッセージのベーシック認証で関数定義自体に認証情報を配置するのではベーシック認証プロファイルを使用する必ります。
管理性	HSD0003081 REST メッセージ定義でのベーシック認証情報	REST メッセージ定義でのベーシック認証情報	送信 REST メッセージのベーシック認証では数定義自体に認証情報を配置するのではなベーシック認証プロファイルを使用する必ります。
アップグレード可能性	HSD0003307 変更要求テーブルは拡張しないでください	変更要求テーブルは拡張しないでください	変更要求を拡張する子テーブルが少なくと作成されました。 カスタム子テーブルを使用した変更要求の行わないでください：

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロアクティブコードチェックスキャンスイートのマトリクス (続く)

カテゴリ	名前	Short_description	説明
			• カスタム変更要求テーブルをサポートす は、他の ITSM プロセスに対して大量の マイズが必要です。 • 将来のリリースの新機能が拡張テーブル 能しないか、さらなるカスタマイズが必 る可能性があります。
管理性	HSD0003625 ビジネスルールスクリプトは executeRule 関数でカプセル化する必要があります	ビジネスルール内のスクリプトは executeRule 関数でカプセル化する必要があります	このコードでは、executeRule 関数にカプ されていないコードを含むビジネスルール かどうかを確認する必要があります。
アップグレード可能性	HSD0004147 GlideDialogWindow と GlideOverlay の使用	GlideDialogWindow と GlideOverlay の使用	GlideDialogWindow と GlideOverlay が れていないか確認します。これは ATF では できません。
パフォーマンス	HSD0004365 SCRIPT：スクリプトの一部としてキャッシュがフラッシュします	スクリプトの一部としてキャッシュがフラッシュします	ootb 以外のスクリプト実行の一部として シュのフラッシュがトリガーされた場合、 トフォームは BAU 状況に戻る前にキャッ 再構築する必要があります。このアクティ は、パフォーマンスに大きな影響を与えま
パフォーマンス	HSD0004726 SCRIPT：デバッガはスクリプトでは使用しないでください	デバッガはスクリプトでは使用しないでください	debugger ステートメントは、実行中の JavaScript 環境に対して、実行を停止し、 ド内の現在のポイントでデバッガを起動す に指示するために使用されます。これは、 デバッグおよび開発ツールの出現により、 ラクティスではなくなりました。本番コー バッガを含めると、ブラウザがコードの実 止し、該当するデバッガを開く原因となる 含めないようにしてください。
パフォーマンス	HSD0006666 ビジネスルールで current.update() が使用されているかどうかを確認します	ビジネスルールで current.update() が使用されているかどうかを確認します	ビジネスルールで使用される Current.upd は、再帰的な更新を引き起こし、パフォー に大きな影響を与える可能性があります。
管理性	HSD0013213 SCRIPT：addInfoMessage() の使用でハードコードされた文字列が検出されました	addInfoMessage() の使用でハードコードされた文字列が検出されました	コード内のハードコードされたメッセージ 列はローカライズされません。クライアン サーバー側の両方の addInfoMessage() で ような発生を検出します。
管理性	HSD0013213 XML：addInfoMessage() の使用でハードコードされた文字列が検出されました	addInfoMessage() の使用でハードコードされた文字列が検出されました	コード内のハードコードされたメッセージ 列はローカライズされません。クライアン サーバー側の両方の addInfoMessage() で ような発生を検出します。
管理性	HSD0013215 SCRIPT：alert() の使用でハードコードされた文字列が検出されました	alert() の使用でハードコードされた文字列が検出されました	コード内のハードコードされたメッセージ 列はローカライズされません。クライアン alert() でこのような発生を検出します。
管理性	HSD0013215 XML：alert() の使用でハードコードされた文字列が検出されました	alert() の使用でハードコードされた文字列が検出されました	コード内のハードコードされたメッセージ 列はローカライズされません。クライアン alert() でこのような発生を検出します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロアクティブコードチェックスキャンスイートのマトリクス (続く)

カテゴリ	名前	Short_description	説明
管理性	HSD0014228 SCRIPT：addErrorMessage() の使用でハードコードされた文字列が検出されました	addErrorMessage() の使用でハードコードされた文字列が検出されました	コード内のハードコードされたメッセージ列はローカライズされません。クライアンサーバー側の両方の addErrorMessage() ような発生を検出します。
管理性	HSD0014228 XML：addErrorMessage() の使用でハードコードされた文字列が検出されました	addErrorMessage() の使用でハードコードされた文字列が検出されました	コード内のハードコードされたメッセージ列はローカライズされません。クライアンサーバー側の両方の addErrorMessage() ような発生を検出します。
管理性	HSD0014229 SCRIPT：setError() の使用でハードコードされた文字列が検出されました	setError() の使用でハードコードされた文字列が検出されました	コード内のハードコードされたメッセージ字列はローカライズされません。サーバーsetError() でこのような発生を検出します。
管理性	HSD0014229 XML：setError() の使用でハードコードされた文字列が検出されました	setError() の使用でハードコードされた文字列が検出されました	コード内のハードコードされたメッセージ字列はローカライズされません。サーバーsetError() でこのような発生を検出します。
管理性	HSD0014231 SCRIPT：confirm() の使用でハードコードされた文字列が検出されました	confirm() の使用でハードコードされた文字列が検出されました：SCRIPT	コード内のハードコードされたメッセージ列はローカライズされません。クライアンconfirm() でこのような発生を検出します。
管理性	HSD0014231 XML：confirm() の使用でハードコードされた文字列が検出されました	confirm() の使用でハードコードされた文字列が検出されました：XML	コード内のハードコードされたメッセージ列はローカライズされません。クライアンconfirm() でこのような発生を検出します。
管理性	HSD0014232 SCRIPT：prompt() の使用でハードコードされた文字列が検出されました	prompt() の使用でハードコードされた文字列が検出されました	コード内のハードコードされたメッセージ列はローカライズされません。クライアンprompt() でこのような発生を検出します。
管理性	HSD0014232 XML：prompt() の使用でハードコードされた文字列が検出されました	prompt() の使用でハードコードされた文字列が検出されました	コード内のハードコードされたメッセージ列はローカライズされません。クライアンprompt() でこのような発生を検出します。
管理性	HSD0014233 SCRIPT：addMessage() の使用でハードコードされた文字列が検出されました	addMessage() の使用でハードコードされた文字列が検出されました	コード内のハードコードされたメッセージ字列はローカライズされません。サーバーaddMessage() でこのような発生を検出し
管理性	HSD0014233 XML：addMessage() の使用でハードコードされた文字列が検出されました	addMessage() の使用でハードコードされた文字列が検出されました	コード内のハードコードされたメッセージ字列はローカライズされません。サーバーaddMessage() でこのような発生を検出し
管理性	HSD0014234 SCRIPT：addFormMessage() の使用でハードコードされた文字列が検出されました	addFormMessage() の使用でハードコードされた文字列が検出されました	コード内のハードコードされたメッセージ列はローカライズされません。クライアンaddFormMessage() でこのような発生をます。
管理性	HSD0014234 XML：addFormMessage() の使用でハードコードされた文字列が検出されました	addFormMessage() の使用でハードコードされた文字列が検出されました	コード内のハードコードされたメッセージ列はローカライズされません。クライアンaddFormMessage() でこのような発生をます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロアクティブコードチェックスキャンスイートのマトリクス (続く)

カテゴリ	名前	Short_description	説明
管理性	HSD0014544 SCRIPT：addWarningMessage() の使用でハードコードされた文字列が検出されました	addWarningMessage() の使用でハードコードされた文字列が検出されました	コード内のハードコードされたメッセージ列はローカライズされません。クライアンサーバー側の両方の addWarningMessag このような発生を検出します。
管理性	HSD0014544 XML：addWarningMessage() の使用でハードコードされた文字列が検出されました	addWarningMessage() の使用でハードコードされた文字列が検出されました	コード内のハードコードされたメッセージ列はローカライズされません。クライアンサーバー側の両方の addWarningMessag このような発生を検出します。

Impact ストアアプリ：価値向上活動

価値向上活動では、価値ライフサイクル (価値の構想、価値の創造、継続的な管理、最適化、Impact ストアアプリで実現した価値の検証を含む) のエンドツーエンドの管理プロセスを継続的に循環して行います。

目標と成果

価値向上活動のライフサイクルは、バリューブループリントの作成から始まります。バリューブループリントは、事業達成目標 (測定可能な結果に関連付けられている高レベルの目標) をキャプチャします。これは、価値実現の状況を経時的に示すのに役立ちます。アプリケーションが稼働しているインスタンスで ServiceNow 製品から得られる価値を理解して測定します。デフォルトではこのサイクルは毎年実施されますが、この期間から例外的に逸脱することもあります。

- 取り組む事業達成目標を決定し、進捗状況を追跡できます。
- ビジョンを最もよく促進する成果、成功測定指標、ケイパビリティを確認します。
- オペレーショナルパフォーマンスとビジネス価値レポートでトランスフォーメーションの過程を明確にします。

結果に関するインサイト

パフォーマンスの要約には、さまざまな成功測定基準を表示するテーブルが含まれています。

傾向を簡単にフィルタリングして確認し、目標と結果を追跡できます。

- 価値の増分：ServiceNow プラットフォーム実装後の 1 年間に改善した価値
- 全体的な価値：ServiceNow プラットフォームがその年に組織にもたらした全体的な価値

Impact ストアアプリのデータ収集ツールキットには、レポート構成オプションの詳しい概要と、Impact プログラムの一部であるバリューブループリント、成果パフォーマンスレポート、バリューレポートに必要なデータの収集のための実装に関する推奨事項が含まれています。ツールキットを使用して、パフォーマンスアナリティクス (PA) を使用した価値測定基準データの収集プロセスを簡素化および最適化する方法の詳細については、「データ収集ツールキット」を参照してください。

Data Collection アプリは ServiceNow Impact ストアアプリケーションで入手できます。これらのアプリは、Impact パッケージの一部としてユーザーのインスタンスから直接アクセスできるため、ストアや個々のコンテンツパックから個別にダウンロードする必要はありません。パフォーマンスアナリティクス (PA) 内の事前定義済みデータ定義を活用することで、価値測定基準に必要なデータを自動的に収集できます。この簡素化されたアプローチにより、価値測定のためのデータコレクションの精度と効率が向上し、シームレスなエクスペリエンスが提供され、Impact 内の価値向上活動における顧客満足度と製品評価の両方が向上します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

価値レポートの説明とタイムライン

ビジネス価値レポート	説明	ケイデンス
現状ベースライン (Current state baseline)	• バリューブループリントの一環として、当該年度の改善目標値が設定されます (例：ケース件数の 10% の削減)。 • ベースラインとターゲット参照ポイントが設定されます。通常、ベースラインは現在の状態であり、ターゲットは 1 年後に確認されます。	年次
履歴ベースライン (Historical baseline)	• Impact Squad は価値実現アセスメントの一環として、ServiceNow プラットフォームに移行しなかった場合と比較して実現した価値を強調するバリューレポートを提供します。 • 可能であれば、廃止前にレガシーシステムからの 12 か月分の過去のデータポイントを評価してください。	年次
四半期実績 (Quarterly actuals)	• Impact レビュー (四半期) の一環として、Impact Squad は四半期ごとのパフォーマンスレビューを実施します。 • 前四半期における成功測定基準の達成結果が、バリューブループリントで設定されたターゲットに対する傾向と比較されます。	四半期ごと
バリューレポート実績 (Value reporting actuals)	• 価値実現アセスメントを実施してバリューレポートを作成し、実現した価値の合計を判断します。 • Impact Squad は、報告期間の結果を過去のベースラインと比較します。 • 四半期ベースで報告される合計数値を使用する代わりに、各成功メトリクスのデータ収集を個別に年 1 回実施することをお勧めします。	年の月と日

注: バリューレポート内での全体的な価値実現を計算できるかどうかは、実装前のデータポイントまたは過去の ServiceNow データポイントを提供できるかどうかに応じて決まります。

Impact ストアアプリ：製品アダプション

Impact ストアアプリでは、お客様の ServiceNow インスタンスのケイパビリティ、製品アダプションロードマップ、サブスクリプションを確認できます。

ケイパビリティマップ

ケイパビリティマップを使用すると、顧客は購入した製品やケイパビリティの包括的なリストにより、ServiceNow プラットフォームに透明性と明確さをもたらすことができます。こうしたケイパビリティの説明が提供されていてImpact デリバリインスタンス (旧称 Impact デジタルエクスペリエンス)、ドリルダウンしてケイパビリティに関する追加情報を調べることができます。

複数のインスタンスが存在する場合、各インスタンスに対してケイパビリティマップが生成されるため、インスタンスごとに個別のケイパビリティマップを取得します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ケイパビリティのステータスを管理して、ケイパビリティのうちどれが使用中でどれが使用中でないか、どれが計画中で、どれが実装中であるかを識別できます。さらに、実装を検討するための Impact Squad からの推奨事項も表示されます。

製品アダプションロードマップ

製品アダプションロードマップ (PAR) にアクセスして、機能の推奨される実装順序を確認します。この実装順序は、最適な実装のために特定のフェーズで編成されています。

PAR の概要

製品アダプションロードマップは、当初は Impact Advanced および Total のお客様のみを対象としていました。Yokohama リリースでは、Impact Guided のお客様も製品アダプションロードマップを利用できます。

Impact のお客様は、ビジネスニーズと製品に合わせて事前定義されたテンプレートを使用して、独自の製品アダプションロードマップを作成できます。

Impact Advanced と Impact Total のお客様の場合、Impact Squad がお客様と協力して、お客様固有のビジネスニーズを最も適切にサポートできるよう初回実装順序を決定します。PAR を作成する前に、そのインスタンスのケイパビリティマップを公開しておく必要があります。Impact Squad が PAR を作成するとすぐに、通知が届きます。

各自のすべてのロードマップにアクセスするには、Impact ホームページの [製品アダプション **(Product Adoption)]** メニューから [製品アダプションロードマップ **(Product Adoption Roadmaps)]** を選択します。

> **注:** 複数のユーザーが同時にロードマップを表示できます。ただし、編集できるのは一度に 1 人のみです。

次の方法で、製品アダプションロードマップを詳しく調べたり編集したりできます。

- ケイパビリティカードを選択すると、アダプションガイダンスなどの詳細が表示されます。
- フェーズを追加または削除します。
- 各フェーズのケイパビリティを管理します。
- 機能を事業達成目標に結び付けます。

詳細については、「製品アダプションロードマップの作成と公開」を参照してください。

製品アダプションロードマップの作成と公開

特定のビジネス成果を最適にサポートする事前定義のテンプレートを使用して製品アダプションロードマップ (PAR) を作成するか、空のロードマップビューを使用してカスタムロードマップを作成し、このマップに機能を追加します。

始める前に
ロードマップを詳しく調べて、次の目的で使用できます。

- 現在、[計画]、[実装]、[使用中]、[使用されていません]、[使用するインテントはありません]、[検証が必要] のケイパビリティを評価します。
- 組織特有のビジネス成果に合わせて、必要に応じてケイパビリティを追加または削除します。
- 複数のフェーズにわたるケイパビリティに固有のメモを表示します。
- そのフェーズに固有のケイパビリティに関するメモを表示して、前提条件を理解し、トレーニングを計画し、実装に関するその他の考慮事項を理解します。

必要なロール：Impact アドミン、プラットフォームオーナー、Impact ポートフォリオオーナー、Impact エグゼクティブ。

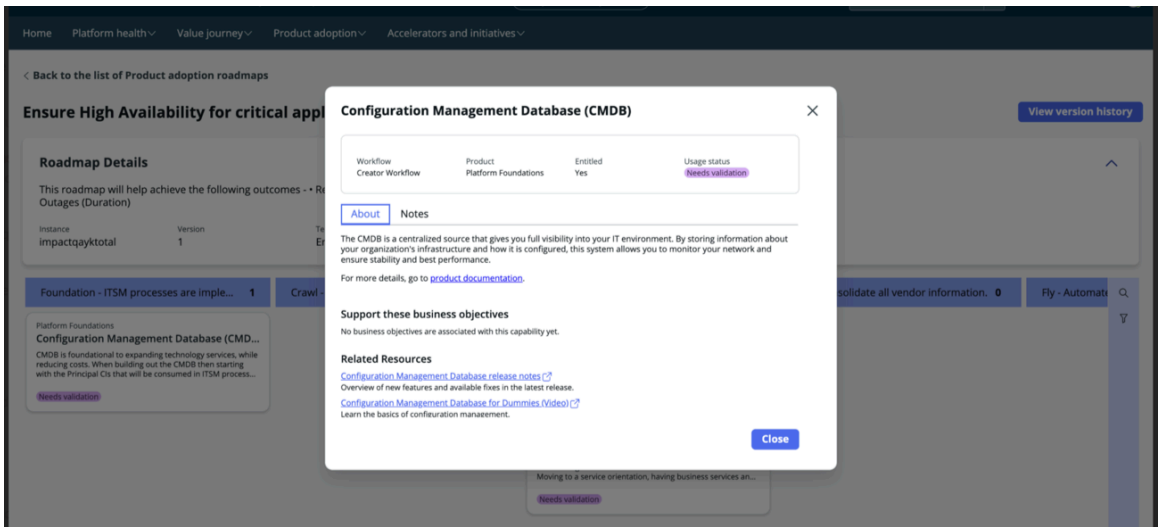
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [すべて] > **[Impact]** > [製品アダプション **(Product Adoption)]** > [製品アダプションロードマップ **(Product Adoption Roadmaps)]** に移動します。
2. [ロードマップを作成] を選択します。
3. [どのように開始しますか？] で、次のいずれかのアクションを実行します。

どのように開始しますか？	アクション
テンプレートから作成する (Create from a Template)	**a.** [ロードマップオーナー] を入力します。 **b.** [どのように開始しますか？] で [テンプレートから作成する **(Create from a Template)]** を選択します。 **c.** [テンプレートを選択] でテンプレートを選択します。
ロードマップを手動で作成する (Create a roadmap manually)	**a.** [ロードマップオーナー] を入力します。 **b.** [名前] と [説明] を入力します。

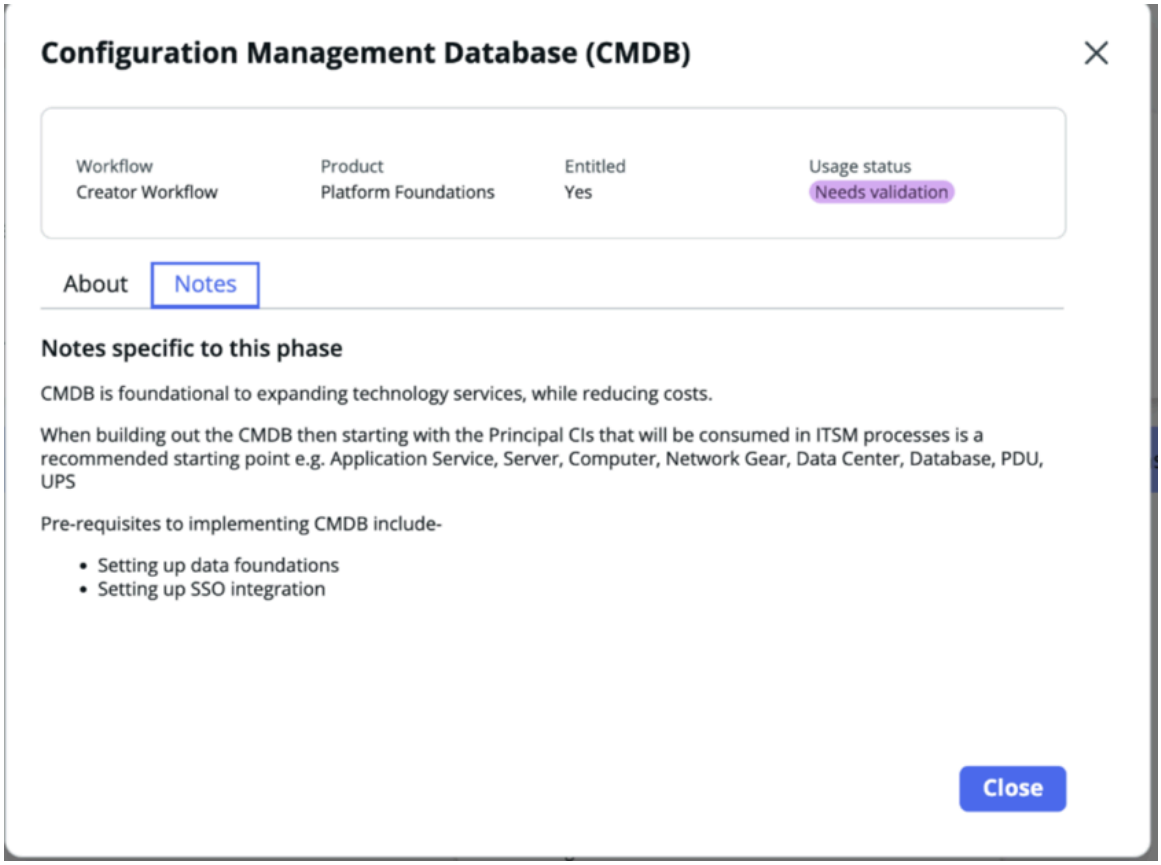
4. [作成] を選択します。
5. ケイパビリティを選択して、その詳細を表示するか、フェーズレベルのメモを表示または編集します。



[メモ] タブを選択して、そのケイパビリティのケイパビリティメモとフェーズ固有のメモを表示します。

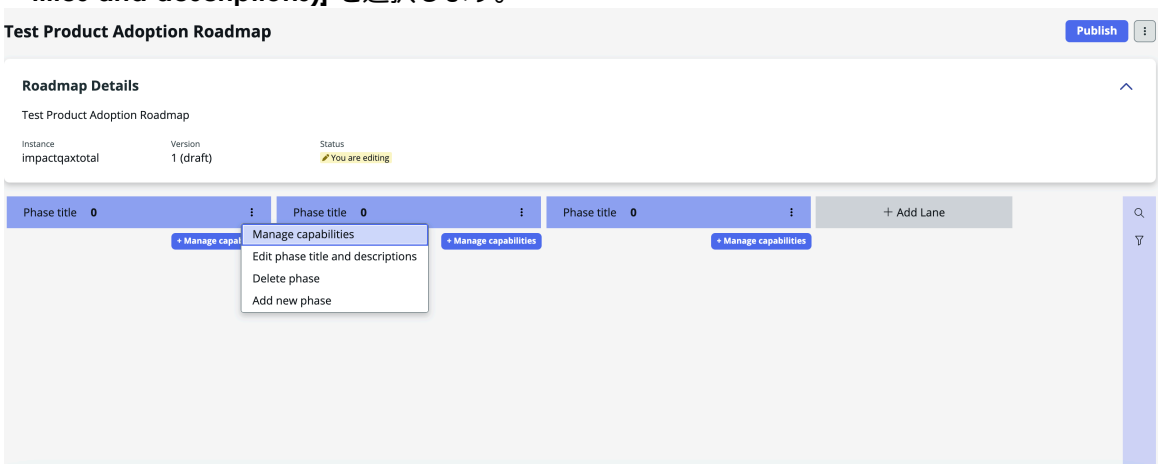
[このフェーズに固有のメモ **(Notes specific to this phase)]** には、フェーズのケイパビリティに合わせて調整された重要な情報が表示され、スムーズで効果的な製品アダプションを実現するのに役立ちます。例としては、前提条件、ユースケース、依存関係、トレーニング、ServiceNow からのガイダンスなどがあります。このフェーズに固有のメモを編集すると、特定のフェーズのそのケイパビリティのメモが変更されます。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



ケイパビリティの導入に関連するリソースは [関連リソース] に表示されます。

6. [ロードマップの詳細を編集 **(Edit Roadmap Details)**] を選択して、マップの名前、説明、およびオーナーを編集します。
7. フェーズの [ケイパビリティを管理 **(Manage capabilities)**] を選択して、ケイパビリティを追加または削除します。
8. フェーズの省略記号アイコンを選択してフェーズを変更し、次の操作を行います。
   a. 機能に新しいフェーズを追加するには、[新しいフェーズを追加 **(Add new phase)**] を選択します。
   b. フェーズを削除するには、[フェーズを削除 **(Delete phase)**] を選択します。
   c. フェーズのタイトルと説明を編集するには、[フェーズのタイトルと説明を編集 **(Edit Phase titles and descriptions)**] を選択します。



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

9. [公開] を選択します。
   製品アダプションロードマップが公開され、アカウントの他のメンバーと Impact Squad が利用できるようになります。

次のタスク
[編集] を選択して公開されたロードマップを編集し、アダプションのフェーズとケイパビリティを管理することもできます。

ケイパビリティマップの管理

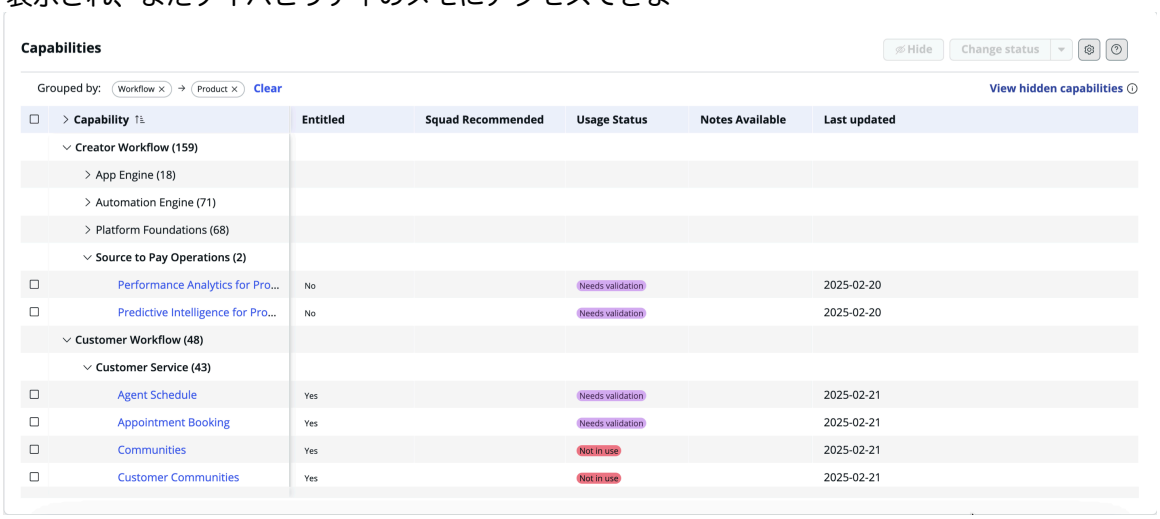
使用する資格があるケイパビリティの使用ステータスを確認および管理します。

始める前に
必要なロール：Impact プラットフォームオーナー、Impact アドミン、Impact エグゼクティブ、Impact ユーザー

このタスクについて
ケイパビリティマップを使用して、ご使用のインスタンスから使用ステータスの更新、関連リソースの表示、メモの編集、ケイパビリティの表示/非表示の切り替えを行います。このページの製品アダプションのサマリー情報には、使用ステータス別のケイパビリティの数と、Impact Squad からのケイパビリティに関する推奨事項も表示されます。カスタムケイパビリティを追加することもできます。

手順

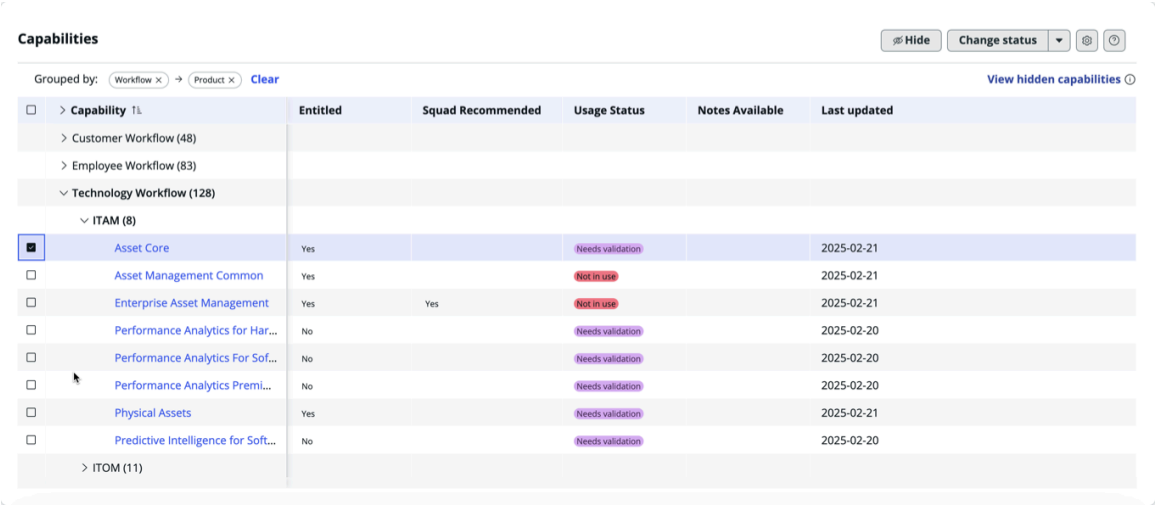
1. **[Impact** ワークスペース] > [製品アダプション **(Product Adoption)]** > [ケイパビリティマップ] に移動します。
2. [機能] セクションで ServiceNow ワークフローを展開して、各ケイパビリティに関する詳細情報を表示します。
   グリッドには、使用ステータスや最終更新日などの重要な情報が表示され、またケイパビリティのメモにアクセスできます。



3. ワークフロー内を移動して製品を選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

選択したワークフローと製品のすべてのケイパビリティが、色分けされたステータスインジケーターとともに表に表示されます。



4. 次の機能を使用してケイパビリティを管理します。

   ケイパビリティ使用ステータスを更新する

   1 つまたは複数のケイパビリティの使用ステータスを変更する

   関連リソースを確認する

   すべてのサポートリソースを表示する。

   ケイパビリティを非表示または再表示する

   グリッドでケイパビリティを表示または非表示にする。

   ケイパビリティメモを編集する

   ケイパビリティに関連する情報を変更する。

   新しいケイパビリティを追加する

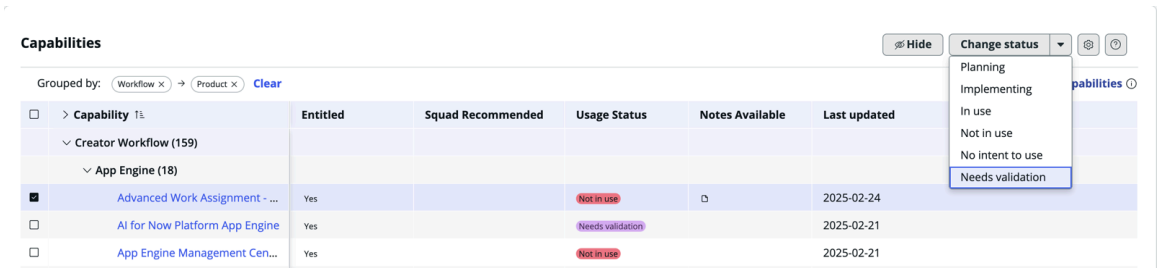
   新しいケイパビリティを追加する。

ストアのケイパビリティ管理機能

Impact ストアリリースで利用可能な次の機能を使用して、製品のさまざまなケイパビリティを管理します。

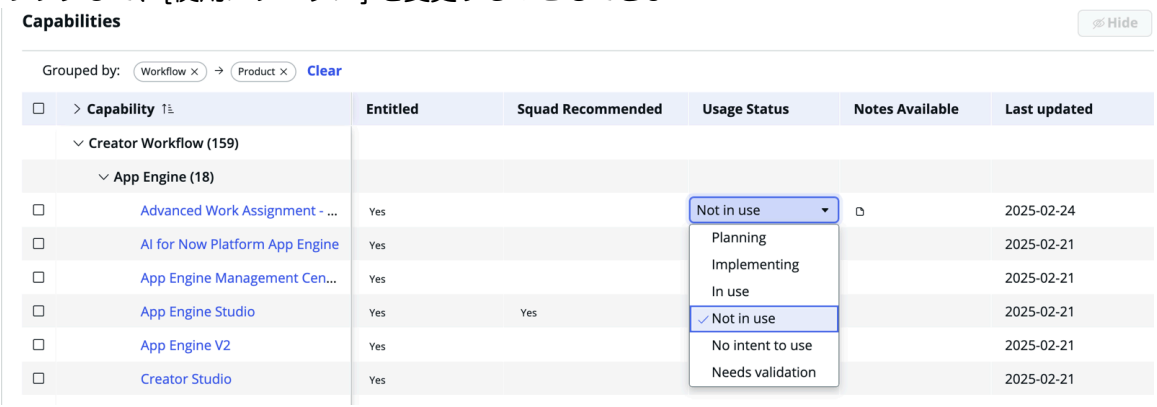
ケイパビリティ使用ステータスを更新する

ケイパビリティのリストからケイパビリティを選択し、[ステータスを変更] メニューからステータスを選択します。



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

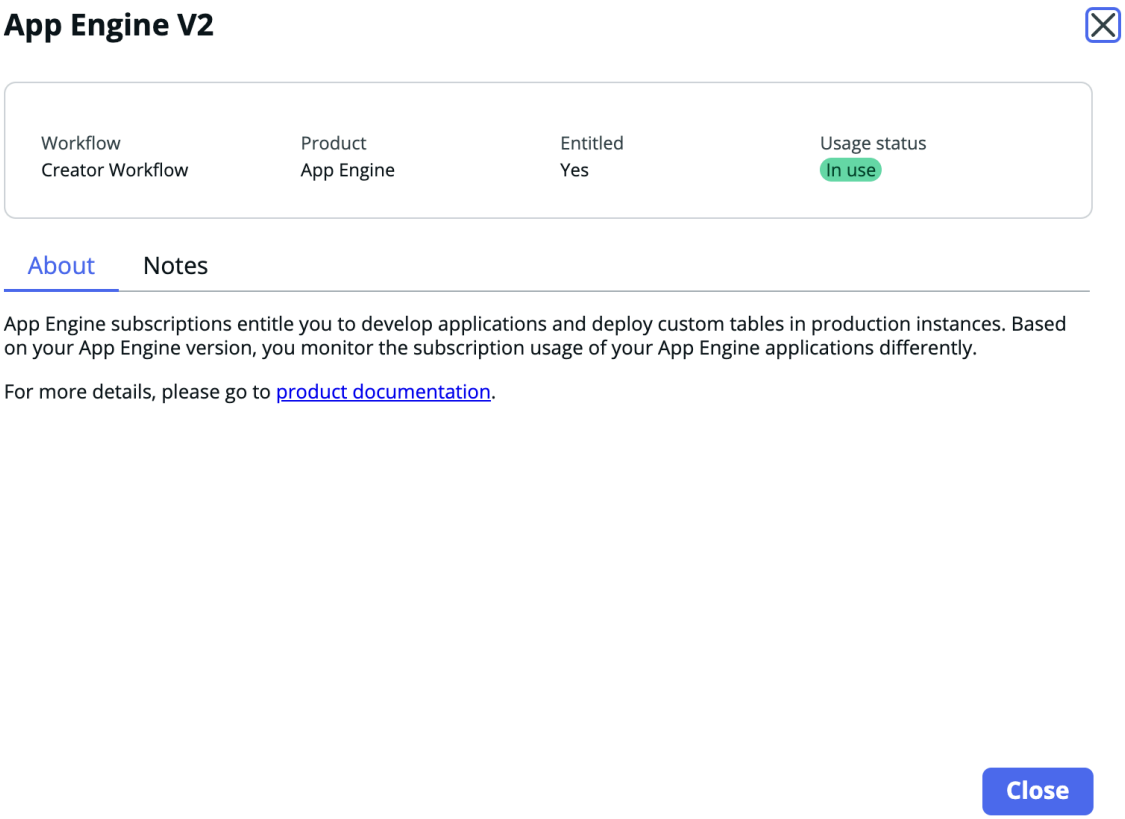
または、選択したケイパビリティ行の使用ステータス列をダブルクリックして、[使用ステータス] を変更することもできます。



関連リソースを確認する

計画から実装まで、ケイパビリティ導入のすべてのステップをガイドする各ケイパビリティの関連リソースを確認します。

ケイパビリティを選択すると、[関連情報] タブに関連リソースが表示されます



ケイパビリティを非表示または再表示する

お客様が、ケイパビリティマップのデフォルトビューにケイパビリティが表示されないようにできます。

単一のケイパビリティを非表示にする：ケイパビリティの横にあるチェックボックスを選択し、[非表示] ボタンを選択します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

一括非表示：複数のケイパビリティのチェックボックスをオンにし、[非表示] ボタンを選択しま



す。

ケイパビリティを再表示する：[非表示のケイパビリティを表示する] リンクを選択してケイパビリティを再表示します。ケイパビリティマップのデフォルトビューに、非表示のケイパビリティが表示されます。

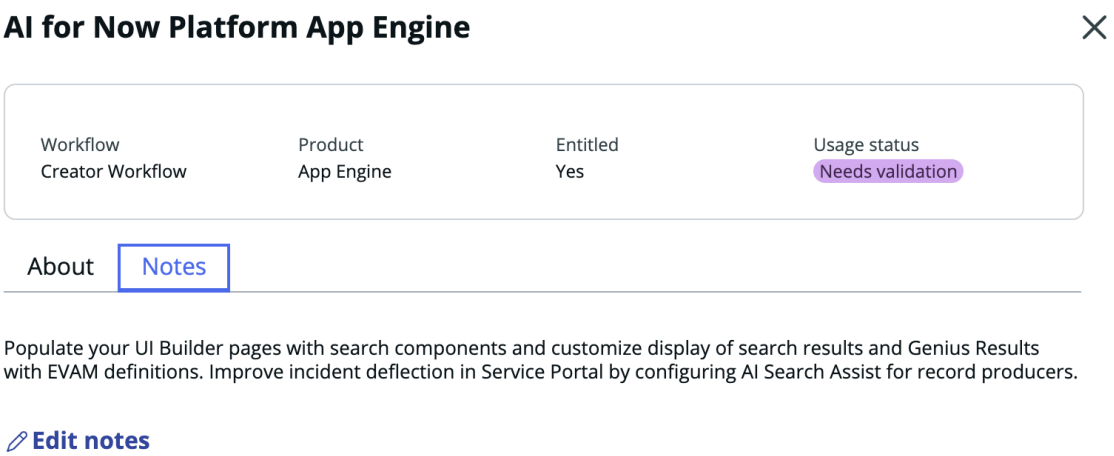
[再表示] ボタンを選択して、1 つ以上の非表示のケイパビリティを [ケイパビリティ] マップに復元します。

ケイパビリティメモを編集する

アクションアイテム、リソース、ケイパビリティをサポートする追加情報など、製品ケイパビリティに固有のメモを追加または編集します。

デフォルトでは、Impact Content SME により一部のケイパビリティに関するメモが追加されます。お客様はビジネスプロセスでの必要に応じてそのメモを編集します。

ケイパビリティを選択し、ケイパビリティウィンドウの [関連情報] タブの横にある [メモ] タブを選択します。

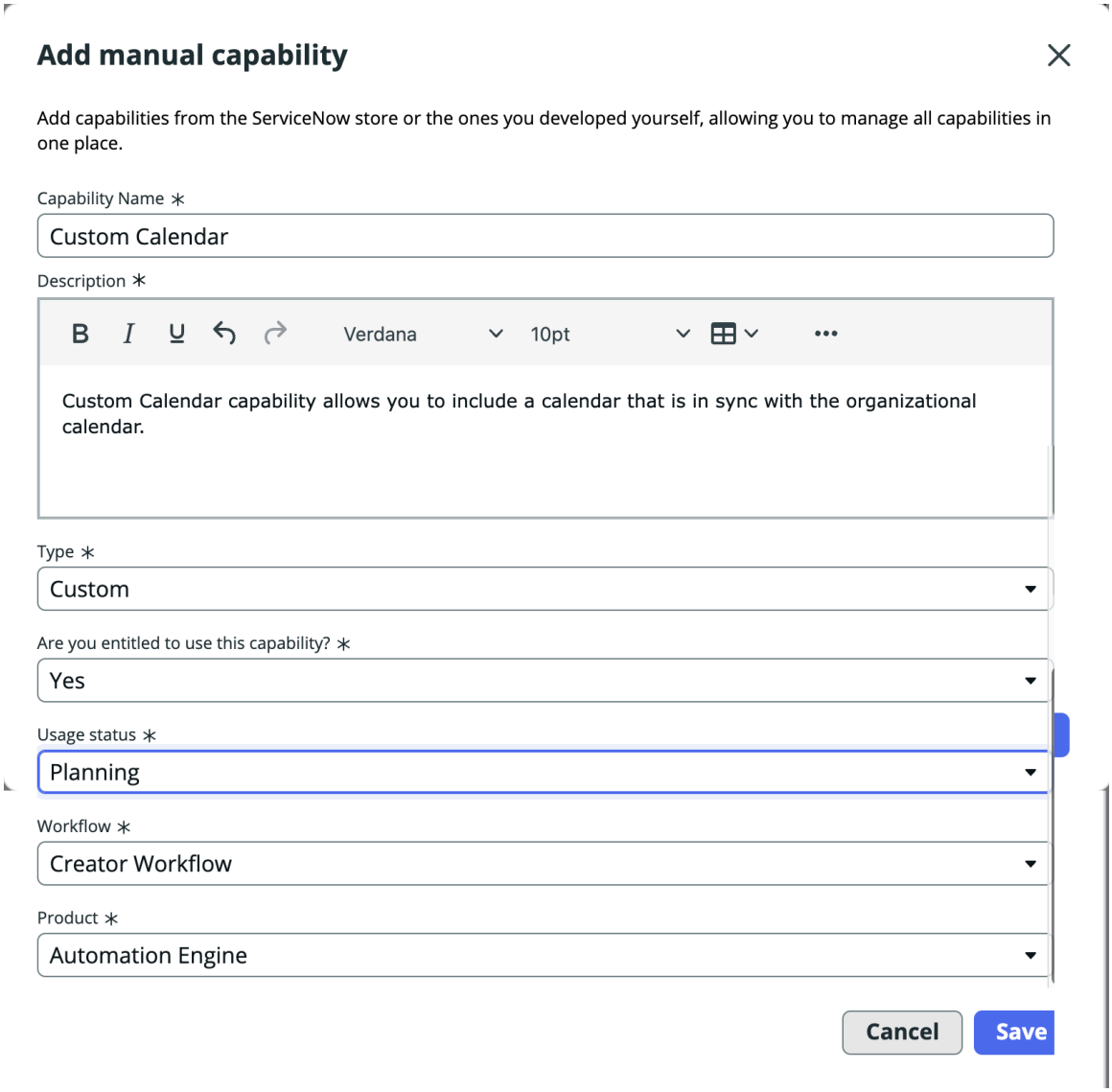


新しいケイパビリティを追加する

新しいプラグインやカスタムアプリケーションなどのケイパビリティを作成するか、ServiceNow Store からケイパビリティを追加することで、すべての機能を 1 か所で管理できます。

新しいケイパビリティを手動で追加するには、[手動ケイパビリティを追加] ボタンを選択し、[手動ケイパビリティを追加] ウィンドウに必要な情報を保存します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Impact リリース

ServiceNow Impact リリースには機能拡張や追加機能が含まれることがあります。リリースの内容については、リリースノートを参照してください。リリースは、年間を通じて 2 月から四半期ごとに公開されます。今後のリリース日は変更される可能性があります。

Yokohama Impact リリースノート

ServiceNow® Impact は、ビジネス変革に AI プラットフォームを活用できるように支援するカスタマーサクセス (CS) 製品です。Impact は Yokohama リリースで拡張および更新されました。

Yokohama リリースでの Impact の特長

- ServiceNow 製品を採用してその価値を測定し、専門家のガイダンスとパーソナライズされた推奨事項にアクセスし、高パフォーマンスのプラットフォームを維持し、24 時間 365 日のテクニカルサポートで事業継続性を強化します。
- Impact デリバリインスタンス ポータルの他に、ServiceNow インスタンスから Impact ストアアプリケーションに直接アクセスできます。
- プロアクティブコードチェックを使用して、コーディングのベストプラクティスと組織の標準の遵守状況を追跡します。
- インスタンス機能の可能性と機能のデモを提供し、必要な領域で価値を最大化する新しいアクセラレーターを使用して、ServiceNow プラットフォーム機能の理解とアセスメントをすぐに開始することができます。

詳細については、「Impact ストアアプリケーション」を参照してください。

重要: Impact は、ServiceNow Store で入手可能です。詳細については、これらのリリースノートの「アクティブ化情報」セクションを参照してください。

Impact ストアアプリケーションの構成には、一連のタスクが必要です。詳細は、「Impact ストアアプリケーションの構成」を参照してください。

Yokohama リリースの新機能

Impact ストアアプリケーション

Impact ストアアプリケーションは、デジタルトランスフォーメーションの過程をカスタマイズし、Now Platform インスタンスと Impact デリバリインスタンス (IDI) を統合して価値実現までの時間を短縮します。

- 目標と結果の管理の強化
- 傾向に関する最新情報 結果の詳細 データ同期 - 価値の目標、結果、実績
- 結果の詳細の機能拡張
- データ移行
- ガイド付きセットアップ
- ケイパビリティマップ
- 製品アダプションロードマップ

Impact ホームページ

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

体系的なコラボレーションポータルである Impact ホームページを使用します。このホームページは、関連するコンテンツを案内し、Impact アプリケーション機能をシームレスに操作してタスクに集中して取り組み、完了できるようにします。

- 各自に合わせて調整された推奨事項のリストを使用します。検索オプションとフィルターオプションを使用して推奨事項リストを並べ替えます。推奨事項を絞り込み、探している推奨事項を見つけるためのキーワードまたはフレーズを入力します。
- Health ストアアプリケーションでプロアクティブコードチェックを有効にして、更新セットをスキャンし、コンプライアンス標準と ServiceNow ベストプラクティスの遵守状況を確認します。
- 更新されたデータコレクションコンテンツパックを使用して、ユーザーエクスペリエンスを向上させます。
- 事前定義された順序での ITSM および ITOM のケイパビリティを含む製品アダプションロードマップテンプレートを使用します。
- Impact Guided のお客様向けの製品アダプションロードマップ機能を開きます。
- コンテンツアプリのアップグレード後に、最新バージョンのアクセラレーターを要求します。
- Impact の推奨事項とフリーフォームのイニシアチブを、アクション可能で追跡可能な 戦略的ポートフォリオ管理 (SPM) (SPM) 作業アイテムに変換します。

Impact プラットフォームヘルス

プロアクティブコードチェックを使用して、コーディングのリーディングプラクティスと組織の標準の遵守状況を追跡します。

プロアクティブコードチェックを使用して、非本番環境で更新セットをスキャンしてリーディングプラクティス違反を検出し⊠コード品質を向上させ、エラーを削減し、システムの安定性を高めます。

製品アダプション

Impact ケイパビリティマップ (ケイパビリティマップの管理)

使用する資格があるケイパビリティの使用ステータスを確認および管理します。

- ケイパビリティの使用ステータス (計画中、実装中、使用中、未使用、使用するインテントはありません、検証が必要) を追跡および更新します。
- ケイパビリティの説明、ケイパビリティメモ、および関連リソースを表示します。
- ケイパビリティノードを編集します。

Impact 製品アダプションロードマップ (製品アダプションロードマップの作成と公開)

製品アダプションロードマップ (PAR) を使用して、ケイパビリティの推奨される実装順序を確認します。この実装順序は、最適な実装のために特定のフェーズで編成されています。Yokohama リリースでは、Impact Guided のお客様もこの機能を利用できます。製品アダプションロードマップ機能を使用すると、次のことができます。

- 事前定義済み ServiceNow テンプレートを使用してロードマップを作成するか、ロードマップを完全に新規に作成します。
- フェーズ固有のメモを含むケイパビリティの詳細を表示します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- そのフェーズに固有のケイパビリティに関するフェーズ固有のメモを表示または編集して、前提条件を理解し、トレーニングを計画し、実装に関するその他の考慮事項を理解します。
- この機能を使用してフェーズをカスタマイズします (タイトルと説明の追加、削除、編集)。
- 組織に固有のビジネス成果に合わせて、必要に応じて機能を追加または削除します。これを使用して、ケイパビリティを事業達成目標に結び付けます。
- 実装に向けたすべてのアクティビティを記録して追跡できる個々のケイパビリティからイニシアチブを開始します。作成されたイニシアチブへの参照は、ケイパビリティの詳細とイニシアチブロードマップで利用できます。この機能は Impact Delivery Instance でのみ使用できます。

推奨事項とイニシアチブを使用した作業アイテムの作成

- SPM またはコラボレーションワーク管理 (CWM) の作業アイテム変換機能を使用して、Impact エンティティをアクション可能なアイテムに変換すると、システム間での手動調整が不要になります。
- Impact Squad の推奨事項、フリーフォームの推奨事項、およびイニシアチブを使用して、SPM または CWM 作業アイテムを作成または削除します

アクセラレーターカタログ

- Jumpstart 従業員ジャーニー管理：従業員ジャーニー管理で可能な内容と機能のデモを行います。
- Jumpstart ナレッジ管理：ナレッジ管理で可能な内容と機能のデモを行います。
- Jumpstart レガシーワークフロー移行：レガシーワークフローの移行で可能な内容と機能のデモを行います。
- Jumpstart CSM の Now Assist：CSM の Now Assist で可能な内容と機能のデモを行います。
- Jumpstart Now Assist スキルキット：Now Assist スキルキットで可能な内容と機能のデモを行います。
- Jumpstart 仮想エージェントの Now Assist：仮想エージェントの Now Assist で可能な内容と機能のデモを行います。
- Jumpstart 戦略的ポートフォリオ管理 (SPM)：リソース管理ワークスペース：SPM のリソース管理ワークスペースで可能な内容と機能のデモを行います。
- Jumpstart 生成 AI：ServiceNow® 生成 AI (人工知能) で可能な内容と機能のデモを行います。
- プロコード開発向けのリリースおよび展開アドバイザリー：ServiceNow アプリケーションの構成とカスタマイズをリリースおよび展開するためのツールと手法に関して、プロコード開発者を支援するガイダンスを提供します。
- UX：ServiceNow を成功に導くための基盤
- UX：UX が重要な理由とその適用方法：インスタンスから事例を直接取り上げて、UX の改善が ServiceNow への投資の成功にどのように直接影響するかを示します。
- LSD 成熟度アセスメント：ServiceNow プラットフォームでの法務サービスデリバリ (LSD) の微調整に関するガイダンスが提供されます。

Impact Instance Observer

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

根本原因の相関を使用して、設定されたアラートによって特定された問題を解決し、問題の原因となっているレコードに直接ドリルダウンします。

UI の変更

Impact ストアアプリケーション

Impact には、Impact Delivery Instance (旧称：Impact デジタルエクスペリエンス) と ServiceNow Impact ストアアプリケーションの両方からアクセスできます。

このリリースでの変更

新しい Impact ストアアプリケーション エクスペリエンス

新しい Impact ストアアプリケーション は、より効率的な簡素化された操作エクスペリエンスを提供します。アップグレード方法の詳細については、「Impact ストアアプリケーションの構成」を参照してください。Impact デリバリインスタンス (旧称 Impact デジタルエクスペリエンス) はこのリリースでも引き続きサポートされています。

アクセラレーターカタログ

オンデマンドバリューレポート：マイナーアップデートがすべてのバージョンに組み込まれています。

- LSD 成熟度アセスメント
- Jumpstart 生成 AI

Impact パッケージ

Impact のお客様にさらに柔軟性を提供するためアドオン SKU が更新され、Impact が利用可能なすべての環境で利用できるようになりました。

データ収集ツールキット

規制対象 (GCC/NSC) のお客様と規制対象外のお客様の両方に対応するコンテンツパックをダウンロードします。

Impact 価値測定基準を一元化された Impact インスタンスに自動的に転送して、価値向上活動 (価値のベースラインとターゲットの設定、成果パフォーマンスレビュー、拡張されたツールキットを含むバリューレポートなど) を管理します。

Impact デリバリインスタンス (旧称 Impact デジタルエクスペリエンス)

Yokohama リリースでは、Impact デジタルエクスペリエンス (IDE) の名前が Impact デリバリインスタンス (IDI) に変更されました。

このリリースでの削除

エキスパートコネクトアクセラレーターは、Yokohama ではサポートされなくなりました。

アクティベーション情報

Impact は、Impact ストアアプリケーションをアクティブ化すると利用できます。これには個別のサブスクリプションが必要です。詳細については、「ServiceNow Store からの Impact ストアアプリケーションのインストール」を参照してください。

2024 年 11 月四半期 Impact リリースノート

ServiceNow® Impact は、独自の ServiceNow デジタルトランスフォーメーションの過程にある顧客に合わせて設計された価値促進ソリューションです。Now Platform 上にビルドされた Impact

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

は、専門家のコーチング、パーソナライズされたインサイトと推奨事項、ピアベンチマーキング、テクニカルサポート、ロールベースのトレーニング、厳選されたコンテンツを組み合わせたもので、すべてパーソナライズされたデジタルエクスペリエンスで提供されます。Impact は、2024 年 11 月リリースで強化と更新が行われました。

Impact 2024 年 11 月リリースのハイライト

インスタンス機能の可能性と機能のデモを提供し、必要な領域で価値を最大化する新しいアクセラレーターを使用して、ServiceNow プラットフォーム機能の理解とアセスメントをすぐに開始することができます。

詳細については、「Impact」を参照してください。

2024 年 11 月リリースの新機能

イニシアチブとアクセラレーター

- Jumpstart クリエーターの Now Assist
- Jumpstart IT Service Management の Now Assist
- Jumpstart サービスマッピング
- Jumpstart データベース管理
- Jumpstart CSM の構成可能ワークスペース
- TuneUp 従業員センター
- インスタンス準備状況アセスメントの概要
- CoEI に影響する資金調達戦略
- UX：カタログ要求エクスペリエンスのレビュー
- 生成 AI - 仮想エージェント会話型カタログ
- 潜在的価値

このリリースでの変更

アクセラレーターカタログ

- トレーニング戦略アセスメントアクセラレーターの更新
- UX (ユーザーエクスペリエンス) 設計：従業員センターアクセラレーターの名前が UX：従業員センターの設計 に変更されました
- ユーザーエクスペリエンスレビュー：従業員センターアクセラレーターの名前が UX：ポータルエクスペリエンスのレビュー に変更されました

ヘルススキャン定義の更新：11 月リリース

一部の定義は、パフォーマンスの改善、誤検出の削減、最新のコーディングプラクティスへの対応を目的として廃止または強化されました。

2024 年 8 月四半期 Impact リリースノート - Xanadu

ServiceNow® Impact は、独自の ServiceNow デジタルトランスフォーメーションの過程にある顧客に合わせて設計された、この種では初めての価値化促進ソリューションです。Now Platform 上にビルドされた Impact は、専門家のコーチング、パーソナライズされたインサイトと推奨事項、ピアベンチマーキング、テクニカルサポート、ロールベースのトレーニング、厳選されたコンテン

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ツを組み合わせたもので、すべてパーソナライズされたデジタルエクスペリエンスで提供されます。Impact は、Yokohama リリースで強化と更新が行われました。

Yokohama リリースでの Impact の特長

- インスタンス機能の可能性と機能のデモを提供し、必要な領域で価値を最大化する新しいアクセラレーターを使用して、ServiceNow プラットフォーム機能の理解とアセスメントをすぐに開始することができます。
- 更新された目標と成果 (旧バリューブループリント) を使用して、自動生成された成果の月次および四半期の傾向とキュレーションされた推奨事項を表示します。

詳細については、「Impact」を参照してください。

Yokohama リリースの新機能

イニシアチブとアクセラレーター

- 従業員センターのプロへの拡張：従業員センターの機能を拡張してプロ機能を含めるための規範的なガイダンスを提供します。
- Jumpstart CSDM：基盤：基盤データを中心に CSDM の概要とブレークダウンを提供します。
- Jumpstart ドキュメントインテリジェンス：ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) で可能な内容と機能のデモを行います。
- Jumpstart 従業員センター：インスタンスの ServiceNow 従業員センターポータルで可能な内容と機能のデモが含まれます。
- Jumpstart イベント管理：イベント管理で可能な内容と機能のデモを行います。
- Jumpstart 問題の自動解決：ServiceNow プラットフォーム内での問題の自動解決の可能性と機能のデモを提供します。
- Jumpstart プロセスマイニング：プロセスマイニングで可能な内容と機能のデモを行います。
- UX：分類のレビューおよび設計：ナレッジとカタログに重点を置いたポータルのコンテンツ構造とナビゲーションを最適化し、使いやすさを向上させ、ユーザーが正しい情報を簡単に見つけられるようにします。
- 共通サービスデータモデル (CSDM) アセスメント - ビジネスサービス (ラン) - Advanced：ビジネスサービス、ビジネスサービスオファリング、要求カタログアイテム、および (ビジネス) サービスポートフォリオを含む、CSDM ランの成熟度に関するアセスメントとガイダンスを提供します。
- 共通サービスデータモデル (CSDM) アセスメントテクニカルサービス (ウォーク) - Advanced：テクニカルサービスとテクニカルサービスオファリングを含む、CSDM ウォークの成熟度に関するアセスメントとガイダンスを提供します。
- 該当する場合は、アクセラレーターの ServiceNow Protected Platform - Australia (SPP-AU) バージョンが利用可能です。アクセラレーターカタログはこの情報で更新されます。

HealthScan (ヘルススキャン)

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ヘルスアセスメントのスキャンとレポートを自動化して、ServiceNow プラットフォーム実装の健全性の改善に役立つ詳細情報を提供するセルフサービス機能に同意します。
- セルフホスト型 NSG エアギャップのお客様に対して、ヘルススキャンサービス環境スクリプト出力を明確な形式で消費します。
- GCC または NSC のお客様としてヘルススキャンの商用機能にアクセスします。

価値向上活動

- 自動生成された目標と成果を使用して、 Impact 価値向上活動の時間と労力を節約します。
- 月次または四半期ごとの傾向と、生成された成果に関するキュレーションされた推奨事項を表示します。成果に関連する傾向、ベンチマーク、および推奨事項を参照してください。
- 傾向とベンチマークは、データによる成果に関して使用できます。
- ServiceNow® Store から入手できるデータコレクションアプリを使用して、Impact ポータルにデータを自動的に転送します。

Impact Instance Observer

- リリース 18 では 16 個の測定基準の追加の例外を検出します。
- ホストヘルスを使用したガベージコレクションのセルフサービスアラートを設定します。

このリリースでの変更

次のアクセラレーターでは、説明に細かい更新があります。

- センターオブエクセレンスおよびイノベーションデザイン (CoEI) アクセラレーター
- TuneUp ハードウェア資産管理
- TuneUp ソフトウェア資産管理
- UX：従業員センターの設計
- UX：ポータルエクスペリエンスのレビュー
- Jumpstart 戦略的ポートフォリオ管理：計画ワークスペース

目標と成果

バリューブループリントの名称が目標と成果に変更されました。☒

ヘルススキャン定義の更新：8 月リリース

一部の定義は、パフォーマンスの改善、誤検出の削減、最新のコーディングプラクティスへの対応を目的として廃止または強化されました。

2024 年 5 月四半期 Impact リリースノート

ServiceNow® Impact は、独自の ServiceNow デジタルトランスフォーメーションの過程にある顧客に合わせて設計された、この種では初めての価値化促進ソリューションです。Now Platform 上にビルドされた Impact は、専門家のコーチング、パーソナライズされたインサイトと推奨事項、ピアベンチマーキング、テクニカルサポート、ロールベースのトレーニング、厳選されたコンテンツを組み合わせたもので、すべてパーソナライズされたデジタルエクスペリエンスで提供されます。Impact は、2024 年 5 月四半期リリースで強化と更新が行われました。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

2024 年 5 月四半期リリースの Impact のハイライト

- 新しいアクセラレーターを活用して AI エクスペリエンスを強化し、簡素化された初回調査で専門知識にアクセスし、必要な箇所で価値を最大化します。
- 4 つのアドオン SKU で Impact Squad のカバレッジを拡大します。
- Impact ダイジェストの形式で毎月更新を取得し、マルチアカウントサポートや生成 AI 検索など、Impact デリバリインスタンス (IDI) の機能強化を活用します。
- ヘルススキャンによるプラットフォームヘルスの改善と Instance Observer の拡張機能を使用します。
- Guided のお客様の価値管理ダッシュボードにアクセスします。

詳細については、「Impact」を参照してください。

2024 年 5 月四半期リリースの新機能

Impact オペレーティングモデル

- アドオン SKU：戦略的価値、プラットフォームガバナンス、マネージドサポート、Instance Observer シートのアドオンにより、追加のリソースとニーズに合わせてリソースをカスタマイズできる柔軟性により、Impact Squad のカバレッジを補完します。

Impact デリバリインスタンス (旧称 Impact デジタルエクスペリエンス) (IDE)

- Impact ダイジェスト：パーソナライズされたインサイトとキュレーションされた ServiceNow 製品アダプションコンテンツを含む 1 か月のレビューメールを受け取ります。☒
- 生成 AI 検索：Impact の検索機能のメジャーアップデートにより、生成 AI を活用したサマリーと簡素化された直感的な検索エクスペリエンスを取得します。
- マルチアカウントのサポート：[ユーザー] タブで、リンクされたすべての子アカウントとグループユーザー、およびアカウントごとにプレミアムアクセス権を持つユーザー全体の Impact の消費と価値実現の統合ビューを提供するマルチアカウントレポートを作成します。
- 規制対象の市場：NSC IL5 環境で National Security Cloud (NSC) の顧客として、大規模なテクニカルアクセラレーター (TAS) の IDE、ヘルススキャン、および一時インスタンスにアクセスします。
- アクティビティセンターのすべての推奨事項：価値ダッシュボードでコンテキストに応じた推奨事項を表示し、フィルターを使用して特定の推奨事項を検索します。
- Impact のユーザーロール：Impact ユーザーロールと Impact エグゼクティブロールが会話に参加できます。

価値向上活動

[結果の詳細] で関連するすべての成果を表示し、進捗状況のサマリーや成果に関連するすべての Impact アクティビティの概要を 1 か所で把握できます。

製品アダプション

ケイパビリティマップと製品アダプションロードマップから直接、フリーフォームのイニシアチブを作成します。

プラットフォームヘルス

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- Impact Instance Observer：
  - 展開されたジョブ実行と例外チャートをフィルタリングして、選択した期間とジョブの数を表示します。
  - Instance Observer の通知：アラートやその他のシステムアクティビティの通知が Instance Observer バナーに表示されます。
  - クラウドの可用性：データベースの可用性のサマリーと過去 90 日間のサービスの問題の詳細を Instance Observer から直接表示します。
- ヘルスアセスメントダッシュボード：ヘルスアセスメントに関連する結果を表示、フィルタリング、効率的に管理、および優先順位付けします。

イニシアチブとアクセラレーター

- イニシアチブカタログ：
  - 専門知識へのアクセス：適切な ServiceNow の対象分野の専門家にアクセスできる簡素化された初回調査フォーム。
  - 開発者サポートの開始：開発者サポートに関する教育セッションを実施し、オンボーディング期間中に新規顧客として開発者サポートケースを要求できる指定連絡先を特定します。☒
- アクセラレーターカタログ：
  - 専門家へのアクセス：Impact Squad によってアサインされると、パーソナライズされた仮想コーチングセッションを通じて、Impact のお客様と ServiceNow 対象分野の専門家を結び付けます。
  - 人工知能準備状況アセスメント：ServiceNow AI 機能の導入を開始する準備状況に関連するアセスメントとガイダンスを提供します。
  - センターオブエクセレンスおよびイノベーション成熟度アセスメントアクセラレーター：現在の ServiceNow CoEI 成熟度レベルに関するインサイトと、現在の成熟度レベルに基づく対象を絞った推奨事項を入手できます。
  - 共通サービスデータモデル (CSDM) アセスメント - アプリケーションサービス (クロール) - Advanced：アプリケーションサービスとビジネスアプリケーションを含む、CSDM のクロール成熟度のアセスメントとガイダンスを提供します。
  - Integrated Risk Management 成熟度アセスメント：IRM で利用可能なリソースを最大化するためのガイダンスを提供します。
  - Jumpstart プラットフォームアナリティクスの移行：プラットフォームアナリティクスのコンテンツを正常に準備および移行する方法のデモを提供します。
  - ソフトウェア資産管理成熟度アセスメント：SAM で利用可能なリソースを最大化するためのガイダンスを提供します。
  - TuneUp ハードウェア資産管理：ハードウェア資産管理の健全性を維持して管理し、価値を最適化するためのガイダンスを提供します。
  - TuneUp ソフトウェア資産管理：ソフトウェア資産管理の健全性を維持して管理し、価値を最適化するためのガイダンスを提供します。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- UX：従業員センターの設計：UX に関する基本的な考慮事項をお客様に伝え、ユーザー中心の設計で従業員センターを実装する計画の策定を支援します。
- UX：ポータルエクスペリエンスのレビュー：従業員センターアクセラレーターは、ユーザーエクスペリエンスに重点を置いた従業員センターの ServiceNow プラットフォームのアダプションに関するインサイトを提供します。

- トレーニングに関するインサイト：消費レポートウィジェットにアクセスして、90 日以内に期限切れになるラーニングクレジットの今後の有効期限の詳細を確認します。

このリリースでの変更

製品アダプションロードマップ

使用状況ステータスは、利用できない機能のタイルに追加され、製品アダプションロードマップで編集できます。

ビジネス価値レポート：

データ収集ツールキットを ServiceNow® Store から直接ダウンロードします。

アクセラレーターカタログ

Impact Advanced および Total の両方のお客様向けの センターオブエクセレンスおよびイノベーションデザイン (CoEI) アクセラレーターは、両方のパッケージ向けの単一のアクセラレーターに統合されています。

廃止

Jumpstart CIO ダッシュボードアクセラレーターと CxO ダッシュボードの概要アクセラレーターは、2024 年 5 月のリリースで廃止されます。

2024 年 2 月四半期 Impact リリースノート - Washington DC

ServiceNow® Impact は、独自の ServiceNow デジタルトランスフォーメーションの過程にある顧客に合わせて設計された、この種では初めての価値化促進ソリューションです。Now Platform 上にビルドされた Impact は、専門家のコーチング、パーソナライズされたインサイトと推奨事項、ピアベンチマーキング、テクニカルサポート、ロールベースのトレーニング、厳選されたコンテンツを組み合わせたもので、すべてパーソナライズされたデジタルエクスペリエンスで提供されます。Impact は、Yokohama リリースで強化と更新が行われました。

Yokohama リリースでの Impact の特長

- 新しいアクセラレーターは、各オプションの背後にいるエキスパートとお客様を直接結び付け、お客様が必要とする価値を迅速に提供する、対象範囲固定型のオファリングです。
- アカウントと事業達成目標による階層フィルタリングでは、プレミアムアクセスアカウントを持つユーザーをグループ化したり、マルチアカウントレポートにバリューレポートの期間を表示したりできます
- Operational Health、Instance Observer シート、戦略的価値、プレミアムサポート用のアドオンを利用します。
- バージョン 2.0 の Guided パッケージと Advanced パッケージの両方の SKU の機能拡張

詳細については、「Impact」を参照してください。

Yokohama リリースの新機能

イニシアチブとアクセラレーター

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- データ管理レビュー：Support Account Manager が主導するデータベース容量使用状況のレビューにより、データベースフットプリントでの最適なパフォーマンスと効率を促進します。
- 予防ケア：Impact Total をご契約のお客様を対象に、エンジニア主導のプレミアムイニシアチブにより、インスタンスとデータベースのパフォーマンスを四半期ごとに診断します。
- マルチアカウントアクセス：複数アカウントで Impact アクセスを利用します。
- ServiceBridge for Platform Health (Total のお客様)

Impact デリバリインスタンス (旧称 Impact デジタルエクスペリエンス)

- 価値向上活動Impact 価値管理 - 新規 - クリック時の価値 - バリューブループリント (Guided にフォーカス) Impact 価値管理 - 新規 - クリック時の価値 - 成果パフォーマンス (Guided にフォーカス)

価値向上活動

- バリューブループリント、結果パフォーマンス、およびビジネス価値：Integrated Risk Management (IRM) と事業継続性管理 (BCM) という 2 つの追加製品で有効になりました。
- データ収集アプリ：カスタマーサポートマネージャー (CSM) およびサポートアカウントマネージャー (SAM) 向けの機能が追加され、価値メトリクスに関する ITSM、ITOM、および HR が更新されました。アプリストア向けの 3 月の Washington DC リリースの Innovations Lab ストアからアプリをダウンロードします。

アクティビティセンターのすべての推奨事項

- サブスクリプションのメリットを最大限に活用するため、使用率の低い Impact 機能に関する推奨事項が提供されます。
- コンテンツの推奨事項を利用して、類似ユーザーの間で人気の高いコンテンツを確認し、推奨されたコンテンツに関するフィードバックを提供します。

ケイパビリティマップ

- ケイパビリティマップの再設計：
  - 新しく、直観的でナビゲートしやすいインターフェイスを使用します。
  - ケイパビリティマップは、Impact への最初のログイン時に自動的に利用できるようになります。
- ケイパビリティマップのセルフサービス：セルフサービスモードでケイパビリティマップを簡単に更新・管理できます。更新された機能は、プラットフォーム所有者および Impact アドミンのロールを持つユーザーが利用できます。

Impact ユーザーの管理

ユーザー管理のための新しいアーキテクチャ調整を使用します。

Impact Instance Observer

- 以下の Instance Observer の拡張機能を利用します。
  - Impact 内から Instance Observer へのユーザーメールの同期
  - データベース増大のサマリー

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ユーザーエクスペリエンスモニタリング
- 主要アラートのアクティブ化と通知：インスタンスで 6 つの重要なメトリクスに関するプロアクティブなアラートをすばやく設定します。

ヘルススキャン

ピアチャートとトレンドチャートでパフォーマンスチャートフィルター機能を使用します。

アクセラレーターカタログ

- プロジェクトポートフォリオ管理成熟度アセスメントアクセラレーター：PPM アダプションの成熟度に関するインサイトを入手でき、エキスパートの支援を受けて PPM 機能の価値を最大限に引き出せます。
- カスタマーサービス管理 (CSM) 製品成熟度アセスメントアクセラレーター：CSM アダプションの成熟度と ServiceNow プラットフォームの価値に関するインサイトを入手できます。
- Jumpstart 戦略的ポートフォリオ管理：計画ワークスペース アクセラレーター：インスタンスの戦略的ポートフォリオ管理 (SPM) – 計画ワークスペースで可能な内容と利用可能な機能のデモを行います。
- Jumpstart プラットフォームアナリティクス アクセラレーター：プラットフォームアナリティクスで可能な内容と機能のデモを行います。
- TuneUp プラットフォームアナリティクス アクセラレーター：プラットフォームアナリティクスの健全性の維持と管理に関するガイダンスで価値を最適化できます。
- Jumpstart CMDB アクセラレーター：CMDB で可能な内容と機能のデモで、構成管理データベース (CMDB) について把握することができます。

このリリースでの変更

アクセラレーターカタログ

- アーキテクチャブループリント – Advanced アクセラレーター：Impact Advanced のお客様を対象に、アーキテクチャブループリントのアーティファクトを作成するためのガイダンスとインサイトが提供されます。
- アーキテクチャブループリント – Total アクセラレーター：Impact Total のお客様を対象に、アーキテクチャブループリントのアーティファクトを作成するためのガイダンスとインサイトが提供されます。
- トレーニング戦略アセスメント アクセラレーター：ユーザーのアダプションとスキルアップのためのトレーニング計画を作成できます。

Impact デリバリインスタンス (旧称 Impact デジタルエクスペリエンス)

- 機能拡張は次のとおりです。
  - 成果パフォーマンスとビジネス価値のゼロ状態での改善。
  - バリューブループリント内の正規化可能なメトリクスインジケーター。
  - 成果の選択解除に関する、チームの次のステップに関するガイダンス。

価値向上活動

強化されたデータ収集ツールキット：このツールキットは、バリューブループリント、四半期パフォーマンスレビュー、およびバリューレポートのツールキットが 1 つの包括的な構成およびレポートツールキットにまとめられました。

Impact 開発者サポート

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

開発者サポートのオープンケースとクローズ済みケースを追跡するためのより明確なアサイン手法として、機能強化されたルーティングおよびフラグ機能を使用します。

アクティベーション情報

予防ケア はアクティベーションにより利用可能になります。詳細については、Impact カスタマーサポートマネージャーまでお問い合わせください。

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。