servicenow

チューリッヒ セールスと注文管理

最終更新日: **2025**年**11**月**10**日

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

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

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

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

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

自動翻訳

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

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

servicenow

目次

セールスと注文管理 5
探索 6
製品カタログ管理 8
Pricing Management 10
製品コンフィギュレーター 14
リード管理 15
Lead to Cash Core 16
オポチュニティ管理 17
売上予測 18
見積管理 20
販売契約管理 25
注文管理 25
ポストセールスサポート 46
Lead-to-Cash プロセス管理 47
カスタマーエンゲージメントシーケンス 49
ビジネスポータル 52
パートナー関係管理 53
返品許可 55
構成 55
リード管理のインストールと構成 57
オポチュニティ管理のインストールと構成 59
売上予測 の構成 64
見積管理のインストールと構成 69
販売契約管理 の構成 73
注文管理の構成 73
ポストセールスサポート の構成 74
製品オファリングとカタログの構成 81
製品価格設定の構成 128
でのエージェントツールの構成 セールスと注文管理 166
製品コンフィギュレーター の設定 170
セールスと注文管理アプリケーションでユーザーロールをアサインする 174
ビジネスポータルの構成 179
パートナー関係管理の構成 185
「Lead to Cash Core」のインストールと構成 196
Lead-to-Cash プロセス管理の構成 203
カスタマーエンゲージメントシーケンスの構成 212
セールスと注文管理要求トラッカー 216
Return Merchandise Authorization プラグインを有効にする 221
使用方法 222

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

複数の構成を作成.....224
リード管理 の使用.....226
オポチュニティ管理 の使用.....237
売上予測 の使用.....253
見積管理 の使用.....255
販売契約管理 の使用.....275
注文管理の使用.....276
ポストセールスサポート の使用.....317
Lead-to-Cash プロセス管理 の使用.....337
カスタマーエンゲージメントシーケンス の使用.....346
ビジネスポータルの使用.....348
パートナー関係管理の使用.....355
セールスと注文管理 (SOM) の Now Assist.....358
エージェントワークフローの使用.....359
統合.....363
サービスブリッジを使用したプロバイダー向け注文管理.....363
注文管理と FSMの統合.....378
注文管理と戦略的ポートフォリオ管理 (SPM)との統合.....381
注文管理 診断機能.....401
参照.....406
ポストセールスサポート の参照情報.....406
Pricing Managementと一緒にインストールされるコンポーネント.....415
販売契約管理とともにインストールされるコンポーネント.....416
Sales Cart とともにインストールされるコンポーネント.....417
Lead-to-Cash プロセス管理 参照.....419
カスタマーエンゲージメントシーケンスと一緒にインストールされるコンポーネント.....423
パートナー関係管理の参照.....424
返品承認ケース管理.....429

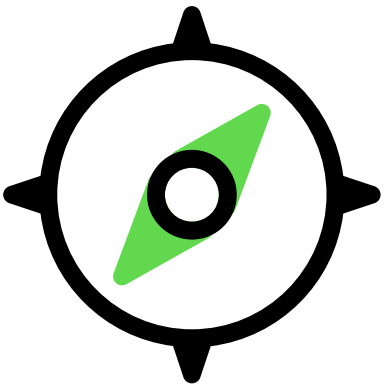
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

セールスと注文管理

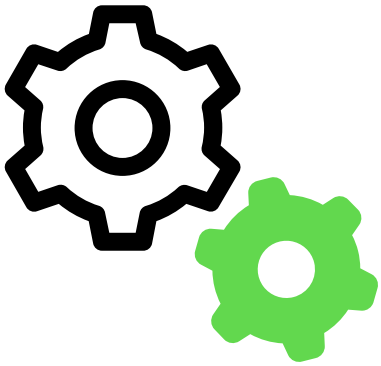
ServiceNow® セールスと注文管理 (SOM) アプリケーションを使用して組織内の製品販売ライフサイクルを管理する方法について説明します。エージェントはこれらのアプリケーションを使用して、プリセールスリードと案件の生成、営業見積もりの提供、注文のキャプチャと履行、契約とエンタイトルメントの操作、変更に関する顧客注文ワークフローの管理を行うことができます。

探索



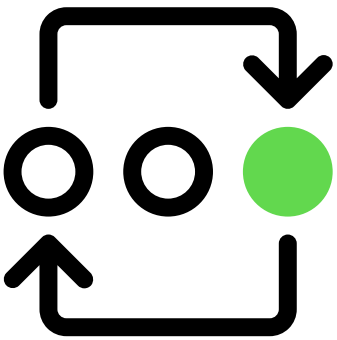
セールスと注文管理アプリケーションの使用方法について説明します。

構成



セールスと注文管理の実装を計画および設定します。

統合



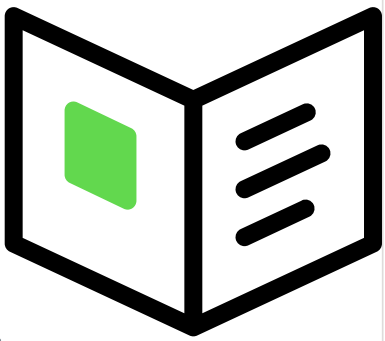
他のアプリケーションと統合することで、セールスと注文管理の機能を拡張します。

使用方法



セールスと注文管理アプリケーションをエージェントとして使用します。

参照



フィールド、テーブル、プロパティなどのコンポーネントに関する詳細を取得します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

その他のリソース

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

セールスと注文管理 の探索

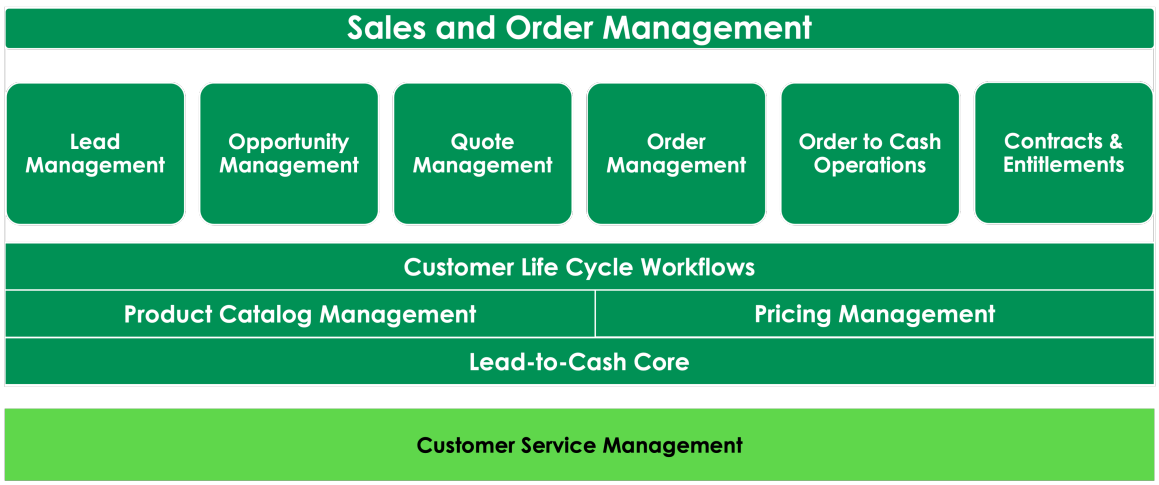
セールスと注文管理 (SOM) の実装を開始するか拡張するかにかかわらず、組織内でのプリセールスエンゲージメント、注文のキャプチャとフルフィルメント、オーダーから現金化までのオペレーション、およびポストセールスアクティビティに利用可能なアプリケーションとワークフローの詳細を確認してください。

セールスと注文管理アプリケーションの概要

セールスと注文管理アプリケーションを使用すると、プリセールスリードと案件、営業見積もりの生成、注文のキャプチャ、受注処理、注文と請求書のケース、ポストセールス注文の変更と契約更新など、組織内の製品販売ライフサイクルを管理できます。

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

セールスと注文管理 アプリケーションと主な機能



福利厚生

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

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

セールスと注文管理アプリケーションのメリット

福利厚生	アプリケーションまたは主な機能	ペルソナ
商用および技術的な製品オファリングの製品カタログを作成および管理します。商用カタログを使用して、エージェントは営業案件、見積もり、および注文を作成できます。	製品カタログ管理	製品カタログアドミニストレーターまたはマネージャー
価格リスト、状況に応じた価格管理、および必要に応じて外部システムからの価格設定を通じて、製品の価格を設定します。	Pricing Management	価格設定アドミニストレーターまたはマネージャー
潜在顧客と製品販売のリードを作成および管理します。	リード管理	セールスエージェントおよびアカウントエグゼクティブ
顧客のニーズに基づいて潜在的な売上を特定して追跡するプリセールス機会を作成します。	オポチュニティ管理	セールスエージェントおよびアカウントエグゼクティブ
案件からのデータに基づいて、将来の販売量と収益を予測します。	売上予測	営業マネージャーと営業担当者
エージェントが顧客に提案する製品やサービスの正式なオファーである営業見積もりを作成および管理します。	見積管理	販売代理店
単純な製品オファーから複雑な製品オファーまで、機会、見積もり、注文を迅速に構成し、価格を設定します。	製品コンフィギュレーターのユーザーインターフェイス	営業および注文エージェント、アドミンが設定
販売組織と購入者の間で、特定のアイテム、数量、価格、条件、および有効期間に関する拘束力のある契約を作成および管理します。	販売契約管理	営業および注文エージェント
製品とサービスの注文をキャプチャして履行し、顧客にシームレスな注文エクスペリエンスを提供します。	注文管理	発注エージェント、履行エージェント、エージェントマネージャー、履行マネージャー
顧客の注文と請求書明細行のケースを作成および管理します。	Order to Cash Operations (注文オペレーションケース管理、ケースラインとワークフロー、Case Management for Invoice Operations)	注文ケースエージェント、請求書ケースエージェント、カスタマーサービスエージェント
ポストセールスサポートの一環として、契約とエンタイトルメントを作成および管理します。	ポストセールスサポート	エージェント

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

セールスと注文管理アプリケーションのメリット (続く)

福利厚生	アプリケーションまたは主な機能	ペルソナ
すべての重要な営業データと活動の統合ビューを提供することで、営業チームを強化します。	Lead-to-Cash プロセス管理	営業マネージャー
さまざまなチャネルを通じて、ビジネスとの関係のあらゆる段階でリードや顧客と関わるようにセットアップできる一連の自動および手動のアクティビティを作成します。	カスタマーエンゲージメントシーケンス	販売代理店
製品カタログの参照、発注、注文の変更要求などのセルフサービス機能を B2B 顧客に提供します。	の顧客セルフサービス セールスと注文管理	カスタマー
組織のワークフローを作成し、さまざまな セールスと注文管理 エンティティのメタデータを構成します。	Lead to Cash Core	エージェント、アドミンが構成
販売済み製品の変更管理と商用ワークフロー (移動、追加、変更、切断) をサポートします。	Customer Life Cycle Management Workflows	エージェント

ストアでアプリを要求する

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

製品カタログ管理

製品カタログ管理 を使用すると、組織は製品オファリングをカタログとカテゴリにグループ化して管理できます。これにより、注文プロセスが簡素化され、リード、機会、見積もり、および注文をセールスと注文管理管理できるようになります。

製品カタログ管理 には、組織に製品カタログとカテゴリを実装するためのさまざまな機能があります。

- 製品カタログユーザーインターフェイス:リード、機会、見積もり、注文キャプチャのワークフローでどこからでも起動し、エージェントは完全なカタログ検索機能を使用して製品をすばやく参照して見つけることができます。
- カタログカテゴリ階層:カタログとカテゴリの階層構造を使用して、製品とサービスを論理的に整理します。
- バージョン管理: 製品情報に加えられた変更を経時的に追跡し、透明性と監査可能性を支援します。
- 製品オファーの適格性:製品カタログ、製品オファリングカテゴリ、および製品オファリングをフィルタリングして、エージェントが対象となる製品のみを顧客に販売できるようにします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注: エンタイトルメントを確認して、これらの機能にアクセスできるかどうかを確認してください。また、 Yokohama リリース以降、顧客はビジネスポータルと 注文管理 を使用して、製品カタログと製品コンフィギュレーターを使用して注文を作成できます。このセルフサービスポータルの詳細については、「ビジネスポータルの使用」を参照してください。

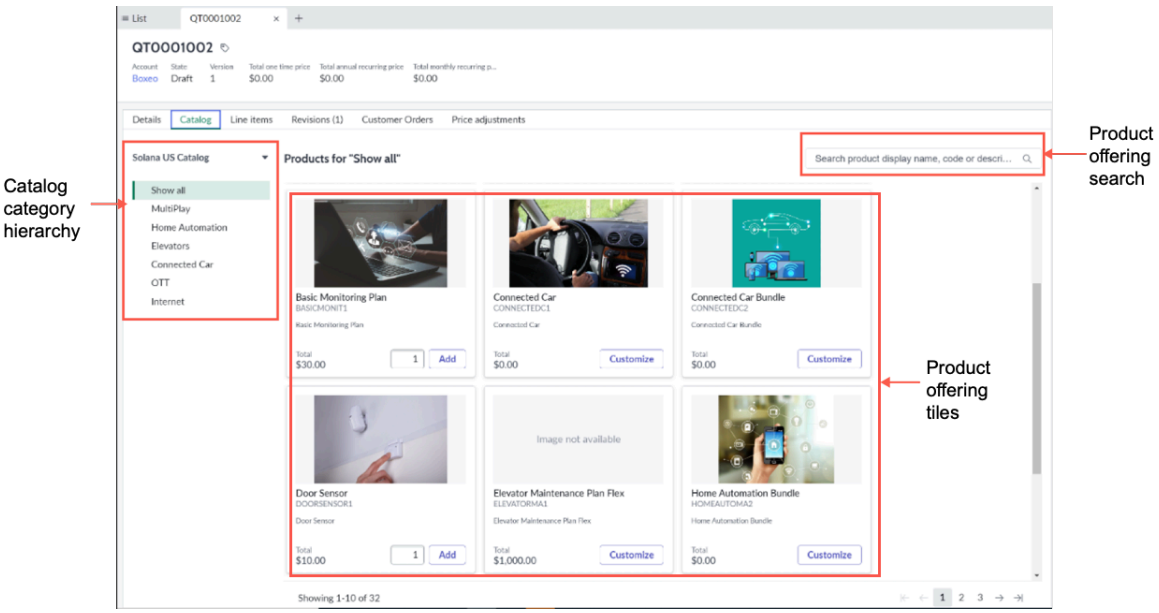
製品オファリングカタログの設定の詳細については、「 製品オファリングとカタログの構成」を参照してください。

製品カタログ UI

製品オファリングカタログを使用すると、エージェントは次のことを実行できます。

- キーワード、説明、業界コードを使用して、製品オファリングを参照および検索します。
- カタログカテゴリ階層別に整理された製品オファーをレビューします。これにより、カタログナビゲーションが簡素化されます。

製品カタログユーザーインターフェイス



製品オファリングのカタログとカテゴリ

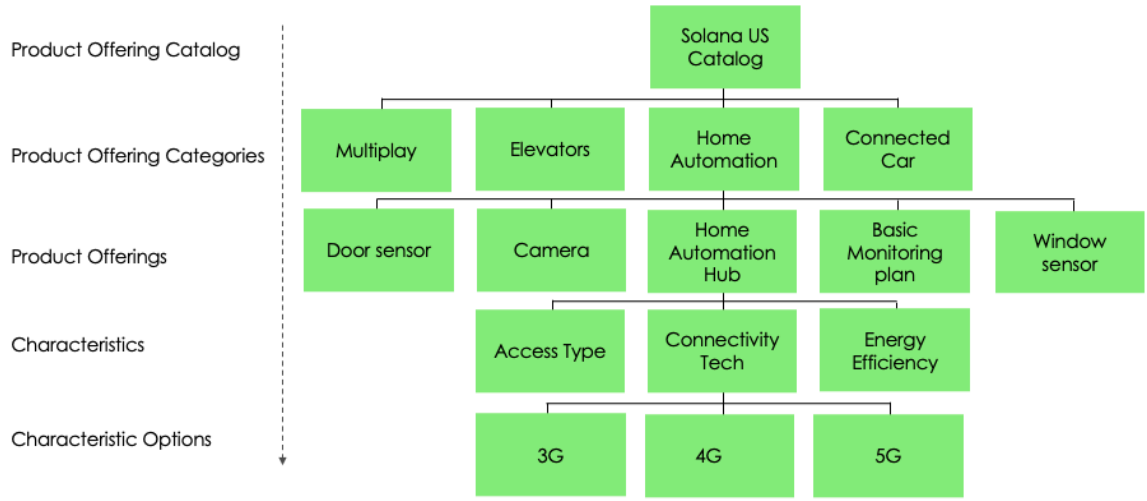
製品オファリングカタログとカテゴリは、エージェントが注文を作成する製品を簡単に見つけられるように、製品オファリングを整理する方法を提供します。

- 製品オファリングカタログ:カテゴリと製品オファリングの階層的な製品オファリング構造。
- 製品オファリングカテゴリ:カテゴリは、製品オファリングの論理グループです。
- 製品オファリング:構成可能な物理的な商品または無形のサービス。
- 特性と特性オプション:顧客の設定に基づいて作成される製品オプション。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カテゴリと製品オファリングを含むカタログ階層の例



製品オファーのバンドル

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

製品オファーの適格性

製品カタログアドミニストレーターまたはマネージャーは、ビジネスルールを使用して製品カタログ、製品オファリングカテゴリ、および製品オファリングを動的にフィルタリングし、顧客が対象となる適切なカタログ、カテゴリ、およびオファリングのみを表示できます。これらのルールにより、販売代理店は、特定の顧客アカウント、顧客の場所、販売契約などのコンテキストに基づいて、顧客に適切な製品を販売できます。これらのルールは、商品適格性マトリクスを使用して定義します。商品適格性マトリクスの使用について詳しくは、 製品オファーの適格性の設定をご覧ください。

製品推奨事項

セールスと注文管理では、さまざまなタイプの商品レコメンデーションを販売代理店が利用できます。エージェントは、リードや機会を生成または更新したり、見積もりを更新したりするときに、製品推奨事項を取得できます。

- ニーズ分析を使用した製品レコメンデーション - 販売代理店がリードと営業案件を生成する場合、製品選択ガイドを使用して、顧客に関連する製品を決定できます。製品選択ガイドを含むニーズ分析の設定については、「 ニーズ分析の構成」を参照してください。エージェントがリードと営業案件の製品推奨事項を取得する方法の詳細については、「 ニーズ分析を使用してリードの製品推奨事項を取得する と ニーズ分析を使用して機会に関する製品推奨事項を取得」を参照してください。
- 見積もりの製品オファリングの推奨事項 - 販売代理店は見積もりを更新するときに、既存の見積もり品目の追加製品のアップセルまたはクロスセルに関する製品推奨事項を取得できます。これらの推奨事項の設定については、「 製品オファリングの推奨事項の構成」を参照してください。製品オファリングの推奨事項が引用符でどのように機能するかの詳細については、「 見積もりでの製品オファリングの推奨事項の使用」を参照してください。

Pricing Management

Pricing Managementアプリケーションを使用すると、組織はあらゆるセールスと注文管理ソリューションの価格戦略を設定、管理、最適化できます。これらの価格戦略により、営業チームは正確で競争力のある価格設定で機会、見積もり、注文を迅速に生成できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

Pricing Management アプリケーションは、あらゆるセールスと注文管理ソリューションの基盤です。Pricing Management には、組織に価格設定を実装するためのさまざまな機能が用意されています。

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

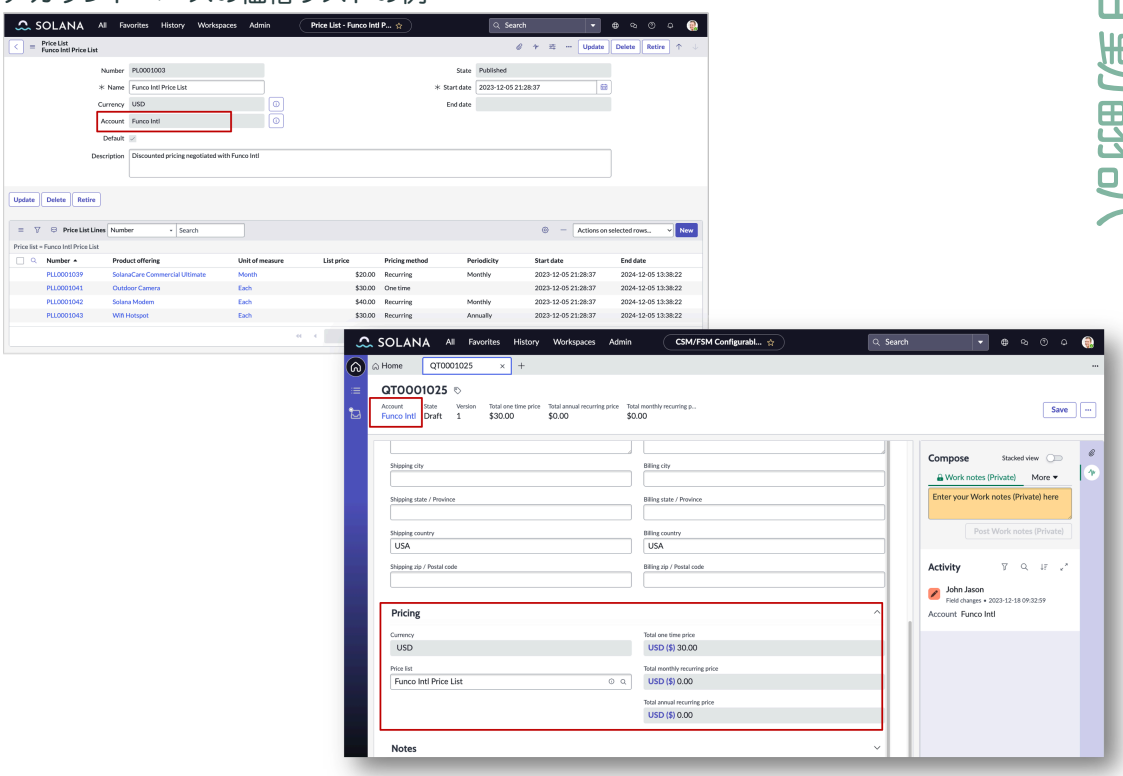
価格リスト

価格リストは、組織が提供する製品とサービスの価格を定義します。エージェントは、見積もりを作成して注文を取得するときに、価格リストを使用して製品の価格設定をすばやく確認できます。価格設定アドミニストレーターまたはマネージャーは、価格リストを作成し、各製品オファリングの表示価格を定義する価格明細を追加します。また、新しい価格リストを作成することなく、公開された価格リストとその価格明細をコピーし、そのコピーを使用して価格設定を更新したり、価格リストを再利用したりすることもできます。

複数の価格リストのサポート

Pricing Management は、通貨や顧客アカウントに基づく価格リストなど、複数の価格リストをサポートしています。作成する最初のデフォルトの価格リストは使用される通貨に基づいていますが、エージェントが使用するデフォルトの価格リストを変更できます。たとえば、特定の顧客のニーズや好みに合わせて調整されたアカウントベースの価格リストを作成したり、事前交渉による価格を提供したりできます。アカウントベースの価格リストをデフォルトとして設定すると、エージェントがその特定の顧客の見積もりまたは注文を作成するときに価格リストが使用されます。

アカウントベースの価格リストの例



価格設定方法

価格設定方法は、1 回限りの料金、または月額および年額の頻度での定期的な価格設定料金のいずれかです。価格設定方法は製品オファリングで設定され、価格明細に表示されます。

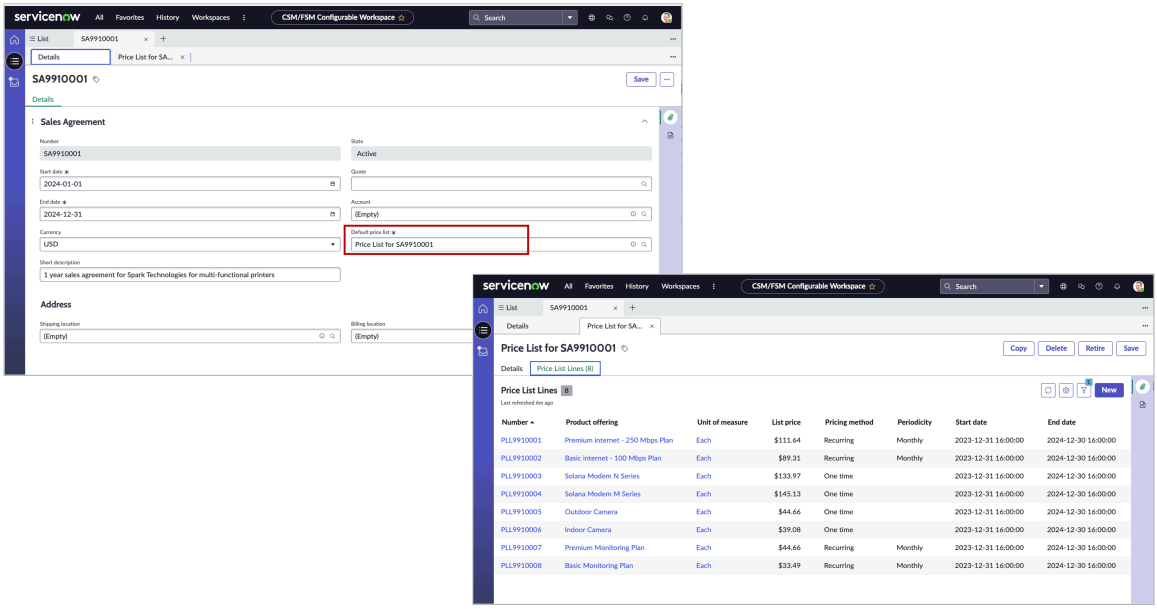
価格リスト機能の設定と管理の詳細については、「製品価格設定の構成」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

販売契約 価格リスト

販売契約 機能を使用している場合、セールスエージェントが完了した見積もりから販売契約書を作成すると、公開された販売契約価格表が自動的に生成されます。販売契約書の価格表には、販売契約書の一部としてキャプチャされた各製品の最終的な単価が反映されます。販売契約価格表は、契約に指定された開始日と終了日に対して有効です。販売契約の詳細については、「販売契約管理」を参照してください。

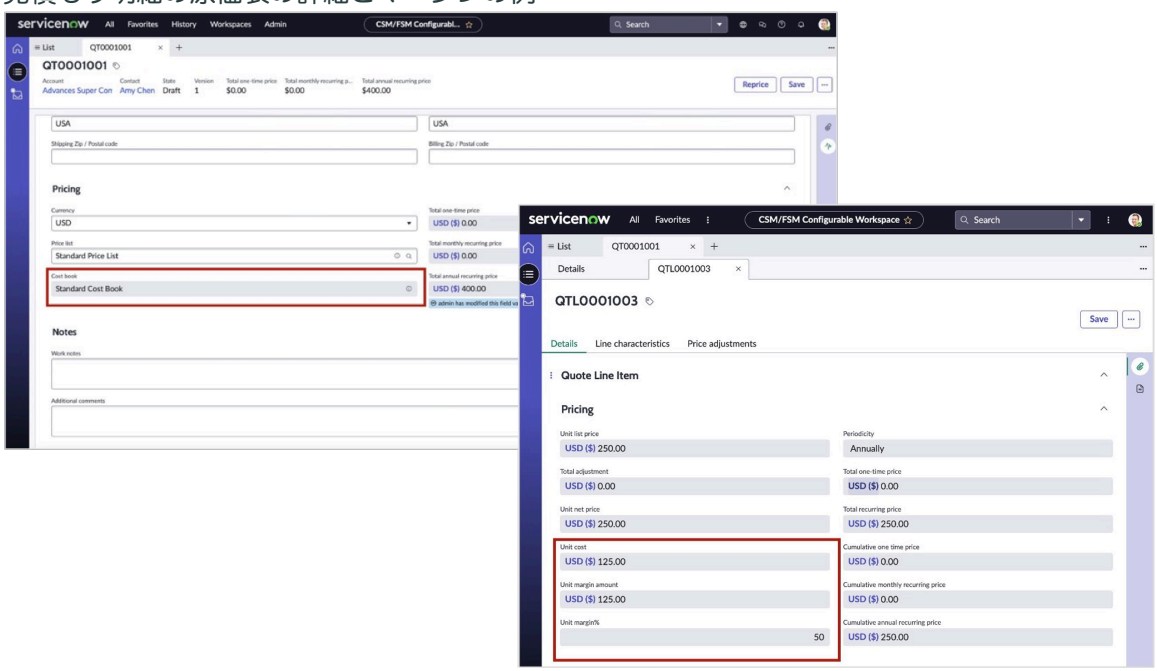
販売契約価格表の例



原価表

原価表は、製品オファリングの単位コストを定義します。この情報は、見積内の製品の単位コスト、単位利益金額、および単位利益率を販売代理店に提供するために、 見積管理 アプリケーションで使用されます。この情報を使用して、販売代理店は、見積もり販売価格から製品オファーのコストを差し引くことで、簡単な収益性分析を実行できます。

見積もり明細の原価表の詳細とマージンの例



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

価格設定アドミニストレーターまたはマネージャーは、原価表を作成し、原価表明細を追加して、各製品オファリングの単位コストを設定します。また、公開された原価表とその原価表明細をコピーして原価表の原価を修正したり (コピーを更新)、新しい原価表を作成せずに原価表を再利用したりすることもできます。原価表と原価表明細行の設定の詳細については、「 原価表の作成と公開 と 原価表明細の作成」を参照してください。見積管理 の原価表および原価マージン機能のアクティブ化については、「見積管理のインストールと構成」を参照してください。

コストベースの属性調整

価格設定アドミンは、モデルやサイズなどの特性に基づいて製品の基本コストをキャプチャできます。これらの属性が最終コストに影響する可能性があるためです。すべての原価表または選択した原価表明細行に適用する固定金額またはパーセントのマークアップまたはマークダウンを指定することにより、製品のコストベースの属性調整を定義できます。ベースコストは、販売見積もりの製品の利益率を計算するために価格設定エンジンによって使用されます。詳細については、「コストベースの属性調整の作成と公開」を参照してください。

価格調整

Pricing Managementでは、次の機能に基づいて、マークダウンまたはマークアップの固定金額またはパーセンテージ、または価格のオーバーライドを指定することで、商品の定価を調整できます。

- 製品属性: モデルや色などの製品特性に基づいて価格調整を定義します。詳細については、「製品属性ベースの価格調整の作成と公開」を参照してください。
- 商品以外の属性: 配送情報や販売チャネルなど、商品に関連しない特性に基づいて価格調整を作成します。たとえば、特定の地域の顧客の価格調整を作成できます。詳細については、「非製品属性の価格調整の作成」を参照してください。
- バンドル製品:バンドルされた製品の製品オファリングの価格調整を作成します。たとえば、バンドルは割引価格を提供するため、バンドル内の特定の製品オファリングの値下げ額を指定することができます。詳細については、「バンドル製品の価格調整を作成」を参照してください。

価格マトリクス

価格マトリクスは、意思決定ルールに条件を設定するためのフレームワークであり、これによって複雑な価格調整を実装したり、デフォルトの価格リストまたは原価表の選択を管理したりすることができます。たとえば、複数の価格リストがある場合は、価格マトリクスを使用して、エージェントが見積もりまたは注文を作成するときに適用されるデフォルトの価格リストを決定する条件を指定できます。 Pricing Management は、次のマトリクスを提供します。

- 価格リストのデフォルト設定:標準価格リストやアカウント固有の価格リストなど、使用するデフォルトの価格リストを選択します。この価格リスト マトリックスの構成の詳細については、「トランザクション ヘッダーまたはヘッダー明細行の既定の価格表を制御する」を参照してください。
- 原価表のデフォルト設定:標準原価表や勘定固有の原価表など、使用するデフォルトの原価表を選択します。このマトリクスの構成の詳細については、「トランザクション ヘッダーまたはヘッダー明細行の既定の原価表の管理」を参照してください。
- 標準価格調整: 出荷場所やアカウントなど、商品以外の属性を表すコンテキスト変数に基づいて調整を適用します。 Pricing Management は、このマトリクスで使用できる特定のシステム定義の非製品コンテキスト変数を提供しますが、独自のカスタム変数 (市場セグメントなど) を作成することもできます。価格設定アドミニストレーターは、アドミニストレーターと協力して、価格マトリクスで使用できるカスタムコンテキスト変数を開発できます。これらの調整の構成の詳細については、「 非製品属性の価格調整の作成」を参照してください。カスタムコンテキスト変数の構成の詳細については、「 カスタムコンテキスト変数の作成 」および「 カスタムコンテキスト変数のトランザクションエンティティへのマッピング」を参照してください。
- 構成コンポーネント価格調整:製品バンドルの一部として販売される製品の価格を調整します。詳細については、「バンドル製品の価格調整を作成」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

マトリクス検証

アドミニストレーターは、システム定義の検証を使用するか、独自の検証を設定して、価格設定および製品適格性ルールマトリクスのディシジョンテーブルに入力された行を検証できます。これらの検証の詳細については、「 マトリクス検証ルールの構成」を参照してください。

価格設定計画

2024 年 11 月のリリース以降、 Pricing Management には、最終製品の価格を決定するために価格設定の計算と調整が適用される一連のステップを定義するデフォルトの価格設定計画が用意されています。調整には、価格調整マトリクスで設定された価格設定の変更が含まれます。デフォルトのプランを使用することも、デフォルトのプランをコピーして、価格設定手順を追加または変更することで組織に合わせてカスタマイズすることもできます。詳細については、「構成可能な価格設定計画」を参照してください。

価格設定の延長

価格設定拡張機能は、アドミニストレーターが価格設定エンジンをカスタマイズするために使用できる統合ポイントであり、外部ソースからの価格情報を使用したり、価格設定エンジンの処理ロジックを制御したりする柔軟性を提供します。 Pricing Management は次の拡張機能を提供します。

- 価格表の選択 (DefaultPriceListExtensionPoint):見積または注文ヘッダーでデフォルトの価格表を使用するための選択ロジックを変更します。
- 原価表の選択 (DefaultCostBookExtensionPoint):見積ヘッダーでデフォルトの原価表を使用するための選択ロジックを変更します。
- 製品定価の取得 (ListPriceExtensionPoint):別のデータソースから直接価格を取得するか、現在の価格表の導出を拡張します。
- 属性調整の適用 (AttributeAdjustmentExtensionPoint): 製品メーカーなどの別のデータ ソースから属性調整を取得するか、現在の調整導出ロジックを拡張します。
- コストの取得 (CostExtensionPoint):別のデータソースから直接製品オファリングの単位コストを取得するか、現在の原価表の導出ロジックを拡張します。
- 価格調整の適用 (PricingAdjustmentsExtensionPoint):別のデータソースから製品オファリングの価格調整を取得するか、標準調整およびコンポーネント構成ルールマトリクスに依存しずに価格設定エンジンロジックを拡張して調整値を取得します。

詳細については、「で拡張ポイントを使用する Pricing Management」を参照してください。

製品コンフィギュレーター

製品コンフィギュレーターは、オポチュニティアプリケーション、見積もりアプリケーション、注文管理アプリケーションなどのさまざまなセールスと注文管理アプリケーションに組み込まれたユーザーインターフェイスであり、エージェントは、顧客の要件に従って複雑な製品やサービスを動的に構成できます。

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

インターフェイスは、次の 3 つの主要なセクションで構成されています。

- 製品階層:構成可能な製品の親と子の製品の関係を一覧表示します。製品階層は、関係と関係グループを使用して構成されます。これらの階層は、エージェントがネストされたバンドル内のさまざまなノードまたはレベルで製品を移動するのに役立ちます。製品コンフィギュレーターのこのセクションを構成する方法の詳細については、「製品オファリング関係の作成」を参照してください。

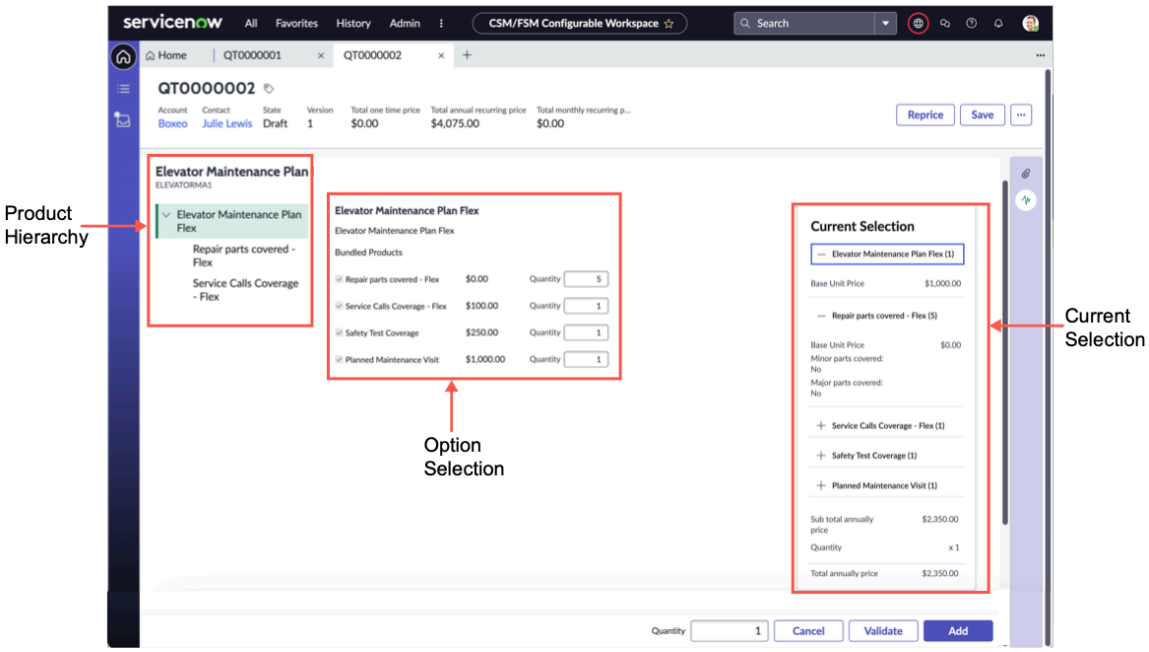
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- オプションの選択:選択可能な製品オプションまたは製品特性オプションを表示します。特性と特性オプションは、製品オファリングをビルドして 製品コンフィギュレーターに表示するときに構成されます。エージェントがインターフェイスを使用すると、ビジュアルインジケーター、アラートメッセージ、およびエントリに関するコンテキスト情報も表示され、エージェントが注文を完了するのに役立ちます。これらのオプションの設定の詳細については、「 製品特性と特性オプションの作成」を参照してください。
- 現在の選択:選択したオプションの価格設定が表示されます。オプションは自動的に計算されて表示されます。選択したオプションの価格設定が表示され、必要に応じてバンドルとしてグループ化されます。また、繰り返しおよび 1 回限りの価格設定方法に基づく小計と合計も表示されます。詳細については、「製品価格設定の構成」を参照してください。

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

製品コンフィギュレーターインターフェイス



リード管理

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

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

プロセスには次のものが含まれます。

- リードのスコアリング:事前定義された基準に基づいてリードに優先順位を付け、より焦点を絞った注意を向けます。
- リードの認定:リードが営業適格リードと見なされる特定の基準を満たしているかどうかを判断します。
- リードのアサイン:リードをフォローアップする適切な営業開発担当者にアサインします。

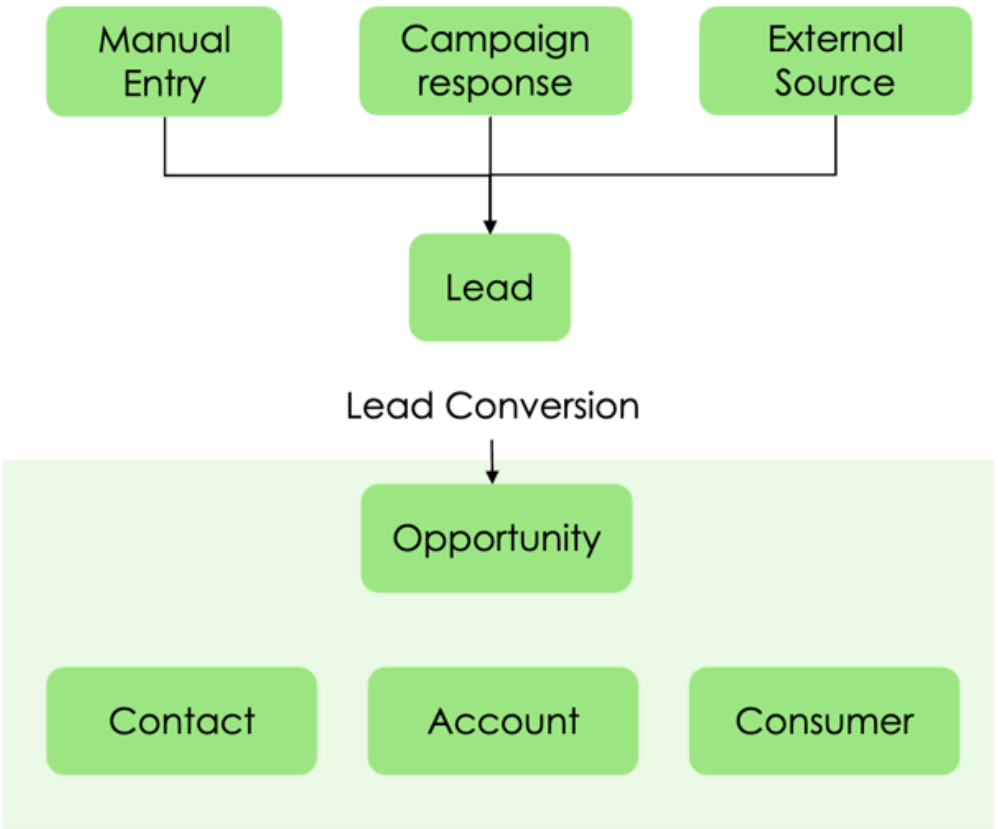
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- リードナーチャリング:リードが販売準備が整うまでリードと関わります。
- リードセグメンテーション:ターゲットマーケティングのために、業界、行動、またはその他のパラメーターに基づいてリードを分類します。

販売代理店がリードワークフローを進め、製品購入に対する顧客の関心を認識すると、リードを認定または変換することが不可欠になります。このプロセスには、リードを特定のアカウントにリンクし、最終的に製品注文を生成するリードの認定を確立することが含まれます。

のリードワークフロー セールスと注文管理



次に行うこと

リード管理の設定については、「リード管理のインストールと構成」を参照してください。

Lead to Cash Core

エンティティ構成とマッピングを使用して、製品とサービスの セールスと注文管理 ワークフローを作成します。このワークフローを作成することで、組織は、収益性の高いビジネスチャンス、顧客リード、販売完了後の請求、サポート、メンテナンス要件を分析できます。

ワークフローの概要

製品は、製品が識別されてから顧客が購入するまで、複数のフェーズとワークフローを通過します。ワークフローには、製品やサービスの見積もりの作成、注文の作成、販売済み製品、インストールベースアイテム、契約とエンタイトルメントが含まれます。

アドミニストレーターは、基本 Lead to Cash コア (com.snc.l2c_core) アプリケーションを有効にして、組織のワークフローを作成し、さまざまな「見込み顧客から現金へ」エンティティのメタデータを構成します。Lead to Cash コア (com.snc.l2c_core) プラグインを使用すると、販売済み

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

製品のライフサイクルに対して組織が管理するワークフローを作成およびビルドできます。たとえば、ServiceNow AI Platform の [見込み顧客から現金へエンティティマッピング (Lead to Cash Entities Mapping)] フォームで、販売済み製品エンティティをソースエンティティとして、オーダーをターゲットエンティティとして選択します。次に、これらのエンティティと構成をマッピングして、販売済み製品からオーダーへのフローであるソースからターゲットへのフローを作成します。このマッピングは、さまざまなエンティティ間で統一されたワークフローエクスペリエンスをユーザーに提供します。

注: エンティティは、オーダーに関する情報を持つテーブルの集合体として定義されます。情報は複数のテーブルから取得できます。

エンティティ構成

見込み顧客から現金へエンティティの定義は、[見込み顧客から現金へエンティティ (Lead to Cash Entity)] フォームで名前と構成を定義することによって構成できます。この定義により、さまざまなエンティティ間で情報の行き来が生まれます。

エンティティ構成の作成方法については、「エンティティ構成の作成」を参照してください。エンティティマッピングの作成方法については、「エンティティマッピングの作成」を参照してください。

再構成

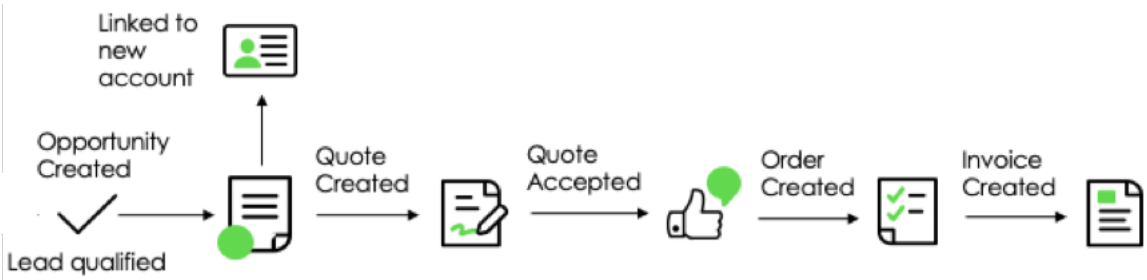
[ドラフト] ステータスの注文または見積もりを再構成して、Configurator UI でカスタマイズを行うことができます。構成が完了すると、注文に関連付けられているすべての注文品目も更新されます。再構成の詳細については、「 LeadtoCashCore - スコープ対象 」を参照してください。

オポチュニティ管理

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

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

のオポチュニティワークフロー セールスと注文管理



オポチュニティ管理 インターフェイス

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

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オポチュニティ管理 のタブ

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

での価格設定の統合 オポチュニティ管理

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

営業案件に追加された product offerings (PO) の価格に基づいて、合計価格値が自動計算されます。詳細については、「オポチュニティの詳細の追加と表示」と「オポチュニティに品目を追加する」を参照してください。

オポチュニティ管理 での価格設定には、次のメリットがあります。

- 収益予測:価格設定エンジンは、エージェントが含まれる各オファリングの合計価格を計算することで機会の合計価値を評価するのに役立ち、チームが取引のリソースまたは予算の割り当てを戦略立てるのに役立ちます。
- 取引の優先順位付け:各機会の潜在的な収益を分析することで、営業チームは財務上の影響に基づいて取引に集中できます。たとえば、チームは潜在的な収益が高く利益率の高い取引に集中できます。
- 交渉の強化:価格設定エンジンは、営業チームにリアルタイムの価格設定の洞察を提供し、営業チームが収益性を維持しながら顧客のニーズを満たすオファーを調整できるようにすることで、交渉プロセスを強化します。

価格の詳細については、「 Pricing Management」を参照してください。

次に行うこと

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

売上予測

売上予測を使用した機会、過去のパフォーマンス、パイプライン分析からのデータに基づいて、将来の売上と収益を予測します。このアプリケーションを使用すると、営業マネージャーはリソースを効果的に割り当て、建設的なフィードバックを受け取り、情報に基づいた意思決定を行うために正確に売上を予測することができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

営業担当者は、処理している販売機会についてマネージャーとのコミュニケーションに直接関与し、予測期間中に成約する予定のものについてのインサイトを提供します。 売上予測 は、営業担当者の意見や洞察から得たデータを使用して、パイプライン内の取引についてどのように感じているかを調べます。見込み客が販売パイプラインに沿って進行する時間が長ければ長いほど、コンバージョンの可能性が高くなります。 たとえば、製品の無料トライアルにサインアップしたばかりの見込み客は、有料顧客になる可能性が20%高くなります。一方、製品デモに参加した見込み客は、80%の確率で契約にサインします。

営業マネージャーは、営業担当者グループの全体的な予測を所有します。営業マネージャーは、チームメンバーからデータを収集し、これらのインサイトに基づいて予測を調整します。彼らは、個々の代表者に販売目標とノルマを設定し、目標を配布します。

主な特長

- リソース割り当て:予測される売上と収益の予想に基づいて、予算とリソースを効率的に割り当てます。
- 予算業務とファイナンシャルプラン:予測収益に関するインサイトを提供することで、ファイナンシャルプランと予算作成をサポートします。
- 販売目標の設定:営業チーム、テリトリー、および個々の営業担当者の販売目標とノルマを定義します。
- 販売目標の追跡:エージェントとチームの達成された目標の売上とステータスを追跡します。

売上予測 の用語

次の用語リストを使用して、 売上予測 概念、コンポーネント、および構成を理解してください。

予測モデル

予測モデルは、履歴データ、現在の営業活動、およびその他の関連要因に基づいて将来の売上を予測するために使用されるフレームワークまたは方法です。これは、企業が四半期や年などの特定の期間に予想される売上高を見積もるのに役立ちます。ユーザーが使用できる販売予測モデルは 1 つだけです。システム内の現在の案件の売上予測を表示できます。

予測カテゴリ

機会の分類は、クローズに関する確実性のレベルに基づいています。営業見込み客が営業パイプラインに沿って進行する時間が長ければ長いほど、コンバージョンの可能性が高まります。 予測アドミニストレーターは、これらのカテゴリを構成できます。デフォルトでは、次の 6 つのカテゴリが利用可能です。

- 成約済み:既にクローズされ、成約済みのオポチュニティ。
- コミット:営業担当が予測期間内に成立すると確信している商談。
- 強いアップサイド:クローズする可能性が最も高いが、若干の不確実性がある投資機会。
- アップサイド:クローズする可能性があるが、確実性が低い機会。
- パイプライン:販売プロセスの初期段階にあり、成立した取引になるかどうかが不透明な機会。
- 省略:データ不足のために予測から除外される機会。

予測ロールアップ方法

予測モデルは、さまざまなカテゴリ内の営業案件を予測に集計する方法を定義します。ロールアップには、単一と累積の 2 つの主要なタイプがあります。

単一を選択すると、このロールアップ方法により、各予測カテゴリが独自の列に表示され、そのカテゴリの機会のみが含まれるようになります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

単一ロールアップメソッド

予測ページの列名	予測カテゴリからロールアップする案件
パイプライン	パイプライン
アップサイド	アップサイド
強力なアップサイド	強力なアップサイド
コミット	コミット
成約済み	成約済み

[累積] を選択すると、このロールアップ方法は予測カテゴリを累積的に集計し、後続の各カテゴリには前のカテゴリの機会が含まれます。各累積ロールアップ方法は、上位の予測カテゴリから機会を集計します。

累積ロールアップメソッド

予測ページの列名	予測カテゴリからロールアップする案件
パイプラインを開く	パイプライン + アップサイド + 強力なアップサイド + コミット + ウォン
累積的なアップサイド	アップサイド + 強いアップサイド + コミット + ウォン
累積的な強いアップサイド	強いアップサイド + コミット + ウォン
累積コミット	コミット + 受注
成約済み	成約済み

予測スケジュール

予測スケジュールは、システム内のすべての機会をフェッチし、最新の予測データを生成します。

販売クォータ管理

階層、ロール、および予測期間に基づいて、営業担当者とマネージャーに販売ノルマ目標を割り当てることができます。

見積管理

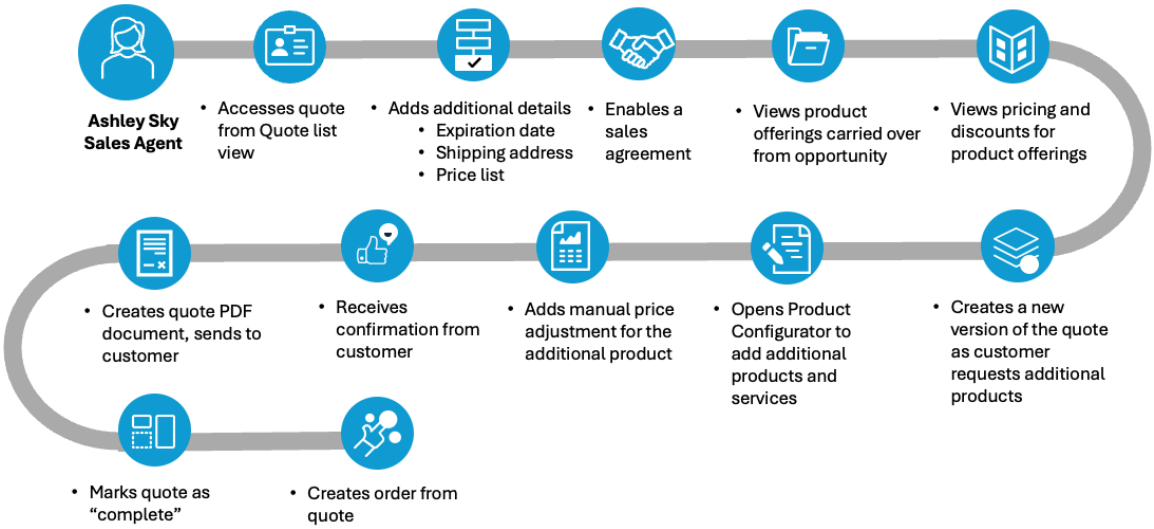
見積管理 は、製品とサービスの見積もりを作成および管理するために使用されるアプリケーションです。 見積管理 は、個別のアプリケーションにすることも、 セールスと注文管理 (SOM) アプリケーションの一部にすることもできます。

見積もりは、特定の価格および関連する支払条件で提案され、見込み客またはコンシューマーに送信される、製品やサービスの正式なオファーです。セールスと注文管理コンテキストでは、構成に応じて、オポチュニティ管理アプリケーションから見積もりを作成することも、見積もりを個別に作成することもできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

の見積もりワークフロー セールスと注文管理



見積管理 ユーザーインターフェイス

見積管理アプリケーションは、製品オファリングカタログおよび製品コンフィギュレーターと統合されているため、販売代理店は簡単かつ便利に見積もりを作成できます。見積管理インターフェイスには、次のタブが含まれています。

見積管理 のタブ

見積もりウィンドウのタブまたはオプション	説明
[Details (詳細)] タブ	見積もりの基本情報を追加します。
[カタログ] タブ	製品コンフィギュレーターを使用して製品を検索し、見積もりに追加します。価格設定は、製品オファリングカタログでも管理されます。
[品目] タブ	見積もりにさまざまな品目を追加します。各見積品目では、製品特性を更新し、価格調整を追加できます。
[リビジョン] タブ	見積もりの複数のバージョンを作成します。
[顧客注文] タブ	見積もりを顧客注文に変換します。
[価格調整] タブ	価格調整を表示および更新します。
見積もりで販売契約を有効にする	販売計画を有効にすると、見積もりワークフローが変更され、エージェントは販売計画に従って製品とサービスを追加できるようになります。
見積もり PDF ドキュメントを作成	販売代理店は、見積もりから PDF ドキュメントを作成し、レビューと署名のために顧客に送信できます。
チャネルパートナー ビジネス組織の見積もり管理	複数の場所を持つチャネルパートナーは、マルチパートナー販売の場合に見積もり関係者を作成および管理できます。また、見積品目の詳細な価格ブレークダウンを表示することもできます。
見積の関係者ビジネス組織の見積もり管理	一部のビジネスオーダーでは、複数の販売者またはパートナーを見積品目に追加できます。見積もり関連パーティには次の 2 つのタイプがあります。

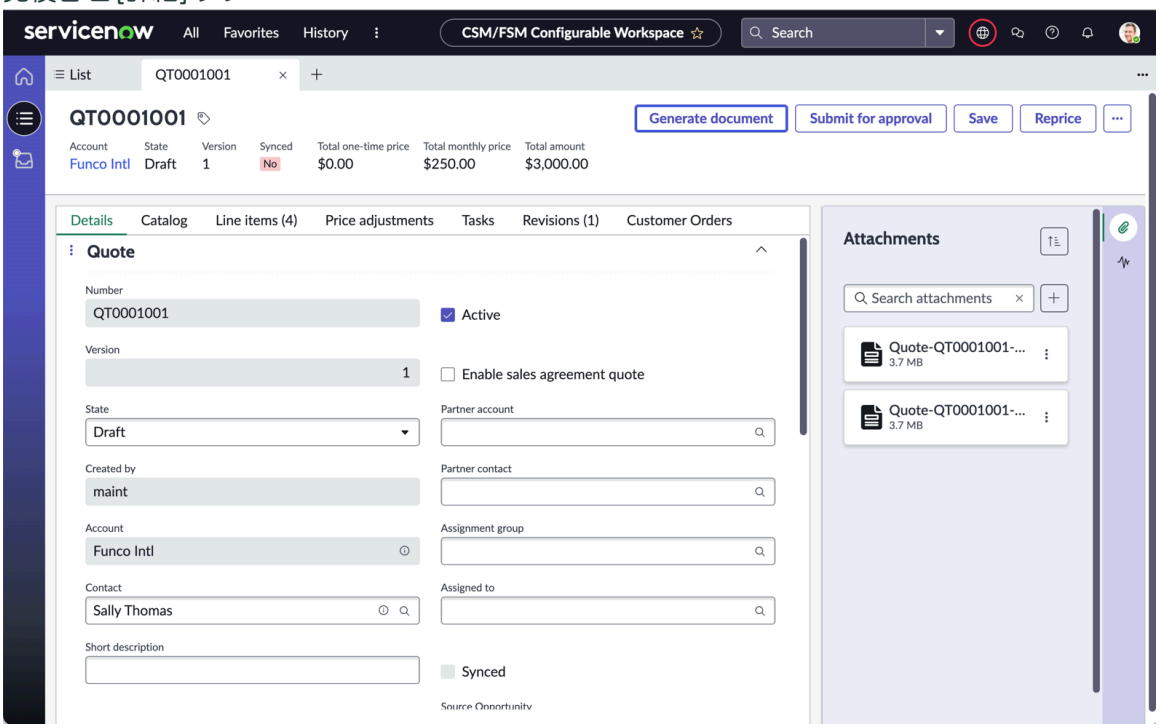
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

見積管理 のタブ (続く)

見積もりウィンドウのタブまたはオプション	説明
	• 認定組織: このタイプの組織パートナーには、見積もりの詳細にアクセス、表示、編集、または変更するための完全なアクセス許可があります • リストされた組織: この種類の組織パートナーは追跡のみを目的として追加され、見積もりの詳細を表示、アクセス、編集、削除するアクセス許可はありません。

見積管理 [詳細] タブ



見積管理と製品オファリングカタログの統合

見積管理 は製品カタログおよび価格設定と統合されているため、見積もりに製品を簡単かつ簡単に追加できます。エージェントは、カタログを使用して製品オファリングを参照し、製品コンフィギュレーターを使用してオプションと価格設定を製品に追加します。次に、それらを見積もりに追加するだけです。価格設定マトリクスルールに基づいてフェッチされた価格調整が自動的に追加され、見積もりに表示されます。

製品コンフィギュレーターの使用

製品コンフィギュレーターを使用すると、エージェントは次の方法で製品を構成できます。

- カタログから構成可能な製品オファリングを参照して追加し、見積依頼明細行を作成します。
- 製品オプションを選択し、製品の関係を表示します。

製品コンフィギュレーターでは、セールスと注文管理プリミティブを使用して見積品目と特性を作成および更新します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

見積品目の構成と作成

製品カタログから、製品オファーを参照して追加し、見積品目と特性を作成します。

製品コンフィギュレーターにより、特性オプションと関係を見積管理の [カタログ] タブで変更および更新できます。製品コンフィギュレーターは、 見積管理 プリミティブを使用して見積品目と特性を作成および更新します。

見積もりに価格調整を追加

見積管理 は価格設定エンジンと統合して、見積もり内の製品オファーの表示価格と価格調整を取得します。

自動価格設定調整は、価格設定エンジンからフェッチされます。エージェントによって手動の価格調整が追加されます。

価格調整には、マークアップ、値下げ、および価格の上書きが含まれます。合計調整は各品目に適用され、各品目の累積合計が合計にロールアップされます。

見積管理 では、販売代理店は次のタイプの手動価格調整を追加できます。

- マークアップ額 - 製品にマークアップ額を追加します。
- 値下げ額 - 製品に値下げ額を追加します。
- マークアップ率 - 製品にマークアップ率を追加します。
- マークダウン率 - 製品にマークダウン率を追加します。
- 価格の上書き - 価格を上書きし、新しい価格を設定します。

に原価表を追加する 見積管理

原価表には、製品オファリングの単位コストが含まれています。原価表は、エージェントに次のメリットをもたらします。

- 利益率の計算:見積もり販売価格から原価を差し引いて利益率を計算し、営業チームが価格戦略が目的の利益率と一致していることを確認するのに役立ちます。
- 割引管理:コスト価格に基づいて見積もりに割引を適用し、収益性と顧客への競争力のあるインセンティブを維持しながら、柔軟な価格戦略に対する一括購入または長期的なコミットメントを奨励します。
- 交渉サポート:顧客またはサプライヤーとの交渉中に原価価格を参照として使用します。それは議論のための透明性のある基盤を提供し、信頼を築き、公正で相互に有益な合意を促進するのに役立ちます。

原価表とその構成の詳細については、「 Pricing Management」、「 原価表の作成と公開」、「 原価表明細の作成」、および「 見積管理のインストールと構成」を参照してください。

での販売契約の有効化 見積管理

見積管理で販売計画を有効にすると、見積もりが、販売計画に従って製品とサービスを設定する販売計画ワークフローに変更されます。エージェントは、シンプルな製品または構成可能な製品 (製品バンドルを含む) を販売計画に追加できます。

- 利用可能なすべての子オファーとオプション製品から選択できる構成可能なバンドル。
- カテゴリレベルの割引
- レベルの割引を提供します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

製品在庫の場所の設定

場所機能を使用して、製品カタログで利用可能な製品の場所を設定します。

- 製品とサービスを見積依頼明細行に追加する場所を選択します。
- すべての製品とサービスをある場所から別の場所にコピーします。

見積もり用の **PDF** ドキュメントの作成

販売代理店は、レビューおよび電子署名のために顧客に送信できる見積もりの PDF ドキュメントを作成できます。

- 見積もり PDF ドキュメントは、顧客が見積もりに電子署名できるようにする DocuSign などの電子署名アプリにリンクできます。
- 見積もり PDF ドキュメントテンプレートを作成して、顧客のブランディングとロゴを反映させることができます。
- 見積もり レビューと承認のために顧客に送信できる PDF ドキュメント。

見積もり用の PDF ドキュメントの作成について詳しくは、 見積もり PDF ドキュメントを構成 と 見積もり PDF ドキュメントを作成 を参照してください。

次に行うこと

見積管理の設定については、「見積管理のインストールと構成」を参照してください。

見積管理と契約管理プロとの統合

契約管理プロ との 見積管理 統合は、Sales and Order Management (com.sn_som_clm) の契約管理と呼ばれます。

見積管理 は 契約管理プロ と統合して、販売代理店が見積もりから法務販売契約を作成できるようにします。法務販売契約は、会社と顧客間の販売取引および合意を確認します。

契約実行を開始、表示、および管理するには、次のロールが必要です。

- 契約履行者:このロールには 販売エージェント ロールがアサインされ、販売代理店は契約を作成し、契約ワークフローを実行できます。
- 契約構成担当者:このロールには 営業運用スペシャリスト ロールがアサインされ、営業運用スペシャリストは契約の開始とその関連タスクに必要なデータを構成できるようになります。

契約生成プロセスは、次のステップで構成されています。

- セールス運用スペシャリストは、契約タイプとドキュメントテンプレートを作成し、署名者ルールを定義し、契約生成プロセスの構成を完了します。詳細については、「契約管理プロ での 契約コア の設定」を参照してください。
- 次に、販売代理店は、契約書の種類、契約タイプ、署名タイプ、開始日と終了日などの必要な詳細を入力して、[契約を開始] UI アクションを使用して契約作成プロセスを開始します。
  - 契約を開始 UI アクションは、見積もりが [完了] ステータスの場合にのみ表示されます。
  - 契約作成フォームを送信すると、契約要求レコードが作成されます。
  - 新しい契約要求により、法務販売契約を生成するワークフローがトリガーされます。
  詳細については、「契約要求の開始」を参照してください。
- 契約ワークフローが完了すると、契約要求のステータスが [完了してクローズ] に変更されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次に行うこと

詳細については、「契約管理プロ との統合」を参照してください。

販売契約管理

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

販売契約管理 は、個別のアプリケーションまたは セールスと注文管理 アプリケーションの一部である場合があります。

見積もりは、特定の価格および関連する支払い条件で提案され、見込み客に送信される製品やサービスの正式なオファーです。見積が完了またはクローズされた後にのみ、販売計画を生成できます。

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

販売契約ワークフロー:見積から販売契約

販売契約品目と販売契約品目は、同じ製品オファリングを使用する見積もりと見積品目に基づいています。

販売契約品目

販売契約では、品目とは、販売者が販売する商品またはサービスを指します。これらのオファリングは、単純なアイテムから、構成可能またはバンドルされたより複雑なアイテムまで多岐にわたります。各オファリングには、特定の機能や特性がある場合もあります。品目は、製品の特定のバージョン、さまざまな製品構成の組み合わせ、または製品のカテゴリである場合があります。1 つの契約に複数の品目を含めることができます。

販売契約価格リスト

販売計画では、交渉され確定された製品とサービスの価格を価格表と呼びます。これらのリストには、契約に含まれるさまざまな品目の合意価格が指定されています。販売注文が販売契約に基づいて行われる場合、これらの価格表を使用して注文の価格が決定されます。これにより、販売契約で交渉された条件が、その契約に基づくすべての販売取引に一貫して適用されるようになります。

注文管理

エンタープライズ顧客にシームレスな注文エクスペリエンスを提供できるように、 注文管理 アプリケーションで利用可能な機能の詳細について説明します。

ストアでアプリを要求する

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

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注文管理の概要

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

福利厚生

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

機能

注文のキャプチャと拡張

注文管理 には、製品やサービスの注文をキャプチャするさまざまな方法が用意されています。

- 直接注文キャプチャ:エージェントと注文マネージャーは、 CSM 構成可能ワークスペースを使用して製品またはサービスの注文を入力できます。
- 通信事業、メディア、テクノロジー向け注文管理 アプリケーションを使用していて、通信事業サービス管理サブスクリプションを持っている場合は、次の機能を使用できます。
  - 製品とサービスの注文オープン API - TMF オープン API の ServiceNow 実装を使用して、サードパーティシステムから製品とサービスの注文をキャプチャします。
  - Now サービスブリッジ の統合: サービスブリッジ アプリケーションを使用すると、カスタム統合を構成および維持することなく、インスタンスと顧客のインスタンスの間で直接製品またはサービスの要求を受信して履行できます。 サービスブリッジ は、これらの顧客の注文の検証、拡張、分解、および履行をサポートします。サービスブリッジアプリケーションを使用する詳細なメリットについては、「サービスブリッジ の探索」を参照してください。

    プロバイダーの場合は、 プロバイダー向けサービスブリッジ注文管理 アプリケーションを使用して、 注文管理 over サービスブリッジ を使用して製品注文を作成および履行できます。このアプリケーションを使用して、 サービスブリッジ コンシューマーが ServiceNow インスタンスのサービスカタログから注文できる製品を作成する方法については、「 サービスブリッジを使用したプロバイダー向け注文管理」を参照してください。

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

順序分解

履行マネージャーが製品またはサービスの注文をレビューして承認した後、注文管理は注文を各注文品目に必要な製品、サービス、およびリソースの注文に分類します。このブレークダウンは、製品カタログで設定された仕様関係と作成した分解ルールに基づい

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、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。注文の分解の開始時に一部の情報が利用できない場合、 注文管理 分解をずらして、現在の情報を使用して特定の注文を作成できます。

受注処理

履行エージェントとマネージャーは、履行対象の注文タスクを定義するオーケストレーション計画に基づいて、注文の履行に必要な一連のタスクを完了します。履行中に問題に対処するために、さまざまなツールを使用できます。

- 実行中の変更注文管理 - 顧客の注文変更を処理します。
- フォールアウト管理 - 注文処理エラーを特定して解決します。
- 危険管理:注文タスクに割り当てられた時間が危険にさらされている場合に履行マネージャーにアラートを発します。

顧客セルフサービスのためのビジネスポータル

事業顧客は、ビジネスポータルを使用して次のことを実行できます。

- 製品カタログを使用して製品を参照します。
- 複雑な製品の製品オプションを設定します。
- 注文を作成し、買い物かごに商品を表示します。
- 履行プロセスをレビューして、注文の進捗状況を確認します。

ビジネスポータルの設定の詳細については、「 ビジネスポータルの構成 」を参照してください。

注文管理データモデル

注文管理データモデルは、製品やサービスに関する顧客の注文と外部サービス注文の キャプチャ、管理、調整、および履行を可能にするフレームワークを提供します。

順序 ライフサイクル

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

注文サイクル

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

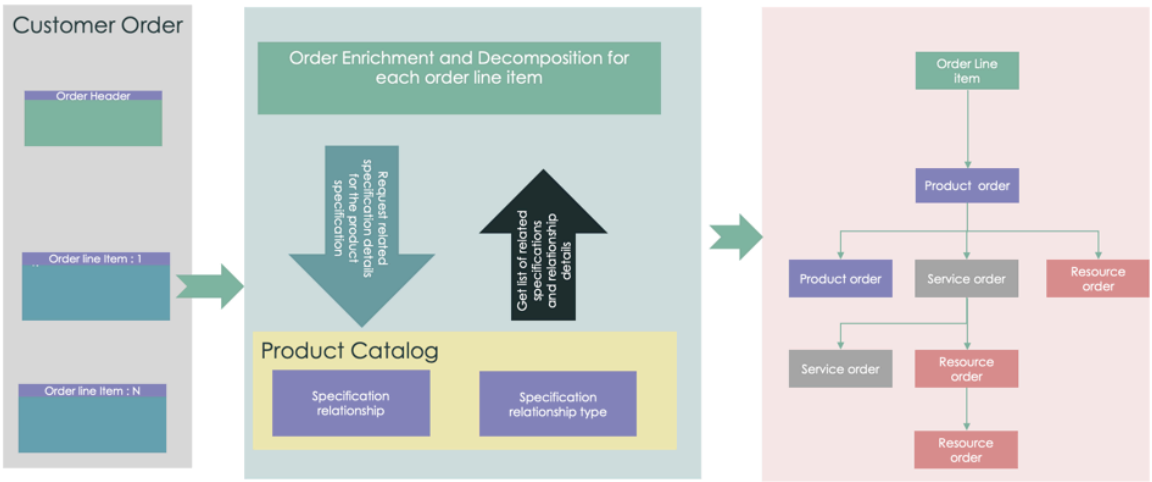
注文の拡張と分解のプロセス

顧客注文には、1 つ以上の注文品目を含めることができます。拡張および分解プロセスでは、製品カタログの仕様関係情報を使用して、各注文品目に必要な製品、サービス、およびリソース注文が作成されます。次の図は 例 顧客の注文を拡張および分解する方法を示しています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

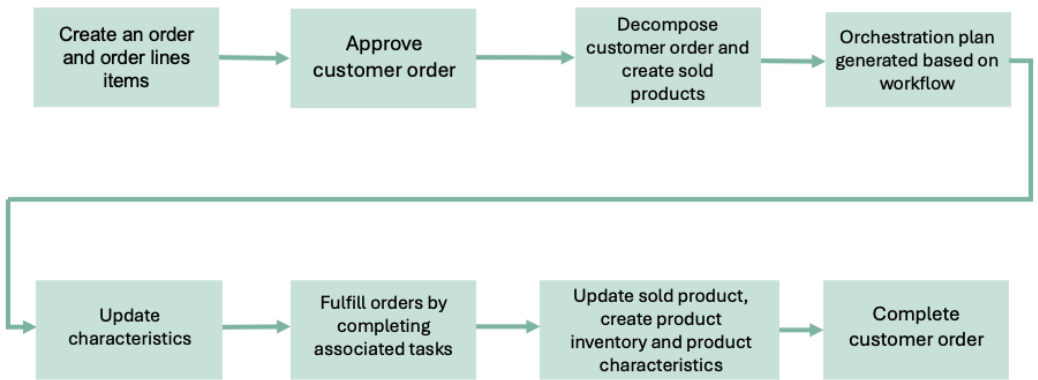
注文の拡張と分解のプロセス



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

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

受注処理ワークフロー 例



自動翻訳

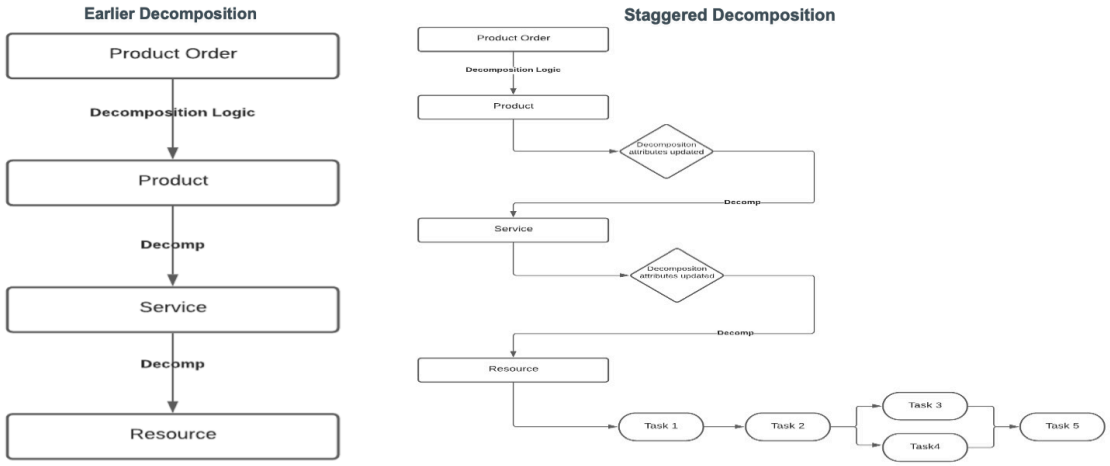
時差分解

顧客の注文の分解をずらす方法を学びます。フルフィルメントが承認された後に顧客の注文全体を一度に分解するのではなく、ドメインレベルで利用可能な情報を使用して、顧客の注文を複数の反復で分解できます。

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

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

時差分解処理



以前の分解処理との対比

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

分解ルールが、指図分解時に利用できなかった特性値に依存している場合、指図処理は指図の分解をスキップしました。ただし、段階的分解では、初期分解では、従属特性値が使用可能な場合に、スキップされた指図に対して分解が自動的に再度トリガされます。特性値は、受注処理ユーザーまたは属性伝播ルールによって設定できます。

時差分解の仕組み

順序の分割を交互に実行できるようにするには、この方法を使用して、対応する分解ルールで特性値が割り当てられたときに、スキップされたドメイン指図の分解プロセスを再トリガーすることができます。

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

特性値がユーザーのアクションまたは属性伝播ルールから利用可能な場合、分解プロセスが再トリガーされます。このプロセスは必要なドメイン注文を作成し、注文の分解を完了します。指図分解の完了後に特性値を再度更新しても、ドメイン指図の分解はトリガされません。

発注数量のサポート

顧客の注文をサポートおよび履行する方法について説明します製品またはサービスの複数のインスタンス.。製品またはサービスの各インスタンスの注文数量と等しい複数のドメイン注文を作成できます。このようにして、顧客の注文のフルフィルメントを効率的に分解して管理できます。

概要

製品またはサービス インスタンスは、速度やメモリサイズなどの注文特性値の一意のセットを持つオーダー済みアイテムを参照します。顧客は、異なる場所に対して同じトップレベルの製品またはサービスを注文する場合がありますが、それぞれの注文特性が異なる場合があります。たとえば、顧客がいずれかの場所にルーターを注文した場合、別の場所に注文したのと同じルーターモデルとは異なるメモリサイズが選択される可能性があります。 注文管理 は、次のシナリオでこの注文数量処理をサポートしています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

顧客がアイテムを注文するときに提供する注文明細品目の数量のサポート

顧客が複数のインスタンスを使用して注文した場合、注文品目の [数量] フィールドは、顧客の注文品目のインスタンス数をキャプチャします。注文分解プロセスでは、同じ数の製品またはサービスの注文が作成され、各注文の履行プロセスを個別に管理します。

カタログ駆動特性数量のサポート

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

特性基準数量のサポート

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

- 数量特性との仕様関係
- 特性マッピング

での注文キャプチャプロセス 注文管理

API を使用したり、 サービスブリッジ を使用したり、 注文管理 アプリケーションで直接注文をキャプチャしたりして、顧客からの注文をキャプチャ、管理、および履行できます。

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

シナリオ **1:** 注文のキャプチャとアップロードに **API** を使用する

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

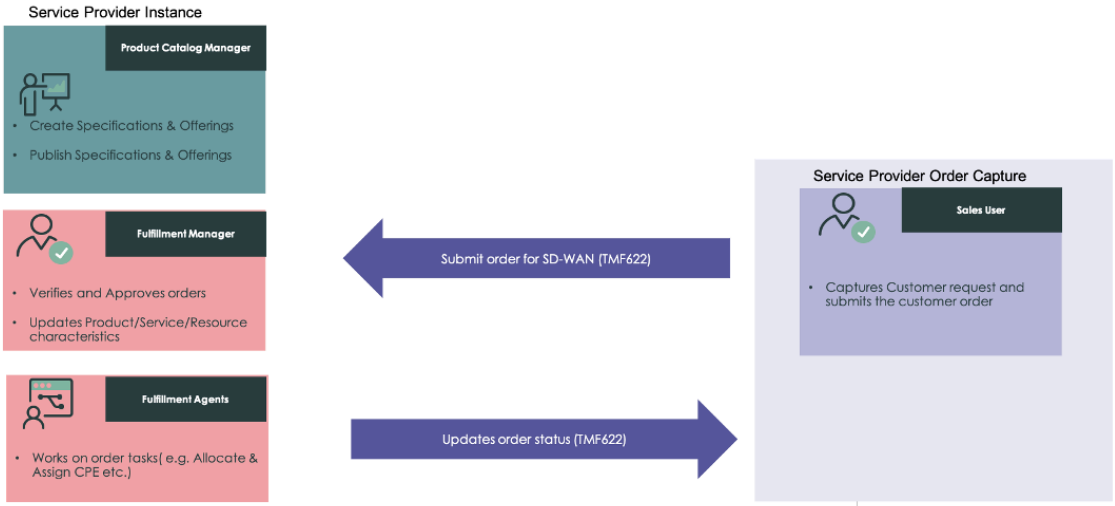
注: TMF622 製品注文 API REST 仕様に基づく ServiceNow 提供 API の詳細については、「 標準化された製品注文 OpenAPI 」を参照してください。

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

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

の **API** ベースのワークフローシナリオ 注文管理



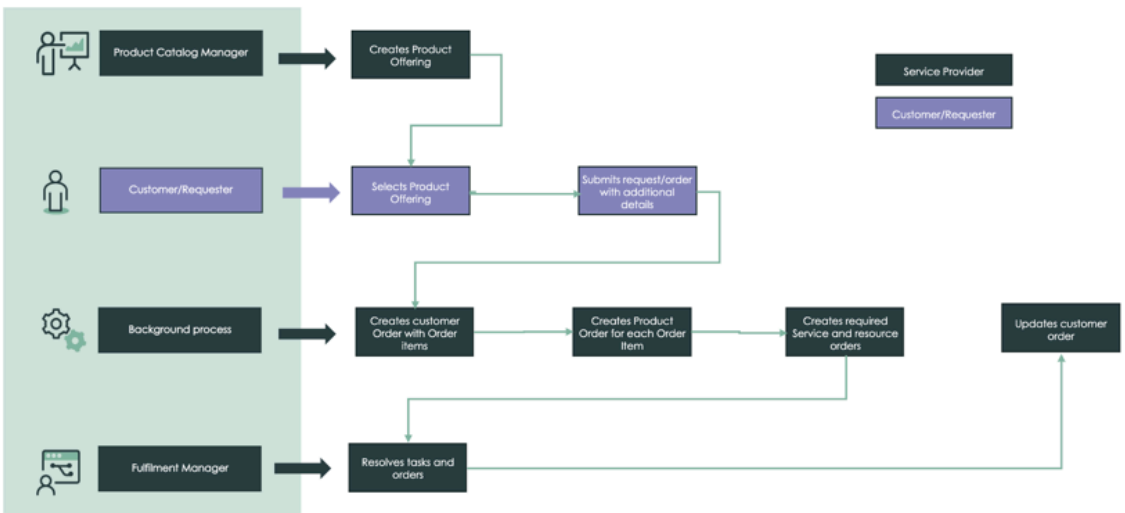
シナリオ **2:** 注文のキャプチャとアップロードに サービスブリッジ を使用する

サービスブリッジを使用して、ServiceNowインスタンスを顧客のインスタンスと統合できます。この統合により、製品オファリングを作成して顧客のインスタンスに公開できます。その後、企業の顧客は製品またはサービスの要求を送信でき、企業はそれを満たすことができます。

注: サービスブリッジアプリケーションを使用するメリットの詳細については、「サービスブリッジ の探索」を参照してください。

この図は、電気通信注文のキャプチャおよびアップロードプロセス内で サービスブリッジ がどのように動作するかを示しています。

のサービスブリッジワークフローのシナリオ 注文管理



での注文の拡張 注文管理

発注エージェントは、注文承認ステージの前に注文に必要なすべての情報をキャプチャして、情報の欠落や不正確による注文履行の遅延やフォールアウトが発生しないようにします。

注文の拡張の概要

注文の拡張プロセスは、顧客の注文エージェントによって追加の注文の詳細を取得するための一連のタスクです。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

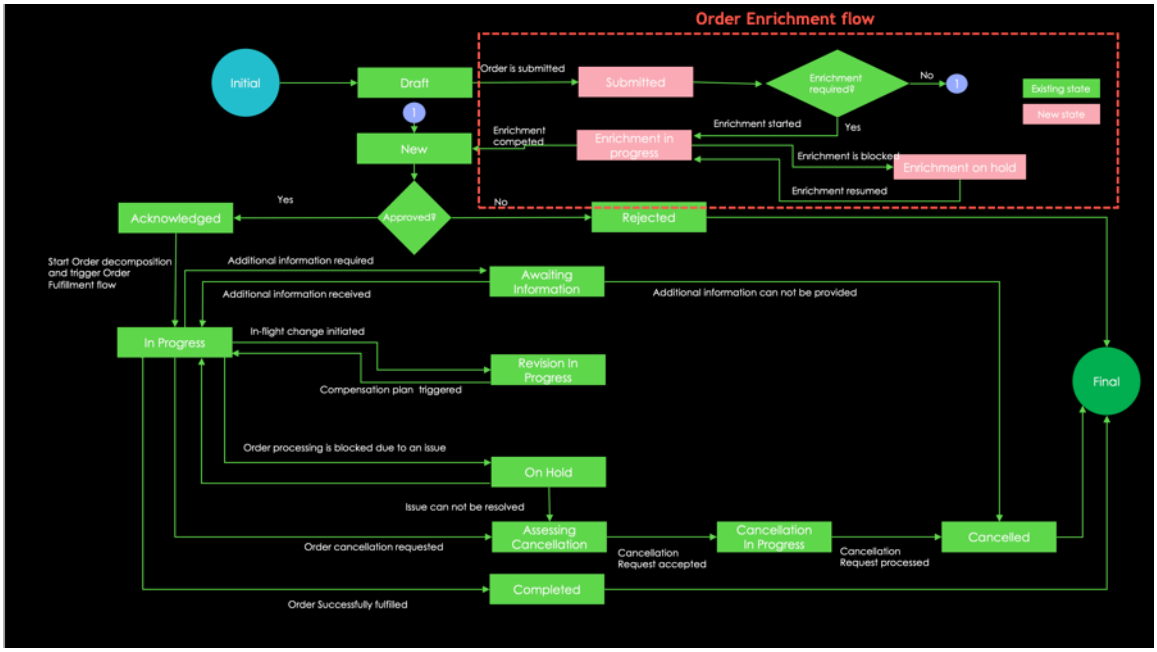
自動翻訳

現在の拡張注文キャプチャプロセスでは、エージェントは最初に基本的な注文の詳細をキャプチャして、 注文管理 システムに注文エントリを作成します。注文を承認する前に、注文エージェントは顧客と連絡を取り、顧客のビジネスニーズに応じて必要なすべての注文の詳細を取得します。

注文の拡張プロセスの仕組み

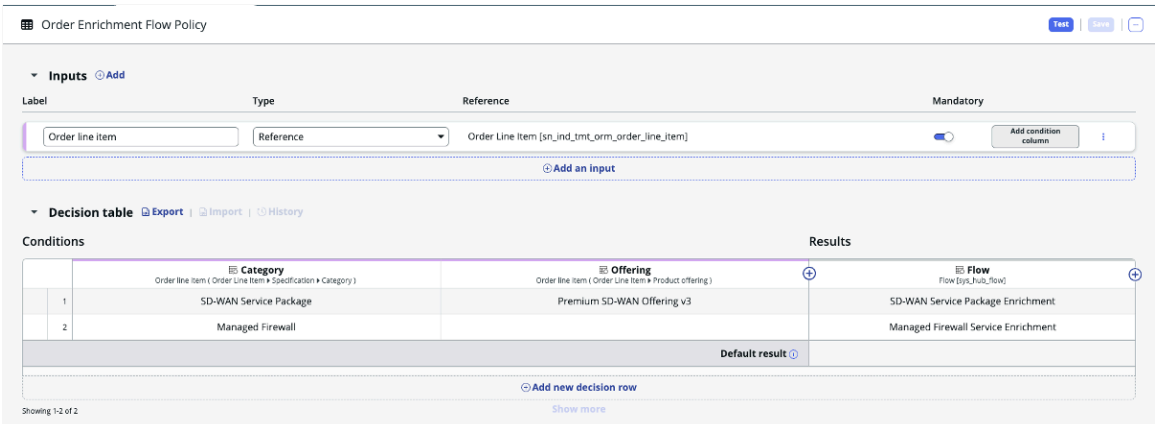
すべての注文を充実させる必要はありません。複雑な製品やサービスの注文の場合、エージェントは注文を拡張することを決定します。

注文拡張フロー



発注エージェントが基本的な注文の詳細をキャプチャして 注文管理 で注文を作成し、注文 の [ステータス] フィールドを [ドラフト] に設定します。発注エージェントが注文を送信すると、システムは各注文明細品目について、ディシジョンテーブルで定義された注文拡張フローポリシーに従って拡張が必要かどうかを確認します。

注文拡張プロセスのディシジョンテーブル



注文明細品目が拡張プロセスに適用可能な場合、明細品目を含む注文のステータスが [拡張中] に変更され、注文拡張フローポリシーがトリガーされます。フローは、これらの注文品目の注文拡張タスクを作成します。品目が拡張の対象でない場合、品目のステータスは [新規] に変更されます。

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

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

これで、発注エージェントは注文を承認または却下できます。

サービス注文の管理

サービスオーダーは、新しいサービスの有効化や、以前の日付で顧客に対して有効化されて顧客に提供されたサービスのポストセールス要求に使用します。

サービス注文には、顧客に提供するサービスに対して企業が実行する追加、変更、または切断操作の詳細が含まれています。サービスプロバイダーは、Service Order Open API を介して外部のサードパーティ顧客注文管理システムからそれらをキャプチャするか、ユーザーが直接 ServiceNow AI Platform に入力します。

フォールアウト管理データモデル

顧客またはサービス注文の履行中に発生する処理の問題を管理および修正します。フォールアウト管理を使用すると、注文処理の例外を特定し、フォールアウトレコードを作成して、根底にある処理の問題を調査して解決できます。フォールアウト管理を使用すると、顧客またはサービスオーダーは完了するまで継続できます。

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

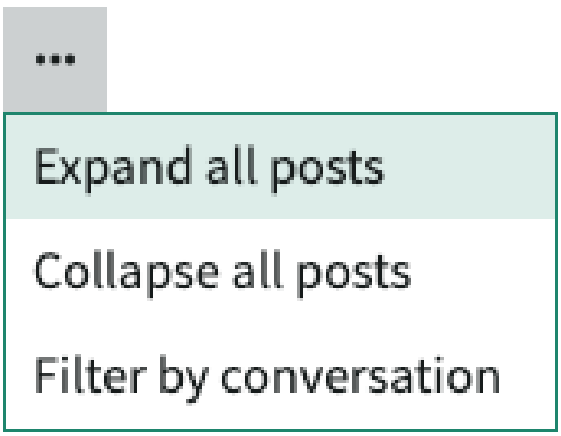
順序フォールアウトテーブル属性

フィールド	説明
番号	システムによって割り当てられた一意のフォールアウト番号。FO のプレフィックスで始まり、長さは最大 7 桁です。
アサイン先	フォールアウトレコードの処理を担当するアサインされた人物の識別子。
作成者	フォールアウトレコードを作成したフォールアウトアドミニストレーターの識別子。
作成日	フォールアウトレコードが作成された日時を含むタイムスタンプ。
状況	フォールアウトレコードの現在の処理ステータスのインジケーター。特に指示がない限り、フォールアウトマネージャーまたはエージェントは、フォールアウトレコードが現在処理サイクルのどこにあるかに応じて、適切なステータスを手動でフォールアウトレコードに割り当てます。 オープン 新規で、現在作業対象ユーザーにアサインされていないフォールアウトレコード。 進行中 アサインされ、現在作業中のフォールアウトレコード。 保留

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

順序フォールアウトテーブル属性 (続く)

フィールド	説明
	保留中のフォールアウトレコード。保留を解除するまで、フォールアウト処理は実行できません。 Awaiting Information (情報を待機中) 保留中で、処理を続行する前に詳細情報を待機しているフォールアウトレコード。 解決済み 解決はあるが正式にクローズしていないフォールアウトの問題。 完了してクローズ 完了してクローズされたフォールアウトレコード。 キャンセル済み 履行マネージャーがキャンセルしたフォールアウトレコード。それ以上の履行処理は実行できません。
発信元	フォールアウトレコードが関連付けられている元の注文タスクレコードの識別子。
アクティビティ	フォールアウトレコードに対して行われた処理アクティビティとフィールド値の変更のリスト。アクティビティストリームを展開、折りたたむ、またはフィルタリングするには: • アクティビティストリームフィルター をクリックして、追加のコメント、添付ファイル、またはステータスでフィルタリングします。 • その他のオプションアイコン (•••) をクリックし、適切なオプションを選択します。 

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

順序フォールアウトテーブル属性 (続く)

フィールド	説明
添付ファイル	フォールアウトレコードの添付ファイル。[参照] をクリックして、ファイルを添付ファイルとして追加します。

関連トピック

- 注文のフォールアウトの管理
- 自動および手動のフォールアウトレコードの作成
- フローデザイナー
- フロー
- フローを作成する

での実行中の変更指示管理 注文管理

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

実行中の変更を使用して、まだフルフィルメント中の顧客の注文を 変更 できます。ポイントオブノーリターン (PONR) を定義します。これ以降は、注文は変更を受け入れることができません。実行中の変更が受信されて承認されると、Order Management は要求された変更の影響を動的に評価し、注文を正しく調整するための計画を自動的に生成します。注文管理を使用すると、組織は実行中の変更を より簡単に管理し、運用コストを削減し、より優れたカスタマーエクスペリエンスを提供できます。

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

受注処理のオーケストレーション計画

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

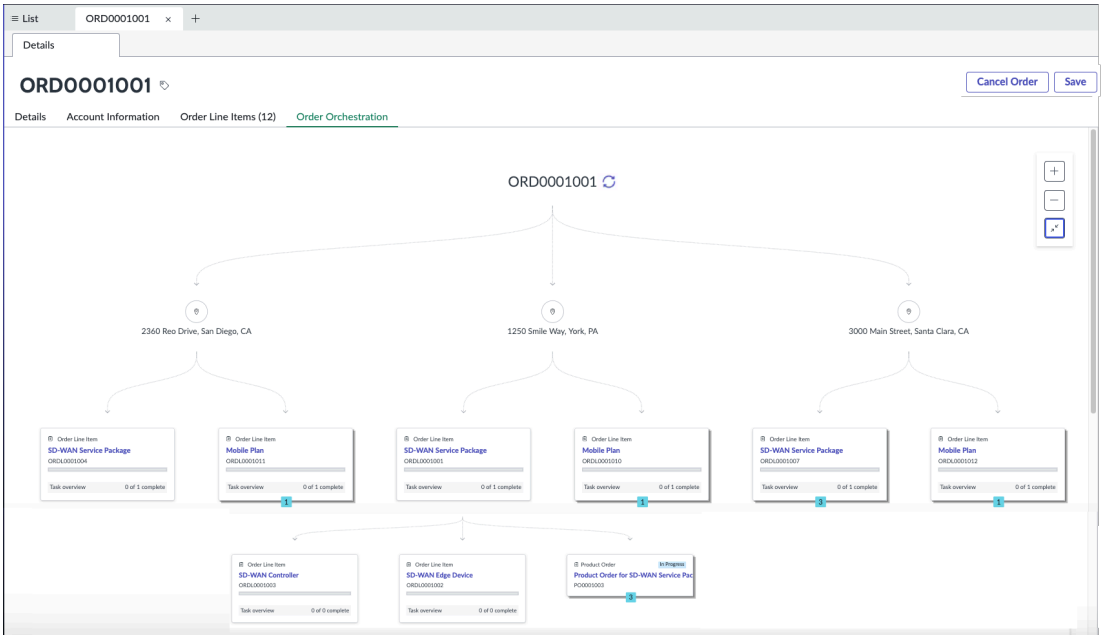
オーケストレーション計画 **UI** の使用

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

次の例は、オーケストレーション計画の UI を示しています。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オーケストレーション計画 UI



オーケストレーション計画 UI を使用して、次の情報を表示します。

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

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

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

フルフィルメント マルチサイト注文

オーケストレーション計画 UI は、複数の場所で履行される複数の製品を含む顧客の注文を履行する場合に特に役立ちます。たとえば、顧客がサンノゼ、サンディエゴ、デンバー、ダラスの拠点に SD-WAN サービスパッケージを注文したとします。つまり、4 つの場所のそれぞれに少なくとも 3 つの注文品目があることを意味します。

- SD-WAN サービスパッケージの 1 つの品目
- SD-WAN コントローラ製品の 1 つの品目
- SD-WAN Edge 製品の 1 つの品目

同じ顧客が各場所にオプションの SD-WAN セキュリティ製品も注文した場合、追加の注文品目が 4 つ追加されます。つまり、4 つの場所 (サンノゼ、サンディエゴ、デンバー、ダラスそれぞれ 1 つの注文明細品目 存在します。

マルチサイト注文のフルフィルメントプロセスを開始するために、 注文管理 アプリケーションはフルフィルメントのために注文を複数のドメイン注文に分解します。ドメイン注文は、分解中に生成される製品、サービス、およびリソース注文です。分解された各注文には、いくつかの注文タスクを含

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

む対応する履行フローがあります。顧客に約束した配送日までに注文を履行するには、関連するすべてのドメイン注文を完了し、関連するすべての注文タスクを時間どおりに解決する必要があります。

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

- 注文管理データモデル
-

関連トピック

注文のフォールアウトの管理

危険管理

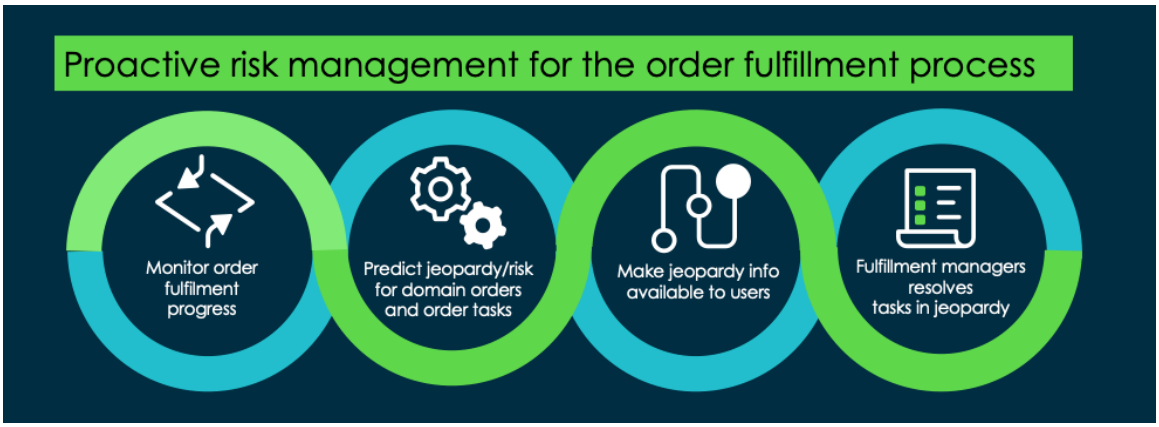
危険管理 は、実行タスクを監視し、リスクレベルを評価し、アサインされたタスク時間が危険にさらされている場合に実行マネージャーにアラートを送信するリスクアセスメントツールです。

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

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

注文管理では、一部の顧客の注文は、約束された期間内に履行されることが期待されています。拘束時間は、製品とサービスの提供と保証を保証するために顧客とカスタマーサービスプロバイダー (CSP) が署名した契約の一部である場合があります。ターゲット日時内に注文を履行するために、CSP は注文管理システムを使用して履行の進捗状況を監視します。 危険管理 遅延をプロアクティブに特定し、履行マネージャーが対処できるアラートを共有します。

危険管理 の概要



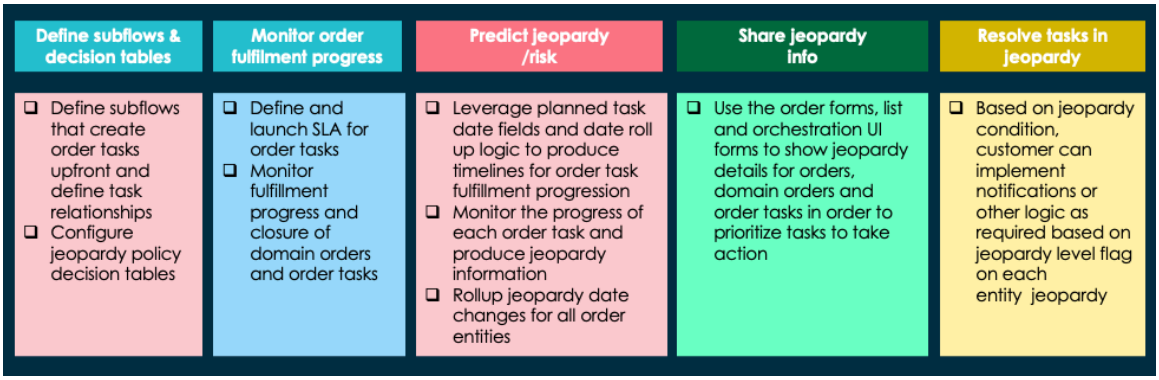
危険管理 の仕組み

危険管理 は、受注処理プロセスのタスクを追跡することで機能します。順番 タスク関係が作成され、タスク期間が設定されます。計画タスクは [ドラフト] ステータスに設定され、開始時間と終了時間があります。注文タスクの履行中に、タスクに割り当てられた時間内に遅延が発生すると、危険アラートがトリガーされます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

危険管理 コンポーネント

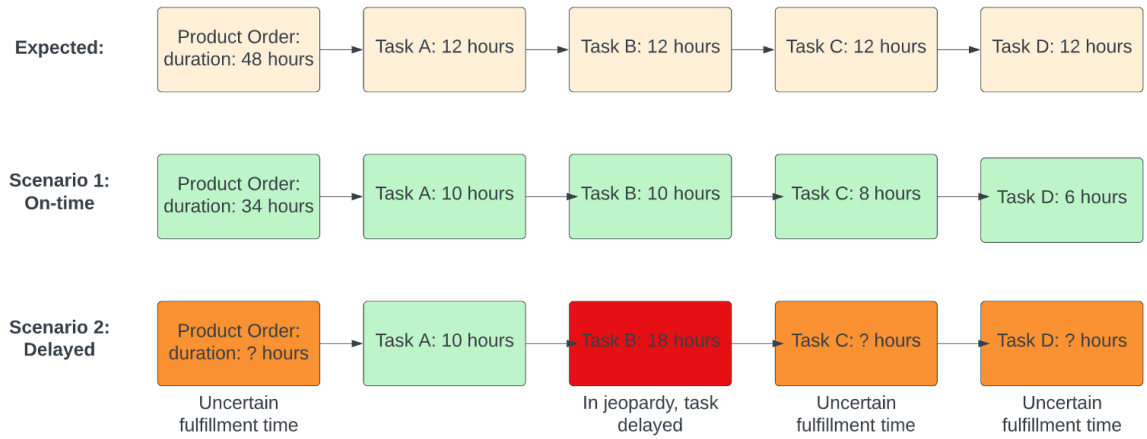


危険管理 アラートレベル

危険管理 では、履行マネージャーがタスクごとに異なるレベルのアラートを設定できます。システムがタスク期間を監視するため、遅延が発生すると、履行計画内の先行タスクと後続タスクの危険レベルの調整がトリガーされます。

次の図は、 危険管理 構成の例をいくつか示しています。

危険管理 シナリオ



危険管理シナリオの画像は、特定のリスクレベル (予定、オンタイム、遅延) でのタスクの一部のシナリオを比較しています。危険管理ワークフロー内のすべてのタスクを評価し、ワークフローの後半で発生するタスクのリスクレベルを調整します。

次に行うこと

危険管理を構成して使用する方法の詳細については、次のリンクを使用してください。

-
- 危険管理 の監視

危険管理の設定

通信事業向け注文管理 の 危険管理 を設定および構成する方法について説明します。

設計時に、履行マネージャーは次の 危険管理 構成およびセットアップ手順を完了する必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 履行サブフローの定義:各仕様のオーケストレーション計画を作成します。履行マネージャーは、デモデータフローアクションを使用して、注文タスクの関係が確実に作成されるようにすることができます。
- サービスレベルアグリーメント (SLA) 定義の定義: SLA 定義は、各注文タスクの完了にかかる時間を追跡します。
- 意思決定テーブルの構築:注文タスクの期間、危険レベルのアサイン、危険の有効化などの情報を含む意思決定テーブルを構築します。

実行サブフローの定義

危険管理を使用するには、履行マネージャーは既存の履行サブフローを再構成するか、仕様ごとにサブフローを作成する必要があります。

- 注文タスクは事前に作成されます:危険管理用に構成されたサブフローは、注文タスクを事前にドラフトステータスで作成します。
- [オーダー計画タスクを作成] フローアクションを使用する: ディシジョンビルダー で、[新規オーダーを作成] タスクを使用します。
- タスク関係の作成:すべての注文タスクが作成された後、履行マネージャーは注文タスク関係を作成します。
- 履行の進捗状況の定義:すべての注文タスクとタスク関係が作成されたら、履行の進捗状況を定義します。

SLA 定義の作成

SLA 定義と SLA 処理フローは、実行計画のタスクにリンクされ、危険が有効なタスクの完了に要する時間を追跡および報告します。詳細については、「」を参照してください。

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

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

ディシジョンテーブルは、通信事業向け注文管理内の製品およびサービスの仕様にリンクして危険管理を構成するために使用されます。

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

危険管理のユースケース

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

設計時のユースケース

設計時のユースケースでは、通信事業向け注文管理の構成と設定に関するいくつかのシナリオ危険管理説明します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユースケース:ビジネスロジックとワークフローの構成

システムアドミニストレーターは、 危険管理 アクションとロジックを使用して実行サブフローを構成および定義する必要があります。

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

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

ランタイムユースケース

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

ユースケース:顧客の注文を監視する予測的危険のサポート

履行エージェントとマネージャーは、危険管理ワークフローを使用して、注文が顧客の期日に間に合わない場合の潜在的なリスクを監視します。

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

ユースケース:順序のずら分解をサポートし、 危険管理

履行マネージャーとエージェントは、時差注文分解が発生すると、時差注文品目が発生するたびに危険管理 ワークフローロジックが再起動することを期待しています。

- 分解された注文品目が完了すると、計画タスクが追加されると 危険管理 ワークフローが再開されます。
- 新しい予定タスクは、繰り返されるすべてのタスクについてベンチマークされ、日付のロールアップを含む、アサインされたタスク SLA を取得します。

ユースケース:実行中の注文をサポートし、 危険管理

履行マネージャーとエージェントは、 危険管理 注文を一時停止することを望んでいます。注文のリビジョンが承認されると、危険の監視が再開されます。

- リビジョンが進行中で、すべてのタスクが保留中です。危険モニタリングが停止します。
- 注文のリビジョンが承認されました:タスク状況が保留中から前の状況に移行し、今後のタスクがスケジュール済み状況に移行します。
- 危険ロジックは日付 (予定日と予定日または予定日) を再計算します。
- 日付がベンチマークされます。
- 日付ロールアップロジックが実行され、予定日と推定日の新しい開始日と終了日が反映されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

危険管理 のロールとペルソナ

危険管理 を採用することで、注文管理におけるロールとペルソナがどのように変化するかについて詳しく説明します。

危険管理 でのロール

次の表に、危険管理が有効になっている場合の注文管理のロールとペルソナを示します。

のペルソナとロール 危険管理

ペルソナ	責任	ロール
システムアドミニストレーター	• 危険管理の実行フローを構成します。 • 危険フルフィルメントポリシーを定義する、危険関連のすべてのディシジョンテーブルルールセットを構成します。 • タスクのサービスレベルアグリーメント (SLA) 定義を構成します。 • 既存のワークフローをレビューして更新し、更新が必要な場合は危険アクションを追加します。 • 危険ディシジョンテーブルのレビューと更新。	アドミン
受注処理マネージャー	• 注文危険データをレビューして注文への影響を確認します。 • 解決のために、タスク危険の優先度を適切な熟練したエージェントにアサインします。 • 危険情報を使用して、顧客の注文のタイムリーな履行を追跡および監視します。 • 危険リスクを積極的に軽減します。 • 必要に応じて、注文の危険に関連する問題をエスカレートします。	sn_ind_tmt_orm.order_fulfilment_manager
受注処理エージェント	• 危険データの注文タスクの進行状況を追跡、監視、およびレビューし、潜在的な危険関連の問題に積極的に対処します。 • 必要に応じて、危険の問題を履行マネージャーにエスカレーションします。	sn_ind_tmt_orm.order_fulfilment_agent
サービス注文マネージャー	• サービス注文の潜在的な影響について、サービス注文の危険データをレビューします。 • 解決のために、タスク危険の優先度を適切な熟練したエージェントにアサインします。	sn_ind_tmt_orm.service_order_manager

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

のペルソナとロール 危険管理 (続く)

ペルソナ	責任	ロール
	• 危険情報を活用して、顧客の注文のタイムリーな履行を追跡および監視します。 • 危険リスクを積極的に軽減します。 • 必要に応じて危険関連の問題をエスカレートします。	
サービス注文エージェント	• 危険データの注文タスクの進行状況を追跡、監視、およびレビューします。 • 注文の危険の影響度を履行マネージャーにエスカレートします。	sn_ind_tmt_orm.service_order_agent

製品間の水平リレーションシップ

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

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

水平リレーションシップの使用

互換性ルールには、製品、サービス、およびリソース仕様の間の水平方向の関係が含まれます。顧客は、製品が同じ製品オファリング内の別の製品 (兄弟やピアなど) に依存する可能性があるエンタープライズ製品を注文できます。

ボイス オーバー インターネット プロトコル (VoIP) とインターネット サービスの間の関係など、水平方向の関係の例を見てみましょう。VoIP にはアクティブなインターネット接続が必要ですが、VoIP とインターネットサービスは別の製品階層で定義されます。水平リレーションシップでは、製品カタログで VoIP とインターネットサービスの関係を定義して、VoIP の注文作成プロセスをサポートし、注文を履行することができます。

大規模な顧客およびコンシューマーの注文の非同期注文処理

通信サービスプロバイダー (CSP) の管理者は、 ServiceNow® 注文管理 アプリケーションで非同期注文処理を使用して、大量のエンタープライズマルチサイト顧客注文とコンシューマー注文をサポートできます。

非同期注文処理の概要

CSP は、企業の顧客とコンシューマーの両方をサポートします。通常、企業顧客からの注文は大規模なマルチサイト注文であり、消費者からの注文は大量です。

通信事業サービス管理サブスクリプションをお持ちの場合は、製品オーダーオープン API を使用して、 注文管理 アプリケーションで注文を受信できます。注文処理は、次の 3 つのステージを経ます。

- 注文の検証
- 注文の取り込み
- 注文の作成

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

同期注文処理の仕組み

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

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

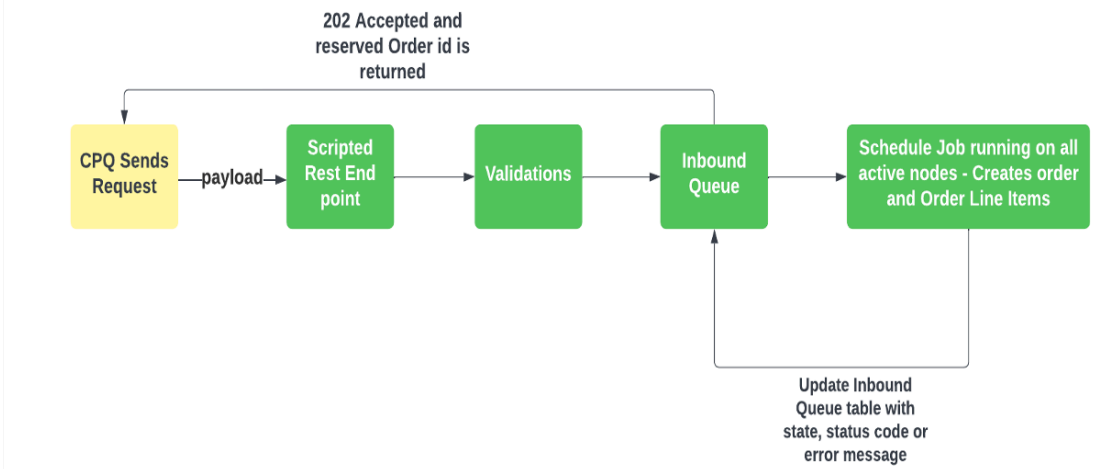
非同期注文処理の仕組み

非同期注文処理では、外部の構成、価格、見積もり (CPQ) システムから、 注文管理 アプリケーションの製品注文オープン API (スクリプト化されたレストエンドポイント) を介して大量の注文または大量の注文ペイロードが受信されます。注文の詳細が最初に検証され、受信キュー [sn_tmt_core_inbound_queue] テーブルに挿入されます。検証エラーがある場合は、応答にエラーメッセージが返されます。

この検証は、製品オーダーの *create_product_order_validation_async* システムプロパティとサービスオーダーの *create_service_order_validation_async* システムプロパティによって管理されます。これらのプロパティは、注文が受信キュー [sn_tmt_core_inbound_queue] テーブルに挿入される前に、注文の非同期処理における妥当性確認を制御します。デフォルト値は True に設定されています。

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

注文処理の非同期ワークフロー



非同期注文処理は、次のステップに従います。

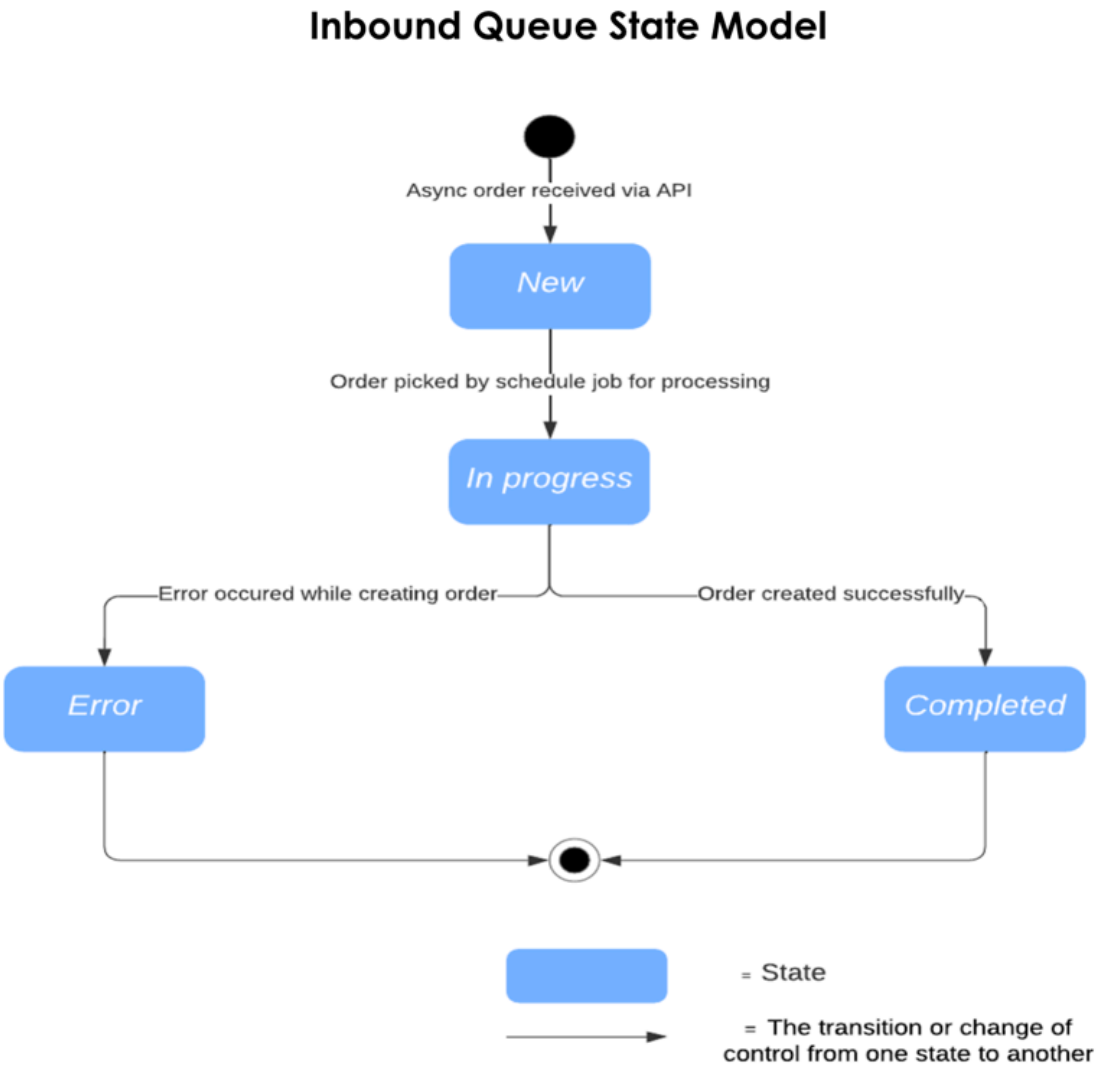
1. 製品オーダーオープン API を有効にする必要があります。新しいパラメーターモードにより、API は注文を同期的または非同期的に処理できます。API の詳細については、「 製品注文オープン API 」を参照してください。
2. 非同期モードで Product Order Open API を使用して大量の注文または大量の注文ペイロードを受信した後、最初に注文の詳細が検証されます。注文の詳細には、製品オファリング、注文品目、注文仕様、注文品目の特性、および注文品目の仕様関係が含まれます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

3. 注文の詳細の検証が完了すると、一意のレコード ID を持つ各注文のエントリが受信キュー [sn_tmt_core_inbound_queue] テーブルに作成されます。次の図は、受信キュー状況モデルがどのように機能するかを示しています。

受信キュー状況モデル



4. すべての注文が受信キュー [sn_tmt_core_inbound_queue] テーブルにキャプチャされると、スケジュール済みジョブが実行され、[新規] ステータスのレコードの顧客注文が作成されます。

5Gスライスネットワークの注文

通信サービスプロバイダー (CSP) は、テクニカルカタログで 5G サービスを定義し、スライスされたネットワークに対するこれらの注文の作成と履行を管理できます。

ネットワークスライシング

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

5Gネットワークをスライスすることで、CSPは次のタスクを実行できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 必要なスライス属性を持つスライステンプレートを製品カタログで作成し、管理します。
- スライステンプレートを使用してスライスサービスを定義することで、スライス仕様をサポートします。
- 既存の製品注文 API を介した外部システムからのスライス注文の取り込みをサポートします。
- スライス注文を分解し、分解された注文の履行ワークフローをトリガーします。
- サービス注文オープン API を使用して、ネットワークスライス管理機能 (NSMF) などのサウスバウンドシステムに向けて、サウスバウンド属性を持つサウスバウンドスライス注文をトリガーします。

スライス順序の管理方法

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

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

注:

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

次に、製品カタログマネージャーはテンプレートを使用して、5G サービスの新しい仕様を定義します。

5G サービス仕様が作成されると、スライス注文の作成およびフルフィルメントプロセスで使用できます。5G スライスの注文プロセスは、 注文管理 アプリケーションの既存の注文承認、分解、履行プロセスに従います。

外部プロダクトインベントリ **ID**

注文管理 アプリケーションで外部の構成、価格、見積もり (CPQ) システムのプロダクトインベントリ ID を使用して、製品およびサービスの注文に対するさまざまなアクションの受注処理フローを完了できます。

外部プロダクトインベントリ **ID** の概要

アプリケーションを使用している場合は 注文管理、 拡張された TM フォーラムのオープン API を使用して、製品やサービスの注文を作成、変更、切断、一時停止、および再開できます。注文のキャプチャと履行プロセスの後、システム生成 ID がプロダクトインベントリレコードに対して作成され、さまざまな注文アクションタイプのインベントリに対する今後の要求を管理します。

外部 **ID** の使用

外部インベントリ ID のサポートにより、次のタスクを実行できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

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

注: また、Product Inventory Open API を使用して、外部プロダクトインベントリ ID をプロダクトインベントリレコードにマッピングすることもできます。詳細については、「製品在庫オープン API」を参照してください。

ポストセールスサポート

カスタマーサービス管理 (CSM) の ポストセールスサポート アプリケーションは、契約とエンタイトルメントを標準化、整理、管理、および使用するためのソリューションを提供します。

ポストセールスサポートの概要

ポストセールスサポート アプリケーションを使用すると、CSM 構成可能ワークスペース内で直接、最初のオファーから契約の完了まで契約を管理できます。また、カスタマー契約とエンタイトルメントのライフサイクルの変更、スコープの変更、およびキャンセルを管理することもできます。このアプリケーションを使用すると、エンタイトルメントを追跡し、契約コンプライアンスを向上させることができます。

顧客契約は、顧客と組織間の契約として機能します。契約には、コンシューマーまたはアカウントの詳細、対象となる製品、および契約条件が含まれます。契約品目には、契約の一環として購入された製品またはサービスに関連する情報が保存されます。

契約とエンタイトルメントのワークフローは、カスタマー契約とエンタイトルメントのライフサイクル全体を効率的に管理するのに役立ちます。このアプリケーションのワークフローを使用すると、契約とエンタイトルメントを生成、変更、および更新できます。

ポストセールスサポート のメリット

のメリット

メリット	機能	ユーザー
エージェントワークスペースで契約とエンタイトルメントを表示および管理します。	ポストセールスサポート の使用	カスタマーサービスマネージャー、注文エージェント
契約およびエンタイトルメントのデータを共通データモデルに追加することで、販売済み製品やインストールベースアイテムなどの既存の顧客データとの関係を確立します。	サービス契約への販売済み製品またはインストールベースアイテムの追加	カスタマーサービスマネージャー
アカウントベースのサポートエンタイトルメントから、複雑なエンタイトルメント範囲のサービスプランを含む契約まで、さまざまな機能を実装することで、顧客のニーズをサポートします。	エンタイトルメントの変更	カスタマーサービスマネージャー、注文エージェント、販売エージェント
顧客は契約を作成して、サブスクリプション、サポート、およびメンテナンス契約を管理できます。顧客は、これらの契約を製品インベント	サブスクリプション契約の作成と管理	カスタマーサービスマネージャー

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

のメリット (続く)

メリット	機能	ユーザー
リレコードから作成でき、契約を変更、更新、またはキャンセルして管理することもできます。		
製品カタログ管理、注文管理、および契約管理を統合して、サービス契約とエンタイトルメントの販売をサポートするシームレスな機能を提供します。	カスタマーサービス管理 (CSM) モジュールとの統合	カスタマーサービスマネージャー
契約とエンタイトルメントの変更を管理します。顧客が補償範囲やその他の特定の条件の変更などの契約の変更を希望する場合、これらの変更は注文管理を使用して管理できます。また、要件に基づいて、それらを一時停止、再開、およびキャンセルすることもできます。	契約とエンタイトルメントの変更	カスタマーサービスマネージャー、注文エージェント、販売エージェント
完全なエンドツーエンドのセールスおよび注文管理プロセスを有効にして、新しいカスタマー契約とエンタイトルメントを生成します。	新しいカスタマー契約とエンタイトルメントの生成	カスタマーサービスマネージャー、注文エージェント、販売エージェント

次に探索する内容

ポストセールスサポートを構成して使用する方法の詳細については、以下を参照してください。

- ポストセールスサポート の構成
- ポストセールスサポート の使用

Lead-to-Cash プロセス管理

ServiceNow® Lead-to-Cash プロセス管理アプリケーションは、すべての重要なセールスデータとアクティビティの統合ビューを提供することで、セールスチームを支援します。

Lead-to-Cash プロセス管理の概要

Lead-to-Cash プロセス管理 は、カスタマーリレーションシップマネジメント (CRM) やエンタープライズリソースプランニング (ERP) プラットフォームなどのさまざまなソースからの情報を動的なダッシュボードに集約する、一元化されたリアルタイムのコマンドセンターです。

Lead-to-Cash プロセス管理 ユーザー

ユーザー

ユーザー	説明
営業アドミン 契約アドミン	Lead-to-Cash プロセス管理を使用して監視する営業プロセスと営業エンティティ間の関係を定義して作成します。
営業プロセスマネージャー	アカウントの営業プロセスレコードを作成し、タスクを監視、管理、およびフォローアップします。

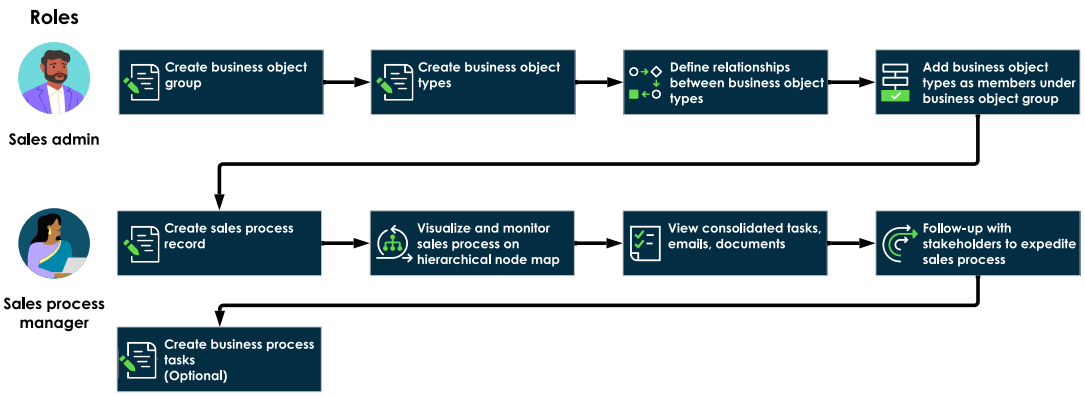
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

Lead-to-Cash プロセス管理 のワークフロー

次の図は、単一のインターフェイスからエンドツーエンドの営業プロセスを監視するための Lead-to-Cash プロセス管理 の構成と使用に関連するタスクを示しています。

Lead-to-Cash プロセス管理 のワークフロー



1. 営業管理者は、 ネクストエクスペリエンス UI でビジネスオブジェクトグループを作成します。ビジネスプロセスと関連するエンティティを定義する論理エンティティです。例:Order-to-Cash。
2. 営業プロセスで監視するビジネスエンティティ (ビジネスオブジェクトタイプ) を作成し、それらの関係を定義します。
3. ビジネスエンティティをビジネスオブジェクトグループのメンバーとして追加します。
4. 営業プロセスマネージャーは、 CSM 構成可能ワークスペースに営業プロセスレコードを作成します。
5. 営業プロセスマネージャーは、顧客アカウントを監視するための営業プロセスレコードを作成します。オポチュニティ、見積もり、注文、およびその他の関連エンティティの階層ノードマップビューを含むダッシュボードが作成されます。
6. ビジネスエンティティに関連するタスク、ステータス、ドキュメント、およびメールを管理し、それぞれのチームをフォローアップしてプロセスを迅速化します。
7. ビジネスプロセスレコードを作成して、営業プロセスレコードレベルで他のタスクを追跡します。

Lead-to-Cash プロセス管理 のメリット

Lead-to-Cash プロセス管理のメリット

メリット	機能	ユーザー
組織の構造と戦略的目標を反映した組み込みまたはカスタムのビジネスオブジェクトを使用して、営業エンティティ間の階層関係を作成します。	ビジネスオブジェクトの作成とエンティティ間の関係の設定	営業アドミン
ノードマップのレベル数とタイルコンテンツをカスタマイズして、明確さと制御性を高め、営業プロセスマネージャーが関連データに集中し、複雑な営業プロセスを効果的にナビゲートできるようにします。	営業プロセスダッシュボードのカスタマイズ	営業アドミン
親エンティティ (営業案件、見積もり、注文など) と子エンティティ (見積品目や注文品目など) を選択して、各アカウントの構造とニーズを反	アカウント固有の営業プロセスレコードの作成	営業プロセスマネージャー

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Lead-to-Cash プロセス管理のメリット (続く)

メリット	機能	ユーザー
映した営業ライフサイクルのカスタマイズされたビューを作成します。この機能により、関連するレコードのみを追跡し、ノイズを減らし、焦点を絞ることができます。		
案件、見積もり、注文、および関連エンティティのリアルタイムスナップショットを提供する統合ビューを通じて、定義された営業プロセスのエンドツーエンドの可視化を実現します。エンティティの詳細を表示できるため、システム間を切り替える必要がなくなります。	営業プロセスを監視するための統合ビューとノード階層	営業プロセスマネージャー
関連する営業活動に焦点を当てるために、レコードをリンクおよびリンク解除したり、レコードのリンク方法を変更したりして、アクティブに追跡されるエンティティを調整します。	レコードのリンクとリンク解除	営業プロセスマネージャー
コミュニケーション、タスク管理、文書化を簡素化し、ワークスペースを離れることなく意思決定を迅速化し、部門間の調整とコラボレーションを改善します。	統合されたメールとタスクの表示、チェックリストと添付ファイルの作成、統合チャットの使用	営業プロセスマネージャー

次に探索する内容

次のトピックでは、 Lead-to-Cash プロセス管理の構成と使用について詳しく説明します。

- Lead-to-Cash プロセス管理の構成
- Lead-to-Cash プロセス管理 の使用
- Lead-to-Cash プロセス管理 参照

カスタマーエンゲージメントシーケンス

カスタマーエンゲージメントシーケンス は、さまざまなチャネルを通じて、ビジネスとの関係のあらゆる段階でリードや顧客と関わるようにセットアップできる、一連の自動および手動アクティビティで構成されるプレイブックです。

カスタマーエンゲージメントシーケンスの概要

ServiceNow® カスタマーエンゲージメントシーケンスを使用して、見込み客の営業担当者に構造化された計画を提供します。これにより、一貫したメッセージと効果的なオブジェクション処理が保証されます。反復的なタスクを標準化することで、担当者は価値の高いアクションに集中できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタマーエンゲージメントシーケンス ユーザー

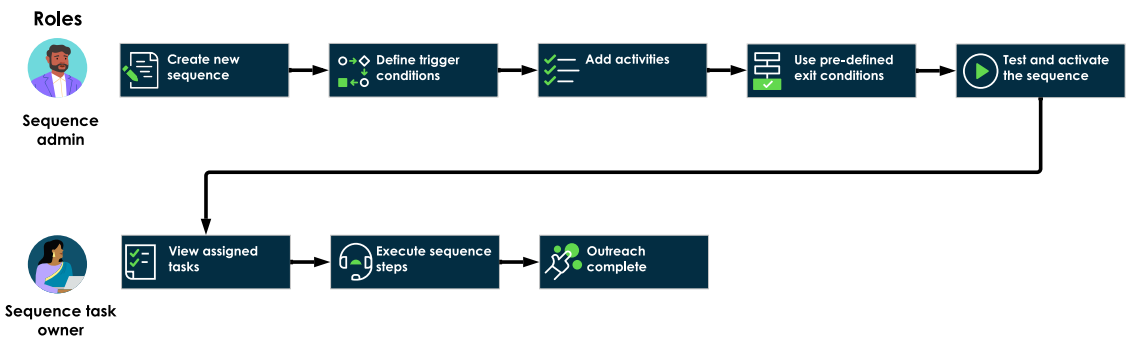
ユーザー

ユーザー	説明
シーケンスアドミン、シーケンスライター (営業アドミン、営業開発マネージャー (SDR) など)	ワークフロースタジオを使用して複数ステップのシーケンスを作成し、トリガー (開始条件)、アクティビティ (コール試行など)、および終了条件を定義します。
シーケンスタスクオーナー (例:営業担当者、カスタマーサクセスマネージャー、テレセールス担当者)	割り当てられたシーケンスタスクを表示し、多くの場合、電子メール、電話、ソーシャルメディアを組み合わせてターゲットを絞ったアウトリーチ戦略を実行し、事前定義されたシーケンスステップを使用して見込み客を引き付け、セールスファネルの初期段階に移行させます。

カスタマーエンゲージメントシーケンス のワークフロー

次の図は、 カスタマーエンゲージメントシーケンスの構成と使用に関連するタスクを示しています。

作成と使用 カスタマーエンゲージメントシーケンス



1. シーケンス管理者として、 CSM 構成可能ワークスペースからリードナーチャリングシーケンスなどの顧客エンゲージメントシーケンスを作成します。
2. シーケンスパラメーターを定義します。
   - トリガー条件 (新しいリードが作成されたときなど)
   - シーケンスステップ (電話、フォローアップ、メールなど)
   - ステップ頻度 (ステップとステップの間に 3 日間待機するなど)
   - 終了条件 (見込み客の転換や資格喪失など)
3. シーケンスをテストしてアクティブ化します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. トリガー条件を満たすすべてのレコードがシーケンスに追加され、レコードに関連付けられたシーケンスタスクが作成されます。たとえば、システムで新しいリードレコードが作成されると、シーケンスが実行され、シーケンスタスクが生成されます。
5. シーケンスタスクの所有者は、アサインされたシーケンスタスクを表示し、その一部である一連の事前定義されたアクティビティを完了します。たとえば、次のようになります。
   - 1日目:見込み客に電話をかける
   - 4日目:フォローアップコールを行い、アンケートを使用してより多くの情報を収集します
6. シーケンスタスクは、すべてのシーケンスステップが完了した場合、または事前定義された終了条件が満たされた場合に、クローズ済みステータスに移行します。

カスタマーエンゲージメントシーケンス のメリット

カスタマーエンゲージメントシーケンスのメリット

メリット	機能	ユーザー
• ワークフロースタジオを使用してシーケンスを構成し、開発者への依存を減らします。 • 各見込み客の営業担当者に構造化された複数ステップの計画を提供して、電話、電子メール、またはソーシャルメディアメッセージの送信のタイミングを正確に把握できるようにします。 • 見込み客の名前、会社、およびその他の詳細を挿入して、アウトリーチをパーソナライズします。 • 顧客の応答に動的に適応する明確に定義された手順をチームに提供することで、一貫したメッセージングと効果的な異議申し立て処理を確保します。	顧客エンゲージメントシーケンスを構築するためのノーコードインターフェイス	シーケンスアドミン、シーケンスライター
• 反復的なタスクを最小限に抑えて生産性を向上させ、営業担当者が価値の高い活動に集中できるようにします。 • 事前定義された手順に従って、フォローアップを見逃す可能性を減らし、アウトリーチの一貫性を確保し、手作業を最小限に抑えます。 • 新しい営業担当者が既存のシーケンスから実証済みのアウトリーチ戦略を採用できるようにすることで、オンボーディングを加速します。	ビジネスゴールとアウトリーチ戦略に沿った事前定義されたアクティビティ	シーケンスタスクオーナー

次に探索する内容

次のトピックでは、 カスタマーエンゲージメントシーケンスの構成と使用について詳しく説明します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- カスタマーエンゲージメントシーケンスの構成
- カスタマーエンゲージメントシーケンス の使用
- カスタマーエンゲージメントシーケンスと一緒にインストールされるコンポーネント
- ワークフロースタジオ の探索

の顧客セルフサービス セールスと注文管理

ビジネスポータルでセルフサービス機能を有効にして、注文を作成および管理し、注文の問題と要求を送信することで、企業間顧客をサポートします。

ビジネスポータルの概要

ビジネスポータルは、ナレッジ記事、コミュニティフォーラム、サービスカタログ、およびチャットボットへの統合アクセスを提供することで、企業間 (B2B) 顧客をサポートするセルフサービスの Web ポータルです。カスタマーサービス管理 (CSM) (CSM) をベースとし、構成可能なウィジェットを使用してビルドされます。

B2B 顧客は、ビジネスポータルを使用して次の注文管理タスクを実行できます。

- 製品を参照し、注文を作成します。
- 注文のケースを作成および表示します。
- 注文ステータスなど、注文と注文ケースの詳細を表示します。
- アカウントに関連付けられている製品在庫のリストを表示および追跡します。
- サービスカタログを使用して製品またはサービスを管理します。

主な特長

- 販売代理店が使用する注文管理機能を B2B 顧客が直接利用できるようにします
- 日常的な注文照会や、数量や住所の異議申し立てなどの注文の問題提起におけるカスタマーサービスエージェントへの顧客の依存度を軽減
- 問題解決時間と顧客満足度の向上
- カートに追加されたアイテムと構成を保存します
- 発注時に注文指示を追加する
- ステークホルダーが確認できるように、買い物かごの概要を PDF 形式でダウンロードします
- 注文する前に、契約条件を確認し、出荷先と請求先を指定します

ビジネスポータルユーザー

ユーザー

ユーザー	説明
管理者	ビジネスポータルを管理および管理し、新しいプラグインをインストールして新しい機能を有効にします。
カスタマー	B2B 顧客は、製品カタログの参照、製品の注文、ケースの作成、注文および注文品目の変更の要求、注文ケースの詳細の表示を行います。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次に探索する内容

次のトピックでは、ビジネスポータルの構成と使用について詳しく説明します。

- ビジネスポータルの開始: ビジネスポータルの構成
- ビジネスポータルの使用 (すべての機能)
- ビジネスポータルの構成
- ビジネスポータルを使用した顧客セルフサービス
- ビジネスポータルユーザーロール

パートナー関係管理

パートナー関係管理アプリケーションを使用して、企業がチャネルパートナーを雇用して雇用し、製品やサービスを販売してビジネスを成長および改善する方法について説明します。

パートナー関係管理 の概要

チャネルパートナーは、企業の製品またはサービスの販売プロセスを簡素化し、管理を支援します。PRMソリューションは、エンドツーエンドのパートナーライフサイクルを管理するためのツールを提供します。

PRM は、企業との効率的かつ継続的なパートナーエンゲージメントとコラボレーションシステムを有効にして、重要なサポートを提供します。PRMシステムは、パートナーのオンボーディングとライフサイクル管理を可能にし、チャネルパートナーと企業間の全体的なコラボレーションを改善します。パートナー関係管理を構成する方法については、「 パートナー関係管理の構成」を参照してください。

このコラボレーションにより、ケース管理ソリューションが改善され、パートナーはパートナーポータルにログインして懸念事項や問い合わせを提起し、企業と直接コミュニケーションを取ることができるようになります。これにより、より良い解決策が提供され、企業とパートナーのコラボレーションが向上します。

パートナーエコシステムでは、リセラーやシステムインテグレーターなどのチャネルパートナーが、企業のリーチを拡大し、顧客の成功を促進するために不可欠です。チャネルパートナーは、多くの場合、運用、販売、およびサービス関連の問題を企業に直接提起する必要があります。ただし、構造化されたサービスとコラボレーションのシステムがなければ、パートナーは遅延、非効率性、摩擦を経験し、パートナーの満足度とビジネス成果の両方に影響を与えます。PRMソリューションは、チャネルパートナーと企業の間の架け橋を構築できます。

ユースケース

ABC Systemsは、XYZソリューション(エンタープライズ)のグローバルテクノロジーリセラーおよび実装チャネルパートナーであり、北米全土で事業を展開しており、何百ものアクティブな顧客エンゲージメントがあります。ABCのコンサルティングおよびデリバリチームは、ライセンスモデルや製品構成の明確化など、XYZからの直接サポートを必要とする課題に頻繁に直面します。パートナー関係管理ソリューションにより、ABCは、アドホックなメール、非公式のエスカレーションチャネル、または遅延につながる複数のセッションに依存する必要がなくなりました。

パートナー関係管理ソリューションを使用すると、チャネルパートナーである ABC は次のことができます。

- 容易にアクセスしてケースを追跡できるように設計されたパートナーポータルから、サポートケースを送信および管理します。
- チャネルパートナーのマネージャーとアソシエイトが、企業の連絡先に依存せずに独立してケースを作成し、ステータスを監視できるロールベースのエクスペリエンスを利用できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- パーソナライズされたダッシュボードを通じて、プログラムの参加とサポートアクティビティを可視化します。
- 統合パートナーデータモデルを使用して、XYZ のパートナープログラムへの参加が正確に追跡され、簡単にアクセスできることを確認します。

パートナー関係管理ソリューションを使用すると、エンタープライズ XYZ は次のことができます。

- チャネルパートナー ABC によって発生したケースを一元化されたワークスペースで表示して履行します。
- アサインを適切なサポートエージェントにルーティングします。
- リアルタイムのダッシュボードを使用して、ABC 内のチャネルパートナーエンゲージメントレベルを追跡します。

PRMを通じてサポートとコラボレーションを合理化することで、ABC は解決時間を短縮し、社内の効率を向上させ、XYZ とのパートナーシップを強化しています。

PRMの主なメリット

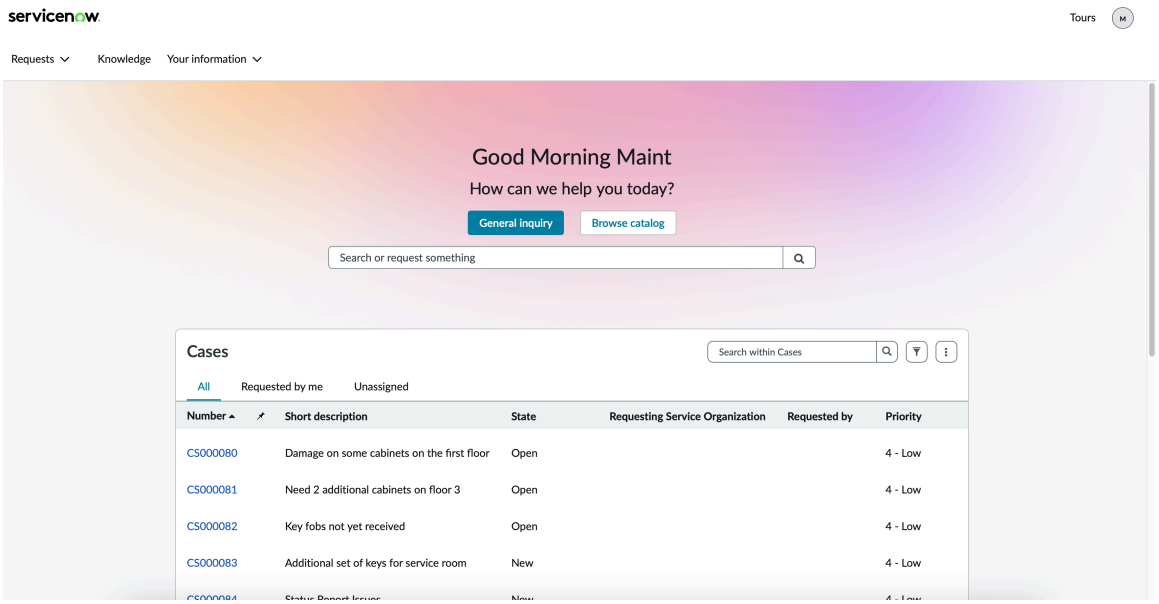
パートナー関係管理ソリューションには次の利点があります。

- パートナーエクスペリエンスの向上:パートナーオンボーディングとライフサイクル管理をサポートし、チャネルパートナーと企業間の改善されたインタラクションシステムを提供します。これにより、パートナーの満足度が向上し、オンボーディング時間が短縮されます。
- 売上と収益の増加 - 企業とそのパートナー間のコラボレーションを合理化および改善して、パートナーの売上とパフォーマンスを向上させ、パートナー主導の収益と効率的な取引コンバージョン率を実現します。
- 運用効率の向上:パートナーエコシステムを可視化し、パートナーがビジネス目標を達成して、手作業を減らし、パートナーのセルフサービスを増やすことができるようにします。

Partner Portal

パートナーポータルを使用すると、チャネルパートナーはケースを作成し、外部メンバーをスタッフとして登録し、ナレッジ記事を表示できます。

パートナーポータルの詳細については、「パートナー関係管理の使用」を参照してください。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関連トピック

- パートナー関係管理の構成
- パートナー関係管理の使用
- パートナー関係管理の参照

返品許可

返品許可 (RMA) により、インストールベースアイテムのケースを作成できます。プロセスの簡素化、ターンアラウンドタイムの短縮、統一されたワークフローを提供します。

RMA ケース管理アプリケーションには、RMA ケースタイプが含まれています。このケースタイプでは、複数のインストールベースアイテムを RMA ケースレコードのケース品目として参照できます。

ケース品目を使用すると、同じ RMA ケースの複数の問題を追跡できます。また、RMA ケースを解決してクローズする前に、各ケース品目で個別に問題を解決できます。

関連トピック

- Return Merchandise Authorization プラグインを有効にする
- 返品承認ケース管理

セールスと注文管理アプリケーションの構成

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

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

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

SOM アプリケーションのインストールと構成

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

SOM 構成タスク

構成タスク	説明
リード管理のインストールと構成	リード管理 アプリケーションをインストールします。これにより、販売代理店と営業開発担当者は、顧客のニーズに基づいてリードを作成し、プリセールス製品の推奨事項を提供できます。次に、ユーザーロールをアサインし、 リード管理で使用するニーズ分析やカンバンビューなどの関連機能を構成します。
オポチュニティ管理のインストールと構成	ServiceNow Store ストアから オポチュニティ管理 アプリケーションをインストールします。このアプリケーションを使用すると、販売代理店とアカウントエグゼクティブは、特定された

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

SOM 構成タスク (続く)

構成タスク	説明
	顧客ニーズに基づいて潜在的な売上を特定して追跡する機会を作成および管理できます。
売上予測 の構成	売上予測 プラグイン (com.snc_sales_forecasting) を有効にして、アプリケーションを有効にします。このアプリケーションを使用すると、案件とパイプライン分析から将来の販売量と収益ベースのデータを予測できます。
見積管理のインストールと構成	ServiceNow Store ストアから 見積管理 アプリケーションをインストールします。これにより、販売代理店は、顧客が購入したい製品やサービスの販売見積もりを生成できます。
販売契約管理 の構成	販売契約管理 (com.sn_sales_agmt_wf) プラグインをアクティブ化して、ユーザーが販売契約書を作成および管理できるようにします。このアプリケーションを使用すると、ユーザーは購入者と販売者の間で今後の取引に関する販売契約書を作成できます。
注文管理の構成	注文管理 アプリケーションを ServiceNow Store からインストールします。このアプリケーションを使用すると、エージェントは法人顧客からの注文をキャプチャ、管理、および履行できます。
製品オファリングとカタログの構成	セールスと注文管理エージェントがプリセールスアクティビティ、注文キャプチャ、およびポストセールスエンゲージメントに使用できる製品オファリングと関連する製品カタログを作成します。
製品価格設定の構成	Pricing Managementアプリケーションを使用して、価格リストと価格明細を作成し、価格調整を定義し、製品オファリングの価格設定を制御するその他の機能を管理します。製品の価格設定は、 セールスと注文管理 で案件、見積もり、および受注を作成するときに、営業および注文エージェントによって使用されます。
でのエージェントツールの構成 セールスと注文管理	セールスと注文管理 のアプリケーションは、場所ベースのトランザクションなど、エージェント向けの共通の機能とツールを共有しています。
製品コンフィギュレーター の設定	Open State Management API フレームワークを使用して、 製品コンフィギュレーター インターフェイスに表示される製品オプションを制御します。
セールスと注文管理アプリケーションでユーザーロールをアサインする	インストールする SOM アプリケーションをレビューしてユーザーにロールを割り当てます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

SOM 構成タスク (続く)

構成タスク	説明
販売契約管理 の構成	販売契約管理 アプリケーションを使用して、購入者と販売者の間で今後のトランザクションに関する販売契約書を作成します。
ビジネスポータルの構成	アドミニストレーターは、顧客がセールスと注文管理で製品を閲覧して注文を作成できるように、ビジネスポータル (sn_b2b_portal) を構成できます。
パートナー関係管理の構成	ServiceNow® Store から PRM (com.snc.partner_relationship_management) アプリケーションをインストールして、企業がパートナーを雇用し、販売サイクルを改善できるようにします。
「Lead to Cash Core」のインストールと構成	Lead to Cash コアアプリケーションをインストールします。これにより、販売済み製品のライフサイクルについて組織が管理するワークフローを作成およびビルドできます。
Lead-to-Cash プロセス管理の構成	アドミニストレーターは Lead-to-Cash プロセス管理 アプリケーションをインストールし、ビジネスオブジェクトライターはビジネスオブジェクトグループと関係を設定して、営業プロセスマネージャーが営業プロセスレコードを作成および監視できるようにします。
カスタマーエンゲージメントシーケンスの構成	カスタマーエンゲージメントシーケンスをインストールして構成し、営業担当者が見込み客や顧客とやり取りするための事前定義されたシーケンスステップを受け取ることができるようにします。
セールスと注文管理要求トラッカー	SOMワークフローのステータスを追跡し、エージェントが同期および非同期フローのステータスを追跡できるようにします。依存レコードを順番に処理して、データの正確性と一貫性が保たれるようにします。
Return Merchandise Authorization プラグインを有効にする	アドミニストレーターは、RMA ケース管理プラグイン (com.sn_csm_rma_case) を有効にすることができます。これにより、顧客の製品やサービスの返品ケースを管理およびトリアージし、返品、交換、修理のユースケースに対処できます。

リード管理のインストールと構成

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

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

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

の構成タスク リード管理

タスク	説明	ロール
リード管理 をインストール	ServiceNow® Store ストアから リード管理 をインストールします。	管理者
セールスと注文管理アプリケーションでユーザーロールをアサインする	リード管理、製品カタログ管理、および Pricing Management のユーザーロールをアサインします。	管理者
製品オファリングとカタログの構成	製品オファリングとカタログを作成します (事前に定義されていない場合)。	製品カタログアドミン
ニーズ分析の構成	販売エージェントが見込み客の製品推奨事項を取得するために記入するアンケートのニーズテンプレートを作成します。	製品カタログアドミン

リード管理 をインストール

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

始める前に

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

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

必要なロール：admin

このタスクについて

リード管理 とともに次のアイテムがインストールされます。

- プラグイン
- ストアアプリケーション
- ロール
- テーブル

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

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して、 リード管理 アプリケーション (sn_quote_mgmt) を検索します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

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

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

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

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

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

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

オポチュニティ管理のインストールと構成

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

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

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

の構成タスク オポチュニティ管理

タスク	説明	ロール
オポチュニティ管理 をインストール	ServiceNow Store ストアから オポチュニティ管理 をインストールします。	管理者
セールスと注文管理アプリケーションでユーザーロールをアサインする	オポチュニティ管理、製品カタログ管理、および Pricing Management のユーザーロールをアサインします。	管理者
製品オファリングとカタログの構成	製品オファリングとカタログを作成します (事前に定義されていない場合)。	製品カタログアドミン
製品価格設定の構成	使用する 価格リスト、価格戦略、およびその他の価格設定機能を定義します (事前に定義していない場合)。	価格設定アドミン
ニーズ分析の構成	販売機会の製品推奨事項を取得するために販売エージェントが記入するアンケートのニーズテンプレートを作成します。	製品カタログアドミン
場所ベースのトランザクションの構成場所ベースのトランザクションの構成	場所ベースのトランザクションのシステムプロパティをアクティブ化し、ルールエンティティと製品適格性決定ルールを設定します。	アドミンおよび製品カタログアドミン
機会ステージを作成	営業案件の営業サイクルステージを作成します。	営業運用スペシャリスト
案件の営業サイクルの作成	営業案件の営業サイクルタイプを作成します。	営業運用スペシャリスト
営業サイクルと営業案件ステージの関連付け	1 つまたは複数の機会ステージを営業サイクルにリンクします。	営業運用スペシャリスト

オポチュニティ管理 をインストール

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

始める前に

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

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

必要なロール：admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

このタスクについて
オポチュニティ管理 とともに次のアイテムがインストールされます。

- プラグイン
- ストアアプリケーション
- ロール
- テーブル

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

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して、 オポチュニティ管理 アプリケーション (sn_opty_mgmt) を検索します。

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

   ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。
3. アプリケーションのインストールダイアログボックスで、アプリケーションの依存関係を確認します。

   依存するプラグインとアプリケーションは、インストールされている場合、現在インストールされている場合、またはインストールする必要がある場合に表示されます。インストールする必要があるプラグインまたはアプリケーションがある場合は、オポチュニティ管理 をインストールする前にインストールする必要があります。
4. デモデータをインストールする場合は、エンタイトルメントに応じて次のいずれかを実行します。

デモデータインストールタスク	説明
利用できるデモデータをインストールする場合	**a.** [デモデータのロード] オプションを選択します。 **b. [Install** (インストール)] を選択します。 **重要:** インストール時にデモデータを読み込んでおかないと、後から読み込むことはできません。
[デモデータのロード] オプションが使用できないが、デモデータが必要な場合	オポチュニティ管理 をインストールした後、デモデータを読み込みます。 **a.** オポチュニティ管理をインストールします。 **b.** [すべて] に移動し、[フィルター] に「v_plugin.list」と入力します。 **c.** [システムプラグイン] リストで、オポチュニティ管理 data model (sn_l2c_opportunity_mgmt_data_model) プラグインを検索します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

デモデータインストールタスク	説明
	d. [システム プラグインオポチュニティ管理 データモデル] ウィンドウの [関連リンク] で、[デモデータのみをインストール] を選択します。

機会ステージを作成

営業案件の営業サイクルステージを作成します。

始める前に

必要なロール:sales_ops_specialist

手順

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

機会ステージフォーム

フィールド	説明
名前	オポチュニティステージの名前。たとえば、認定、開発、提案、交渉などです。
順序	案件ステージにある注文の数。
タイプ	オポチュニティステージのタイプ。たとえば、[オープン] や [クローズ済み] などです。
アクティブ	このチェックボックスをオンにすると、オポチュニティステージがアクティブになります。

4. **[Submit** (送信)] を選択します。
   商談の営業サイクルステージが作成されました。

案件の営業サイクルの作成

営業案件の営業サイクルタイプを作成します。

始める前に

必要なロール:sales_ops_specialist

手順

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

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

営業サイクルタイプフォーム

フィールド	説明
コード	営業サイクルのタイプ。たとえば、NEW RENEW、NEWCUST、UPSELL などです。
簡単な説明	新しい営業案件の営業サイクルに関する詳細情報。
アクティブ	このチェックボックスをオンにすると、営業サイクルが有効になります。

4. **[Submit** (送信)] を選択します。
   営業サイクルタイプがオポチュニティに対して作成されている。

次のタスク
営業サイクルステージを商談に追加します。詳細については、「機会ステージを作成」を参照してください。

営業サイクルと営業案件ステージの関連付け

1 つまたは複数の機会ステージを営業サイクルにリンクします。

始める前に
必要なロール:sales_ops_specialist

手順

1. 移動先 すべて > オポチュニティ管理 > 営業サイクルタイプ.
2. 既存の営業サイクルタイプを選択して変更します。
3. **[Sales Cycle Stages**] 関連リストで、[**Edit**] を選択します。
4. 1 つまたは複数の商談ステージを選択して、左側の [コレクション] から右側の [営業サイクルステージリスト] に移動します。
5. **[Save** (保存)] を選択します。
   営業サイクルと機会ステージが関連付けられました。

アップグレード後に既存の機会を変更する

スケジュール済みジョブを実行して古い機会を変更し、親子の機会品目をサポートできるようにします。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
スケジュール済みジョブは、 Yokohama Q1 リリース以前に作成された機会の機会品目を更新するのに役立ちます。第 2 四半期リリース以降 Yokohama 、商談品目は階層的な親子構造に従います。階層は、営業案件品目に新しいフィールドを追加することで実現され、価格設定機能に影響します。既存の明細行に更新された価格設定機能を組み込むには、新しく追加されたフィールドに値を入力し、階層構造を整える必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > スケジュール済みジョブ.
2. スケジュール済みジョブメニューで、[アップグレード時に既存の機会を変更] ジョブを検索します。
3. ジョブを開き、[今すぐ実行] を選択します。
4. 移動先 すべて > システムログ > システムログ > すべて.
5. [機会アップグレードジョブ完了 (Opportunity Upgrade Job Completed)] メッセージを確認して、ジョブが完了したことを確認します。
   ログには、処理されたレコードの合計数と、その成功数と失敗数が一覧表示されます。

   注: ジョブが突然停止した場合、ログにはエラーメッセージに加えて「 機会アップグレードジョブでエラーが発生しました (Opportunity Upgrade Job encountered errors)」と表示されます。

結果
スケジュール済みジョブは、(クローズ済みのステージのいずれでもない)オープンな機会を更新します。ジョブは、見積に同期されている商談と同期されていない商談では動作が異なります。

Example:
同期されていないオープンなオポチュニティの場合:

1. スケジュール済みジョブは、すべての機会品目に新しく追加された [上位の営業案件品目] フィールドと [製品仕様] フィールドを更新します。
2. 複合製品オファリングに子オファリングがある場合、ジョブは親品目の下に子営業案件品目を作成します。新しく作成された子ラインには、新しく追加されたフィールドに入力された正しい値が含まれます。
3. 後続の価格設定呼び出しが行われ、階層内のすべての明細の価格設定フィールドが入力されます。

同期されたオープン中のオポチュニティの場合:

1. スケジュール済みジョブは、すべての機会品目に新しく追加された 上位の機会品目 フィールドを更新します。
2. この品目の [製品仕様] フィールド、新しい階層、および [価格設定] フィールドは、対応する同期された見積品目に変更が行われた場合にのみ更新されます。

注: Yokohama Q2 リリースにアップグレードした後、機会を使用する前にスケジュール済みジョブを実行します。そうしないと、機会と関連テーブルで一貫性のない動作が発生します。

売上予測 の構成

売上予測アプリケーションを使用して、営業案件とパイプライン分析から将来の販売量と収益ベースのデータを予測します。

売上予測 のアクティブ化

アドミニストレーターは、次のプラグインをアクティブ化して、ユーザーが売上予測にアクセスできるようにすることができます。詳細については、「プラグインを有効にする」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

売上予測 プラグイン

プラグイン	説明	依存関係
com.snc_sales_forecasting	機会とパイプライン分析からのデータに基づいて、将来の販売量と収益を予測します。	• com.snc_app-l2c-core • com.snc_app-prd-pm • com.snc_app_l2c_oppty_mgmt • com.snc_app-tmt-core
com.sn_sales_quota_application	営業チーム階層内の営業担当にノルマ目標をアサインします。	com.snc_app_l2c_oppty_mgmt

各チームと販売代理店にノルマ目標をアサインするには、Sales Quota アプリケーションプラグインが必要です。売上予測ダッシュボードで各エージェントとチームの達成された目標と、目標達成までの残りのギャップを表示および追跡できます。

売上予測 でのロール

ロール	ID	機能
予測アドミニストレーター	sn_sales_forecast.forecast_admin	• 組織のマネージャーと販売代理店の情報を使用して、グループ階層と営業チームを設定します。 • 売上予測設定を設定し、予測の計算を開始できるようにします。 • 予測カテゴリの選択肢と予測モデルの詳細を作成/編集/表示します。
予測貢献者	sn_sales_forecast.forecast_contributor	所有者とその階層の下にある人の予測アイテムエントリのみを表示します。
予測アナリスト	sn_sales_forecast.forecast_analyst	すべての予測アイテムエントリ、予測カテゴリ、予測モデル、および関連する機会を表示します。
販売ノルマアドミン	sn_quota_core.quota_admin	さまざまな営業チームや個人のクォータを作成/インポート/編集/削除します。
営業クォータマネージャー	sn_quota_core.quota_manager	グループの販売ノルマを編集します。
販売ノルマ所有者	sn_quota_core.quota_owner	所有者に割り当てられた販売ノルマを表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

予測階層の営業チームの設定

システムアドミニストレーターは、グループまたはセールスチームを作成し、特定のマネージャーに関連付けることができます。営業階層は、予測を社内でロールアップする方法と、予測を表示する方法を決定します。

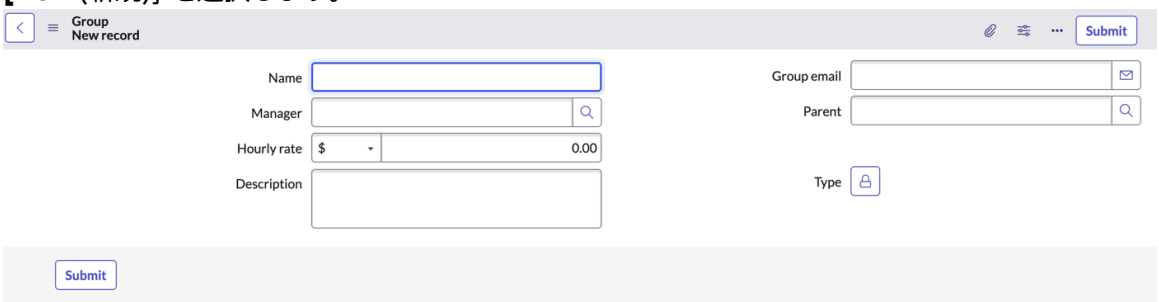
始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
ユーザー、チーム、機会データを追加し、カテゴリを選択すると、CSM ワークスペースの売上予測ダッシュボードで、任意のグループまたは特定の営業チームの売上予測を表示できます。

手順

1. 移動先 すべて > システムセキュリティ > グループ.

2. **[New** (新規)] を選択します。



3. フォームで、フィールドに入力します。

フィールド	説明
名前	Sales Forecast ダッシュボードに表示されるチームの名前。
グループ メール	チームのメール ID。
マネージャー	グループのマネージャーの名前
親	予測するチームの親グループ。
説明	チームとその営業活動に関する簡単な説明。
タイプ	[Sales Team only] を選択します。

4. **[Submit** (送信)] を選択します。
新しいチームが作成され、[グループ] ページに追加されます。

予測カテゴリの構成

CSM 構成可能ワークスペースで予測カテゴリを構成します。

始める前に
システム内の現在の機会の場合、予測カテゴリ フィールドのデフォルト値は パイプライン です。この営業案件を担当するすべての販売代理店は、営業プロセスの開始時にこのフィールドを更新します。エージェントがカテゴリを更新すると、より正確な分析と売上予測がダッシュボードに反映されます。これらのカテゴリは、クローズに関する確実性のレベルに基づいて売上を分類します。デフォルトでは、6 つの予測カテゴリが利用可能です。詳細については、「予測用語」トピックを参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、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：admin

手順

1. 移動先 すべて > 売上予測 > 予測カテゴリ.
2. [新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

フィールド	説明
名前	作成する予測カテゴリの名前。
説明	カテゴリの簡単な説明。
アクティブ	[アクティブ] チェックボックスをオンにして、予測カテゴリをアクティブ化します。
順序	現在のカテゴリサイクルの注文番号を選択します。
タイプ	リストから、この新しい予測カテゴリが属するカテゴリのタイプを選択します。

4. **[Submit** (送信)] を選択します。
   新しいカテゴリが作成されます。

結果
必要に応じて、ユーザーは予測カテゴリを削除または非アクティブにすることができます。カテゴリが非アクティブになると、そのカテゴリの予測アイテムは自動的に削除されます。

予測スケジュールを設定

予測スケジュールは、システム内のすべての機会を自動的にフェッチし、予測データを生成します。

始める前に
スケジュール済みジョブを作成して、特定の時間または繰り返しスケジュールで予測データを更新または作成します。デフォルトの売上予測スケジューラーは、売上予測アプリケーションで利用できます。そのスケジューラーは要件に応じて編集できます。

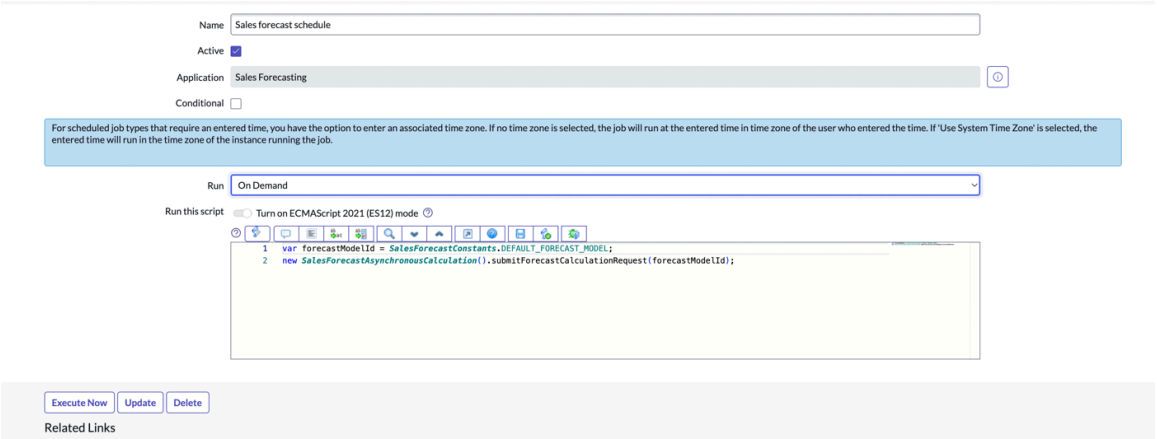
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > スケジュール済みジョブ.
2. 検索フィールドに 「Sales **forecast schedule** 」と入力します。
3. スケジュールリストから 売上予測スケジュール を選択します。
4. [実行] リストから、要件に応じてスケジューラーのタイミングをカスタマイズするオプションを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



5. [更新] を選択して、スケジューラの設定を保存します。
6. [今すぐ実行] を選択して、スケジューラーを実行します。

> **注:**
>
> [このスクリプトを実行] フィールドに用意されているスクリプトをコピーして、独自のスケジューラーを作成できます。

販売ノルマの設定

階層、ロール、および予測期間に基づいて、営業担当者とマネージャーにノルマ目標をアサインします。

始める前に

販売代理店とマネージャーは、特定の期間のクォータ/ターゲットを設定して配布できます。ノルマは、営業グループに割り当てることもできます。クォータは、外部ソースからインポートすることも、システムに手動で入力することもできます。一括インポートは、システムアドミニストレーターのみが実行できます。

必要なロール:sn_quota_core.quota_admin

手順

1. 移動先 すべて > 販売ノルマ管理 > 販売ノルマ.
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. フォームで、フィールドに入力します。

フィールド	説明
所有者	クォータが割り当てられているチームの所有者の名前。
外部 ID	クォータのインポート元である外部ソースの所有者の ID。
営業チーム	クォータが割り当てられているユーザーグループへの参照フィールド。
外部ソース	クォータのインポート元である外部ソースの名前。
期間	このクォータを割り当てる特定の期間を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、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
総計	チームまたは個人にクォータとしてアサインする通貨と金額を選択します。
タイプ	クォータが個人によって所有されているか、ロールアップレベルで所有されているかを示します。
予測モデル	予測モデルを選択します。 注: デフォルトでは、ユーザーは営業案件金額予測を利用できます。
アクティブ	このクォータを有効にするには、[アクティブ] チェックボックスをオンにします。

4. **[Submit** (送信)] を選択します。
   営業チームに販売ノルマが割り当てられました。

見積管理のインストールと構成

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

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

の構成タスク 見積管理

タスク	説明	ロール
#unique_141	ServiceNow® Store ストアから 見積管理 をインストールします。エージェントに次の主要な機能を提供します。 • 製品と価格の見積もりを作成し、顧客に提示します。 • 製品コンフィギュレーターを使用して、シンプルで構成可能な製品オファリングを選択します。 • 製品に価格調整を追加します。 • 顧客が承認したら、見積もりを製品注文に変換します。	管理者
セールスと注文管理アプリケーションでユーザーロールをアサインする	見積管理ユーザーと製品カタログおよび価格設定アドミニストレーターのロールを設定します。	管理者

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

の構成タスク 見積管理 (続く)

タスク	説明	ロール
製品オファリングとカタログの構成	製品オファリングとカタログを作成します (事前に定義されていない場合)。	製品カタログアドミン
製品価格設定の構成	使用する価格リスト、価格戦略、およびその他の価格設定機能を定義します (事前に定義していない場合)。 • 見積もりに価格設定を適用する方法を制御する 価格リスト と価格戦略を設定します。 • 原価表を使用している場合は、製品オファリングの単位コストを定義する 原価表 を作成します。	価格設定アドミン
原価表と原価マージンを有効にする	*sn_quote_mgmt_core.enable_cost_margin_calculation* システムプロパティを使用して、見積管理 の原価表および原価マージン機能をアクティブ化します。これらの機能により、販売代理店は、販売見積もりを作成するときに製品の単価とコストマージンを表示できます。	見積管理 アドミン
ロケーションベースのトランザクションのアクティブ化	*sn_sales_common.enable_location_based_transactions* システムプロパティを使用して、見積管理 でロケーションベースのトランザクションを有効にします。	管理者
見積もり PDF ドキュメントを構成	PDF テンプレート、署名者、DocuSignを設定します。 • PDF テンプレートの作成 • DocuSign の構成 • PDF ドキュメント署名者の設定	sales_operations_specialists

見積もり **PDF** ドキュメントを構成

セールスオペレーションスペシャリストは、会社のブランディングとロゴを反映した標準化された形式で見積もりを表示する、プロ並みの PDF テンプレートを生成できます。また、署名者が見積もりに電子署名してメールで送信できるように DocuSign を設定することもできます。

見積もり **PDF** ドキュメントテンプレートを作成

ServiceNowドキュメントテンプレート機能を使用して、PDF ドキュメントを見積もるためのカスタマイズされたテンプレートを追加します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

標準テンプレートは、 見積管理 のベースインストールに含まれています。

PDF ドキュメントテンプレートとその仕組みについて詳しくは、 PDF ドキュメントテンプレートの設定 を参照してください。

見積もり **PDF** ドキュメントのリンク先 **DocuSign**

営業オペレーションスペシャリストは、署名者が PDF ドキュメントに電子署名できるように、見積書 PDF ドキュメントを DocuSign にリンクさせることができます。

DocuSignの設定方法の詳細については、PDF ドキュメント用の DocuSign の構成を参照してください。

見積もり **PDF** ドキュメント署名者の設定

セールスオペレーションスペシャリストは、 見積管理 で PDF ドキュメント署名者を設定できます。署名者には、レビュー用のPDFドキュメントを電子メールで送信したり、電子署名したりできます。署名者には、外部署名者と内部署名者の 2 種類があります。

- 見積もりにリンクされたアカウントにリストされている連絡先は、外部署名者になることができます。
- 内部署名者は、 見積管理 で sales_agent または sales_ops_specialist ロールを持つすべてのユーザーです。

詳細については、「PDF ドキュメント署名者の設定」を参照してください。

PDF ドキュメント署名者の設定

セールスオペレーションスペシャリストは、 見積管理 で署名者を設定して、PDF 見積もりをレビューと署名のために内部および外部の署名者に送信できるようにすることができます。

始める前に

必要なロール:sales_operations_specialists

このタスクについて

見積もりのアカウントにリストされている連絡先は、外部署名者になることができます。連絡先とともにリストされているメールが、PDF の送信に使用されます。

内部署名者は、sales_agent または sales_ops_specialist ロールを持つすべてのユーザーです。

内部ユーザーにロールを割り当てるには、「 セールスと注文管理アプリケーションでユーザーロールをアサインする」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > カスタマーサービス > アカウント をクリックし、[新規] を選択してアカウントを作成するか、既存のアカウントを選択して連絡先を追加します。
2. 新しいアカウントの場合は、アカウント情報を入力して [保存] を選択します。
3. アカウントを選択して [連絡先] タブを開き、既存のアカウントに連絡先を追加します。
4. **[New** (新規)] を選択します。
5. 新しい連絡先の情報を入力します。
6. **[Save** (保存)] を選択します。
   見積もりが作成され、アカウントが選択されると、アカウントの連絡先が PDF ドキュメントの署名者として利用できるようになります。連絡先に関連付けられたメールは、PDF ドキュメントの送信に使用されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

PDF ドキュメントテンプレートの設定

セールスオペレーションスペシャリストは、 見積管理 で PDF ドキュメントのテンプレートを設定できます。

始める前に
必要なロール:sales_operation_specialist

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースで、 すべて > 見積もり > 見積もりテンプレート.
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. **HTML** テンプレートを選択します。
4. カスタマー PDF テンプレートを作成するには、次のリンクを使用します。

PDF テンプレートを作成するためのリンク

リンク	説明
ドキュメントテンプレート	ドキュメントテンプレートと ServiceNow での動作の説明。
ドキュメントテンプレートの構成	ドキュメントテンプレートを構成する手順。
ドキュメントテンプレート の参照	ドキュメントテンプレートに関する追加情報。
ドキュメントテンプレート の使用	ドキュメントテンプレートの使用方法。

PDF ドキュメント用の DocuSign の構成

見積業務スペシャリストは、 DocuSign で動作するように PDF ドキュメントを構成して、顧客が PDF ドキュメントに電子署名できるようにします。

必要なロール:quote_operations_specialist

見積もり PDF ドキュメントのリンク先 DocuSign

営業オペレーションスペシャリストは、見積もり PDF ドキュメントを DocuSign にリンクして、署名者がドキュメントに電子署名できるようにすることができます。次のリンクでは、PDF ドキュメントを DocuSign にリンクする方法について説明します。

- Docusign eSignature スポーク
- 認証コード権限許可を使用した Docusign eSignature スポークの設定
- JWT 権限許可を使用した Docusign eSignature スポークの設定
- 追加の Docusign アカウントの子エイリアスの作成
- Docusign eSignature スポーク用の双方向 Webhook の設定
- Docusign と ServiceNow との同期
- カタログアイテムの有効化
- Docusign API のバージョンの変更
- テンプレートを使用して署名要求を自動化する方法
- テンプレートを使用して署名要求を自動化する方法
- Docusign アカウントデータを分離する方法

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

販売契約管理 の構成

販売契約管理 アプリケーションを使用して、購入者と販売者の間で今後のトランザクションに関する販売契約書を作成します。

販売契約管理 のアクティブ化

アドミニストレーターは、次のプラグインをアクティブ化して、ユーザーが販売契約を作成および管理できるようにすることができます。詳細については、「プラグインを有効にする」を参照してください。

販売契約管理 プラグイン

プラグイン	説明	依存関係
販売契約データモデル [com.sn_sales_agmt_core]	このプラグインは、販売契約を管理するための基本オブジェクトを提供します。	• 製品カタログ管理コア [com.sn_prd_pm] • 価格管理 [com.sn_csm_pricing]
販売契約管理 [com.sn_sales_agmt_wf]	このプラグインは、販売契約を作成および管理するためのワークフローを提供します。	• 販売契約データモデル [com.sn_sales_agmt_core] • Lead to Cash Core [com.sn_l2c_core] • 見積管理アプリケーション [com.sn_l2c_quote_mgmt] 注: 見積管理アプリケーションプラグインを個別にインストールする必要があります。

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

ServiceNow Store からアプリを要求

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

注文管理の構成

プロバイダーかエンタープライズ顧客かに応じて、顧客とサービス注文の処理に必要な機能とコンポーネントを構成する方法について説明します。

関連トピック

注文管理

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ポストセールスサポート の構成

ポストセールスサポート アプリケーションを使用して、カスタマーサービスの契約とエンタイトルメントを構成、表示します。

ポストセールスサポート のアクティブ化

アドミニストレーターとして、次のプラグインをアクティブ化して、ユーザーがカスタマー契約とエンタイトルメントを作成および管理できるようにします。詳細については、「プラグインを有効にする」を参照してください。

ポストセールスサポート プラグイン

プラグイン	説明	依存関係
カスタマー契約とエンタイトルメント [com.sn_pss_core]	カスタマー契約とエンタイトルメントを管理するための基本オブジェクトと統合用の API を提供します。	• カスタマーサービスインストールベース管理 [com.snc.install_base] • 製品カタログ管理コア [com.sn.prd_pm]
Entitlements Verification [com.sn_ent_verify]	エンタイトルメントを検証するための API を提供します。	カスタマー契約とエンタイトルメント [com.sn_pss_core]
Contracts and Entitlement Workflows [com.sn_contract_ent_wf]	カスタマー契約とエンタイトルメントの変更を管理するためのワークフローを提供します。	• カスタマー契約とエンタイトルメントの基盤 [com.sn_pss_core] • Lead to Cash Primitives [com.sn_l2c_core] • Customer Life Cycle Management Workflows [com.sn_l2c_cust_flows]

ポストセールスサポート をアクティブ化すると、既存の契約は表示専用になります。

インストールされているロールとテーブルの詳細については、「ポストセールスサポート とともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。

ServiceNow Store からアプリを要求

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

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ポストセールスサポート とともにインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネント (テーブルとロールを含む) が、ポストセールスサポート アプリケーションとともにインストールされます。

ポストセールスサポート プラグインをアクティブ化すると、以下のロールが追加されます。

インストールされているロール

ロール	説明	ロールを含む	ターゲットとなるペルソ
sn_pss_core.service_contract_viewer サービス契約ビューアー	以下に対して読み取り操作を行います。 • サービス契約 • 契約品目 • エンタイトルメント • 特性 • エンタイトルメントの使用状況	• sn_prd_pm.characteristics_viewer 特性ビューアー • sn_prd_pm.product_catalog_viewer 製品カタログビューアー	• sn_customerservi コンシューマーサー • sn_customerservi カスタマーサービス • sn_customerservi 顧客データビューア
sn_pss_core.service_contract_manager サービス契約マネージャー	以下に対して作成/読み取り/更新の各操作を行います。 • サービス契約 • 契約品目 • エンタイ	sn_pss_core.service_contract_viewer サービス契約ビューアー	sn_customerservice CSM マネージャー

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インストールされているロール (続く)

ロール	説明	ロールを含む	ターゲットとなるペルソ
	トルメント • 特性 • エンタイトルメントの使用状況		
sn_pss_core.pss_integrator 統合ユーザー	サービス契約とエンタイトルメントのREST エンドポイントを使用して、作成/読み取りの各操作を行います。	sn_customerservice.manager CSM マネージャー	sn_pss_core.pss_int 統合ユーザー

自動翻訳

ポストセールスサポート アプリケーションをアクティブ化すると、以下のテーブルが追加されます。

インストールされるテーブル

テーブル名	説明
特性 [sn_pss_core_entitlement_characteristic]	エンタイトルメントまたはサービス契約品目の特性値を保存します。
エンタイトルメントの使用状況 [sn_pss_core_contract_entitlement_usage]	エンドカスタマーがエンタイトルメント特性に使用する値を保存します。
サービス契約 [sn_pss_core_service_contract]	ランタイム契約を保存します。
サービス契約品目	サービスプランのようなランタイム契約品目を保存します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インストールされるテーブル (続く)

テーブル名	説明
[sn_pss_core_service_contract_line]	

ServiceNow AI Platform ユーザー管理機能を使用して、ユーザーとグループにロールをアサインすることができます。詳細については、以下を参照してください。

- ユーザーへのロールのアサイン
- グループへのロールのアサイン

カスタマーサービス管理 (CSM)ワークスペースのサービス契約とエンタイトルメントに関するデフォルトのビューは、[サービス契約ワークスペース] ビューです。アドミニストレーターが変更できます。

Contracts and Entitlement Workflows の構成

注文管理を使用して契約を生成および変更するように、Contracts and Entitlement Workflows プラグイン (com.sn_contract_ent_wf) を構成します。

アドミニストレーターは、Contracts and Entitlement Workflows プラグイン (com.sn_contract_ent_wf) をアクティブ化することができます。詳細については、「プラグインを有効にする 」を参照してください。

次のプラグインは、Contracts and Entitlement Workflows プラグイン (com.sn_contract_ent_wf) をアクティブ化するための前提条件です。

必須のプラグイン

プラグイン	説明
Product Configuration UI (com.sn_prd_config_ui)	特定のニーズや要件に従って複雑な製品やサービスを構成できるグラフィカルインターフェイスです。
注文管理 (com.sn_ind_tmt_orm)	製品およびサービスのオーダーのライフサイクル全体をキャプチャし、改善し、および監視します。このプラグインを使用すると、オーダーのオーケストレーション、データの拡張、および構成を効率的に処理して、正確でタイムリーな履行を実現できます。

Contracts and Entitlement Workflows プラグイン (com.sn_contract_ent_wf)をインストールすると、次のプラグインが自動的にインストールされます。

依存プラグイン

プラグイン	説明
カスタマー契約とエンタイトルメント (com.sn_pss_core)	カスタマー契約とエンタイトルメントを管理するための基本オブジェクトを提供します。
Lead to Cash Core (com.snc.l2c_core)	顧客がセールスと注文管理フローを作成できるようにします。
Customer Life Cycle Management Workflows (com.snc.l2c_cust_flows)	販売済み製品とインストールベースアイテムのライフサイクルを管理するためのワークフローを提供します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークフローを使用した契約とエンタイトルメントの作成

顧客によって製品オファリングが選択され、製品が顧客に販売された後、このワークフローは、販売された製品に関連付けられたサービスと顧客が購入した追加サービスに基づいて、契約とエンタイトルメントを作成します。

製品オファリングのシナリオとその構成があります。

オファリングタイプとワークフロー

オファリングタイプ	説明
エンタイトルメントのオファー	ワークフローは、このようなオファリング向けのエンタイトルメントレコードを作成します。これらのエンタイトルメントは、既存の販売済み製品、インストールベースアイテム、製品インベントリレコード、または顧客に関連付けることができます。
サービスのオファー(契約品目)	ワークフローにより、サービス契約、サービス契約品目、およびそれらの契約品目のエンタイトルメントを自動的に作成できます。
暗黙的なオファリング	暗黙的なエンタイトルメントとサービス契約品目は注文品目には表示されません。これらのオファーは、注文のキャプチャ中に構成する必要がなく、パッケージの一部として利用可能な場合に、暗黙的なものとしてマークすることができます。これらのエンタイトルメントとサービス契約品目は、このワークフローの一部として自動的に作成されます。

注文からの契約の作成

複数の製品オファリングを持つすべての注文について、複数の契約品目を持つ単一の契約が作成されます。1 つの注文から既存の契約に複数の製品オファリングを追加できます。既存の契約に製品オファリングを追加するには、注文品目の [既存の契約] フィールドに契約参照を追加します。注文処理の一環として、すべての注文明細行に対して販売済み製品が生成されます。

製品インベントリレコードからの契約の作成

システムプロパティ sn_ind_tmt_orm.enable_prod_invt_for_order_management が true に設定されている場合、受注処理ワークフローは、顧客の注文、製品オファリング、および仕様に基づいて製品在庫を作成します。製品インベントリを作成すると、契約品目とエンタイトルメントが作成されます。製品インベントリのステータスが変更されると、関連する契約品目とエンタイトルメントが同期されます。詳細については、「プロダクトインベントリ構成」を参照してください。プロダクトインベントリレコードは、次の条件で契約とエンタイトルメントの更新をトリガーします。

- 電気通信注文明細行の処理フロー:ADD フローは、製品インベントリから契約レコードとエンタイトルメントレコードを作成します。MODIFY フローは、契約品目とエンタイトルメントの状況を更新します。
- 電気通信トップドメイン注文フローの後処理:MODIFY フローは、契約品目とエンタイトルメントの状況、フィールド、および特性を更新します。
- プロダクトインベントリオペレーションレコード:スケジュールされた日時に応じて、DISCONNECT、RESUME、および SUSPEND フローが契約品目とエンタイトルメントをキャンセル、アクティブ化、または一時停止します。

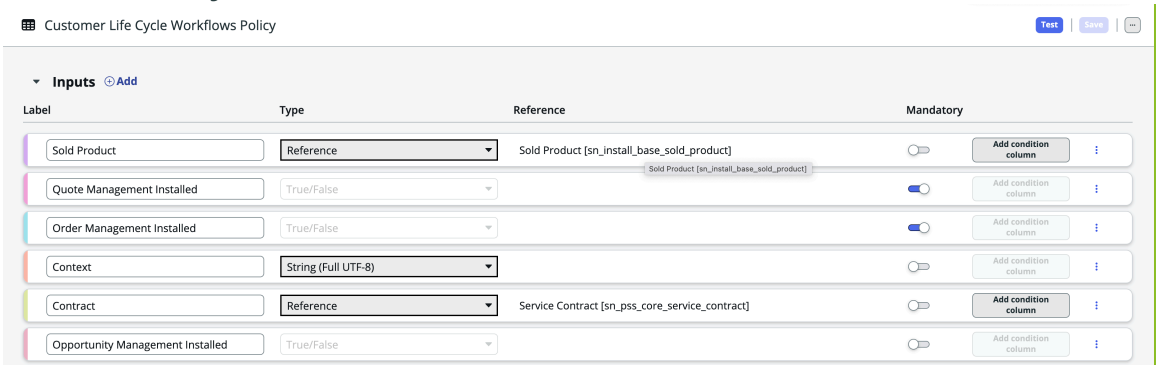
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

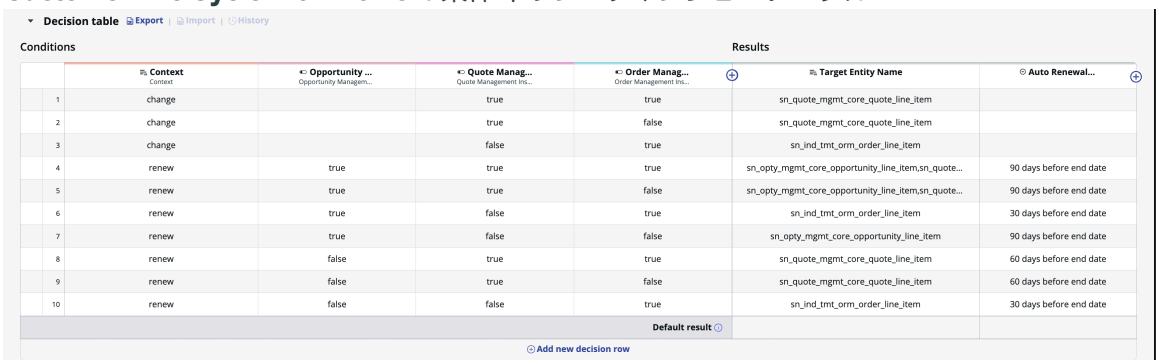
Customer Life Cycle Workflows ポリシーディシジョンテーブルの構成

顧客ライフサイクルワークフロー ポリシーディシジョンテーブルは、サービス契約、サービス契約品目、およびエンタイトルメントを更新および変更しながら、ターゲットエンティティを決定します。このディシジョンテーブルに基づいて、サービス契約を更新または変更するときに、見積もり、注文、機会、または機会と見積もりを一緒に作成できます。ターゲットエンティティの場合、サービス契約の更新をいつ開始するかを選択することもできます。

Customer Life Cycle Workflows ポリシーディシジョンテーブルへの入力



Customer Life Cycle Workflows の条件 ポリシーディシジョンテーブル



契約の更新や変更時に、必要なターゲットエンティティに対する 6 つの入力パラメーターに基づいてルールを設定できます。[ターゲットエンティティ名] 列で次の値を選択して、対応するターゲットエンティティを作成します。

ターゲットエンティティの値

値	ターゲットエンティティ
sn_ind_tmt_orm_order_line_item	順序
sn_quote_mgmt_core_quote_line_item	見積もり
sn_opty_mgmt_core_opportunity_line_item	機会 注: プロセスを変更する機会を作成することはできません。
sn_quote_mgmt_core_quote_line_item,sn_opty_mgmt_core_opportunity_line_item	機会と見積もりの連携 注: プロセスを変更するための機会と見積もりを作成することはできません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注: 更新時に機会または機会と見積もりを一緒に作成するには、アドミンは次のレコードを設定する必要があります。

- 営業サイクルの種類: コード フィールドに **RENEW** と入力し、有効 オプションを **True** に設定します。詳細については、「案件の営業サイクルの作成」を参照してください。
- 商談ステージ: [名前] 項目に 「開発 」と入力し、[有効] オプションを **True** に設定します。詳細については、「機会ステージを作成」を参照してください。

ユーザーが機会と見積もりをターゲットエンティティとして選択すると、更改の機会と見積もりが作成されます。機会と見積もりは相互に関連付けられています。

[自動更新の開始] 列で、契約を自動的に更新するタイミングとして、契約終了日の 90、60、30 日前、または契約作成日のいずれかのオプションを選択します。

ポストセールスサポート アプリケーションのセットアップ

ポストセールスサポート の機能とコンポーネントを構成して、顧客のアフターサービスを含むシームレスなエンドツーエンドのサービスエクスペリエンスを実現します。

admin ロールを持つユーザーは、ユーザーがユーザーのエンタイトルメントとサービス契約を作成できるように、ポストセールスサポート アプリケーションを設定することができます。

タスク	説明
特性の作成	エンタイトルメントに追加する特性を作成します。特性とは、エンタイトルメントを定義する具体的な属性または性質を指します。
ユーザーの作成	ユーザーをインスタンスに追加して、ログインして指定されたアプリケーション機能を使用できるようにします。ユーザーを追加した後は、サービス契約をレビューする承認者にします。
ユーザーへのロールのアサイン	ユーザーにロールをアサインします。この機能を使用して、新しく追加されたユーザーに sn_customerservice_manager (CSM マネージャー) ロールを付与し、サービス契約のレビューを行うために、情報に基づいた判断下す権限を与えます。
顧客アカウントの作成 注: [アカウント] フォームでサービス契約を表示するには、契約関連リストを削除し、[サービス契約] 関連リストを設定します。	アカウントを作成して、サービス契約に関連付けます。
コンシューマーレコードの作成	カスタマーサービス管理 (CSM) でコンシューマーレコードを作成します。コンシューマーは、ポストセールスサポート アプリケーションのサービス契約に関連付けることができます。
販売済み製品の作成	アカウントまたはコンシューマーに販売されている製品のレコードを作成します。販売済み製品は、複数の契約に関連付けることができます。
インストールベースアイテムの作成	アカウントまたはコンシューマーに販売されているインストールベースアイテムのレコードを作成します。インストールベースアイテムは、複数の契約に関連付けることができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

特性の作成

エンタイトルメントまたはサービス契約品目に関連付けることができる特性を作成します。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice_manager

このタスクについて
特性は、顧客に提供されるサービス範囲を定義するために使用されます。これらの特性には、サービスのスコープ、期間、および地理的な場所やその他の属性などの制限または除外が含まれる場合があります。

手順

1. 移動先 すべて > 製品カタログの管理 > 特性 > 特性.
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

特性フォーム

フィールド	説明
名前	エンタイトルメント特性の名前。
入力タイプ	この特性に関連する範囲値の入力タイプです。たとえば、[Choice (選択肢)] や [チェックボックス] などです。
説明	エンタイトルメント特性の簡単な概要

4. [送信] を選択します。

製品オファリングとカタログの構成

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

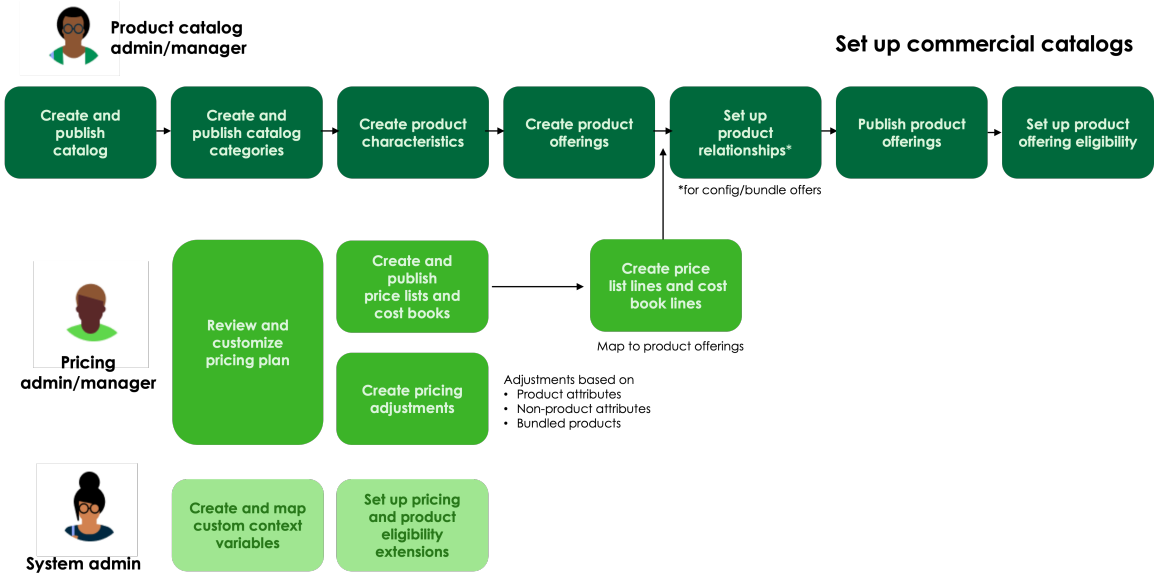
製品カタログアドミニストレーターまたはカタログマネージャーは、さまざまな構成タスクを実行して、組織が販売する製品やサービスの製品カタログとオファリングを作成します。また、価格設定アドミニストレーターと協力して、製品オファリングの価格設定を決定します。価格の詳細については、「 製品価格設定の構成」を参照してください。

次のワークフローの例は、価格設定アドミニストレーターが実行する価格設定構成タスクを含む、カタログと製品オファリングを設定するための一般的な一連の手順を示しています。組織によってはオプションの手順もあれば、カタログエンティティ間の製品関係の設定などの他の手順が若干異なる順序で行われる場合があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

製品カタログと価格設定構成のワークフロー



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

製品オファリングとカタログ構成の概要

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

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

製品オファリングとカタログ管理の構成タスク

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

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

製品オファリングとカタログ管理の構成タスク (続く)

構成タスク	説明
	注文キャプチャエクスペリエンスを促進します。バンドルでは、特別なバンドル価格を提供することもできます。
子製品オファリングのカスケード数量値を制御する	*sn_prd_pm.enable_cascade_quantity*システムプロパティを使用して、見積もりまたは注文の製品オファリングの子品目の数量を計算する方法を制御します。
関連契約を製品オファリングに追加する	セールスと注文管理アプリケーションで、関連する契約を製品オファリングに追加します。
製品オファリングへの測定単位の追加	セールスと注文管理 で製品オファリングに測定単位 (UOM) を追加します。
製品オファリングバージョンの作成	製品バージョンを作成して、公開済みの製品オファリングに更新を追加します。
製品オファリングの関係グループの作成	製品オファリングのバンドルを セールスと注文管理内の関連グループに結合します。
ニーズ分析の構成	ニーズテンプレートを作成します。これは、エージェントが営業案件に追加できる製品オファーを決定するために使用する製品選択ガイドのアンケートです。
見積もりに対する製品オファリングの推奨事項の構成	販売代理店が見積もりのアイテムを補完または補足するために使用できるオファーの推奨事項を作成します。
製品カタログエンティティのエクスポートとインポート	ServiceNowインスタンス間で製品カタログエンティティをエクスポートおよびインポートします。たとえば、カタログエンティティを非本番インスタンスから本番インスタンスに昇格させることができます。
製品オファリング階層と関連する仕様階層を表示する	製品オファリングと関連する仕様 (製品、サービス、およびリソース) の完全な階層を表示します。これらのビューを使用して、すべてのエンティティが正しく定義され、関連付けられていることを確認します。
製品オファーの適格性の構成	製品カタログ、製品カテゴリ、および製品オファリングを動的にフィルタリングして、製品カタログ内の顧客に適格な製品オファリングのみを表示します。

自動翻訳

製品オファリングカタログの作成

顧客が利用できる製品オファリングを一覧表示する製品カタログを作成します。カタログは、カタログ階層の最上位エンティティです。カタログにはカテゴリがあり、カテゴリにはサブカテゴリまたは製品オファーを含めることができます。

始める前に

必要なロール：sn_prd_pm_product_catalog_manager

手順

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

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

製品オファリングカタログフォーム

フィールド	説明
番号	製品カタログを識別するシステム生成番号。
名前	カタログの名。
サムネイル画像	カタログのサムネイル画像。[画像を添付] を選択して画像をアップロードします。
イメージ	カタログの画像。[イメージを添付] を選択して、イメージをupl0adします。
デフォルト	このカタログがエージェントに表示されるデフォルトのカタログであることを示すオプション。エージェントは、デフォルトのカタログを別のカタログに切り替えることができます。
説明	製品カタログの簡単な説明 (例)。
状況	カタログのステータス。サポートされているライフサイクル状況は、[ドラフト]、[公開済み]、[廃止]、および [アーカイブ済み] です。
開始日	セールスと注文管理アプリケーションでカタログを利用できる日時。[カレンダー] アイコンを選択して開始日時を選択し、[**OK]** を選択します。
終了日	カタログが セールスと注文管理 で使用できなくなる日時。[カレンダー] アイコンを選択して終了日時を選択し、[**OK]** を選択します。
コード	システムによって生成されたカタログの製品コード。 入力されたカタログ 名 に基づいてコードが自動的に生成されますが、任意の英数字文字列に値を変更できます。

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

次のタスク
製品オファリングカテゴリを作成します。

製品オファリングカテゴリの作成

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

始める前に
必要なロール：sn_prd_pm_product_catalog_admin および sn_prd_pm_product_catalog_manager

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手順

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

[製品オファリングカテゴリ] フォーム

フィールド	説明
番号	製品カテゴリを識別する一意のシステム定義番号。
名前	カテゴリの名前。
リーフ	このカテゴリにサブカテゴリがないことを示すオプション。[リーフ] を選択すると、カテゴリに製品オファーを含めることはできますが、サブカテゴリを含めることはできません。リーフが選択されていない場合、カテゴリにはサブカテゴリのみを含めることができ、製品オファーを含めることはできません。
サムネイル画像	製品オファリングカテゴリのサムネイル画像。[画像を添付] を選択して画像をアップロードします。
イメージ	製品オファリングカテゴリの画像。[画像を添付] を選択して画像をアップロードします。
説明	カテゴリの簡単な説明。
状況	カテゴリのステータス: ○ ドラフト:公開前のカテゴリの初期ステータス。 ○ 公開済み:製品カテゴリがカタログに公開されました。カテゴリが公開された後、カテゴリを更新できます。関連する製品オファリングがない場合は、削除、廃止、またはアーカイブすることができます。 ○ 廃止:カテゴリは廃止され、アクティブではなくなりました。カテゴリを更新できません。 ○ アーカイブ済み:カテゴリはアーカイブされ、使用できなくなりました。 ○ カタログにコピー済み:製品カテゴリがコピーされました。
開始日	カテゴリがカタログで利用可能になる日時。[カレンダー] アイコンを選択して開始日時を選択し、[**OK]** を選択します。
終了日	カテゴリがカタログで使用されなくなる日時。[カレンダー] アイコンを選択して終了日時を選択し、[**OK**] を選択します
コード	カテゴリの製品コード。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

フィールド	説明
	入力されたカテゴリ 名 に基づいてコードが自動的に生成されますが、値は任意の英数字文字列に変更できます。

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

次のタスク
製品オファリングの作成。

製品カタログビジュアルの表示を有効にする

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

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
*sn_prd_pm.show_product_visuals_on_catalog_ui*システムプロパティは、商用製品カタログに表示される画像を制御します。このプロパティは、サービスカタログまたは製品インベントリカタログには適用されません。

手順

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

子製品オファリングのカスケード数量値を制御する

*sn_prd_pm.enable_cascade_quantity*システムプロパティを使用して、機会、見積もり、または注文の製品オファリングの子品目の数量を計算する方法を制御します。

始める前に
必要なロール：admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、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
*sn_prd_pm.enable_cascade_quantity*システムプロパティが有効になっている場合、トップレベルのオファーの数量が1を超えると、トップレベルのオファーの数量値が自動的に子品目にカスケードされます。たとえば、エージェントが構成可能なオファーの機会、見積もり、または注文を作成し、数量を 1 より大きくなるように更新すると、子品目の数量にトップレベルのオファーの数量が乗算されます。子品目の価格は、カスケードされた数量に基づきます。子オファーの数量を注文の合計数量として使用する場合、カスケード数量を使用すると、親オファーの数量も考慮されます。

ただし、子オファーの数量を、親オファーの数量 1 つあたりの子オファーの数量と見なす場合は、カスケード数量値が不要になります。

注: 2024 年 11 月リリースより前のリリースからアップグレードする場合、このプロパティはデフォルトで有効になります。数量値を子明細行にカスケードしない場合は、プロパティを false に設定してこの機能を抑制します。

手順

1. 移動先 すべて フィルターに「 sys_properties.list」と入力します。
2. *sn_prd_pm.enable_cascade_quantity* システムプロパティを開きます。
3. [値] フィールドで、カスケード数量機能のプロパティ値を設定します。
   - このプロパティを有効にするには 、「true 」と入力します。
   - このプロパティが現在有効になっている場合は、 false を入力して非表示にします。
4. **[Update** (更新)] を選択します。
   このプロパティを有効にした場合、数量値は製品オファーの子品目にカスケードされます。このプロパティを非表示にすると、数量値は製品オファーの子品目にカスケードされません。

製品オファリングの作成

セールスと注文管理 で製品オファリングを作成して公開します。製品オファリングは、カタログのプロバイダーから注文可能なエンティティを表し、価格情報が含まれています。製品オファリングが公開されると、エージェントはリード、案件、見積もり、注文を作成でき、顧客は注文できます。

始める前に
必要なロール：sn_prd_pm_product_catalog_manager

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースで、リスト ビューを選択します。
2. 移動先 オファリング > 製品オファリング [新規] を選択します。

   注: 製品仕様から製品オファリングを作成することもできます。

3. [詳細] タブで、フィールドに入力します。

新しい製品オファリングの作成フォーム

フィールド	説明
番号	システムによってアサインされた製品オファリングの番号。
名前	類似の製品名と区別するための製品オファリングの代替名。
表示名	追加する製品オファリングの名前。
オファリングタイプ	製品オファーのタイプ。次のいずれかを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、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
	○ 製品:エージェントが CSM 構成可能ワークスペースからリード、機会、見積もり、または注文に追加できる製品エンティティ。 ○ エンタイトルメント:エージェントがリード、営業案件、見積もり、または注文に追加できる保証やサブスクリプションなどのエンティティ。
オファリングサブタイプ	エンタイトルメントのタイプ。次のいずれかを選択します。 ○ 保証 ○ 延長保証 ○ ライセンス ○ サブスクリプション
製品仕様	受注処理を促進する製品オファリングの機能ビュー。製品オファリングに関連付ける製品仕様。 注: 公開された仕様のみが表示されます。
製品モデル	製品モデルの名前。
契約を作成	製品注文にエンタイトルメント契約を追加できることをエージェントに示すオプション。選択すると、受注処理後にサービス契約が作成されます。エンタイトルメントが契約として管理される場合に使用されます。
販売可能	製品オファリングをスタンドアロンアイテムとして販売できることを示すオプション。選択すると、製品オファリングをスタンドアロンアイテムとして販売できます。選択しない場合、製品オファリングはバンドルの一部として販売できますが、スタンドアロンアイテムとして販売することはできません。
一時	製品が 1 回限りの使用であることを示すオプション。 注: 一時的な製品の注文が完了すると、製品の販売済み製品またはプロダクトインベントリレコードは、永続的な製品と区別するために 非アクティブ ステータスに設定されます。 ○ 移動、追加、変更、切断 (MACD) アクションは、一時的な製品オファリングの販売済み製品または製品インベントリレコードに対して実行できません。 ○ [契約を作成] オプションは、一時的な製品オファリングには適用されません。 トランジェント製品の詳細については、「過渡プロダクトの定義」を参照してください。
周期性	繰り返し価格設定:月額または年額。
子仕様特性をコピー	選択すると、仕様階層内のすべての子仕様特性がコピーされるオプション。たとえば、製品オファーに製品仕様が関連付けられている場合、このオプションを選択すると、特性が親仕様に加えて子仕様から継承されることを示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、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
	複合製品の製品仕様が入力され、製品オファリングが保存されるときに表示されます。
説明	製品オファリングの簡単な説明。説明は、注文エージェントがリード、機会、見積もり、または注文を作成するときに製品を理解するのに役立ちます。
オファリングカタログ	製品オファリングを含むカタログ。
開始日	製品オファリングが セールスと注文管理 アプリケーションで利用可能になる日時。[カレンダー] アイコン ( ) を選択して開始日時を選択し、[**OK]** を選択します。
終了日	製品オファリングが セールスと注文管理 アプリケーションから削除された日時。[カレンダー] アイコン ( ) を選択して終了日時を選択し、[**OK]** を選択します。
状況	製品オファリングのステータス。状況には、[ドラフト]、[公開済み]、[廃止]、および [アーカイブ済み] があります。[ドラフト] ステータスの製品オファリングを更新できます。
流通チャネル	流通チャネルを設定してロックするオプション。たとえば、Web をチャネルとして指定できます。複数のチャネルを指定できます。 プロバイダー向けサービスブリッジ注文管理 アプリケーションを使用している場合は、「サービスブリッジ」と入力します。
所有者	製品オファリングの責任者。
毎月の定期料金	毎月繰り返される課金。下位互換性のために、毎月の定期料金がサポートされています。価格リストを使用して価格を定義します。
非定期料金	一度適用される課金。下位互換性のためにサポートされています。価格リストを使用して価格を定義します。
コード	製品名に基づいてシステムによって生成された英数字。システムで生成されますが、コードを編集して SKU またはその他の業界固有の製品コードを表すことができます。
バージョン	この製品オファリングバージョンに割り当てられているバージョン番号。
初期バージョン	製品オファリングの初期バージョンの名前。
前のバージョン	製品オファリングには複数のバージョンが存在する場合があります。このフィールドでは、以前のバージョンを表示できます。
契約条件	契約期間: ○ 12 か月 ○ 24 か月 ○ 36 か月

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、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
	○ 48 か月 ○ 60 か月

4. 保存 を選択し、公開 を選択します。

次のタスク

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

製品特性と特性オプションの定義

製品カタログアドミニストレーターは、製品オファリングと仕様の特性と特性オプションを作成します。製品特性は、製品を定義および説明する属性です。

たとえば、製品オファリングが自転車の場合、特性には自転車のサイズと色が含まれる場合があります。特徴的なオプションは、利用可能なさまざまな自転車のサイズや色などの選択肢です。製品の特性と特性オプションは、エージェントがオポチュニティ、見積もり、および注文の製品を構成するとき、および顧客がビジネスポータルを使用して製品を注文するときに、製品コンフィギュレーターに表示されます。

特性データの入力タイプ

製品特性と特性オプションを定義するときは、特性オプションの特性名やデータ入力タイプなどの基本的な属性情報を指定します。データ入力タイプは、1 行テキストや選択肢選択などの特性オプションを製品コンフィギュレーターでどのように入力するかを示します。

特性オプションでは、以下のデータ入力タイプを使用することができます。

- 住所:メールアドレス
- 添付ファイル:添付する外部ドキュメント
- チェックボックス:オプションを選択またはクリアします
- 選択肢:選択可能なオプション、ラジオボタンとして表示できるオプション、またはドロップダウンリストから利用可能なオプション
- 10 進数:端数を示すために小数点が必要な数値
- 日付:日、月、年を選択するための日付ピッカー
- 日付/時刻:日、月、年、時刻を選択するための日付ピッカー
- 期間:期間
- メール:メールアドレス
- 1 行テキスト - 自由形式のテキスト
- 整数:整数

自動翻訳

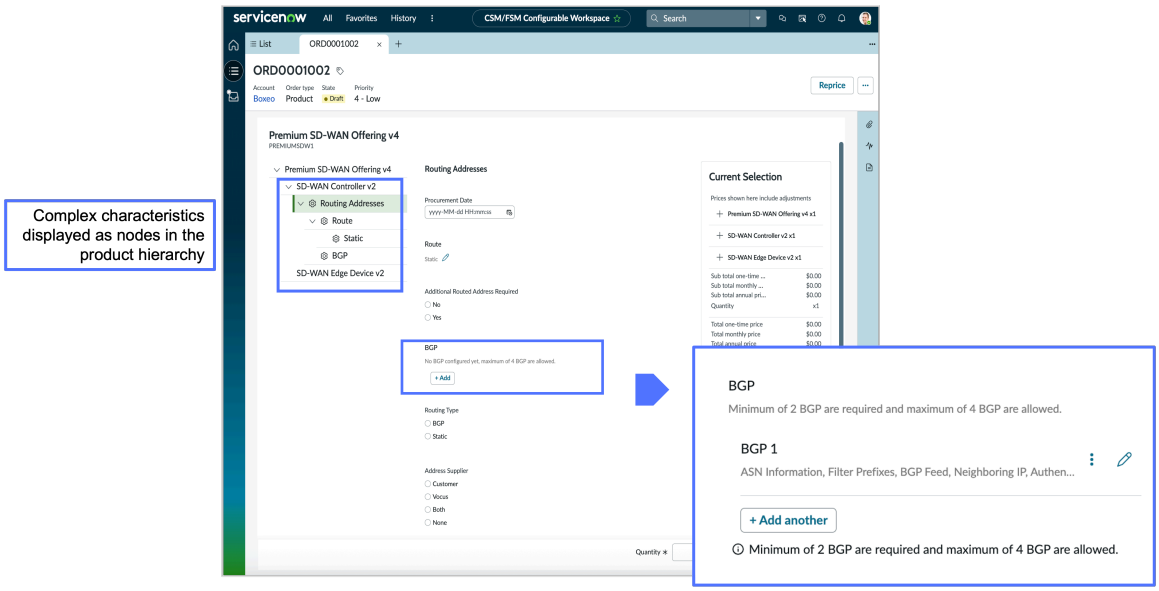
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- はい/いいえ:はい/いいえで応答
- オブジェクト:複合特性とも呼ばれる属性の階層を表す構造。オブジェクトには、1 つ以上の子属性を持つ親属性があります。
- 配列:日付、日時、整数、1 行テキスト、オブジェクト、10 進数の配列など、同じ属性タイプの複数のインスタンス

オブジェクトタイプを使用して、1 つ以上の子属性を持つ最上位の親属性を持つ複合特性の階層をビルドできます。子特性は、データアレイを持つオブジェクトを含む、任意のデータ入力タイプにすることができます。

次の例は、オブジェクトデータ型を持つ親レベルの属性であるルーティングアドレスの特性階層を示しています。この属性には、調達日、ルート、追加アドレスが必要、BGP、ルーティングタイプ、およびアドレスサプライヤーの子属性があります。BGP 子特性は、最小サイズが 2、最大サイズが 4 のオブジェクトのアレイであることに注意してください。

製品コンフィギュレーターの複合特性の例



複合特性の設定

階層属性構造を定義するには、ルーティングアドレスなどの親属性をオブジェクトタイプとして設定する必要があります。次に、親属性と子属性の特性関係を定義して、階層構造と、子特性が製品コンフィギュレーターに表示される順序を確立します。

特性定義の詳細については、 製品特性と特性オプションの作成

.

製品特性と特性オプションの作成

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

始める前に

必要なロール:sn_prd_pm_product_catalog_admin

このタスクについて

この手順を使用して、製品特性 (属性とも呼ばれます) と特性オプションを構築し、製品オファリングと仕様に追加します。たとえば、製品オファリングが自転車の場合、特性には自転車のサイズと色が含まれます。特徴的なオプションは、利用可能なさまざまな自転車のサイズや色などのオプションの選択です。これらのオプションは、エージェントが構成可能な製品を案件、見積もり、および注文

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

に追加するとき、または顧客がビジネスポータルを使用して製品注文を送信するときに、 製品コンフィギュレーター に表示されます。

特性を定義するときは、製品コンフィギュレーターでの特性オプションの入力方法を示すデータ入力タイプ ([1 行テキスト]、[選択肢] (ラジオボタンまたはドロップダウンリスト)、および[はい/いいえ選択] など) を選択します。複合データ入力タイプを使用して、階層属性構造を持つ複合特性を定義することもできます。オブジェクトデータタイプを使用して、最上位の親属性と関連する子特性を持つ複合特性を定義します。これらの構造体には、複数行のテキストや整数など、同じデータ入力タイプの複数のインスタンスを指定するために使用できる別の複合データ型であるデータ配列を含めることもできます。

手順

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

新しい特性を作成

フィールド	説明
名前	製品特性の名前。
コード	製品特性名に基づいてシステムによって生成された英数字値。システムで生成されますが、コードを編集して SKU またはその他の業界固有の製品コードを表すことができます。 注: 英語以外の文字、特殊記号、またはその両方を含む製品特性名を入力する場合、アドミンが *sn_prd_pm.use_hash_to_generate_characteristic_code* システムプロパティを false に設定している場合、コード値は特性を一意に識別する英数字のハッシュである可能性があります。このプロパティが true に設定されている場合、システムは英語以外の文字、特殊記号、またはその両方を含む英数字の コード 値を生成できません。
説明	特性の簡単な説明 (DSL 速度など)。
入力タイプ	チェックボックスやテキスト行など、特性の機能を識別する入力オプションのリスト。入力タイプに応じて、追加のオプションが使用可能になります。 ○ アドレス:アドレスを入力するための入力。 ○ 添付ファイル:外部ドキュメントの添付ファイルの入力。 ○ チェックボックス:オンまたはオフにできるオプション。オプションに表示する デフォルト値 を指定できます。 ○ 選択肢:特性に対して選択できるオプション。[特性オプション] タブで、製品コンフィギュレーターでオプションをラジオボタンまたはドロップダウンリストから選択する方法を指定します。オプションに表示する デフォルト値 を指定することもできます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、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
	○ 日付:アクティブ化の日付など、日、月、年を選択するための日付ピッカー。 ○ 日付/時刻:日、月、年、時刻を選択するための日付ピッカー (特定の時間、分、秒のアクティブ化日など)。 ○ 期間:期間を入力するための入力。 ○ メール:メールアドレスを入力するための入力。 ○ ラベル:ラベルの作成を可能にする選択の入力。 ○ **1** 行テキスト:1 行のテキストを自由形式入力するための入力。オプションに表示する デフォルト値 を指定できます。 ○ はい/いいえ:はい/いいえの応答の選択を必要とする入力。オプションに表示する デフォルト値 を指定できます。 ○ 整数:サポート時間数などの数値を必要とする入力。オプションに表示する デフォルト値 を指定できます。 ○ **10** 進数:小数部を必要とする通貨や走行距離など、小数点が必要な数値の入力。 ○ オブジェクト:親特性とその子特性で構成される特性の階層で最上位の特性を定義するための入力。トップレベルの特性には、1 つ以上の子特性があります。子特性は、任意のデータ入力タイプ、オブジェクトタイプ、またはアレイタイプにすることができます。関連する特性オプションを指定するための「特性関係」タブが開きます。 ○ **Array.Date**:日付の 1 つ以上のインスタンスを子特性として含む入力。アレイサイズの最小値と最大値を指定します。デフォルトの最小値と最大値は 1 です。 ○ **Array.Datetime:**datetime の子特性の 1 つ以上のインスタンスを含む入力。配列サイズの最小値と最大値も指定します。アレイサイズの最小値と最大値を指定します。デフォルトの最小値と最大値は 1 です。 ○ **Array.Decimal**:decimal の子特性の 1 つ以上のインスタンスを含む入力。アレイサイズの最小値と最大値を指定します。デフォルトの最小値と最大値は 1 です。 ○ **Array.Integer:**整数データ型の子特性の 1 つ以上のインスタンスを含む入力。アレイサイズの最小値と最大値を指定します。デフォルトの最小値と最大値は 1 です。 ○ **Array.Object:**オブジェクトデータ型の子特性の 1 つ以上のインスタンスを含む入力。アレイサイズの最小値と最大値を指定します。デフォルトの最小値と最大値は 1 です。 ○ **Array.SingleLineText**: SingleLineTest データ型の子特性の 1 つ以上のインスタンスを含む入力。配列の最小値と最大値を指定します。デフォルトの最小値と最大値は 1 です。

5. **[Save** (保存)] を選択します。
   選択した 入力タイプ によっては、新しい特性にその他のオプションがある場合は、追加の手順を完了する必要があります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

6. 新しい特性にその他のオプションがある場合は、次の手順を実行します。

   a. [特性オプション] タブで、[新規] を選択します。

   b. 特性のオプションを入力し、[保存] を選択します。
   オプションが特性に追加されます。この手順を繰り返して、必要な数のオプションを追加します。

   たとえば、SIM カードの種類の特性を作成する場合は、関連する
   Nano、eSim、Micro、Mini、Standard の各オプションを作成します。
   後で製品オファリングを構成するときに、特性とオプションを追加できます。

   c. **[Save** (保存)] を選択します。

7. 新しい特性が階層属性構造の一部として子特性を持つオブジェクトである場合は、次の手順を実行して、特性階層の親特性と子特性の間に特性関係を作成します。

   a. 「特性関係」タブで、「 新規」を選択します。

   b. フォームのフィールドに入力します。

   新しい特性関係を作成

フィールド	説明
表示名	ルーティング アドレスなどの特性関係の名前
親の特性	特性階層内の親レベルの特性。
必須	特性が必須であり、製品コンフィギュレーターで入力または選択する必要があることを示すオプション。
順序	属性階層内のこの子特性の位置。
子の特性	表示されている親特性の子である特性。ドロップダウンリストから特性を選択します。

   注: 親レベルの特性 (オブジェクト入力タイプ) には、階層構造に対して定義された少なくとも 1 つの子特性関係が必要です。

   c. **[Save** (保存)] を選択します。

次のタスク
製品の提供内容や仕様に関連するその他の領域での作業を継続します。たとえば、次のようになります。

- 製品のビジュアルを追加する
- 製品カタログカテゴリの追加
- 製品オファリング関係の作成
- 関連契約を製品オファリングに追加する
- 製品オファリングへの測定単位の追加
- 製品オファリングバージョンの作成

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- 製品オファリングの関係グループの作成
- 通信製品などの技術製品を作成する場合は、製品、サービス、およびリソース仕様カテゴリを作成し、それらをモデルカテゴリに関連付けることができます。

製品オファリングへの特性および特性オプションの追加

セールスと注文管理 の [製品オファリング特性] タブを使用して、特性および特性オプションを既存の製品オファリングに追加します。

始める前に
必要なロール:sn_prd_pm_product_catalog_admin

このタスクについて
特性および特性オプションを作成するには、いくつかの方法があります。次の手順では、すでに存在するが公開されていない製品オファリングに特性を追加できます。

手順

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

製品オファリング特性フォーム

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

5. **[Save** (保存)] を選択します。
製品オファリング特性が製品オファリングに追加されます。[製品オファリング特性] タブで特性を選択して、さらに変更を加えます。

製品のビジュアルを追加する

セールスと注文管理で製品オファリングにビジュアルを追加して、製品が製品カタログでどのように表示されるかを示します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に
必要なロール：sn_prd_pm_product_catalog_admin および
sn_prd_pm_product_catalog_manager

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースで、リスト ビューを選択します。
2. 移動先 オファリング > 製品オファリング をクリックし、使用する製品オファリングを選択します。
3. [製品のビジュアル] タブを選択します。
4. **[New** (新規)] を選択します。
5. フォームで、フィールドに入力します。

製品のビジュアル

フィールド	説明
名前	ビジュアルの名前。
製品オファリング	製品の名前。
アクティブ	製品を表すためにサムネイル画像を使用することを示すオプション。
サムネイル画像	製品オファリングのサムネイルビジュアル。サムネイル画像をアップロードする には、[画像を添付] を選択します。
プライマリ	サムネイルビジュアルがプライマリビジュアルであることを示すオプション。
イメージ	製品オファリングのビジュアル。[画像を添付] を選択して画像をアップロードします。

6. **[Save** (保存)] を選択します。

注: 製品カタログの製品ビジュアルの表示をオンにする必要があります。詳細については、「製品カタログビジュアルの表示を有効にする」を参照してください。

次のタスク

- 製品特性と特性オプションの作成
- 製品カタログカテゴリの追加
- 製品オファリング関係の作成
- 関連契約を製品オファリングに追加する
- 製品オファリングへの測定単位の追加
- 製品オファリングバージョンの作成
- 製品オファリングの関係グループの作成

製品カタログカテゴリの追加

[製品オファリングカテゴリ] タブを使用して、 セールスと注文管理内のグループで製品を整理します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、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：sn_prd_pm_product_catalog_admin および
sn_prd_pm_product_catalog_manager

このタスクについて
製品カタログカテゴリは、製品をグループに整理するのに役立ちます。これにより、発注エージェントは注文の作成中または見積もりの作成中に製品を見つけやすくなります。カタログカテゴリはカタログに関連付けられています。カタログの詳細については、「 製品オファリングカタログの作成」を参照してください。

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

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

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースで、リスト ビューを選択します。
2. 移動先 オファリング > 製品オファリング をクリックし、使用する製品オファリングを選択します。
3. [製品オファリングカテゴリ] タブを選択します。
4. **[New** (新規)] を選択します。
5. フォームのフィールドに入力します。

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

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

次のタスク

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

製品オファリング関係の作成

製品リレーションシップを作成して製品とサービスをバンドルし、注文をより便利にします。製品オファリング関係は、複数の製品オファリングをバンドルにグループ化することで、注文キャプチャエクスペリエンスを促進します。バンドルは、関係グループ内の他のバンドルに追加することもできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、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：sn_prd_pm_product_catalog_admin および
sn_prd_pm_product_catalog_manager

このタスクについて
製品をバンドルする製品オファリング関係を作成します。バンドルされた製品オファリングはグループとして注文でき、変更することはできません。

手順

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

[製品オファリングの関係] フォーム

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

6. **[Save** (保存)] を選択します。
関係が作成されます。さらに変更を加えるには、[製品オファリングの関係] タブで関係を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、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

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

関連契約を製品オファリングに追加する

セールスと注文管理アプリケーションで、関連する契約を製品オファリングに追加します。

始める前に

必要なロール：sn_prd_pm_product_catalog_admin および sn_prd_pm_product_catalog_manager

手順

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

契約製品オファリング

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

6. **[Save** (保存)] を選択します。
契約は、[関連契約] タブの製品オファリングに表示されます。契約レコードを選択して、契約の詳細をさらに変更することができます。

次のタスク

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

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

製品オファリングへの測定単位の追加

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

始める前に

必要なロール：sn_prd_pm_product_catalog_admin および
sn_prd_pm_product_catalog_manager

手順

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

測定単位フォーム

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

6. **[Save** (保存)] を選択します。

次のタスク

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

製品オファリングバージョンの作成

セールスと注文管理 で公開済みオファリングの更新が必要な場合は、製品オファリングのバージョンを作成します。

始める前に

必要なロール：sn_prd_pm_product_catalog_admin および
sn_prd_pm_product_catalog_manager

このタスクについて

製品オファリングが公開された後は、変更を加えることができません。公開済みの製品オファリングに変更を追加するには、新しいバージョンを作成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

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

   バージョン履歴は維持されます。各バージョンには独自のライフサイクル状況があります。

次のタスク

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

製品オファリングの関係グループの作成

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

始める前に

必要なロール：sn_prd_pm_product_catalog_admin および sn_prd_pm_product_catalog_manager

このタスクについて

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

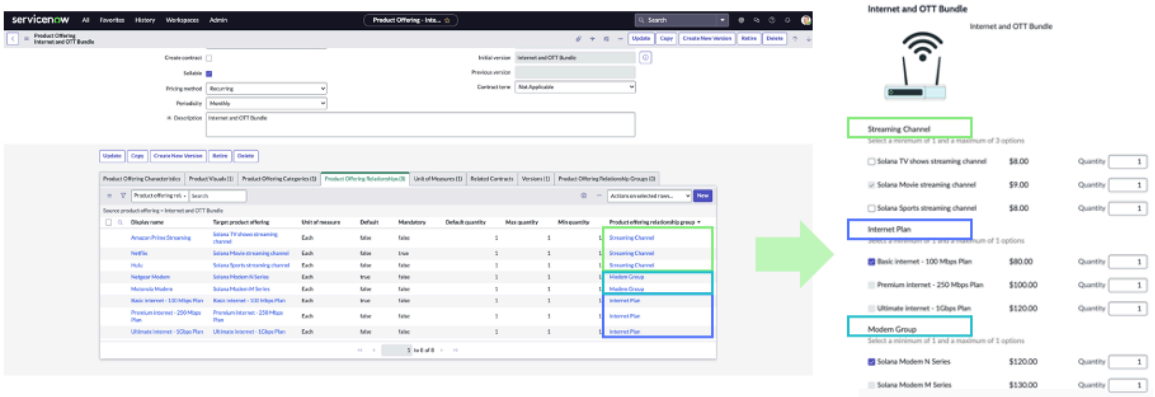
たとえば、インターネットと OTT バンドル製品オファリングは、モデムグループ、インターネットグループ、および計画ストリーミングチャネルグループの 3 つの製品オファリング関係グループを持つように構成されています。

バンドルされた製品オファリングは、他のバンドルまたは個々の製品オファリングにすることができます。

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

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



手順

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

[製品オファリングの関係グループ] フォーム

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

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

次のタスク

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

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

過渡プロダクトの定義

製品オファリングと技術仕様を作成するときに、使い捨て製品とサービスを一時的なものとして識別し、永続的な製品と区別することができます。1 回限りの使用製品の例としては、インストールサービスやコンサルティング サービスなどがあります。

一時的な製品を含む新しい注文が ServiceNow® 注文管理 でフルフィルメントのために送信されると、販売済み製品またはプロダクトインベントリレコードがインストール保留中ステータスで作成されます。一時的な製品を含む新規注文が履行されると、販売済み製品またはプロダクトインベントリの状態が非アクティブに変わります。これにより、フルフィルメントマネージャーは、どの商品がアクティブなインベントリに含まれていないかをすばやく確認できます。エージェントは、非アクティブな販売済み製品または製品インベントリレコードに対して移動、追加、変更、削除 (MACD) アクションを実行できません。

過渡プロダクトの定義に関するガイドライン

製品オファリングを定義するときは、[新しい製品オファリングを作成] フォームの [一時] オプションを使用して、一時的な製品を特定します。製品に技術仕様が関連付けられている場合は、適切な製品、サービス、およびリソース仕様フォームで 一時 オプションも設定します。

過渡プロダクトを定義するときは、次の制限に注意してください。

- [新規製品オファリングを作成] フォーム: 製品で [一時] オプションと [契約を作成] オプションを同時に有効にすることはできません。
- 親および子製品オファリング:一時的な親製品オファリングと親仕様には、一時的な子製品オファリングと子仕様が必要です。ただし、一時的でない親製品オファリングと親仕様は、一時的な子製品オファリングと子製品仕様を持つことができます。
- 製品オファリングを製品仕様にリンクする:一時的な製品オファリングを一時的な製品仕様にリンクする必要があります。その逆も同様です。
- 仕様関係:一時プロダクトの仕様関係を定義する場合、関連付けることができるのは一時サービス仕様またはリソース仕様のみです。一時的な製品注文は、関連する仕様に示されているように分解されます。

製品オファリングと仕様の 一時 オプションの設定の詳細については、次のセクションを参照してください。

- 製品オファリングの作成
-
- サービス仕様の作成と公開
-

複数の構成

製品カタログマネージャーは、構成可能な製品オファリングを定義するときに、エージェントが子製品オファリングの複数の構成を追加できるようにすることができます。エージェントが複数の構成を追加する場合、オファリングの各構成の数量を変更し、各構成を個別の品目として定義し、各構成に適したオプションと特性を選択できます。

複数の構成の仕組み

[新規製品オファリングを作成] フォームを使用して構成可能な製品オファリングと子製品オファリングを定義する場合は、[複数の構成を許可] オプションを選択して、複数の子オファリング構成の作成を有効にします。製品オファリングの定義については、「 製品オファリングの作成」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注: コンフィギュレーション可能な製品に製品仕様が関連付けられている場合、 複数のコンフィギュレーションを許可する オプションは自動的に有効になり、選択を解除することはできません。

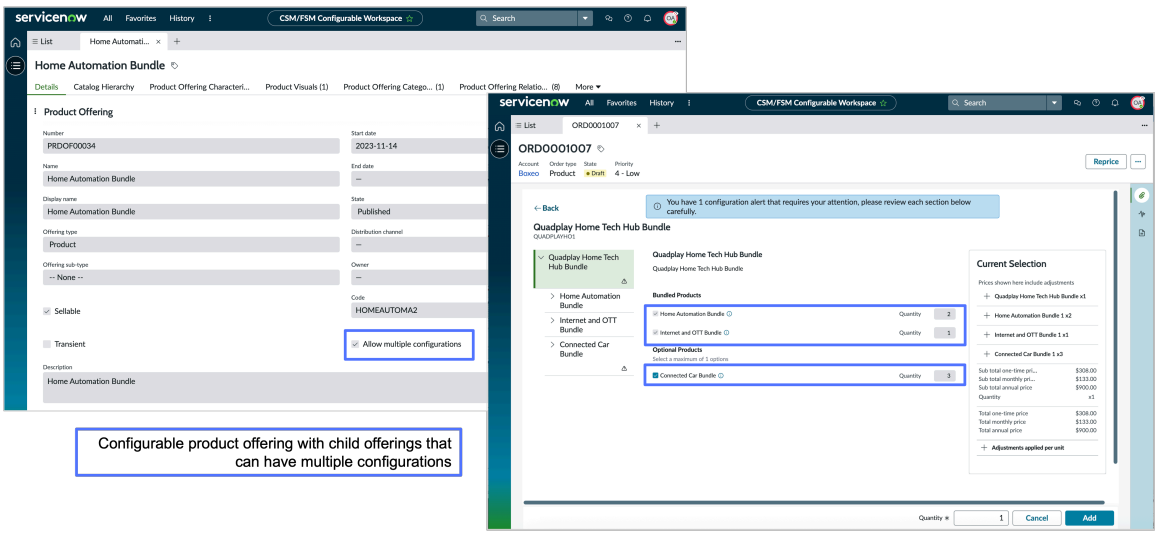
エージェントが構成可能な製品を新しい機会、見積もり、および注文に追加する場合、子オファリングに対して複数の構成を作成できます。選択した子オファリングのサマリーページに移動します。このページから、次のことができます。

- 子オファリングの数量を変更します。
- 子オファリングをクローンします。
- 数量が 1 より大きい子オファリングを分割して、異なる数量の子オファリングインスタンスを作成します。

各オファリングインスタンスは、個別に構成できる新しい品目になります。

次の例では、ホームオートメーションバンドルは、Quadplay Home Tech Bundle のデフォルト数量が 2 である子オファリングです。複数の構成を持つことができる各子オファリングの横に情報アイコンが表示されます。情報アイコンを選択すると、子オファリングに対して複数の構成を作成できることを示すメッセージが表示されます。

注文の構成可能な製品オファリングの例



複数の構成を作成する方法

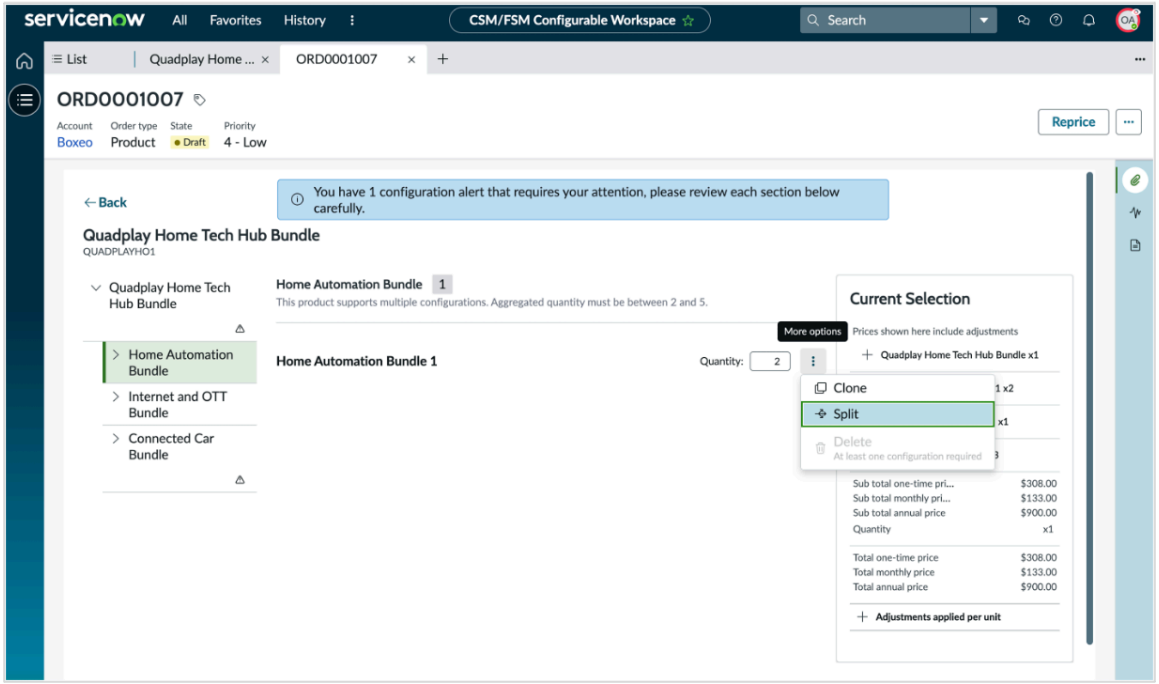
エージェントは、製品コンフィギュレーターでバンドルオファリングを確認するときに、複数の構成を持つことができる子オファリングを特定します。適切な子オファリングのサマリーページに移動して、複数の構成を作成します。

オファリングの概要ページで、オファリングが複数の構成と作成可能な構成の集計量をサポートしていることを示すメッセージが表示されます。エージェントは、このページで子オファリングの数量を変更できます。

[その他のオプション] アイコン が [数量] の横に表示されます。アイコンを選択すると、複数の構成の作成と管理に使用できるオプションが一覧表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[その他のオプション] メニューを含む [オファリングの概要] ページ



子オファリング構成を管理するには、次のオプションを使用できます。

- クローン:選択した子製品オファリング構成をコピーして、子オファリング構成を作成します。エージェントは、作成するクローンの数を入力するように求められます。

  たとえば、現在の子オファリング数量が 2 で、エージェントが 2 部を指定すると、子製品オファリングの同一のコピーが 2 つ作成されます。各クローンは個別の品目になり、数量は 1 になります。

- 分割:現在の子オファリング数量を分割し、その数量をすべてのコピーに均等に配分することで、子オファリング構成を作成します。エージェントは、分割の数を入力するように求められます。

  たとえば、子オファリング数量が 5 で、エージェントが分割を 3 つ指定すると、2 つの子オファリングインスタンスが作成されます。分割後、3 つの子オファリングインスタンスが作成され、インスタンスの数量はそれぞれ 2、2、1 になります。

- 削除:子オファリングインスタンスを削除します。子オファリングインスタンスの削除によって、子オファーの数が製品に対して定義された最小数量を下回る場合、[削除] オプションは使用できません。

子オファリング構成が作成されると、各オファリング名には、子製品オファリング名の後に増分番号が続きます。たとえば、ホーム オートメーション ハブの構成には、ホーム オートメーション ハブ 2、ホーム オートメーション ハブ 3 などの名前が付けられます。その後、エージェントは適切なオファリングインスタンスを選択して構成できます。エージェントが [数量] の値を変更すると、[現在の選択] ペインに新しい数量と関連する価格設定が反映されます。

複数の構成作成中の検証

エージェントが複数の構成を作成すると、製品オファリングに定義されているデフォルト、最小、および最大のカーディナリティルールを使用して構成が検証されます。違反がある場合は、製品コンフィギュレーター UI に適切な情報とエラーメッセージが表示されます。

また、システムはカーディナリティルールを使用して、コンテキストに基づいて特定の構成オプション ([分割] と [削除]) を有効または無効にするタイミングを決定します。たとえば、子オファリング

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

の最小数量が 1 で、子オファリングの数量が 1 の場合、[その他のオプション] メニューの [削除] オプションが無効になります。

複数構成の制限

販売契約タイプの見積もりでは、複数の構成はサポートされていません。また、販売済み製品または製品インベントリの見積もりと注文の変更には、次の制限があります。

- 販売済み製品:変更注文を作成する場合、複数の構成の [削除] オプションがサポートされますが、[クローン] および [分割] オプションはサポートされていません。
- 製品インベントリ:複数の構成がサポートされています。[分割] オプションはサポートされていません。

複数の構成の設定

子オファリングの複数の構成の有効化と作成の詳細については、次のセクションを参照してください。

- 製品オファリングの作成
- 複数の構成を作成

仕様と製品オファリングの設定

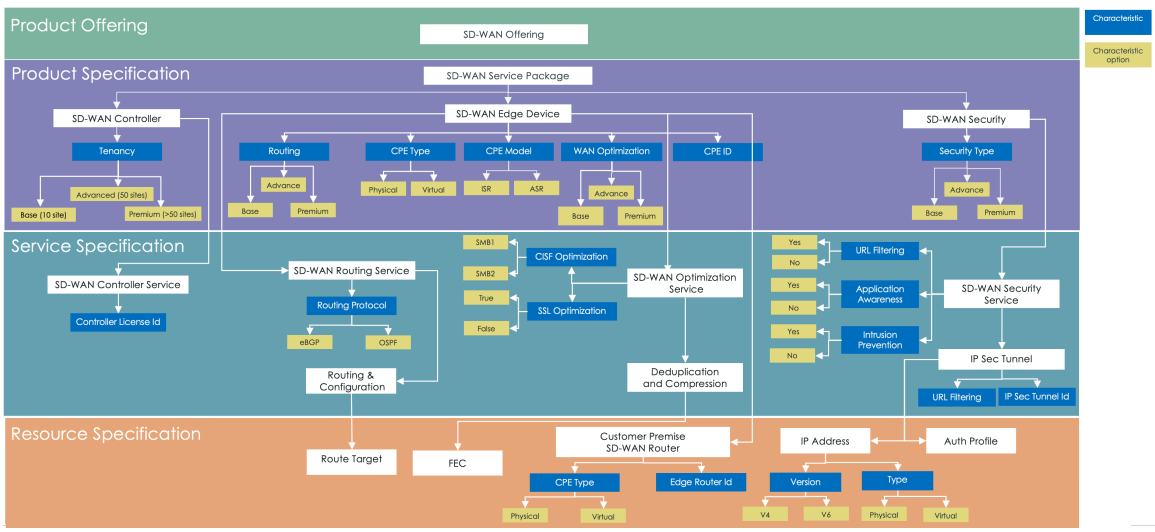
テクニカル製品カタログでバージョニングされた仕様と製品オファリングを作成して公開することで、顧客は必要な製品またはサービスの最新バージョンを注文できます。製品カタログマネージャーは、顧客のビジネス、マーケティング、製造、または運用の変更をサポートするために必要な拡張機能を含む、公開された仕様と製品オファリングのバージョンを作成できます。

製品オファリングの概要と仕様

製品カタログマネージャーは、テクニカル製品カタログで製品オファリングを設定します。製品オファリングには、製品の説明、価格設定、適格性、製品オプションが含まれています。製品カタログを使用して製品オファリングをグループ化し、顧客が必要な製品またはサービスを注文できるようにします。公開された製品オファリングのみを顧客契約に追加できます。

製品オファリングと製品、サービス、およびリソース仕様との関係によって、製品の履行方法が決まります。たとえば、次の図は、SD-WAN 製品モデルの製品オファリング、製品仕様、サービス仕様、およびリソース仕様の間の関係を示しています。

SD-WAN 製品モデル



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

各製品オファリングには、次のコンポーネントがあります。

製品仕様

製品仕様では、次のような製品のさまざまな側面を定義します。

- 製品で使用可能なすべての仕様特性オプションと、それらを満たす方法。
- ブランド、コスト、契約条件、製品のビジュアルを含む製品関連資料などのさまざまなカテゴリの情報。製品仕様は顧客向けであり、製品オファリングに追加されます。
- 他の製品、サービス、リソース仕様との関係、および製品オファリングの顧客注文の提供方法。

詳細については、「」を参照してください。

サービス仕様

サービス仕様では、サービスと、そのサービスの技術情報を定義します。これには、次のようなものがあります。

- サービスで利用可能なすべての仕様特性オプションと、それらを満たす方法。
- 費用、契約条件、サービス関連資料など、さまざまなカテゴリの情報。これらのリソースには、サービス関連のビジュアルと実装ガイドが含まれます。サービス仕様は、顧客向けまたはリソース向けにすることができます。
- 他の製品、サービス、およびリソース仕様との関係。

詳細については、「」を参照してください。

リソース仕様

リソース仕様では、次のようなリソースの技術情報を定義します。

- リソースに使用できるすべての仕様特性オプションと、それらを実行する方法。
- 製造、モデル、ブランド関連情報など、リソースのビジュアルやアクティブ化ガイドなどのさまざまなカテゴリの情報。リソース仕様は顧客向けではありません。
- 他の製品、サービス、およびリソース仕様との関係。必要なリソースを使用して、製品とサービスの提供を有効にすることができます。

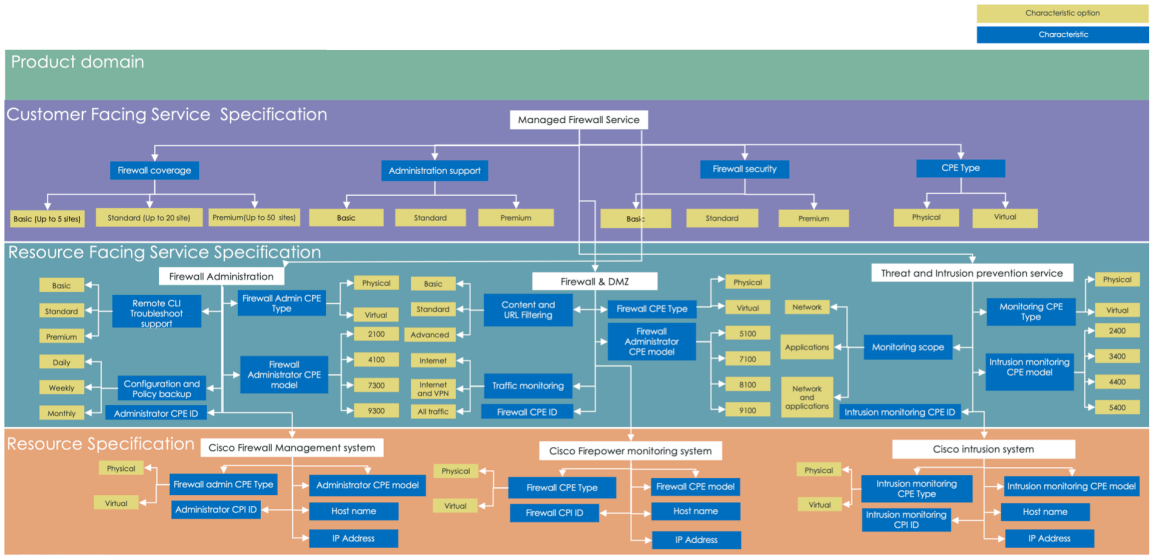
詳細については、「」を参照してください。

次の例は、サービスとリソースの仕様を組み込んだマネージド ファイアウォール サービス構造を示しています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

マネージドファイアウォールサービスの構造



関連トピック

仕様特性の作成

製品、サービス、またはリソース仕様の特性を定義します。

始める前に

製品特性と特性オプションの作成 これは仕様に対して選択できます。

必要なロール:sn_prd_pm_product_catalog_admin

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースで、リスト ビューを選択します。
2. 移動先 仕様 で、特性を定義する仕様を選択します。
3. [仕様特性] タブで、[新規] を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。

新しい仕様特性を作成フォーム

フィールド	説明
特性	仕様の特性。特性を選択します。
特性オプション	製品オファリングの特性オプション。特性オプションを選択します。
順序	オプションの番号順。番号 1 で指定されたオプションが順番の最初に表示されます。
仕様	選択した仕様の名前。
必須	注文を完了するために特性オプションが必要であることを示すオプション。
デフォルト	この特性オプションがデフォルトの選択であることを示すオプション。

5. **[Save** (保存)] を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

製品仕様とバンドルされた製品オファー

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

サポートされている製品オファーバンドル

製品カタログアドミニストレーターまたはマネージャーは、次の製品オファーの組み合わせに対してバンドルオファーを作成できます。

- 複数のレベルに複数のオファーがあるが、どのレベルにも製品仕様参照がないトップレベルのオファー。
- 任意のレベルで製品仕様参照を持つことができる、複数のレベルに複数のオファーがあるトップレベルのオファー。
- 2 つまたは 3 つのレベルのネストがあるトップレベルのオファーで、リーフレベルの製品オファーは仕様階層を参照します。

異なるレベルの仕様参照を持つオファーバンドルが見積または注文に追加されると、仕様参照と製品オファー参照を使用して適切なトランザクション明細が生成されます。フルフィルメントが ServiceNow 注文管理 で行われた場合、該当するドメイン注文が生成され、販売済み製品と製品インベントリのレコードが作成または更新されます。

製品仕様から継承された特性

製品オファリングを作成して製品仕様階層を参照するときに、[子仕様特性のコピー] というオプションを選択できます。このオプションを選択すると、製品オファーは仕様または仕様階層からすべての特性を継承します。たとえば、製品オファーに製品仕様が関連付けられている場合、特性は親仕様に加えて子仕様から継承されます。親仕様書の属性は、常に製品オファーに継承されます。

バンドル製品オファリングを作成するときは、次の操作を行うこともできます。

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

製品オファリングの詳細については、「 製品オファリングの作成」を参照してください。

製品カタログ階層の可視化

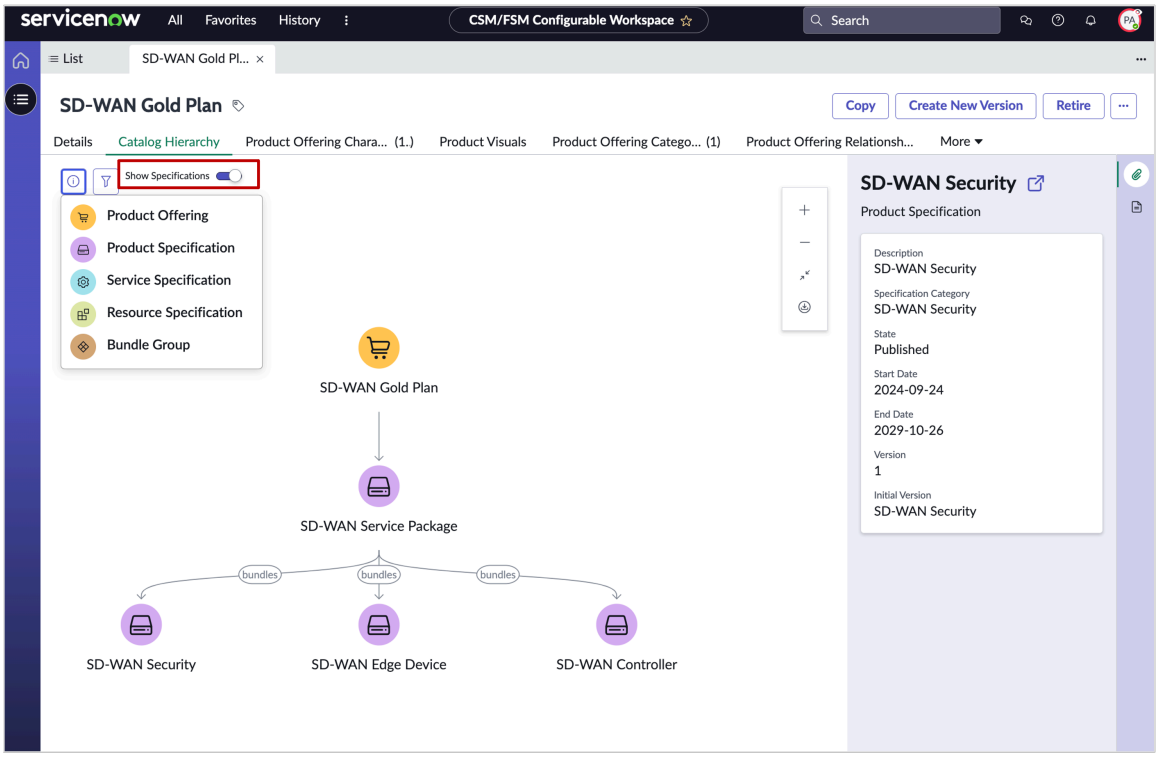
製品カタログアドミニストレーターまたはマネージャーは、製品オファリングと関連する仕様 (製品、サービス、およびリソース) の完全な階層を表示できます。これらのビューを使用して、すべてのエンティティが正しく定義され、関連付けられていることを確認します。

仕様が関連付けられている製品オファリングの場合は、製品オファリングの階層ビューを切り替えて、その仕様階層を表示できます。階層仕様ビューには、製品の実現を可能にするサービスと、それらのサービスを提供するために必要なリソースが表示されます。このビューは、製品オファリングのさまざまな側面を視覚化し、製品を検証し、サポートサービスとリソースが必要に応じて設計されていることを確認するのに役立ちます。階層では、仕様間の関係も強調表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

製品カタログ階層ビュー



CSM 構成可能ワークスペースで製品カタログ階層を表示するには、リストビューで オファリング > 製品オファリング. 製品オファリングを選択し、[カタログ階層] タブを選択します。[仕様を表示] トグルを使用して、製品オファリングと仕様階層ビューを切り替えます。

切り替えの凡例は、ビジュアル化されて表示される製品オファリングと仕様のアイコンを識別します。仕様ノードの選択と同様に、製品オファーノードを選択すると、サイドパネルに製品オファーの詳細が表示されます。フィルターを使用してノードを選択し、ツリー全体ではなくノードの下に階層を表示できます。

製品オファーの適格性の設定

製品カタログ、オファリングカテゴリ、および製品オファリングを動的にフィルタリングして、顧客が対象となる適切なカタログ、カテゴリ、およびオファリングのみを表示できます。エージェントは、商談、見積もり、注文を作成するときに、このフィルタリングされた製品情報を表示します。

製品オファーの適格性の概要

製品カタログアドミニストレーターまたはマネージャーは、エージェントが見積もりまたは注文を作成するときに、製品カタログ、オファリングカテゴリ、および製品オファリングをフィルタリングして、顧客に適格な製品のみを表示するビジネスルールを作成します。製品をフィルタリングすることで、エージェントは顧客に正しい製品を販売できるようになります。フィルターは、次の製品適格性マトリクスで設定した意思決定ルールに基づいています。

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

これらのマトリクスは、表示されるカタログ、製品カテゴリ、および製品オファリングを制御する条件とコンテキスト変数を設定するためのフレームワークです。製品カタログ管理 および Pricing

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

Management で提供されるシステム定義のコンテキスト変数を使用するか、アドミンと協力して、適格性マトリクスで使用するマーケティングセグメントや営業チャネルなどの独自のカスタムコンテキスト変数を開発できます。

構成タスク

次のタスクを完了して、製品の適格性マトリクスを設定します。

製品の適格性構成タスク

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

ルールエンティティフィルターの作成

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

始める前に

特定の製品カタログ、カテゴリ、製品オファリングなど、フィルターが適用されるエンティティを決定します。

必要なロール：sn_prd_pm_product_catalog_admin および sn_prd_pm_product_catalog_manager

手順

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

ルールエンティティフィルター

フィールド	説明
フィルター名	フィルターの名前 (例:CA の対象外オファー)。
エンティティ	ルールの製品エンティティ: ○ 製品カタログ ○ 製品オファリングカテゴリ ○ 製品オファリング
フィルタータイプ	適用するフィルターのタイプ:

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、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
	○ 静的:特定のリストを使用して、製品エンティティをフィルタリングします。 ○ 動的:エンティティをフィルタリングする条件を設定します。
コード	フィルター名に基づいてシステムによって生成された英数字。
製品 <カタログ、カテゴリ、またはオファリング>	選択した エンティティ に基づいてフィルタリングされる製品カタログ、カテゴリ、またはオファリング。このフィールドは、[フィルタータイプ] で [静的] が選択されている場合にのみ表示されます。
条件	エンティティをフィルタリングするために使用される条件。条件ビルダーの設定を使用して、条件を指定します。このフィールドは、[フィルタータイプ] で [ダイナミック] が選択されている場合にのみ表示されます。

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

製品適格性マトリクスで製品適格性ルールを定義する

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

始める前に

ルールエンティティフィルターを作成し 、適格性ルールを定義するために必要な新しい カスタムコンテキスト変数 を定義します。

必要なロール：sn_prd_pm_product_catalog_admin および sn_prd_pm_product_catalog_manager

このタスクについて

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

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

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

2024 年 11 月のリリースでは、製品適格性マトリクスのバージョン 2 が提供され、トランザクション明細属性に基づく適格性ルールがサポートされるようになりました。サービスの場所コンテキスト変数を使用して、サービスの場所 (サービス対象の都市、サービス対象国、サービス対象の国、およびサービス対象の郵便番号) の製品適格性ルールを設定することもできます。

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースで、リスト ビューを選択します。
2. 移動先 コンテキストルール管理 > ルールマトリクス.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

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

製品の適格性で拡張ポイントを使用する

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

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

製品適格性拡張ポイント

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

製品カタログエンティティのエクスポートとインポート

製品カタログアドミニストレーターは、 ServiceNow インスタンス間で製品カタログエンティティのエクスポートとインポートの両方を行うことができます。たとえば、カタログエンティティを非本番インスタンスから本番インスタンスに昇格させることができます。各プロセスには、個別の一連のステップが含まれます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

製品カタログエンティティの管理

製品カタログエンティティをエクスポートする前の最初のステップは、 コード フィールドの値を製品カタログエンティティに追加することです。コードフィールド値は、エンティティをターゲットインスタンスに挿入または更新するかどうかを決定するために使用されます。

次に、エクスポートする製品カタログエンティティを選択し、エクスポートプロセスを実行します。

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

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

エクスポートおよびインポートプロセス

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

製品カタログのエクスポートとインポートの手順

ステップ	説明
カタログエンティティにコードフィールド値を追加する	ソースインスタンスとターゲットインスタンスのメイン製品カタログエンティティの [コード] フィールド値を追加します。
製品カタログエンティティのエクスポート	製品カタログエンティティをあるインスタンスから別のインスタンスにエクスポートします。エンティティは JSON としてエクスポートされ、ローカルのダウンロードディレクトリにダウンロードされます。
エクスポートジョブのステータスを表示	エクスポートジョブのステータスを確認します。
製品カタログエンティティのインポート	JSON ファイルとしてエクスポートされた製品エンティティを別のインスタンスにインポートします。
インポートジョブのステータスを表示	インポートジョブのステータスを確認します。

カタログエンティティにコードフィールド値を追加する

メインの製品カタログエンティティの [コード] フィールド値を追加します。システムは、カタログエンティティを一意に識別し、エクスポートカタログエンティティの コード フィールド値をターゲットインスタンスで挿入または更新するかどうかを決定する方法として、このフィールドを使用します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
製品カタログエンティティの コード 値は、製品オファリングの名前など、カタログエンティティ名に基づいてシステムによってアサインされる英数字の値です。メインカタログエンティティの [コー

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ド] フィールド値が空の場合は、特定のオンデマンドのスケジュール済みジョブと修正スクリプトを実行して、メイン製品カタログエンティティの [コード] フィールド値を追加します。

スケジュール済みジョブと修正スクリプトの両方で、カタログエンティティの [コード] フィールド値が追加されます。

手順

1. ソースインスタンスで、次の場所に移動します: すべて > システム定義 > スケジュール済みジョブ そして、次の操作を行います。

   a. フィルターに「 アプリケーションは製品カタログ管理コアである」と入力し、[実行] を選択します。
   製品カタログ管理コアのジョブのリストが表示されます。

   b. 次の各ジョブを以下の順序で実行します (ジョブを選択し、[今すぐ実行] を選択)。
      - **prod chars** の値を **char** オプションに移行する
      - 特殊文字を含む特性レコードのコードフィールドを変更するスケジュールジョブ
      - マスターエンティティのコードフィールドに入力するジョブをスケジュール
      - 製品オファリング特性の名前フィールドに入力するジョブをスケジュール
      - コードを入力するアップグレードスクリプトを使用してジョブをスケジュール

2. 移動先 すべて > システム定義 > 修復スクリプト.

   a. フィルターに 「*code 」と入力して、適用可能な修正スクリプトのリストを表示します。

   b. 次の各修正スクリプトを実行します (スクリプトを選択し、[修正スクリプトを実行] を選択します)。
      - コードフィールドの入力 - 製品カタログ管理コアアプリケーションの場合
      - コードフィールドの入力 - 互換性管理アプリケーションの場合
      - コードフィールドの入力 :属性伝播用
      - コードフィールド分割ルールの入力 - Order Management アプリケーションの場合
      これらのスクリプトは任意の順序で実行できます。

3. ターゲットインスタンスでステップ 1 ～ 2 を繰り返します。

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

製品カタログエンティティのエクスポート

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

始める前に
必要なロール:product_catalog_admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、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
カタログエンティティは任意の順序でエクスポートできますが、特定の順序でターゲットインスタンスにインポートする必要があります。最初にベースエンティティ (特性と特性オプション、テンプレート、および測定単位) をインポートし、次に製品カタログ、製品オファリング、および製品仕様をインポートします。

手順

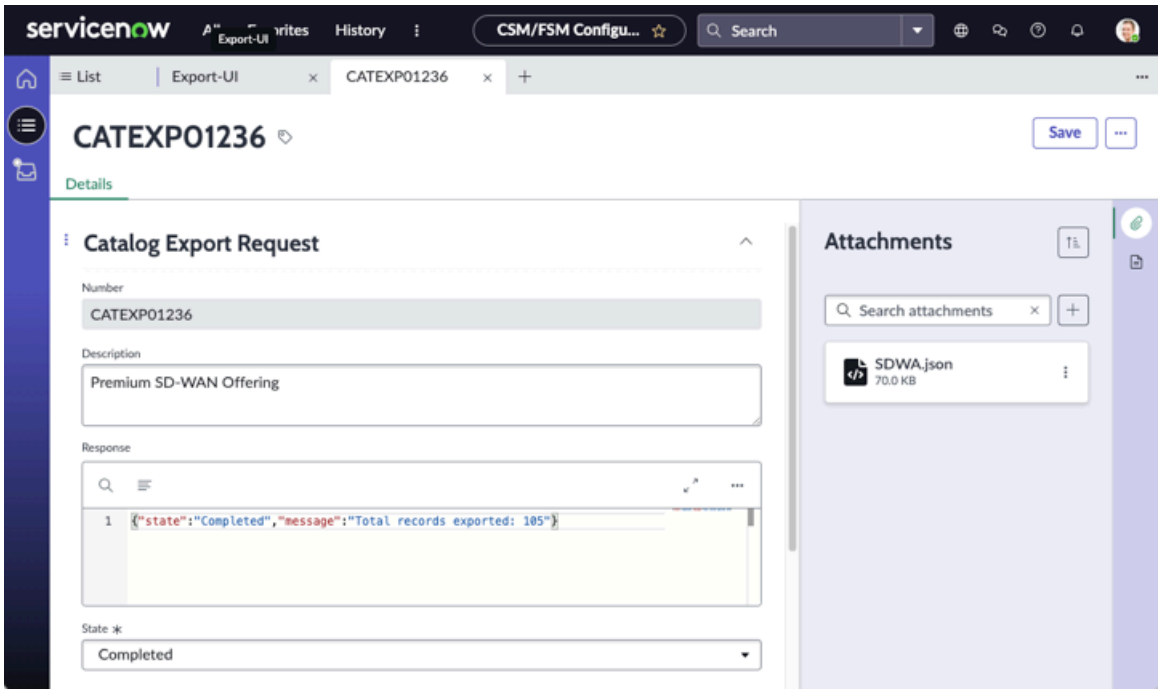
1. CSM 構成可能ワークスペースで、リスト  ビューを選択します。
2. 移動先 エクスポート > エンティティをエクスポート.
   [エンティティをエクスポート] リストには、以前のエクスポートジョブが表示されます。
3. [階層をエクスポート] を選択して、エクスポートジョブを開始します。
   [カタログのエクスポート] フォームが [エクスポート **UI**] タブで開きます。
4. [エンティティタイプ] で、ソースインスタンスからエクスポートする製品カタログエンティティを選択します。
   製品カタログエンティティには次のものが含まれます。
   - 製品オファリングカタログ
   - 測定単位
   - テンプレート
   - 製品仕様
   - サービス仕様
   - リソース仕様
   - 製品オファリング:複雑な特性階層、関連仕様、流通チャネル値などの製品オファリング特性もオファリングとともにエクスポートされます。

   注: エクスポート中は、次の点に注意してください。
   - バージョニングされたエンティティは、任意の順序でエクスポートできます。ただし、エクスポートする必要があるバージョニングされたエンティティが多数ある場合は、エンティティの上位バージョンをエクスポートする前に、エンティティの最も低いバージョンをエクスポートする必要があります。
   - 参照された仕様もエクスポートされます。たとえば、属性マッピングがエクスポートされると、そのマッピング内のターゲットサービス仕様もエクスポートされます。
   - 必要なプラグインがインストールされていない場合は例外とエラーがキャプチャされ、カタログエンティティが入力されていないドロップダウンメニューの問題を特定できます。
5. エクスポートするアイテムを選択し、[エクスポート] を選択します。
6. エクスポートジョブにファイル名と説明を入力し、[送信] を選択します。
   エクスポートプロセスが開始され、カタログのエクスポート ID がメッセージに表示されます。
7. エクスポートされた JSON ファイルを検索して表示するには、 エンティティをエクスポート リストを表示し、エクスポートジョブを選択します。

   エクスポートされたファイルが [添付ファイル] ペインに表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



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

次のタスク

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

エクスポートジョブのステータスを表示

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

始める前に

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

手順

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

次のタスク

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

製品カタログエンティティのインポート

ServiceNowプラットフォームインポート機能を使用して、製品カタログエンティティをインポートします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に
必要なロール:product_catalog_admin

このタスクについて
特定の製品カタログエンティティを次の順序でターゲットインスタンスにインポートします。

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

手順

1. データをインポートするターゲットインスタンスに移動します。
2. 移動先 すべて > 製品カタログの管理 > カタログインポート > インポート.
   [カタログインポートデータソース] ウィンドウが開きます。
3. 次のメッセージが表示された場合は、リンクを選択してアプリケーションスコープを製品カタログ管理に変更します。

4. [添付ファイル] ( ) アイコンを選択して、JSON ファイルを添付します。
5. [ファイルを選択] を選択し、インポートするファイルを選択します。
   バージョニングされたエンティティは、任意の順序でインポートできます。ただし、インポートする必要があるバージョニングされたエンティティが多数ある場合は、エンティティの最も低いバージョンを上位バージョンのエンティティの前にインポートする必要があります。

   注: ターゲットインスタンスにファイルをインポートする場合は、エンティティのタイプに基づいて特定の順序でファイルをインポートします。

   a. エクスポートされたベースエンティティ (特性、特性オプション、テンプレート、測定単位 (UOM) など) を最初にインポートします。
   b. 製品オファリングをエクスポートする場合は、製品オファリングカタログをインポートします。
   c. サービス仕様、製品仕様、製品オファリングをインポートします。

6. ファイルがアップロードされたら、[添付ファイル] ウィンドウを閉じます。
7. [関連リンク] で、[すべてのレコードをロード] を選択します。
   インポートされたファイルのデータがロードされ、[進行状況] ウィンドウが開き、インポートされたジョブが表示されます。
8. [強力な変換の実行] を選択し、[変換] ボタンを選択します。
9. [進捗状況] ウィンドウの [次のステップ] セクションで、インポートしたファイル名を選択して結果を表示します。
   インポートされたデータが適切なテーブルにロードされます。
10. インポートしたエンティティのエンティティリストビューに移動して、インポートされたデータを確認します。

次のタスク

- エクスポートジョブのステータスを表示
- インポートジョブのステータスを表示

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インポートジョブのステータスを表示

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

始める前に
必要なロール:カタログエンティティのproduct_catalog_adminと価格設定エンティティの sn_csm_pricing_pricelist_administrator

手順

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

でのキャッシュ 製品カタログ管理

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

概要

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

製品カタログアドミニストレーターまたはマネージャーは、公開済みの製品オファリングまたは製品オファリングカタログに次の変更を加えた場合、関連するキャッシュを更新して、行った変更をすぐに表示できるようにする必要があります。

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

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

でのキャッシュの更新 製品カタログ管理

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

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

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

手順

1. 更新したレコードに移動します。

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

2. レコードヘッダーの [他のアクション] メニューを右クリックし、[構成 **JSON** を再生成] を選択します。
製品オファリングまたは製品オファリングカタログに関連付けられたキャッシュがすぐに更新されます。その後、製品オファリングまたは製品オファリングカタログ の測定単位 に加えた変更を表示できます。

ニーズ分析の構成

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

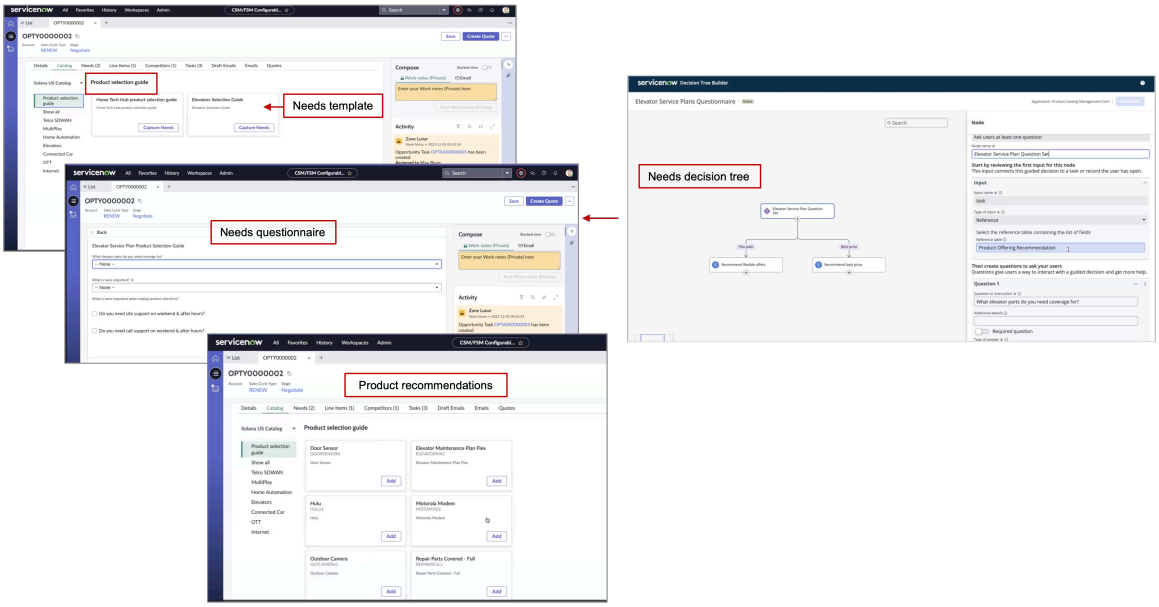
ニーズ分析の概要

エージェントが リード管理 アプリケーションでリードを作成するか、 オポチュニティ管理 アプリケーションで機会を作成すると、製品選択ガイドが製品カタログに表示されます。製品選択ガイドには、エージェントが製品オファーの推奨事項を取得するために選択できるニーズテンプレートがリストされています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ニーズ分析の要素



テンプレートが必要

製品カタログに関連付けられた製品選択ガイドには、1 つ以上のニーズテンプレートが表示されます。各ニーズテンプレートは、一連のガイド付きの質問を含むアンケートで、エージェントが顧客に製品推奨事項を提供するために回答します。各テンプレートは、ニーズの意思決定ツリーに関連付けられています。

意思決定ツリーが必要

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

製品推奨事項

ニーズアンケートの結果に基づいて、機会またはリードに提案された製品オファリング。

ディシジョンツリーの操作

ディシジョンツリーを構成するには、ノードを追加し、パスを定義し、 ディシジョンツリービルダーにガイダンスを添付します。このツールは、質問ノードや意思決定パスなど、意思決定ツリーの基本要素を図で表すためのキャンバスです。ニーズ分析では、デフォルトのガイダンスである製品オファリングの推奨事項ガイダンスが提供されます。これは、意思決定ツリーで質問ノードとガイダンスを作成するときに、ニーズに基づくオファリングの推奨事項 [sn_prd_pm_product_offering_recommendation] テーブルからの情報を参照します。

ニーズテンプレートのディシジョンツリーを作成する前に、ディシジョンツリーの仕組みを確認してください。

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

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ニーズ分析の設定

ニーズ分析を構成するには、次の手順に従います。

1. ニーズに基づいた製品オファリングの推奨事項の作成。
2. ニーズテンプレートの意思決定ツリーの作成。
3. ニーズの意思決定ツリーの構築。
4. ニーズテンプレートの作成とカタログ関係の設定。

ニーズに基づいた製品オファリングの推奨事項の作成

ニーズテンプレートの製品推奨事項として使用する製品オファリングを設定します。

始める前に

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

必要なロール

sn_prd_pm.product_catalog_manager、sn_prd_pm.product_catalog_admin、admin

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースで、リスト ビューを選択します。
2. 移動先 ニーズ > ニーズに基づくオファリングの推奨事項 [新規] を選択します。
   フォームのフィールドに入力します。

[ニーズに基づいた新しいオファリングの推奨事項を作成 **(Create New Needs Based Offering Recommendation)]** フォーム

フィールド	説明
名前	エージェントに表示される推奨オファリングの名前。例:フレックスを推奨またはクワッドプレイサービスバンドルを推奨。
説明	推奨事項の簡潔な説明。例:顧客のニーズに基づいてフレックスオファーを推奨します。
製品オファリング	推奨される製品オファリング。

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

次のタスク

ニーズテンプレートの意思決定ツリーの作成。

ニーズテンプレートの意思決定ツリーの作成

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

始める前に

意思決定ツリーを作成する前に、次の情報を確認してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ガイド付きデシジョンの意思決定ツリー - ノードタイプ、ノード内の入力のリンク、ディシジョンツリーのパスなど、ディシジョンツリーの基本要素とその仕組みについて理解します。
- 意思決定ツリーの構成例 - ディシジョンツリーの作成準備など、ディシジョンツリーの例を見て、ディシジョンツリーのエンドツーエンドの構成を理解します。
- 質問の応答タイプ - 選択肢、日付、整数など、さまざまなタイプの回答について学習します。

必要なロール:sn_prd_pm.product_catalog_manager、sn_prd_pm.product_catalog_admin

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースで、リスト ビューを選択します。
2. 移動先 ニーズ > ディシジョンツリー [新規] を選択します。
3. **[New** (新規)] を選択します。
   フォームで、フィールドに入力します。

[新規意思決定ツリーの作成 **(Create New Decision Tree)]** フォーム

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

4. [**Save**] をクリックします。
   [名前] フィールドに指定した名前で意思決定ツリーが作成されます。

次のタスク
ニーズの意思決定ツリーの構築ディシジョンツリービルダーを使用します。

ニーズの意思決定ツリーの構築

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

始める前に
必要なロール:sn_prd_pm.product_catalog_manager、sn_prd_pm.product_catalog_admin

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

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手順

1. 移動先 すべて > 製品カタログの管理 > ニーズ > ディシジョンツリー.
2. 意思決定ツリーをリストから選択します。
3. [ビルダーで開く] を選択します。
4. ディシジョンツリービルダーで、開始ノードを定義します。

   a. 新しいノードを選択

   b. [ノード名] フィールドに、開始ノードの名前を入力します。

   c. [参照テーブル] フィールドで、[製品オファリングの推奨事項] テーブルを選択します。

   d. エージェントが回答する質問を入力します。
   質問を必須にするには、[必須の質問] フィールドを選択し、[追加の詳細] フィールドに詳細を入力します。

   e. 質問に対する回答のタイプを選択します。
   回答タイプの説明については、「質問の応答タイプ」を参照してください。

   f. オプション: 質問をさらに追加します。

   g. **[Save and close** (保存して閉じる)] を選択します。

5. ディシジョンツリービルダーでディシジョンツリーのビルドを続行します。

オプション	ステップ
意思決定ツリーに表示される次のノードの決定	パスを構成して、意思決定ツリーに次の質問を表示するタイミングに関する条件を設定します。
意思決定ツリーへの一連のフォローアップ質問または指示の追加	質問ノードを構成して、フォローアップの質問または指示を追加します。これらの質問に対する回答は、ガイダンスまたは追加の質問セットにつながります。
製品推奨アンケートのガイダンスノードの追加	エージェントが質問に回答した後に表示される製品推奨事項を識別するガイダンスノードを構成します。ガイダンスノードは、ツリーのリーフノードです。 **a.** ノードの [パスを追加] アイコンを選択します。 **b.** [ノードの追加 **(Add node)]** を選択します。 **c.** ポップアップで、 結果としてガイダンスを提案 を選択し、 続行 を選択します。 **d.** ノードの名前を入力します。 **e.** [ガイダンス] フィールドで、[製品オファリングの推奨事項] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、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	ステップ
	f. [このガイダンスにデータを渡すようにフィールド入力を設定] セクションで、表示する製品推奨事項を選択します。 **g.** **[Save and close** (保存して閉じる)] を選択します。
意思決定ツリーのアクティブ化	ディシジョンツリーが完成したら、ディシジョンツリービルダーで [アクティブ化] を選択します。これにより、ツリーが検証されます。エラーがない場合は、確認メッセージのダイアログボックスで [今すぐアクティブ化] を選択します。 意思決定ツリーのステータスがアクティブに変わります。

次のタスク
ニーズテンプレートの作成とカタログ関係の設定。

ニーズテンプレートの作成とカタログ関係の設定

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

始める前に
必要なロール:sn_prd_pm.product_catalog_manager、sn_prd_pm.product_catalog_admin

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースで、リストビューを選択します。
2. 移動先 ニーズ > テンプレートが必要 [新規] を選択します。
   フォームで、フィールドに入力します。

新しいニーズテンプレートを作成

フィールド	説明
番号	ニーズテンプレートを識別する一意のシステムアサイン番号。
名前	ニーズテンプレートの名前 (例:Home Tech Product Selection Guide)。
意思決定ツリー	顧客の製品ニーズを判断するためのアンケートを含む意思決定ツリーの名前。
説明	ニーズテンプレートの簡潔な説明。
開始日	ニーズテンプレートが有効になり、製品選択カタログに表示される日時。
終了日	ニーズテンプレートが無効になり、製品選択カタログに表示されなくなる日時。
状況	ニーズテンプレートのステージ:

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、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
	○ ドラフト:ニーズテンプレートの初期ステータス。テンプレートはまだ公開されていません。 ○ 公開済み:テンプレートが公開されました。テンプレートが公開された後、テンプレートを更新または削除できます。

3. **[Save** (保存)] を選択します。
   [テンプレートの関係性が必要] タブが開きます。ニーズテンプレートは、[ニーズテンプレート] リストにも表示されます。
4. [テンプレートの関係が必要] タブで、カタログの関係を設定します。

   a. [新規] を選択すると、[新しいニーズテンプレート関係を作成 (Create New Needs Template Relationship)] フォームが開きます。

   b. [カタログ] フィールドで、このニーズテンプレートが属する公開済み製品オファリングカタログを選択します。

   c. **[Save** (保存)] を選択します。
      選択したカタログ名は、[テンプレート関係が必要] セクションの [カタログ] フィールドに表示されます。

5. [公開] を選択して、指定したカタログを製品選択ガイドで使用できるようにします。

製品オファリングの推奨事項の構成

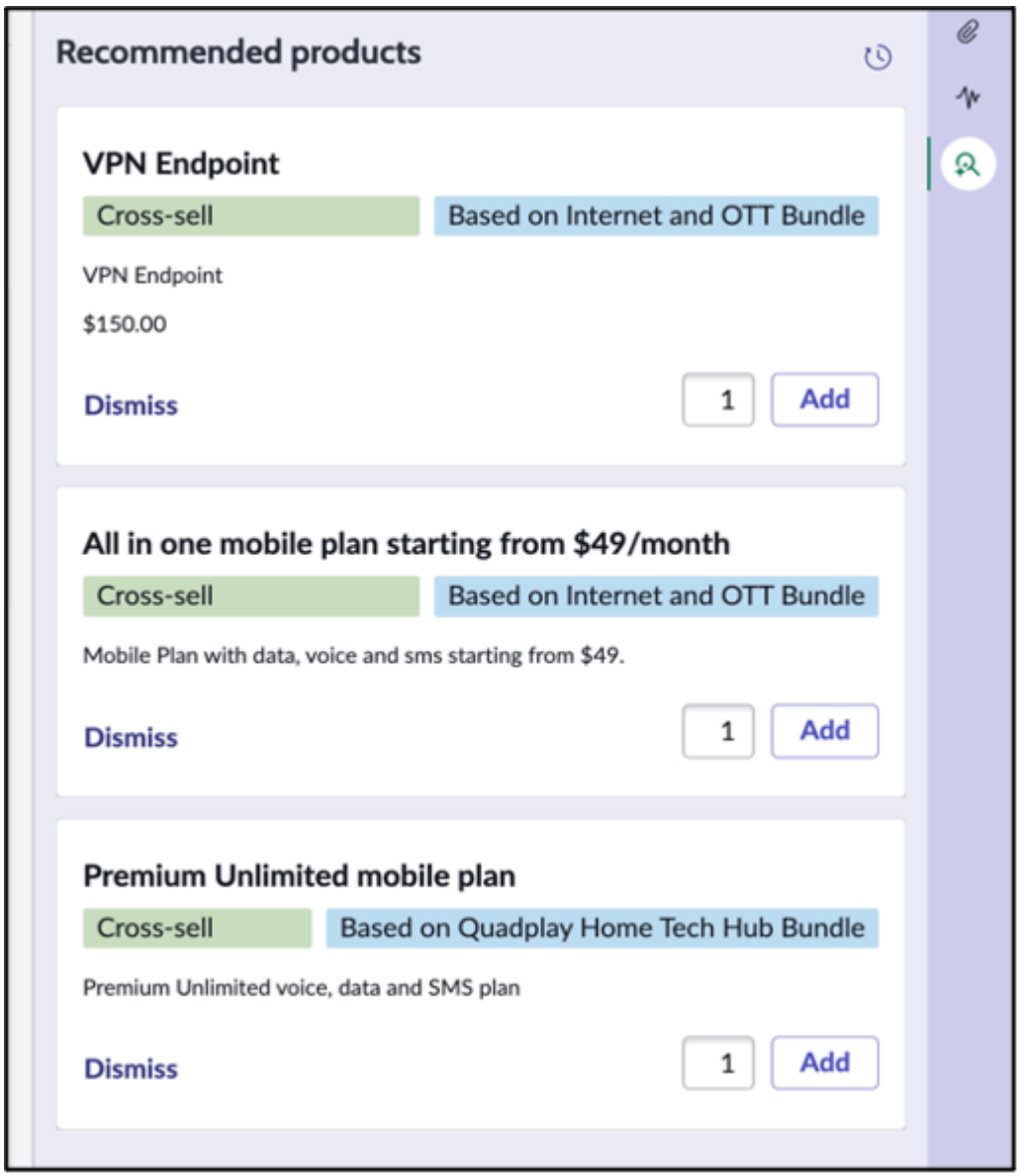
製品カタログアドミニストレーターまたはマネージャーは、エージェントが見積もりで追加製品をアップセルまたはクロスセルするために使用できる製品オファリングの推奨事項を作成できます。

製品オファリングの推奨事項は、見積もりの既存のアイテムを補完または補完する関連製品を販売代理店に提供します。推奨事項は、エージェントがドラフト見積もりを更新すると、 CSM 構成可能ワークスペース のコンテキストサイドパネルにカードとして表示されます。製品オファリングの推奨事項を使用すると、エージェントは関連アイテムをすばやく見つけて見積もりに追加できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

見積もりに対する製品オファリングの推奨事項の例



自動翻訳

カタログアドミニストレーターまたはマネージャーは、ソース製品オファリング、推奨事項のタイプ、および関連付けられた推奨製品を特定して、製品推奨事項を構成します。製品推奨事項には、次の 2 つのタイプがあります。

- アップセル:見積もり内の製品のアップグレードまたは拡張バージョン。
- クロスセル:見積もり内の製品を補完する関連製品。

製品推奨事項の構成の詳細については、「 製品オファリングの推奨事項の作成」を参照してください。

製品オファリングの推奨事項の作成

販売代理店が見積もりの追加製品をアップセルまたはクロスセルするために使用できる製品オファリングの推奨事項を作成します。

始める前に

販売代理店が見積もりに追加できる製品オファリングを確認し、それらの製品の追加製品のアップセルまたはクロスセルを推奨できる補完製品と補足製品を決定します。ソース製品オファリングと推奨製品オファリングも、製品カタログで公開する必要があります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、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:必要なロール:sn_prd_pm.product-catalog_manager、sn_prd_pm.product_catalog_admin、admin

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースで、リスト ビューを選択します。
2. 移動先 推奨事項 > 製品オファリングの推奨事項 [新規] を選択します。
   フォームに入力します。

新しい製品オファリングの推奨事項を作成

フィールド	説明
ソース製品オファリング	推奨される製品オファリングを定義する製品。ソース製品は、単純な製品でも複雑な製品でもかまいません。公開済みの製品オファリングのリストから選択します。
推奨製品オファリング	ソース製品オファリングに推奨される製品。公開済みの製品オファリングのリストから選択します。
タイプ	推奨事項のタイプを示すオプション: ○ アップセル:ソース製品のアップグレードまたは拡張に関する推奨事項 (製品のより良いバージョンやより大きなバージョンなど)。 ○ クロスセル:ソース製品に関連しているが異なる製品を購入するための推奨事項。
アクティブ	推奨事項がアクティブで、エージェントが見積もりや見積品目を追加または更新するときにエージェントに表示されることを示すオプション。 製品オファリングの推奨事項を非アクティブ化するには、このオプションの選択を解除します。
順序	推奨事項がCSM 構成可能ワークスペースのコンテキストサイドパネルに表示される順序を決定する番号。
説明	オファリングの推奨事項の簡単な説明。

3. **[Save** (保存)] を選択します。
   製品の製品推奨事項カードは、エージェントがこの推奨事項のソース製品オファリングを含む見積もりを更新するときに表示されます。販売代理店が製品オファリングの推奨事項を使用する方法の詳細については、「 見積もりのための追加の製品オファリングの推奨事項を取得」を参照してください。

製品価格設定の構成

Pricing Managementアプリケーションを使用して、価格リストと価格明細を作成し、価格調整を定義し、製品オファリングの価格設定を制御するその他の機能を管理します。製品の価格設定は、セールスと注文管理 で案件、見積もり、および受注を作成するときに、営業および注文エージェントによって使用されます。

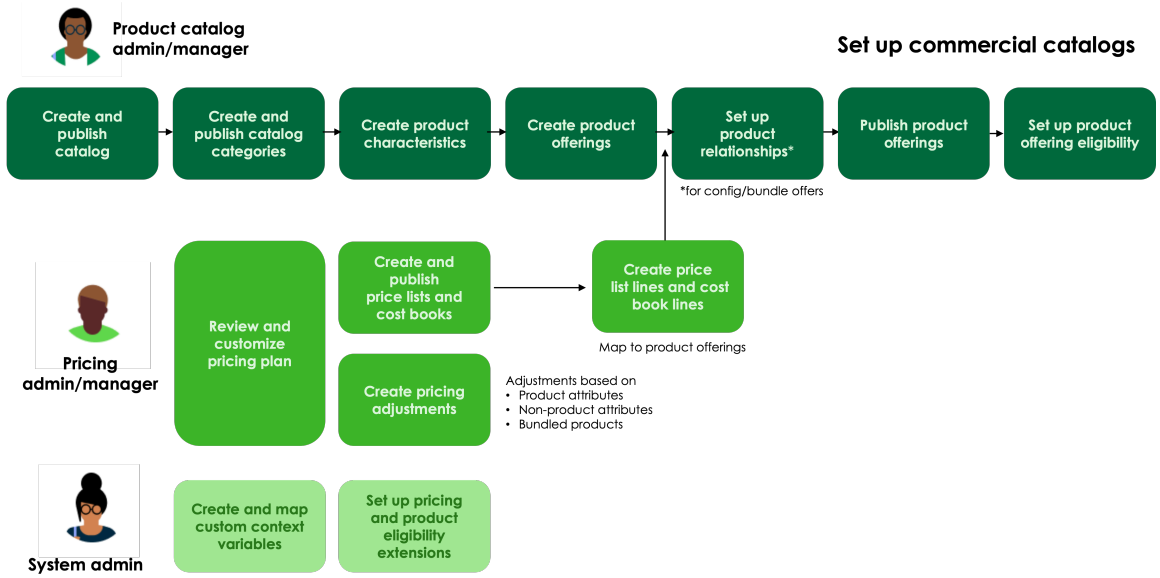
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

価格設定の概要

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

製品カタログと価格設定構成のワークフロー



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

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

の構成タスク **Pricing Management**

構成タスク	説明
Pricing Management をインストール	admin ロールを持っている場合は、 Pricing Management アプリケーション (sn_csm_pricing) をインストールします。
構成可能な価格設定計画	Pricing Management で提供されるデフォルトの価格設定計画をカスタマイズします。価格設定の計算と調整を実行して製品オファリングの価格を決定する一連のステップを追加、変更、または削除できます。
価格リストの作成と公開	使用される通貨や価格リストが適用される顧客アカウントなど、基本的な価格設定機能を識別する価格リストを定義します。
価格明細の作成	価格リストに品目を追加します。価格明細は、製品オファリングの表示価格を識別します。
価格リストのコピー	公開された価格リストとそれに関連する価格明細、属性調整、およびディシジョンテーブルを複製します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

の構成タスク **Pricing Management** (続く)

構成タスク	説明
トランザクションヘッダーまたはヘッダー行のデフォルト価格表を制御する	価格リストのデフォルト設定マトリクスを使用して、営業案件、見積もり、または注文にデフォルトの価格リストを使用するタイミングを制御する条件を指定します。
製品属性ベースの価格調整の作成と公開	特定の製品特性に基づいて価格調整を定義します。
原価表の作成と公開	一連の製品オファリングに定義された単位コストの通貨を識別する原価表を作成します。
原価表明細の作成	原価表に品目を追加します。原価表明細は、製品オファリングの単位コストを定義します。この機能は、単位コストを使用して販売見積もりの製品のコストマージンを提供する 見積管理で使用されます。
原価表のコピー	原価表とその原価表明細を複製します。
トランザクションヘッダーまたはヘッダー明細行のデフォルト原価表を管理します	原価表のデフォルト設定マトリクスを使用して、セールスと注文管理 アプリケーションのトランザクションヘッダーまたはヘッダー明細行で販売代理店に表示されるデフォルトの原価表を設定します。
非製品属性の価格調整の作成	標準価格調整マトリクスを使用して、出荷先の郵便番号、場所、販売チャネル、アカウントセグメントなどの製品以外の特性に基づいて、製品の価格調整を定義します。
コストベースの属性調整の作成と公開	原価表明細または製品オファリングのコストベースの属性調整を定義します。
バンドル製品の価格調整を作成	構成コンポーネント価格調整マトリクスを使用して、バンドルされた製品の子製品オファリングの価格調整を定義します。
マトリクスバージョンの作成	価格マトリクスで使用されるコンテキスト変数を追加または削除する場合など、マトリクスを更新する必要がある場合は、公開された価格マトリクスのバージョンを作成します。
価格設定プロセスを制御するプロパティを設定する	特定の価格設定計算の実行方法など、価格設定機能の処理を管理します。
カスタムコンテキスト変数の作成	価格マトリクスで使用できる属性を表すカスタム変数を作成します (たとえば、製品以外の属性調整を作成する場合など)。
カスタムコンテキスト変数のトランザクションエンティティへのマッピング	カスタム価格設定コンテキスト変数を セールスと注文管理 の特定のトランザクションエンティティタイプに関連付けます。
で拡張ポイントを使用する Pricing Management	価格設定拡張ポイントを適用して、外部ソースからの価格情報を使用するか、表示価格または調整の計算方法に関する価格設定エンジンロジックを拡張します。
価格設定エンティティのエクスポートとインポート	ServiceNowインスタンス間で価格設定エンティティをエクスポートおよびインポートします。たとえば、価格リストなどの価格設定エンティティを非

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

の構成タスク **Pricing Management** (続く)

構成タスク	説明
	本番インスタンスから本番インスタンスに昇格させることができます。

Pricing Management のインストール

admin ロールをお持ちであれば、 Pricing Management アプリケーション (sn_csm_pricing) をインストールできます。このアプリケーションには、デモデータが含まれています。まだインストールされていない場合は、関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインをインストールします。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、次を参照してください。 のエンタイトルメントを取得する ServiceNow 製品またはアプリケーション .
- 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の価格管理 アプリケーションリストを確認してください。

必要なロール：admin

このタスクについて

Pricing Management とともに次のアイテムがインストールされます。

- ロール
- テーブル

詳細については、「Pricing Managementと一緒にインストールされるコンポーネント」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して、価格管理 (sn_csm_pricing) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

   利用可能なバージョンのリストが表示されます。
3. リストからバージョンを選択し、[インストール] を選択します。

   表示される [インストールの詳細を確認] ダイアログボックスに、アプリケーションとともにインストールされている依存関係が一覧表示されます。
4. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow Store へのリンクに従って、依存関係のエンタイトルメントを取得します。
5. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。
   デモデータは、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードです。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。
6. **[Install** (インストール)] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

価格リストの作成と公開

セールスと注文管理の製品とサービスの価格を定義する価格リストを作成します。

始める前に

必要なロール:sn_csm_pricing_pricelist_administrator、sn_csm_pricing_pricelist_manager

このタスクについて

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

手順

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

新しい価格リストを作成

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

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、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
	注: デフォルトの価格リストを削除、廃止、またはアーカイブすることはできません。
開始日	価格リストが有効になる開始日時。 [カレンダー] アイコンを選択して開始日時を選択し、[**OK**] を選択します。 注: これがデフォルトの価格リストである場合は、開始日は現在の日付または現在の日付より前の日付である必要があります。
終了日	価格リストの終了日時。[カレンダー] アイコン を選択して終了日時を選択し、[**OK**] を選択します。終了時間が過ぎると、価格リストはアクティブではなくなります。 注: これがデフォルトの価格表の場合、終了日は無視されます。

5. **[Save** (保存)] を選択します。
   価格リストは [ドラフト] ステータスです。
6. **[Publish** (公開)] を選択します。
   価格リストのステータスが [公開済み] に変更されます。価格明細を作成するための [価格明細] タブが開きます。

次のタスク
価格明細の作成 価格表。

価格明細の作成

価格明細を作成し、製品オファリングに関連付けます。

始める前に
必要なロール:sn_csm_pricing_pricelist_administrator、sn_csm_pricing_pricelist_manager

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

価格明細

フィールド	説明
番号	価格明細にシステムによってアサインされた一意の番号。
価格リスト	価格リストの名前。
製品オファリング	この価格リストが関連付けられている製品。
測定単位	製品の測定単位。
表示価格	製品オファリングに設定された価格。割引やプロモーションを適用せずに、製品またはサービスが販売される正規価格です。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

フィールド	説明
開始日	価格明細が有効になる開始日時。[カレンダー] アイコン ( ) を選択して開始日時を選択し、[**OK]** を選択します。
終了日	価格明細が有効でなくなる終了日時。この期間を過ぎると、価格明細はアクティブではなくなります。[カレンダー] アイコン ( ) を選択して終了日時を選択し、[**OK]** を選択します。
価格設定方法	製品オファリングの作成時に選択された価格設定のタイプ: ○ 繰り返し:一定の間隔で発生する支払い手数料。 ○ 非定期:1回限りの支払い料金。
周期性	繰り返し価格設定の頻度: ○ 月次 ○ 年次

5. **[Save** (保存)] を選択します。

構成可能な価格設定計画

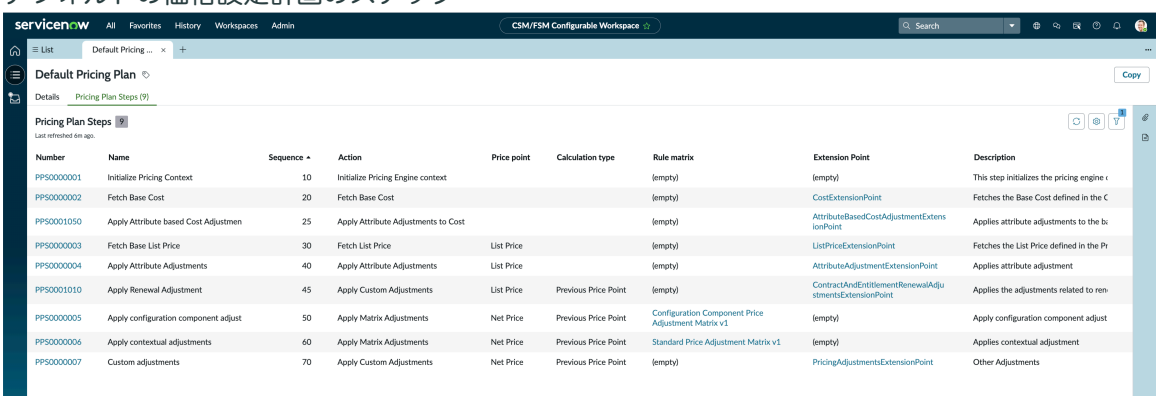
Pricing Management は、最終製品の価格を決定するために価格設定の計算と調整が適用される一連のステップを定義するデフォルトの価格設定計画を提供します。

価格設定プランの仕組み

デフォルトの価格設定プランは、2024 年 11 月のリリースから自動的に実装されるアクティブな公開済みプランです。デフォルトのプランを使用することも、デフォルトのプランをコピーして、価格設定手順を追加または変更することで組織に合わせてカスタマイズすることもできます。ドメインごとに有効な料金プランは 1 つだけです。

注: Pricing Management v13.0 リリースでは、新しいステップである属性ベースのコスト調整の適用を含むデフォルトの価格設定プランが提供されます。以前のリリースのカスタム価格設定プランを使用している場合は、v13.0 リリースにアップグレードした後に [廃止] ステータスになっているデフォルトの価格設定プランを確認してください。ニーズに合わせてデフォルトのプランを公開するか、デフォルトの価格設定プランをカスタマイズするかを決定してから、使用するカスタムプランを公開します。

デフォルトの価格設定計画のステップ



デフォルトの計画は、製品オファリングの価格を計算するために特定のアクションが実行される基本的な価格設定ステップで構成されています。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

価格設定手順

ステップ	アクション
価格設定コンテキストを初期化	価格設定エンジンコンテキストを開始します。後続の計算ステップに必要な基本データが収集されます。たとえば、システムはコンテキスト変数値を解決し、価格設定キャッシュを初期化し、要求ペイロードの基本的な検証を実行します。
ベースコストを取得	組織が 見積管理 でコストブックを使用している場合は、コストブックからコストを取得します。
属性ベースのコスト調整を適用	製品オファリングの特性に基づいてコストに調整を適用します。
基本表示価格を取得	価格表、測定単位、価格設定 API に提供されたデータに基づいて、要求されたすべての製品の表示価格を取得します。
属性調整を適用	選択した製品特性に基づいて属性調整を適用します。
更改調整を適用	契約の更新調整を適用します。この手順では、マークアップ値またはマークダウン値 (パーセンテージまたは特定の金額 (契約更新の価格引き上げなど) を計算して適用するかどうかを決定します。 **注:** • 価格設定計画の後続の価格調整ステップは、この更新調整ステップの後には適用されません。 • カスタム価格設定プランでこのステップを変更または削除できます。更新調整ステップの後に後続のステップを実行するための条件を変更することもできます。特定のステップの条件を変更する方法の詳細については、「 価格設定計画ステップの追加または変更」を参照してください。
構成コンポーネント調整を適用	親製品オファリングの下にバンドルされている子製品オファリングに対して、構成コンポーネント価格調整マトリクスの定義に従って調整を適用します。
コンテキスト調整を適用	都道府県や出荷先の郵便番号などの製品以外の特性に基づいて、製品オファリングに対して標準価格調整マトリクスの定義に従って調整を適用します。
カスタム調整	PricingAdjustmentExtensionPoint を使用して実装された場合は、カスタム調整を適用して、別のシステムから調整をフェッチする場合、または価格マトリクスを介してサポートできない調整を取得します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

構成コンポーネント調整、コンテキスト調整、およびカスタム調整の場合、ステップ内の [価格ポイント] と [計算タイプ] の値によって、複数の価格調整の計算方法が決まります。

- 価格ポイント:ステップが実行された後に計算される製品またはサービスの価格 (表示価格または正味価格のいずれか)。
- 計算タイプ:各ステップでの調整の影響を評価する方法。調整は、前の価格ポイントまたはローリング価格のいずれかに適用されます。
  - [計算タイプ] が [前の価格ポイント] で、価格ポイントが [正味価格] の場合、前の価格ポイントは表示価格です。調整は表示価格に適用されます。
  - [計算タイプ] が [ローリング] の場合、前のステップの出力に基づいて調整が計算されます。

価格設定計画の計算例

次の例は、価格設定計画の複数の価格調整がどのように計算され、ドアセンサー製品に適用されるかを示しています。ドアセンサーは、カリフォルニア州の顧客であるBoxeoに販売されているHome Automationバンドル製品の一部です。ドアセンサーの価格は、Boxeo の価格表に基づいています。

製品の価格設定プランの計算

Pricing Plan Step	Data Input	Data Output	Adjustment (Previous price point*)	Adjustment (Rolling)
Initialize pricing engine	-	-	-	-
Fetch list price	$18 (Boxeo Price List)	$18	-	-
Apply attribute adjustments	$2 (Door sensor doesn't have any characteristic options)	$20	-	-
Apply configuration component adjustments	20% markdown (Discount as part of a bundle)	$16	$4 (Applied on list price)	$4 (Applied on output of previous step)
Apply contextual adjustments	10% markdown (Customer located in CA)	$14/$14.40	$2 (Applied on list price)	$1.60 (Applied on output of previous step)
	Final price after discount		**$14**	**$14.40**

* Applied on List Price, which is the Previous Price Point

価格設定計画のカスタマイズ

デフォルトの価格設定ロジックを保持するために、デフォルトの価格設定計画は固定されています。デフォルトの計画をコピーし、組織の必要に応じて手順を追加または変更できます。変更が完了したら、コピーを公開してアクティブな計画にします。必要に応じて、デフォルトの計画を公開することで、いつでもデフォルトの計画に戻すことができます。

価格設定アドミニストレーターまたはマネージャーは、次の手順に従ってカスタム価格設定プランを定義します。

- 構成可能な価格設定計画の作成 (デフォルトの計画をコピーします)。
- 価格設定計画ステップの追加または変更。構成可能な価格設定計画では、ステップを実行するための条件を含む、価格調整の価格設定ステップを 1 つ以上追加できます。必要に応じて、調整ステップの順序を変更することもできます。
- 価格設定計画ステップの削除必要な場合。

価格設定ステップを追加または変更すると、順序番号、価格ポイント、計算タイプなどのエントリが検証されます。ステップの追加または変更が完了したら、構成可能な価格設定計画を公開してアクティブにします。以前のアクティブな計画は廃止されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

構成可能な価格設定計画の作成

Pricing Management で提供されるデフォルトの価格設定計画をコピーして、構成可能な価格設定計画を作成します。

始める前に

必要なロール:sn_csm_pricing_pricelist_administrator、sn_csm_pricing_pricelist_manager

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースで、リスト ビューを選択します。
2. 移動先 価格設定 > 価格設定計画.
3. 既定の価格プランを選択し、 [コピー] を選択します。
   デフォルトの価格設定計画のコピーが [ドラフト] ステータスの新しいタブで開きます。
4. 価格設定プランの詳細を入力します。
   a. 価格設定プラン の名前を入力します 。
   b. 価格の上書き後に価格調整を適用する場合は、[価格の上書き後に調整を適用する] オプションを選択します。
   このオプションを選択すると、価格上書きが適用された後、残りの価格設定ステップが実行されます。このオプションを選択しない場合、価格の上書きが適用された後にスケジュールされた価格設定ステップは実行されません。
   c. カスタム価格設定プランの新しい [説明] を入力します。
5. **[Save** (保存)] を選択します。
   構成可能な価格設定計画は、指定した 名前 で作成されます。

次のタスク

価格設定計画ステップの追加または変更。

価格設定計画ステップの追加または変更

価格設定拡張ポイントを使用して価格設定マトリクスまたはカスタム調整のいずれかを適用する構成可能な価格設定計画に、価格設定計画ステップを追加します。使用するマトリックスの順序やタイプなど、既存のステップの特定のアイテムを変更したり、ステップを実行するための条件を指定したりすることもできます。

始める前に

構成可能な価格設定計画の作成。

必要なロール:sn_csm_pricing_pricelist_administrator、sn_csm_pricing_pricelist_manager

このタスクについて

価格設定計画ステップを追加または変更できるのは、構成可能な価格設定計画が [ドラフト] ステータスの場合のみです。

注: すべての価格プランの次の手順は固定されており、変更できません。

- 価格設定コンテキストを初期化
- ベースコストを取得
- 基本表示価格を取得
- 属性調整を適用

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースで、リスト ビューを選択します。
2. 移動先 価格設定 > 価格設定計画.
3. ステップを追加または変更する構成可能な価格設定計画を選択します。
4. 価格設定計画で、 [価格設定計画のステップ] タブを選択します。
   - ステップを追加するには、 新規 を選択します。
   - ステップを変更するには、更新するステップ番号を選択します。価格調整ステップを削除する必要がある場合は、「 価格設定計画ステップの削除」を参照してください。
5. フォームの特定のフィールドを入力または変更します。

価格設定計画ステップ

フィールド	説明
番号	価格設定計画ステップにシステムによって割り当てられた番号。
名前	追加するステップの名前。
説明	ステップの簡単な説明。
価格ポイント	製品またはサービスの販売価格。次のいずれかを選択します。 ○ 表示価格: 価格調整前に適用される標準販売価格。 ○ 正味価格:事前定義または交渉による調整を差し引いた後の顧客への最終価格。
計算タイプ	各ステップで調整の結果を評価するためのオプション。次のいずれかを選択します。 ○ 前の価格ポイント:価格ポイントが正味価格の場合、前の価格ポイントは定価です。調整は表示価格に適用されます。 ○ ローリング:複数の調整が存在する場合は、前回の調整から生じる価格に後続調整を適用して、最終的な正味価格を計算します。
シーケンス	ステップが適用される順序を示す数値。 たとえば、シーケンス番号がそれぞれ 40 と 50 の 2 つの既存のステップの間にステップを追加する場合は、ステップにシーケンス番号 45 を入力できます。
コード	価格設定計画ステップ名に基づいてシステムによって生成された英数字。
アクション	ステップで実行する価格調整のタイプを示すオプション。次のいずれかを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、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
	○ マトリクス調整の適用:価格マトリクスを実行します。 ○ カスタム調整の適用: PricingAdjustmentsExtensionPoint を使用してカスタム価格調整を実行します。
ルールマトリクス	[マトリクス調整を適用] アクションを選択した場合に表示されるオプション。適用する価格マトリクスを選択します。 ○ 構成コンポーネント価格調整マトリクス:このマトリクスを使用して、親製品オファリングの下にバンドルされている子製品オファリングの価格調整を設定します。 ○ 標準価格調整マトリクス:このマトリクスを使用して、都道府県や出荷先の郵便番号などの製品以外の特性に基づいて製品オファリングの価格調整を設定します。 ステップのルールマトリクスリンクを選択して、マトリクスを定義できます。
価格設定計画	構成可能な価格設定計画の名前。
拡張ポイント	[カスタム調整を適用] アクションを選択した場合に PricingAdjustmentsExtensionPoint を表示するオプション。

6. 該当する場合は、ステップを実行するための特定の条件を指定します。

   注: 満たされていない条件は無視されます。

条件のタイプ	説明
ヘッダー条件	条件ビルダーを使用して、トランザクションヘッダー (機会、見積もり、注文のヘッダーなど) に基づいて、ステップを実行するタイミングを制御する条件を追加または変更します。使用する条件フィールド (トランザクションヘッダーのコンテキスト変数、製品特性、その他のオブジェクト (アカウントや製品オファリングなど) など) を指定します。
明細条件	条件フィルターを使用して、トランザクション明細 (機会、見積もり、注文明細行など) に基づいて、ステップを実行するタイミングを制御する条件を追加または変更します。トランザクション明細のコンテキスト変数、製品特性、またはその他のオブジェクト (アカウントや製品オファリングなど) など、使用する条件フィールドを指定します。

7. **[Save** (保存)] を選択します。
8. ステップの追加または変更を続行するには、ステップ 4 ～ 7 を繰り返します。
   ステップを削除する必要がある場合は、「 価格設定計画ステップの削除」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

9. ステップの追加または変更が完了したら、[公開] を選択します。
   構成可能なプランはアクティブな価格設定プランになり、以前のアクティブなプランは廃止されます。

価格設定計画ステップの削除

計画が [ドラフト] ステータスの場合に、構成可能な価格設定計画から価格設定ステップを削除します。

始める前に
必要なロール:sn_csm_pricing_pricelist_administrator、sn_csm_pricing_pricelist_manager

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースで、リスト ビューを選択します。
2. 移動先 価格設定 > 価格設定計画.
3. 変更する構成可能な価格設定計画を選択します。
4. 価格設定プランで、 [価格設定プランのステップ] タブを選択し、削除するステップ番号を選択します。
5. [その他のアクション] メニューで [削除] を選択し、ステップを削除することを確認します。
   ステップが価格設定計画から削除されます。

価格リストのコピー

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

始める前に
必要なロール:sn_csm_pricing_pricelist_administrator、sn_csm_pricing_pricelist_manager

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースで、リスト ビューを選択します。
2. 移動先 価格設定 > 価格リスト.
3. コピーする公開価格リストを選択し、 コピー を選択します。
   ステータスが [コピー中] に変わり、コピーが開始されていることを示すメッセージが表示されます。コピープロセス中に、価格リスト、価格明細、属性調整、および関連するディシジョンテーブルを編集することはできません。各価格明細とその他の関連する価格設定機能は、非同期にコピーされます。コピープロセス中に、ページを更新してコピーされたアイテムを確認できます。コピープロセスが完了すると、次のようになります。
   - コピーした価格リストは [ドラフト] ステータスで利用可能になり、新しいタブで開きます。
   - コピープロセス中に発生したエラー (価格明細がコピーされなかったなど) は、コピーされた価格リストのメッセージに表示されます。
4. **[Save** (保存)] を選択します。
   価格リストのコピーが [ドラフト] ステータスの場合は、価格明細の追加または変更、または価格リストの削除が可能です。コピーした価格リストの更新が完了したら、公開して使用できるようにすることができます。

トランザクションヘッダーまたはヘッダー行のデフォルト価格表を制御する

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

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に
必要なロール:sn_csm_pricing_pricelist_administrator、sn_csm_pricing_pricelist_manager

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

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

手順

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

原価表の作成と公開

セールスと注文管理 の製品とサービスの単位コストを定義する原価表を作成します。

始める前に
必要なロール:sn_csm_pricing_pricelist_administrator、sn_csm_pricing_pricelist_manager

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

特定の通貨に対して複数の原価表を作成できますが、特定の通貨に対して最初に作成する原価表が自動的にデフォルトの原価表として設定されます。最初の原価表をデフォルトにしない場合は、[デ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フォルト] オプションの選択を解除します。デフォルトの原価表を作成する場合、開始日は現在の日付または現在の日付より前の日付である必要があります。

手順

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

新しい原価表を作成

フィールド	説明
番号	原価表を識別する一意のシステム割り当て番号。
名前	原価表の名前 (標準原価表など)。
コード	原価表名に基づいてシステムによって生成された英数字。コードはシステム生成ですが、編集して業界固有のコードを表すことができます。
通貨	原価表の通貨 (米ドルの場合は USD など)。
デフォルト	この原価表を、指定した 通貨でデフォルトの原価表として設定するためのオプション。
説明	原価表の簡単な説明。
状況	原価表のステージ: ○ ドラフト:原価表の初期ステータス。情報はまだ原価表に追加中であり、カタログにまだ公開されていません。 ○ 公開済み:原価表がカタログに公開されました。原価表が公開された後、更新、削除、廃止、またはアーカイブできます。 ○ 廃止:原価表は廃止され、アクティブではなくなりました。原価表とその原価表ラインは更新できません。 ○ アーカイブ済み:原価表はアーカイブされ、使用できなくなりました。 注: デフォルトの原価表は、削除、廃止、またはアーカイブできません。
開始日	原価表が有効になる開始日時。[カレンダー] アイコン ( ) を選択して開始日時を選択し、[**OK]** を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、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
	注: この日付がデフォルト原価表の場合、開始日は現在の日付または現在の日付より前の日付である必要があります。
終了日	原価表の終了日時。終了時間が過ぎると、原価表はアクティブではなくなります。カレンダー ( ) アイコンを選択して終了日時を選択し、[**OK]** を選択します。 注: この日付がデフォルト原価表の場合、終了日は無視されます。

5. **[Save** (保存)] を選択します。
   原価表は [ドラフト] ステータスです。

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

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

次のタスク
原価表明細の作成。

原価表明細の作成

製品オファリングの単位コストを定義する原価表明細を作成します。

始める前に
必要なロール:sn_csm_pricing_pricelist_administrator、sn_csm_pricing_pricelist_manager

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

原価表明細

フィールド	説明
番号	原価表明細にシステムによって割り当てられた一意の番号。
原価表	この明細が追加される原価表の名前。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、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
コード	原価表名と作成する明細に基づいてシステムによって生成された英数字。 コードはシステム生成ですが、業界固有のコードを表すように編集できます。
製品オファリング	この原価表ラインが関連付けられている製品
測定単位	製品の測定単位。
コスト	製品の単位コスト。これは、製品を製造または調達するために発生するコストです。
開始日	原価表が有効になる開始日時。[カレンダー] アイコン ( ) を選択して開始日時を選択し、[**OK]** を選択します。
終了日	原価表の終了日時。終了時間が過ぎると、原価表はアクティブではなくなります。[カレンダー] アイコン ( ) を選択して終了日時を選択し、[**OK]** を選択します。
価格設定方法	製品オファリングの作成時に選択された価格設定のタイプ: ○ 繰り返し:一定の間隔で発生する支払い手数料。 ○ 非定期:1回限りの支払い料金。 注: 製品オファリングを選択すると、[価格設定方法] が自動的に入力されます。
周期性	繰り返し価格設定の頻度: ○ 月次 ○ 年次 注: [周期性] は、製品オファリングが選択されると自動的に入力されます。

4. **[Save** (保存)] を選択します。

原価表のコピー

原価表とその原価表明細を複製します。

始める前に

必要なロール:sn_csm_pricing_pricelist_administrator、sn_csm_pricing_pricelist_manager

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースで、リスト ビューを選択します。
2. 移動先 価格設定 > 原価表.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

3. コピーする公開済み原価表を選択し、[コピー] を選択します。
   ステータスが [コピー中] に変わり、コピーが開始されていることを示すメッセージが表示されます。各原価表明細は非同期にコピーされますが、ページを更新してコピーされた原価表明細を確認できます。コピープロセスが完了すると、次のようになります。
   - コピーした原価表は [ドラフト] ステータスで利用可能になり、新しいタブで開きます。
   - 原価表明細がコピーされないなど、コピープロセス中に発生したエラーは、コピーされた原価表リストのメッセージに表示されます。
4. **[Save** (保存)] を選択します。
   原価表が [ドラフト] ステータスの場合は、原価表明細を追加するか、原価表を削除できます。コピーした原価表への変更が完了したら、それを公開して使用できるようにし、以前の原価表を廃止することができます。

トランザクションヘッダーまたはヘッダー明細行のデフォルト原価表を管理します

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

始める前に

必要なロール:sn_csm_pricing_pricelist_administrator、sn_csm_pricing_pricelist_manager

このタスクについて

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

手順

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

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

製品属性ベースの価格調整の作成と公開

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

始める前に

必要なロール:sn_csm_pricing_pricelist_administrator、sn_csm_pricing_pricelist_manager

このタスクについて

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

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースで、リスト ビューを選択します。
2. 移動先 価格設定 > 属性調整.
3. [価格設定 - 属性調整] リストで、[新規] を選択します。
4. [属性調整] フォームで、調整を決定するために使用する製品特性を指定します。
   a. 属性調整ルール の [名前] を入力します (例: メーカーとモデルの選択)。
   b. 属性調整名に基づいてシステムによって割り当てられた コード を変更する場合は、別の英数字の値を入力します。
   c. すべての価格リストに調整を適用する場合は、[すべての価格リストに適用] を選択します。
   d. この調整が適用される 製品オファリング を選択します。
   e. この属性調整がすべての価格リストではなく、特定の価格明細に適用される場合は、 価格明細を選択します。
   f. この属性調整を開始する 開始日 を選択します。
   g. 該当する場合は、この属性調整の終了 日 を選択します。
   h. [製品特性] フィールドで、製品価格を区別するために使用する製品特性を選択します。
   i. **[Save** (保存)] を選択します。
5. [属性調整] で、[ルールの作成] を選択します。
   調整のディシジョンテーブルが ワークフロースタジオ で開き、選択した製品特性である入力と、属性調整ルール条件を設定するための列を含むディシジョンテーブルが表示されます。
6. 属性の価格設定ルールを設定します。
   a. [条件] セクションで、[新しい意思決定行の追加] を選択します。
   b. 行で、属性列を選択し、適切な値を選択します。
      たとえば、製品に [メーカー] および [モデル] というラベルの付いた属性列がある場合は、各列を選択してから適切な値を選択します。
   c. [結果] セクションで、[調整の種類] 列を選択し、調整の種類 (マークダウン % やマークダウン量など) を選択します。
   d. [調整値] 列に調整金額を入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

e. **[Save** (保存)] を選択します。
調整は、ステップ 3 で選択したオプションに応じて、価格リストまたは価格明細に対して行われます。

7. オプション: ディシジョンテーブルをテストします。
ディシジョンテーブルを公開する前のテストの詳細については、「 ワークフロースタジオ での意思決定テーブルのテスト 」を参照してください。
8. 属性調整の [詳細] タブで、[公開] を選択します。
価格設定属性調整は、エージェントが案件、見積もり、または注文を作成するときに利用できます。

コストベースの属性調整の作成と公開

原価表または指定された原価表明細によって製品オファリングのコスト調整を適用し、モデルやサイズなどの製品属性に基づいてさまざまな製品コストを設定します。ベースコストは、原価表明細でのコストです。製品コストは、ベースコストに属性調整を加えたものです。これらの調整は、見積もり承認ルールをトリガーするための基準となる見積もりと見積品目の利益率を表示するために使用されます。

始める前に

必要なロール:sn_csm_pricing_pricelist_administrator または
sn_csm_pricing_pricelist_manager

このタスクについて

基本製品原価に影響する製品の特性を選択します。次に、ディシジョンテーブルを使用して、調整を適用するための条件とマークアップ値またはマークダウン値 (指定した特性に適用する割合または金額) を定義する属性調整ルールを作成します。ディシジョンテーブルの使用の詳細については、「 ディシジョンテーブルの使用 」を参照してください。

手順

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

属性調整

フィールド	
名前	コストベースの属性調整の名前。
コード	属性名に基づいてシステムによって生成された英数字の値。
タイプ	調整のタイプ (価格またはコスト)。 [コスト] を選択します。
すべての原価表に適用	この属性調整をすべての原価表の製品オファリングに適用するオプション。 この属性調整が製品オファリングの原価表明細にのみ適用される場合は、このオプションの選択を解除します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、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	
製品オファリング	この調整が適用される製品。フィールドを選択すると、製品のリストが表示されます。製品オファリングに設定された特性が [製品特性] フィールドに表示されます。
番号	このコストベースの属性調整を識別する、システムによって生成された英数字値。
原価表明細	調整が適用される原価表明細を選択するオプション。このオプションは、すべての原価表に適用オプションが選択されていない場合に選択できます。
状況	調整のステータス: ○ ドラフト (保存済み) ○ 公開済み ○ 廃止 ○ アーカイブ化済み
開始日	この属性調整の開始日時。 原価表明細行に調整を適用する場合、 開始日 と 終了日 は原価表明細行の開始日と終了日の範囲内でなければなりません。
終了日	該当する場合、この属性調整が終了する日時。
製品特性	製品コストを区別するために使用される製品属性。

4. **[Save** (保存)] を選択します。
5. [属性調整] ページで、[ルールの作成] を選択します。
   調整のディシジョンテーブルが ワークフロースタジオ で開きます。
6. 属性の価格設定ルールを設定します。
   a. [条件] セクションで、[新しい意思決定行の追加] を選択します。
   b. 行で、属性列を選択し、適切な値を選択します。
      たとえば、Automation Hub 製品に **4G** と **5G** というラベルの付いた属性列がある場合は、各列を選択してから適切な値を選択します。
   c. [結果] セクションで、[調整の種類] 列を選択し、調整の種類 (マークダウン % やマークダウン量など) を選択します。
   d. [調整値] 列に調整金額を入力します。
   e. **[Save** (保存)] を選択します。
      調整は、ステップ 3 で選択したオプションに応じて、原価表または原価表明細に対して行われます。
7. オプション: ディシジョンテーブルをテストします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ディシジョンテーブルを公開する前のテストについては、「 ワークフロースタジオ での意思決定テーブルのテスト 」を参照してください。

8. これが製品ベースの原価属性調整である場合は、属性調整の [詳細] タブで [公開] を選択して、属性調整を使用できるようにします。
製品オファリングのコストベースの属性調整は、エージェントが製品オファリングを機会、見積もり、または注文に追加するときに適用されます。

非製品属性の価格調整の作成

都道府県や出荷先の郵便番号などの製品以外の特性に基づいて、製品オファリングの価格調整を作成します。標準価格調整マトリクスを使用して、価格調整を定義します。

始める前に

必要なロール:sn_csm_pricing_pricelist_administrator、sn_csm_pricing_pricelist_manager

このタスクについて

非製品属性はコンテキスト変数として表され、都道府県 (請求先) や郵便番号 (送付先) などの非製品特性を識別します。Pricing Management には、製品以外の属性用の一連のデフォルトコンテキスト変数が用意されています。標準価格調整ルールマトリクスの コンテキスト変数 フィールドで、非製品属性のコンテキスト変数のリストを表示できます。コンテキスト変数 [sn_csm_ctxrul_mgt_context_variable] テーブルでシステム定義のコンテキスト変数のリストを確認することもできます。

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

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースで、リスト ビューを選択します。
2. 移動先 価格設定 > 価格マトリクス.
3. [価格マトリクス] リストで、[標準価格調整マトリクス] を選択します。
4. [コンテンツ変数] セクションのコンテキスト変数を削除する場合 ルールマトリクス標準価格調整マトリクスレコードで、非製品属性のコンテキスト変数を表すピルを削除します。
5. ディシジョンテーブルに多数の行があり、ルールマトリクスのパフォーマンスを最適化する場合は、[クエリ最適化変数] で、評価対象の価格設定ディシジョンテーブルの行をフィルタリングするためにシステムで使用される 1 つ以上のコンテキスト変数を選択します。
6. 標準調整マトリクスで単一または複数のルールを適用するかどうかを示す [ルール選択基準] でオプションを選択します。
複数のルールが一致し、オプションが true とマークされている場合、製品オファーの調整を評価するときに、適用可能なすべての価格設定ルールが適用されます。このオプションが選択されていない場合は、優先度に基づく最初のルールが調整の計算に適用されます。
7. [ルールの編集] を選択します。
標準価格調整マトリクスのディシジョンテーブルが ワークフロースタジオ で開き、入力 (利用可能なデフォルトの非製品特性) と、非製品属性調整ルール条件を設定するための列を含むディシジョンテーブルセクションが表示されます。
8. 入力として追加するカスタムコンテキスト変数がある場合は、 **[+** 追加] を選択し、カスタム変数 [ラベル]、[タイプ]、[参照] (該当する場合)、[必須 インジケーター]、および [条件列を追加] を追加して、変数を [条件] セクションに追加します。
9. ディシジョンテーブルで、非製品属性の価格設定ルールを設定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. [条件] セクションで、[新しい意思決定行の追加] を選択します。

b. 行で、適用する非製品属性 (出荷状態 や 取引先 など) の列を選択し、適切な値を選択します。

c. [結果] セクションで、[調整の種類] 列を選択し、調整の種類 (マークダウン % やマークダウン量など) を選択します。

d. [調整値] 列に調整金額を入力します。

e. [調整の説明] 列に、調整の簡単な説明 (例:都道府県の場所の調整) を入力します。

f. **[Save** (保存)] を選択します。
この調整は、見積もりまたは注文を処理するときに、販売または発注エージェントが利用できます。

バンドル製品の価格調整を作成

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

始める前に
必要なロール:sn_csm_pricing_pricelist_administrator、sn_csm_pricing_pricelist_manager

このタスクについて
価格調整は、マークアップまたはマークダウンのパーセンテージ、金額、またはスタンドアロン製品表示価格の価格設定オーバーライドにすることができます。

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースで、リスト ビューを選択します。

2. 移動先 価格設定 > 価格マトリクス.

3. 「価格マトリクス」リストで、「構成コンポーネント価格調整マトリクス」を選択します。

4. [ルールの編集] を選択します。
構成コンポーネント価格調整マトリクスのディシジョンテーブルが ワークフロースタジオ で開き、バンドルを構成する親製品オファリングとその子製品オファリング、およびバンドル内の子製品オファリングに適用される条件と価格調整を設定するための列を含むディシジョンテーブルセクションを含む入力が表示されます。

5. ディシジョンテーブルで、バンドル内の子製品オファリングの価格設定ルールを設定します。

a. [条件] セクションで、[新しい意思決定行の追加] を選択します。

b. 行で、適用する製品オファリングの列を選択し、適切な値を選択します。

c. [結果] セクションで、[調整の種類] 列を選択し、調整の種類 (マークダウン % やマークダウン量など) を選択します。

d. [調整値] 列に調整金額を入力します。

e. [調整の説明] 列に、調整の簡単な説明を入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

この説明は、製品オファーが見積もりまたは注文に追加されるときに、見積もりまたは注文明細行にリンクされた調整レコードにコピーされます。一意の ID とそれに続くテキストの説明で構成される形式の説明を作成することを検討してください。一意の ID を使用して、見積もりまたは注文の構成時に生成された調整を監査できます。エージェントは説明を使用して調整の理由を理解できます。

f. **[Save** (保存)] を選択します。
この調整は、見積もりまたは注文を処理するときに、販売または発注エージェントが利用できます。

ボリューム価格設定の構成

標準価格調整マトリクスを使用して、ボリューム価格設定ルールを設定します。

始める前に

必要なロール:sn_csm_pricing_pricelist_administrator、sn_csm_pricing_pricelist_manager

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースで、リスト ビューを選択します。
2. 移動先 価格設定 > 価格マトリクス.
3. [価格マトリクス] リストで、標準価格調整マトリクスを選択し、 新しいマトリクスバージョンを作成します。
4. 新しいマトリクスバージョンの [コンテキスト変数] セクションで、[検索] アイコンを選択し、[コンテキスト変数] の一覧で [数量] 変数を選択します。
数量変数が [コンテキスト変数] セクションに追加されます。
5. [ルールの作成] を選択します。
標準価格調整マトリクスが ワークフロースタジオ で開き、利用可能な入力と、適用するボリューム価格設定条件を入力するためのディシジョンテーブルが表示されます。
6. ディシジョンテーブルの [条件] セクションで、次の操作を行います。

a. 製品オファリングなど、ボリューム価格調整を適用するアイテムを選択します
たとえば、ドアセンサーのボリュームプライシングを設定する場合は、ドアセンサー製品オファリングを選択します。

b. [アクティブ] フィールドを選択し、true に設定して、条件をアクティブにします。

c. [数量] フィールドで条件演算子を選択し、適用する数量値を入力します。
次の演算子を使用できます。
   - 次の値に等しい (=)
   - 次の値と異なる (!=)
   - は (空) である
   - (空) でない
   - 次の値未満 (<)
   - 次の値を超える (>)
   - 次の値以下 (<=)
   - 次の値以上 (>=)
   - 次の間

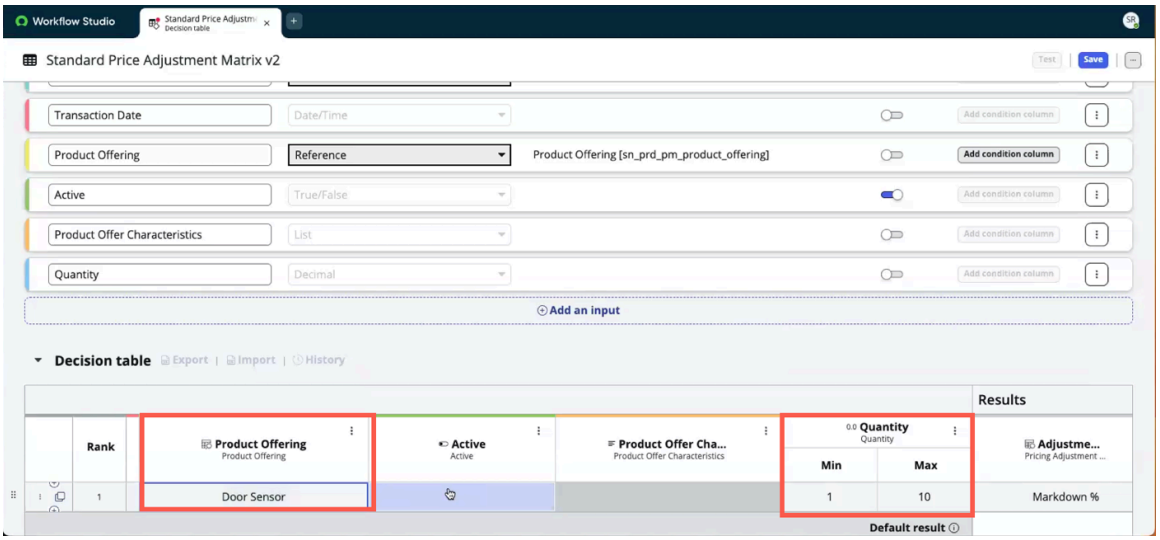
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

たとえば、[以上] 演算子を選択し、数量値 10 を指定すると、価格調整が 10 以上の数量に適用されることを示します。

演算子を選択する場合は、範囲の最小値と最大値を入力して数量範囲を指定します。数量価格調整が指定した範囲の製品オファリングの数量にのみ適用されるように、最小値と最大値の両方を設定する必要があります。

ボリューム価格設定の数量範囲の例



たとえば、ドアセンサーの価格調整は、1〜10の数量にのみ適用されます。価格調整は、ドアセンサーの他の数量値には適用されません。

7. [結果] セクションで、次の操作を行います。

a. [調整タイプ] フィールドを選択し、調整のタイプ ([マークダウン率] や [マークダウン量] など) を選択します。

b. [調整値] 列に調整金額を入力します。

c. 調整の説明 列に、調整の簡単な説明 (ドア センサーの数量調整など) を入力します。

d. **[Save** (保存)] を選択します。

8. 作成した標準価格調整マトリクスのバージョンに戻り、 保存 を選択してから 公開 を選択してマトリクス バージョンをアクティブにします。
ボリューム価格調整は、営業または発注エージェントが見積もりまたは注文を処理するときに使用できます。たとえば、価格調整には、1〜10個のドアセンサーなど、特定の製品の数量範囲があります。販売代理店が見積もりに 5 つのドアセンサーを追加すると、価格調整が適用されます。価格調整は、この範囲外の数量には適用されません。

価格設定プロセスを制御するプロパティを設定する

セールスと注文管理アプリケーションで価格設定機能がどのように処理されるかを制御するシステムプロパティをアクティブ化または非アクティブ化します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
価格設定システムプロパティを使用して、次の価格設定機能を管理できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

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

手順

1. 移動先 すべて > 価格設定 > アドミニストレーション > プロパティ.
2. 次のプロパティを設定します。

価格設定のカスタマイズプロパティ

プロパティ	説明
価格設定要求のログ記録 (sn_csm_pricing.log_pricingengine_request)	価格設定エンジンのデバッグ要求のログ記録を制御します。ログ記録を有効にするには [はい] を選択し、価格設定要求ログをオフにするには [いいえ] を選択します。
マトリクスで定義された複数の調整を積み重ねるために使用される方法 (sn_csm_pricing.matrix_multiple_adjustments_handling)	異なる価格マトリクスからの複数の価格調整を適用する方法を制御します。次のいずれかを選択します。 ○ 表示価格の開始: 製品の表示価格に基づいて調整を計算します。 ○ 現在までの累計:前回の調整値に調整計算を適用して、現在の調整を計算します。
価格設定エンジンの並列実行 ○ トランザクションしきい値に達したときに、価格設定エンジンがトランザクション明細の並列処理を実行できるようにします。 (sn_csm_pricing.enable_pricing_engine_parallel_execution) ○ 価格設定エンジンが並列処理を実行する前に満たす必要があるトランザクションの数を設定します。 (sn_csm_pricing.pricing_engine_parallelism_lines_threshold)	価格設定トランザクションの処理時間を最適化するプロパティを設定します。 ○ 並列実行プロパティはデフォルトで [はい] に設定されています。並列実行をオフにし、トランザクション明細を順次処理するには、[いいえ] を選択します。[いいえ] を選択すると、システムはしきい値を無視します。 ○ デフォルトのしきい値は 100 です。価格設定エンジンが複数のスレッドを使用して並列処理を実行する前に満たす必要がある取引明細の最小数を表す別の数値を入力できます。 **注:** トランザクション明細の数が並列処理のしきい値を満たしている場合でも、製品コンフィギュレーターの価格統合の呼び出しの価格設定エンジンでは並列処理は実行されません。

3. **[Save** (保存)] を選択します。

サブスクリプション収益メトリクス

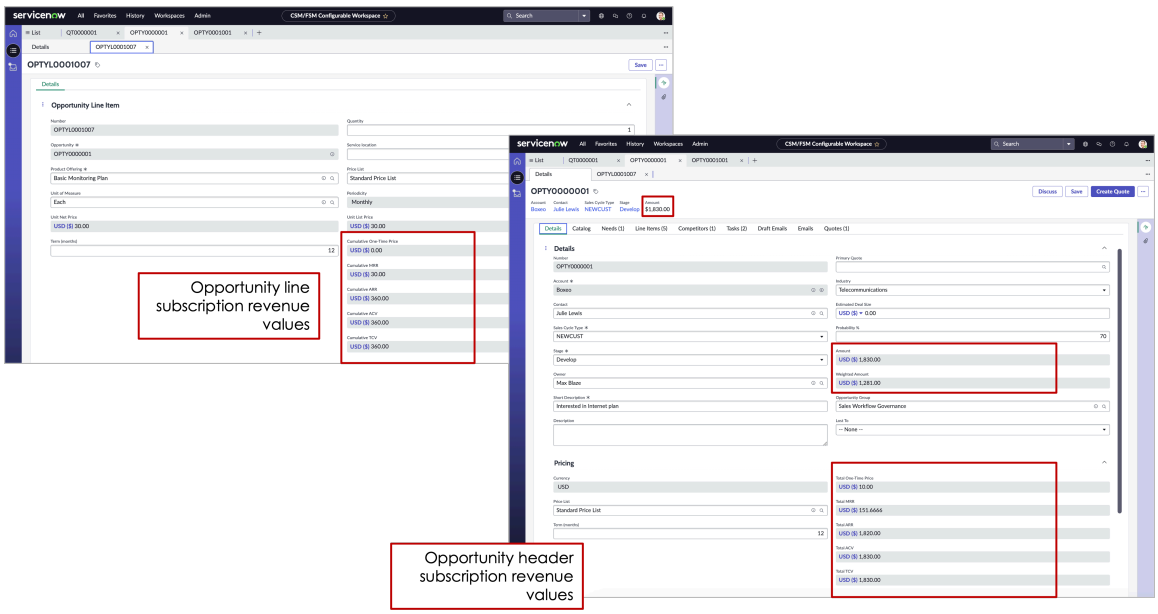
サブスクリプション価格設定は、顧客が製品またはサービスに対して、通常は月額や年額などの定期的な間隔で定期的に料金を支払う価格設定モデルです。セールスと注文管理では、商談と見積もりのさまざまなサブスクリプション収益金額が自動的に計算されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

サブスクリプションの収益金額は、販売代理店と営業マネージャーが販売取引の収益への影響を追跡および分析するのに役立つ指標です。販売代理店とマネージャーは、システムによって計算されたこれらの収益金額を、ヘッダーレベルと品目レベルの両方で、機会と見積もりの価格設定の詳細に表示できます。毎月の経常収益 (MRR) や年間経常収益 (ARR) などのこれらの収益額は、販売パフォーマンスの監視、サブスクリプション収益の予測、エージェントが顧客と関わる際の関連するサブスクリプション金額の提供に役立ちます。

機会サブスクリプション収益の詳細の例



サブスクリプション価格設定メトリクス

サブスクリプション価格設定では、サブスクリプションベースの収益を評価するための一般的なメトリクスには、次の値と項目が含まれます。

月次経常収益 (MRR)

サブスクリプションまたは契約から毎月発生する総収益。これは、販売代理店とマネージャーがサブスクリプションベースの収益源の安定性と成長を評価するのに役立ちます。

年間経常収益 (ARR)

繰り返しのサブスクリプションまたは契約から生み出される年間収益。既存の顧客から 1 年間にわたって予想される予測可能な収益源に関するインサイトを提供します。

年間契約額 (ACV)

年次ベースでの契約の合計額。取引の年間収益への影響を強調し、他の契約や収益源との比較を容易にします。

合計契約額 (TCV)

定期料金と 1 回限りの料金を含む、全期間にわたる契約の合計額。これにより、取引の全体的な価値と、組織の財務パフォーマンスへの影響を可視化できます。

期間

サブスクリプションまたは契約の期間または期間 (月単位) (10 か月や 24 か月など)。オポチュニティ管理では、エージェントは品目を追加する前に期間の値を入力できます。見積管理では、エージェントが期間の値と契約開始日を入力すると、システムは期間の値と開始日を使用して契約終了日を自動計算します。エージェントが契約の終了日を変更すると、システムは期間の値を再計算します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

毎月の周期性がある商品の場合、1日あたりの価格(日割り乗数)は、単価/月の日数に基づいています。年次周期性の製品の場合、小数点以下のフィールドに乗算される 1 日あたりの価格 (prp レート乗数) は、単価 / 365 日、または年がうるう年の場合は 366 日です。

サブスクリプション価格設定による収益の計算方法

製品とサービスの製品オファーには、表示価格や価格設定方法 (1 回限りまたは繰り返しの周期性) などの基本的な価格情報が含まれています。エージェントが製品品目を機会と見積もりに追加すると、基本的な価格情報と製品品目の詳細を使用して、さまざまな収益サブスクリプション値が自動計算されます。これらの値は、ヘッダーの価格の詳細と明細の価格の詳細の両方で計算され、表示されます。

たとえば、エージェントが営業案件品目を追加すると、システムは製品の正味単価と数量を使用して毎月の累積経常収益 (MRR) 金額を計算します。次に、案件の親品目までの累積収益が合計され、案件ヘッダーの価格設定の詳細に累積 MRR が表示されます。

エージェントが構成 UI を使用してカスタマイズ可能な製品を見積もりに追加すると、コンフィギュレーターインターフェイスには、品目のルート製品オファーの月次累積反復課金などの計算された小計値が表示されます。

次の表では、機会と見積もりのサブスクリプション価格設定の収益金額と、それらの計算方法について説明します。

営業案件品目のサブスクリプション収益メトリクス

営業案件品目サブスクリプションメトリクス	説明	計算
正味単価	1 ユニットの価格。	単価:調整前
1 回限りの価格の累積	案件品目と任意の子品目の 1 回限りの価格。	正価 × 数量
月間経常収益累積	案件品目とその子品目の月間経常収益累積。1 回限りの製品については計算されません。	• 周期性が月次の場合:累積 MRR = 正価 * 数量 • 周期性が年次の場合:累積MMR=(正価/12か月)×数量
年間経常収益累積	営業案件品目とその子品目の年間経常収益累積。1 回限りの製品については計算されません。	累積 MRR * 12 か月
年間契約額累積	オポチュニティと子品目の年間累積契約額。	1 回限りの価格の累積 + ARR の累積
総契約額累積	案件と子品目の累積合計契約額。	1 回限りの価格の累積 + (MRR の累積 x 期間月)

機会ヘッダーのサブスクリプション収益メトリクス

機会ヘッダーのサブスクリプションメトリクス	説明	計算
総計	契約額の合計。	案件品目がある場合は、契約額の合計。広告申込情報が存在しない場合、

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

機会ヘッダーのサブスクリプション収益メトリクス (続く)

機会ヘッダーのサブスクリプションメトリクス	説明	計算
		この金額は推定取引規模からコピーされます。
加重金額	取引の潜在的な規模を表す値。	金額 * 確率
1 回限りの合計価格	案件品目のすべての 1 回限りの累積価格の合計。	最上位の親の 1 回限りの価格の累積
月間経常収益合計	毎月の経常収益の合計。	最上位の親の累積 MRR 値の合計。
年間経常収益合計	年間経常収益の合計。	最上位の親の累積 ARR の合計。
年間契約額合計	年間契約額の合計。	最上位の親の累積 ACV の合計。
総契約額合計	契約額の合計。	最上位の親の累積 TCV の合計。

見積依頼明細行のサブスクリプション収益

見積依頼明細行のサブスクリプションメトリクス	計算
月間定期料金	• 周期性が月次の場合:毎月の反復課金 = 正味単価 * 数量 • 周期性が年次の場合:毎月の反復課金 = (正価単価 / 12) * 数量
年間定期料金	毎月の反復課金 * 12 か月
正味価格の累積	単価:合計調整
1 回限りの価格の累積	品目の 1 回限りの価格 + (親品目の場合) すべての子品目の 1 回限りの価格
1 回限りの料金	品目の 1 回限りの価格。

見積依頼明細行のコストとマージン

見積依頼明細行のサブスクリプションメトリクス	計算
1 回限りのコスト	単位コスト * 数量
月間定期コスト	• 周期性が月次の場合:毎月の繰り返し発生料金 = 単位コスト * 数量 • 周期性が年単位の場合:毎月の繰り返し発生料金 = (単位コスト / 12) * 数量
1 回限りのコストの累積	明細品目の 1 回限りの費用 + (親明細品目の場合) すべての子明細品目のすべての 1 回限りの費用の合計
月毎の反復課金累積	毎月の繰り返し発生料金 + (親品目の場合) 直接の子品目のすべての月次累積コストの合計

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

見積依頼明細行のコストとマージン (続く)

見積依頼明細行のサブスクリプションメトリクス	計算
正味コストの累積	正味費用の累積 = [1 回限りの費用 + (毎月の繰り返し費用 × 期間)] + (親品目の場合) 直接の子明細のすべての正味費用の累積合計
累積利益率 (%)	(正味価格の累積 – 正味コストの累積)/正味価格の累積 * 100

見積もりヘッダーサブスクリプション価格設定

見積もりヘッダーサブスクリプションメトリクス	計算
期間	サブスクリプションまたは契約の期間 (月単位)。オポチュニティが存在する場合、値はオポチュニティからもたらされます。それ以外の場合、デフォルトの期間は 12 か月です。
1 回限りの料金合計	すべての親品目の合計。
月間定期料金合計	すべてのルート親品目の月毎の反復課金累積の合計。
年間定期料金合計	すべてのルート親品目の年毎の反復課金累積の合計。
合計額	ルート親品目の累積正味価格の合計。

見積もりヘッダーのコストとマージン

見積もりヘッダーサブスクリプションメトリクス	計算
1 回限りのコストの総額	すべての親品目の 1 回限りの累積コストの合計。
月間コスト総額	すべてのルート親品目の毎月の累積経常コストの合計。
総額	ルート親品目の累積正味コストの合計。
1 回限りの利益の総額	(1 回限りの価格の合計) - (1 回限りのコストの合計)。
月間利益総額	(月額合計) - (月額合計)
総利益額	(合計金額) - (合計コスト)
一時的利益率の合計 %	(1 回限りの証拠金の合計/1 回限りの価格の合計) × 100
月次利益率合計 %	(月次利益合計/月次合計価格) × 100
合計利益率 (%)	(総利益額/総額) 100×

営業案件の詳細の収益メトリクスの詳細については、「 オポチュニティの詳細の追加と表示 と オポチュニティに品目を追加する」を参照してください。

見積もりの詳細の収益メトリクスの詳細については、「 見積もりの詳細の追加と表示」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

マトリクス検証ルールの構成

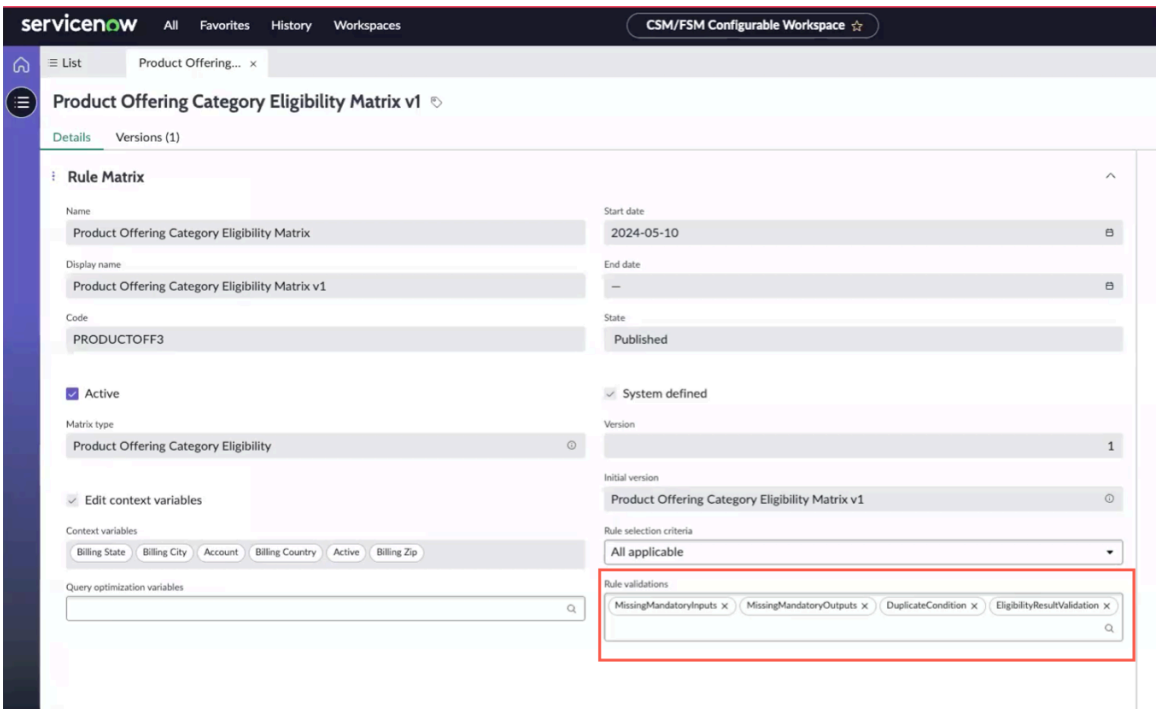
製品カタログアドミニストレーターまたは価格設定アドミニストレーターは、マトリクス意思決定テーブルの必須ルールの入力または出力を自動的にチェックするシステム定義のマトリクス検証ルールを管理できます。独自のカスタム検証を定義することもできます。

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

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

- DuplicateCondition:意思決定ルール内の重複条件をチェックします。
- MissingMandatoryInputs:必須入力が欠落していないかどうかをチェックします。
- MissingMandatoryOutputs:必須出力が不足していないかどうかをチェックします。
- EligibilityResultValidation:製品の適格性結果を確認します。
- MandatoryCostBookForTypeExistingCostBook:原価表タイプをチェックします。
- MandatoryPriceListForTypeExistingPriceList:価格リストタイプを確認します。
- ProductOfferCharsWithoutProdOffer:製品オファリングのない製品オファー特性をチェックします。

製品オファリングカテゴリの適格性マトリクスのルール検証



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

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

マトリクスの検証設定を更新する

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

始める前に

必要なロール：sn_prd_pm_product_catalog_admin および sn_prd_pm_product_catalog_manager

手順

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

カスタム検証定義の作成

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

始める前に

必要なロール：admin

手順

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

マトリクスバージョンの作成

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

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、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:sn_csm_pricing_pricelist_administrator、sn_csm_pricing_pricelist_manager

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

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースで、リスト ビューを選択します。
2. 移動先 価格設定 > 価格マトリクス.
3. [価格マトリクス] リストで、更新するマトリクスを選択します。
4. マトリクスの [詳細] タブで、[新規バージョンの作成] を選択します。
   次の変更が発生します。
   - 新しいバージョンのマトリクスが別のタブで開きます。
   - 前のマトリクスでは、[ステータス] が [公開済み] から [廃止] に変わり、[システム 定義] の値が false に変更されます。
5. 必要に応じてマトリクスを変更します。
   たとえば、標準価格調整マトリクスで使用されるコンテキスト変数を更新する場合は、マトリクスの コンテキスト変数 セクションでコンテキスト変数を追加または削除できます。
6. **[Save** (保存)] を選択します。
7. [ルールの作成] を選択して、マトリクスのディシジョンテーブルを更新します。
   マトリクスのディシジョンテーブルに意思決定行を追加します。ディシジョンテーブルのエクスポート機能を使用して、Excel で以前のマトリクスバージョンのディシジョンテーブルを編集し、Excel ファイルを更新してから、更新された Excel テーブルをインポートして新しいバージョンのディシジョンテーブルに入力できます。詳細については、「Excel での意思決定テーブルの管理」を参照してください。
8. [保存] を選択してから [公開] を選択します。
   マトリクスのリストを更新して、新しいマトリクスバージョンを表示できます。

カスタムコンテキスト変数の作成

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

始める前に
カスタム変数を作成する前に、コンテキスト変数 [sn_csm_ctxrul_mgt_context_variable] テーブルで使用可能なコンテキスト変数を確認して、新しい変数が必要かどうかを確認します。このテーブルは、製品カタログ管理および Pricing Management で提供されるシステム定義変数と、作成されたカスタム変数を識別します。

たとえば、製品以外の属性に提供されるシステム定義のコンテキスト変数には、アカウント、国/地域 (送付先)、市区町村 (送付先)、都道府県 (送付先)、国/地域 (送付先)、市区町村 (請求先)、都道府県 (請求先)、郵便番号 (請求先)、トランザクション日付などがあります。

必要なロール：admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

このタスクについて
アドミニストレーターは、製品以外の特性などのアイテムのカスタムコンテキスト変数を作成できます。これらは、価格設定アドミニストレーターと製品カタログアドミニストレーターがルールマトリクスで使用して、価格設定機能または製品オファリングの適格性を制御できます。たとえば、価格設定アドミニストレーターは販売セグメントに基づいて価格調整を定義したい場合がありますが、販売セグメントはシステム定義のコンテキスト変数ではありません。

変数名を作成し、変数タイプを定義することで、その変数をルールマトリクスの意思決定ルールで使用できるようになります。変数を作成した後、コンテキスト変数を、システムがコンテキストを取得する元となる見積もりや注文などの トランザクションエンティティにマップする必要もあります。

手順

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

コンテキスト変数フォーム

フィールド	説明
タイプ	コンテキスト変数タイプ。変数のフィールドのタイプを選択します。たとえば、選択リストフィールドタイプでは、ユーザーは事前定義された選択肢のリストから選択できます。 さまざまなフィールドタイプの詳細については、「 フィールドタイプの参照 」を参照してください。
ラベル	コンテキスト変数の名前 (例:営業セグメント)。
列名	コンテキスト変数タイプを作成するコンテキスト変数の ID。入力した ラベル 名 (sales_segment など) に基づいて、この名前が自動的に割り当てられます。
コード	ラベル名に基づいてシステムによって生成された英数字。
コンテキストタイプ	コンテキストの取得元を示すオプション。次のいずれかを選択します。 ○ トランザクションヘッダー:コンテキストは、機会、見積もり、販売注文などのトランザクションのヘッダーレコードからフェッチされます。 ○ トランザクション明細行:コンテキストは、機会、見積もり、または販売注文トランザクションの明細行レコードからフェッチされます。
アプリケーション	アプリケーションスコープの名前。既定のスコープは [グローバル] です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、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
アクティブ	コンテキスト変数がルールマトリクスで使用できることを示すオプション。

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

次のタスク
カスタムコンテキスト変数をトランザクションエンティティにマッピングします。

カスタムコンテキスト変数のトランザクションエンティティへのマッピング

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

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

必要なロール：admin

手順

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

「見込み顧客から現金へ」エンティティ属性フォーム

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

5. **[Save** (保存)] を選択します。

結果
カスタムコンテキスト変数は、価格設定マトリクスで使用できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

で拡張ポイントを使用する **Pricing Management**

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

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

Pricing Management 拡張ポイント

拡張ポイント	説明
sn_csm_pricing。DefaultCostBookExtensionPoint	呼び出し元アプリケーションで使用されるデフォルトの原価表 (見積管理など) を決定するためのロジックをカスタマイズします。この拡張ポイントは、呼び出し元アプリケーションのヘッダーと行の両方のデフォルトの原価表ロジックを変更します。
sn_csm_pricing。DefaultPriceListExtensionPoint	見積管理 や 注文管理 などの呼び出し元SOMアプリケーションで使用されるデフォルトの価格リストロジックをカスタマイズします。この拡張ポイントは、呼び出し元アプリケーションのヘッダーと行の両方のデフォルトロジックを変更します。 **注:** 追加のコンテキスト変数を作成する場合は、価格リストのデフォルト設定マトリクスを使用して、価格リストのデフォルトをヘッダーレベルで管理します。この拡張ポイントは、価格リストのデフォルト設定マトリクスを使用できないユースケースにのみ使用します。この場合、要求には、デフォルトのコンテキスト変数に加えて、すべてのコンテキスト変数の値が含まれます。
sn_csm_pricing。ListPriceExtensionPoint	基本表示価格を決定するためのロジックをカスタマイズします。価格設定エンジンロジックを拡張し、ベース表示価格をフェッチするために価格リストと価格明細に依存しないようにします。
sn_csm_pricing。属性調整拡張ポイント	製品オファリングの属性調整を決定するロジックをカスタマイズします。属性調整テーブルを使用して調整値をフェッチしなくても、価格設定エンジンロジックを拡張できます。
sn_csm_pricing。PricingAdjustmentsExtensionPoint	製品オファリングの価格調整を決定するロジックをカスタマイズします。管理者 (パートナー実装者) が、標準およびコンポーネント構成ルールのマトリクスに依存しずに調整値をフェッチすることで、価格設定エンジンロジックを拡張できるようにします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

価格設定エンティティのエクスポートとインポート

価格設定アドミンは、 ServiceNow インスタンス間で価格設定エンティティをエクスポートおよびインポートできます。たとえば、価格リストなどの価格設定エンティティを非本番インスタンスからターゲット本番インスタンスに昇格させることができます。各プロセスには、個別の一連のステップが含まれます。

価格設定エンティティをエクスポートおよびインポートする前に

価格設定エンティティをターゲットインスタンスにエクスポートする前に、次の前提条件に注意してください。

製品関連エンティティをターゲットインスタンスにインポートします

製品カタログアドミニストレーターが、最初に製品カタログベースエンティティ、製品オファリングカタログ、および製品オファリングをターゲットインスタンスにインポートしたことを確認します。価格設定エンティティは製品オファリングとカタログに関連付けられているため、価格設定エンティティをインポートする前にオファリングとカタログ情報が存在している必要があります。ターゲットインスタンスにインポートする必要がある製品エンティティの詳細については、「 製品カタログエンティティのエクスポートとインポート」を参照してください。

関連する価格マトリクスをエクスポートする前に、ディシジョンテーブル変更の更新セットをターゲットインスタンスにエクスポートしてください

新しい製品オファリングへの参照など、ディシジョンテーブルが変更された新しいバージョンの価格マトリクスがある場合は、ディシジョンテーブルの変更を含むシステム生成の更新セットをターゲットインスタンスにエクスポートするようアドミンに依頼してください。次に、新しい価格マトリクスをエクスポートし、価格マトリクスをターゲットインスタンスにインポートします。詳細については、「価格設定エンティティのエクスポート」と「価格設定エンティティのインポート」を参照してください。

価格設定エンティティのエクスポートおよびインポートプロセス

価格設定エンティティをエクスポートおよびインポートするには、次の手順に従います。

価格設定エンティティのエクスポートおよびインポート手順

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

価格設定エンティティのエクスポート

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

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、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
更新されたディシジョンテーブルを含む新しいバージョンの価格マトリクスをエクスポートする前に、更新されたディシジョンテーブルを含むシステム生成の更新セットをターゲットインスタンスにエクスポートするようアドミンに依頼してください。

必要なロール:sn_csm_pricing_pricelist_administrator

手順

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

   注:

   - 価格設定マトリクスなどのエンティティには、特定のバージョンがある場合があります。エクスポートするエンティティの特定のバージョンを選択し、そのバージョンをターゲットインスタンスにインポートしてください。
   - 新製品オファリングを参照する更新されたディシジョンテーブルを含む新しいバージョンの価格設定マトリクスがある場合は、更新されたディシジョンテーブルを含むシステム生成の更新セットをエクスポートするようにアドミンに依頼してください。

6. エクスポートジョブにファイル名と説明を入力し、[送信] を選択します。
   エクスポートプロセスが開始され、カタログのエクスポート ID がメッセージに表示されます。
7. エクスポートされた JSON ファイルを検索して表示するには、 エンティティをエクスポート リストを表示し、エクスポートジョブを選択します。

   エクスポートされたファイルが [添付ファイル] ペインに表示されます。

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

次のタスク
価格設定エンティティのインポート。

価格設定エンティティのインポート

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

始める前に
開始する前に、ターゲットインスタンスを確認し、特定の必要なエンティティがインポートされていることを確認します。たとえば、価格設定エンティティに関連付けられた製品オファリングと製品オファリングカタログは、ターゲットインスタンスに事前にインポートされている必要があります。同様に、価格明細または原価表明細をインポートする場合は、これらの明細の価格リストまたは原価表が事前にターゲットインスタンスにインポートされている必要があります。また、新しい価格リスト

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

マトリクスをインポートする場合、アドミンは、関連付けられたディシジョンテーブルをシステム生成更新セットのターゲットインスタンスにインポートしておく必要があります。

必要なロール:sn_csm_pricing_pricelist_administrator

手順

1. 価格設定データをインポートするターゲットインスタンスに移動します。
2. インポートプロセスを開始します。
   - 価格設定エンティティをインポートするには、次に移動します: すべて > 価格設定 > エクスポート/インポート > インポート.
   - コンテキストルールをインポートするには、 すべて > コンテキストルール管理 > インポート.

   インポートデータソースのレコードが開きます。
3. ヘッダーバーの [添付ファイル] ( ) アイコンを選択して、JSON ファイルを添付します。
   [データソースをインポート] ポップアップが開きます。
4. [ファイルを選択] を選択し、インポートする JSON ファイルを選択します。
5. ファイルがアップロードされたら、[添付ファイル] ポップアップを閉じます。
6. [関連リンク] で、[すべてのレコードをロード] を選択します。
   インポートされたファイルのデータがロードされ、進行状況バーが開き、インポートされたジョブが表示されます。コンテキストルールをインポートする場合、インポートされたデータはインポートセット一時テーブルにロードされますsn_csm_pricing_import_data_sourceまたはsn_csm_ctxrul_mgt_import_data_source。

   注: ターゲットインスタンスで価格マトリクスをインポートする際に、インポート後処理スクリプトによって、更新セットにインポートされたディシジョンテーブル内の参照エンティティが適切な価格マトリクスに関連付けられます。
7. [次のステップ] セクションで、 [強力な変換の実行] を選択し、 [変換] を選択します。
   進捗状況バーには、変換ステータスが表示されます。変換が完了すると、インポートされたデータが適切な価格設定テーブルにロードされます。
8. [次のステップ] セクションで、インポートセットリンクを選択して、結果のインポートセットを表示します。
   インポートされたデータは、適切なテーブルで使用できます。
9. インポートセットレコードで、[インポートログ] タブを開いてエラーがないか確認し、変換が正常に完了したことを確認します。

次のタスク
価格リストや原価表など、インポートされた特定の価格設定エンティティは、ターゲットインスタンスでドラフトステータスになります。インポートされた価格リストまたは原価表をインスタンスでアクティブにするには、それらを公開します。

でのエージェントツールの構成 セールスと注文管理

セールスと注文管理内のアプリケーションは、エージェント向けの共通の機能とツールを共有しています。

このセクションでは、場所ベースのトランザクションなど、エージェントに対して構成できる一般的な機能について説明します。

自動翻訳

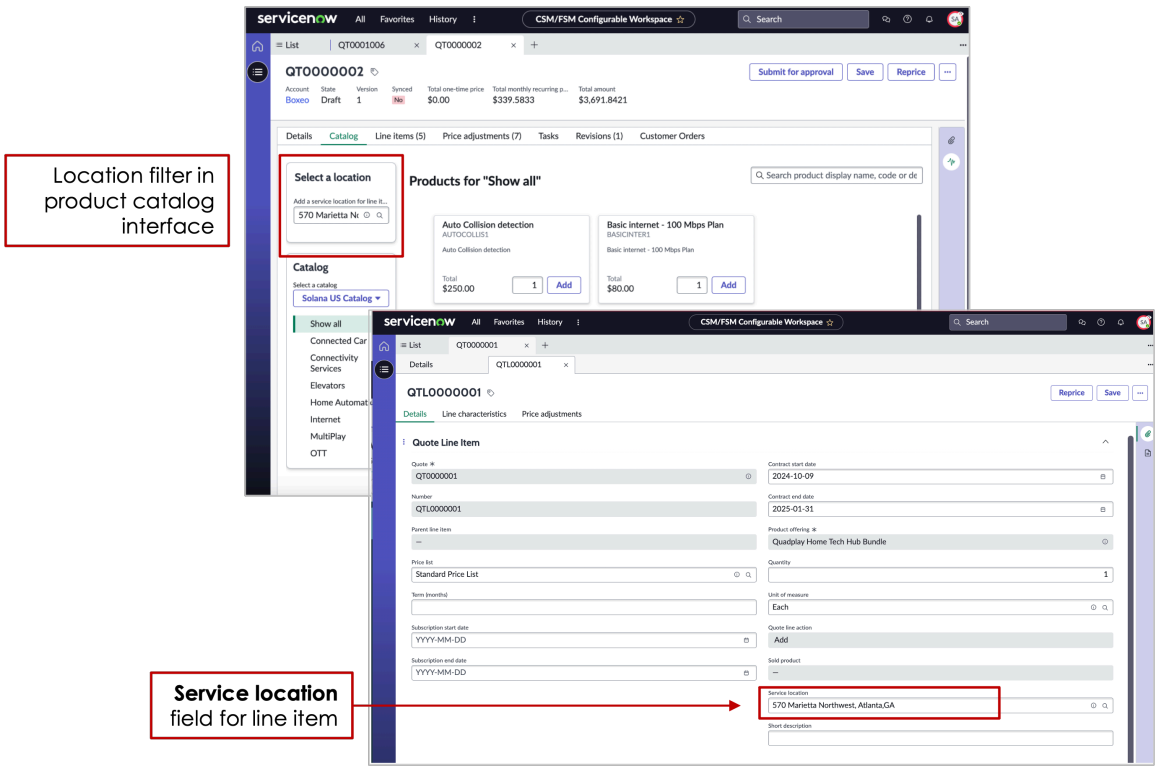
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロケーションベースの製品トランザクションの構成

セールスと注文管理では、エージェントは顧客の場所に合わせて案件、見積もり、注文を作成できます。これらのトランザクションは、場所ベースの製品トランザクションと呼ばれます。

顧客が利用できる製品オファリングとサービスが場所によって異なる場合、エージェントは製品カタログ UI で場所フィルターを使用してサービスの場所を選択し、その場所に適した製品とサービスのみを表示できます。エージェントは、適切な製品を商談、見積もり、または注文に追加できます。エージェントは、同じトランザクション内で製品やサービスをある場所から別の場所にコピーできるため、場所ごとに別の機会、見積もり、または注文を作成する必要がなくなります。

製品カタログ **UI** の場所フィルターと見積もりの品目ビューのサービスの場所



ロケーションベースのトランザクションの仕組み

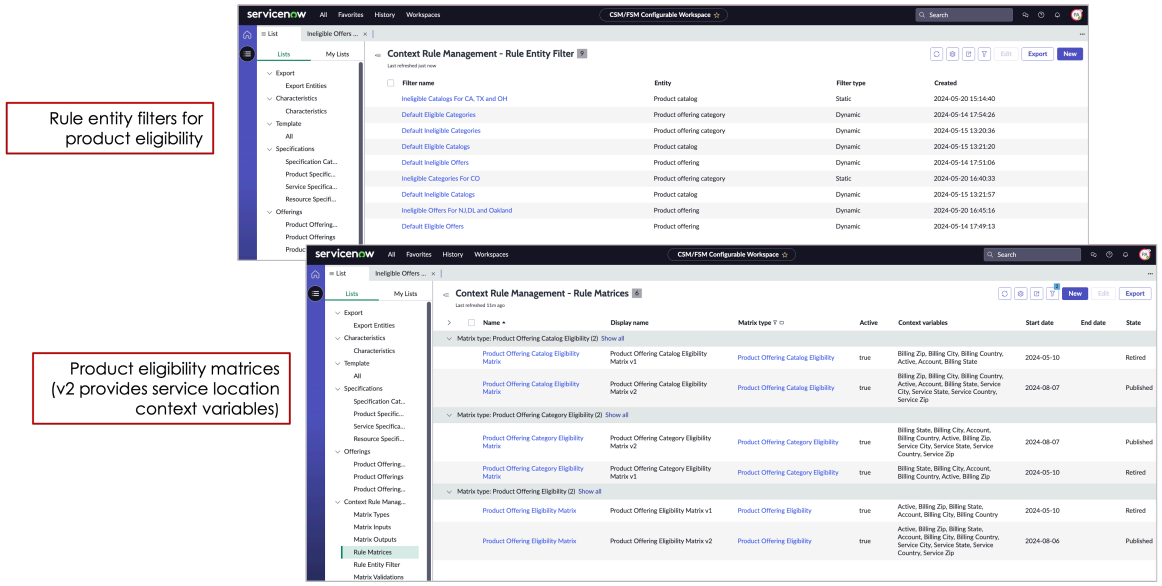
アドミンおよび製品カタログアドミンの構成

アドミニストレーターは、*sn_sales_common.enable_location_based_transactions* システムプロパティを有効にして、場所ベースのトランザクションを有効にします。

製品カタログアドミニストレーターは、製品適格性ルールエンティティフィルターを使用して、適格な製品エンティティと対象外の製品エンティティ (カタログ、カテゴリ、および製品オファリング) を識別します。また、製品適格性マトリクスに意思決定ルールを設定して、対象となるカタログ、カテゴリ、または製品オファリングの表示を制御するために、請求先ステータスやサービス場所変数 (2024 年 11 月リリースで導入) などのコンテキスト変数を指定します。

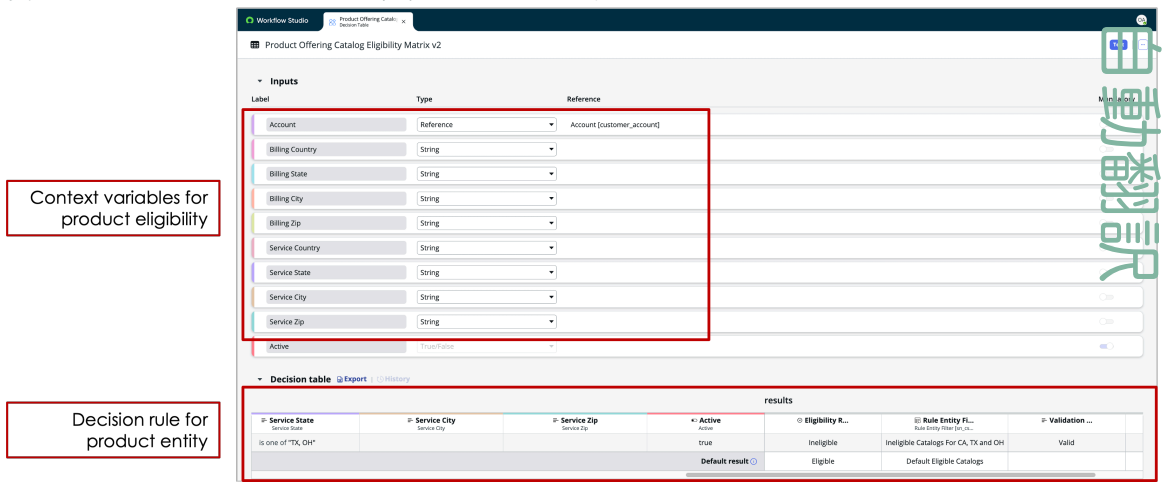
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ルールエンティティフィルターと製品適格性ルールマトリクス



次の製品オファリングカタログの適格性マトリクスの例では、不適格カタログのルールエンティティフィルターとコンテキスト変数、サービスステータスを使用して、表示される製品カタログをフィルタリングします。

製品オファリングカタログの適格性マトリクスの例



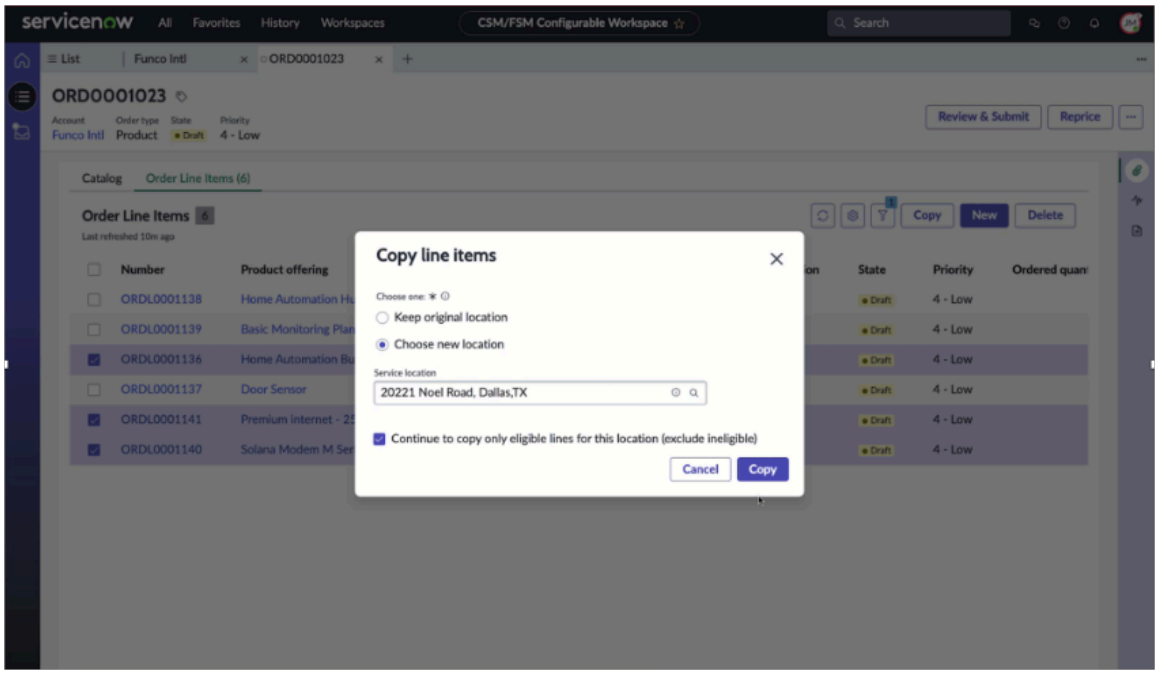
ロケーションベースのトランザクションのエージェントエクスペリエンス

エージェントがサービスの場所を指定すると、構成された製品の適格性エンティティに応じて、製品カタログ UI にその場所の適格なカタログ、カテゴリ、またはオファリングが表示されます。簡易製品または固定製品を選択すると、指定した場所に品目が自動的に作成されます。構成可能な製品を選択した場合は、製品コンフィギュレーターを使用して製品オプションをカスタマイズします。製品構成を保存すると、品目が自動的に作成されます。

エージェントは、同じトランザクションで品目を別の場所 (機会、見積もり、または注文) にコピーできます。これらは、適格な品目のみを指定された場所にコピーするように指定できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注文明細品目のコピーの例



エージェントが商談、見積もり、または場所別の注文に製品を追加する方法の詳細については、以下を参照してください。

- 場所のフィルターを使用して機会品目を追加する。
- 機会品目を場所にコピーする。
- 見積もりで場所別にカタログをフィルタリングする。
- 見積品目の場所をコピー。
- 場所別に製品カタログをフィルター。
- 注文明細行レベルで製品の場所を更新する。

場所ベースのトランザクションの設定

アドミンと製品カタログアドミニストレーターは、次の構成タスクを完了して、場所ベースのトランザクションを設定します。

場所ベースのトランザクション構成タスク

ステップ	説明	ロール
ロケーションベースのトランザクションのアクティブ化	*sn_sales_common.enable_location_based_transactions* システムプロパティを有効にします。	管理者
ルールエンティティフィルターを作成	カタログ、カテゴリ、および製品オファリングを表示可能または不適格にするルールエンティティフィルターを定義します。	製品カタログアドミン
製品適格性ルールの定義	製品カタログ、カテゴリ、またはオファリングの表示を制御するコンテキスト変数 (サービスの場所コンテキスト変数など) を選択して、製品の適格性ルールを設定します。	製品カタログアドミン

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロケーションベースのトランザクションのアクティブ化

sn_sales_common.enable_location_based_transactions システムプロパティを使用して、機会、見積もり、および注文の場所ベースのトランザクションをオンにします。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
sn_sales_common.enable_location_based_transactions システムプロパティを使用すると、エージェントは、案件、見積もり、または注文に製品ラインを追加するときに、顧客の場所を選択し、その顧客の場所の対象製品のみを表示できます。この機能により、エージェントは同じトランザクション内の別の場所 (機会、見積もり、または注文) に品目をコピーすることもできます。

手順

1. 移動先 すべて フィルターに「 sys_properties.list」と入力します。
2. *sn_sales_common.enable_location_based_transactions* システムプロパティを開きます。
3. [値] フィールドに「true」と入力します。
4. **[Update** (更新)] を選択します。
   場所フィルターは、製品カタログインターフェイスに表示されます。エージェントは、案件、見積もり、または注文に製品ラインを追加するときに、フィルターを使用して場所を選択できます。カタログには、場所の対象となる製品オファリングが表示されます。カタログから製品を追加した後、エージェントは、別の顧客の場所に対して別の機会、見積もり、または注文を作成することなく、選択した製品 (品目) を同じトランザクション内の別の場所にコピーできます。

次のタスク
場所別に表示される製品オファリングを制御する 製品適格性ルールフィルター と マトリクス を定義します。

製品コンフィギュレーター の設定

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

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

オープン状況管理

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

開発者は、 オープン状況管理の拡張ポイント を使用して、ロード時または製品の選択が変更されたときに発生するイベントに基づいて、任意のコンフィギュレーターノードで表示専用または編集可能な状況を設定できます。オプションで、ノードのステータスを変更するとともに情報メッセージをスクリプト化することもできます。これらのメッセージは、製品コンフィギュレーターのユーザーインターフェイスにコンテキストに応じて表示されます。任意のノードの状態を読み取って設定するために、さまざまなヘルパー API メソッドを利用できるため、大規模な JSON スクリプティングが不要になります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

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

構成状況管理のユースケース

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

構成状況モデルのユースケースの例

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

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

ノード状況

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

表示:はい (ノードを表示する) またはいいえ (ノードを非表示にする)

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

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

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

数量:表示 (はい/いいえ)、編集可能 (はい/いいえ)

製品の数量を設定し、数量に関連するルールを適用し、数量に関連する情報メッセージとエラーメッセージを適切なノードに表示する構成。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オン:はい (ノードの選択を表示) またはいいえ (ノードの選択を非表示にする)

コンテキストに基づいて選択できる構成オプションを示す構成。

値:表示 (はい/いいえ)、編集可能 (はい/いいえ)

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

注: エージェントは、ノードレベルでメッセージを設定して、ステータス変更の理由を提供することができます。

イベント

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

- ロード時 - 各ノードの状態(可視性、編集可能性)は、最初ははい(true)に設定されています。ロード時に [オープン] ステータスが呼び出されます。
- 変更時 - この関数は、 製品コンフィギュレーター ユーザーインターフェイスでノードの値が変更されるたびに呼び出されます。ただし、 製品コンフィギュレーターで数量の変更が発生したときには、このステータスは呼び出されません。これらの状況は、ロード時、選択中、またはインスタンスがトランザクションに同期される直前に、プログラムで設定できます

ヘルパー **API** メソッド

次のヘルパー API メソッドを使用して、任意のノードのステータスを読み取って設定できます。

適用ステータス

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

Getter メソッド

ノードパスを任意の構成ノードのステータスとともに取得します。

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

セッターメソッド

- 製品関係グループ、製品特性、および製品特性オプションの表示および編集可能な状況を設定します。
  - `setVisible`:すべてのレベルでTrue/False
  - `setVisible (True / False)`
  - `setEditable`:すべてのレベルで True/False
  - `setEditable(True)`
  - 実装例:

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

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- オファーと仕様の数量を設定します。nodePath は製品を決定し、値は設定する数量です。
  - `setQuantity(value);`
  - 実装例:

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

- 構成オプションを設定して、選択されている内容を確認します。
  - `setChecked`（値);True/`False`
  - 実装例:

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

- 入力タイプが 1 行のテキストである特性ノードの値を設定します。
  - `setValue(` 値);
  - 実装例:

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

ゲッターコンテキスト変数メソッド

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

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

オープン状況管理の拡張ポイントの使用

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

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

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

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

状況管理の拡張ポイント

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

セールスと注文管理アプリケーションでユーザーロールをアサインする

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

ロールの概要

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

- 製品カタログ管理
- Pricing Management
- リード管理
- オポチュニティ管理
- 見積管理
- 販売契約管理
- 注文管理

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

- ユーザーにロールをアサインするには、「ユーザーへのロールのアサイン」を参照してください。
- グループにロールをアサインするには、「グループへのロールのアサイン」を参照してください。

リード管理 ロール

次のテーブルのロールは、リード管理 に適用されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

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

オポチュニティ管理 ロール

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

ロール	説明
セールスエージェント [sn_sales_common.sales_agent]	機会を特定し、育成し、営業の成功につなげます。オポチュニティを作成、読み取り、更新します。
営業マネージャー [sn_sales_common.sales_manager]	オープンなオポチュニティをレビューし、販売代理店にアサインします。オポチュニティを作成、読み取り、更新します。
営業運用スペシャリスト [sn_sales_common.sales_ops_specialist]	営業業務の効率と精度を高めます。組織内の営業プロセスを設定します。
sn_opty_mgmt_core.opportunity_setup_viewer	販売サイクルとステージにアクセスできる詳細なロール。
sn_opty_mgmt_core.opportunity_setup_writer	営業サイクルとステージにアクセスできる詳細なロール。
sn_opty_mgmt_core.opportunity_viewer	ヘッダーや品目などのすべての機会テーブルへの読み取りアクセス権。
sn_opty_mgmt_core.opportunity_writer	ヘッダーや品目などのすべての機会テーブルへの読み取りアクセス権。

見積管理 ロール

次のテーブルのロールは、見積管理 に適用されます。

ロール	説明
セールスエージェント [sn_sales_common.sales_agent]	見積もりを特定、育成し、販売の成功に変換します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロール	説明
営業マネージャー [sn_sales_common.sales_manager]	見積もりを販売代理店または営業チームにアサインします。
セールスオペレーションスペシャリスト [sn_sales_common.sales_ops_specialist]	営業業務の効率と精度を高めます。セールスオペレーションのセールスプロセスを設定します。

販売契約管理 ロール

ロール	説明
セールスエージェント、セールスマネージャー、データビューア sn_sales_agmt_core.sales_agreement_viewer	販売契約書、販売契約書明細行、および関連データ (特性、価格表、その他のテーブルなど) の操作を読み取ります。
セールスエージェント、セールスマネージャー sn_sales_agmt_core.sales_agreement_writer	販売契約書および販売契約書明細行の作成、読み取り、および更新の操作。

製品カタログ管理 ロール

次のテーブルのロールは、製品カタログ管理 に適用されます。

ロール	説明
製品カタログマネージャー [sn_prd_pm.product_catalog_manager]	製品、サービス、リソースの仕様を作成、読み取り、更新、削除します。
製品カタログアドミン [sn_prd_pm.product_catalog_admin]	製品、サービス、リソース仕様、特性、および特性オプションを作成、読み取り、更新、削除します。また、カタログエンティティをエクスポートおよびインポートし、カタログ関連のシステムプロパティを設定することもできます。
製品カタログビューア [sn_prd_pm.product_catalog_viewer]	製品、サービス、リソース仕様、特性、および特性オプションへの読み取りアクセス権。

Pricing Management ロール

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

ロール	説明
価格リストアドミン [sn_csm_pricing_pricelist_administrator]	価格設定エンティティの作成、更新、および読み取りを行います。また、価格設定エンティティのエクスポートとインポート、価格設定関連のシステムプロパティの設定または編集、トランザクションログの表示を行うこともできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロール	説明
価格リストマネージャー [sn_csm_pricing_pricelist_manager]	価格設定エンティティの作成、更新、および読み取りを行います。
価格リストライター [sn_csm_pricing.pricelist_writer]	価格設定エンティティへの読み取り、書き込み、および削除アクセス権を持つ詳細なロール。価格リストや原価表などの価格設定エンティティを削除するには、価格設定エンティティが [ドラフト] ステータスである必要があります。
販売契約価格リストライター [sales_agreement_pricelist_writer]	価格設定エンティティの読み取りおよび作成アクセス権を持つ詳細なロール。作成アクセス権は、バックエンドワークフローを通じてのみ付与されます。販売契約価格リストのみの書き込みアクセス。販売契約ライターロール内で継承されます。
価格リストビューアー [sn_csm_pricing.pricelist_viewer]	価格リスト、価格明細、原価表、原価表明細などの価格設定エンティティへの読み取りアクセス権を持つ詳細なロール。

注文管理 ロール

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

Order Management ロール

ロール	説明
受注処理マネージャー [sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager]	製品注文、製品注文タスク、サービス注文、およびリソース注文の表示および編集アクセス。このロールを持つ履行マネージャーは、注文フォールアウトレコードを表示できますが、編集することはできません。 受注処理マネージャーは、注文を受け取り、注文品目をレビューし、注文の履行準備ができていることを確認して、承認します。
受注処理エージェント [sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent]	製品注文、製品注文タスク、サービス注文、およびリソース注文へのアクセスを表示します。 このロールを持つエージェントは、注文フォールアウトレコードを表示することもできますが、編集することはできませんが、製品注文タスクの一部のフィールドを編集できます。注文履行マネージャーが注文を承認した後、エージェントはこれらの履行タスクを実行します。このロールには、注文ビューアー [order_view] ロールも含まれています。
注文承認者 [order_approver]	顧客の注文と製品カタログデータへのアクセスを表示します。このロールを持つユーザーは、顧客の注文を承認できますが、注文履行マネージャーや注文履行エージェントのように注文を

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Order Management ロール (続く)

ロール	説明
	作成、更新、削除することはできません。このロールには、注文ビューアー [order_view] ロールも含まれています。
注文ビューアー [order_viewer]	顧客の注文、製品注文、製品注文タスク、サービス注文、およびリソース注文へのアクセスを表示します。 また、製品カタログデータにアクセスできるように、注文ビューアーに sn_prd_pm.product_catalog_viewer ロールを付与する必要があります。 **注:** 注文承認者ロールと注文閲覧者ロールは、注文管理ビジネスステークホルダーロールに含まれており、手数料がかかります。組織に適切なエンタイトルメントがあることを確認せずに、これらのロールをユーザーに割り当てないでください。詳細については、「ビジネスステークホルダーのアクティブ化」を参照してください。
フルフィルメントビューアー [sn_ind_tmt_orm.fulfillment_viewer]	フルフィルメントテーブル (注文タスク、ドメイン注文、製品注文、リソース注文、サービス注文) への読み取りアクセス権を持つ詳細なロール。
フルフィルメントライター [sn_ind_tmt_orm.fulfillment_ writer]	フルフィルメントテーブル (注文タスク、ドメイン注文、製品注文、リソース注文、サービス注文) への読み取りおよび書き込みアクセス権を持つ詳細なロール。このロールには、フルフィルメントビューアー [sn_ind_tmt_orm.fulfillment_viewer] ロールが含まれます。
発注エージェント [sn_ind_tmt_orm.order_agent]	注文、注文明細行、および注文明細行の特性を作成、編集、表示、削除する権限と、タスクを表示する権限を持つペルソナロール。
注文アドミン [sn_ind_tmt_orm.order_admin]	発注エージェントロールと同じ権限 (注文、注文ライン、および注文ライン特性の作成、編集、表示、削除、およびタスクを表示する権限) を持つペルソナロール。さらに、このロールは注文を構成および承認できます。

サービス注文管理ロール

ロール	説明
サービスオーダーマネージャー [sn_ind_tmt_orm.service_order_manager]	サービス注文要求、サービス注文、リソース注文、および関連する履行タスクを表示および編集します。このロールを持つマネージャーは、注文フォールアウトレコードを表示することもできますが、編集することはできません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービス注文管理ロール (続く)

ロール	説明
	サービス注文マネージャーは、外部サービス注文要求をレビューし、サービス注文品目をレビューし、サービス注文を履行する準備ができていることを確認して、それらを承認することができます。
サービス注文エージェント [sn_ind_tmt_orm.service_order_agent]	サービス注文要求、サービス注文、リソース注文、および関連する履行タスクへのアクセスを表示します。サービス注文エージェントは、サービス注文タスクの一部のフィールドを編集できます。サービス注文履行マネージャーがサービス注文を承認した後、エージェントはこれらのタスクを実行します。このロールには、注文ビューアー [order_view] ロールも含まれています。

フォールアウト管理のロール

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

自動翻訳

ビジネスポータルの構成

アドミニストレーターは、顧客がセールスと注文管理で製品を閲覧して注文を作成できるように、ビジネスポータル (sn_b2b_portal) を構成できます。

構成の概要

1. アプリケーションマネージャーを使用して、次のプラグインを指定された順序でインストールし、ビジネスポータルをセットアップします。
   a. 注文管理ポータル: sn_ord_mgmt_portal
   b. 製品カタログ管理ポータル: sn_prd_pm_portal
   c. カスタマーサービスポータル: sn_csm_portal
   d. ビジネスポータル: sn_b2b_portal
   e. カスタマーポータルの UI コンポーネント: sn_ciwf_ui_cmpnt
   f. Sales Cart プラグイン: sn_sales_cart

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

2. ビジネスポータルの有効化

   ビジネスポータル (sn_b2b_portal) を有効にして、顧客が製品を参照して注文を作成できるようにします。

3. (オプション) セルフサービス注文ケース管理のアプリのインストール

   ビジネスポータルで注文ケースを管理するために顧客に提供するセルフサービスオプションに基づいて、必要なプラグインをインストールします。

ビジネスポータルの有効化

アドミニストレーターは、顧客が製品を参照して注文を作成できるように、ビジネスポータル (sn_b2b_portal) を有効にすることができます。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

ビジネスポータルを設定し、セルフサービス拡張機能 セールスと注文管理 するには、まずアプリストアで入手可能なビジネスポータルプラグインをインストールします。

詳細については、「ビジネスポータルの構成」を参照してください。

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースで、 すべて > ポータル.
2. 選択 ビジネスポータル.
3. [非アクティブ] ボックスをオフにします。
4. **[Save** (保存)] を選択します。
   ビジネスポータルが有効になります。

ビジネスポータルのアップグレード後の注文の移行

ドラフトのプロキシ注文カートを新しいセールスカートに移行して、顧客がビジネスポータルでカートに追加した製品を紛失しないようにします

始める前に

Sales Cart アプリケーションがインストールされていることを確認します。詳細については、「セールスカートのインストール」を参照してください。

必要なロール：admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、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

注: ビジネスポータルを使用していて、 Zurich リリースにアップグレードする場合は、Sales Cart アプリケーションをインストールした後に *Migrate proxy orders to sales cart* スケジュール済みジョブを実行する必要があります。このジョブは、ドラフトのプロキシ注文カートを新しい販売カートに移行し、顧客がビジネスポータルでカートに追加された製品を失うのを防ぎます。

*Migrate proxy orders to sales cart*スケジュール済みジョブは、次のアクションを実行します。

- 顧客の既存のカートから新しいセールスカートにアイテムを移行します
- [Sales Cart] テーブルに買い物かご関連レコードを作成します
- *sn_sales_cart.show_cart_migration_msg*プロパティの値を false に更新します

このジョブを実行するまで、ビジネスポータルに次のメッセージが表示されます。

> システムの更新により、カートがクリアされました。詳細については、アドミニストレーターにお問い合わせください。

手順

1. 選択 すべて > システム定義 > スケジュール済みジョブ.
2. スケジュール済みジョブ ページで、検索フィールドに `プロキシ注文を販売カートに移行する` と入力します。
3. ジョブを選択します。
4. [スケジュール済みスクリプト実行] ページで、[今すぐ実行] を選択します。

セールスカートのインストール

admin ロールをお持ちであれば、Sales Cart プラグイン (sn_sales_cart) をインストールできます。このアプリケーションは、関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインをインストールします (まだインストールされていない場合)。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、次を参照してください。 のエンタイトルメントを取得する ServiceNow 製品またはアプリケーション .
- 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のセールスカート リストを確認してください。

必要なロール：admin

このタスクについて
次のアイテムは、Sales Cart プラグイン (sn_sales_cart) とともにインストールされます。

- ロール
- スケジュール済みジョブ
- テーブル

詳細については、「Sales Cart とともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して 、Sales Cart プラグイン (sn_sales_cart) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

   利用可能なバージョンのリストが表示されます。
3. リストからバージョンを選択し、[インストール] を選択します。

   表示される [インストールの詳細を確認] ダイアログボックスに、アプリケーションとともにインストールされている依存関係が一覧表示されます。
4. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow Store へのリンクに従って、依存関係のエンタイトルメントを取得します。
5. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。
   デモデータは、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードです。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。
6. **[Install** (インストール)] を選択します。

次のタスク
デフォルトで、サンプルロゴが買い物かごの PDF に適用されます。ロゴをカスタマイズして追加するには、「 セールスカート PDF にロゴを追加する」を参照してください。

セールスカート **PDF** にロゴを追加する

会社のロゴをカスタマイズしてセールスカートサマリー PDF に埋め込み、一貫したブランディングと企業の ID 標準との整合性を確保します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > テーブル.
2. [名前] 検索フィールドに「db_imageテーブル」と入力し、[イメージ] テーブルを選択します。
3. [テーブル] の詳細ページで、[関連リンク] セクションから [リストを表示] を選択します。
4. [名前] 検索フィールドに「sn_sales_cart.sales_cart_download_logo.png」と入力し、レコードを選択します。
5. アプリケーションスコープに関するメッセージが表示された場合は、[ここ] を選択するとレコードを編集できます。
6. [画像] フィールドの横にある [更新] を選択して、ロゴを更新します。
   a. [画像] フィールドの横にある [更新] を選択します。
   b. [ファイルを選択] ボタンを選択し、使用するコンピューター上の画像ファイルを選択します。
   c. **[OK]** を選択します。
7. [イメージ] ページで、ロゴファイルが正常にアップロードされたことを確認します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

注: 場合によっては、アプリケーションスコープを再度変更する必要があります。

8. **[Update** (更新)] を選択します。

Sales Cart アプリケーションのデータ保持とテーブルクリーンアップポリシーの変更

デフォルトのデータ保持およびテーブルクリーンアップポリシーでは、事前定義された条件に基づいて Sales Cart アプリケーションからレコードが自動的に削除されます。これらの条件は、組織のポリシーに合わせて変更できます。

デフォルトでは、次のいずれかの条件を満たす場合、完了ステータスのレコードが [Sales Cart] [sn_sales_cart] テーブルから削除されます。

- 6 か月以上経過したレコード
- 6 か月以上更新されていないレコード

予想される負荷と量に応じて、データ保持とテーブルのクリーンアップ頻度を変更します。詳細については、「ATF テスト結果のデータ保持ポリシーの変更」を参照してください。

関連トピック

テーブルクリーンアップ

自動フラッシュフォーム

セールスカートの契約条件の変更

ビジネスポータルの CartTermsAndCo ドキュメントテンプレートブロックに、注文精算の契約条件を追加します。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

セールスカートデモテンプレートとセールスカートのデフォルトの契約条件ドキュメントテンプレートの CartTermsAndCo ドキュメントテンプレートブロックは、買い物かごサマリー PDF とチェックアウト時にそれぞれ契約条件を表示するために使用されます。

手順

1. 移動先 すべて > ドキュメントテンプレート > ドキュメントテンプレートブロック.
2. **CartTermsAndCo** を選択します。
3. [ドキュメントテンプレートブロックコンテンツ] 関連リストからレコードを選択します。
4. アプリケーションスコープに関するメッセージが表示された場合は、[ここ] を選択するとレコードを編集できます。
5. [本文] セクションに契約条件を追加します。
6. **[Update** (更新)] を選択します。

関連トピック

ドキュメントテンプレート

ドキュメントテンプレート のブロックコンテンツの作成

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Business ポータルでのセルフサービス注文ケース管理用アプリのインストール

ビジネスポータルで注文ケースを管理するために顧客に提供するセルフサービスオプションに基づいて、必要なプラグインをインストールします。

顧客がビジネスポータルから注文ケースを作成および表示できるようにするために、 ServiceNow Store からインストールする必要があるアプリは次のとおりです。

- 注文ケースセルフサービス [sn_ord_case_ss]
- 注文ケースプレイブック [sn_ord_case_pb]

これらのプラグインには次の依存関係があります。

- カスタマーサービスポータル [com.snc.customer_service_portal]
- 注文運用ケース管理 [sn_order_case]
- カスタマーサービス管理向けプレイブック [sn_csm_playbook]

顧客がビジネスポータルで注文ケースのみを表示できるようにする場合は、 注文ケースプレイブック [sn_ord_case_pb] プラグインをインストールする必要はなく、カスタマーサービス管理向けプレイブック [sn_csm_playbook] プラグインも必要ありません。

また、ビジネスポータルをアクティブ化して、顧客がアクセスできるようにする必要があります。ビジネスポータルは、デフォルトでは非アクティブです。詳細については、「ビジネスポータルの構成」を参照してください。

注文ケースセルフサービス をインストール

admin ロールをお持ちであれば、 注文ケースセルフサービス アプリケーション (sn_ord_case_ss) をインストールできます。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、次を参照してください。 のエンタイトルメントを取得する ServiceNow 製品またはアプリケーション .
- 次のものをレビュー 注文ケースセルフサービス 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 のアプリケーションリスト。

必要なロール：admin

このタスクについて

注: 注文ケースセルフサービス アプリケーションではデモデータを利用できません。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して、 注文ケースセルフサービス アプリケーション (sn_ord_case_ss) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

   [インストール] ボタンの横のリストに、使用可能なバージョンが表示されます。
3. リストからバージョンを選択し、[インストール] を選択します。

   表示される [インストールの詳細を確認] ダイアログボックスに、アプリケーションとともにインストールされている依存関係が一覧表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

4. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow Store へのリンクに従って、依存関係のエンタイトルメントを取得します。
5. **[Install** (インストール)] を選択します。

注文ケースプレイブック をインストール

admin ロールをお持ちであれば、 注文ケースプレイブック アプリケーション (sn_ord_case_pb) をインストールできます。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、次を参照してください。 のエンタイトルメントを取得する ServiceNow 製品またはアプリケーション .
- 次のものをレビュー 注文ケースプレイブック 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 のアプリケーションリスト。

必要なロール：admin

このタスクについて

注: 注文ケースプレイブック アプリケーションではデモデータを利用できません。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して、 注文ケースプレイブック アプリケーション (sn_ord_case_pb) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

   [インストール] ボタンの横のリストに、使用可能なバージョンが表示されます。

3. リストからバージョンを選択し、[インストール] を選択します。

   表示される [インストールの詳細を確認] ダイアログボックスに、アプリケーションとともにインストールされている依存関係が一覧表示されます。

4. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow Store へのリンクに従って、依存関係のエンタイトルメントを取得します。
5. **[Install** (インストール)] を選択します。

パートナー関係管理の構成

ServiceNow® Store から PRM (com.snc.partner_relationship_management) アプリケーションをインストールして、企業がパートナーを雇用し、販売サイクルを改善できるようにします。

管理者と、エンタープライズパートナーアドミン (sn_prm.enterprise_partner_admin)、エンタープライズパートナーエージェント (sn_prm.enterprise_partner_agent) などのさまざまなロールを持つユーザーは、 パートナー関係管理 アプリケーションを設定するために次の構成タスクを完了する必要があります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

PRM の設定
この表に、パートナー関係管理に必要な構成タスクとその説明を示します。

タスク	説明	ロール
パートナー関係管理のインストール	ServiceNow Store から パートナー関係管理 アプリケーションをインストールします。	アドミン
パートナー関係管理のロールとコンポーネント	さまざまな PRM エンティティに機能ロールを割り当てます。	アドミン
パートナー関係管理のデータモデル	PRM とともにインストールされるさまざまなテーブルにデータを構成して追加します。	• アドミン • エンタープライズ パートナーアドミン (sn_prm.enterprise_partner_admin)

パートナー関係管理のインストール

パートナー関係管理 プラグイン (com.snc.partner_relationship_management) を、ServiceNow Store アプリケーションおよびプラグインに関連するデモデータおよびインストールとともにインストールします。

始める前に

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

エンタイトルメントに応じて、インストール後にデモデータをインストールする必要があります。デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。

必要なロール：admin

このタスクについて

パートナー関係管理 とともに次のアイテムがインストールされます。

- プラグイン
- ストアアプリケーション
- ロール
- テーブル

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

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して、 パートナー関係管理 アプリケーション (com.snc.partner_relationship_management) を検索します。
3. アプリケーションのインストールダイアログボックスで、アプリケーションの依存関係を確認します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

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

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

デモデータインストールタスク	説明
利用できるデモデータをインストールする場合	**a.** [デモデータのロード] オプションを選択します。 **b. [Install** (インストール)] を選択します。 **重要:** インストール時にデモデータを読み込んでおかないと、後から読み込むことはできません。
[デモデータのロード] オプションが使用できないが、デモデータが必要な場合	パートナー関係管理 をインストールした後、デモデータを読み込みます。 **a.** パートナー関係管理 (com.snc.partner_relationship_management) をインストールします。 **b.** [すべて] に移動し、[フィルター] に「v_plugin.list」と入力します。 **c.** [システムプラグイン] リストで、パートナー関係管理プラグインを検索します。 **d.** [システム プラグインパートナー関係管理データモデル **(System Plugin Partner Relationship Management data model**)] ウィンドウの [関連リンク] で、[デモデータのみをインストール **(Install Demo Data Only)**] を選択します。

結果
パートナー関係管理アプリケーションが正常にインストールされました。

関連トピック

パートナー関係管理のロールとコンポーネント

パートナー関係管理のデータモデル

パートナー関係管理のロールとコンポーネント

パートナー関係管理 アプリケーションは、ロールを使用して、情報へのアクセスの提供、内部ユーザーと外部ユーザーの識別、データセキュリティの維持、企業とチャネルパートナー間のさまざまなタイプの関係の確立を行います。

PRM プラグイン (com.snc.partner_relationship_management) には、機能的で詳細なロールのセットが付属しており、それぞれにさまざまなレベルのアクセス権があり、クエリを生成して対処します。

PRMアプリケーションは、企業とチャネルパートナーの両方のエコシステムの一部であるユーザーにアクセス権と権限を提供します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

機能的で詳細なロール

機能ロールは、許可された関係者がエンタープライズおよびチャネルパートナーメンバーにアクセスできるようにするために役立ちます。詳細なモデルは、関連するエンタープライズまたはチャネルパートナーエンティティに必要なレベルのアクセス権を付与することで、データの保護に役立ちます。この機能により、各ロールは、特定の情報へのユーザーのアクセス権を決定する一連の特権や責任に関連付けられます。

個人が効率的かつ効果的に業務を遂行できるよう権限を与える詳細なポリシーを設定することで、カスタマーエクスペリエンスを向上させることができます。

ロールと説明

機能ロールは、複数のエンティティへのアクセスを必要とする機能を実行するために必要な詳細なロールのセットです。次の表に、 パートナー関係管理の機能ロールを示します。

機能ロール
機能ロールとその説明のリスト。

ロール	説明	含まれるロール
エンタープライズパートナーアドミン (sn_prm.enterprise_partner_admin)	パートナー企業のアドミンであるユーザー。	• sn_service_org.writer • sn_prm.channel_partner_writer • sn_prm.partner_program_writer • sn_prm.partner_program_rel_writer • sn_customerservice.csm_workspace_user
エンタープライズパートナーリレーションシップマネージャー (sn_prm.enterprise_partner_relationship_manager)	企業に属し、パートナー階層に関連付けられたケースの管理を担当する貢献者。	• sn_bus_loc.location_relationship_manager • sn_prm.partner_data_viewer • sn_customerservice.csm_workspace_user
エンタープライズパートナーエージェント (sn_prm.enterprise_partner_agent)	企業に属し、パートナーケースの実行を担当する履行者。	• sn_customerservice_agent • sn_prm.partner_data_viewer
パートナーマネージャー (sn_prm.external_partner_manager)	パートナーエンティティに属しポータルのパートナー階層に関連付けられたケースのレポートを担当する貢献者。	• sn_customerservice.svc_location_manager_ • sn_prm.partner_data_viewer
パートナーアソシエイト (sn_prm.external_partner_associate)	パートナーエンティティに属しポータル上のパートナーに関連付けられたケースのレポートを担当する貢献者。	• sn_customerservice.service_organization_c • sn_prm.partner_data_viewer

次の表に、 パートナー関係管理 とともにインストールされる詳細なロールを示します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

詳細なロール
詳細なロールとその説明のリスト。

ロール	説明	継承されたロール
チャネルパートナーライター (sn_prm.channel_partner_writer)	このロールは、チャネルパートナーテーブルへの詳細な編集アクセス権を提供します。	パートナーデータビューアー (sn_prm.partner_data_viewer)
パートナープログラムライター (sn_prm.partner_program_writer)	このロールは、パートナープログラムテーブルへの詳細な編集アクセス権を提供します。	パートナーデータビューアー (sn_prm.partner_data_viewer)
パートナープログラム関係ライター (sn_prm.partner_program_rel_writer)	このロールは、パートナープログラム関係テーブルへの詳細な編集アクセス権を提供します。	パートナーデータビューアー (sn_prm.partner_data_viewer)
パートナーデータビューアー (sn_prm.partner_data_viewer)	このロールは、チャネルパートナー、パートナープログラム、およびパートナープログラム関係テーブルへの詳細な読み取りアクセス権を提供します。	NA
エクスペリエンス (sn_prm.partner_ui)	このロールは、組織のスタッフにきめ細かいアクセスを提供し、すべてのユーザーインターフェイスで一貫したエクスペリエンスを確保します。 注: ServiceNow プラットフォーム、CSM 構成可能ワークスペース、Partner Portalでパートナー関係管理モジュールを表示するには、エクスペリエンスロールを他のロールに手動で継承する必要があります。	NA

関連トピック

- パートナー関係管理のインストール
- パートナー関係管理のデータモデル

PRMロールに責任を追加

責任は、ユーザーをサポートするロールまたは機能を表します。責任の定義を使用して、任意の 2 つのパートナーエンティティ間の関係を作成します。

始める前に
必要なロール:sn_prm.enterprise_rel_manager、sn_prm.external_partner_associate、または sn_prm.external_partner_manager

このタスクについて
関係者構成は、エンティティと組織またはユーザー間の関係のタイトルを定義します。これらの構成では、関係者タイプを責任定義にリンクして、必要に応じてアクセス権を付与することもできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関係者とそのデフォルトの責任
ロールタイプとそれに関連するデフォルトの責任のリスト。

タイプ	デフォルトの責任
エンタープライズパートナー関係マネージャー [sn_prm.enterprise_partner_rel_manager]	場所の関係性マネージャー [sn_bus_loc.location_relationship_manager]
外部パートナーアソシエイト [sn_prm.external_partner_associate]	場所の貢献者 [sn_customerservice.service_organization_contributor]
外部パートナーマネージャー [sn_prm.external_partner_manager]	場所マネージャーの貢献者 [sn_customerservice.svc_location_manager_contributor]

注: デフォルトの責任は、事業所プラグイン (com.snc.business_location) とともに自動的にインストールされます。

手順

1. 移動先 すべて > パートナー関係管理 > チャネルパートナー.
2. チャネルパートナーレコードを開き、要件に基づいて外部スタッフメンバーまたはエンタープライズパートナー関係マネージャーを追加します。

タスク	説明
外部スタッフメンバーを登録	**a.** チャネルパートナーレコードから [外部パートナースタッフの登録] を選択します。 **b.** ユーザーに関連付ける ロールタイプ (外部パートナーマネージャーまたは外部パートナーアソシエイト) を選択します。 **c. [Submit** (送信)] を選択します。 ロールタイプとメンバー登録フィールドの詳細については、「 メンバー登録フォーム」を参照してください。
エンタープライズパートナーリレーションシップマネージャーの登録	**a.** チャネルパートナーレコードの [メンバー] 関連リストから [編集] を選択して、エンタープライズメンバーをチャネルパートナーとして追加します。 **b.** ユーザーに関連付けられたレコードを開き、[サービス組織メンバーの責任] 関連リストから [新規] を選択します。 **c.** [タイプ] フィールドにロール名を入力して、ロールに責任をアサインします。 **d. [Submit** (送信)] を選択します。

結果
外部スタッフメンバーまたはエンタープライズパートナーリレーションシップマネージャーが登録されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

パートナー関係管理のデータモデル

パートナー関係管理データモデルは、チャネルパートナーとプログラム間の関係をマッピングするためのフレームワークを提供します。

チャネルパートナー [sn_prm_channel_partner] テーブルとパートナープログラム [sn_prm_partner_program] テーブルにデータを追加し、パートナープログラム関係 [sn_prm_partner_program sn_prm_partner_program_relationship] テーブルで 2 つのテーブル間のリレーションシップを作成します。

PRMデータモデルの構成タスク
パートナー関係管理テーブルのタスクと説明のリスト。

タスク	ロール	説明
チャネルパートナーテーブルの構成	• エンタープライズアドミン (sn_prm.enterprise_partner_admin) • チャネルパートナーライター (sn_prm.channel_partner_writer)	チャネルパートナーに関連する情報を管理します。
パートナープログラムテーブルの構成	• エンタープライズアドミン (sn_prm.enterprise_partner_admin) • パートナープログラムライター (sn_prm.partner_program_writer)	チャネルパートナーが構造化プログラムに参加して顧客関係を構築できるようにします。
パートナープログラム関係テーブルの構成	• エンタープライズアドミン (sn_prm.enterprise_partner_admin) • パートナープログラム関係ライター (sn_prm.partner_program_rel_writer)	チャネルパートナーとパートナープログラムの間に関係を確立します。

関連トピック

- パートナー関係管理のインストール
- パートナー関係管理のロールとコンポーネント

チャネルパートナーテーブルの構成

パートナー関係管理アプリケーションでは、チャネルパートナー [sn_prm_channel_partner] テーブルを使用して、チャネルパートナーに関連する情報を管理および保存できます。

始める前に

必要なロール:sn_prm.enterprise_partner_admin または sn_prm.channel_partner_writer

このタスクについて

チャネルパートナー [sn_prm_channel_partner] テーブルは、外部事業所の拡張です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > パートナー関係管理 > チャネルパートナー.
2. 新規 を選択して、チャネルパートナー登録の詳細フォームを開きます。
3. フォームで、フィールドに入力します。
   チャネルパートナーテーブルのフィールドとその説明の詳細については、「 チャネルパートナーテーブルのフィールド」を参照してください。
4. **[Submit** (送信)] を選択します。

パートナープログラムテーブルの構成

パートナー関係管理 アプリケーションでは、チャネルパートナーが、パートナープログラム [sn_prm_partner_program] テーブルを使用して、収益の促進、市場リーチの強化、顧客関係の構築を目的とした構造化されたイニシアチブに参加できるようになります。

始める前に
必要なロール:sn_prm.partner_program_writer または sn_prm.enterprise_partner_admin

このタスクについて
パートナープログラムは、さまざまな参加者のロール、責任、メリットを定義します。パートナープログラムの例としては、リセラープログラム、マネージドサービスプロバイダー (MSP) プログラム、認定トレーニングパートナー (ATP) プログラムなどがあります。

手順

1. 移動先 すべて > パートナー関係管理 > パートナープログラム.
2. [新規] を選択して、パートナープログラムレコードを開きます。
3. フォームで、フィールドに入力します。
   パートナープログラムテーブルのフィールドとその説明の詳細については、「 パートナープログラムテーブルのフィールド」を参照してください。
4. **[Submit** (送信)] を選択します。

パートナープログラム関係テーブルの構成

パートナー関係管理アプリケーションを使用すると、チャネルパートナとパートナプログラムの間に関係を確立することができます。

始める前に
必要なロール:sn_prm.enterprise_partner_admin または sn_prm.partner_program_rel_writer

このタスクについて
パートナープログラム関係 [sn_prm_partner_program_relationship] テーブルを使用して、チャネルパートナーをさまざまな構造化されたイニシアチブまたはプログラムに関連付けます。

手順

1. 移動先 すべて > パートナー関係管理 > パートナーシップ.
2. 新規 を選択して、パートナーシップレコードを開きます。
3. フォームで、フィールドに入力します。
   [パートナープログラム関係] テーブルのフィールドとその説明の詳細については、「 パートナープログラム関係テーブルのフィールド」を参照してください。
4. **[Submit** (送信)] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

パートナーワークスペース

パートナーアドミン、エージェント、およびマネージャーは、パートナーワークスペースでパートナープログラムとパートナーシップを管理して、ケースと顧客からの要求をトリアージできます。

ワークスペースの概要

CSM 構成可能ワークスペースを使用して、エンタープライズ パートナー管理者 (sn_prm.enterprise_partner_admin) とエンタープライズ パートナー マネージャー (sn_prm.enterprise_partner_rel_manager) が、顧客の質問に対処し、顧客のクエリを解決するために必要なツールにアクセスできるようにします。

ワークスペースを使用して、次のアクションを実行できます。

パートナーワークスペースのタスク

タスク	説明
チャネルパートナーレコードを作成	チャネルパートナーに関連するすべての情報を管理および保存するために、ワークスペースでチャネルパートナーレコードを作成および追跡します。
パートナーワークスペースでのチャネルパートナー情報の表示	チャネルパートナーに関連付けられているすべての詳細、ケース、およびその他のエンティティを表示します。
でのパートナープログラムの作成 CSM 構成可能ワークスペース	チャネルパートナーがワークスペースでパートナープログラムを作成できるようにします。
でのパートナーシップの作成 CSM 構成可能ワークスペース	チャネルパートナーとワークスペース上のパートナープログラムとの関係を確立します。

チャネルパートナーレコードを作成

パートナーワークスペースでチャネルパートナーレコードを作成および追跡し、チャネルパートナーに関連するすべての情報を管理および保存します。

始める前に

必要なロール:sn_prm.enterprise_partner_admin

手順

1. **CSM/FSM** 構成可能ワークスペースに移動し、リストビューを選択します。
2. パートナー関係管理からチャネルパートナーを選択します。
3. **[New** (新規)] を選択します。
4. フォームで、フィールドに入力します。

   チャネルパートナーの詳細セクションのフィールドの詳細については、「 チャネルパートナーテーブルのフィールド」を参照してください。

[ビジネス プロファイル] セクション

フィールド	説明
1 年あたりの収益	チャネルパートナーエンティティの 1 年あたりの収益。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、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
従業員数	チャネルパートナーエンティティの従業員数。
サポートされている業界	チャネルパートナーがサポートする業界。

5. フォームの [チャネルパートナー会社情報] セクションで、チャネルパートナーの **Web** サイト、メール、 電話番号 などの連絡先の詳細を入力します。
6. フォームの [会社の住所] セクションで、 番地、 都道府県など、チャネルパートナーの物理的な場所の住所を入力します。
7. **[Save** (保存)] を選択します。

パートナーワークスペースでのチャネルパートナー情報の表示

ワークスペースの複数のタブに統合されたチャネルパートナー情報を表示します。

始める前に

必要なロール:sn_prm.enterprise_partner_rel_manager または sn_prm.enterprise_partner_agent

手順

1. **CSM/FSM** 構成可能ワークスペースに移動し、リストビューを選択します。
2. パートナー関係管理モジュールから チャネルパートナー を選択します。
3. リストからチャネルパートナーレコードを開きます。
   チャネルパートナーに関連付けられたケース、子チャネルパートナー、販売済み製品、またはインストールベースアイテムに関連するすべての情報を表示できます。

   チャネルパートナーレコードのコンポーネントの詳細については、「 ワークスペースのチャネルパートナーコンポーネント」を参照してください。

ワークスペースでパートナースタッフを登録

新しいパートナーメンバーを登録するか、パートナー組織内で既存のスタッフを異動させます。

始める前に

必要なロール:sn_prm.enterprise_partner_admin

このタスクについて

チャネルパートナーのエンタープライズパートナー関係マネージャー [sn_prm.enterprise_partner_rel_manager] も、ワークスペースにパートナースタッフを登録することができます。

手順

1. **CSM/FSM** 構成可能ワークスペースに移動し、リストビューを選択します。
2. パートナー関係管理モジュールから チャネルパートナー を選択します。
3. リストからチャネルパートナーレコードを開き、[パートナースタッフの登録] を選択します。
4. フォームで、フィールドに入力します。

   [メンバーの登録] フォームのフィールドの詳細については、「 メンバー登録フォーム」を参照してください。

5. [添付ファイルを追加] セクションでファイルまたはドキュメントをアップロードします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

これはオプションのフィールドです。

6. **[Submit** (送信)] を選択します。

でのパートナープログラムの作成 **CSM** 構成可能ワークスペース

チャネルパートナーが、ワークスペースでパートナープログラムを作成することで、収益の促進、市場リーチの強化、顧客関係の構築を目的とした構造化されたイニシアチブに参加できるようにします。

始める前に
必要なロール:sn_prm.enterprise_partner_admin

手順

1. **CSM/FSM** 構成可能ワークスペースに移動し、リストビューを選択します。
2. パートナー関係管理 モジュールから [パートナープログラム] を選択します。
3. リストからパートナープログラムを開き、[新規] を選択します。
4. フォームで、フィールドに入力します。

   [パートナープログラム] フォームのフィールドの詳細については、「 パートナープログラムテーブルのフィールド」を参照してください。

5. **[Save** (保存)] を選択します。

でのパートナーシップの作成 **CSM** 構成可能ワークスペース

パートナー関係管理アプリケーションを使用すると、ワークスペース上のチャネルパートナーとパートナープログラムの間に関係を確立できます。

始める前に
必要なロール:sn_prm.enterprise_partner_admin

手順

1. **CSM/FSM** 構成可能ワークスペースに移動し、リストビューを選択します。
2. [パートナー関係管理] から [パートナーシップ] を選択します。
3. **[New** (新規)] を選択します。
4. フォームで、フィールドに入力します。

   パートナーシップフォームのフィールドの詳細については、「 パートナープログラム関係テーブルのフィールド」を参照してください。

5. **[Save** (保存)] を選択します。

チャネルパートナーのケースを作成

チャネルパートナーが顧客の問い合わせを管理し、解決策を提供するカスタマーサービスケースを作成します。

始める前に
必要なロール:sn_prm.enterprise_partner_rel_manager または
sn_prm.enterprise_partner_agent

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、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

手順

1. **CSM/FSM** 構成可能ワークスペースに移動し、リストビューを選択します。
2. パートナー関係管理モジュールからケースを選択します。
3. **[New** (新規)] を選択します。
4. フォームで、フィールドに入力します。

   ケースフォームのフィールドの詳細については、「 ケースフォーム 」を参照してください。

5. **[Save** (保存)] を選択します。

「Lead **to Cash** Core」のインストールと構成

Lead to Cash コアアプリケーションをインストールします。これにより、販売済み製品のライフサイクルについて組織が管理するワークフローを作成およびビルドできます。

このマッピングは、さまざまなエンティティ間で統一されたワークフローエクスペリエンスをユーザーに提供します。

アドミニストレーターおよびさまざまなロールを持つユーザーは、次の構成タスクを完了して、Lead-to-Cash を使用します。

の構成タスク **Lead to Cash** コア

タスク	説明
エンティティの構成とマッピング	構造を定義するエンティティをマッピングし、ソースエンティティからターゲットエンティティにデータを転送します。
エンティティ構成の作成	エンティティを使用して 2 つのエンティティ間のワークフローを作成することで、既存の構成を更新し、販売済み製品に対して必要な 一時停止、 再開、または 切断 アクションを実行できるようにします。
エンティティマッピングの作成	エンティティマッピングを作成して、販売済み製品に対して 一時停止、 再開、 切断 アクションなどの宣言アクションを実行します。

Lead to Cash Core のインストール

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

始める前に

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

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

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

必要なロール：admin

このタスクについて
次のアイテムは、Lead-to-Cash コアアプリケーションとともにインストールされます。

- プラグイン
- ストアアプリケーション
- ロール
- テーブル

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して、 Lead to Cash コア アプリケーション (com.snc.l2c_core) を検索します。

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

   ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。
3. アプリケーションのインストールダイアログボックスで、アプリケーションの依存関係を確認します。

   依存するプラグインとアプリケーションは、インストールされている場合、現在インストールされている場合、またはインストールする必要がある場合に表示されます。インストールが必要なプラグインまたはアプリケーションがある場合は、Lead to Cash Core アプリケーションをインストールする前にインストールする必要があります。
4. デモデータをインストールする場合は、エンタイトルメントに応じて次のいずれかを実行します。

デモデータインストールタスク	説明
利用できるデモデータをインストールする場合	**a.** [デモデータのロード] オプションを選択します。 **b. [Install** (インストール)] を選択します。 **重要:** インストール時にデモデータを読み込んでおかないと、後から読み込むことはできません。
[デモデータのロード] オプションが使用できないが、デモデータが必要な場合	Lead to Cash コアアプリケーションをインストールした後、デモデータを読み込みます。 **a.** Lead to Cash コア (com.snc.l2c_core) をインストールします。 **b.** [すべて] に移動し、[フィルター] に「v_plugin.list」と入力します。 **c.** 関連リンクで、[デモデータのみをインストール] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エンティティの構成とマッピング

[エンティティ構成] のテーブルとフォームを使用して、構造を定義し、ソースエンティティからターゲットエンティティにデータを転送するエンティティを構成およびマッピングします。

マッピングと構成

[エンティティ構成] テーブルを使用して、エンティティの構成とマッピングを作成します。

[エンティティ構成] テーブル

[エンティティ構成] テーブルは、エンティティ構成フォームのフィールドの情報を提供します。

[エンティティ構成] テーブル

テーブル	名前	説明
「見込み顧客から現金へ」エンティティ	sn_l2c_core_entity	「見込み顧客から現金へ」エンティティ定義を定義および管理します。
「見込み顧客から現金へ」エンティティ定義	sn_l2c_core_entity_definition	「見込み顧客から現金へ」エンティティに関連付けられている定義を定義および管理します。
「見込み顧客から現金へ」エンティティ属性	sn_l2c_core_entity_attribute	「見込み顧客から現金へ」エンティティに関連付けられている属性を定義および管理します。 「見込み顧客から現金へ」属性は、エンティティに設定されている定義に基づいています。

[エンティティ構成] フォームの各フィールドは、1 つのエンティティ構成テーブルから情報を収集します。次の表に、フィールド、説明、およびデータの設定元のエンティティテーブルに関する情報を示します。

注: 「見込み顧客から現金へ」エンティティ定義および「見込み顧客から現金へ」エンティティ属性は、[エンティティ構成] フォームの関連リストです。

[エンティティ構成] フォーム

テーブル	フィールド	説明
「見込み顧客から現金へ」エンティティ	名前	「見込み顧客から現金へ」エンティティの名前
「見込み顧客から現金へ」エンティティ	構成 ID	エンティティの一意の構成 ID
「見込み顧客から現金へ」エンティティ	アクティブ	構成がアクティブか非アクティブかを示すエンティティのステータス
「見込み顧客から現金へ」エンティティ定義	エンティティ	「見込み顧客から現金へ」エンティティ定義への参照
「見込み顧客から現金へ」エンティティ定義	タイプ	エンティティ定義のタイプ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[エンティティ構成] フォーム (続く)

テーブル	フィールド	説明
「見込み顧客から現金へ」エンティティ定義	テーブル	「見込み顧客から現金へ」エンティティに関連付けられているテーブル
「見込み顧客から現金へ」エンティティ定義	ラベル	エンティティ定義のラベル
「見込み顧客から現金へ」エンティティ定義	親定義	現在のエンティティ定義の親
「見込み顧客から現金へ」エンティティ定義	リレーションシップフィールド	親エンティティ定義レコードに関連付けられているクエリフィールド
「見込み顧客から現金へ」エンティティ定義	親フィールド	現在のエンティティ定義レコードに関連付けられているクエリフィールド
「見込み顧客から現金へ」エンティティ定義	親定義を継承	現在のエンティティ定義でも使用される親定義です。 注: 現在のエンティティ定義レコードを親レコードに関連付けられている同じ定義に従うようにするには、 [親定義を継承 **(Inherit parent definition)]** を選択します。
「見込み顧客から現金へ」エンティティ定義	順番	構成の階層を処理して可視化するための番号順。
「見込み顧客から現金へ」エンティティ属性	フィールド	フィールドの名前
「見込み顧客から現金へ」エンティティ属性	エンティティ	「見込み顧客から現金へ」エンティティ属性への参照
「見込み顧客から現金へ」エンティティ属性	テーブル	「見込み顧客から現金へ」属性に関連付けられているテーブル
「見込み顧客から現金へ」エンティティ属性	キー	エンティティ属性の一意のキー
「見込み顧客から現金へ」エンティティ属性	詳細	詳細構成のオプション 注: 要件に従ってスクリプトを変更するには、[詳細 **(Advanced)]** を選択します。
「見込み顧客から現金へ」エンティティ属性	スクリプト	詳細属性のスクリプト

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エンティティマッピング

エンティティマッピングを使用すると、ソーステーブルとターゲットテーブルをマッピングして、使用可能なエンティティ構成に依存するエンティティ間でデータを転送できます。エンティティマッピングテーブルは、エンティティマッピングフォームのフィールドの情報を提供します。

[エンティティマッピング] テーブル

テーブル	名前	説明
「見込み顧客から現金へ」エンティティマッピング	sn_l2c_core_entity_mapping	「見込み顧客から現金へ」エンティティマッピングを定義およびマッピングします。
「見込み顧客から現金へ」エンティティテーブルマッピング	sn_l2c_core_entity_table_mapping	「見込み顧客から現金へ」エンティティに関連付けられているさまざまなテーブルのマッピングを定義および管理します。
「見込み顧客から現金へ」エンティティ属性マッピング	sn_l2c_core_entity_attribute_mapping	対応する「見込み顧客から現金へ」エンティティとのマッピングを定義および管理します。

[エンティティマッピング] フォームを使用すると、エンティティを対応するテーブルおよび属性にマッピングできます。

注: 「見込み顧客から現金へ」エンティティテーブルマッピングおよび「見込み顧客から現金へ」エンティティ属性マッピングは、[エンティティマッピング] フォームの関連リストです。

[エンティティマッピング] フォーム

テーブル	フィールド	説明
「見込み顧客から現金へ」エンティティマッピング	マッピング名	マッピングの名前。
「見込み顧客から現金へ」エンティティマッピング	マッピング構成 ID	マッピングの一意の ID
「見込み顧客から現金へ」エンティティマッピング	ソースエンティティ	マッピングプロセスのソースエンティティ
「見込み顧客から現金へ」エンティティマッピング	ターゲットエンティティ	マッピングプロセスのターゲットエンティティ
「見込み顧客から現金へ」エンティティマッピング	アクティブ	マッピングがアクティブかどうかの、ターゲットエンティティのステータス
「見込み顧客から現金へ」エンティティテーブルマッピング	ソースエンティティテーブル	ソースエンティティに関連付けられているテーブル
「見込み顧客から現金へ」エンティティテーブルマッピング	ターゲットエンティティテーブル	ターゲットエンティティに関連付けられているテーブル
「見込み顧客から現金へ」エンティティテーブルマッピング	条件を使用	マッピングに必要な条件

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[エンティティマッピング] フォーム (続く)

テーブル	フィールド	説明
		注: 特定のマッピング条件を設定するには、[条件を使用 **(Use condition)**] を選択します。
「見込み顧客から現金へ」エンティティテーブルマッピング	条件	ソースエンティティからターゲットエンティティにテーブルをマッピングするための条件
「見込み顧客から現金へ」エンティティテーブルマッピング	アクティブ	マッピングがアクティブかどうかの、ソースエンティティのステータス
「見込み顧客から現金へ」エンティティテーブルマッピング	順番	マッピングの優先順位の数値
「見込み顧客から現金へ」エンティティ属性マッピング	エンティティテーブルマッピング	「見込み顧客から現金へ」エンティティテーブルマッピングへの参照
「見込み顧客から現金へ」エンティティ属性マッピング	ソース属性	ソースエンティティに関連付けられている属性
「見込み顧客から現金へ」エンティティ属性マッピング	ターゲット属性	ターゲットエンティティに関連付けられている属性
「見込み顧客から現金へ」エンティティ属性マッピング	詳細	詳細マッピングのオプション 注: 要件に従ってスクリプトを変更するには、[詳細 **(Advanced)**] を選択します。
「見込み顧客から現金へ」エンティティ属性マッピング	スクリプト	マッピングをカスタマイズするスクリプト

エンティティ構成の作成

エンティティ構成を作成し、 2 つのエンティティ間のワークフローを構成することで、既存の構成を更新して、販売済み製品の一時停止、再開、切断などのアクションを実行できるようにします。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > **Lead-to-Cash** > エンティティ構成.
2. [見込み顧客から現金へエンティティ (Lead to Cash Entities)] フォームで、[新規] を選択してエンティティを作成します。
3. フォームの [名前] フィールドにエンティティ名を入力し、[構成 **ID**] フィールドにエンティティ ID を入力します。

   フィールド値の説明については、「エンティティの構成とマッピング」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

4. [送信] を選択します。
   エンティティ構成が作成されました。次に、見込み顧客から現金へのエンティティの定義と属性を作成する必要があります。
5. [見込み顧客から現金へエンティティ (Lead to Cash Entity)] フォームの [見込み顧客から現金へエンティティ定義 (Lead To Cash Entity Definitions)] 関連リストで、[新規] を選択してエンティティ定義を作成します。
6. フォームのフィールドに入力します。

   フィールド値の説明については、「エンティティの構成とマッピング」を参照してください。
7. [送信] を選択します。
8. [見込み顧客から現金へエンティティ (Lead to Cash Entity)] フォームの [見込み顧客から現金へエンティティ属性 (Lead To Cash Entity Attributes)] 関連リストで、[新規] を選択してエンティティ属性を作成します。
9. フォームのフィールドに入力します。

   フィールド値の説明については、「エンティティの構成とマッピング」を参照してください。
10. [送信] を選択します。

結果
エンティティ構成が作成されて、定義と属性が定義されました。次に、カスタムエンティティマッピングを作成する必要があります。カスタムマッピングの作成方法については、「エンティティマッピングの作成」を参照してください。

エンティティマッピングの作成

エンティティマッピングを作成し、 2 つのエンティティ間のワークフローを構成することで、既存の構成を更新して、販売済み製品の一時停止、再開、切断などの一連の宣言アクションを実行できるようにします。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > **Lead-to-Cash** > エンティティマッピング.
2. [見込み顧客から現金へエンティティマッピング (Lead to Cash Entity Mappings)] フォームで、[新規] を選択してマッピングを作成します。
3. フォームのフィールドに入力します。

   フィールド値の説明については、「エンティティの構成とマッピング」を参照してください。
4. [送信] を選択します。
   エンティティマッピングが作成されました。次に、エンティティテーブルマッピングとエンティティ属性マッピングを作成する必要があります。
5. [見込み顧客から現金へエンティティマッピング (lead to cash entity mapping)] フォームの [見込み顧客から現金へエンティティテーブルマッピング (Lead To Cash Entity Table Mappings)] 関連リストで、[新規] を選択してエンティティテーブルマッピングを作成します。
6. フォームのフィールドに入力します。

   フィールド値の説明については、「エンティティの構成とマッピング」を参照してください。
7. [送信] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

8. [見込み顧客から現金へエンティティマッピング (lead to cash entity mapping)] フォームの [見込み顧客から現金へエンティティテーブルマッピング (Lead To Cash Entity Table Mappings)] 関連リストで、[新規] を選択して属性マッピングを作成します。
9. フォームのフィールドに入力します。

   フィールド値の説明については、「エンティティの構成とマッピング」を参照してください。
10. [送信] を選択します。

Lead-to-Cash プロセス管理の構成

Lead-to-Cash プロセス管理の実装を計画および構成します。

構成の概要

1. Lead-to-Cash プロセス管理をインストールして使用するための依存関係を確認します。

   - CSM 構成可能ワークスペースカスタマーサービス管理 (CSM)を介して営業プロセスレコードを作成および監視できるようにする営業プロセスマネージャー (CSM) をインストールする必要があります。
   - 営業プロセスの営業案件、見積もり、または注文を監視できるようにするには、 オポチュニティ管理、 見積管理、 注文管理 がインストールされている必要があります。
   - ビジネスオブジェクトコア (sn_bo_core) は、 Lead-to-Cash プロセス管理 アプリケーション (app-l2c-cockpit) をインストールすると、依存関係として自動的にインストールされます。
2. Lead-to-Cash プロセス管理 をインストール

   admin ロールをお持ちであれば、 Lead-to-Cash プロセス管理 アプリケーション (app-l2c-cockpit) をインストールできます。このアプリケーションは、関連する ServiceNow ストアアプリケーションとプラグインをインストールします (まだインストールされていない場合)。各環境に Lead-to-Cash プロセス管理 をインストールします。
3. Lead-to-Cash プロセス管理 ユーザーにロールを割り当てる

   ユーザーにロールをアサインして、ユーザーが Lead-to-Cash プロセス管理 アプリケーションの機能やデータにアクセスできるようにします。
4. 営業プロセスレコードのビジネスオブジェクトの設定

   ビジネスオブジェクトグループとビジネスオブジェクトタイプを作成します。ビジネスオブジェクトタイプ間の関係を定義し、ビジネスオブジェクトグループのメンバーとして追加します。これにより、営業プロセスマネージャーはこれらのエンティティを使用して営業プロセスレコードを作成できます。
5. 営業プロセスダッシュボードのカスタマイズ

   ノードマップのレベル数とタイルコンテンツを定義し、[タスク] タブでタスクを統合する方法を決定することで、明確さと制御性を高め、営業プロセスマネージャーが関連データに集中し、複雑な営業プロセスを効果的にナビゲートできるようにします。
6. のデータ保持とテーブルクリーンアップポリシーの変更 Lead-to-Cash プロセス管理

   デフォルトのデータ保持ポリシーとテーブルクリーンアップポリシーにアクセスして変更し、ニーズに合わせて変更します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

7. でメールアクセスを有効にするための条件の設定 Lead-to-Cash プロセス管理

   営業プロセスマネージャーは、営業プロセスレコード内で監視される営業エンティティレコードのダッシュボードから直接メールを作成できます。

Lead-to-Cash プロセス管理 をインストール

admin ロールをお持ちであれば、 Lead-to-Cash プロセス管理 アプリケーション (app-l2c-cockpit) をインストールできます。 このアプリケーションには、デモデータが含まれています。まだインストールされていない場合は、関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインをインストールします。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、次を参照してください。 のエンタイトルメントを取得する ServiceNow 製品またはアプリケーション .
- 次のものをレビュー Lead-to-Cash プロセス管理 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 のアプリケーションリスト。

必要なロール：admin

このタスクについて

Lead-to-Cash プロセス管理 とともに次のアイテムがインストールされます。

- ロール
- テーブル
- プロパティ

詳細については、「Lead-to-Cash プロセス管理と一緒にインストールされるコンポーネント」と「Lead-to-Cash プロセス管理 とともにインストールされるプロパティ」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して、 Lead-to-Cash プロセス管理 アプリケーション (app-l2c-cockpit) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

   利用可能なバージョンのリストが表示されます。
3. リストからバージョンを選択し、[インストール] を選択します。

   表示される [インストールの詳細を確認] ダイアログボックスに、アプリケーションとともにインストールされている依存関係が一覧表示されます。
4. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow Store へのリンクに従って、依存関係のエンタイトルメントを取得します。
5. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。
   デモデータは、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードです。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。
6. **[Install** (インストール)] を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

結果
Lead-to-Cash プロセス管理 アプリケーションが使用しているインスタンスにインストールされます。Business Object Core アプリケーションは依存関係として自動的にインストールされます。詳細については、「Business Object Core とともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。

O2C Objectsビジネス・オブジェクト・グループも使用可能になります。これには、機会、見積もり、注文など、機会から現金化までのプロセスに関連するエンティティが含まれています。ServiceNowインスタンスにオポチュニティ管理、見積管理、および注文管理アプリがインストールされている場合は、このグループを使用できます。

次のタスク
Lead-to-Cash プロセス管理ユーザーにロールをアサインし、ユーザーがこのアプリを使用して機能にアクセスしてタスクを実行できるようにします。詳細については、「Lead-to-Cash プロセス管理ユーザーにロールを割り当てる」を参照してください。

Lead-to-Cash プロセス管理 ユーザーにロールを割り当てる

ユーザーにロールをアサインして、ユーザーが Lead-to-Cash プロセス管理 アプリケーションの機能やデータにアクセスできるようにします。

始める前に
ユーザーとグループにロールをアサインする前に、必要なユーザーとグループを作成して構成していることを確認してください。

必要なロール：admin

このタスクについて
次の表に、ビジネスオブジェクトライターと営業プロセスマネージャーがそれぞれのタスクを実行するために必要なテーブルにアクセスするために必要なロールを示します。

特定の職務に必要なロール

ユーザーペルソナ	職務	必要なロール	アクセス対象のテーブル
ビジネスオブジェクトライター	ビジネスオブジェクトグループを作成し、ビジネスオブジェクトタイプ間の関係を定義	ビジネスオブジェクトライター [sn_bo_core.business_object_writer]	• ビジネスオブジェクトタイプ [sn_bo_core_obj_type] • ビジネスオブジェクトの関係 [sn_bo_core_obj_rel] • ビジネスオブジェクトグループ [sn_bo_core_obj_group] • ビジネスオブジェクトグループメンバー [sn_bo_core_obj_group_members]

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

特定の職務に必要なロール (続く)

ユーザーペルソナ	職務	必要なロール	アクセス対象のテーブル
	します。		
営業プロセスマネージャー	営業プロセスレコードを作成し、階層ノードマップでタスクとアクティビティを監視し、ノードをリンクおよびリンク解除します。	営業プロセスマネージャー [sn_l2c_cockpit.sales_process_manager]	• 営業プロセスレコード [sn_l2c_cockpit_sales_process_record] • ビジネスプロセスレコード [sn_bo_core_process_record] • ビジネスプロセスリソース [sn_bo_core_process_resource] • ビジネスプロセスタスク [sn_bo_core_process_task]

自動翻訳

ガイド付きセットアップまたは次のユーザー管理機能を使用して、ユーザーとグループにロールをアサインできます。

- ユーザーへのロールのアサイン
- グループへのロールのアサイン

関連トピック

ユーザーの作成
グループの作成
Lead-to-Cash プロセス管理と一緒にインストールされるコンポーネント
Business Object Core とともにインストールされるコンポーネント

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

営業プロセスレコードのビジネスオブジェクトの設定

営業プロセスマネージャーがこれらのエンティティを使用して営業プロセスレコードを作成するために必要なビジネスオブジェクトを作成します。

始める前に

必要なロール:ビジネスオブジェクトライター [sn_bo_core.business_object_writer]

このタスクについて

https://player.vimeo.com/video/1102610152?h=669291cfe1&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

手順

1. ビジネスオブジェクトグループを作成します。

a. 移動先 すべて > ビジネスオブジェクトコア > ビジネスオブジェクトグループ.

b. **[New** (新規)] を選択します。

c. フォームで、フィールドに入力します。

ビジネスオブジェクトグループフォーム

フィールド	説明
名前	ビジネスオブジェクトグループの名前。
適用先	ビジネスオブジェクトグループを作成するワークフローまたはプロセス。この値は営業プロセスレコード [sn_l2c_cockpit_sales_process_record] である必要があります。
説明	ビジネスオブジェクトグループの簡単な説明。

2. ビジネスオブジェクトグループのメンバーとして追加するビジネスオブジェクトタイプを作成します。

a. 移動先 すべて > ビジネスオブジェクトコア > ビジネスオブジェクトタイプ.

b. **[New** (新規)] を選択します。

c. フォームで、フィールドに入力します。

[ビジネスオブジェクトタイプ] フォーム

フィールド	説明
名前	ビジネスオブジェクトタイプの名前。例:オポチュニティ。
テーブル名	ビジネスオブジェクトに関連付けられたテーブル。たとえば、ビジネスオブジェクトタイプが機会である場合は、機会 [sn_opty_mgmt_core_opportunity] テーブルを入力します。

d. **[Submit** (送信)] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. オブジェクトタイプ間の関係を定義します。

   関係は、2 つのオブジェクトタイプがそれぞれのテーブルのソース列と宛先列によってどのように関連しているかを定義し、ノードマップに表示されるレコードの階層を管理します。たとえば、ビジネスオブジェクトタイプ「機会」の子エンティティとして「営業案件品目」と「見積」を追加した場合、ノードマップでは、案件ノードの下に関連する営業案件品目と見積レコードが表示されます。

   親ビジネスオブジェクトタイプの下に複数の子エンティティを追加できます。循環関係を避けるようにしてください。

   a. 作成したビジネスオブジェクトタイプを選択します。

   b. [ビジネスオブジェクトタイプ] ページの [ビジネスオブジェクト関係] 関連リストで、[新規] を選択します。

   c. フォームで、フィールドに入力します。

   [ビジネスオブジェクト関係] フォーム

フィールド	説明
ソース	関係を作成する親ビジネスオブジェクトタイプ。
宛先	親に関連する子ビジネスオブジェクトタイプ。
ソーステーブル名	親ビジネスオブジェクトタイプのテーブル名。
宛先テーブル名	子ビジネスオブジェクトタイプのテーブル名。
ソースフィールド	(オプション)関係の確立に使用されるソーステーブルの列。
宛先フィールド	(オプション)関係の確立に使用される宛先テーブルの列。

   d. **[Submit** (送信)] を選択します。

4. ビジネスオブジェクトタイプをビジネスオブジェクトグループのメンバーとして追加します。
   a. 移動先 すべて > ビジネスオブジェクトコア > ビジネスオブジェクトグループ.
   b. [ビジネスオブジェクトグループメンバー] 関連リストで、[新規] を選択します。
   c. [ルックアップリスト] アイコン (🔍) を使用して、追加するビジネスオブジェクトタイプを選択します。
   d. **[Submit** (送信)] を選択します。

結果
ビジネスオブジェクトグループとビジネスオブジェクトタイプは、 CSM 構成可能ワークスペースの [新しい営業プロセスレコードを作成] フォームの [ビジネスプロセス] リストと [ビジネスエンティティ] リストで使用できます。

営業プロセスダッシュボードのカスタマイズ

ノードマップのレベル数とタイルコンテンツをカスタマイズすると、明確さと制御性が向上し、営業プロセスマネージャーは関連データに集中し、複雑な営業プロセスをより簡単にナビゲートできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

の階層ノードマップレベルのカスタマイズ **Lead-to-Cash** プロセス管理

Lead-to-Cash プロセス管理階層ノードマップのビジュアル化で表示するノードレベルの数をカスタマイズします。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
デフォルトでは、 Lead-to-Cash プロセス管理 階層ノードマップには 3 つのノードレベルが表示されます。表示できるノードレベルの数に上限はありませんが、ノードマップには一度に最大 250 個のノードを表示できます。

手順

1. [すべて] を選択し、ナビゲーションフィルターに「sys_properties.list」と入力します。
2. [名前] 列で、sn_l2c_cockpit.node_default_levels を検索して選択します。
3. アプリケーションスコープに関するメッセージが表示された場合は、 ここ を選択するとレコードを編集できます。
4. [値] フィールドで、階層ノードマップに表示するノードレベルの数を整数で指定します。
5. **[Update** (更新)] を選択します。

ディシジョンテーブルを使用してノードマップタイルに表示される詳細をカスタマイズする

ディシジョンテーブルを使用して、Lead-to-Cash プロセス管理のノードマップタイルに表示される詳細をカスタマイズします。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
列をさらに追加して、他の行を表示できます。ただし、これには UI ビルダーでコードを変更する必要があります。

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > ディシジョンテーブル.
2. システムプロパティテーブルの [名前] フィールドで、ビジネスオブジェクトタイプ構成ディシジョンテーブルを検索して選択します。
   ワークフロースタジオ のディシジョンテーブルにリダイレクトされます。
3. ノードマップタイルに表示する情報に応じて、[フィールド **1**] 列と [フィールド **2**] 列の値を変更します。
4. オプション: タイルのアイコンを変更します。
   a. アイコンギャラリー にアクセスして、使用するアイコンに対応するアイコン名を取得します。
   b. [ノードアイコン] フィールドにアイコン名を入力します。
5. オプション: 作成した追加のビジネスエンティティの意思決定行を追加します。
6. オプション: [テスト] を選択して変更を確認します。
7. **[Save** (保存)] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

を使用したタスクタブビューのカスタマイズ **EVAM**

タスクが表示される営業エンティティ、各タスク タイルに表示されるアイコンとフィールドをカスタマイズし、エンティティビューアクションマッピング (EVAM) を使用して Lead-to-Cash プロセス管理 の営業プロセス ダッシュボードの統合タスクをフィルタリングして表示するカスタム オプションを作成します。

始める前に
必要なロール：admin または evam_admin

このタスクについて
注: SPR タスク EVAM 定義を使用して、[タスク] タブビューをカスタマイズします。カスタム EVAM 定義はサポートされていません。

手順

1. ServiceNow インスタンスにログインします。
2. 地球儀アイコン ( ) を選択し、アプリケーションスコープを Lead-to-Cash Process Management に設定します。
3. 移動先 すべて > エンティティビューアクションマッパー **(EVAM)** > **EVAM** 定義.
4. [名前] 列で、「SPR タスク」を検索して選択します。
5. オプション: [**EVAM** データソース **M2M]** タブで、データソースを追加または削除します。
   - 作成してリンク:新しいデータソースを定義し、このデータソースを EVAM 定義にリンクします。詳細については、「データソースの定義」を参照してください。

     注: 選択したテーブルからのデータのフィルタリング方法を定義する条件を指定する場合は、追加するビジネスエンティティに対して 空ではない 演算子を選択します。たとえば、[**Quote][is not empty]** です。

   - 既存をリンク:事前定義されたデータソースを EVAM 定義に追加します。
   - 選択をリンク解除:営業プロセスダッシュボードの タスク タブに表示させないデータソースのリンクを解除します。
6. **[Submit** (送信)] を選択します。
7. [**EVAM** ビュー構成バンドル **M2M]** タブで、構成バンドルを追加または削除します。
   - 作成してリンク:新しい構成バンドルを定義し、このバンドルを EVAM 定義にリンクします。詳細は、「 EVAM 構成バンドルの定義 」および「 EVAM ビュー・テンプレートの定義 」を参照してください。
   - 既存をリンク:事前定義された構成バンドルを EVAM 定義に追加します。
   - 選択をリンク解除:表示しないエンティティのビュー構成バンドルを削除します。
8. オプション: 営業プロセスダッシュボードの タスク タブにデータフィルターオプションをさらに追加します。

   a. [EVAM データフィルター] 関連リストで、[新規] を選択します。

   b. フォームで、フィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

EVAM データフィルターフォーム

フィールド	説明
ラベル	EVAMデータフィルターのラベル名。
アクティブ	EVAMデータフィルターを有効にするオプション。
順序	EVAMビュー構成の優先度。数値が小さいほど優先度が高くなります。
アプリケーション	EVAMビュー構成のアプリケーションスコープ。
EVAM 定義	EVAM定義をデータフィルターに関連付けます。

9. **[Submit** (送信)] を選択します。

関連トピック

EVAM 定義の作成

のデータ保持とテーブルクリーンアップポリシーの変更 **Lead-to-Cash** プロセス管理

組織の要件に合わせて、 Lead-to-Cash プロセス管理 のデフォルトのデータ保持ポリシーとテーブルクリーンアップポリシーを変更します。

デフォルトでは、レコードは、次のいずれかの条件を満たす場合に、ビジネスプロセスレコード [sn_bo_core_process_record] テーブルと営業プロセスレコード [sn_l2c_cockpit_sales_process_record] テーブル、およびビジネスプロセスタスク [sn_bo_core_process_task] テーブルとビジネスプロセスリソース [sn_bo_core_process_resource] テーブルの子レコードから削除されます。

- 非アクティブステータスで、過去 6 か月間更新されていない
- アクティブステータスであるが、過去 1 年間更新されていない

データ保持とテーブルクリーンアップポリシーは、予想される負荷と量に応じて変更できます。

Lead-to-Cash プロセス管理のデータ保持とテーブルのクリーンアップ頻度を変更する方法については、「ATF テスト結果のデータ保持ポリシーの変更」を参照してください。

関連トピック

テーブルクリーンアップ

自動フラッシュフォーム

でメールアクセスを有効にするための条件の設定 **Lead-to-Cash** プロセス管理

営業プロセス マネージャーには、営業プロセス レコード内で監視される営業エンティティ レコードのメールを作成するためのアクセス権が付与されている必要があります。

デフォルトでは、営業プロセスマネージャーは、営業プロセスレコードに関連するメールを作成して送信できます。*email_client*ディクショナリ属性の値を *true* に設定し、次のいずれかの方法を使用して、営業プロセスマネージャーが関連する営業エンティティのメールを作成できるようにします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 営業プロセスマネージャーに子エンティティへの書き込みアクセス権を付与します。詳細については、「テーブルのメールクライアントを有効にする」を参照してください。
- *glide.email_client.check_write_access*システムプロパティの値を *false* に設定して、ユーザーが子エンティティへの書き込みアクセス権を持っているかどうかのチェックを上書きします。

  注: *glide.email_client.check_write_access* システムプロパティは、Xanadu および Yokohama Glide バージョンではサポートされていません。これらの Glide バージョンを使用している場合は、子エンティティへの書き込みアクセス権をユーザーに付与する必要があります。

関連トピック

メールクライアント

でのメールの表示と送信 Lead-to-Cash プロセス管理

カスタマーエンゲージメントシーケンスの構成

カスタマーエンゲージメントシーケンスの実装を計画および構成します。

構成の概要

1. カスタマーエンゲージメントシーケンス をインストール

   admin ロールをお持ちであれば、 カスタマーエンゲージメントシーケンス アプリケーション (com.sn_crm_sequence) をインストールできます。このアプリケーションは、関連する ServiceNow ストアアプリケーションとプラグインをインストールします (まだインストールされていない場合)。すべての環境のServiceNowインスタンスにカスタマーエンゲージメントシーケンスをインストールします。

2. 顧客エンゲージメントシーケンスの作成

   CSM 構成可能ワークスペースから顧客エンゲージメントシーケンスを作成します。トリガー条件と終了条件を指定し、アクティビティを追加して、営業担当者が見込み客や顧客と関わるためのガイド付きエクスペリエンスを作成します。

カスタマーエンゲージメントシーケンス をインストール

admin ロールをお持ちであれば、 カスタマーエンゲージメントシーケンス アプリケーション (com.sn_crm_sequence) をインストールできます。このアプリケーションには、デモデータが含まれています。まだインストールされていない場合は、関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインをインストールします。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、次を参照してください。 のエンタイトルメントを取得する ServiceNow 製品またはアプリケーション .
- 次のものをレビュー カスタマーエンゲージメントシーケンス 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 のアプリケーションリスト。

必要なロール：admin

このタスクについて

カスタマーエンゲージメントシーケンス とともに次のアイテムがインストールされます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- ロール
- テーブル

詳細については、「カスタマーエンゲージメントシーケンスと一緒にインストールされるコンポーネント」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して、 カスタマーエンゲージメントシーケンス アプリケーション (com.sn_crm_sequence) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

   利用可能なバージョンのリストが表示されます。
3. リストからバージョンを選択し、[インストール] を選択します。

   表示される [インストールの詳細を確認] ダイアログボックスに、アプリケーションとともにインストールされている依存関係が一覧表示されます。
4. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow Store へのリンクに従って、依存関係のエンタイトルメントを取得します。
5. **[Install** (インストール)] を選択します。

顧客エンゲージメントシーケンスの作成

顧客エンゲージメントシーケンスを作成して、見込み客や顧客とのエンゲージメントを通じて営業担当者をガイドします。

始める前に
必要なロール：playbook.admin または pd_author

このタスクについて
シーケンスの設定はプレイブックに基づいており、 ワークフロースタジオ と プレイブックエクスペリエンスの使用に精通している必要があります。

重要: セットアップと解体は、 カスタマーエンゲージメントシーケンス プレイブックの事前定義されたステージです。これらのステージを削除したり、アクティビティを追加したりしないでください。[開始シーケンス] アクティビティと [終了シーケンス] アクティビティに他の変更を加えないようにします。

手順

1. 移動先 ワークスペース > **CSM/FSM** 構成可能ワークスペース.
2. [リスト] アイコン (☰) を選択します。
3. 移動先 シーケンス > すべてのシーケンス.
4. [新しいシーケンスの作成] を選択します。
5. [新しいシーケンスの作成] ウィンドウで、シーケンスの名前とオプションの説明を指定し、[作成] を選択します。
   ワークフロースタジオにリダイレクトされ、次の事前定義されたステージでタイプシーケンスのプレイブックが作成されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- セットアップ
- シーケンスアクティビティの構成
- 取り壊す

6. シーケンスを開始するトリガー条件を定義します。

   a. 開始ピルの  上にある [編集] アイコンを選択します。

   b. プレイブックのプロパティフォームの [スケジュール] タブで、 トリガータイプとシーケンスを設定する条件を含む既存のトリガーを使用するか、新しいトリガーを定義するかを示します。
      - 既存のトリガーを使用するには、[既存のトリガーを選択] を選択し、手順 7 に進みます。
      - 新しいトリガーを定義するには、[プロセスを実行する独自の条件を定義する] を選択します。

   c. [プロセスの実行時期に関する独自の条件を定義します] 選択肢のドロップダウンリストで、新しいトリガーのトリガータイプを選択します。
   使用可能なトリガータイプは、次のとおりです。
      - レコードの作成
      - レコードの更新
      - レコードの作成または更新

   d. [テーブル] フィールドで、プレイブックをトリガーするためにレコード操作を使用するテーブルを選択します。
   たとえば、リード [sn_lead_mgmt_core_lead] テーブルでレコードが作成または更新されたときにシーケンスをトリガーしたい場合があります。

   e. [実行条件] フィールドに、プレイブックをトリガーするために満たす必要がある条件を追加します。

      Example
      たとえば、リード [sn_lead_mgmt_core_lead] テーブルに新しいレコードが作成されたときにシーケンスをトリガーするには、条件 [ステージ][次の値に等しい][新規] を設定します。
      詳細については、「条件ビルダー」を参照してください。

   f. [トリガーを実行] ドロップダウンリストからトリガーの頻度を選択します。
   使用可能なオプションは、次のとおりです。
      - 1 回
      - それぞれ一意の変更の場合
      - 現在実行されていない場合のみ
      - 更新ごと

   g. オプション: [このトリガーを拡張テーブルで実行] チェックボックスをオンにして、選択したテーブルを拡張するテーブルのプレイブックをトリガーします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

h. オプション: [詳細] タブを選択し、[このプレイブックを実行時に再起動できるようにする] チェックボックスをオンにすることで、プレイブックを最初から巻き戻せるようにユーザーに提供します。

i. **[Save and close** (保存して閉じる)] を選択します。

7. オプション: セットアップステージの [シーケンスを開始] アクティビティでシーケンスタスクを作成する優先度を変更します。
トリガー条件が満たされると、このアクティビティにより、ステータスが [対応中] で、デフォルトでは優先度が [中] のシーケンスタスクが作成されます。

   注: このステージを削除したり、このステージにアクティビティを追加したりしないでください。[シーケンスを開始] アクティビティに他の変更を加えないようにします。

8. シーケンス図で、シーケンスアクティビティの構成ステージでシーケンスステップを構成します。

   このステージを使用して、実行時にガイド付きシーケンスステップとして営業担当者に提供するアクティビティを構成します。詳細については、「プレイブックでのアクティビティの追加と構成」を参照してください。

   シーケンスのこのステージには、任意の数のアクティビティを追加できます。

9. オプション: 選択してシーケンスを早期に終了します 顧客エンゲージメントシーケンス > シーケンスタスクを更新 アクティビティピッカーからのアクティビティ。
アクティビティの追加の詳細については、「 プレイブックでのアクティビティの追加と構成 」を参照してください。
10. [解体] ステージで構成を確認します。
この事前定義されたステージでは、営業担当者がシーケンスタスクのすべてのシーケンスステップを完了すると、シーケンスタスクレコードが更新されます。既定では、Customer Engagement シーケンスタスク [sn_crm_sequence_task] テーブルのシーケンスタスクレコードのステータスが完了 (ステータス = 3 で示される) として更新されます。

    注: このステージを削除したり、このステージにアクティビティを追加したりしないでください。[シーケンスの終了] アクティビティに他の変更を加えないようにします。

11. [テスト] を選択してシーケンスを確認します。
12. [アクティブ化] を選択してシーケンスを公開します。
13. オプション: CSM/FSM ワークスペースで順序を表示するには、[リスト] アイコン を選択して シーケンス > すべてのシーケンス.

次のタスク
シーケンスタスクを表示し、シーケンスステップを実行します。「カスタマーエンゲージメントシーケンス の使用」を参照してください。

関連トピック

ステージとアクティビティ

トリガー

テーブル拡張とクラス

再起動

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

セールスと注文管理要求トラッカー

セールスと注文管理ワークフローのステータスを追跡し、エージェントが同期および非同期フローのステータスを追跡できるようにします。また、依存レコードを順次処理して、データの正確性と一貫性を確実に維持することもできます。

受信要求テーブル

変更された受信要求テーブル [sn_tmt_core_inbound_queue] にレコードを追加します。

受信要求テーブルを拡張するために、次のフィールドが追加されました。

- 要求されたフロー
- アカウント
- 担当者
- コンシューマー
- 応答ペイロード
- ソースレコード ID
- ステータス
- バックグラウンドで実行
- 作成者
- ドメイン
- 後で実行
- 要求構成

受信要求テーブルのフィールドと説明

フィールド	説明	フィールドタイプ
要求されたフロー	「販売済み製品からオーダー」マッピングなど、リードから現金へのエンティティマッピングへの参照。	参照:sn_l2c_core_entity_mapping
バックグラウンドで実行	フローが同期か非同期かを決定します。	True/False デフォルト値：True
リソース	受信要求テーブルにレコードを作成するフローの名前。	文字列
ソースレコード ID	ソースレコードのシステム生成 ID。	リスト
ソーステーブル	要求がトリガーされるプライマリリードから現金へエンティティテーブル。	テーブル名
レコード ID	ターゲットレコードのシステム生成 ID。	文字列
参照テーブル	要求のターゲットエンティティテーブルの名前。	テーブル名

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

受信要求テーブルのフィールドと説明 (続く)

フィールド	説明	フィールドタイプ
ペイロード	フローをトリガーするための入力として受信した要求。	文字列
応答ペイロード	フローの結果を含み、レコードレベルのアクションとトランザクションステータスをキャプチャする要求の応答。	JSON
状況	トランザクションの現在のステータス。	文字列 (選択肢) 新規、処理中、完了、エラー、保留中
ステータス	フローの完了ステータス (成功、部分的成功、失敗など)	文字列 (選択肢) 成功、部分的成功、失敗
エラーメッセージ	例外に対して返されるエラーメッセージ。	文字列
アカウント	ソースまたはターゲットレコードに関連付けられたアカウント。	参照:customer_account
連絡先	ソースまたはターゲットレコードに関連付けられた連絡先。	参照:customer_contact
コンシューマー	ソースまたはターゲットレコードに関連付けられたコンシューマー。	参照:csm_consumer
作成者	現在のユーザーセッションのユーザー ID。	参照:sys_user
ドメイン	レコードの現在のドメインスコープ (グローバルなど)	ドメイン ID
要求構成	受信要求構成テーブルへの参照。	参照:sn_tmt_core_inbound_queue_config
次の後に実行:	現在の要求の前に処理する必要がある受信要求。	参照:インバウンド要求

注: **requested_flow**フィールドと**response_payload**フィールドはエージェントには表示されません。

要求されたフロー **<**は空でない**>** を使用し、Lead to Cash コア API を使用してレコードを除外します。受信要求テーブル [sn_tmt_core_inbound_queue] には、要求に関連するステータスおよびその他の詳細が表示されます。たとえば、見積もりレコードを使用して注文を作成しているときに、注文ヘッダー番号と要求ステータスを確認するためのリンクを含む確認メッセージが表示されます。

確認メッセージのリンクを選択して、 受信要求 レコードのステータスと要求に関連するその他の詳細を表示します。

注: フローデザイナーの **SOM** 要求プロセッサー は廃止されました。要求は、フローデザイナーの IBQ 要求プロセッサーに送信されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

セキュリティロール

受信要求テーブルのセキュリティロールとアクセス

ロール	権限
受信キューアドミン [sn_tmt_core.inbound_queue_admin]	このユーザーは、受信要求テーブル内の要求に対するアクションを作成、読み取り、および更新できます。 注: セールスおよび注文管理要求の場合、ユーザーは **[requested_flow**] フィールドにアクセスできません。
受信キュー ユーザーを作成 [sn_tmt_core.inbound_queue_create_user]	このユーザーは、受信要求テーブルの販売および注文管理要求に対して読み取り操作のみを実行できます。 注: セールスおよび注文管理要求の場合、ユーザーは **response_payload**、 ペイロード、または **requested_flow** フィールドにアクセスできません。
受信キュー書き込みユーザー [sn_tmt_core.inbound_queue_writer]	このユーザーは、受信要求テーブルの販売および注文管理要求に対して読み取り操作のみを実行できます。 注: 販売および注文管理要求の場合、ユーザーは **response_payload**、 ペイロード、または **requested_flow** フィールドにアクセスできません。
受信キュー読み取りユーザー [sn_tmt_core.inbound_queue_read]	このユーザーは、販売および注文管理要求に関連するすべての要求を読み取ることができます。 注: 販売および注文管理要求の場合、ユーザーは **response_payload**、 ペイロード、または **requested_flow** フィールドにアクセスできません。

アーカイブポリシー

受信要求テーブルのレコードをアーカイブし、特定の日数が経過した後にテーブルのレコードをクリーンアップするタイミングを決定します。成功した要求と失敗した要求に対して異なる保存期間を実装できます。

アーカイブルール	期間
成功した要求	10 日
失敗した要求	30 日

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関連トピック

受信要求構成テーブル

受信要求構成テーブル

受信要求構成テーブルを使用すると、ユーザーは構成を定義して、受信要求内で各フローを処理および追跡する方法を決定できます。

受信要求構成テーブルの概要

受信要求構成テーブル (sn_tmt_core_inbound_queue_config) を使用するには、セールスとサービスコア API (app-tmt-core) プラグインが必要です。

受信要求構成テーブルは、同期か非同期かを問わず、特定のフローの実行方法を決定するために構成する必要があるメタデータテーブルです。

このテーブルを使用して、次のタスクを実行できます。

- アドミニストレーターが要求の同期処理と非同期処理を構成できるようにします。
- すべての CRM フローで セールスと注文管理 Request Tracker を調整します。
- デフォルト、カスタム、または通知なしのいずれかの通知タイプの構成を有効にします。

既存の受信要求テーブル [sn_tmt_core_inbound_queue] の要求 構成 フィールドは、新しい受信要求構成テーブル (sn_tmt_core_inbound_queue_config) への参照です。

完了ステータスの追跡を必要とするワークフローでは、受信要求構成テーブルを使用して、フローを同期するか非同期にするかを設定できます。

受信要求構成テーブルのフィールド

アドミニストレーターはテーブルにレコードを作成し、[**run_mode**]、[**trigger_notification**]、および **[configuration_api**] フィールドを使用して構成を指定します。

フィールドと説明

受信要求構成テーブルのフィールドのリスト、その説明、およびフィールドのタイプ。

フィールド	説明	タイプ
構成 ID	メタデータ構成の一意の構成 ID。	文字列
ラベル	メタデータ構成の一意のラベル名。	翻訳されたテキスト
アクティブ	受信要求設定レコードがアクティブかどうかを指定します。	True/False デフォルト値は **False** です
実行モード	要求を同期的に実行するか非同期的に実行するかを指定します。	文字列 (選択肢):**Sync**、**Async**、**Advanced** • 同期:同期処理。 • 非同期:非同期処理

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールドと説明
受信要求構成テーブルのフィールドのリスト、その説明、およびフィールドのタイプ。

(続く)

フィールド	説明	タイプ
		• 詳細:カスタムスクリプトを使用して、フローを同期するか非同期にするかを決定します。
通知をトリガー	ユーザーが通知を受信する方法を指定します。 通知は、次のいずれかの状況でトリガーされます。 • [トリガー通知] フィールドが [デフォルト] に設定されている。 • 要求のステータスが [完了] で、ステータスが [成功] または [部分的に成功] のいずれかです。 受信テーブル内のレコードの通知は、フローを開始したユーザーのみが受信できます。	文字列 (選択肢):なし、デフォルト、カスタム • なし:通知なし • デフォルト:非同期要求に対してのみ通知します。 • カスタム:要件に基づく非同期要求のカスタム通知。 既存のイベント (sn_tmt_core.ibq.custom.notification) を使用するか、独自のカスタムイベントを処理して、カスタム通知を構成します。 このフィールドのデフォルト値は [デフォルト] です。
構成 API	受信要求を処理するために必要なスクリプト。 構成 API の詳細については、「 IBQConfigBase API - スコープ指定 」を参照してください。	参照:sys_script_include
ドメイン	レコードの現在のドメインスコープ (グローバルなど)。	ドメイン ID

セキュリティロール

受信要求構成テーブル (sn_tmt_core_inbound_queue_config) のセキュリティロールは、[sn_tmt_core.inbound_queue_admin] ロールにさまざまなレベルのアクセスを提供します。

ロールとアクセス権

ロール	アクセス
管理者	作成、読み取り、更新、削除
受信キューアドミン (sn_tmt_core.inbound_queue_admin)	作成、読み取り、更新

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関連トピック

IBQConfigBase API - スコープ指定

Return Merchandise Authorization プラグインを有効にする

admin ロールを持っている場合は、 RMA ケース管理 プラグイン (com.sn_csm_rma_case) をアクティブ化できます。このプラグインを使用すると、インストールベースアイテムの返品ケースを管理およびトリアージできます。

始める前に
RMA ケース管理プラグインをアクティブ化する前に、次のプラグインをインストールするか、存在することを確認してください。

RMA ケース管理プラグインの前にインストールされるプラグインのリスト

プラグイン	説明
Lead to Cash Core [com.snc.l2c_core]	Lead-to-Cash フローを作成できます。
Customer Service Install Base Management [com.snc.install_base]	インストールベースの現在のステータスを把握し、その機能に影響を与える可能性のある下流のエンティティとの関係を確立できます。
ケースラインとワークフロー [com.sn_case_line]	1 つのケースで多数の品目を保持できるようにします。品目は製品インスタンスであり、注文からケースへのさまざまな操作エンティティ用に拡張できます。
エンタイトルメントの検証 [com.sn_ent_verify]	エンタイトルメントと特性を検証するための API を提供します。

必要なロール：admin

このタスクについて
次のアイテムは 、RMA ケース管理とともにインストールされます。

- プラグイン
- テーブル
- ロール

詳細については、「返品承認ケース管理」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して、 RMA ケース管理 プラグイン (sn_csm_rma_case) を検索します。

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

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

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

インストールが完了するとメッセージが表示されます。プラグインとともにインストールされるコンポーネントの詳細については、「 アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索 」を参照してください。

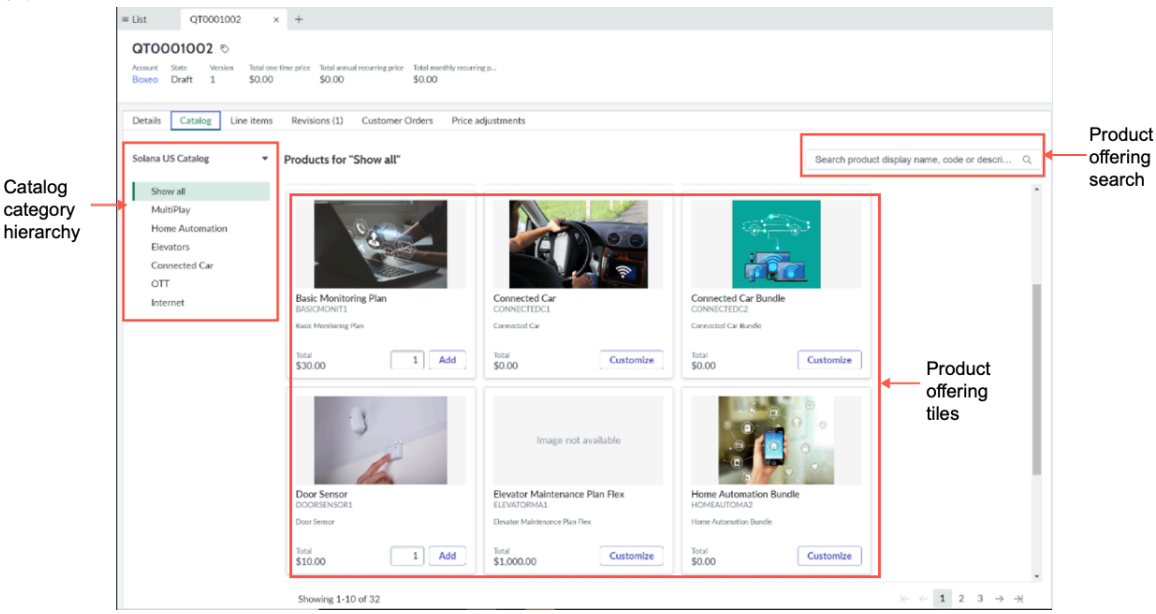
セールスと注文管理アプリケーションの使用

エージェントおよびマネージャーは、セールスと注文管理アプリケーションを使用する際に、CSM 構成可能ワークスペースを使用してさまざまなタスクを完了します。ワークスペースから製品カタログにアクセスして、組織で利用可能な製品オファリングを確認できます。また、 製品コンフィギュレーター を使用して、構成可能な製品を案件、見積もり、注文に追加したり、販売済み製品と製品インベントリを管理したり、MACD 注文を処理することもできます。

製品カタログの使用

オポチュニティ、見積もり、または注文を開始すると、[カタログ] タブ (関連リスト) が開き、カタログで利用可能な製品オファリングが視覚的に表示されます。シンプルな製品を追加したり、可能な場合はさらにカスタマイズできる複雑な製品を追加したりできます。リードを開始すると、[カタログ] タブに、追加可能でそれ以上のカスタマイズを必要としないシンプルな製品が表示されます。

製品カタログインターフェイス



カタログビューには、製品を選択するための次の機能があります。

- カタログナビゲーションツリー:製品オファリングを整理するために使用されるカタログとそのカテゴリのリスト。カテゴリを選択すると、表示がフィルタリングされ、そのカテゴリの製品タイルのみが表示されます。
- 検索バー:製品名、コード、または説明で製品オファリングを検索するオプション。検索機能では、入力した名前、コード、または検索文字列に一致する製品タイルが表示されます。
- 製品タイル:各製品を示すカード。製品画像、簡単な説明、および製品オファーを追加またはカスタマイズするオプションが表示されます。[追加] オプションは、製品が単純な (固定された) 製

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

品オファリングである場合に表示されます。顧客に合わせてカスタマイズできる構成可能な製品オファリングの [カスタマイズ] オプションが表示されます。[カスタマイズ] を選択すると、製品オファリングを構成するための 製品コンフィギュレーター が開きます。

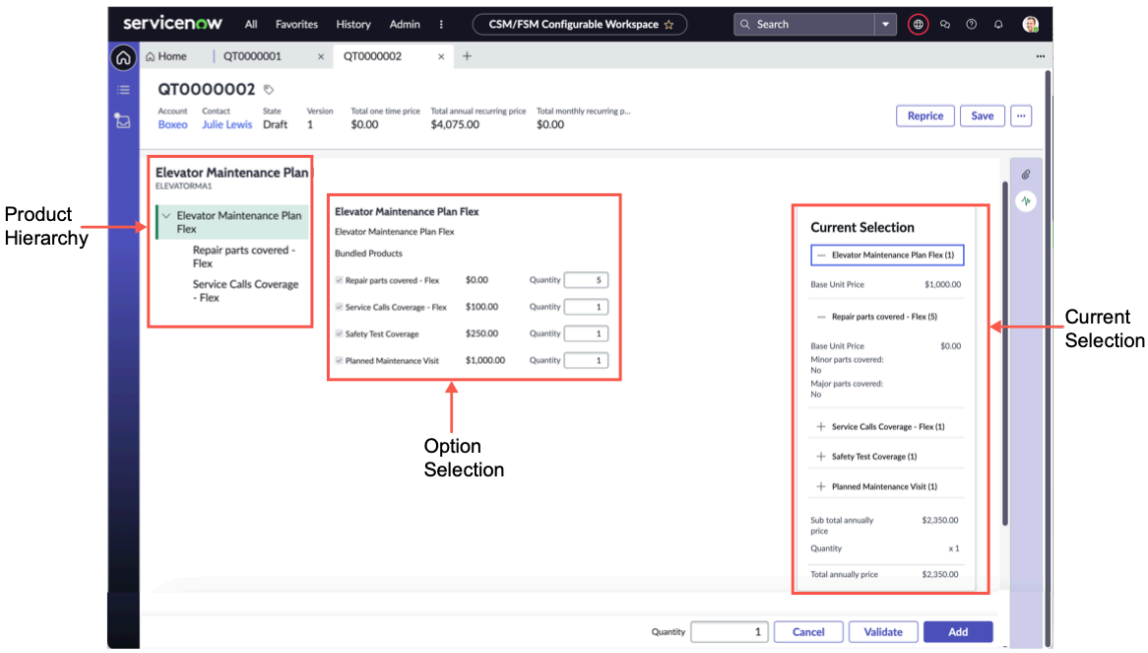
製品コンフィギュレーターの使用

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

インターフェイスは、次の 3 つの主要なセクションで構成されています。

- 製品階層:構成可能な製品の親と子の製品の関係を一覧表示します。
- オプション選択:色やモデルなどの製品特性など、選択できる製品オプションが表示されます。
- 現在の選択:選択したオプションの価格設定が表示されます。価格設定は自動的に計算され、製品オプションを選択すると動的に表示されます。

製品コンフィギュレーターインターフェイス



製品特性とオプションの選択

機会、見積もり、および注文の場合、より詳細で複雑な属性を持つ製品を構成するときに、製品階層とオプション選択セクションにより多くのオプションを表示できます。

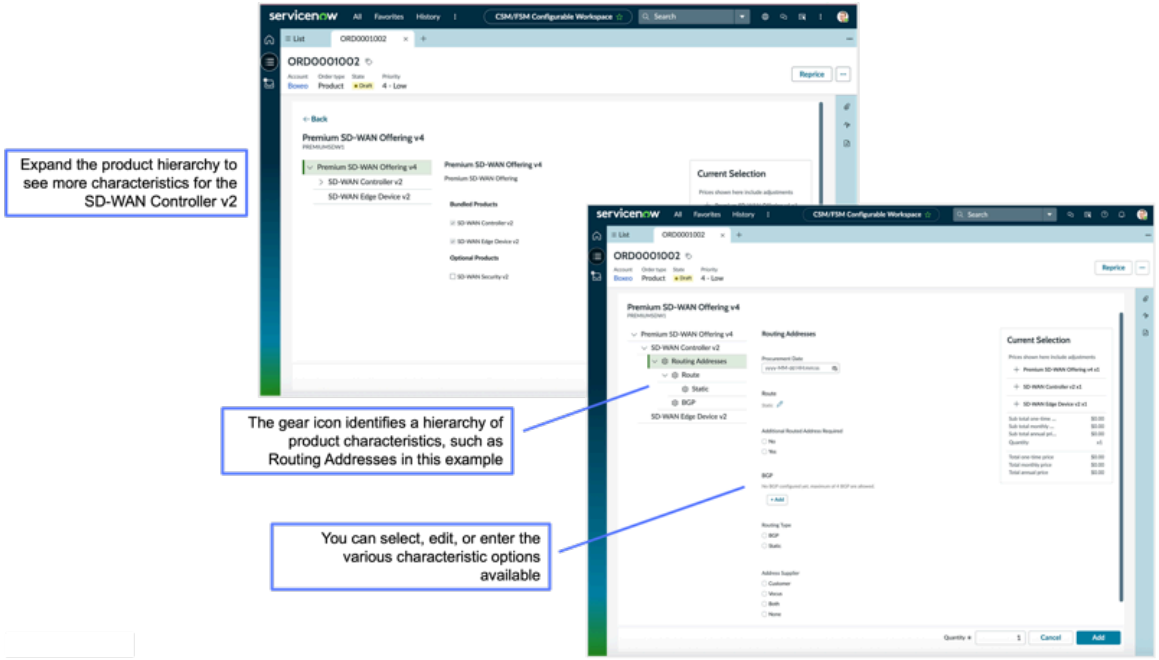
製品階層で歯車アイコンを選択すると、そのレベルで利用可能なオプションが表示されます。

注: 複合特性の [現在の選択 **(Current Selection**)] ペインには、価格の詳細は提供されません。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

製品コンフィギュレーターの複合特性



複数の構成を作成

構成可能な製品を機会、見積もり、または注文に追加する場合は、子製品オファリングの複数の構成を作成します。その後、オファリング構成ごとに製品のオプションと特性を個別に構成できます。

始める前に

必要なロール:sales_agent または sn_ind_tmt_orm.order_agent

このタスクについて

製品カタログアドミニストレーターがバンドルされた製品の子オファリングに対して複数の構成を有効にしている場合は、選択した子オファリングに対して複数の子オファリング構成を作成できます。子オファリングの複数の構成を作成する場合は、次の操作を実行できます。

- 複数の構成を持つことができる子オファリングの数量を変更します。
- 子オファリングをクローンするか、数量が 1 を超える子オファリングを分割します。
  - [クローン] オプションでは、指定したコピーの数に基づいて子オファリングがコピーされ、同一のオファリング構成が作成されます。
  - [分割] オプションでは、現在の子オファリング数量を指定した分割数で分割し、その数量をすべてのコピーに均等に割り当てます。
- 作成した各子オファリングインスタンスのオプションと特性をカスタマイズします。
- 製品に対して定義された子オファリングの最小数が維持されている限り、子オファリングインスタンスを削除します。

注: 複数の構成機能が有効になっている場合でも、一部の構成オプションを使用できないシナリオがあります。システムは、製品定義のデフォルト、最小、および最大数量値を使用して有効な構成を決定し、子オファリング構成を管理するための [分割] または [削除] オプションを有効または無効にします。検証の詳細については、「 複数の構成」を参照してください。

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースで、リスト ビューを選択します。
2. 作業するオポチュニティ、見積もり、またはオーダーに移動します。

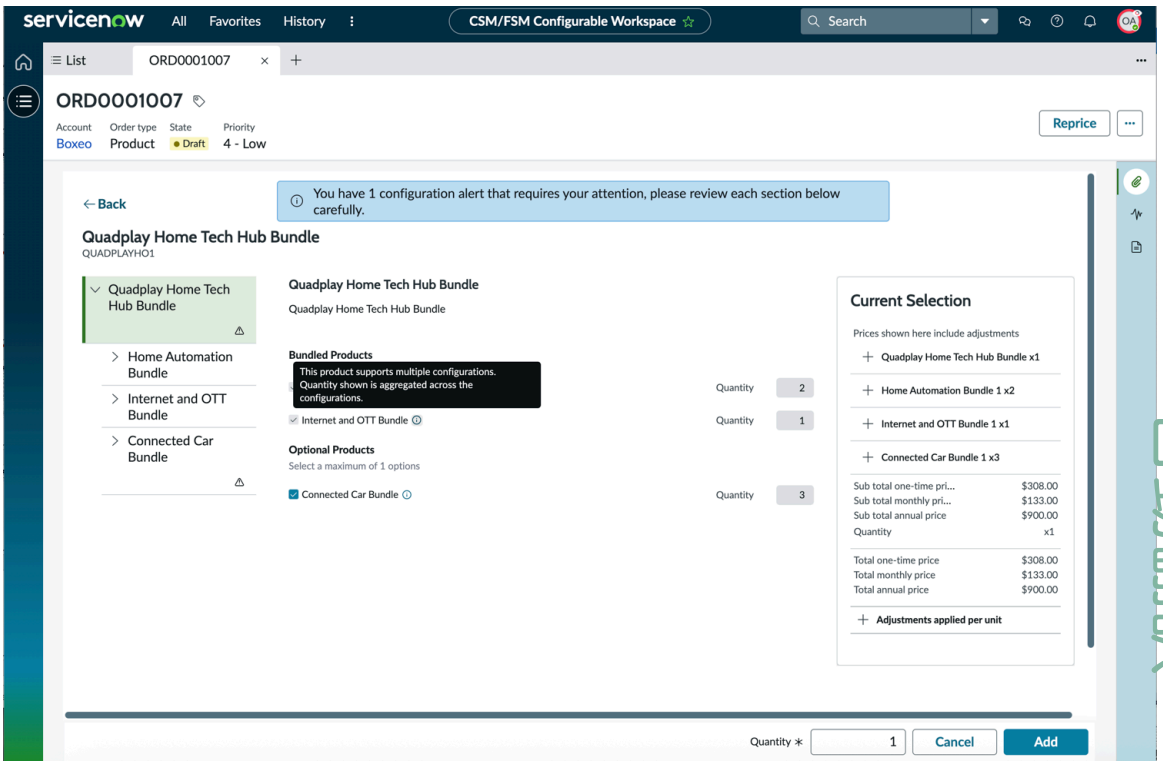
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

たとえば、 見積もり > すべて をクリックし、作業する見積もりを選択します。

3. [カタログ] タブを選択します。
4. 製品カタログ階層で、使用する製品カタログを選択します。
   製品カタログには、利用可能な製品が製品オファリングカードとして表示されます。
5. 適切な製品オファリングカードで [カスタマイズ] を選択して、構成可能な製品を選択します。
   製品コンフィギュレーターには、バンドル製品のオプションと特性を含む製品オファリング構成が表示されます。複数の構成を持つことができる子オファリングは、情報アイコンで識別されます。情報アイコンを選択すると、オファリングに複数の構成を含めることができ、表示されるオファリング数量が複数の構成にまたがって集計されることを示すメッセージが表示されます。

注文のバンドル構成の例



6. 製品階層内の子オファリングに移動すると、オファリングの概要ページが表示されます。
   次の操作を実行できます。
   - 子オファリングの数量を変更するには、[数量] フィールドに新しい値を入力します。
   - オファリングの新しい構成を追加するには、[数量] フィールドの横にある [その他のオプション] ( ) メニューを選択し、オプションを選択します。

その他のオプション

オプション	説明
クローン	選択した子オファリングのコピーを作成するためのオプション。作成するクローンの数を入力します。子製品オファリングの同一のコピーが作成され、各クローンの数量は 1 です。 たとえば、現在の子オファリングの数量が 2 で、クローンを 2 つ指定すると、子オファリングの同一のコピーが 2 つ作成されます。各

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

オプション	説明
	クローンの数量は 1 で、構成可能な個別の品目になります。 注: 子オファリングに許可されている合計数量がチェックされます。
スプリット	現在の子オファリング数量を分割し、その数量をオファリングインスタンスに配分することによって、子オファリングインスタンスを作成するためのオプション。使用する分割の数を入力します。 たとえば、子オファリング数量が 5 で、分割を 3 つ指定すると、2 つの子オファリングインスタンスが作成されます。分割後、数量がそれぞれ 2、2、1 の 3 つの子オファリングインスタンスが作成されます。その後、必要に応じて各品目を設定できます。
削除	既存の子オファリングインスタンスを削除します。

クローンまたは分割によって生じた新しい構成は、製品カタログ階層に一覧表示されます。関連する価格設定が [現在の選択] ペインに表示されます。

- 新しい構成には、子オファリング名を反映した名前が付けられ、その後に増分番号が続きます (例: Home Automation Hub 2、Home Automation Hub 3 など)。
- 子オファリングの数量の変更も [現在の選択] ペインに反映されます。

7. 新しいオファリング構成ごとに、適切な特性と製品オプションを選択します。
8. 子オファリングの構成が完了したら、 [追加] を選択して、各構成を個別の品目として営業案件、見積もり、または注文に追加します。

リード管理 の使用

リード管理を使用してリードを作成します。

リード管理 インターフェイス

リード管理インターフェイスには、次のタブが含まれています。

リード管理 のタブ

タブ	説明
[Details (詳細)] タブ	リードの基本情報を追加します。
[カタログ] タブ	製品オファリングを検索し、リードに追加します。
[ニーズ] タブ	リードに製品推奨事項を提供するニーズテンプレートを一覧表示します。
[Tasks (タスク)] タブ	リードタスクを作成します。
[予約] タブ	リードの予約を作成します。
[品目] タブ	リードにさまざまな品目を追加します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

リード管理 のタブ (続く)

タブ	説明
[Emails (メール)] タブ	必要なステークホルダーとコミュニケーションを取るためのメールを作成します。

リードを作成

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

始める前に
必要なロール:sales_agent

手順

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

新規リードを作成

フィールド	説明
名	リードの名前 (名)。
姓	リードの姓。
メール	リードのメールアドレス。
携帯電話	リードの携帯電話番号。
勤務先電話	見込み客の勤務先電話番号。
タイトル	リードのタイトル。
会社	リードの会社名。
ステージ	リードのステージ。
リードソース	リードのソース。

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

次のタスク
リードへの情報の追加を開始します。詳細については、「リードの詳細の追加と表示」を参照してください。

リードの更新

リード管理リードを編集または更新します。

始める前に
必要なロール:sales_agent

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

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

次のタスク
詳細については、「リード管理 の使用」を参照してください。

リードをアサインする

リード管理で見込み客を販売代理店にアサインします。

始める前に
必要なロール:sales_agent または sales_manager

手順

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

   リードを作成するには、[新規] を選択します。

   注:

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

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

次のタスク
詳細については、「リード管理 の使用」を参照してください。

リードの詳細の追加と表示

[詳細] タブを使用して、リードに関する情報を追加します。

始める前に
必要なロール:sales_agent

手順

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

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、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
番号	リードレコードのシステム生成番号。
リードグループ	リードが属するグループ。
所有者	リードを所有するユーザーペルソナ。
業種	リードが属する業界。
Web サイト	リードの事業顧客の Web サイト。
電話	勤務先電話番号の携帯電話。
ステージ	新規、連絡済み、育成中、認定済み、または認定済みなどのリードのステージ。
リードタイプ	新規ビジネスや既存ビジネスなど、リードのタイプ。
リードソース	リード生成のソース。
アカウント	リードのアカウント名。
リードスコア	リードのスコア。
連絡先	リードの連絡先の詳細。
リード評価	リードの評価 (寒い、暖かい、熱い、超熱いなど)。
住所	リードアカウントの住所。
顧客設定	リードアカウントによって指定された設定 (電話をかけない、共有しない、メール送信拒否など)。
システム情報	見込み客が作成された時間、見込み客を作成したユーザーなどのシステム情報。
メモ	リードの作業メモ。

詳細については、「リードを作成」を参照してください。

4. **[Save** (保存)] を選択します。

次のタスク
[商品カタログ] タブを使用して、リードに商品を追加します。詳細については、「リードに製品を追加する」を参照してください。

リードに製品を追加する

リード管理の [カタログ] タブを使用して、リードに製品を追加します。

始める前に
必要なロール:sales_agent

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、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
[カタログ] タブを使用して、カタログから製品オファリングを検索して選択し、リードに追加できます。

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースで、リスト ビューを選択します。
2. 移動先 リード > すべて をクリックし、作業しているリードを選択します。
3. [カタログ] を選択します。
4. 次の表を使用して、[カタログ] タブの機能について学習します。

[カタログ] タブ

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

5. **[Add** (追加)] を選択します。
   製品オファリングが ラインアイテムとしてリードに追加されます。

次のタスク
リードに品目を追加する。

ニーズ分析を使用してリードの製品推奨事項を取得する

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

始める前に
必要なロール:sales_agent

このタスクについて
ニーズテンプレートは、顧客から受け取った入力または要件に基づいて製品推奨事項を取得するために記入するアンケートです。製品選択ガイドには、特定のカタログで使用可能なニーズテンプレートが一覧表示されます。

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースで、リスト ビューを選択します。
2. 移動先 リード > すべて をクリックし、作業するリードを選択します。

   製品カタログは、リードの [カタログ] タブに表示されます。

3. [カタログ] タブで、カタログ階層の [製品選択ガイド] を選択します。
   ガイドのニーズテンプレートカードが表示されます。
4. 顧客の希望に最も適したニーズテンプレートカードで、[ニーズをキャプチャ] を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

選択したテンプレートのアンケートが開きます。

5. 一連の質問に答えます。
6. 最後の質問に回答した後、推奨事項を確認または選択します。
   - 回答を確認するには、[編集 ] アイコンを選択します。必要に応じて応答を変更できます。
   - 製品の推奨事項を表示するには、[推奨事項の選択] を選択します。[カタログ] タブには、推奨製品が表示されます。
7. 顧客のニーズに最も適した製品のタイルで 追加 を選択して、推奨事項を選択します。
   選択した製品がリードに追加されます。[ニーズ] タブに、選択したニーズテンプレートが表示されます。ニーズテンプレートを確認し、必要に応じて回答を変更すると、異なる製品推奨事項が表示される場合があります。

リードに品目を追加する

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

始める前に

必要なロール:sales_agent

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースで、リスト ビューを選択します。
2. 移動先 リードすべて。
3. 作業するリードを選択し、[品目] タブを選択します。
4. [新規] を選択して新しいリード品目を開始するか、既存のリード品目を選択して変更を加えます。
5. リード品目フォームのフィールドに入力します。

リード品目フォーム

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

6. **[Save** (保存)] を選択します。
   リード品目がメインリードに追加されます。

次のタスク

で囲まれています。リードタスクを追加します。

リードタスクを追加

リードタスクを作成して、フォローアップの電話、メール、または会議を行い、リードを進めます。

始める前に

必要なロール:sales_agent

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

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

   リードを作成するには、[新規] を選択します。

   注:

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

3. [リードのタスクを作成] フォームのフィールドに入力します。

リードのタスクを作成

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

4. **[Create Task** (タスクを作成)] を選択します。
   このタスクがリードに追加されます。

次のタスク
リードタスクに予約を作成できます。詳細については、「予約を作成」を参照してください。

リードタスクの予約を作成

ステークホルダーとの予約を作成して、リードのビジネスディスカッションを実施します。

始める前に
必要なロール:sales_agent

このタスクについて
予約は、リードタスクを作成した後にのみ作成できます。リードタスクを作成するには、「 リードタスクを追加」を参照してください。

手順

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

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

[新規予約を作成] フォーム

フィールド	説明
から	送信者のメール ID。
移動先	受信者のメール ID。
アクティビティステータス	予約のステータス。
開始時間	予約の開始時間。
終了時間	予約の終了時間。
リマインダー	リマインダーの時間間隔。
件名	予約の対象情報。
場所	予約の場所。
メッセージ	予約の追加情報。

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

メールを作成する

ビジネス要件に従って製品情報を顧客に連絡するためのメールを作成します。

始める前に
必要なロール:sales_agent

手順

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

リードメールのドラフトフォーム

フィールド	説明
から	送信者のメール ID。
移動先	受信者のメール ID。
件名	メールの件名。
メールメッセージ	メールの本文の詳細。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

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

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

カンバンビューを使用してリードを管理する

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

始める前に
必要なロール:sales_agent

注:

カンバンボードに表示できるカードのデフォルトの制限は 500 です。

手順

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

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

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

リードを機会に変換する

リード管理 でリードを営業案件に変換します。

始める前に
必要なロール:sales_agent

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースで、リスト ビューを選択します。
2. [リード - すべて] リストで、作業しているリードを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 事業顧客の場合は、 リードを変換 > アカウントへ をクリックし、フォームのフィールドに入力します。

リードフォームを変換

フィールド	説明
アカウント	顧客アカウントの名前。 ▪ 新規作成:新しいアカウントを作成する場合に選択します。 ▪ 既存を選択:顧客が既存のアカウントである場合に選択します。
連絡先	顧客連絡先の名前とメールアドレス。 ▪ 新規作成:新しい連絡先を作成する場合に選択します。 ▪ 既存を選択:連絡先が既に存在する場合に選択します。
機会	オポチュニティを作成するための詳細。詳細については、「オポチュニティを作成」を参照してください。 ▪ 新規作成:新しい機会を作成する場合に選択します。 ▪ 既存を選択:既存のオポチュニティが既にある場合に選択します。 注: リードの機会を作成しない場合は、このチェックボックスをオンにします。

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

リードフォームを変換

フィールド	説明
コンシューマー	コンシューマーの名前とメールアドレス。 ▪ 新規作成:新しい連絡先を作成する場合に選択します。 ▪ 既存を選択:連絡先が既に存在する場合に選択します。
機会	オポチュニティを作成するための詳細。詳細については、「オポチュニティを作成」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、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
	▪ 新規作成:新しい機会を作成する場合に選択します。 ▪ 既存を選択:既存のオポチュニティが既にある場合に選択します。 注: リードの機会を作成しない場合は、このチェックボックスをオンにします。

3. [リードの変換] を選択します。
   リードを営業案件に正常に変換するためのダイアログボックスが表示されます。作成された新しい機会レコードを選択できます。

リードを認定せず

リード管理のリードを認定しません。

始める前に
必要なロール:sales_agent または sales_manager

手順

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

   注: 認定を取り消すことができるのは、新規、連絡済み、または育成ステージのリードのみです。

4. リードを認定せず ダイアログボックスで、理由 を選択します。
5. [失格] を選択します。

次のタスク
詳細については、「リード管理 の使用」を参照してください。

リードをエクスポート

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

始める前に
必要なロール:sales_agent

このタスクについて
リード管理 のリードのエクスポート機能では、すべてのリードのリストがエクスポートされます。リードをエクスポートするには、次の手順に従います。

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースで、リスト ビューを選択します。
2. 移動先 リード > すべて.

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. ファイルタイプを選択します。
   - Excel
   - CVS 社
   - JSON
   - PDF
4. [配送タイプ] を選択します。
   - メール:有効なメールアドレスを入力します。
   - ダウンロード - エクスポートをローカルドライブにダウンロードします。
     リードのリストは、設定されたパラメーターに従ってエクスポートされます。

オポチュニティ管理 の使用

オポチュニティ管理アプリケーションを使用してオポチュニティを作成します。

オポチュニティ管理 interface には、オポチュニティの作成と管理に役立つタブがあります。

オポチュニティ管理のタブ

オポチュニティ管理 **tab**	説明
[詳細] タブ	案件の詳細 アカウント、営業サイクル、、ステージ情報など追加します。
[カタログ] タブ	製品カタログを使用して 機会に品目を追加します。
[ニーズ] タブ	顧客のビジネス要件に関するより正確な情報を機会に追加します。
[品目] タブ	機会品目を追加.。
[競合他社] タブ	競合他社の情報をオポチュニティに追加します。
[Tasks (タスク)] タブ	オポチュニティタスクを作成します。
[Emails (メール)] タブ	必要なステークホルダーに送信するメールを作成します。
[見積もり] タブ	オポチュニティから直接見積もりを作成します。

オポチュニティを作成

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

始める前に
必要なロール:sales_agent

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースで、[リスト ビューを選択します。
2. [機会 - すべて] リストで、[新規] を選択します。
   [新しいオポチュニティを作成] ダイアログボックスが開きます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

3. 次の表を使用して情報を入力します。

フィールド	説明
簡単な説明	オポチュニティの簡単な説明を入力します。
アカウント	アカウント情報を入力します。
ステージ	オポチュニティのステージを入力します。例:認定、開発、提案、交渉、成約済み、失注済み。
取引規模	取引のおおよその値を入力します。
営業サイクルタイプ	案件の作成時に営業サイクルのタイプを入力します。例:NEWCUST、RENEW、UPSELL
コンシューマー	コンシューマーを選択します。
連絡先	連絡先情報を入力します。

4. [保存] を選択してオポチュニティを保存し、[閉じる] を選択してメインのオポチュニティウィンドウに戻ります。
5. の更新 を選択して、リストに新しい営業案件を表示します。

次のタスク
オポチュニティへの情報の追加を開始します。詳細については、「オポチュニティの詳細の追加と表示」を参照してください。

オポチュニティの詳細の追加と表示

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

始める前に
必要なロール:sales_agent

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースで、リスト ビューを選択します。
2. 移動先 機会 > すべて をクリックし、オポチュニティを選択します。
3. [詳細] タブに情報を入力します。

[機会の詳細] タブ

フィールド	説明
番号	オポチュニティのシステム生成番号。
アカウント	顧客アカウントの会社名。
連絡先	やり取りする会社内の個人の名前。
営業サイクルタイプ	販売のタイプ (NEWCUST、RENEW、UPSELL など)。
ステージ	オポチュニティのフェーズ。たとえば、認定、開発、提案、交渉、成約済み、失注済みなどです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、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
所有者	このオポチュニティにアサインされたセールスエージェントまたはセールス担当者。
簡単な説明	オポチュニティの簡単な説明。
説明	
主要見積もり	
業種	業界の名前。たとえば、電気通信、製造、ヘルスケア、銀行などです。
推定取引規模	潜在的な機会の量。
確率 %	営業機会の成功の推定割合。
総計	注: 案件に広告申込情報がない場合、金額は 推定取引規模と同じ値になります。商談品目が追加されると、 合計 **TCV** から値が取得されるときに金額値が変更されます。
加重金額	確率 (%) で調整された総収益。 機会の 加重金額 は、 確率 **%** と 金額を乗算して計算されます。たとえば、機会の確率が 10 (0.1%) で金額が 100$ の場合、加重金額は 0.1 X 100 = 10.00 となります。
オポチュニティグループ	
機会損失先	この取引を失った競合顧客の名前。
ソース	このオポチュニティ情報の収集元のソースの名前。

4. [詳細] タブの [価格設定] セクションで、次のフィールドに入力します。

注: [合計 **MRR**]、[合計 **ARR**]、[合計 **ACV**]、および [合計 **TCV]** フィールドは、機会に関連付けられた機会品目の値に基づいて自動的に計算されます。

[機会の価格設定] セクション

フィールド	説明
通貨	価格リストの通貨 (米ドルの場合は USD など)。
価格リスト	オポチュニティのデフォルト価格リスト。
期間 (月)	案件品目のサブスクリプション期間。 デフォルトの期間は 12 か月です。
1 回限りの価格の合計	オポチュニティ内のすべての 1 回限りの製品またはサービスの合計価格。
月間経常収益合計	すべての繰り返し発生する製品とサービスの月次経常収益の合計 (MRR) 金額。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、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
年間経常収益合計	毎年繰り返し発生するすべての製品とサービスの年間経常収益の合計 (ARR) 金額。
年間契約額合計	合計年間契約額 (ACV)。これは、顧客契約からのすべての製品とサービスの年間収益額です。
総契約額合計	合計契約額 (TCV) は、契約の全期間にわたって予想される顧客契約からの収益の合計額です。

5. 顧客の優先コミュニケーションモードを選択します。
   - 電話禁止
   - メール送信禁止
   - 共有しない
6. [詳細] タブの [システム情報] セクションで、オポチュニティがいつ誰によって作成されたかについての情報を必須フィールドに入力し、関連する 作業メモを入力します。
7. **[Save** (保存)] を選択します。

次のタスク
[製品カタログ] タブを使用して、製品をオポチュニティに追加します。

ニーズ分析を使用して機会に関する製品推奨事項を取得

製品カタログの製品選択ガイドからニーズテンプレートを選択して、営業機会の製品レコメンデーションを取得します。

始める前に
必要なロール:sales_agent

このタスクについて
ニーズテンプレートは、顧客から受け取った入力または要件に基づいて製品推奨事項を取得するために記入するアンケートです。製品選択ガイドには、特定のカタログで使用可能なニーズテンプレートが一覧表示されます。

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースで、リストビューを選択します。
2. 移動先 機会 > すべて をクリックし、作業する 機会 を選択します。

   製品カタログは、オポチュニティの [カタログ] タブに表示されます。
3. [カタログ] タブで、カタログ階層の [製品選択ガイド] を選択します。
   ガイドのニーズテンプレートカードが表示されます。
4. 顧客の希望に最も適したニーズテンプレートカードで、[ニーズをキャプチャ] を選択します。
   選択したテンプレートのアンケートが開きます。
5. 一連の質問に答えます。
6. 最後の質問に回答した後、推奨事項を確認または選択します。
   - 回答を確認するには、[編集 ] アイコンを選択します。必要に応じて応答を変更できます。
   - 製品の推奨事項を表示するには、[推奨事項の選択] を選択します。[カタログ] タブには、推奨製品が表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

7. 顧客のニーズに最も適した製品のカードで 追加 を選択して、推奨事項を選択します。
   選択した製品がオポチュニティに追加されます。[ニーズ] タブに、選択したニーズテンプレートが表示されます。ニーズテンプレートを確認し、必要に応じて回答を変更すると、異なる製品推奨事項が表示される場合があります。

オポチュニティに品目を追加する

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

始める前に
必要なロール:sales_agent

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースで、 リスト をクリックし、[機会 - すべて] を選択します。
2. [機会リスト] ビューから、作業する機会を選択し、[品目] タブを選択します。
3. [新規] を選択して新しい案件品目を開始するか、既存の機会品目を選択して変更を加えます。
4. 案件品目フォームのフィールドに入力します。

案件品目フォーム

フィールド	説明
番号	システムによって生成された案件品目の番号。
機会	システムによって生成されたオポチュニティの ID。
製品オファリング	案件品目に対して選択されている製品オファリング。
測定単位	案件品目の測定単位。
正価	調整後の単位あたりの価格 (ある場合)。 注: 商談が見積もりと同期していない場合、[正味価格] フィールドと [単価] フィールドは同じ値になります。
期間 (月)	案件品目のサブスクリプション期間。 繰り返し発生する製品の場合のみ、デフォルトの期間は 12 か月です。
数量	案件品目の数量。
サービスの場所	案件品目が適用されるサービスの場所。
価格リスト	作成されたオポチュニティに基づくデフォルトの価格表。
周期性	周期性は、製品オファリングに対して選択された価格設定方法に基づきます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、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
	○ 価格設定方法が「1 回」で選択されている場合、周期性は「なし」に設定されます。 ○ 価格設定方法が [繰り返し] で選択されている場合、周期性は [月次] または [年次] に設定できます。
単価	案件品目に含まれる製品オファリングの単価。 **注:** 商談が見積もりと同期していない場合、[正味価格] フィールドと [単価] フィールドは同じ値になります。
1 回限りの料金累積	機会と機会の子品目の 1 回限りの価格。 1 回限りの価格の累積 = 数量 * 正味価格。
月間経常収益累積	案件と子品目の月間経常収益の累積。 ○ 周期性が月次の場合、累積 MRR = 正味単価 * 数量。 ○ 周期性が年次の場合、累積 MRR = 正価/12 か月 * 数量。 周期性の独自の値をカスタマイズする場合は、この計算式を変更できます。 このフィールドは、機会の周期性が本質的に反復的である場合にのみ入力されます。
年間経常収益累積	このフィールドは、機会の周期性が本質的に反復的である場合にのみ入力されます。 累積 ARR = 累積 MRR * 12
年間契約額累積	合計年間契約額 (ACV)。これは、顧客契約からのすべての製品とサービスの年間収益額です。 累積 ACV = 1 回限りの価格の累積 + 累積 ARR
総契約額累積	合計契約額 (TCV) は、契約の全期間にわたって予想される顧客契約からの収益の合計額です。 累積TCV = 累積 1 回限りの価格 + 期間 * 累積 MRR。
作業メモ	案件品目に関連する追加情報。

5. **[Save** (保存)] を選択します。
   案件品目がメインの案件に追加されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、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
オポチュニティにタスクを追加します。詳細については、「オポチュニティタスクを追加」を参照してください。

オポチュニティに競合他社を追加する

商談の競合他社の詳細をキャプチャして、顧客との営業会話を成立させます。

始める前に
必要なロール:sales_manager

手順

1. 移動先 リスト 表示 、[機会 - すべて] を選択します。
2. [機会リスト] ウィンドウから、作業する機会を選択し、[競合他社] タブを選択します。
3. 新規 を選択して新しい機会の競合他社を開始するか、既存の機会の競合他社を選択して変更を加えます。
4. 機会の競合者フォームのフィールドに入力します。

機会の競合者フォーム

フィールド	説明
会社	競合他社である会社の名前。
機会	オポチュニティ番号。
強み	競合他社の強み。
弱点	競合他社の弱点。

5. **[Save** (保存)] を選択します。
   競合の情報がメインのオポチュニティに追加されます。

オポチュニティタスクを追加

機会タスクを作成して、顧客の要件の追加の詳細をキャプチャします。

始める前に
必要なロール:sales_manager

手順

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

機会タスクフォーム

フィールド	説明
番号	機会タスクのシステム生成番号。
機会	オポチュニティ番号。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、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
期日	オポチュニティタスクを完了させる必要がある日付。
簡単な説明	機会タスクに関する詳細情報。
状況	オポチュニティタスクの状況。
アサイン先	営業マネージャーがこの機会タスクを割り当てた販売代理店の名前。
作業メモ	オポチュニティタスクに関する追加のメモ。

5. **[Save** (保存)] を選択します。
   機会タスクがメインの機会に追加されます。

次のタスク
機会タスクに予約を作成できます。詳細については、「予約を作成」を参照してください。

予約を作成

必要なステークホルダーとの予約を作成して、オポチュニティに向けたビジネス上の議論を進めます。

始める前に
必要なロール:sales_manager

このタスクについて
予約は、案件タスクを作成した後にのみ作成できます。オポチュニティタスクを作成するには、「オポチュニティタスクを追加」を参照してください。

手順

1. 移動先 リスト 表示機会タスクを選択
2. 作業するオポチュニティタスクを選択し、[予約] タブを選択します。
3. 新規 を選択して新しい予約を開始するか、既存の予約を選択して変更します。
4. [新規予約を作成] フォームのフィールドに入力します。

[新規予約を作成] フォーム

フィールド	説明
から	送信者のメール ID。
移動先	受信者のメール ID。
アクティビティステータス	予約のステータス。
開始時間	予約の開始時間。
終了時間	予約の終了時刻。
リマインダー	リマインダーの時間間隔。
件名	予約の対象情報。
場所	予約の場所。
メッセージ	予約に関する追加メッセージ。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. **[Save** (保存)] を選択します。
   予約が機会タスクに追加されます。

メールを作成する

顧客のビジネス要件を満たす製品情報または顧客の要求に応じた製品デモを顧客に伝えるためのメールを作成します。

始める前に
必要なロール:sales_agent

手順

1. 移動先 リスト 表示 、[機会 - すべて] を選択します。
2. [機会リスト] ウィンドウから、作業する機会を選択し、[メール] タブを選択します。
3. 右上隅の [メールの作成] ボタンを選択して新しいメールを開始するか、既存のメールを選択して変更を加えます。
4. [メールドラフト] フォームのフィールドに入力します。

機会メールドラフトフォーム

フィールド	説明
から	送信者のメール ID。
移動先	受信者のメール ID。
件名	メールの件名。
メールメッセージ	メールの本文の詳細。

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

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

既存のオポチュニティの表示

ステータスや追加の詳細の更新など、変更を加える既存の機会を表示します。

始める前に
必要なロール:sales_agent

手順

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

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カンバンビューを使用して機会を追跡する

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

始める前に

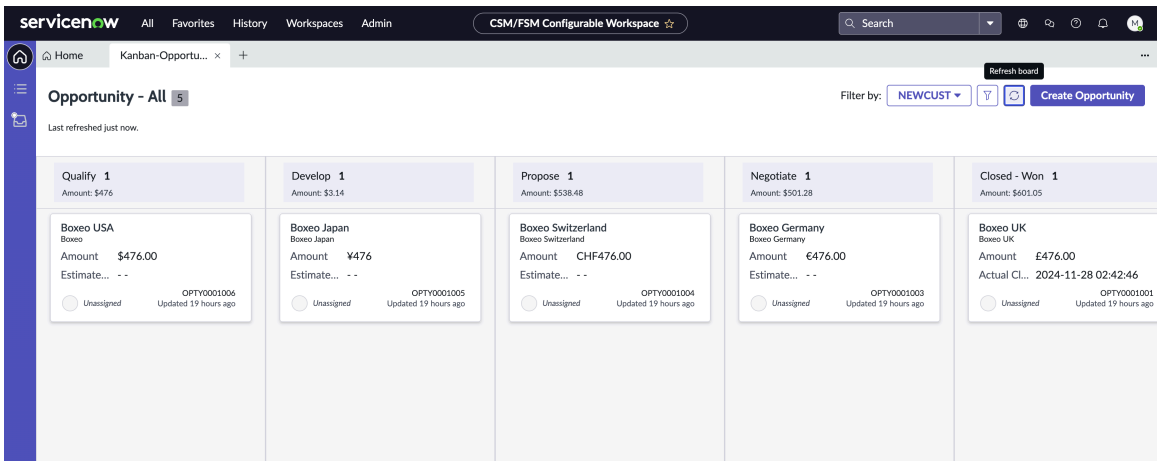
必要なロール:sales_agent

このタスクについて

カンバンビューは、データを視覚的に表現したもので、ビジネスフローに従ってデータレコードをドラッグアンドドロップできます。オポチュニティ管理 のカンバンビュー機能には、次のメリットがあります。

- すべてのステージの機会を表示し、営業サイクルタイプに基づいてフィルタリングします。
- 異なるステージ間でオポチュニティをナビゲートして、オポチュニティのステータスを更新します。
- カンバンレーンのすべての機会について、サブヘッダーに自動計算されたロールアップ金額 (基準通貨) を表示します。

セールスと注文管理 の オポチュニティ管理 の一部としてのカンバンビュー。



手順

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

機会をエクスポート

オポチュニティ管理で機会を JSON ファイルとしてエクスポートし、顧客に提供できます。オポチュニティ管理 のエクスポート機会機能では、すべての機会のリストがエクスポートされます。

始める前に

必要なロール:sales_agent

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手順

1. [リストビュー] に移動し、[機会 - すべて] を選択します。
2. [エクスポート] ボタンを選択します。
3. ファイルタイプを選択します。
   - Excel
   - CVS 社
   - JSON
   - PDF
4. [配送タイプ] を選択します。
   - メール:有効なメールアドレスを入力します。
   - ダウンロード - エクスポートをローカルドライブにダウンロードします。
     オポチュニティのリストは、設定されたパラメーターに従ってエクスポートされます。

オポチュニティから見積もりを作成

[見積もり] タブを使用して、機会から直接見積もりを作成します。

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

必要なロール:sales_agent

手順

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

案件品目からの見積もりの作成

オポチュニティレコードで選択した品目から見積もりを作成します。

始める前に
必要なロール:sales_agent

手順

1. [リストビュー] に移動し、[機会 - すべて] を選択します。
2. [機会リスト] ウィンドウから、作業する機会を選択し、[品目] タブを選択します。
3. 1 つ以上の品目を選択し、[新しい見積もりを作成] を選択して、選択した品目から見積もりを作成します。
   新しい見積もりの作成を示すダイアログボックスが表示されます。新しい見積もりレコードを選択して表示します。または、[見積もり] タブに移動して新しい見積もりレコードを表示することもできます。

次のタスク
見積管理ワークスペースの使用の詳細については、「見積管理 の使用」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

見積もりと案件を同期

見積もりレコードの見積もり情報を機会レコードに同期します。これにより、両方のレコードで見積もりデータの一貫性と正確性が保たれ、販売代理店は営業案件からの収益を正確に追跡できます。

見積もりと機会間の同期の確立

販売代理店は、見積もりレコードと案件レコード間の同期を確立し、案件 - 見積もりと営業案件品目 - 見積品目間の定義されたフィールドセットの同期を維持できます。

見積もりが機会を通じて作成されると、見積もりレコードの [ソースの機会] フィールドに、見積もりの作成に使用された機会の詳細が自動的に入力されます。営業案件を通じて見積もりを作成するには、「 見積書を作成する」を参照してください。

見積もりが子品目とともに作成されると、見積もりの収益メトリクスと価格が自動的に計算されます。収益指標とその計算方法の詳細については、 サブスクリプション収益メトリクスを参照してください。

見積もりレコードが営業案件レコードと同期されると、価格と収益のメトリクスも同期され、両方のフォームで一貫性が保たれます。

案件レコードの [詳細] タブの同期済みバナーには、見積もりが案件と同期しているかどうかが表示されます。最初の見積もりをソースの機会と自動的に同期するには、autoEnableSyncFirstQuote システムプロパティを **true** に設定します。

見積もりと機会の間で同期を確立し、同期を自動的に有効にする方法の詳細については、「 見積もりと機会の同期」を参照してください。

見積もりレコードから見積もりの新しいバージョンを作成して、新しく改訂された見積もりと最初の機会の間で同期を確立できます。

> **注:** 新しいバージョンの見積もりは、以前のバージョンも同期していた場合にのみ、案件と同期されます。

見積もりレコードの [リビジョン] タブから新しい見積もりリビジョンを表示します。

見積レコードで、 ステータス を [承認] または [完了] としてマークして、同期された商談を [受注完了] に移行します。

見積もりと案件のヘッダーフィールドと品目をマッピングする

営業エージェントは、見積もりと同期していない営業案件レコードの項目のみを編集および変更できます。

以下は、見積品目を含む機会品目と見積ヘッダーフィールドを含む機会ヘッダー間のデフォルトのフィールドマッピングのリストです。フィールドとその説明の詳細については、「 サブスクリプション収益メトリクス」を参照してください。

機会ヘッダーと見積もりヘッダーの間でデフォルトで同期されるフィールド

オポチュニティヘッダー	見積もりヘッダー
期間 (月)	期間 (月)
1 回限りの料金合計	1 回限りの料金合計
月間経常収益合計	月毎の反復課金合計
年間経常収益合計	年毎の反復課金合計

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

機会ヘッダーと見積もりヘッダーの間でデフォルトで同期されるフィールド (続く)

オポチュニティヘッダー	見積もりヘッダー
総計	合計額
主要見積もり	見積もり ID 参照
通貨	通貨
価格リスト	価格リスト

案件品目フィールドと見積品目フィールド間で同期されるデフォルトのフィールド

案件品目	見積品目
期間 (月)	期間 (月)
1 回限りの価格の累積	1 回限りの価格の累積
月間経常収益累積	月毎の反復課金の累積
年間経常収益累積	累積年毎の反復課金
総契約額累積	正味価格の累積
製品オファリング	製品オファリング
価格リスト	価格リスト
測定単位	測定単位
単価	単価
数量	数量
周期性	周期性
正味単価	正味単価

自動翻訳

注: 機会と見積もりヘッダー、および機会品目と見積品目が互いに同期している場合、機会レコードの品目の追加と削除は無効になります。オポチュニティおよびオポチュニティ品目レコードのすべての同期フィールドが読み取り専用になります。

サイドバーを使用したステークホルダーとのコラボレーション

Microsoft Teamsとのサイドバー統合を使用して、営業担当者、ソリューションコンサルタント、対象分野の専門家など、内部および外部のステークホルダーとのディスカッションを開始します。

始める前に

必要なロール:sales_agent または sales_manager

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

手順

1. に移動します リスト を表示し、[機会 - すべて] を選択します。
2. [機会リスト] ウィンドウから、作業する機会を選択します。
3. オポチュニティヘッダーで [ディスカッション] を選択します。
4. フォームで、フィールドに入力します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、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
レコードの番号	オポチュニティレコードの番号。
件名	オポチュニティに関する説明。
参加者を追加	オポチュニティディスカッションに追加する他のユーザーの名前。
参加者への簡単なメッセージ	ユーザー向けに追加する追加情報。

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

次のタスク
絵文字、メッセージ、添付ファイルを共有することで、コラボレーションをより効果的にします。

の場所ベースのトランザクション オポチュニティ管理

エージェントは、機会を作成し、さまざまな場所の製品構成とサービスをサポートできます。

エージェントは、製品カタログの場所フィルターを使用して、特定の顧客の場所を選択できます。カタログには、その場所に関連付けられた製品のみが表示されます。これにより、エージェントは適切な製品ラインを案件に追加できます。エージェントは、1 つのトランザクション内で製品やサービスをある場所から別の場所にコピーすることもできます。これにより、場所ごとに複数の機会品目を作成する必要がなくなります。場所のコピーの詳細については、「 機会品目を場所にコピーする」を参照してください。

ロケーションベースのトランザクションの使用

オポチュニティ管理で場所のフィルターを使用するには、次の手順を実行します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注: アドミンが 場所ベースのトランザクションプロパティ を有効にし、製品カタログアドミニストレーターが 適格性ルールフィルターと製品適格性ルール を設定している場合、エージェントは場所機能を使用できます。

ロケーションベースのトランザクションの使用

ステップ	説明	ロール
場所のフィルターを使用して機会品目を追加する	[カタログ] タブの [サービスの場所] フィルターを使用して、機会品目を場所に追加します。	エージェント
機会品目を場所にコピーする	製品カタログアドミンが設定した適格性ルールに基づいて、既存の品目をオポチュニティの別の場所にコピーします [品目のコピー] モーダルは、品目関連リストで [コピー] を選択すると表示されます。システムプロパティが false の場合、すべての明細がコピーされます。	エージェント

場所のフィルターを使用して機会品目を追加する

製品カタログの [サービスの場所] フィルターを使用して、製品に製品 (品目) を場所に追加します。

始める前に
必要なロール:sales_agent

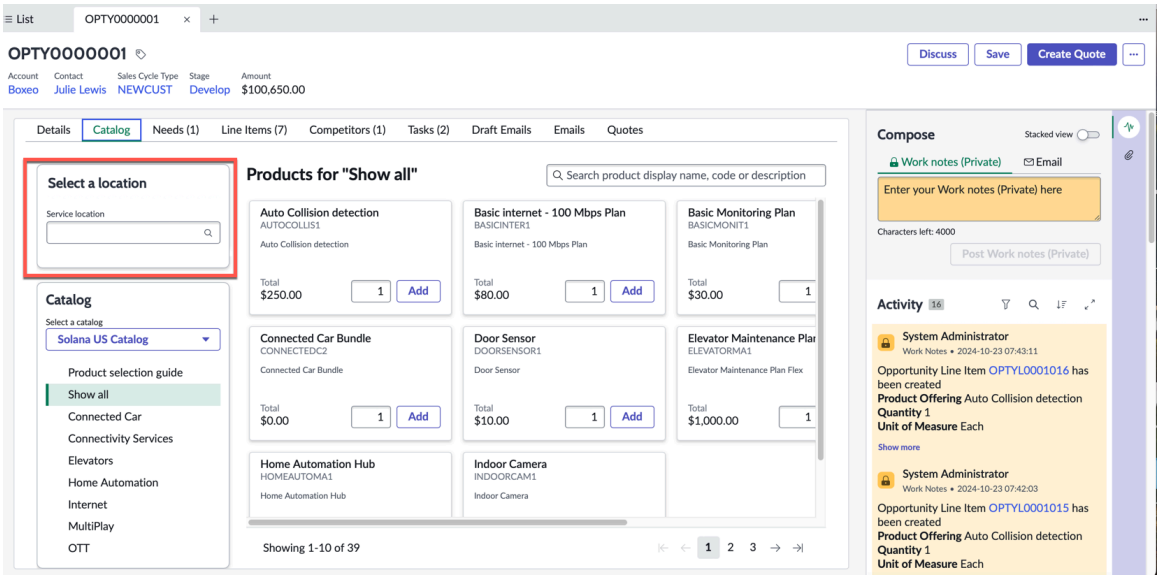
このタスクについて
アドミンが 場所ベースのトランザクションプロパティ を有効にし、製品カタログアドミニストレーターが場所ベースのトランザクションに対して 適格性ルールフィルターと製品適格性ルール を設定している場合は、場所別に機会品目を追加できます。

手順

1. リストビューに移動し、[**Opportunity-All**] を選択します。
2. 機会リストビューから、作業する機会を選択し、[カタログ] タブに移動します。
3. [場所を選択] フィルターで、品目を追加する場所を選択します。
   場所を選択すると、選択した場所の対象となる案件品目のみが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



4. [追加] を選択して案件品目を作成します。
5. [品目] タブに移動して、新しく追加された案件品目の詳細を表示します。

機会品目を場所にコピーする

[品目] タブ の [コピー] を使用して、既存の品目を別の場所に複製します。

始める前に

必要なロール:sales_agent

手順

1. [リスト ビューに移動し、[**Opportunity-All**] を選択します。
2. [機会リスト] ビューから、作業する機会を選択し、[品目] タブを選択します。
3. 別の場所にコピーする機会品目を 1 つ以上選択します。
4. [コピー] を選択します。
5. [品目をコピー] ダイアログボックスで、いずれかのオプションを選択します。

オプション	説明
元の場所を保持	選択したオポチュニティの新しい品目が作成され、ソースの場所は保持されます。
新しい場所を選択	これにより、品目が新しい場所にコピーされます。 [サービスの場所] フィルターで、品目のコピー先の新しい場所を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注: [品目のコピー] ダイアログボックスで、[この場所の適格なラインのみのコピーを続行 (不適格を除外)] オプションを選択します。

このオプションを選択すると、対象の広告申込情報が希望する場所にコピーされ、対象外の広告申込情報はスキップされます。このオプションが 選択されていない場合 機会品目はコピーされません。

6. [コピー] を選択します。

売上予測 の使用

売上予測 は、システム内の現在の機会を使用して、将来の機会金額を予測します。 オポチュニティ管理 アプリケーションには、顧客向けに作成された営業案件のリストが含まれており、これらの各営業案件は営業サイクルの異なるステージにあります。

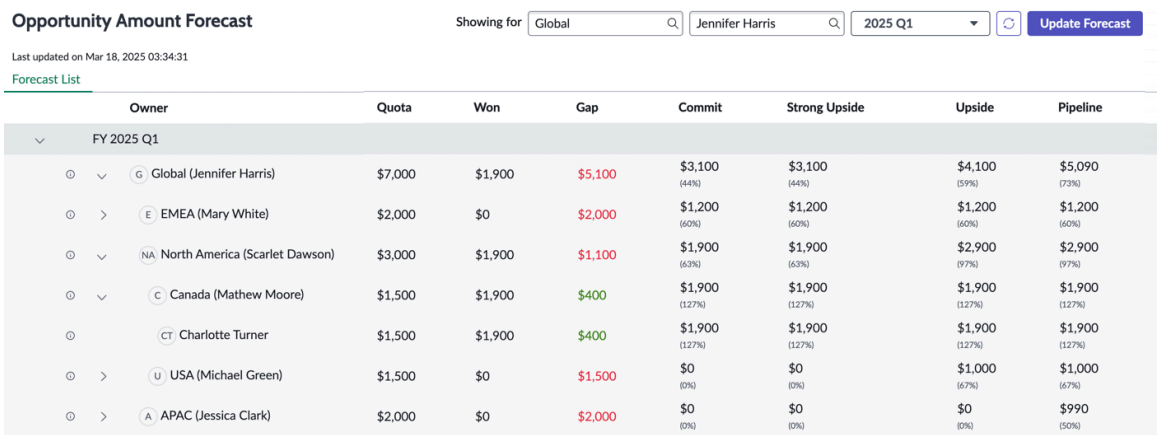
営業案件が作成されると、[予測カテゴリ] フィールドにはデフォルトで [パイプライン] と表示されます。営業プロセスが開始されると、その案件に取り組んでいる営業エージェントはこのフィールドを更新します。エージェントが予測カテゴリを更新すると、ダッシュボードには引き続き最新のデータが表示されます。予測スケジューラーは、売上予測ダッシュボードのデータを更新し続けます。ユーザー、グループ、営業案件データを追加し、カテゴリを選択したら、売上予測ダッシュボードの予測の更新 を選択して、最新の予測情報を表示します。

Sales Forecast ダッシュボードの表示

売上予測ダッシュボードを表示して、チームの現在の売上ステータスと達成目標を確認できます。予測アドミン、予測アナリスト、および最上位グループの所有者のみが、すべてのグループとチームのデータと売上予測を表示できます。他のペルソナは、自分の階層またはその下の階層の売上予測と関連情報のみを表示できます。

Sales Forecast ダッシュボードの使用

売上予測ダッシュボードにアクセスするには、 **CSM/FSM** 構成可能ワークスペース に移動して [売上予測] ビューを選択します。更新アイコン を選択して、最新の売上予測データを表示します。ダッシュボードで 予測 の更新 を選択してデータをフェッチし、最新の予測情報を生成します。



Owner	Quota	Won	Gap	Commit	Strong Upside	Upside	Pipeline
FY 2025 Q1							
Global (Jennifer Harris)	$7,000	$1,900	$5,100	$3,100 (44%)	$3,100 (44%)	$4,100 (59%)	$5,090 (73%)
EMEA (Mary White)	$2,000	$0	$2,000	$1,200 (60%)	$1,200 (60%)	$1,200 (60%)	$1,200 (60%)
North America (Scarlet Dawson)	$3,000	$1,900	$1,100	$1,900 (63%)	$1,900 (63%)	$2,900 (97%)	$2,900 (97%)
Canada (Mathew Moore)	$1,500	$1,900	$400	$1,900 (127%)	$1,900 (127%)	$1,900 (127%)	$1,900 (127%)
Charlotte Turner	$1,500	$1,900	$400	$1,900 (127%)	$1,900 (127%)	$1,900 (127%)	$1,900 (127%)
USA (Michael Green)	$1,500	$0	$1,500	$0 (0%)	$0 (0%)	$1,000 (67%)	$1,000 (67%)
APAC (Jessica Clark)	$2,000	$0	$2,000	$0 (0%)	$0 (0%)	$0 (0%)	$990 (50%)

これらの 3 つのフィルターからオプションを選択して、選択した期間のグループまたはマネージャーのデータを表示します。

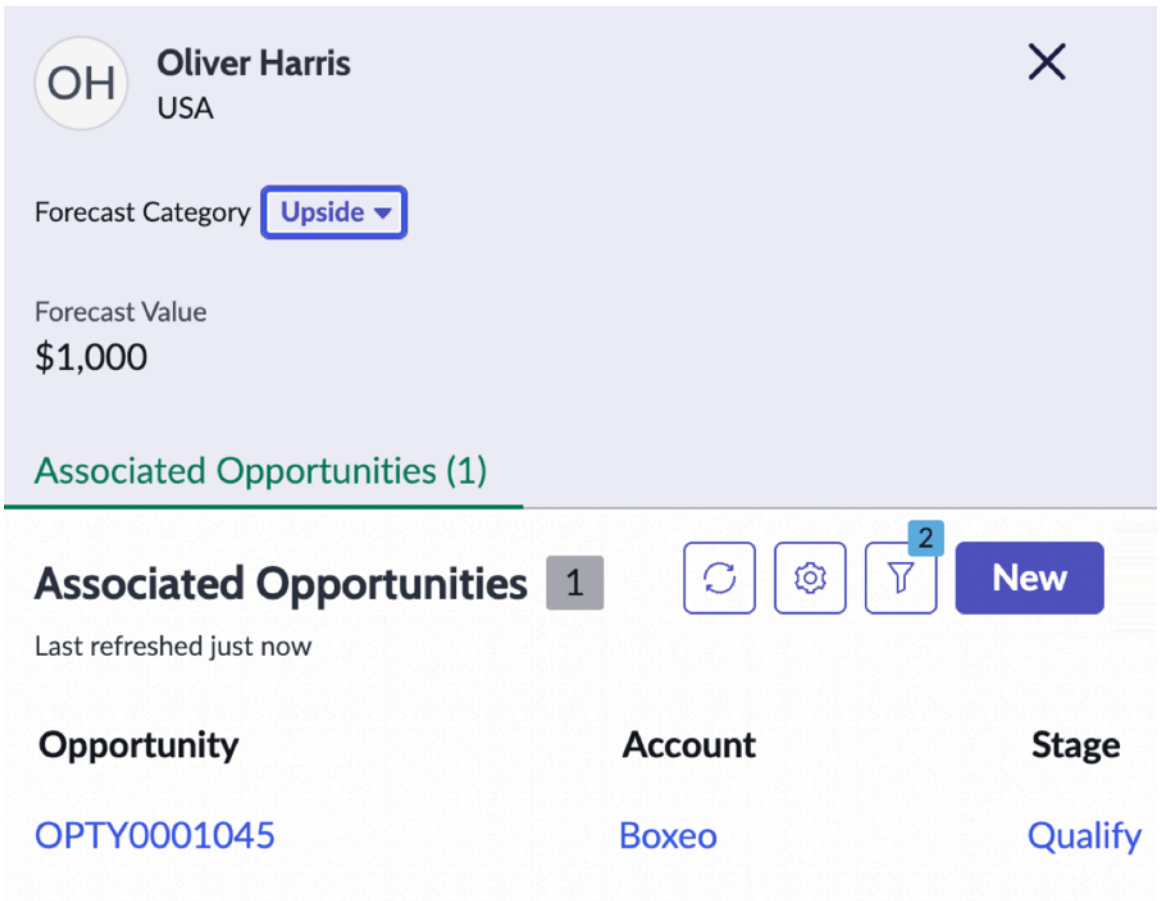
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- グループ:予測を表示するグループを選択すると、グループのマネージャーが 3 番目のフィルターで自動的に更新されます。
- マネージャー:マネージャーを選択すると、フィールドが表示されます。
- 期間:予測を表示する期間 (四半期) を選択します。

上のスクリーンショットでは、グローバルリージョンの予測データが表示されています。予報の所有者はジェニファー・ハリスです。選択された予測期間は 2025 年度第 1 四半期です。グローバルには合計 $7,000 のクォータが割り当てられています。ギャップは、ノルマと成約した売上の差です。Global の場合、ギャップは $5,100 であり、割り当てを満たすにはさらに $5,100 を達成する必要があることを意味します。このグループのオーナーである Jennifer Harris は、必要に応じて各チームと特定のエージェントについて達成したクォータを追跡できます。

コミット、強いアップサイド、アップサイド、パイプラインは、販売パイプラインのさまざまな確実性ステージを表し、全体的な目標を達成する可能性を見積もるのに役立ちます。マネージャーは、チームとエージェントの各ステージの機会の合計数を展開して表示できます。そのマネージャーの下にあるすべてのエージェントのロールアップ額を確認できます。2025年度第1四半期にオーナーをマシュー・ムーアとするカナダのグループは、そのチームのクォータが1,500ドルに設定されていることを示しています。所有者の下で働いているエージェントは、すでに1,900ドルの売上をクローズしたシャーロットターナーです(ウォンコラム)。エージェントの「i」アイコンをクリックすると、そのエージェントのすべての機会と各予測カテゴリの合計値を表示できます。



営業担当者は、自分が所有する各オポチュニティのステータスを表示できます。販売が進むにつれて、営業案件の 予測カテゴリ フィールドを更新でき、ダッシュボードで新しいデータが更新されます。各販売ステージの合計金額を表示し、割り当てられたクォータターゲットのステータスを追跡できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

見積管理 の使用

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

見積管理のタブ

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

見積もりの作成

これらの基本的な手順を使用して、見積もりを作成、構築、管理します。

見積もりの作成と管理

ステップ	説明
見積書を作成する	見積もりを開始し、 見積もりの詳細を追加して表示します。
見積もりに製品を追加する	製品カタログから製品を追加して見積もりを作成します。
見積もり PDF ドキュメントを作成	販売代理店は、見積もりから PDF ドキュメントを作成して顧客に送信できます。
見積もりの製品を表示および更新します。	[品目] タブを使用して、見積もりの製品を表示および更新します。
見積もりの手動価格調整の表示と更新	見積に価格調整を追加します。
見積もりのための追加の製品オファリングの推奨事項を取得	製品オファリングの推奨事項を使用して、見積もりの品目に基づいて顧客にアップセルまたはクロスセルできる他の製品を検索します。
見積もりバージョンを作成	[リビジョン] タブを使用して、見積もりのバージョンを作成および表示します。
見積もりを注文に変換	[顧客注文] タブを使用して、見積もりを注文に変換します。

見積書を作成する

見積管理 で見積もりを作成して、見積もり作成プロセスを開始します。

始める前に
必要なロール:sales_agent

このタスクについて
見積もりを開始すると、見積もり情報の入力を求めるダイアログボックスが表示されます。顧客、アカウント、またはコンシューマーの見積もりを作成できます。ダイアログボックスは、選択した内容に応じて変わります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- アカウント – 見積もりは、既存の顧客アカウントに対して作成されます。
- コンシューマー – 見積もりは既存のコンシューマーに対して作成されます。

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースで、リスト ビューを選択します。
2. 移動先 見積もり > すべて [新規] を選択します。
3. [新しい見積もりを作成] フォームで、フィールドに入力します。

移動先	説明
アカウントの見積もりを作成	アカウントを選択し、次のように入力します。 ○ 連絡先:顧客の主要連絡先の名前。 ○ 簡単な説明:このアカウントの見積もりの簡単な説明。 ○ 有効期限:見積もりの有効期限が切れる日時。 ○ チャネルパートナー:(オプション) 製品またはサービスを販売する組織の名前。
コンシューマーの見積もりを作成	コンシューマー名を選択し、次のように入力します。 ○ 簡単な説明:このコンシューマーの見積もりの簡単な説明。 ○ 有効期限:見積もりの有効期限が切れる日時。

4. **[Save and close** (保存して閉じる)] を選択します。
   見積もりが保存され、[見積もり] リストビューに戻ります。
5. [の更新] を選択して、リストに新しい見積もりを表示します。
6. [品目の追加] を選択して見積もりを保存し、見積品目の追加を開始します。

次のタスク
見積もりの詳細の追加と表示。

見積もりの詳細の追加と表示

[詳細] タブを使用して、見積もりの基本情報を追加および表示します。

始める前に
必要なロール:sales_agent

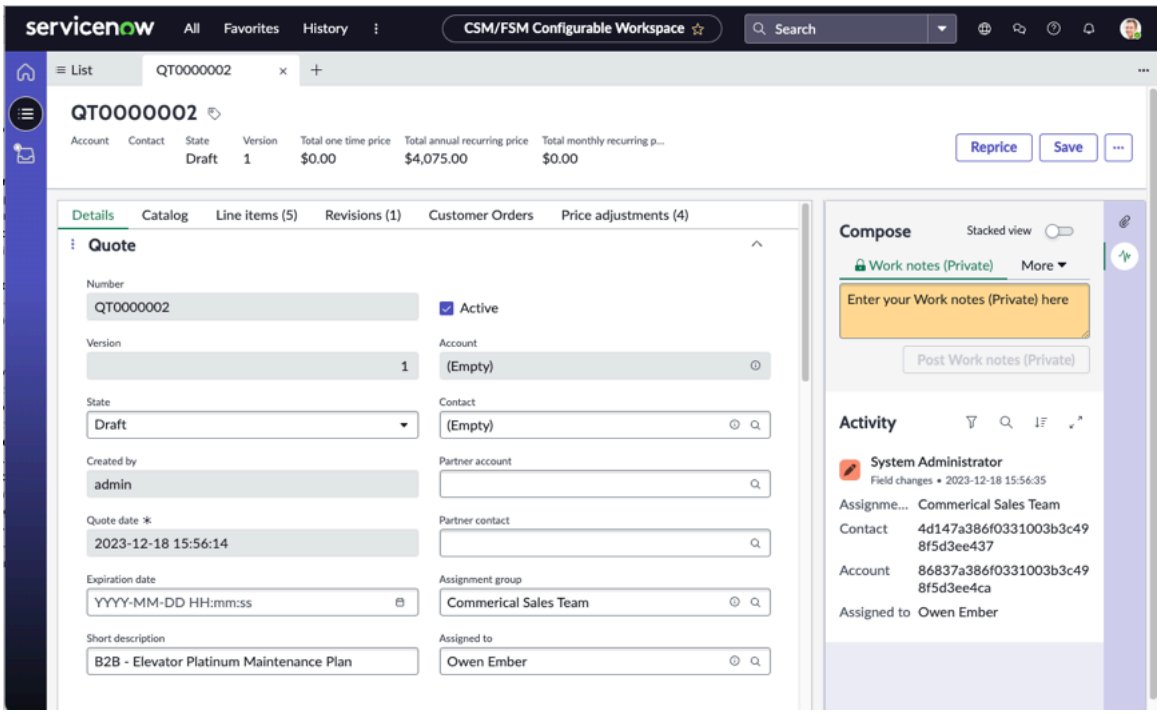
このタスクについて
[詳細] タブを使用して、住所や連絡先などの見積もりに関する情報を追加します。見積もりがアクティブかどうかを示し、見積もりのステータスを設定することもできます。

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースで、リスト ビューを選択します。
2. 移動先 見積もり > すべて をクリックし、見積もりを選択します。
3. [詳細] タブで、基本情報を入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



[詳細] タブ

フィールド	説明
アクティブ	現在の見積もりがアクティブな見積もりであることを示すオプション。見積もりに複数のバージョンがある場合、このオプションを選択すると、これがアクティブな見積もりであることを示します。
状況	見積もりステータスを反映するオプション。 ○ ドラフト:見積もりがまだ開発中であることを示す見積もりのデフォルトステータス。 ○ レビュー中:見積もりがレビューステータスであることを示すには、このステータスを使用します。 ○ 顧客受け入れ待ち:見積もりが作成され、顧客とレビュー中の場合は、このステータスに設定されます。 ○ 受入済み:見積もりが顧客によって受諾されたことを示すには、このステータスを使用します。 ○ 改訂済み:改訂済みは、見積もりに取り組んでいる他のユーザーがメモできる変更が見積もりに加えられたことを示します。 ○ 期限切れ:見積もりの有効期限が過ぎていることを示します。有効期限をリセットして、見積もりを再度アクティブにします。 ○ キャンセル済み:見積もりがキャンセルされたことを示すには、このステータスを使用します。 ○ クローズ:見積もりがクローズされていることを示します。 ○ 完了:見積もりが完了したことを示します。見積もりが 完了 に設定されている場合、見積もりを使用して注文を作成できます。詳細については、「見積もりを注文に変換」を参照してください。
価格設定フィールド	フィールドは次のとおりです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、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
	○ 通貨:価格の通貨は、アカウント情報に記載されている通貨と一致します。 ○ 価格リスト - 標準価格リスト フィールドは、見積もりで参照される製品カタログのデフォルト価格リストです。 ○ 原価表:標準原価表は、見積もりで参照される製品カタログのデフォルトの原価表です。

4. **[Save** (保存)] を選択します。

次のタスク
見積もりに製品を追加する vb.

見積もりに製品を追加する

見積管理 の [カタログ] タブを使用して、見積もりに製品を追加します。

始める前に
必要なロール:sales_agent

このタスクについて
[カタログ] タブを使用して、カタログから製品オファリングを検索して選択し、見積もりに追加できます。シンプルな製品と複雑な製品オファリングを選択できます。複雑な製品オファリングには、製品コンフィギュレーターを使用して製品をカスタマイズするオプションがあります。

注: エンタイトルメントを確認して、 製品コンフィギュレーター が利用可能かどうかを確認してください。

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースで、[リストビュー] を選択します。
2. 移動先 見積もり > すべて をクリックし、作業する見積もりを選択します。
3. [カタログ] タブを選択します。
4. 製品カタログ階層で、使用する製品カタログを選択します。
   製品カタログでは、製品オファリングカードで利用可能な製品が表示されます。
5. 製品オファリングカードで、製品を選択します。
   - 選択可能なオプションがないシンプルな製品の場合は、 追加 を選択します。
   - 選択できるオプションがあるコンフィギュレーション可能な製品については、[カスタマイズ] を選択して製品コンフィギュレーターを開き、製品オプションを選択します。

     製品を構成するときに、価格の再設定、検証、および選択内容の保存を行うことができます。製品コンフィギュレーターの使用の詳細については、「 セールスと注文管理アプリケーションの使用」を参照してください。

   製品オファリングが品目として見積もりに追加されます。

見積もりでの製品オファリングの推奨事項の使用

販売代理店は、推奨製品オファリングを使用して、見積もりで追加の製品をアップセルまたはクロスセルできます。

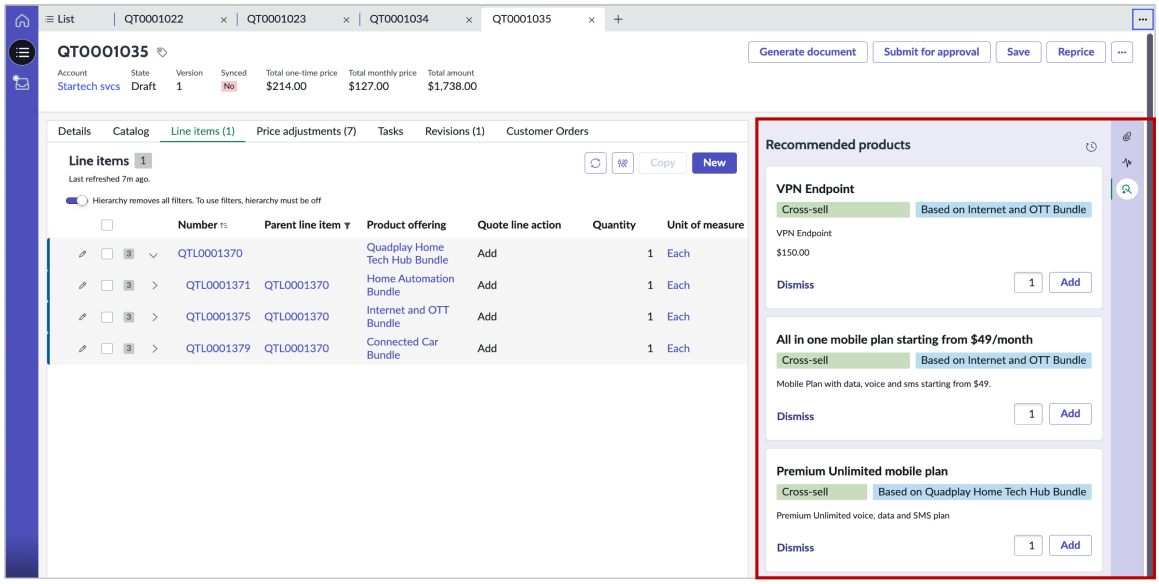
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

製品オファリングの推奨事項

[カタログ] タブまたは [品目] タブを使用して見積品目を追加、更新、または表示すると、 CSM 構成可能ワークスペース のコンテキストサイドパネルにカードとして製品推奨事項が表示されます。各カードには、製品のアップセルまたはクロスセルの推奨事項が記載されています。

見積もりに対する製品オファリングの推奨事項



製品推奨事項カードには、次の情報が表示されます。

- 推奨製品オファリングの名前と簡単な説明。
- 推奨事項のタイプ:
  - アップセル:顧客が購入している製品のより良いバージョンまたは拡張バージョンにアップグレードするための販売戦略。
  - クロスセル: 顧客が購入している品目に関連しているが異なる追加の製品を販売するための販売戦略。
- 推奨事項が適用されるソース製品オファリング。
- 製品の価格設定
- 推奨事項を受け入れて製品数量を設定するか、製品オファリングの推奨事項を却下するオプション。

複数のカードが表示される場合は、製品カタログアドミニストレーターが推奨事項を作成したときに設定された順序値で並べ替えられます。

推奨プロセス

製品推奨事項を追加すると、推奨製品オファリングが品目として見積もりに追加されます。詳細については、「見積もりのための追加の製品オファリングの推奨事項を取得」を参照してください。推奨事項を追加または削除すると、推奨事項は推奨事項履歴に移動されます。推奨製品パネルの履歴 ( ) アイコンを使用して、推奨履歴を表示します。

見積もりのための追加の製品オファリングの推奨事項を取得

見積もりで追加の製品をアップセルまたはクロスセルするための製品オファリングの推奨事項を取得します。

始める前に

見積もりには少なくとも 1 つ以上の品目があり、ドラフトステータスである必要があります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、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:sales_agent

このタスクについて

ドラフト見積もりの作業中に製品を追加または更新している場合、製品オファリングの推奨事項は、ワークスペースのコンテキストサイドパネルに推奨事項カードとして表示されます。これらのカードは、見積もりの既存の製品を補完または補足するために、アップセルまたはクロスセルできる製品を特定します。製品オファリングの推奨事項を承認すると、その製品が品目として見積もりに追加されます。

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースで、リスト ビューを選択します。
2. 移動先 見積もり > すべて をクリックし、処理する見積もりを選択します。
3. [カタログ] または [品目] タブを選択します。
   見積もりに品目が 1 つもない場合は、品目を追加します。

   コンテキストサイドパネルには、見積もりに関連する推奨製品が表示されます。
4. 推奨される製品オファリングカードを確認し、次のいずれかを実行します。
   - 推奨事項を承認するには、必要に応じて数量を変更し、カードで 追加 を選択します。

     製品が品目として見積もりに追加されます。構成可能な製品が推奨事項パネルから追加されると、製品オファリング定義で設定されたデフォルトの選択を使用して見積品目が作成されます。製品オファリングカードが推奨事項履歴に移動されます。
   - サイドパネルから推奨事項を削除するには、[却下] を選択します。

     製品オファリングカードが推奨事項履歴に移動されます。

   推奨事項の履歴を確認するには、[推奨製品] パネルの [履歴] ( ) アイコンを選択します。
5. オプション: 推奨オファリングカードの確認を続行し、必要に応じて追加または却下します。

見積もりにタスクを追加する

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

始める前に

必要なロール:sales_manager

手順

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

見積もりタスクフォーム

フィールド	説明
番号	見積もりタスクのシステム生成番号。
見積もり	見積もりの番号。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、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
期日	見積もりタスクを完了する必要がある日付。
簡単な説明	見積もりタスクに関する情報。
状況	見積もりタスクのステータス。
アサイン先	営業マネージャーがこの見積タスクを割り当てた営業エージェントの名前。
作業メモ	見積もりタスクに関する追加情報。

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

見積もりバージョンを作成

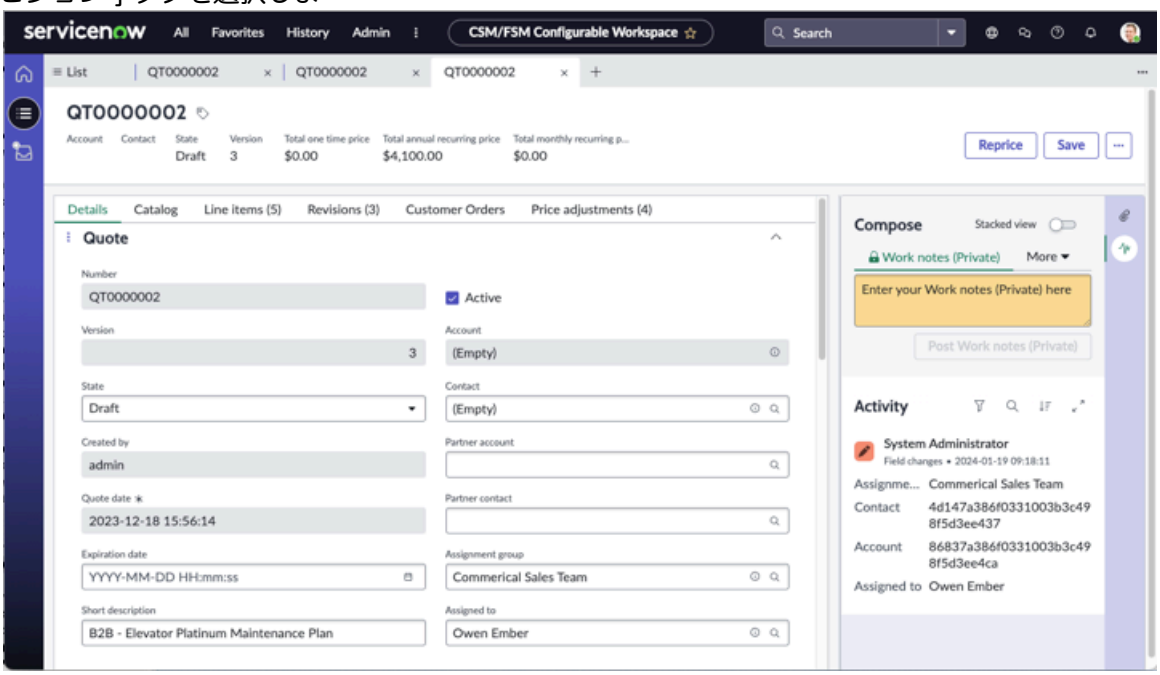
[リビジョン] タブを使用して、見積もりのバージョンを作成および表示します。

始める前に
必要なロール:sales_agent

このタスクについて
[リビジョン] タブには、見積もりのすべてのバージョンが表示されます。バージョン番号は連番です。見積もりがアクティブな場合、[アクティブ] フィールドが選択されます。

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースで、リスト ビューを選択します。
2. 選択 見積もりすべて。
3. 作業している見積もりを選択します。
4. [リビジョン] タブを選択しま



す。

5. [その他のアクション •••] アイコンを選択し、[新規バージョンの作成] を選択します。
   見積もりの新しいバージョンが作成されます。メッセージ内の見積もりを選択して、新しいバージョンを開きます。[アクティブ] オプションを選択した場合、見積もりのアクティブバージョンを

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

示します。[リビジョン] タブを使用して、現在のすべての見積バージョンのリストを表示します。バージョン番号は連番です。

6. 見積リストビューに戻り、ビューを更新して、作成された最新バージョンを確認します。
7. アクティブな見積もりのリマインダーとして [アクティブ] オプションを選択します。

次のタスク
[Customer Order] タブを使用して、見積から注文を開始します。詳細については、「見積もりを注文に変換」を参照してください。

見積もりを注文に変換

[顧客注文] タブを使用して、見積もりを 見積管理 の顧客注文に変換します。

始める前に
必要なロール:sales_agent

このタスクについて
見積もりは [アクティブ] ステータスで、見積もりステータスは [完了] に設定する必要があります。その後、[顧客注文] タブがアクティブになります。

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

手順
1. CSM 構成可能ワークスペースで、[リストビュー] を選択します。
2. 移動先 見積もり > すべて.
3. 見積もりリストビューから、顧客注文に変換する見積もりを選択します。
4. [詳細] タブで、見積もりの状態を [完了] に変更し、 [保存] を選択します。
5. [注文を作成] を選択します。
   注文が作成されると、注文番号を含むメッセージが表示されます。
6. メッセージ内の注文番号を選択して、注文を開きます。
   [注文品目] ビューには、注文品目、価格調整、および注文タスクが表示されます。

見積品目に価格調整を追加する

品目が作成された後、見積品目に価格調整を追加します。

始める前に
必要なロール:sales_agent

このタスクについて
見積プロセス中に顧客にインセンティブを与える方法として、見積品目に対して次のタイプの価格調整を行うことができます。

価格調整のタイプ

調整タイプ	説明
マークダウン率	価格の値下げのパーセンテージ。
マークダウン額	価格の値下げのドル金額。
マークアップ率	価格のマークアップの割合。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

価格調整のタイプ (続く)

調整タイプ	説明
マークアップ額	価格のマークアップの金額。
価格の上書き	製品価格を新しい価格で上書きします。

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースで、リスト ビューを選択します。
2. 選択 見積もり > すべて.
3. [品目] タブで、価格調整の見積品目を選択します。
4. 調整ダイアログで、調整タイプメニューを使用して調整タイプを選択します。
5. [調整値] に調整値を入力します。
6. 価格調整の説明を追加します。
7. **[Save** (保存)] を選択します。

見積もりにサブスクリプション価格を追加する

見積管理の開始日と終了日を含めて、見積もりまたは見積品目にサブスクリプション価格を追加します。

始める前に

必要なロール:sales_agent

このタスクについて

サブスクリプション価格設定は、顧客が製品またはサービスに対して、通常は月単位や年単位などの定期的な間隔で定期的に料金を支払う価格設定モデルです。

見積もりでは、サブスクリプション価格設定の開始日と終了日を設定するか、期間を入力してサブスクリプションの終了日が自動的に計算されるようにすることができます。

サブスクリプション価格設定は、見積ヘッダーレベルまたは見積品目レベルで追加できます。

サブスクリプション価格設定の仕組みの詳細については、 サブスクリプション収益メトリクス を参照してください。

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースで、リスト ビューを選択します。
2. 移動先 見積もり > すべて
3. 作業している見積もりを選択します。
4. [見積もりの詳細] タブで、 サブスクリプション価格設定の開始日 と サブスクリプション価格設定の終了日を追加します。
   日付を入力すると、次の情報が自動的に更新されます。

フィールド	説明
月間定期料金合計	サブスクリプション価格設定に入力された日付に基づいて、毎月の反復課金を表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、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
年間定期料金合計	入力した日付に基づく、年毎の定期サブスクリプション価格の合計を表示します。
合計額	サブスクリプション価格設定の開始日と終了日に応じたサブスクリプション価格設定の合計金額を表示します。
期間	開始日と終了日に基づいてサブスクリプションが有効な月数が表示されます。

5. **[Save** (保存)] を選択します。

見積もりにヘッダー割引を追加する

見積もり全体、または見積もり内の選択したタイプの品目にパーセンテージベースの割引を適用します。見積品目は、指定された割引率を見積品目レベルでの手動調整として自動的に継承します。

始める前に
必要なロール:セールスエージェント [sn_sales_common.sales_agent]

手順

1. 構成可能ワークスペースで、リスト ビューを選択します。
2. 移動先 見積もり > すべて.
3. 見積もりを選択します。
4. [品目] タブで、ヘッダーレベルの [その他のアクション] メニュー を選択します。
5. 一括割引の適用 を選択します。
6. [見積一括割引] ダイアログで、[現在の明細レベルの手動調整を上書きする] または [現在の調整を保持して他のすべての明細品目に適用する] を選択し、見積ヘッダーの割引率を入力します。
7. **[Apply** (適用)] を選択します。

見積品目からの注文の作成

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

始める前に
必要なロール:sales_agent

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースで、[リスト ビュー] を選択し、 見積もり > すべて
2. [完了] ステータスでなければならない見積もりを選択し、[品目] タブを選択します。
3. 見積品目を選択し、[新しい注文を作成] を選択します。
   ダイアログボックスに、新しい注文の作成が表示されます。新しい注文レコードを選択して表示します。または、[顧客注文] タブに移動して新しい注文レコードを表示することもできます。

[品目] タブを使用した製品の表示と更新

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

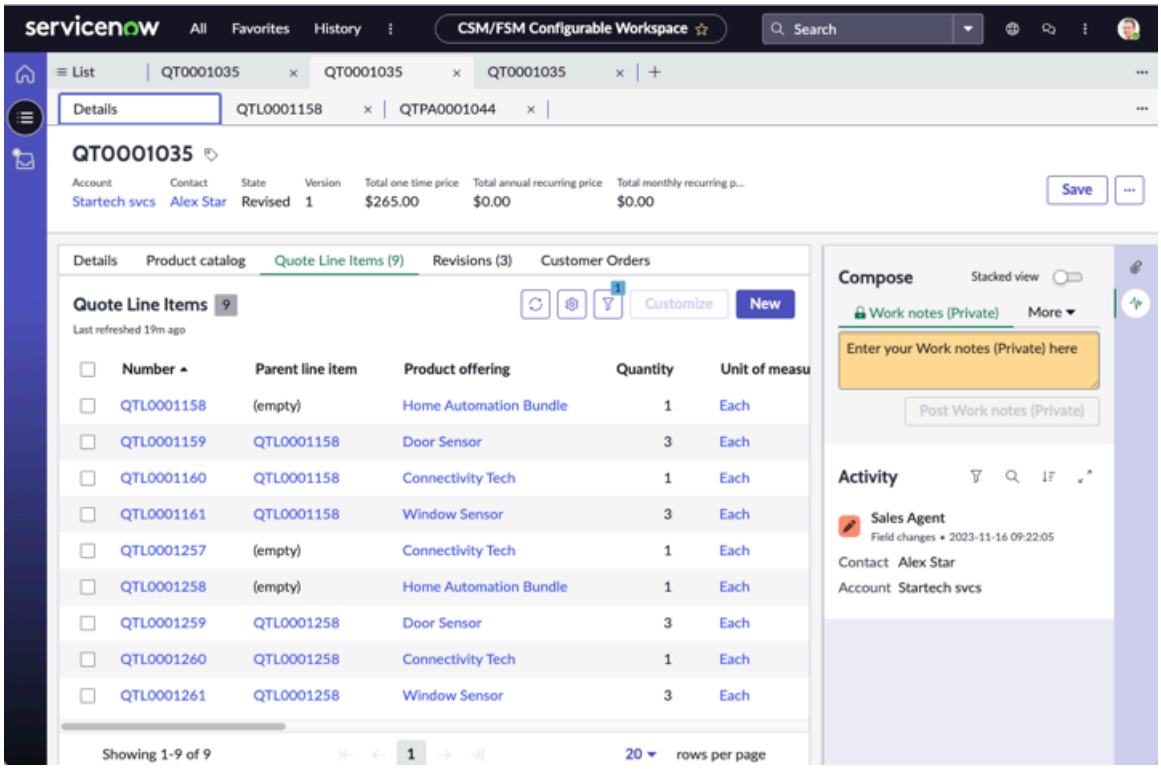
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、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:sales_agent

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースで、リスト ビューを選択し、 見積もり > すべて.
2. 作業している見積もりを選択し、[見積品目] タブを選択します。



3. [新規] を選択して新しい見積品目を開始するか、既存の見積品目を選択して変更を加えます。
4. 見積品目のフィールドに入力します。

見積もり品目フィールド

フィールド	説明
見積もり	自動的に生成されたフィールド。
番号	自動的に生成されたフィールド。
親品目	自動的に生成されたフィールド。
価格リスト	価格リストが製品品目に追加されます。価格リストには、構成済みの価格設定が表示されます。
期間 (月)	選択した価格リストの月次条件。月次条件は、製品またはサービスのコスト月次を反映します。
サブスクリプション開始日	サブスクリプションステータス日は、エンタイトルメントまたはサービスが開始される日付です。
サブスクリプション終了日	サブスクリプション終了日は、エンタイトルメントまたはサービスの終了日です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、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
契約開始日	契約開始日は、サービス契約またはエンタイトルメント契約の開始日です。
契約終了日	契約終了日は、サービス契約またはエンタイトルメント契約が終了する日付です。
製品オファリング	製品オファリングでは、エージェントが見積もりの製品またはサービスを選択できます。
数量	数量は、見積もり用に選択された製品の番号です。
測定単位	エージェントは、数量で提供される製品の測定単位を選択できます。
サービスの場所	サービスの場所を使用すると、エージェントは見積もりに追加されるサービスの場所を選択できます。
簡単な説明	住所や電話番号などの場所に関する情報を提供する、サービスの場所の説明フィールド。

5. 見積品目の特性 タブを選択して、見積の特性を追加または変更します。
6. [価格調整] タブを選択して、見積品目に手動価格調整を追加または変更します。
7. **[Save** (保存)] を選択します。
   見積品目がメイン見積もりに更新されます。

次のタスク
見積品目に価格調整を追加します。詳細については、「見積もりの手動価格調整の表示と更新」を参照してください。

見積もりの手動価格調整の表示と更新

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

始める前に
必要なロール:販売代理店

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

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースで、リスト ビューを選択します。
2. 選択 見積もり > すべて をクリックし、操作する見積もりを選択します。
3. [価格調整] タブを選択します。
4. 更新する価格調整品目を選択します。
5. 価格調整を行います。
6. **[Save** (保存)] を選択します。
   価格調整が更新され、見積もり価格設定フィールド全体に反映されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

契約要求の開始

見積管理 アプリケーションから契約要求を開始します。

始める前に
必要なロール:sales_agent

このタスクについて
法務販売契約を作成して取引を確定し、顧客との契約を正式化することができます。

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースで、リスト ビューを選択します。
2. 選択 見積もり > すべて.
3. 契約を作成する「完了」ステータスの見積もりを選択します。
4. [その他のアクション] メニューを選択し、[契約を開始] を選択します。
5. フォームで、フィールドに入力します。

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

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

既存の見積もりを表示

既存の見積もりを表示して見積もりステータスを更新するか、その他の変更を加えます。

始める前に
必要なロール:sales_agent

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースで、リスト ビューを選択します。
2. 選択 見積もり > すべて.
   - すべての見積もり:インスタンス内のすべての見積もりを表示します。
   - [自分の見積もり] - 見積もりを表示します。
   - 自分のチームの見積もり:チームの見積もりを表示します。
3. 作業している見積もりを選択します。
4. 必要に応じて見積もりを更新します。
5. **[Save** (保存)] を選択します。

見積もりをエクスポート

見積管理内のすべての見積もりリストをエクスポートし、顧客に提供します。

始める前に
必要なロール:sales_agent

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースで、リスト ビューを選択します。
2. 移動先 見積もり > すべて.
3. **[Export** (エクスポート)] を選択します。
4. エクスポートする ファイルタイプ を選択します。
   - Excel
   - CSV
   - JSON
   - PDF
5. [配送タイプ] を選択します。
   - メール:有効なメールアドレスを入力します。
   - ダウンロード - エクスポートをローカルドライブにダウンロードします。
6. **[Export** (エクスポート)] を選択します。
   引用符のリストは、設定されたパラメーターに従ってエクスポートされます。

見積もりで販売契約を有効にする

エージェントは、見積の販売計画を有効にすることができます。見積管理 で有効にすると、製品とサービスの品目と見積もりのその他の関連する詳細を示す販売契約書が生成されます。

始める前に
必要なロール:pricelist_managerおよびsales_manager

このタスクについて
販売契約は、売り手と買い手の間の販売条件の概要を示す文書です。

契約には、特定の期間における、販売される商品またはサービス、価格、数量、配送条件、その他の関連条件など、取引の詳細が明記されています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

販売計画は、契約に従って製品カタログをフィルタリングします。

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースで、リスト ビューを選択します。
2. 移動先 見積もり > **All-Quotes** [新規] を選択します。
3. 見積もりに見積もりの詳細を追加し、 販売契約見積もりを有効にする を選択します。
   販売契約書の見積もりを有効にする を選択すると、見積もりは販売契約書ワークフローに設定されます。詳細については、「販売契約管理 の使用」を参照してください。
4. 販売契約の開始日と販売契約の終了日を入力します。
5. **[Save** (保存)] を選択します。
6. [カタログ] タブを使用して、見積品目を見積もりに追加します。
   詳細については、「見積もりに製品を追加する」を参照してください。
7. 見積もりにその他の変更を加えます。
8. 見積もりの準備ができたら、[承認のため送信] を選択します。
9. 見積もりが 承認済み 状態の場合は、ステータス フィールドを更新するか、コンテキストメニュー を選択して 完了としてマーク を選択し、見積もりを 完了 に変更します。
   見積もりは [完了] ステータスで保存され、見積もりの詳細フォームに [販売契約を作成] ボタンが表示されます。
10. [販売契約の作成] を選択します。
    販売契約書が作成されます。メッセージには販売契約番号が表示されます。
11. 販売契約書メッセージを選択して、販売契約書を開きます。

見積もりと機会の同期

エージェントは見積もり情報をオポチュニティと同期して、 見積管理内の両方のアプリケーション間で情報の整合性を確保できます。

始める前に
必要なロール:sales_agent

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースで、リスト ビューを選択します。
2. 移動先 見積もり > **All-Quotes** をクリックし、商談と同期する見積もりを選択します。
3. 見積もりの [詳細] タブで、[ソースの機会] オプションに移動し、同期する機会を選択します。
4. **[Save** (保存)] を選択します。
   [同期を有効にする] ボタンが有効になります。
5. [同期を有効にする] オプションを選択します。
   見積もりの現在の情報と将来の変更が自動的に同期されます。次の領域に同期ステータスが表示されます。
   - [同期] チェックボックスに、見積もりが同期されていることが表示されます。
   - セカンダリヘッダーの 同期 フラグが [はい] に変わります。
   - 商談レコードの [見積もり] 関連リストの [同期済み] 列は、同期が有効な場合は [はい] と表示され、見積もりが同期されていない場合は [いいえ] と表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

6. [同期を無効にする] ボタンを選択して、自動同期をオフにします。

注: 同期を有効にすると、次の条件が発生します。

- その機会を変更することはできません (たとえば、品目の追加、数量の変更)。
- 見積もりレコードに追加の変更を行う必要があります。
- 機会レコードは、見積もりに追加された最新の製品オファリングと価格で非同期に更新されます。
- 見積もりが完了としてマークされると、同期された機会のステータスが [クローズ済み] に変更される

対象製品を見積もりに追加する

A見積管理 の見積もりの品目に対象製品を追加します。

始める前に

必要なロール:sales_agent または sales_manager

このタスクについて

対象製品は、保証またはエンタイトルメントに追加された製品です。見積もり品目に保証またはエンタイトルメントを 追加 すると、対象製品オプションが利用可能になります。

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースで、リスト ビューを選択します。
2. 移動先 見積もり > すべての をクリックし、対象製品を追加する見積もり を選択します
3. [見積品目] タブから、見積品目を選択します。
4. 選択 その他 > 対象製品.
5. 対象製品 タブで、新規 を選択します。
6. [新しい対象製品を作成] フォームで、追加する対象製品の品目を選択します。
   広告申込情報に追加できる対象商品には、次の 3 種類があります。

対象製品タイプ	説明
対象の見積もり品目	対象製品として追加する見積品目を選択します。
対象の販売済み製品	対象製品として追加する対象販売済み製品を選択します。
対象のインストールベースアイテム	対象製品としてインストールベースアイテムを追加します。

7. **[Save** (保存)] を選択します。
8. 見積品目ページで、契約開始日と契約終了日を選択します。
9. ステータスを [完了] に変更します。
   注文明細行の契約の詳細を含む契約が作成されます。

見積もりで場所別にカタログをフィルタリングする

[カタログ] タブの場所フィルターを使用して、 見積管理の場所別に製品をフィルタリングします。

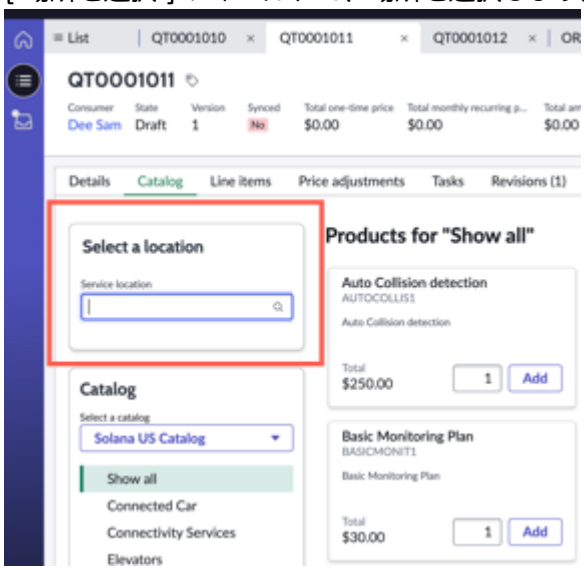
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に
必要なロール:sales_agent

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースで、リスト ビューを選択します。
2. 移動先 見積もり > すべて.
3. 作業している見積もりを選択します。
4. [カタログ] タブを選択します。
5. [場所を選択] フィールドで、場所を選択します。



カタログ内の製品は、選択した場所に従ってフィルタリングされます。

見積品目の場所をコピー

場所のコピー機能、 見積管理内の複数の見積品目の場所を変更します。

始める前に
必要なロール:sales_agent

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースで、リスト ビューを選択します。
2. 移動先 見積もり > すべて
3. 処理対象の見積もりを選択し、[品目] タブを選択します。
4. 別の場所にコピーする見積品目を 1 つ以上選択します。
5. [コピー] を選択します。
6. [品目のコピー] ダイアログボックスで、いずれかのオプションを選択します 。

オプション	説明
元の場所を保持	選択した見積もりの品目が作成され、ソースの場所は保持されます。
新しい場所を選択	このアクションにより、見積品目が新しい場所にコピーされます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、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	説明
	[サービスの場所] フィルターで、品目のコピー先の新しい場所を選択します。

注: [Copy **line items**] ダイアログボックスで、この場所の適格な明細行のみをコピーする (不適格を除外する) には、必ず [続行] を選択してください。

このオプションを選択すると、対象の広告申込情報が希望する場所にコピーされ、対象外の広告申込情報はスキップされます。このオプションが選択されていない場合、対象外の品目があると見積品目はコピーされません。

7. [コピー] を選択します。

見積もり **PDF** ドキュメントを作成

見積管理では、販売代理店は顧客に送信して確認と署名を依頼できる見積もりの PDF を作成できます。

始める前に

見積もり PDF ドキュメントを作成

必要なロール:sales_agent

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースで、リスト ビューを選択します。

2. 移動先 見積もり > すべて.

3. 作業している見積もりを選択します。

4. [詳細] タブで、[見積書の詳細] に移動し、フィールドに入力します。

オプション	説明
ドキュメントテンプレート	見積書の PDF を作成するには、ドキュメントテンプレートが必要です。標準化されたテンプレートがベースシステムに含まれています。必要なテンプレートを選択します。カスタマイズされたテンプレートを作成する方法の詳細については、 PDF ドキュメントテンプレートの設定 を参照してください。
外部署名者	組織外の誰かに見積もりドキュメントに署名してもらうためのオプション。外部署名者の設定方法の詳細については、 PDF ドキュメント署名者の設定 を参照してください。 [署名用に送信] を選択すると、外部署名者のメールアドレスは、レビューと電子署名のために DocuSign を介してメールを送信するために使用されます。
内部署名者	見積もりの内部署名者を選択できるオプション。 [署名用に送信] を選択すると、内部署名者のメールアドレスは、レビューと署名用に

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

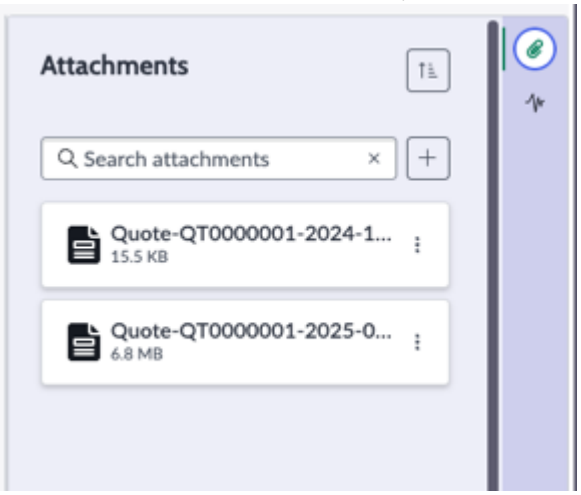
オプション	説明
	DocuSign を使用してメールを送信するために使用されます。 内部署名者の設定方法の詳細については、PDF ドキュメント署名者の設定 を参照してください。

5. **[Save** (保存)] を選択します。
6. 見積フォームで、 ドキュメントを生成 を選択します。
   PDF ドキュメントが生成され、[添付ファイル] サイドウィンドウに表示されます。
7. 添付ファイルアイコンを選択して、添付ファイルウィンドウ 開きます。
8. アクションアイコン を選択し、PDF ドキュメントのアクションを選択します。

選択肢	説明
ダウンロード	エージェントは、別の方法で送信できるドキュメントをダウンロードすることができます。
削除	このオプションを選択すると、ドキュメントが削除されます。
名前の変更	この選択肢により、エージェントはドキュメントの名前を変更できます。
署名用に送信	エージェントはこのオプションを使用して、署名のためにドキュメントを送信します。ドキュメントは、[見積もりドキュメント] の [見積もりの詳細] タブで指定された署名者に送信されます。

PDF ドキュメントが生成されたことを示すメッセージが表示されます。

9. 生成された PDF を表示するには、添付ファイルウィンドウで PDF を選択します。



見積もり PDF ドキュメントの表示

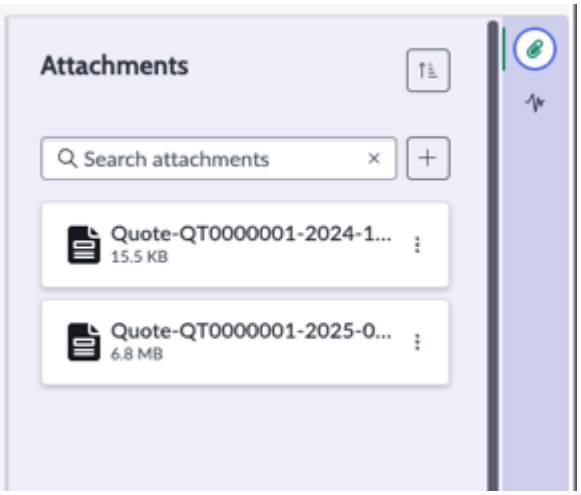
エージェントは、PDF ビューアーウィンドウで見積ドキュメントを表示できます。PDF ビューアーウィンドウには、エージェントが PDF を管理できるようにするコントロールがあります。

始める前に
必要なロール:sales_agent

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースで、リストビューを選択します。
2. 移動先 見積もり > すべて.
3. 作業している見積もりを選択します。
4. [添付ファイル] ウィンドウで、PDF ドキュメントを選択して開きます。



PDF ドキュメントが PDF ビューアーで開きます。
5. PDF ビューアーコントロールを使用して PDF を管理します。

見積品目に階層リストビューを使用する

セールスエージェントは、見積品目を階層リストとして表示できるため、品目間の親子関係を表示できます。

始める前に
必要なロール:sales_agent

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースで、リストビューを選択します。
2. 移動先 見積もり > すべて.
3. 作業している見積もりを選択し、[品目] タブを開きます。
4. コントロールを使用して品目を管理します。

コントロール	説明
キャレット >	子品目を表示する階層リストビューを開きます。
鉛筆	品目の製品に追加の構成変更を加えます。
数 5	親品目に含まれる子品目の数を表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コントロール	説明
を フィルタリング	品目をフィルターします。
トグル	階層ビューと標準ビューを切り替えます。

販売契約管理 の使用

マネージャー、エージェント、およびアドミニストレーターが 販売契約管理 アプリケーションを使用して見積もりから販売契約書を生成する方法について説明します。

見積から販売計画を作成するには、次の条件を満たす必要があります。

- 選択した見積もりが別の販売契約に変換されていないことを確認してください。1 つの見積から複数の販売契約を作成することはできません。
- 見積もりのステータスが [クローズ済み] または [完了] です。
- 販売契約は、コンシューマーではなくアカウントの見積もりから作成できます。

[販売契約書] ウィンドウには、販売契約書の作成と管理に役立つ次のタブがあります。

販売契約タブ

販売契約タブ	説明
詳細	関連する見積もりの詳細、契約の開始日と終了日など。
販売契約品目	購入者と販売者の間で合意された製品およびサービスの詳細。
順序	現在の販売契約で行われたすべての注文のリストを表示します。
価格リスト	見積もりヘッダーから更新される口座と通貨の詳細。[価格明細] テーブルでは、関連する見積もりの製品やサービスに関する実際の価格設定の詳細を表示できます。

販売契約の作成

購入者と販売者の間の見積もりから、今後の取引に関する販売契約を作成します。

始める前に
必要なロール:sn_csm_pricing.pricelist_manager および sn_sales_common.sales_manager

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースで、リスト ビューを選択します。
2. 移動先 見積もり > **All-Quotes** をクリックし、見積を選択して新しい販売計画を有効にします。
3. 販売契約見積もりを有効にする を選択します。

   販売契約書が作成されると、メッセージに販売契約書番号が表示されます。要求トラッカーを使用すると、エージェントは販売計画作成の進捗状況を監視できます。販売契約書のすべての情報は、選択した見積もりから取得されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

詳細については、「見積もりで販売契約を有効にする」を参照してください。

4. 販売契約書番号を選択します。
   新しい販売契約が表示されます。この新しい販売契約書に対して作成された価格表は、[既定の価格表] フィールドで参照されます。

次のタスク

注文は、販売契約に基づいて 注文管理 アプリケーションで行うことができます。詳細については、「で注文に販売契約を追加する 注文管理」を参照してください。

注文管理 の使用

注文管理 アプリケーションで顧客の注文とサービス注文を管理および履行できます。

注文のアクションタイプ

注文管理 アプリケーションは、次のタイプの顧客注文とサービス注文をサポートしています。

注文アクションタイプ

注文アクションタイプ	説明
追加	同じ顧客からの既存の注文に関連付けられていない顧客注文を追加します。
変更	既存の注文を変更します。これにより、以前に注文または履行された製品またはサービスが変更されます。
削除	既存の顧客注文品目または製品注文の削除。

注文をキャプチャする方法

次のソースから顧客 (製品) とサービスの注文を取得できます。

- エージェントは、CSM 構成可能ワークスペースを使用して顧客とサービスの注文をキャプチャできます。
- 通信事業サービス管理サブスクリプションをお持ちの場合は、以下から注文をキャプチャできます。
  - Product Ordering Open (TMF622) API またはサービスオーダーオープン (TMF641) API を介したサードパーティの注文管理システム。
  - San Diego以降のリリースのサービスブリッジを通じて。

注文管理 での注文の作成

注文管理 でアカウントまたはコンシューマーの製品またはサービスオーダーを作成します。

始める前に

必要なロール:sn_ind_tmt_orm.order_agent、sn_ind_tmt_orm.service_order_agent

手順

1. 移動先 ワークスペース > **[CSM/FSM Configurable Workspace (CSM/FSM** 構成可能ワークスペース)]。.
2. [リスト ☰] アイコンを選択します。
3. 移動先 顧客オーダー > すべて.

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. **[New** (新規)] を選択します。
5. フォームで、フィールドに入力します。

新しい注文フォームの作成

フィールド	説明
アカウント	注文を作成する顧客アカウント。
コンシューマー	注文を作成するコンシューマー。
注文タイプ	作成するタイプまたは順序。使用可能なオプションは、次のとおりです。 ○ 製品 ○ サービス
連絡先	注文の連絡先の名前。
注文アクション	新しい注文を作成するには、このオプションを [追加] に設定する必要があります。
チャネルパートナー	(オプション)製品またはサービスを販売する組織の名前。

6. **[Create** (作成)] を選択します。

結果
注文が開始され、製品カタログが開きます。

次のタスク
製品カタログを参照し、製品とサービスを注文に追加します。詳細については、「で注文に製品またはサービスを追加する 注文管理」を参照してください。

顧客およびサービス注文のアクションタイプ

顧客の注文に対してさまざまなタイプのアクションを実行する方法について説明します。アクションタイプには、サービスの移動、追加、変更、切断、一時停止、再開、または変更なしが含まれます。

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

注文アクションタイプ

注文アクションタイプ	説明
追加	同じ顧客からの既存の注文に関連付けられていない顧客注文を追加します。この顧客の注文により、新しい注文管理および履行アクティビティが発生します。 たとえば、自宅のインターネットサービスを新たに注文したとします。
変更	既存の注文を変更します。これにより、以前に注文または履行された製品またはサービスが変更されます。この注文アクションタイプには、次のシナリオが含まれます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注文アクションタイプ (続く)

注文アクションタイプ	説明
	• 顧客が以前に注文していなかった子製品仕様の追加。 • 顧客が既に持っているオプションの子製品仕様の削除。たとえば、自宅のインターネットのダウンロード速度を 100 Mbps から 1000 Mbps にアップグレードします。 • 既存製品の特性を変更します。
切断	既存のカスタマーサービスオーダーを切断します。たとえば、自宅のインターネットサービスを切断できます。
一時停止	注文品目の製品インベントリを一時的に無効にする製品またはサービス注文。 注: 詳細については、「製品とサービスの一時停止と再開」を参照してください。
再開	以前に一時停止された注文品目の製品インベントリを有効にする製品またはサービスオーダー。 注: 詳細については、「製品とサービスの一時停止と再開」を参照してください。
変更なし	変更アクションのない注文品目は、情報提供のみを目的として注文に含まれています。たとえば、注文に複数のアイテムが含まれていても、そのうちの 1 つのアイテムのみを変更する必要があり (速度が 100 Mbps から 1000 Mbps に変更されているなど)、親品目に影響します。ただし、注文内の他のすべての品目は変更されません。

自動翻訳

製品とサービスの一時停止と再開

一時停止および再開アクションを使用して、製品およびサービスのインベントリを一時的に停止または非アクティブ化できます。これにより、顧客の一時停止要求をキャプチャし、後で製品とサービスを再開できます。

一時停止および再開アクションについて

コミュニケーションサービスプロバイダー (CSP) は、製品やサービスのインベントリを一時的に停止または非アクティブ化できます。一時停止および再開要求は、注文の分解および履行プロセス中に製品およびサービスの注文の在庫が変更された注文として管理されます。注文の一時停止および再開アクションは、すぐにまたは将来の日付で実行できます。

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

- 一時停止されている製品やサービスの注文を取り込み、履行します。
- 一時停止された在庫の履歴書製品とサービスの注文を取り込み、履行します。
- スケジューラーを使用して、将来の日付の一時停止および再開注文をサポートします。
- 一時停止および再開シナリオのプロダクトインベントリステータスを管理します。

一時停止および再開アクションの仕組み

一時停止および再開アクションのプロセスは次のとおりです。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

1. 注文管理システムで、タイプが一時停止または再開の顧客注文を受信します。注文の詳細を確認した後、履行マネージャーは顧客の注文を承認します。
2. 顧客の注文が承認されると、新しい製品インベントリオペレーション [sn_prd_invt_product_inventory_operations] テーブルが注文品目フォームの関連リストとして作成されます。スケジュール済みシナリオの場合、フルフィルメントプロセスの一環として、プロダクトインベントリオペレーションレコードのステータスが注文品目の [スケジュール済み] ステータスとしてマークされます。
3. 事前設定されたスケジューラーは、Product Inventory Operations テーブルを追跡して、顧客注文の将来の予定日を確認します。
   - 顧客の注文に将来の日付 (注文品目フォームの committedDueDate フィールドの日付値) の注文品目が含まれている場合、一時停止または再開アクションは予定日に開始されます。
   - 顧客注文に一時停止または再開アクションの日付が含まれていない場合、注文のクローズ時にすぐに開始されます。
4. 注文のクローズ時に、次の変更が発生します。
   - スケジュールされたシナリオの場合、スケジューラはスケジュールされた日付に [Product Inventory Operations] テーブルから [Scheduled] ステータスのレコードを取得し、レコードステータスを [完了] としてマークします。また、注文明細品目の在庫ステータスが、製品インベントリテーブルの一時停止アクションが [一時停止] に更新され、再開アクションが [アクティブ] に更新されます。
   - 当面のシナリオでは、製品インベントリ操作テーブルのレコードの状態が 完了 に更新されます。また、注文明細品目の在庫ステータスが、製品インベントリテーブルの一時停止アクションが [一時停止] に更新され、再開アクションが [アクティブ] に更新されます。
5. 次の 2 つのシナリオでは、製品インベントリ操作テーブルの在庫状態が キャンセル に更新されます。
   - 実行中の変更中または注文明細のキャンセルが原因です。
   - 一時停止操作と再開操作の両方の日付がスケジュールされていますが、再開操作の日付は一時停止操作の日付より前です。

追加の検証とシナリオ

一時停止または再開アクションの注文明細品目が単一の注文の変更または切断アクションと組み合わされ、注文明細品目の在庫ステータスが処理待ちステータスの場合、注文の承認は失敗します。理由は、変更または切断オーダーの承認検証によるものです。

注: 一時停止、再開、または変更アクションなしの注文承認中は、プロダクトインベントリが [インストール保留中] ステータスになることはありません。

一時停止または再開アクションの注文作成プロセスでは、注文品目フォームの committedDueDate フィールド値に過去の日付、現在の日付、または将来の日付を指定できます。過去または現在の日付の場合、在庫状態は、中断アクションを アクティブ に設定し、再開アクションを 中断 に設定する必要があります。

顧客注文品目の committedDueDate フィールド値が一時停止または再開アクションに対して無効 (日付フィールド値がカレンダー日付を超えている) 場合、即時アクションと見なされます。

顧客注文の一時停止または再開タイプでは、親注文が子注文よりも優先されます。親注文で即時一時停止または再開アクションが予定されているが、子注文が将来の日付で予定されている場合、在庫階層全体が即時アクションで考慮されます。

一時停止または再開アクションの上位注文明細品目が将来の日付にスケジュールされている場合、在庫階層全体が一時停止または再開アクションで考慮されます。子注文品目は、変更または変更なしアクションと組み合わされた場合に、一時停止または再開アクションの対象と見なされます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

一時停止または再開タイプの注文の実行中の変更では、キャンセルのみがサポートされます。注文品目または注文全体がキャンセルされた場合、注文フルフィルメントプロセス中にプロダクトインベントリオペレーションレコードが [キャンセル] としてマークされます。プロダクトインベントリレコードのステータス変更は発生しません。

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

で注文に製品またはサービスを追加する 注文管理

注文が開始されたら、製品カタログを使用して製品またはサービスの注文明細行を追加し、注文管理製品コンフィギュレーターします。

始める前に

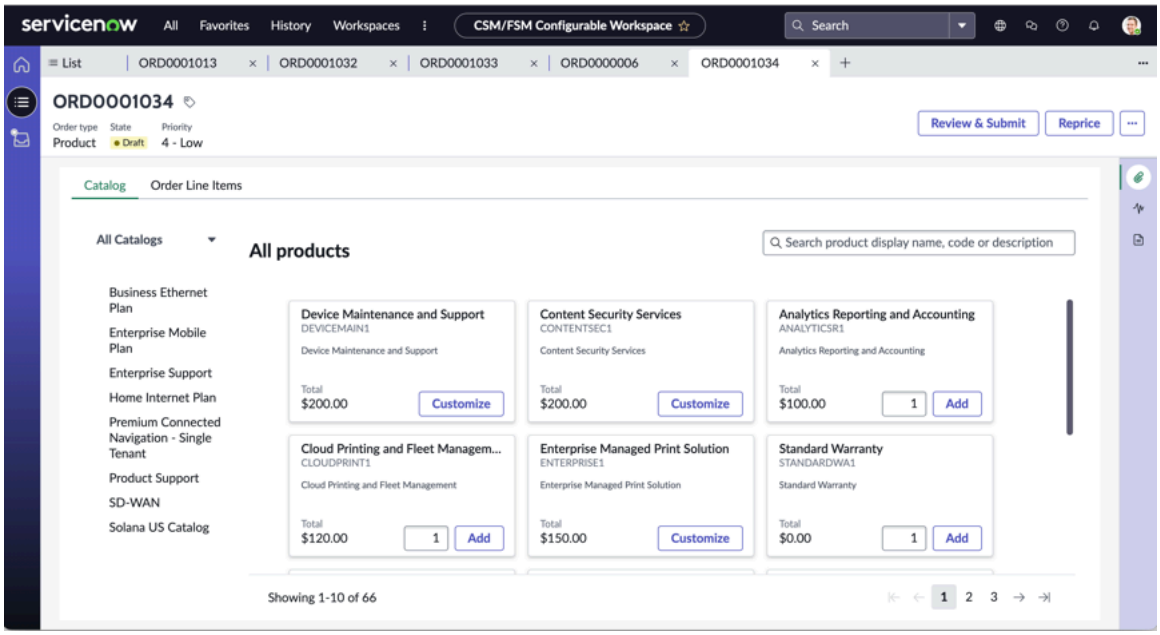
注: エンタイトルメントを確認して、 製品コンフィギュレーター が利用可能かどうかを確認してください。

必要なロール:sn_ind_tmt_orm.order_agent

このタスクについて

製品カタログには、製品情報を含むタイルが表示されます。シンプルな製品には、利用可能なオプションなしで製品を注文に追加する [追加] ボタンがあります。

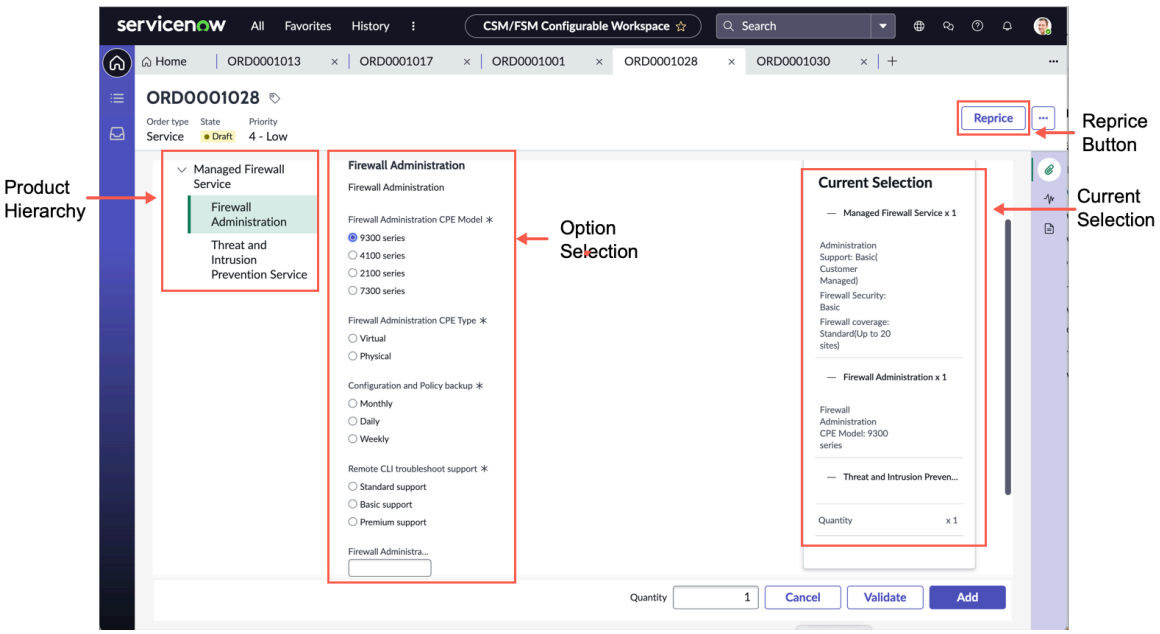
注文に製品を追加するために使用される製品カタログ



オプション付きの製品には、製品コンフィギュレーターを開く [カスタマイズ] ボタンがあり、製品オプションを選択できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

製品オプションを選択するための製品コンフィギュレーター



製品コンフィギュレーターは 3 つの列で構成されています。[製品階層] 列には、製品に関連付けられた製品カタログアイテムと子製品が表示されます。[オプション選択] 列には、製品またはサービス、注文明細行、および注文タスクに使用可能なオプションが表示されます。[現在の選択] 列には、選択した製品オプションと価格設定が表示されます。

手順

1. 構成可能ワークスペースで、リスト ビューを選択します。
2. 移動先 顧客オーダー > すべて.
3. 注文を選択します。
4. 注文に製品を追加します。
   - [追加] を選択して、単純な製品 (オプションのない製品) を注文に追加します。
   - [カスタマイズ] を選択して、構成可能なオプションを持つ製品を追加します。

   製品またはサービスで利用可能なオプションを選択するための 製品コンフィギュレーター が開きます。コンフィギュレーターインターフェイスの詳細については、「 セールスと注文管理アプリケーションの使用」を参照してください。製品を構成するときは、次のオプションを使用します。

製品コンフィギュレーターオプション

オプション	説明
価格の再設定	価格がリセットされ、変更が加えられると合計価格が更新されます。 カスケード価格設定が有効になっている場合、価格情報は親品目から子品目にカスケードされます。詳細については、「子製品オファリングのカスケード数量値を制御する」を参照してください。
検証	変更が行われたときに、製品と価格を検証します。
追加	構成後に製品を注文に追加します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

製品またはサービスが注文品目として注文に追加されます。

5. [注文品目] タブを選択して、注文の製品とサービスを表示します。

関連トピック

での製品注文明細行の設定とレビュー 注文管理

で注文に販売契約を追加する 注文管理

注文に販売契約を追加します。販売契約は、事前に識別された製品とサービスのセットを設定された価格で注文する契約です。

始める前に
必要なロール:sn_ind_tmt_orm.order_agent

このタスクについて
販売契約は、設定された価格で製品とサービスのセットを注文する契約です。販売計画は、注文の製品と価格設定を確立するため、販売計画によって注文プロセスを迅速に進めることができます。

- 販売契約条件は注文のデフォルトです。
- 価格リストは、販売契約の価格設定条件に基づいてデフォルト設定されます。
- 注文カタログは、販売契約の条件によって製品とオプションについてフィルター処理されます。
- エージェントは、販売契約を使用して注文の製品バンドルを構成できます。

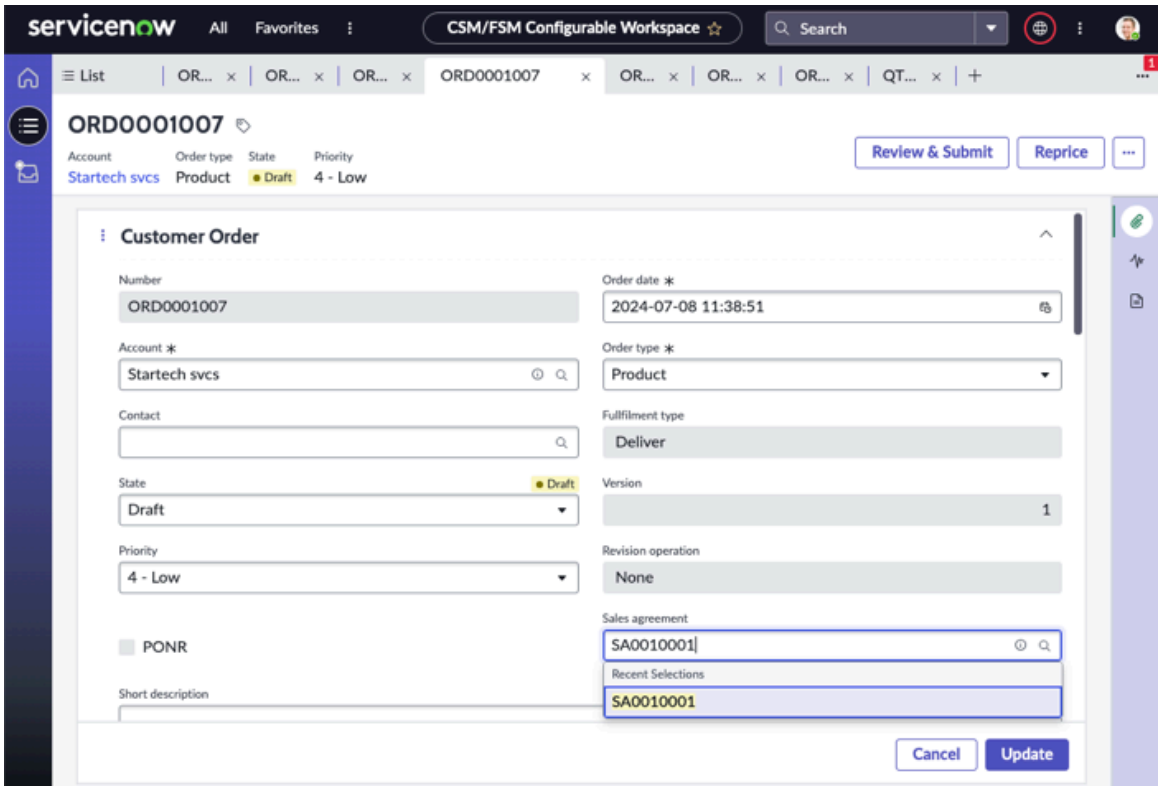
販売契約書の作成の詳細については、「 販売契約管理 の使用 と 販売契約の作成 」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > 顧客注文 > すべて をクリックし、操作する順序を選択します。
2. その他アイコンを選択して [注文の詳細] タブに移動し  [注文の詳細] を選択します。
3. [顧客注文] フォームで、[販売契約書] フィールドを検索し、必要な販売契約書を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



4. **[Update** (更新)] を選択します。
   製品オファリングと価格リストを含む販売契約が注文に追加されます。

関連トピック

販売契約管理

販売契約管理 の構成

サブスクリプション価格設定を注文に追加する

注文管理の開始日と終了日を含めて、契約価格設定を注文または注文品目に追加します。

始める前に

必要なロール:sn_ind_tmt_orm.order_agent

このタスクについて

サブスクリプション価格設定は、顧客が製品またはサービスに対して、通常は月単位や年単位などの定期的な間隔で定期的に料金を支払う価格設定モデルです。

注文では、契約の開始日と終了日を設定するか、期間を入力して契約終了日が自動的に計算されるようにすることができます。

サブスクリプション価格設定は、注文ヘッダーレベルまたは注文品目レベルで追加できます。

契約価格設定の仕組みの詳細については、 サブスクリプション収益メトリクス を参照してください。

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースで、リスト ビューを選択します。
2. 移動先 順序 > すべて
3. 作業する注文を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

4. [注文の詳細] タブで、契約開始日と契約終了日を追加します。
日付を入力すると、次の情報が自動的に更新されます。

フィールド	説明
月間定期料金合計	サブスクリプション価格設定に入力された日付に基づいて、毎月の反復課金を表示します。
年間定期料金合計	入力した日付に基づく、年毎の定期サブスクリプション価格の合計を表示します。
合計額	契約の開始日と終了日に応じたサブスクリプション価格設定の合計金額を表示します。
期間	開始日と終了日に基づいてサブスクリプションが有効な月数が表示されます。

5. **[Save** (保存)] を選択します。

注文にヘッダー割引を追加する

注文全体、または注文内の選択したタイプの品目にパーセンテージベースの割引を適用します。注文明細品目は、指定された割引率を注文明細レベルでの手動調整として自動的に継承します。

始める前に
必要なロール:発注エージェント [sn_ind_tmt_orm.order_agent]

見積もりに割引を追加できるのは、見積もりの作成中に限られます。見積もりが承認またはクローズされると、割引は利用できなくなります。

手順

1. 構成可能ワークスペースで、リスト ビューを選択します。
2. 移動先 顧客オーダー > すべて.
3. 注文を選択します。
4. [品目] タブで、ヘッダーレベルの [その他のアクション] メニュー を選択します。
5. 一括割引の適用 を選択します。
6. [注文一括割引] ダイアログで、[現在の明細行レベルの手動調整を上書きする] または [現在の調整を保持して他のすべての品目に適用する] を選択し、注文ヘッダーの割引率を入力します。

   注: 負のパーセンテージまたは 100% を超えるパーセンテージを入力することはできません。

7. **[Apply** (適用)] を選択します。

での製品注文明細行の設定とレビュー 注文管理

注文管理で製品とサービスが注文に追加されると、注文の特性、価格調整、およびその他の品目を含む注文明細行を設定できます。

始める前に
必要なロール:sn_ind_tmt_orm.order_agent

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

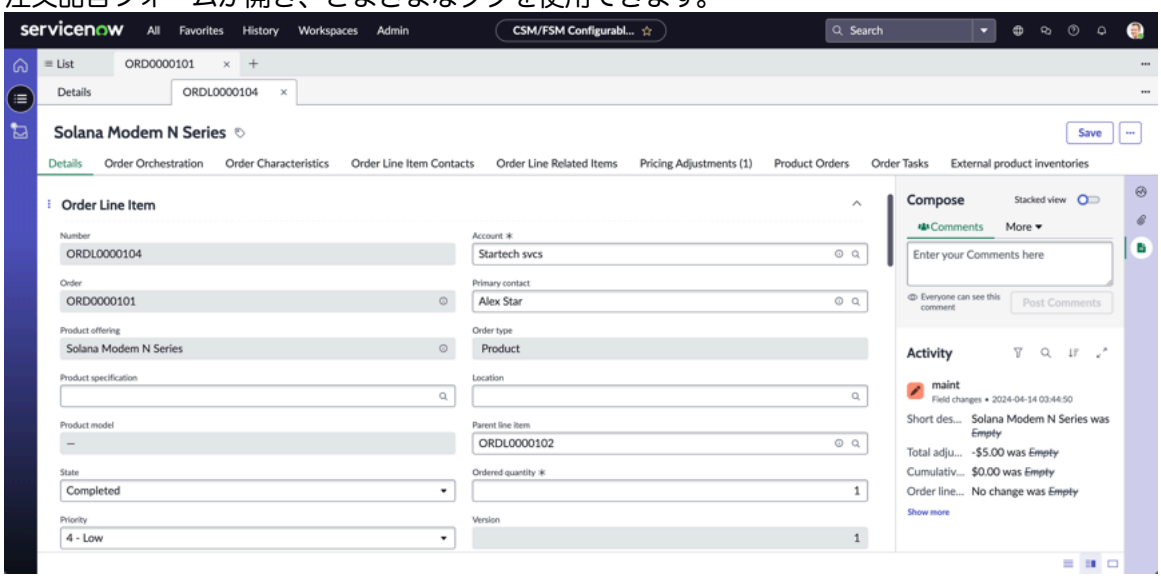
このタスクについて

このタスクについて
製品およびサービスの注文品目には、注文に追加した製品またはサービスが含まれています。注文品目に次の変更や更新を行うこともできます。

- 詳細:注文の名前と住所フィールドなど、注文の詳細が表示されます。
- オーダーオーケストレーション
- 注文特性 - 製品とサービスの注文に特性を追加します。
- 注文明細品目の連絡先 - 各製品注文明細品目の連絡先を追加します。
- 注文明細行関連品目:この注文明細行を他の注文明細行と関連付けます
- 価格調整 - 製品注文に価格調整を追加します。
- 製品注文 - エージェントが製品注文を作成し、現在の注文に追加できます。
- 注文タスク - 注文を完了するためにアサインされたタスク。
- 外部製品在庫 - 外部製品在庫に接続します。

手順

1. 構成可能ワークスペースで、リスト ビューを選択します。
2. 移動先 顧客オーダー > すべて.
3. 作業する注文を選択します。
4. [注文品目] タブを選択し、更新する注文品目を選択します。
   注文品目フォームが開き、さまざまなタブを使用できます。



5. 目的のタブを選択し、フィールドに入力します。

フィールド	説明
詳細	詳細には、出荷先と製品情報が含まれます。[詳細] タブには、価格、一般情報、契約の開始日と終了日も含まれています。
オーダーオーケストレーション	このタブを開いて、注文の実行に必要な手順を確認します。
発注特性	特性は利用可能なオプションです。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

フィールド	説明
注文明細品目に関する連絡先	エージェントが注文に関する詳細情報を検索できるように連絡先を追加します。
注文明細関連品目	この注文品目を他の注文品目に接続します。
価格調整	エージェントは製品の価格設定を調整できます。
製品注文	この注文の一部である製品注文を表示します。エージェントが注文に製品を追加することもできます。
注文タスク	完了する必要がある注文タスクを表示します。
外部製品在庫	エージェントは、外部製品インベントリを表示できます。

6. 保存 を選択して、注文明細行への変更を保存します。

関連トピック

での製品またはサービス注文のレビューと送信 注文管理

での製品またはサービス注文のレビューと送信 注文管理

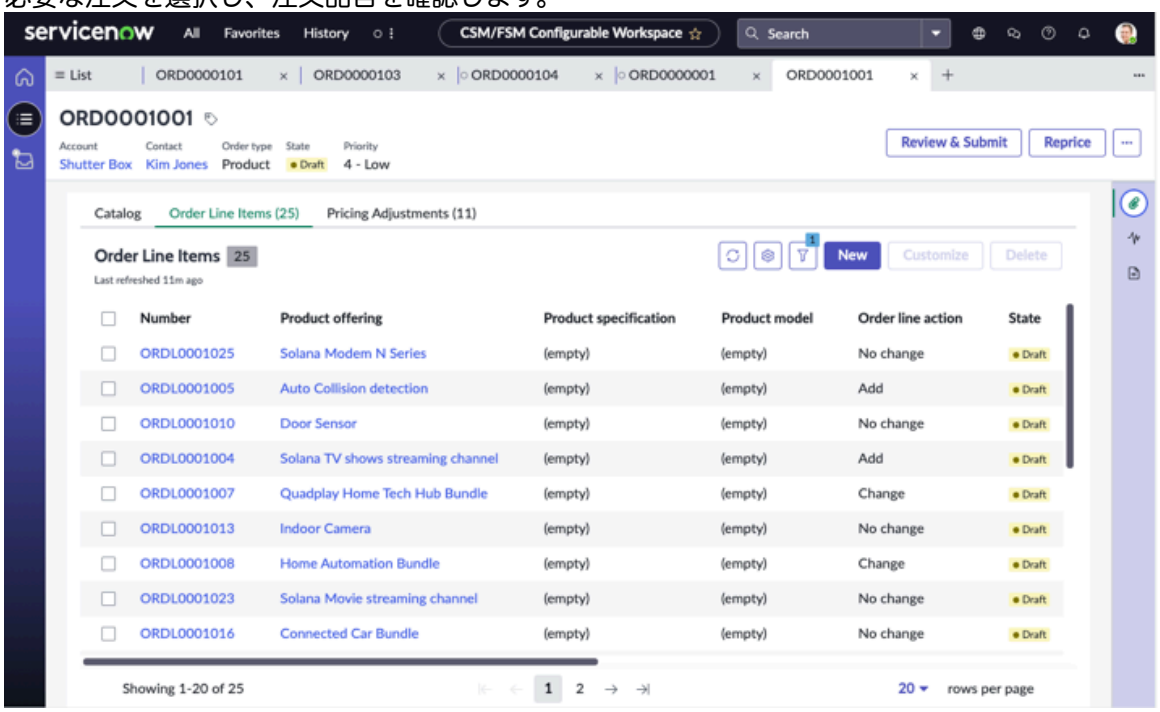
注文に製品とサービスを追加したら、注文品目をレビューし、承認のために注文を送信します。

始める前に

必要なロール:sn_ind_tmt_orm.order_agent

手順

1. 構成可能ワークスペースで、リスト ビューを選択します。
2. 移動先 顧客オーダー > すべて.
3. 必要な注文を選択し、注文品目を確認します。

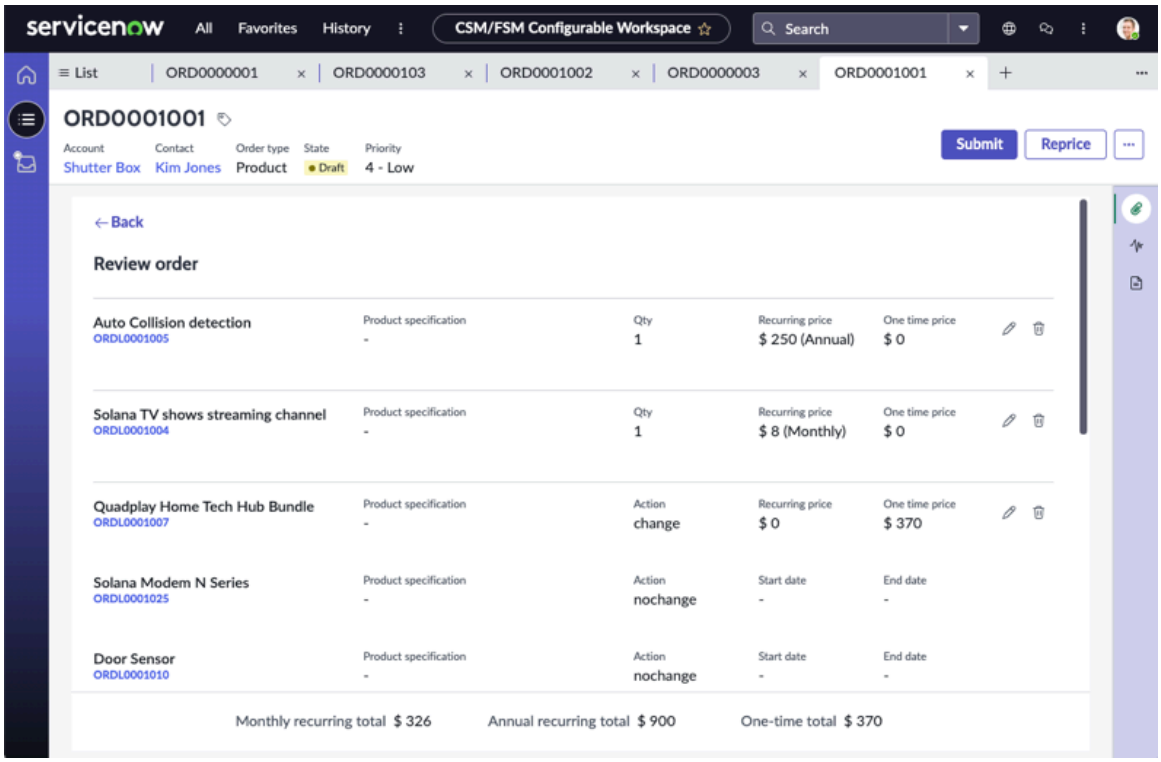


4. 変更または更新を保存し、[価格の再設定] ボタンを選択して、合計価格をリセットします。
5. [レビューと送信] を選択して、注文を [承認準備完了] ステータスに移行します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

[注文の確認] ウィンドウには、すべての注文品目が表示され、該当する場合は合計価格も表示されま



す。

6. 注文を確認したら、[送信] を選択します。
   注文のステータスが [ドラフト] から [送信済み] に変更され、製品マネージャーが確認および承認できるようになります。

関連トピック

での製品またはサービスの注文の承認 注文管理

での製品またはサービスの注文の承認 注文管理

注文が送信されたら、次のステップは注文を確認して承認することです。承認された注文は、 注文管理 でフルフィルメントプロセスを開始する準備ができています。

始める前に

必要なロール:product_manager

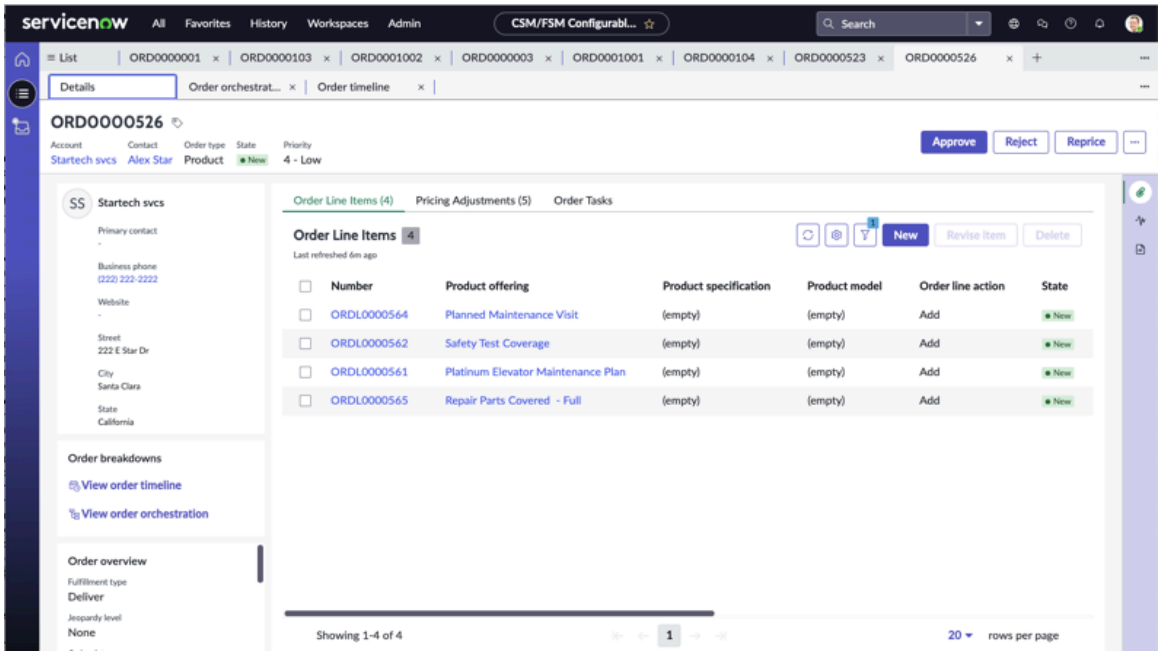
手順

1. 構成可能ワークスペースで、リスト ビューを選択します。
2. 移動先 顧客オーダー > すべて.
3. レビューして承認する注文を選択します。
   承認準備完了の注文のステータスは [送信済み] です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. 注文品目をレビューし、オプションを選択します。



[注文 **Line** アイテム] ページのオプション

オプション	説明
承認	承認注文。注文は、検証中、履行に入る前にit処理中ステータスに更新されます。
却下	注文を却下します。 注文ステータス変更 を [却下] に変更します。却下された注文は、発注エージェントが変更や更新を行えるようになります。
価格の再設定	価格の再計算 注文品目が更新された場合)。
注文タイムラインを表示	注文タイムラインを開きます。ドメイン注文と注文タスクのステータス、注文タスク間の依存関係、および危険にさらされているタスクを示すガントチャートのタイムライン。
オーダーオーケストレーションを表示	注文の履行に必要な手順を視覚的に参照する [オーダーオーケストレーション] ページを開きます。
新規	A既存の注文に新しい注文明細行を追加します。
アイテムを変更	選択した注文品目 を変更します。
削除	Delete 選択済み 注文明細品目。品目が削除され、価格が再計算されます。

5. [承認] を選択します。
注文が承認され、注文のステータスが [処理中] に変わります。

仕様バージョンの更新

企業は、製品やサービスの仕様の新しいバージョンを頻繁に作成および更新します。これらの変更が発生した場合は、 ServiceNow で既存の製品仕様を更新することが重要です。製品仕様の更新に失敗すると、受注処理に入るときにMACD(移動、追加、変更、削除)操作が困難になる可能性があります。

仕様バージョンを更新すると、次のことに役立ちます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- 新しい特性とそのオプションを紹介します。
- 既存の特性に新しいオプションを追加し、既存の特性またはそのオプションを削除します。
- 既存の特性とオプションの名前を変更する。
- 新しい関係を組み込み、既存の関係を更新または削除します。
- 互換性ルールの追加。

仕様バージョンの更新

次のリストに、発生する可能性のある仕様バージョン更新のタイプを示します。

- 特性
  - 新規
  - 変更済み:列挙
  - 削除
- 子関係 (バンドル/構成)
  - 新規
  - 削除
  - カーディナリティを変更
- 水平リレーションシップ/互換性ルール
- 属性マッピングルール

バッチ仕様バージョン更新

一連の仕様バージョンは、 セールスと注文管理のバッチ仕様ユーティリティを使用して更新できます。仕様をスケジュールすることもできます。

次に行うこと

更新仕様バージョンの構成

更新仕様バージョンの構成

製品仕様バージョンを更新して変更や更新を反映できるように、仕様バージョンの更新を構成します。

始める前に
必要なロール:system_catalog_admin

このタスクについて
製品仕様バージョンの変更を構成するには、check-for-an-incoming-specification id と product inventory specification ID を変更します。

手順

1. 移動先 すべて をクリックし、検索領域に 「sys_properties.list 」と入力して、[システムのプロパティ] リストを開きます。
2. [システムのプロパティ] リストで、 sn_ind_tmt_orm.allowSpecVersionUpdateInChangeOrder を検索し、システムプロパティを選択して開きます。
   システムプロパティレコードが編集不可能な状態である場合は、メッセージを選択してレコードを編集可能にします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [値] フィールドで、値を true に設定します。
4. **[Update** (更新)] を選択します。
   仕様バージョンの更新が有効になります。

製品仕様バージョンのバッチ更新

インベントリバッチ更新ジョブを使用して、あるバージョンから別のバージョンに変更が発生したときに製品仕様を更新します。

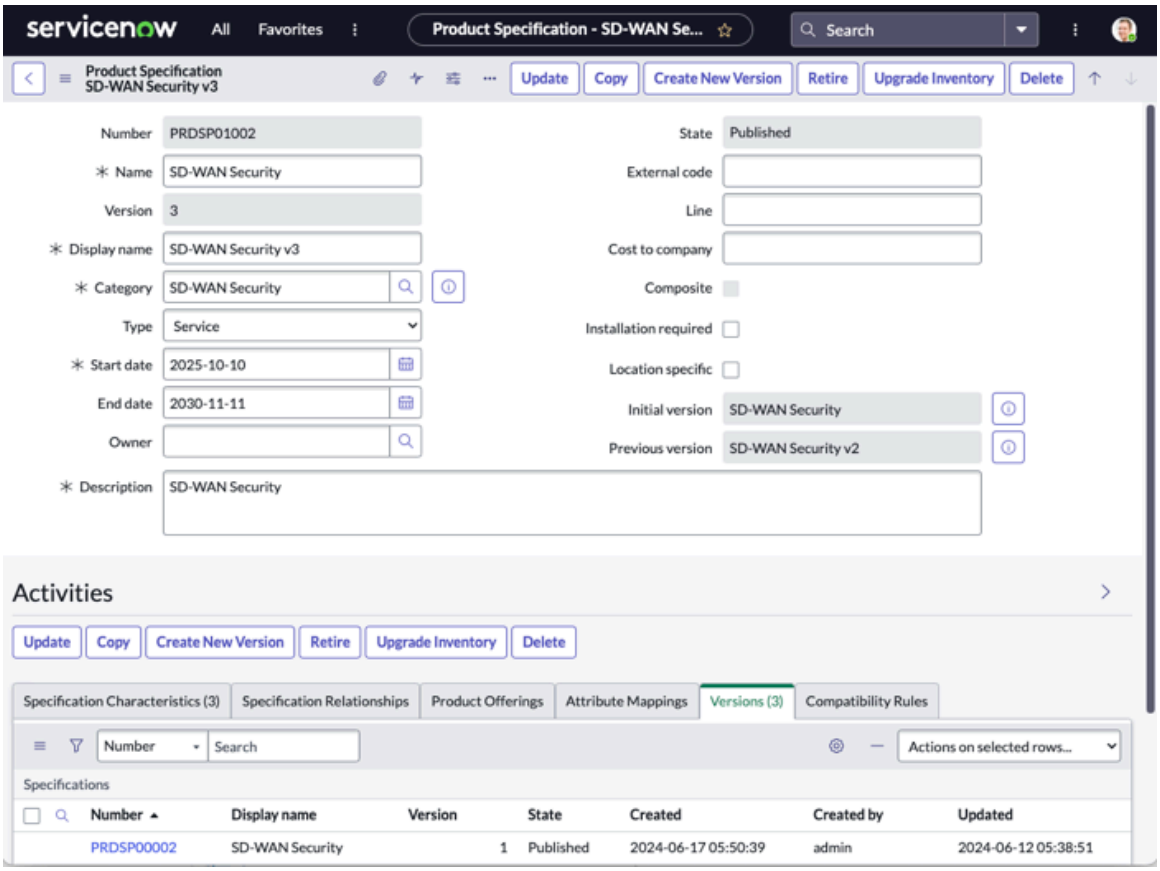
始める前に
必要なロール:product_catalog_adminおよびproduct_catalog_manager

このタスクについて
バッチインベントリ仕様更新を使用すると、カタログアドミンと製品マネージャーは、バッチ仕様バージョン更新をトリガーするオンデマンドジョブを作成できます。この更新では、変更指示は作成されず、注文内の製品インベントリが直接更新されます。バッチ更新では、エラーを含むログも作成されます。

このプロセスを実行するには、2 つのステップがあります。1 つ目は、仕様バージョンをソースバージョンからターゲットバージョンに更新することです。2 番目のステップでは、インベントリのアップグレードジョブを実行します。

手順

1. 移動先 すべて > 製品カタログの管理 > 製品仕様 をクリックし、更新する製品仕様を選択します。

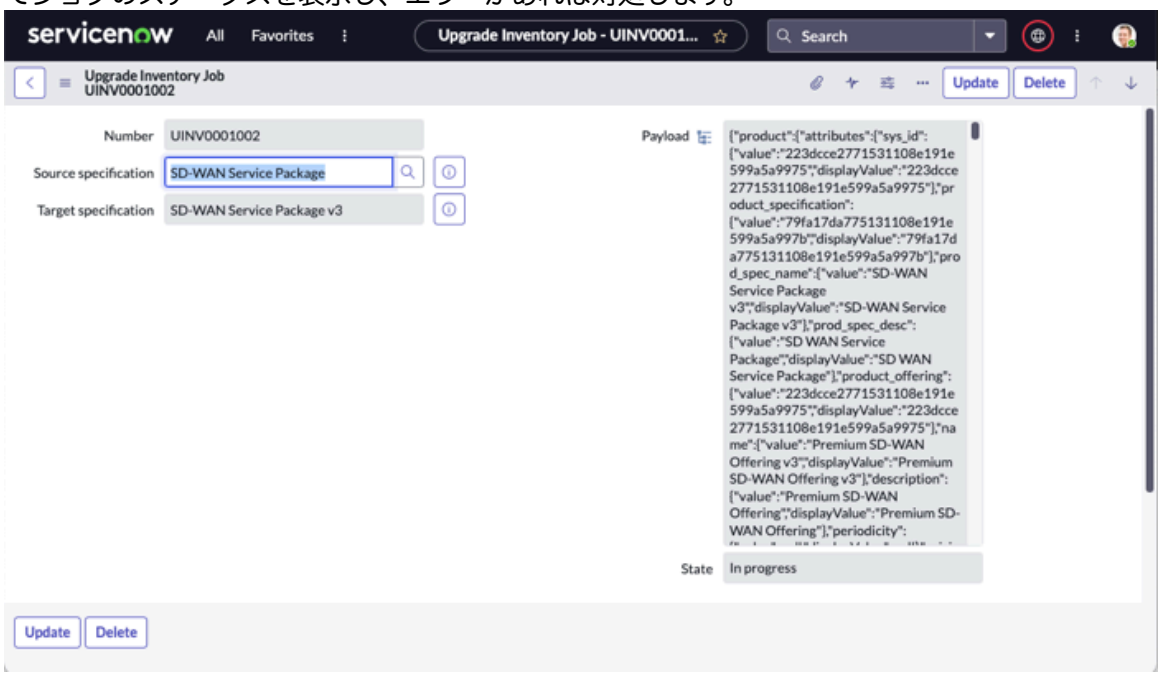


2. [新規バージョンを作成] ボタンを選択して、仕様のバージョンを作成します。
3. 公開 を選択して仕様バージョンを公開し、更新 を選択して仕様を更新して新しいバージョンを追加します。
   現在、仕様には 2 つの公開バージョンがあります。初期バージョンはソースバージョンと見なされ、v2 バージョンはターゲットバージョンと見なされます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

4. 既存の製品インベントリのバージョン更新を開始するには、[インベントリのアップグレード] を選択し、プロンプトで [はい] を選択します。
   ソース仕様のジョブは v1 として作成され、ターゲットにはソース仕様の最新の公開バージョンとして自動的に入力されます。インベントリのアップグレードジョブが開始され、一連の検証手順を実行して、ジョブが正常に実行されたことを確認します。検証が完了すると、ジョブは [処理中] ステータスになります。エラーが発生すると、ジョブステータスは エラーに変わります。
5. 移動先 すべて > インベントリアップグレードジョブ をクリックし、作業しているジョブを選択してジョブのステータスを表示し、エラーがあれば対処します。



6. 移動先 すべて > 受信キュー > 受け付けた要求 をクリックし、操作しているレコード ID を選択してステータスを表示します。
   受信キュー要求の数は、ソース仕様と一致した製品在庫の数を示します。すべての受信キューレコードが処理されると、正常に処理された受信キューレコードごとに変更指示が作成されます。

インベントリジョブのステータスを表示

インベントリのアップグレードジョブステータスリストフォームを使用して、仕様アップグレードジョブのステータスを表示します。

始める前に

必要なロール:sn_ind_tmt_orm.order_agent

手順

1. 移動先 すべて > 製品カタログの管理 > インベントリジョブをアップグレード をクリックし、[すべて] を選択します。
2. 作業するインベントリジョブを選択します。

エントリ	説明
番号	インベントリジョブを識別するシステム生成番号。
ターゲット仕様	更新されるターゲット仕様。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エントリ	説明
ペイロード	ペイロードは、ターゲット仕様に追加される仕様データです。
状況	ジョブのステータスを表示します。

3. [更新] を選択して変更を保存します。

移動オーダーを開始

製品インベントリの場所を更新する移動オーダーを開始します。

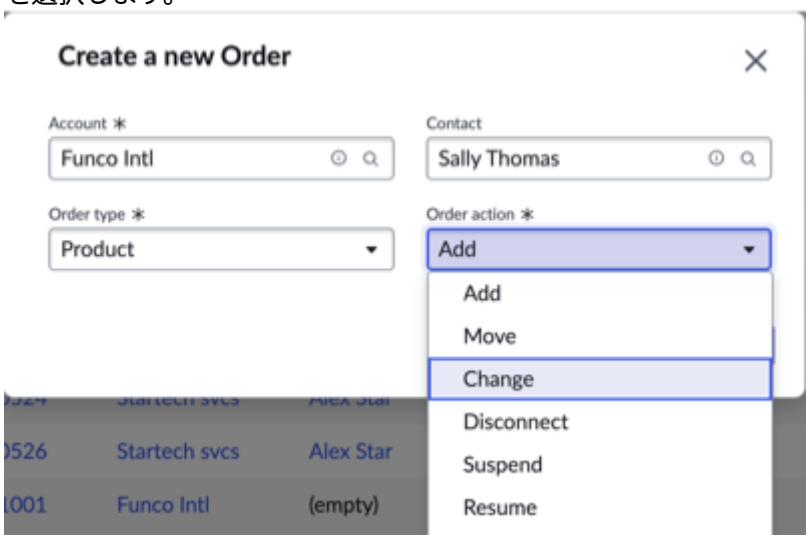
始める前に
必要なロール:order-agent

このタスクについて
移動オーダーを使用すると、エージェントは注文明細行レベルでプロダクトインベントリの場所を変更できます。移動指図は、 注文管理の変更指図機能を使用して実行されます。

移動オーダーが開始されると、更新された場所が選択したインベントリに反映されます。

手順

1. 構成可能ワークスペースで、リスト ビューを選択します。
2. 在庫の場所の変更が必要な注文明細行を開き、場所フィールドを更新して、 保存 を選択します。
3. に戻る 顧客オーダー フォームで [新規] を選択します。
4. [新しい注文の作成] ダイアログ ボックスで [アカウント] を選択し、[注文アクション] で [変更] を選択します。



5. カタログから 管理 を選択して、場所変更の注文明細行を開きます。
6. 注文明細行 の場所フィールドに移動し 、場所を更新します。
7. **[Update** (更新)] を選択します。
8. 行った変更を確認し、[**Review & Submit]** を選択します。
   変更指示は、影響を受けるすべての注文明細行と注文タスクに反映されます。

対象製品を注文品目に追加

注文明細レベルで契約やエンタイトルメントなどの対象製品を追加することで、注文を拡張します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

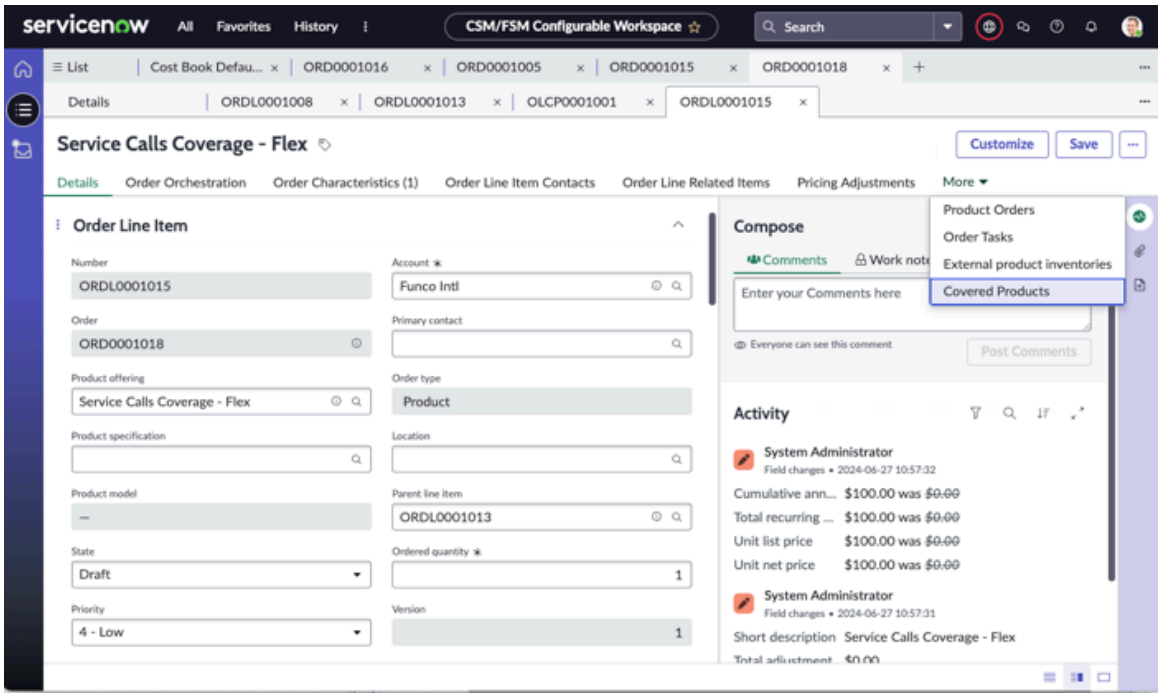
自動翻訳

始める前に
必要なロール:sn_ind_tmt_orm.order_agent または sn_ind_tmt_orm.order_manager

このタスクについて
発注エージェントは、注文キャプチャプロセス中に、エンタイトルメントや契約などの対象製品を注文品目に追加できます。

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースで、リスト ビューを選択します。
2. 移動先 顧客注文 > すべて をクリックし、操作する順序を選択します。
3. [注文品目] タブで、注文品目のエンタイトルメントまたは契約タイプを選択します。
4. 選択 その他 > 対象製品.



5. [対象製品] フォームで、[新規] を選択します。
6. [新しい対象製品を作成] フォームで、追加する対象製品の品目を選択します。
広告申込情報に追加できる対象商品には、次の 3 種類があります。

対象製品タイプ	説明
対象の販売済み製品	販売済み製品を注文品目のエンタイトルメント/契約タイプに追加して、それらの間に補償関係を確立します。
対象の注文品目	対象注文品目を注文明細行に追加します。
対象のインストールベースアイテム	インストールベースアイテムを注文明細行に追加します。

7. **[Save** (保存)] を選択します。
8. 注文品目ページで、契約開始日と契約終了日を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

9. ステータスを [完了] に変更します。
   注文明細行の契約の詳細を含む契約が作成されます。

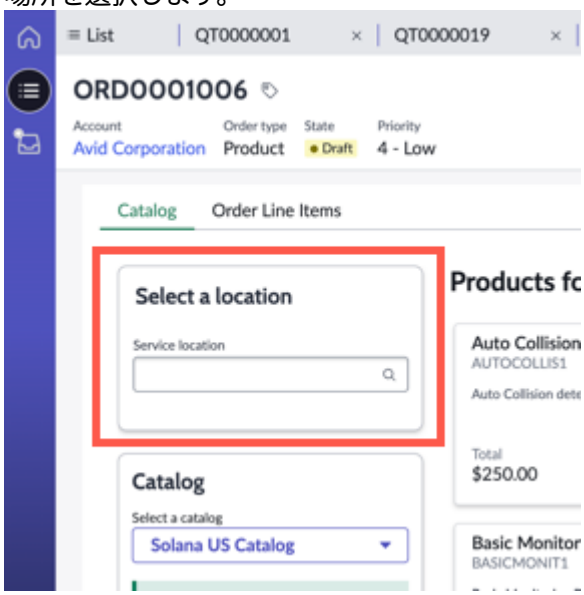
場所別に製品カタログをフィルター

エージェントは、 注文管理の場所機能を使用して、カタログ内の製品をフィルタリングできます。場所のフィルターは、エージェントがより効率的に注文を作成するのに役立ちます。

始める前に
必要なロール:sn_ind_tmt_orm.order_agent

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースで、リスト ビューを選択します。
2. 選択 顧客オーダー > すべてをクリックし、作業する順序を選択します。
   [カタログ] タブで注文が開き、[場所を選択] フィールドが利用可能になります。
3. 場所を選択します。



   カタログ内の製品は、選択した場所に従ってフィルタリングされます。

注文明細行レベルで製品の場所を更新する

エージェントは、コピー機能を使用して、注文明細行レベルの 注文管理で製品の場所を更新できます。

始める前に
必要なロール:sn_ind_tmt_orm.order_agent

このタスクについて
エージェントは、コピー機能を使用して、注文明細行レベルで製品の場所を変更できます。注文品目がコピーされると、ダイアログボックスが開き、エージェントは場所を選択できます。エージェントは、更新する 1 つの品目または複数の品目を選択できます。

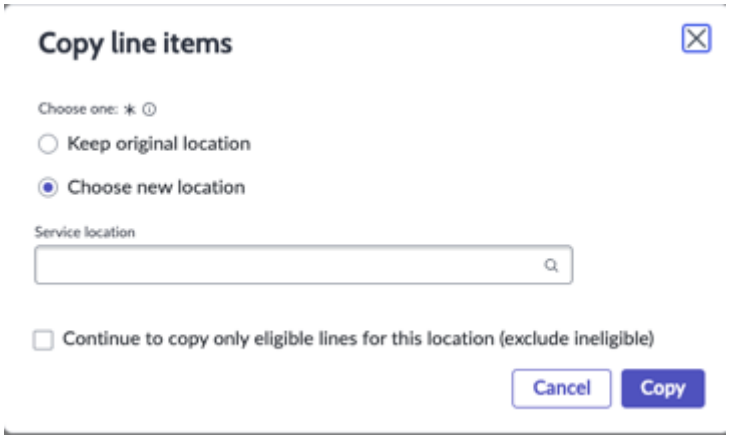
手順

1. CSM 構成可能ワークスペースで、リスト ビューを選択します。
2. コンテキストサイドパネルで 顧客オーダー > すべてをクリックし、処理する注文を選択して [品目] タブを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. 別の場所に変更する注文品目を 1 つ以上選択します。
4. [コピー] を選択します。



5. [品目のコピー] ウィンドウで、いずれかのオプションを選択します。

元の場所を保持	選択した見積もりの品目が作成され、ソースの場所は保持されます。
新しい場所を選択	このアクションにより、見積品目が新しい場所にコピーされます。 [サービスの場所] フィルターで、品目のコピー先の新しい場所を選択します。

> **注:** [品目をコピー] ウィンドウで、この場所の適格な明細行のみをコピーする (不適格を除外する) には、必ず [続行] を選択してください。
>
> このオプションを選択すると、対象の広告申込情報が新しい場所にコピーされ、対象外の広告申込情報はスキップされます。このオプションが選択されていない場合、見積品目はコピーされません。

6. [コピー] を選択します。
   注文明細行がコピーされ、新しい場所の注文明細品目リストに追加されます。

注文明細行の価格調整明細

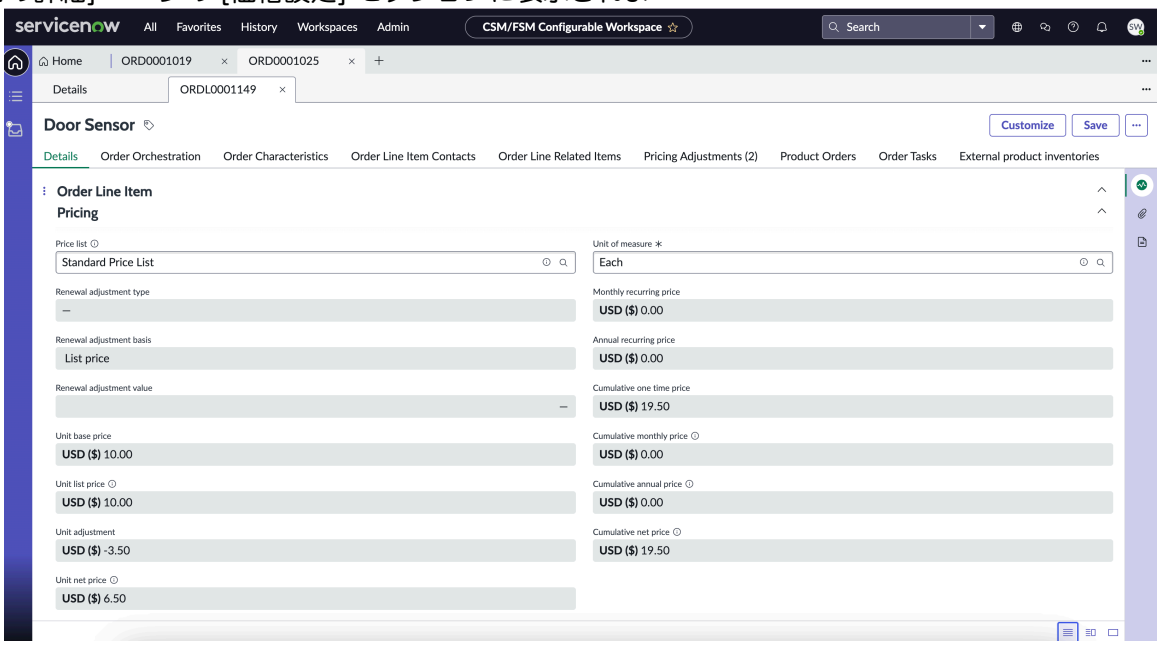
発注エージェントは、価格リストの基本価格に適用された価格調整を表示して、属性調整と価格設定計画を通じて追加したカスタム調整を反映し、注文の処理中に正味価格がどのように計算されたかを確認できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

価格調整の詳細を確認する場所

単価、単価表示価格、および単価調整の詳細は、[注文明細品目の詳細] ページの [価格設定] セクションに表示されます。



注文品目の [価格調整] タブには、次の情報が表示されます。

注文明細の [価格調整] タブ

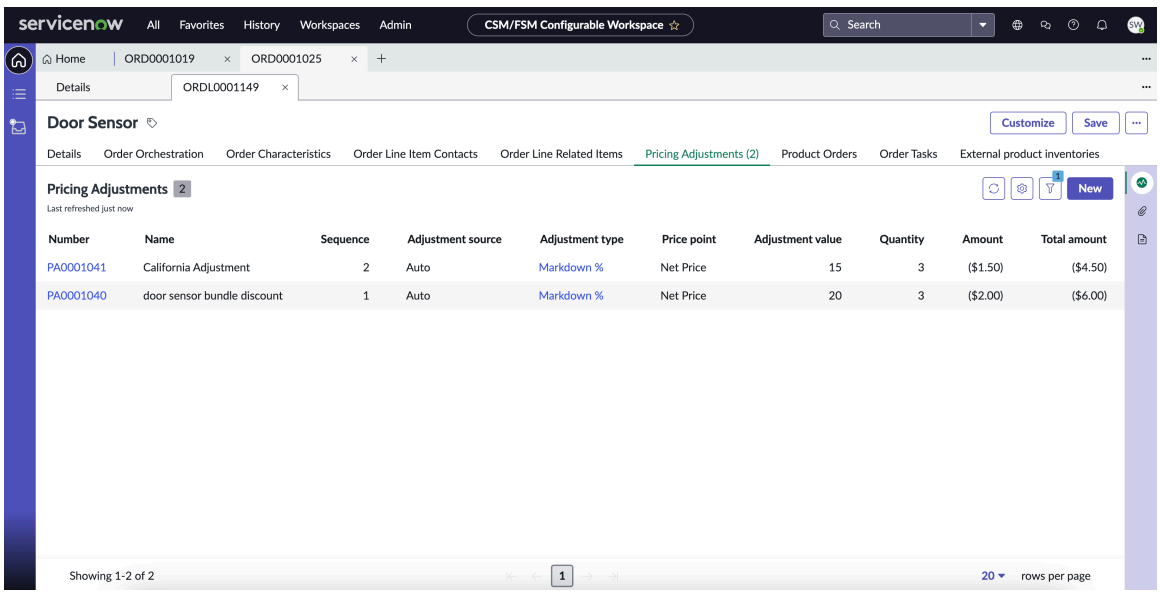
フィールド	説明
番号	価格調整レコードの ID。
名前	価格調整の作成時に指定した名前。
シーケンス	調整の生成に使用される価格設定計画ステップの番号。これは、エージェントが価格調整の操作順序を識別するのに役立ちます。
調整ソース	価格調整の発生元。 • 自動:価格設定計画によって自動的に適用される調整で、標準調整マトリックスを使用するか、PricingAdjustmentExtensionPoint などの拡張ポイントを使用して定義できます。 • 手動:エージェントが行った手動調整。
調整タイプ	• マークダウン率 • マークダウン額 • マークアップ率 • マークアップ額 • 価格の上書き

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注文明細の [価格調整] タブ (続く)

フィールド	説明
価格ポイント	調整ステップの価格設定計画でアドミニストレーターがセットアップします。これは、表示価格または正味価格である可能性があります。
調整値	価格に適用される調整の割合または絶対額。
数量	注文明細のアイテムの数量。
総計	価格調整額。
合計額	数量に金額を掛けた値。
単価 (時価)	特定の価格設定計画ステップの調整額で計算された価格。



価格調整の例

価格調整と使用される用語を理解するために、顧客がプロバイダーから API Edition ライセンスを購入するシナリオを考えてみましょう。

- 単価:価格リストで定義された価格 (例:$1000)。
- 属性調整:顧客は、PricePointが定価である製品の「Professional Plus Edition」バージョンを選択し、200ドルの追加料金がかかります。
- ボリューム調整:顧客は 100 ライセンスを購入すると、50 ドルの割引を受けます。ここでも、価格ポイントは定価です。
- 価格ポイント:価格ポイントは、価格調整が適用されたエンティティです。表示価格または正味価格の場合があります。
- 単価: 単価は、$1000 + $200 - $50 = $1150として計算されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- お客様は、プライスポイントを正味価格として100ドルのプレミアアカウント割引も受けられます。
- 正味単価:正味単価は、すべての調整を適用した後の最終価格です。これは、$1150 - $100 = $1050として計算されます。

関連トピック

構成可能な価格設定計画

実行中の注文変更とキャンセル要求の管理

顧客の注文、サービス注文、またはまだ調整および履行中の個々の品目の変更を組織が受け取る方法を管理します。実行中の変更指示管理を使用すると、そのような変更を許可するタイミングを指定できます。注文または注文明細品目について要求された変更の影響を評価し、リビジョンまたはキャンセル要求を承認するときにそれらを補正する計画を自動的に生成することもできます。

実行中の注文変更の概要

実行中の注文は、調整および履行の過程にあるが、保留中の作業がある注文です。大規模なエンタープライズオーダーでは、実行中の変更やキャンセルが発生する可能性があります。実行中の注文変更とは、現在履行中で完了待ちの注文品目に対して発行される変更を指します。

エンタープライズ通信注文管理は複雑です。マルチサイトの注文の履行には、数週間から数か月かかる場合があります。エンタープライズ注文には、製品やサービスの大規模な購入が含まれる場合があり、多くの場合、世界中の複数の場所に対して行われます。実行中の注文では、受注処理プロセス中に顧客から送信された変更、または内部担当者によって特定された変更を組み込んだリビジョンを経ることができます。

既に副注文に分解されている実行中の注文または注文品目を変更するには、サービスプロバイダーの従業員は要求された変更の影響を評価する必要があります。データ駆動型のプロセスとフレームワークがない場合、ユーザーは手動タスクで変更を管理しようとしますが、これは注文配送プロセスの遅延につながり、顧客と従業員のエクスペリエンスが低下する可能性があります。

実行中の注文変更のタイプ

注文の変更要求は、通常、購入した製品やサービスの顧客から送信されるか、履行を管理する際の内部担当者 (受注処理エージェントなど) から送信されます。実行中の注文変更を送信するときは、変更タイプを割り当てて、ユーザーによって送信された注文変更のタイプを追跡します。ServiceNow AI Platformは、特性、連絡先、数量、関連品目、および価格変更タイプをサポートしています。

顧客が開始した要求

顧客要求のタイプに基づいて、実行中の注文を更新し、次の表に示すアクションを実行します。

顧客主導の注文変更

変更のタイプ	例
連絡先の詳細に関連する変更を組み込みます。これらの変更には、ある場所の製品またはサービスの注文明細品目の連絡先情報の更新、削除、または追加が含まれます。	顧客が新しいメールアドレス、または新しい企業連絡先の名前と電話番号を入力します。
価格設定の詳細に関連する変更を組み込みます。	顧客が、注文品目の非定期料金または毎月の定期料金の減額を要求します。
注文に製品またはサービスを追加します。	顧客が既存の注文に新しいアイテムを追加したいと考えています。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

顧客主導の注文変更 (続く)

変更のタイプ	例
製品またはサービスオーダーの注文品目の数量を増減します。	顧客が既存の注文の数量を増減したいと考えている。
関連するドメインの製品またはサービスオーダーで、製品またはサービス、または製品またはサービスオプションを追加、変更、またはキャンセルします。	顧客は、以前の日付に注文した製品またはサービスの特性値を更新したいと考えています。たとえば、顧客がインターネットサービスの速度を 100 Mbps から 500 Mbps に変更したいとします。
製品またはサービスオーダーの関連品目に適用可能な変更を組み込みます。	顧客が、水平関係にある注文に品目を追加または変更したいと考えています。詳細については、「製品間の水平リレーションシップ」を参照してください。

ユーザーが開始した要求の実行

受注処理プロセスを迅速に完了させるために、受注処理またはサービス注文のエージェントとマネージャーは、製品、サービス、またはリソース注文の変更を要求することがよくあります。内部要求のタイプに基づいて、実行中の注文を更新し、次の表に示すアクションを実行します。

フルフィルメント主導の注文変更

変更のタイプ	例
連絡先の詳細に関連する変更を組み込みます。これらの変更には、ある場所の製品またはサービスの注文明細品目の連絡先情報の更新、削除、または追加が含まれます。	顧客は、エンタープライズ注文の保留中の配送について、新しい法人連絡担当者に関する情報を提供します。
関連するドメイン製品注文で、製品 (製品オプションを含む) 製品を追加、変更、またはキャンセルします。	顧客が注文した高速の 500 Mbps インターネットサービスと互換性のないモデムを注文しました。別のモデム モデルと交換する必要があります。
サービスドメインの注文と製品インベントリを追加、変更、またはキャンセルします。	顧客が製品またはサービスの特性値の変更を希望しています。たとえば、顧客がファイアウォールセキュリティサービスを標準から基本に変更したいとします。
関連するドメインサービス注文で、サービス (サービスオプションを含む) を追加、変更、またはキャンセルします。	顧客は、90日間の標準保証を延長サービスポリシーに変更したいと考えています。
関連するドメインリソース順序で、リソース (リソースオプションを含む) を追加、変更、またはキャンセルします。	お客様が注文した製品については、改訂されたインストール手順を利用できます。
製品またはサービスオーダーの関連品目および製品インベントリに適用可能な変更を組み込みます。詳細については、「」と「」を参照してください。	顧客が、水平関係にある注文に品目を追加または変更したいと考えています。詳細については、「製品間の水平リレーションシップ」を参照してください。

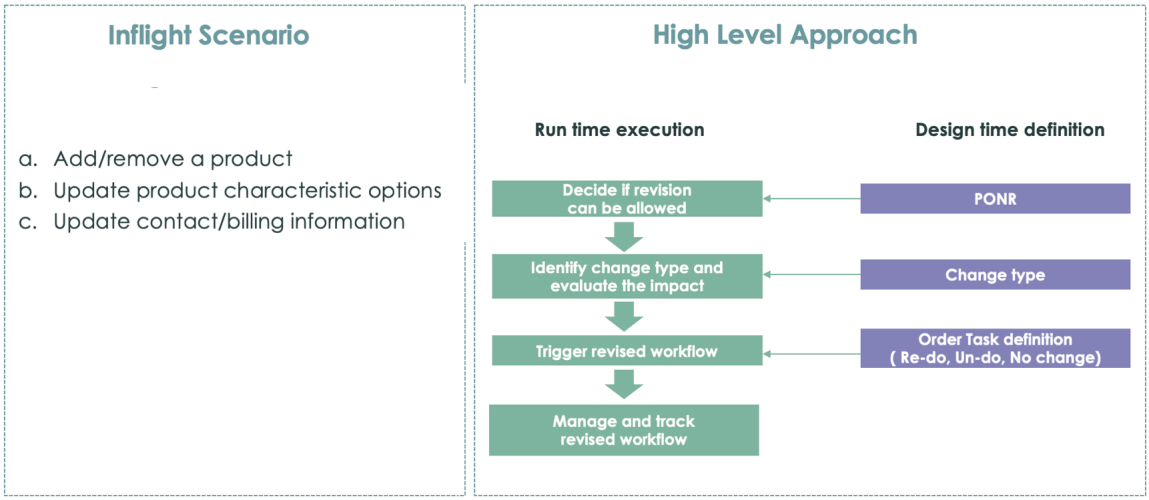
実行中の注文変更処理

ユーザーまたは受注処理マネージャーがこれらの変更を行おうとすると、次の図に示すように、実行中の変更指示関数が構造化された処理シーケンスをたどります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

実行順序変更の概要アプローチ



実行中の変更指図処理の順序は次のとおりです。

1. 実行中の変更指図機能は、指図が処理サイクルのどこにあるかを決定します。[処理中] ステータスの注文に対してのみ、実行中の注文変更要求とキャンセル要求を作成できます。
2. 次に、 ServiceNow AI Platform は、提案されたリビジョンを進行中の注文に安全に変更できるかどうかを判断します。注文の返品不可時点 (PONR) ステータスとフルフィルメントプロセスの現在のステージを評価します。

   PONR フラグは、順序を変更できない「なし」または「ゴー」ポイントを表します。

   - 実行中の変更は、[処理中] ステータスの注文品目に対してのみ行うことができます。
   - 既にドメイン製品、サービス、またはリソース注文に分解されており、製品のインストールが既に開始されている注文に対して、実行中の変更を行うことはできません。

   注: **[PONR]** オプションは、[顧客注文] フォームと [注文品目] フォームで顧客またはサービス注文を表示または管理しているときに見つけることができます。詳細については、以下を参照してください。

   - そして
   -
3. オペレーターが要求された変更を行った後、この機能は変更のタイプ、その規模、および履行プロセスへの影響を次のように評価します。
   - 連絡先データなどの簡単な情報の変更が、オーケストレーション計画で構成されている履行に影響を与える場合と影響しない場合があります。
   - 顧客が注文した製品またはサービスの削除を要求した場合、変更が許可された場合、注文履行プロセスの進捗状況に応じて、変更の影響が大きくなります。
4. 次に、 ServiceNow AI Platform 報酬プランを作成して、注文の変更されたスコープを履行するタスクをトリガーします。
   - 報酬制度は、要求された注文変更に合わせて調整するために履行ワークフローに必要な自動改訂を作成します。
   - 顧客が注文に製品またはサービスを追加すると、報酬プランは新しく注文されたアイテムの履行を処理するために追加の注文タスクを生成します。
   - 製品代替の場合、報酬制度は、古い製品またはサービスをリリースするための元に戻すタスクと、新しい製品またはサービスのアサインのためのやり直しタスクを生成します。古い製品がリリースされた後、別の顧客に販売できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

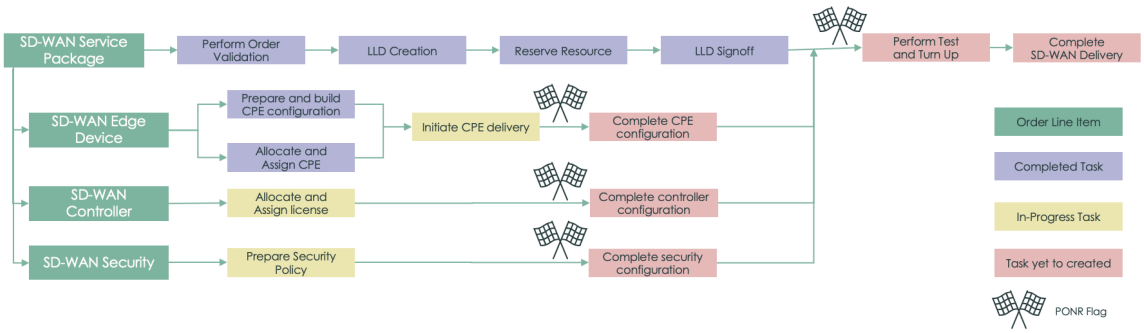
- 製品特性が変更された場合、報酬制度はいくつかのタスクを元に戻し、新しい特性値またはオプションに適用できない作業を元に戻します。報酬プランには、完了したタスクの一部に必要ないくつかのタスクを含めることもできます。また、注文のリビジョンの一部として送信されたリビジョンの影響を受けない既存のタスクがいくつか存在する可能性もあります。

5. マネージャーは、変更されたワークフローを追跡できます。実行中の注文変更機能を使用すると、組織に次のようなメリットがあります。
   - 実行中の変更指示を管理するために必要な手動操作が削減されます。
   - 変更の改訂計画を作成する時間が短縮され、受注処理サイクルが短縮されます。

実行中の注文変更の例

次の図は、SD-WAN サービスパッケージとその関連製品に対して行われた注文変更に対して PONR が発生するプロセスを示しています。

SD-WAN サービスパッケージの実行中の変更注文



最上位の SD-WAN サービス パッケージの場合、PONR はテストとターンアップ ステージの前にのみ発生します。顧客または内部履行担当者は、それ以降は注文済みアイテムを変更できません。

SD-WAN Edge デバイスなどの下位製品の場合、顧客宅内機器 (CPE) の構成が完了する前に順序を変更できます。CPE 配送が開始されたが完了しず、製品の代替が要求された場合、実行中変更注文関数は次のアクションを実行できます。

- 元のアイテムの元に戻すタスクを生成します。
- 置換アイテムのやり直しタスクを生成します。
- [CPE 構成の準備とビルド] および [改訂前に完了した CPE タスクの割り当てとアサイン] の元に戻すタスクとやり直しタスクを作成します。交換アイテムに対して CPE 配送タスクが完了していないため、実行中の変更指示機能では、これらの元に戻すタスクとやり直しタスクを生成できます。

CPE 構成が完了すると、そのデバイスの順序をこれ以上変更することはできません。このシナリオは、SD-WAN コントローラと SD-WAN セキュリティの選択にも適用されます。

主要な実行中の注文変更およびキャンセル要求フィールド

ServiceNow AI Platform で [顧客の注文] フォームと [注文品目] フォームの主要フィールドを使用して、注文の変更とキャンセル要求を追跡する方法について説明します。注文や注文品目を変更またはキャンセルを要求するときに、これらのフィールドがどのように動作し、どのような情報が表示されるかを確認できます。

概要

顧客の注文フォームおよび注文明細品目フォームの **PONR** (Point of No Return) オプションは、注文または注文明細品目の PONR 状態を示します。フルフィルメントの処理中に、PONR オプションを使用して、注文または注文明細品目を変更またはキャンセルできるかどうかを判断できます。これ

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

らのアクションは、[処理中] ステータスで、まだ PONR ステージに達していない注文および注文明細品目に対してのみ実行できます。

注: [注文を変更] ボタンと [注文をキャンセル] ボタンは、このステータスの注文または注文品目に対してのみ有効です。

PONRオプションで何が起こるかを学びます。

- [PONR] オプションを選択すると、履行中に注文または注文明細品目を変更またはキャンセル要求できないことを示します。注文のいずれかの品目が PONR に達した場合、同じ注文の他の品目を変更することはできません。
- このチェックボックスがオフの場合でも、注文または注文明細品目を変更またはキャンセルを要求できます。

注: **PONR** オプションは、手動で更新できないシステムによって割り当てられたフラグです。

フローデザイナー で SET PONR アクションを使用することで、アドミニストレーターは履行ワークフローで PONR ステータスを手動で設定できます。たとえば、SD-WAN Edge 製品仕様ワークフローのデモ データでは、PONR アクションは [CPE 配信の開始 (Initiate CPE delivery)] タスクの後で使用できます。

バージョン

顧客またはサービス注文は、履行サイクル中に複数回の改訂を経る可能性があります。[バージョン] フィールドは、履行プロセス中に注文または注文品目を変更またはキャンセルを要求した回数を追跡します。リビジョンのない新しい注文のバージョンは 1 で、実行中のリビジョンごとに自動的にインクリメントされます。

リビジョン操作

[リビジョン操作] フィールドは、注文または注文明細品目の現行バージョンで実行されているリビジョン操作のタイプ (ある場合) を示します。リビジョンの種類は次のとおりです。

なし

注文または注文明細品目の更新またはキャンセルは行われていません。この設定は新規注文のデフォルトであり、実行中のリビジョンのない注文に適用されます。

更新

注文または注文明細品目に対して、連絡先、特性、数量、または価格の実行中のリビジョンが送信されました。

キャンセル

注文または注文明細品目がキャンセルされたか、キャンセル処理中です。

変更タイプ

実行中の注文変更を送信すると、 ServiceNow AI Platform によって、ユーザーが送信した注文変更を追跡するための変更タイプが自動的に割り当てられます。ServiceNow AI Platformでは、特性タイプ、連絡先タイプ、または価格タイプが標準です。

受注処理またはサービス注文のエージェントが次のタイプの変更を行うと、変更タイプが注文または注文明細品目に自動的に割り当てられます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アサインされた変更タイプ

加えられた変更のタイプ	アサインされた変更タイプ
順序特性を変更します。	特性
注文の連絡先情報を追加、変更、または削除します。	連絡先
価格フィールドを変更します。	価格
製品またはサービスオーダーの注文明細品目の数量に加えられた変更。 詳細については、「注文管理での注文数量のサポート」を参照してください。	数量
特性値の変更により、製品またはサービスオーダーの注文明細品目数量が変更されました。 詳細については、「注文管理での注文数量のサポート」を参照してください。	数量マッピング特性
製品またはサービスオーダーの関連注文品目および関連プロダクトインベントリに加えられた変更。	関連アイテム

注: アドミニストレーターは、追跡のために追加の変更タイプを定義することもできます。

関連する実行中の注文品目の変更 [sn_ind_tmt_orm_inflight_order_line_item_change] テーブルには、注文品目に対して送信されたリビジョンを追跡するための次の列が含まれています。

実行中発注書明細の変更 テーブルの列

列	説明
注文明細品目	変更された注文品目の識別子。
注文明細バージョン	注文品目の最新の変更バージョン。履行プロセス中に注文明細品目を変更またはキャンセルを要求した回数を追跡します。
変更タイプ	注文品目で実行された変更のタイプ。 特性 既存の注文品目のいずれかの特性に加えられた変更。 連絡先 既存の注文品目の連絡先情報に加えられた変更。 価格 既存の注文品目の価格情報に加えられた変更。 数量 製品注文の注文明細品目の数量に加えられた変更。 その他の変更タイプ アドミニストレーターによって定義された追加の変更タイプ。
更新者	注文品目を更新した人物の名前。
更新日時	注文品目変更の日付とタイムスタンプ。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

実行中の注文変更を開始および承認するときのステータス

実行中の注文変更を開始して承認すると、影響を受ける注文、注文品目、ドメイン注文、および注文タスクはさまざまな状況になります。

実行中の注文変更を開始する場合

実行中の注文変更を開始するには、[顧客注文] フォームまたは [注文品目] フォームで [注文を変更] をクリックします。次のアクションが実行されます。

1. 顧客またはサービス注文のステータスが [処理中] から [リビジョン進行中] に移行します。
2. 関連付けられた注文品目が、[処理中] ステータスから [リビジョン進行中] ステータスに移行します。
3. 関連する製品、サービス、およびリソースドメインの注文は、現在のステータスから [保留中] ステータスに移行します。
4. 関連付けられた注文タスクが [保留中] ステータスに移行します。

実行中の注文変更を承認する場合

実行中のリビジョンを承認するには、受注処理マネージャーまたはサービス注文マネージャーが [顧客注文] フォームで [承認] をクリックします。次のアクションが実行されます。

1. 更新された注文と注文品目情報は、次のように分解プロセスをトリガーします。
   - 分解プロセスでは、実行中の注文変更の一部として送信された特性の変更を組み込むために、追加のドメイン製品、サービス、およびリソース注文が作成される場合があります。
   - また、要求された変更に関連しない既存のドメイン注文をキャンセルする場合もあります。たとえば、顧客が購入したインターネット サービスを高速にアップグレードすると、高速サービスをサポートするモデムのドメイン注文が作成されます。次に、低速のみをサポートするモデムの既存のドメイン注文をキャンセルします。
2. 顧客またはサービス注文が、[リビジョンの進行中] ステータスから [確認済み] ステータスに移行します。注文の分解が完了すると、[処理中] ステータスに戻ります。
3. 関連付けられた注文品目は、[リビジョン中] ステータスから [確認済み] ステータスに移行します。注文明細品目の分解が完了すると、[処理中] ステータスに戻ります。
4. 関連付けられた製品、サービス、およびリソースドメインの順序が、[保留中] ステータスから [スケジュール済み] ステータスに変わります。関連付けられているサブフローは、履行処理中にステータスを再度変更します。

   顧客から送信されたリビジョンに基づいて、新しいドメイン注文を作成することもできます。これらは、親ドメイン注文の実行フローの構成に応じて、[ドラフト] または [処理中] ステータスのままになります。

5. ServiceNow AI Platformは、分解されたすべての注文の履行フローを更新します。また、ServiceNow AI Platform は、対応する履行ワークフロー内のタスクの順序に応じて、すべての注文タスクを再評価します。関連付けられた注文タスクは、次の表のいずれかのステータスに移行します。

アサインされた注文タスクの状況

状況	説明
予約済み	注文タスクはこのステータスに移行し、履行ワークフローに従って処理されるまでそのステータスを維持します。
進行中	実行中の注文変更を開始した時点で注文タスクが [処理中] ステータスであった場合、このステータスのままになります。やり直しまたは

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

状況	説明
	元に戻すアクションを実行するためにタスクを再実行する必要がある場合も、[クローズ済み] ステータスから [処理中] ステータスに移行することができます。
完了してクローズ	実行中の注文変更を開始した時点で注文タスクが [完了してクローズ] ステータスであった場合は、このステータスのままになります。実行中の注文変更の一部として送信された他の変更のためにタスクが実行中の構成でない限り、このステータスのままになります。

6. 注文の分解が完了し、履行フローが再開された後、受注処理エージェントは関連する注文タスクの処理に進み、履行を完了することができます。

注文のキャンセル要求を開始および承認するときのステータス

注文キャンセル要求を開始して承認すると、影響を受ける注文、注文品目、ドメイン注文、および注文タスクは、処理中にさまざまな状況になります。

注文キャンセル要求を開始するとき

キャンセル要求を開始するには、[顧客注文] フォームで [注文をキャンセル] をクリックするか、[注文品目] フォームで [注文品目をキャンセル] をクリックします。次のアクションが実行されます。

1. オーダーのステータスが [キャンセルの評価中 (Assessing Cancellation)] に移行します。
2. 関連付けられた注文品目のステータスが [キャンセルの評価中 (Assessing Cancellation)] に移行します。
3. 関連する製品、サービス、およびリソースドメインの注文は、現在のステータスから [保留中] ステータスに移行します。
4. 関連付けられた注文タスクが [保留中] ステータスに移行します。

注文キャンセル要求を承認する場合

実行中のリビジョンまたはキャンセル要求を承認するには、受注処理マネージャーまたはサービス注文マネージャーが [顧客注文] フォームで [承認] をクリックします。次のアクションが実行されます。

1. 分解プロセスは、更新された注文と注文品目情報でトリガーされます。
2. オーダーのステータスが [キャンセルの評価中] から [キャンセルの進行中] ステータスに移行します。
3. 関連付けられた注文品目のステータスが [キャンセル中] に移行します。
4. 関連付けられたドメインの製品、サービス、およびリソースドメインの注文は、現在のステータスから [保留中] ステータスに移行します。
5. 関連付けられた注文タスクが [保留中] ステータスに移行します。

実行中の注文の変更またはキャンセルの要求

実行中の注文または注文明細品目を変更するか、ユーザーから要求された場合、または内部担当者が注文の変更やキャンセルが必要であると判断した場合に、顧客注文やサービス注文のキャンセルを要求します。

始める前に
必要なロール:sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager、sn_ind_tmt_orm.service_order_manager

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

このタスクについて

注文のリビジョンまたはキャンセルは、2 段階のプロセスです。最初に、オペレーターは必要な更新を行うか、注文または注文明細品目のキャンセルを要求します。次に、注文が作成されると、受注処理マネージャーまたはサービスオーダーマネージャーがリビジョンまたはキャンセル要求を承認します。

手順

1. 移動先 すべて > カスタマー注文管理 > ワークスペース > 構成可能ワークスペースホーム.
2. 顧客注文、顧客注文明細品目、サービス注文、またはサービス注文明細品目を選択、変更、またはキャンセルを要求します。

注文の変更またはキャンセル要求を確認して承認する

保留中のリビジョンまたはキャンセル要求がある顧客またはサービス注文をレビューして、注文が正しく完了していることを確認できます。注文および注文明細品目の変更またはキャンセル要求を承認することもできます。

始める前に

必要なロール:order_approver、order_viewer、sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager、sn_ind_tmt_orm.service_orc

このタスクについて

変更された注文を承認すると、残りの履行プロセスを通じて変更済みステータスのまま続行できます。キャンセル要求を承認すると、キャンセルが確定され、注文が履行処理を続行できなくなります。
注文を承認したときに注文の状況がどのように変化するかの詳細については、「 主要な実行中の注文変更およびキャンセル要求フィールド」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > カスタマー注文管理 > ワークスペース > 構成可能ワークスペースホーム.
2. リビジョンまたはキャンセル要求を承認する顧客の注文またはサービス注文を選択します。
3. 顧客の注文またはサービス注文で、リビジョンまたはキャンセルの要求を確認し、変更を加えた場合は [保存] をクリックします。
4. 注文の変更またはキャンセルを正式に承認するには、[承認] をクリックします。

結果

未承認のリビジョンを含む注文の状態は [リビジョン中] になります。承認すると、ステータスが [処理中] に変わります。未承認のキャンセル要求がある注文のステータスは [キャンセルの評価中] です。承認すると、注文ステータスが [キャンセル中] に変わります。

注文のフォールアウトの管理

詳細情報 フォールアウト管理を使用すると、注文の問題を特定、調査、解決して、注文を完了まで処理できます。

概要

注文のフォールアウトとは、受注処理中に発生する可能性のあるエラーや例外が原因で発生する障害を指します。これらの例外は次のとおりです。

- 間違ったデータ
- 接続の問題

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 在庫供給が不十分です
- その他の予期しない問題

一部の問題は、 注文管理と統合する受信および送信の外部システムで発生する可能性があります。1 つの注文タスクに複数のタイプのフォールアウトの問題が含まれる可能性があります。

次の表に、注文処理中に発生する可能性のあるフォールアウトエラーと例外例を示します

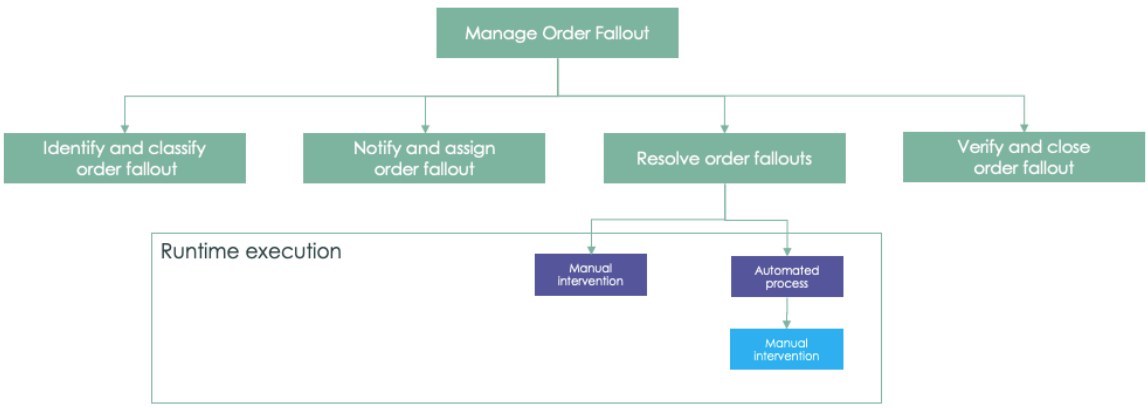
フォールアウトエラーと例外

失敗のタイプ	説明
下流のフルフィルメントシステムの障害	データが正しくないか欠落しているため、履行システムは要求を処理できません。
システムインタラクションを適切なタイミングで完了できない	システム操作中に発生するタイムアウト。
接続の失敗	• ネットワーク接続の問題。 • 要求を見つけられない、またはターゲットシステムにルーティングできない。
利用不可能インベントリ	エンタープライズリソースプランニング (ERP システム) で注文の特定のアイテムを履行するためのインベントリ在庫 使用できません 。

フォールアウト管理機能

Fallout Management を使用すると、各注文のフォールアウトを追跡し、注文のフォールアウトをタイムリーに解決できるアクションと介入を自動的にトリガーできます。次の図は 注文フォールアウト管理フローを示しています。

注文フォールアウト管理フロー



フォールアウト管理を使用すると、失敗した状態の注文を識別できます。フォールアウトタスクをトリガーし、適切なチームに自動的にルーティングして、受注処理を 停止 している根本的な問題を調査、診断、および解決することができます。Fallout Management を使用すると、注文フォールアウトのライフサイクル全体を識別、ルーティング、アサイン、管理、および監視できます。

フォールアウト管理ツール

フォールアウト管理機能には、次のツールが含まれています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注文フォールアウトのトラッキング

このツールを使用すると、各注文フォールアウトに一意の番号を割り当てて、フォールアウトの開始から解決までの進捗状況を追跡できます。指定された注文フォールアウトマネージャーは、注文フォールアウトダッシュボードを使用して、すべてのオープンフォールアウトレコードのステータスを表示できます。詳細については、「フォールアウトレコードのレビュー」を参照してください。

フォールアウトの解決

このツールでは、ルーティング、通知、フローデザイナーなどのServiceNow AI Platform機能を使用して、受注処理の例外を自動で処理できます。詳細については、「自動および手動のフォールアウトレコードの作成」を参照してください。

たとえば、顧客がルーターを注文したものの、アイテムを予約して注文を履行するための ERP システムのインベントリ数量が不足している場合です。

- 追跡および調査の目的でフォールアウトレコードを作成します。このレコードにより、顧客の注文明細品目が保留になります。
- 受注処理担当者は、フォローアップして不足の原因を特定できます。これは、ホスト ERP システムが使用できないこと、またはオーダー済みアイテムの実際の在庫停止が原因である可能性があります。在庫停止が原因の場合は、誰かが修復アクションを実行して、顧客に連絡したり、アイテムを再注文したり、適切な代替品を見つけたりすることができます。

問題を解決した後、顧客の注文明細品目を通常の状態に戻し、注文を完了することができます。

フォールアウト管理プロセスがなければ、受注処理担当者は これらのフォールアウトの問題を 手動で分析して解決する必要があります。これらの追加のタスクにより、履行プロセスが 長くなり カスタマーエクスペリエンスと従業員のエクスペリエンスが低下する可能性があります。

自動および手動のフォールアウトレコードの作成

フォールアウト管理を使用すると、プロバイダーは特定の注文タスクに対して手動または自動のフォールアウトレコードを作成して、注文が完了するまで処理を続行できるようにすることができます。

自動フォールアウトレコードの作成

自動フォールアウトレコードの作成を有効にするには、 フローデザイナーで受注処理ワークフローを設定します。

- これを行うには、処理シナリオと条件を定義するときに [フォールアウトを作成] アクションを使用します。
- 注文タスクの発生元である親レコードのワークフローを定義できます。通常、注文タスクは顧客またはサービス注文と注文品目から発生します。

詳細については、「 フローデザイナー 」を参照してください。

顧客とサービスの注文を履行しようとすると、次のシナリオが発生する可能性があります。

ダウンストリームシステムでのフォールアウト障害のシナリオ

このフォールアウトシナリオは、障害が一時的なものであり、時間の経過とともに解決されることが予想される状況である可能性があります。理想的には、注文処理に影響を与えず、ネットワークリソースとシステムリソースがオンラインに戻った後に作業を再開する必要があります。一般的なシナリオは次のとおりです。

- 注文タスクは、外部システムまたはプロビジョニングシステムに要求を送信します。
- 外部システムからの応答は 、「タイムアウト 」または 「到達不能」として返されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

処理のためにダウンストリームシステムに送信されるタスクを、事前に定義された回数まで再度キューに入れることができます。事前定義された回数を超えてもエラーが解決しない場合は、注文タスクのステータスを [失敗] に変更してから、インシデントを作成する必要があります。利用できない外部システムとの間で注文データを送受信するたびにフォールアウトレコードを自動的に作成するワークフローを定義できます。

データの問題を伴うシナリオ

外部注文システムからキャプチャした注文にデータの問題が発生した場合は、そこで注文を修正する必要があります。次に、変更された注文を 通信事業、メディア、テクノロジー向け注文管理 アプリケーションに送信します。プロセスの早い段階で実行されたタスクでデータの問題が発生した場合は、次のアクションを実行できます。

- 注文タスクから例外を作成します。
- 既存の注文のリビジョンを有効にします。
- 注文タスクを作成します。

インベントリの可用性の問題

在庫の可用性の問題により注文品目の履行が妨げられるたびにフォールアウトレコードを自動的に作成するワークフローを定義できます。

外部システムの問題

外部システムで適切なデータ構造が送信された場合でも、外部システムに実装されているビジネスロジックが原因でエラーが発生することがあります。

手動フォールアウトレコードの作成

完了を妨げる条件または問題がある注文タスクに対して、フォールアウトレコードを手動で作成します。

始める前に

必要なロール:sn_fallout_mgmt.fallout_manager

このタスクについて

必要に応じて手動レコードを作成できるため、受注処理を妨げている問題や条件についての認識を高めることができます。レコードを手動で作成することで、解決のために他のユーザーにアサインすることもできます。

手順

1. 移動先 ワークスペース > **CSM/FSM** 構成可能ワークスペース.
2. 構成可能ワークスペースの [リスト]) から、[顧客注文] をクリックします
   a. [顧客注文] または [サービス注文] をクリックします。
   b. すべての顧客注文の場合は [すべて] をクリックし、未処理の未履行の顧客注文の場合は [開く] をクリックします。
3. 既存の顧客またはサービスオーダーを選択して開きます。
4. 品目の詳細を表示するには、[注文品目 **(n)]** をクリックします。ここで、(n) は注文の品目の総数を表します。
5. [注文品目] フォームで、確認する注文品目を選択します。
6. [注文タスク **(n)]** をクリックします。ここで、(n) は選択した注文品目に関連付けられている注文タスクの数です。
7. [注文タスク] フォームで、レビューする注文タスクを選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

8. 注文タスクの更新が完了した場合、または注文タスクをクローズできない問題が発生した場合は、[保存] ボタンの横にあるオプションアイコン (•••) をクリックし、[フォールアウトの作成] をクリックします。
9. フォームで、フィールドに入力します。

   フィールドの説明については、「 フォールアウト管理のフィールドの説明」の「フォールアウトの作成フォームフィールド」セクションを参照してください。
10. **[Save** (保存)] をクリックします。

結果
手動フォールアウトレコードを作成するか、自動フォールアウトレコードが生成されると、関連する注文タスクで次の処理が行われます。

- [**State**] フィールドが [On Hold] に変わり、どのログインユーザーが変更を引き起こしたかについてのコメントが表示されます。
- [アクティビティ] セクションで、作業指示書メモに、注文タスクのステータスが以前のステータス (通常は [処理中]) から [保留中] に変更されたことが示されます。「 フォールアウトレコード FOnnnn が作成されました (A fallout record FOnnnn has been created)」というメッセージを含む作業指示書メモも表示されます。

関連トピック

フォールアウト管理データモデル

フローデザイナー

フロー

フローを作成する

フォールアウトレコードのレビュー

フォールアウトレコードをレビューして、詳細情報が正しく完全であることを確認します。

始める前に
必要なロール:sn_fallout_mgmt.fallout_manager、sn_fallout_mgmt.fallout_agent

このタスクについて
CSM 構成可能ワークスペースでレビューするフォールアウトレコードを選択します。フォールアウト **(n)** アイコンを使用して、特定のオーダーのすべてのフォールアウトレコードを確認および追跡することもできます。ここで n はフォールアウトの数です。このアイコンは、関連するフォールアウトレコードを表示すると表示されます。

手順

1. 移動先 すべて > 障害管理 > ワークスペース > 構成可能ワークスペースホーム.

   注: 現在構成可能なワークスペースを使用していない場合は、次のパスで移動します。

   ワークスペースエクスペリエンス > ワークスペース > エージェントワークスペースのホーム.

   構成可能ワークスペースへの移行の詳細については、「構成可能ワークスペースへの移行 」を参照してください

   フォールアウトマネージャーまたはフォールアウトエージェントロールが割り当てられている場合は、[フォールアウト管理] ワークスペースが表示されます。フォールアウト管理ワークスペースが表示されない場合は、次のアクションを実行します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. 構成可能ワークスペースの [リスト] から、[フォールアウト] をクリックします。

b. 次のいずれかのアクションを実行します。

- すべてのフォールアウトレコードを表示するには、[すべて] をクリックします。
- 自分に割り当てられたフォールアウトレコードのみを表示するには、[自分のフォールアウト] をクリックします。

> 注: フォールアウトの詳細の作成または更新の詳細については、「 フォールアウトレコードの更新」を参照してください。

c. 確認するフォールアウトレコードを選択します。

- フォームを更新するには、更新アイコン ( ) をクリックします。
- 既存のサービス注文をフィルタリングするには、フィルター ( )

2. [フォールアウト管理] ワークスペースで、該当するタイルを 選択 して確認するフォールアウトレコードを選択します。

   フィールドの説明については、「 」の「フォールアウトワークスペースフィールド」セクションを参照してください。

フォールアウトレコードの更新

選択したフォールアウトレコード 詳細情報を確認し、情報が正確かつ完全であることを 確認します。フォールアウトのタイプ、ステータス、または優先度を変更できます。特定の人にアサインしてフォローアップすることもできます。

始める前に

必要なロール:sn_fallout_mgmt.fallout_manager、sn_fallout_mgmt.fallout_agent

このタスクについて

フォールアウトエージェントロールを持っている場合は、フォールアウトレコードのステータスを変更したり、フォールアウトレコードに作業メモを作成したり、他のユーザーにアサインしたりできます。

手順

1. フォームで、選択したフォールアウトレコードを確認します。
   フィールドの説明については、「 」の「フォールアウトフォームのフィールド」セクションを参照してください。
2. [詳細] ペインで、フォールアウトレコードの詳細を確認します。
   - 詳細ペインを全画面で表示するには、フォームを全画面表示で表示アイコン ( )
   - [詳細]、[作成]、[アクティビティ]、および [添付ファイル] ペインを表示するには、[フォームとアクティビティを表示] アイコン (アイコン) をクリックします。(デフォルト)。
   - [アクティビティ] ペインを全画面表示するには、[アクティビティを全画面表示で表示] アイコン ( )
3. [保存] を選択します。

顧客またはパートナーのアカウントの確認

注文入力および履行エージェント、マネージャー、履行者が 注文管理 アプリケーションの 360 度ビューを使用して、顧客またはパートナーのアカウントに関連付けられたアクティビティについてより適切な視点を得る方法について説明します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

発注エージェント、マネージャー、または履行者は、顧客またはパートナーのアカウント情報を使用して、アカウントの連絡先、注文、カスタマーサービス、製品インベントリ、およびインストールベースアイテムのアクティビティを明確に把握できます。この情報を使用して、次のタイプの情報を追跡できます。

- アカウントに対して作成または更新されたサービス契約の数。
- 顧客によって送信された顧客とサービスの注文の数、および現在の履行状況。
- アカウントのアクティブな要求またはカスタマーサービスケースの数と、現在のステータス。
- 顧客が注文した、またはサイトに設置した製品と機器。この情報を使用することで、発注エージェントは、顧客に販売できる追加の製品やサービスについてのインサイトを得ることができます。

注: 新しい顧客アカウントを作成する方法については、「カスタマーサービス管理 (CSM) でアカウントと連絡先を構成する」を参照してください。

360 度ビューを使用したアカウントのレビュー

注文管理アプリケーションの 360 度ビューを使用して、顧客またはパートナーのアカウントをレビューします。顧客またはパートナーのサービス契約追跡できます。 また 顧客およびサービスの注文、ケース、製品、および機器を表示して、カスタマーサービスを改善する方法を確認することもできます。

始める前に
必要なロール:order_approver、order_viewer、sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent、sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager、sn_ind_tmt_orm.service_order_agent、または sn_ind_tmt_orm.service_order_manager

手順

1. 移動先 すべて > カスタマー注文管理 > ワークスペース > 構成可能ワークスペースホーム.
2. 構成可能ワークスペースの [リスト] タブ (から、[顧客] を選択し、[アカウント] を選択します。
3. [アカウント] リストで、顧客アカウントを選択します。

   注: 既存の顧客アカウントにアクセスするには、[構成可能ワークスペース] リストの [オーダー]、[顧客オーダー]、または [サービスオーダー] リストの [アカウント] 列 を選択します。

4. [口座情報] フォームの [顧客概要] セクションで、選択した口座の一般的な顧客の詳細を確認します。

アカウント情報フォーム:[顧客サマリー] セクション

フィールド	説明
アカウント	顧客またはパートナーの名前、およびアカウントの主要連絡先の名前。 アカウント、役職、メール、電話番号、タイムゾーンなど、プライマリ連絡先の詳細を表示するには、連絡先名を選択します。
連絡先	アカウントの各連絡先の名前。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、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
	○ 取引先のすべての取引先担当者を表示できるように [顧客連絡先] フォームにアクセスするには、[すべて表示] を選択します。 ○ [顧客連絡先] フォームで連絡先の詳細を表示するには、連絡先名を選択します。
契約	このアカウントに関連付けられている契約の名前 (存在する場合)。 ○ 契約の詳細を表示するには、契約番号を選択します。 ○ アカウントのすべての契約を表示するには、[すべて表示] を選択します。

5. [概要] セクションの [顧客注文] フィールドで、選択したアカウントの顧客注文とサービス注文を確認します。

アカウント情報フォーム - [顧客注文] セクション

フィールド	説明
顧客注文 (n)	(n) は、このアカウントの顧客注文とサービス注文の合計数を表します。
番号	システムによってアサインされた注文の識別番号。 ○ [顧客注文] フォームにアクセスして顧客注文の注文の詳細を表示するには、注文番号を選択します。 ○ [サービス注文] フォームにアクセスしてサービス注文の注文の詳細を表示するには、注文番号を選択します。 ○ [顧客注文] フォームにアクセスしてアカウントのすべての注文を表示するには、[すべて表示] を選択します。[顧客注文] フォームで注文の詳細情報を表示するには、注文番号を選択します。
注文タイプ	注文のタイプ: 製品 販売する製品の注文。 サービス 販売する製品の注文。
連絡先	注文に関連付けられている顧客連絡先の名前。連絡先の詳細を表示するには、連絡先名を選択します。
状況	製品またはサービス注文のステータス。詳細については、次の 2 つのトピックを参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、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
	○ ○ 。

6. [ケース] セクションで、選択したアカウントのカスタマーサービスケースを確認します (存在する場合)。

[アカウント情報] フォーム - [ケース] セクション

フィールド	説明
番号	システムによってアサインされたカスタマーサービスケースの識別番号: ○ カスタマーサービスケースの詳細を表示するには、ケース番号を選択します。 ○ アカウントのすべてのカスタマーサービスケースを表示するには、[すべて表示] を選択します。
簡単な説明	カスタマーサービスケースの簡単な説明。
連絡先	カスタマーサービスケースに関連付けられている顧客連絡先の名前。連絡先の詳細を表示するには、連絡先名を選択します。
状況	カスタマーサービスケースのステータス。詳細については、「 ケースのステータス 」を参照してください。

7. [製品インベントリ] セクションで、選択したアカウントの製品インベントリ品目を確認します。

アカウント情報フォーム - [製品インベントリ] セクション

フィールド	説明
製品インベントリ (n)	(n) は、この勘定に対して注文された製品インベントリ品目の合計数を表します。
番号	システムによってアサインされたプロダクトインベントリアイテムの識別番号: ○ プロダクトインベントリ品目の詳細を表示するには、プロダクトインベントリ番号を選択します。 ○ アカウントのすべてのプロダクトインベントリアイテムを表示するには、[すべて表示] を選択します。
仕様	プロダクトインベントリアイテムに関連付けられている製品仕様。仕様の詳細を表示するには、仕様番号を選択します。
場所	プロダクトインベントリアイテムの現在の場所。 *(empty)* は、プロダクトインベントリアイテムがまだ顧客サイトにインストールされていないことを示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、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
状況	プロダクトインベントリアイテムのステータス。 *Installation Pending* は、製品インベントリアイテムのインストールが顧客サイトで処理待ちであることを示します。

8. [製品インベントリ] セクションの [インストールベースアイテム] セクションで、選択したアカウントのインストール済みベースアイテムを確認します。

アカウント情報フォーム - [インストールベースアイテム] セクション

フィールド	説明
インストールベースアイテム (n)	(n) は、このアカウントにインストールされた基本アイテムの合計数を表します。
番号	システムによってアサインされたインストールベースアイテムの識別番号: ○ インストールベースアイテムの詳細を表示するには、インストールベースアイテム番号を選択します。 ○ アカウントのすべてのインストールベースアイテム番号を表示するには、[すべて表示] を選択します。
構成アイテム	インストールベースアイテムに関連付けられている構成のシステムによってアサインされた識別番号。構成アイテムの詳細を表示するには、構成アイテム番号を選択します。
連絡先	注文に関連付けられている顧客連絡先の名前。連絡先の詳細を表示するには、連絡先名を選択します。

自動翻訳

注文タイムラインの表示

ドメイン注文と注文タスクのステータスを表示し、注文タスク間の依存関係を示し、危険にさらされているタスクを特定するガントチャートのタイムラインを表示します。

始める前に

必要なロール:order_approver、order_viewer、sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent、sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager、sn_ind_tmt_orm.service_order_agent、または sn_ind_tmt_orm.service_order_manager

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースで、リスト  ビューを選択します。
2. 移動先 顧客オーダー > すべて.
3. 表示する順序を選択します。
4. 注文の 注文ブレークダウン セクションで、 注文タイムラインの表示 を選択します。
   [タイムライン] タブが開き、注文明細品目の注文タスクと、注文タスクステータスと危険ステータスの列が表示されます (危険管理が有効になっている場合)。危険のタスクには、危険アイコンのフラグが付けられます。タスクごとに、タスクの開始日と終了日、および依存関係がタイムラインに表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. タイムラインビューに表示される情報または要素を変更するには、次のオプションを使用します。

オプション	説明
列の追加または変更	**a.** 歯車アイコンを選択します。 **b.** [カスタマイズ] ペインの [列] タブで、表示するアイテムを選択するか、表示されなくなったアイテムの選択を解除します。 **c. [Apply** (適用)] を選択します。
表示されるタイムライン要素を変更する	**a.** 歯車アイコンを選択します。 **b.** [カスタマイズ] ペインの [タイムライン] タブで、[棒ラベル] や [依存関係の線] など、表示または抑制するアイテムを選択します。 **c. [Apply** (適用)] を選択します。
使用するタイムスケールを調整する	[タイムスケール] ドロップダウンで、日、週、月、年などの時間ビューを選択します。 ガントチャートのタイムスケールはすぐに変更されます。

危険管理 の監視

注文マネージャーとエージェントは、危険が有効な履行タスクを監視できます。タスクが危険になった場合、マネージャーは実行ワークフローが遅延しないようにするためのアクションを実行できます。

危険管理が履行タスクフローに追加されると、危険管理タスク完了までの時間を追跡し、履行計画に対するリスクレベルの予測アセスメントを作成します。タスクに定義された時間よりも時間がかかっている場合、危険アラートが共有されます。

次のテーブルは、危険ステータスを表示できる場所を示しています。

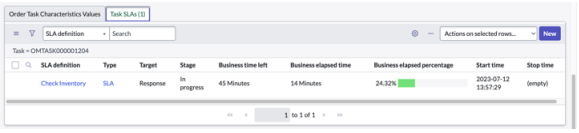
危険ステータスアラート

危険ステータス	説明
[危険が有効化された注文] フォーム, で、[危険レベル] 列を探します	注文ステータスフォームの [危険レベル] 列 で危険ステータスを探します。危険レベル 低、中、高、重大が含まれます。
オーダーオーケストレーションビュー	移動先 顧客の順序 > 順序 > 注文品目 > オーケストレーション. 各オーケストレーションタイルには、タスクとサービスレベルアグリーメント (SLA) の進捗状況が表示されます。
SLA 定義の進捗状況バー	移動先 顧客の順序 > 順序 > 注文品目 > タスク > **SLA** をクリックし、ステータスバーを表示します。ステータスバーには、次のような SLA の進捗状況が表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

危険ステータスアラート (続く)

危険ステータス	説明
	• 緑:タイムライン上で進行している SLA。 • 赤: tTask は割り当てられた時間のクリティカルパーセンテージのの終わり近く で  す。

ポストセールスサポート の使用

コンシューマー、マネージャー、エージェント、およびアドミニストレーターが ポストセールスサポート アプリケーションを使用して、サービス契約と契約品目を生成してサービスに対応する方法について説明します。

サービス契約、サービス契約品目、およびエンタイトルメントは、次の方法で作成できます。

- ワークフロー経由:契約とエンタイトルメントのワークフローを使用して、サービス契約、サービス契約品目、およびエンタイトルメントを作成できます。詳細については、「」を参照してください。

  注: サービス契約品目またはエンタイトルメントが セールスと注文管理 ワークフローを介して作成されると、アカウント/コンシューマー/世帯の詳細が販売済み製品からコピーされ、販売済み製品のステータスが継承されます。さらに、契約品目のステータスが変更されると、同じステータスが親販売済み製品に同期されます。

- API 統合を使用する：
  - サービス契約 API
  - エンタイトルメント API

契約とエンタイトルメントワークフローの使用

ワークフローを使用した契約とエンタイトルメントを使用して、サービス契約、サービス契約品目、エンタイトルメントを作成および管理する方法について説明します。

契約とエンタイトルメントのワークフローを使用して、オファリングの作成から契約の生成まで、カスタマーサービス契約とエンタイトルメントのライフサイクルを管理できます。ワークフローを使用すると、複数のエンティティを一度に一時停止、再開、キャンセル、および更新できます。ワークフローを使用して、次の機能を実行することもできます。

- サービス契約を作成、一時停止、再開、キャンセル、および更新します。
- サービス契約品目とエンタイトルメントを作成、変更、一時停止、再開、キャンセル、および更新します。

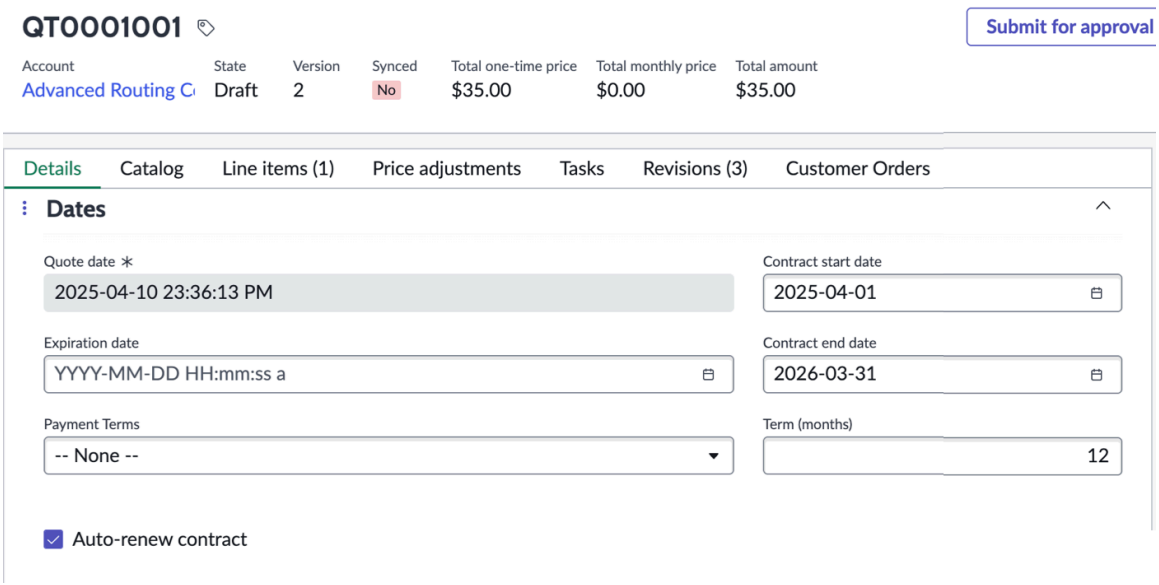
サービス契約の自動更新

見積または注文から新しいサービス契約を作成するときに、見積または注文で [契約の自動更新] オプションを選択すると、契約が自動的に更新されます。契約の自動更新日は、Customer Life Cycle Workflows ポリシーディシジョンテーブルで設定できます。デフォルトでは、契約終了日の 90 日前、60 日前、または 30 日前に自動更新を開始するか、契約作成日に開始するかを選択できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

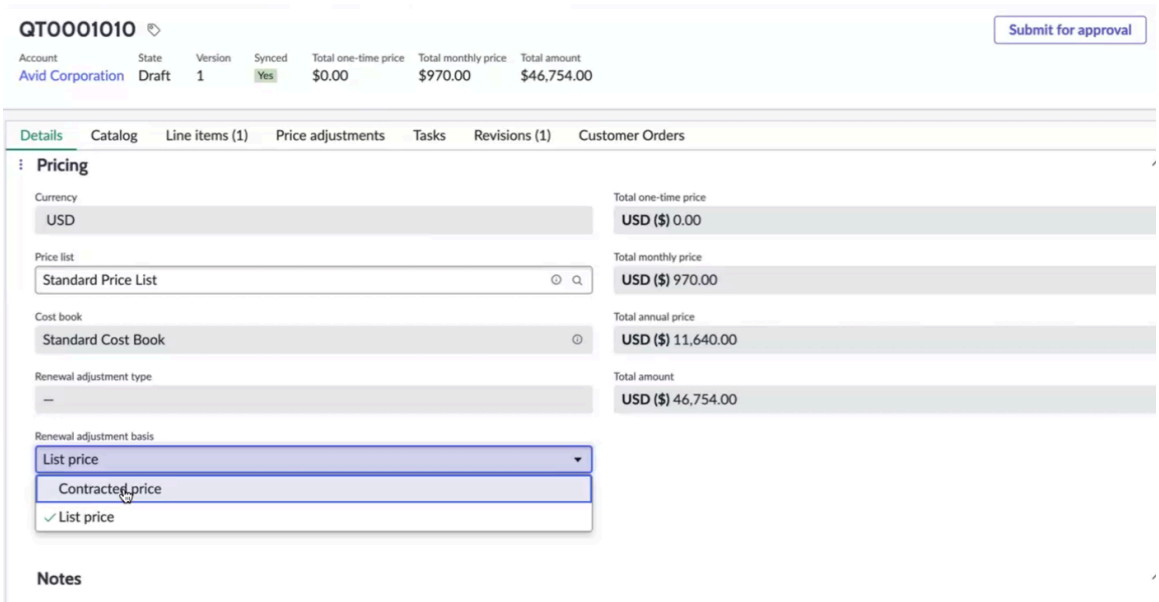
詳細については、「ワークフローを使用した契約とエンタイトルメントの作成」を参照してください。

見積もりでのサービス契約の自動更新



更新調整基準 フィールドで、 表示価格 または 契約価格 を選択できます。[表示価格] を選択すると、更新日時点の契約の市場価格で契約が更新されます。

更改調整ベース

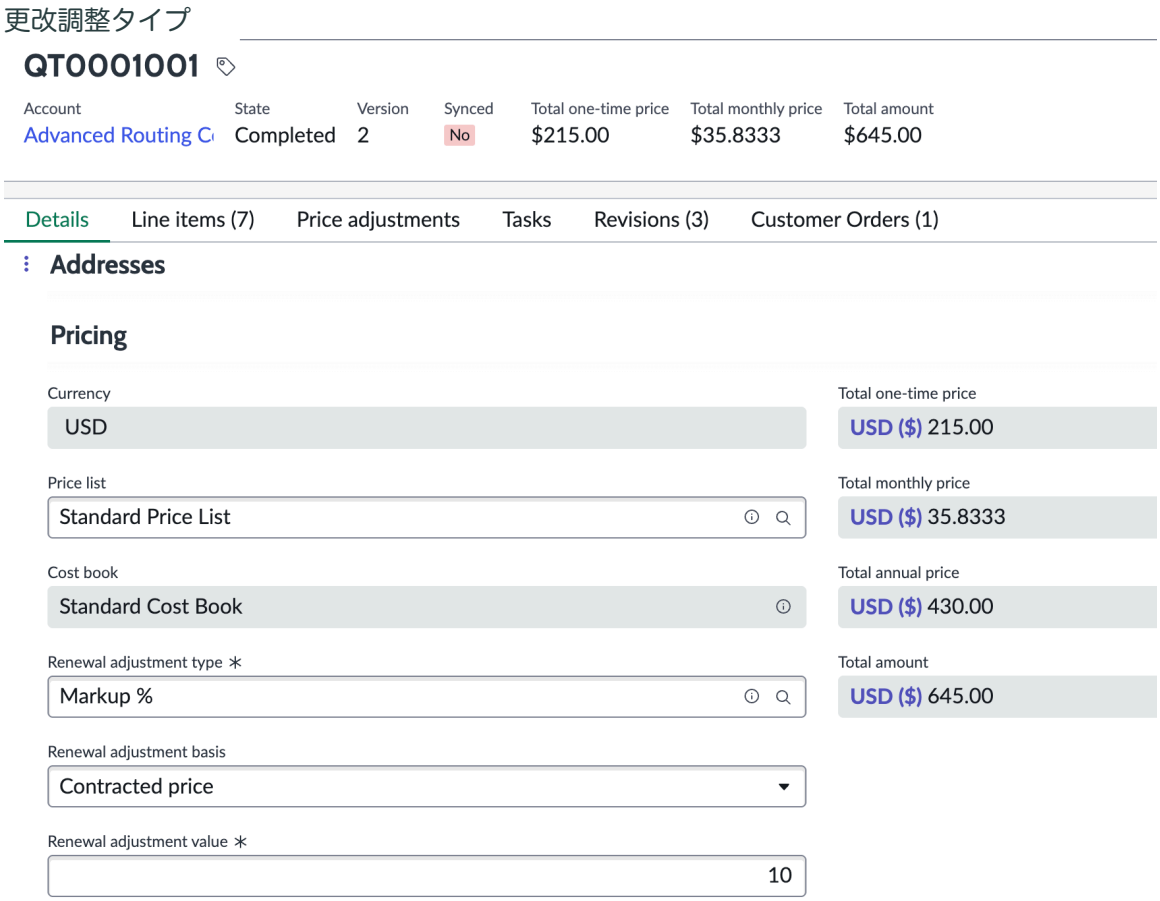


契約価格 を選択すると、現在の契約価格のマークダウン % またはマークアップ % で契約を更新するオプションが表示されます。たとえば、[マークアップ **% (Markup %**)] フィールドを選択し、[更改調整値 **(Renewal adjustment value**)] に 10 を入力すると、サービス契約は現在の契約価格の 10% 高い価格で更新されます。

自動翻訳

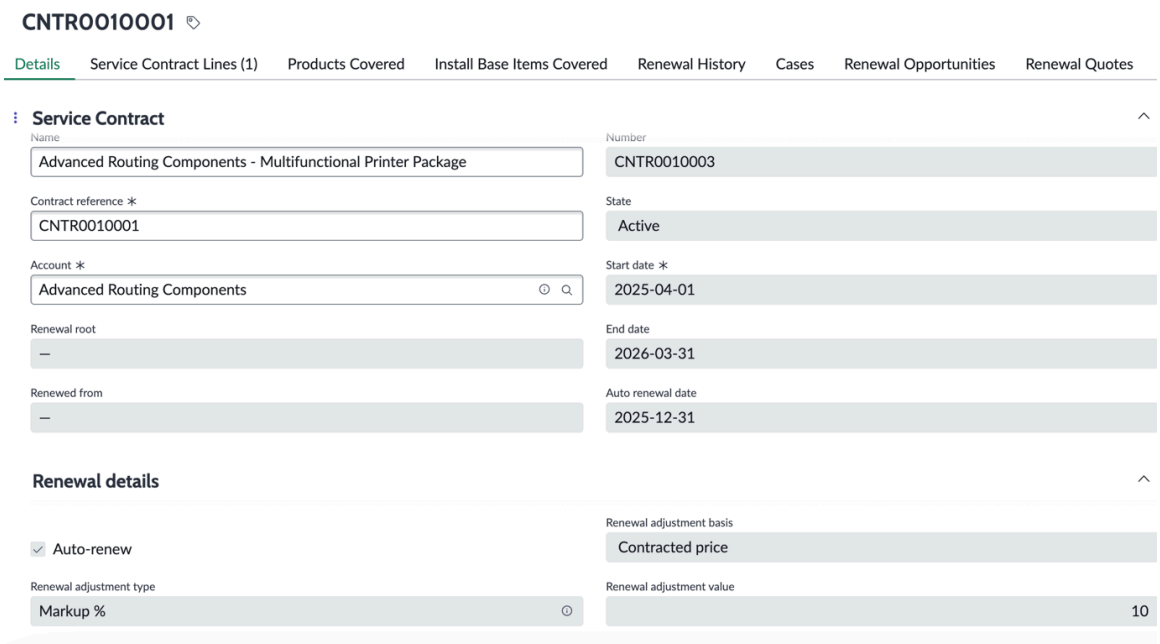
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

更改調整タイプ



その正確な更改日とそのサービス契約の更新調整は、サービス契約フォームの [自動更新日] フィールドに表示されます。

サービス契約の自動更新



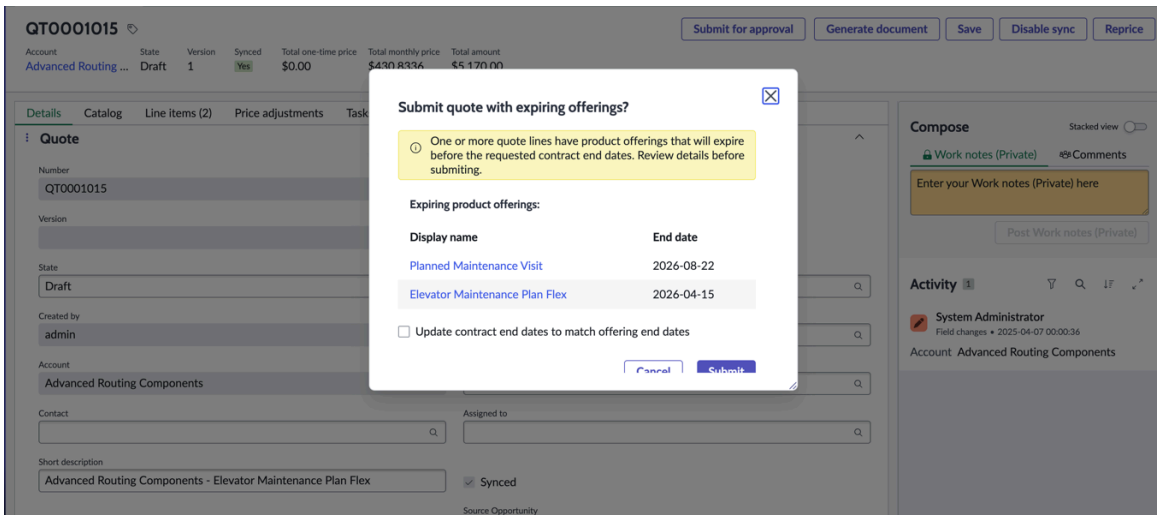
サービス契約の更新調整フィールドは変更できません。見積と注文の更新調整値のみを変更できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

契約終了日の更新

見積もり処理中に、契約終了日が製品オファリングの終了日を過ぎると、システムからアラートが送信されます。承認のために見積もりを送信すると、警告するダイアログボックスが表示されます。契約終了日を製品オファリングの終了日 に合わせて、オファリングの終了日と一致するように契約終了日 を更新するオプションを選択できます。

契約と製品オファリングの終了日の照合

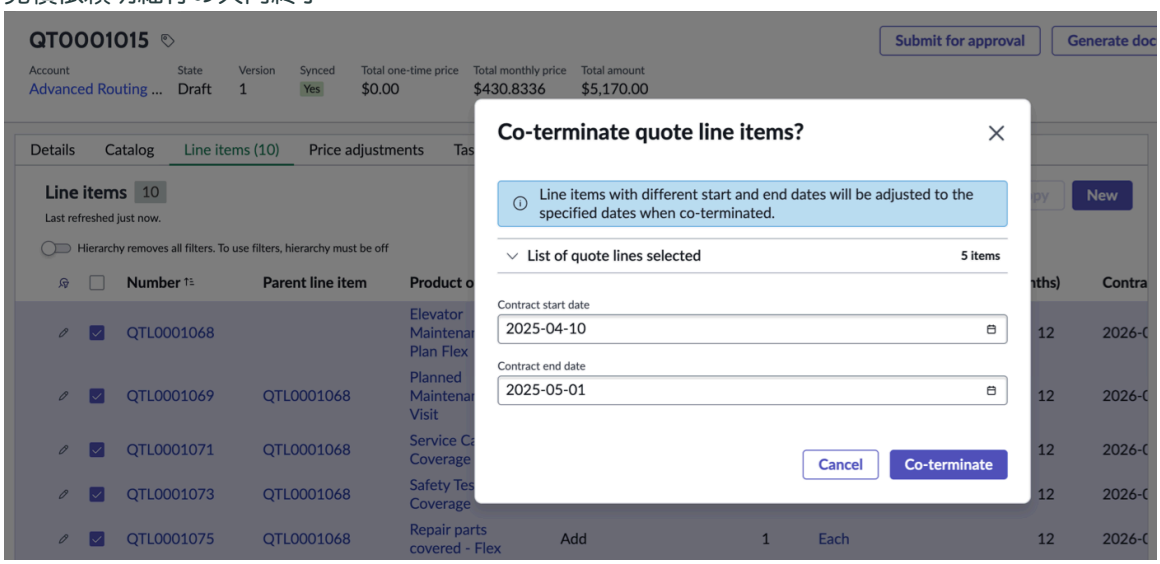


このオプションを選択せずに見積もりを承認した場合、契約終了日は変わりません。

見積依頼明細行の共同終了

見積もりの作成または更新時に、複数の見積品目に同じ開始日と終了日を割り当てることができます。見積もりの詳細ページの 品目 タブで、複数の見積品目を選択し、 共同終了 を選択します。選択したすべての見積依頼明細行の開始日と終了日が同じである。

見積依頼明細行の共同終了



サービス契約の一時停止

CSM 構成可能ワークスペースで注文を作成して、サービス契約とその子サービス契約品目を一時停止します。サービス契約を一時停止すると、そのサービス契約で指定されたサービスが一時停止または無効化されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、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
関連する販売済みルート製品の少なくとも 1 つが [アクティブ] ステータスである場合、サービス契約を一時停止できます。プロダクトインベントリレコードでは、関連するプロダクトインベントリレコードが [アクティブ] ステータスのときにサービス契約を一時停止できます。

注: 再開注文を作成しない場合、サービス契約は無期限に一時停止されます。

必要なロール:sn_customerservice_manager および sn_ind_tmt_orm.order_agent

手順

1. 移動先 すべて > **CSM/FSM** 構成可能ワークスペース.
2. [契約とエンタイトルメント] リストで、[サービス契約] を選択します。
3. [契約とエンタイトルメント - サービス契約] リストで、サービス契約を選択します。
4. [一時停止] を選択します。
5. [サービス契約を一時停止] ウィンドウで、サービス契約の一時停止期間を [開始日時] フィールドと [終了日時] フィールドに入力します。

   注: [終了日時] フィールドに値を入力しない場合、サービス契約は無期限に停止されます。サービス契約は手動で再開できます。詳細については、「サービス契約の再開」を参照してください。

6. [一時停止の理由] フィールドに一時停止の理由を追加します。
7. [一時停止] を選択します。
   そのサービス契約に対して、一時停止アクションを含む注文が作成されます。
8. [注文品目] 関連リストで、親注文品目の [ステータス] 値をダブルクリックし、[完了] に設定します。
   変更はサービス契約に表示されます。

結果
サービス契約とともに、関連するすべてのサービス契約品目とエンタイトルメントも一時停止されます。ただし、サービス契約は現在のステータスのままです。終了日時を指定すると、再開注文品目が同じオーダーの一部として作成されます。この一時停止期間が経過すると、サービス契約とそれに関連するすべての子サービス契約品目およびエンタイトルメントは再び [アクティブ] または [ドラフト] ステータスになります。サービス契約の終了日を過ぎると、一時停止されたサービス契約とそれに関連するすべての子サービス契約品目およびエンタイトルメントは [期限切れ] ステータスに移行します。

サービス契約の変更

既存の構成を更新できるように、サービス契約を変更します。

始める前に
必要なロール：

- 注文を作成するには、sn_customerservice_manager と sn_ind_tmt_orm.order_agent が必要です。
- 見積もりを作成するには、sn_customerservice_manager と sn_sales_common.sales_agent が必要です。

手順

1. 移動先 すべて > **CSM/FSM** 構成可能ワークスペース.
2. [契約とエンタイトルメント] リストで、[サービス契約] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [契約とエンタイトルメント - サービス契約] リストで、サービス契約を選択します。
4. サービス契約を変更するには、[すべての明細行を変更] を選択します。
5. Configurator UI で、サービス契約品目の既存の構成を変更します。
   Configurator UI の詳細については、「セールスと注文管理 の探索」を参照してください。

   注: コンフィギュレーター UI は、サービス契約にサービス契約品目が 1 つしかない場合にのみ表示されます。複数のサービス契約品目の場合、見積もりまたは注文は、[ドラフト] または [アクティブ] ステータスの契約品目で作成されます。

6. **[Update** (更新)] を選択します。
   注文または見積は、Customer Life Cycle Workflows ポリシーディシジョンテーブルで設定されたルールに応じて作成されます。詳細については、「Customer Life Cycle Workflows ポリシーディシジョンテーブルの構成」を参照してください。
   - 選択したターゲットエンティティが見積もりの場合、サービス契約を変更する見積もりが作成されます。確認メッセージの見積もり番号を選択すると、変更された見積品目を表示できます。見積もりが承認され、ステータスが [完了] に変更されて注文が作成されます。
   - 選択したターゲットエンティティが注文の場合、サービス契約を変更する注文が作成されます。確認メッセージの注文番号をクリックすると、変更された注文品目を表示できます。
7. [注文品目] 関連リストで、親注文品目の [ステータス] 値をダブルクリックし、[完了] に設定します。
   変更はサービス契約に表示されます。

サービス契約の再開

CSM 構成可能ワークスペースで注文を作成して、サービス契約とその子サービス契約品目を再開します。サービス契約を再開すると、そのサービス契約で指定されたサービスが再開されます。

始める前に

関連するルート販売済み製品の少なくとも 1 つが [非アクティブ]、[キャンセル]、または [一時停止] ステータスの場合、サービス契約を再開できます。プロダクトインベントリレコードでは、関連するプロダクトインベントリレコードが [一時停止] ステータスのときにサービス契約を再開できます。
必要なロール:sn_customerservice_manager および sn_ind_tmt_orm.order_agent。

手順

1. 移動先 すべて > **[CSM/FSM Configurable Workspace (CSM/FSM** 構成可能ワークスペース)]。.
2. [契約とエンタイトルメント] リストで、[サービス契約] を選択します。
3. [契約とエンタイトルメント - サービス契約] リストで、サービス契約を選択します。
4. [再開] を選択します。
5. [サービス契約を再開 (Resume service contract)] ウィンドウの [開始日時] フィールドに、サービス契約を再開する日時を入力します。
6. [再開の理由 **(Reason for resumption)]** フィールドにサービス契約を再開する理由を追加します。
7. [再開] を選択します。
   サービス契約を再開する注文が作成されます。
8. [注文品目] 関連リストで、親注文品目の [ステータス] 値をダブルクリックし、[完了] に設定します。
   変更はサービス契約に表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

結果
サービス契約とそれに関連するすべての子契約品目およびエンタイトルメントは、それぞれのエンティティの開始日に応じて [アクティブ] または [ドラフト] ステータスに戻ります。

サービス契約の更新

サービス契約の有効期限が切れる前に、 CSM 構成可能ワークスペース でサービス契約を更新します。

始める前に
サービス契約が [キャンセル] ステータスである場合、または終了日がない場合、サービス契約を更新することはできません。
プロダクトインベントリベースの契約の注文処理は、更新対象オファリングに対して顧客が定義した履行フローに従って実行されます。

必要なロール：

- 注文を作成するには、sn_customerservice_manager と sn_ind_tmt_orm.order_agent が必要です。
- 見積もりまたは営業案件を作成するには、sn_customerservice_manager と sn_sales_common.sales_agent が必要です。

手順

1. 移動先 すべて > **CSM/FSM** 構成可能ワークスペース.
2. [契約とエンタイトルメント] リストで、[サービス契約] を選択します。
3. [契約とエンタイトルメント - サービス契約] リストで、サービス契約を選択します。
4. [更新] を選択します。
   ターゲットエンティティは、Customer Life Cycle Workflows ポリシーディシジョンテーブルで設定されたルールに応じて作成されます。詳細については、「Customer Life Cycle Workflows ポリシーディシジョンテーブルの構成」を参照してください。
   - 選択したターゲットエンティティが見積もりの場合、サービス契約を更新する見積もりが作成されます。確認メッセージの見積もり番号を選択して、更新見積もりを確認できます。見積もりが承認され、ステータスが [完了] に更新されると、さらに処理するための注文が作成されます。
   - 選択したターゲットエンティティが注文の場合、サービス契約を更新する注文が作成されます。確認メッセージの注文番号を選択して、更新注文をレビューできます。
   - 選択したターゲットエンティティが機会の場合、サービス契約を更新する機会が作成されます。確認メッセージから機会番号を選択して、更新の機会を確認できます。
   - 選択したターゲットエンティティが営業案件と見積もりの場合、サービス契約を更新する機会と見積もりの両方が作成されます。確認メッセージの番号を選択すると、機会と見積もりに移動できます。
5. 注文品目が履行されたら、ステータスを [完了] に設定します。
   新しいサービス契約が作成されます。

結果
新しいサービス契約が [ドラフト] ステータスで作成されます。詳細については、[更新履歴] 関連リストを参照してください。

サービス契約のキャンセル

CSM 構成可能ワークスペース上のサービス契約とその子サービス契約品目をキャンセルする注文を作成します。サービス契約をキャンセルすると、そのサービス契約で指定されたサービスが終了します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に
関連する販売済みルート製品の少なくとも 1 つが [アクティブ] または [一時停止] ステータスである場合、サービス契約をキャンセルできます。プロダクトインベントリレコードでは、関連するプロダクトインベントリレコードが [アクティブ] または [一時停止] ステータスの場合に、サービス契約をキャンセルできます。
必要なロール:sn_customerservice_manager および sn_ind_tmt_orm.order_agent

手順

1. 移動先 すべて > **CSM/FSM** 構成可能ワークスペース.
2. [契約とエンタイトルメント] リストで、[サービス契約] を選択します。
3. [契約とエンタイトルメント - サービス契約] リストで、サービス契約を選択します。
4. [キャンセル] を選択します。
   関連するすべてのサービス契約品目とエンタイトルメントもキャンセルされ、 [キャンセル] ステータスに設定されます。
5. [サービス契約をキャンセル (Cancel service contract)] ウィンドウの [開始日時] フィールドに、サービス契約をキャンセルする日付を入力します。
6. [キャンセル理由] フィールドにキャンセルの理由を追加します。
7. [キャンセル] を選択します。
   そのサービス契約に対して、キャンセルアクションを含む注文が作成されます。
8. [注文品目] 関連リストで、親注文品目の [ステータス] 値をダブルクリックし、[完了] に設定します。
   変更はサービス契約に表示されます。

結果
サービス契約とそれに関連するすべてのサービス契約品目およびエンタイトルメントもキャンセルされ 、[キャンセル] ステータスになります。

サービス契約品目の一時停止

CSM 構成可能ワークスペースで注文を作成して、サービス契約品目とその子サービス契約品目を一時停止します。サービス契約品目を一時停止すると、そのサービス契約品目に関連付けられているサービスと特性が一時停止または無効化されます。

このタスクについて

始める前に
関連するルート販売済み製品が [アクティブ] ステータスの場合に、サービス契約品目を一時停止できます。プロダクトインベントリレコードでは、関連するプロダクトインベントリレコードが [アクティブ] ステータスのときにサービス契約品目を一時停止できます。

注: 再開注文を作成しない場合、サービス契約品目は無期限に停止されます。

必要なロール:sn_customerservice_manager および sn_ind_tmt_orm.order_agent

手順

1. 移動先 すべて > **CSM/FSM** 構成可能ワークスペース.
2. [契約とエンタイトルメント] リストで、[サービス契約] を選択します。
3. [契約とエンタイトルメント - サービス契約] リストで、サービス契約を選択します。
4. [サービス契約品目] 関連リストから、一時停止するサービス契約品目を選択します。
5. [一時停止] を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

6. [サービス契約品目を一時停止 (Suspend service contract line)] ウィンドウで、サービス契約品目の一時停止期間を [開始日時] フィールドと [終了日時] フィールドに入力します。

   注: [終了日時] に値を入力しないと、サービス契約品目は一時停止されたままになります。再開オプションを使用して、サービス契約を手動で再開できます。詳細については、「サービス契約品目の再開」を参照してください。

7. [一時停止の理由] フィールドに一時停止の理由を追加します。
8. [一時停止] を選択します。
   そのサービス契約品目に対して、一時停止アクションを含む注文が作成されます。
9. [注文品目] 関連リストで、親注文品目の [ステータス] 値をダブルクリックし、[完了] に設定します。
   変更内容はサービス契約品目に表示されます。

結果
サービス契約品目とその階層内のすべての関連エンティティも一時停止されます。終了日時を指定すると、再開注文品目が同じオーダーの一部として作成されます。この一時停止期間の後、サービス契約品目は再び [アクティブ] ステータスになります。サービス契約の終了日を過ぎると、一時停止中のサービス契約品目とそれに関連するすべての子サービス契約品目およびエンタイトルメントは、[期限切れ] ステータスに移行します。

サービス契約品目の変更

既存の構成を更新できるように、サービス契約品目を変更します。

始める前に
必要なロール：

- 注文を作成するには、sn_customerservice_manager と sn_ind_tmt_orm.order_agent が必要です。
- 見積もりを作成するには、sn_customerservice_manager と sn_sales_common.sales_agent が必要です。

手順

1. 移動先 すべて > **CSM/FSM** 構成可能ワークスペース.
2. [契約とエンタイトルメント] リストで、[サービス契約] を選択します。
3. [契約とエンタイトルメント - サービス契約] リストで、サービス契約を選択します。
4. [サービス契約品目] 関連リストで、特性と品目を変更する 1 つ以上のサービス契約品目を選択します。
5. [変更] を選択して、選択したサービス契約品目を変更します。
6. Configurator UI で、サービス契約品目の既存の構成を変更します。
   Configurator UI の詳細については、「セールスと注文管理 の探索」を参照してください。

   注: Configurator UI は、単一のサービス契約品目を選択した場合にのみ表示されます。複数のサービス契約品目を選択した場合は、作成された注文または見積もりが表示されます。

7. **[Update** (更新)] を選択します。
   注文または見積は、Customer Life Cycle Workflows ポリシーディシジョンテーブルで設定されたルールに応じて作成されます。詳細については、「Customer Life Cycle Workflows ポリシーディシジョンテーブルの構成」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 選択したターゲットエンティティが見積もりの場合、サービス契約品目を変更する見積もりが作成されます。確認メッセージの見積もり番号をクリックすると、変更された見積品目を表示できます。見積もりが承認され、ステータスが [完了] に変更されて注文が作成されます。
- 選択したターゲットエンティティが注文の場合、サービス契約品目を変更する注文が作成されます。確認メッセージの注文番号をクリックすると、変更された注文品目を表示できます。

8. [注文品目] 関連リストで、親注文品目の [ステータス] 値をダブルクリックし、[完了] に設定します。
   変更内容はサービス契約品目に表示されます。

サービス契約品目の再開

CSM 構成可能ワークスペース上のサービス契約品目とその子サービス契約品目を再開する注文を作成します。サービス契約品目を再開すると、そのサービス契約品目で指定されたサービスが再開されます。

始める前に

関連するルート販売済み製品が [非アクティブ]、[キャンセル]、または [一時停止] ステータスの場合、サービス契約品目を再開できます。プロダクトインベントリレコードでは、関連するプロダクトインベントリレコードが [一時停止] ステータスのときにサービス契約品目を再開できます。
必要なロール:sn_customerservice_manager および sn_ind_tmt_orm.order_agent

手順

1. 移動先 すべて > **[CSM/FSM Configurable Workspace (CSM/FSM** 構成可能ワークスペース)]。.
2. [契約とエンタイトルメント] リストで、[サービス契約] を選択します。
3. [契約とエンタイトルメント - サービス契約] リストで、サービス契約を選択します。
4. [サービス契約品目] 関連リストから、再開するサービス契約品目を選択します。
5. [再開] を選択します。
6. [サービス契約品目を再開 (Resume service contract line)] ウィンドウの [開始日時] フィールドに、サービス契約品目を再開する日時を入力します。
7. [再開の理由 **(Reason for resumption)]** フィールドにサービス契約品目を再開する理由を追加します。
8. [再開] を選択します。
   サービス契約品目を再開する注文が作成されます。
9. [注文品目] 関連リストで、親注文品目の [ステータス] 値をダブルクリックし、[完了] に設定します。
   変更内容はサービス契約品目に表示されます。

結果

サービス契約品目とその階層内のすべての関連エンティティも、それぞれのエンティティの開始日に応じて [アクティブ] または [ドラフト] ステータスに戻ります。

サービス契約品目を更改

CSM 構成可能ワークスペースでサービス契約品目を更新します。サービス契約品目で指定されたサービスと、それに関連する子サービス契約品目およびエンタイトルメントを更新できます。

このタスクについて

サービス契約品目が [キャンセル] ステータスである場合、または終了日がない場合、サービス契約品目を更新することはできません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロダクトインベントリベースの契約品目の注文処理は、更新対象オファリングに対して顧客が定義した履行フローに従って実行されます。

始める前に
必要なロール：

- 注文を作成するには、sn_customerservice_manager と sn_ind_tmt_orm.order_agent が必要です。
- 見積もりまたは営業案件を作成するには、sn_customerservice_manager と sn_sales_common.sales_agent が必要です。

手順

1. 移動先 すべて > **[CSM/FSM Configurable Workspace (CSM/FSM** 構成可能ワークスペース)]。.
2. リストビューで、次に移動します: 契約およびエンタイトルメント > サービス契約.
3. [サービス契約] リストから、更新するサービス契約を選択します。
4. [サービス契約品目] 関連リストから、再開するサービス契約品目を選択します。
5. [更新] を選択します。
   ターゲットエンティティは、Customer Life Cycle Workflows ポリシーディシジョンテーブルで設定されたルールに応じて作成されます。詳細については、「Customer Life Cycle Workflows ポリシーディシジョンテーブルの構成」を参照してください。
   - 選択したターゲットエンティティが見積もりの場合、サービス契約品目を更改するための見積もりが作成されます。確認メッセージの見積もり番号を選択して、更新見積もりを確認できます。見積もりが承認され、ステータスが [完了] に更新されると、さらに処理するための注文が作成されます。
   - 選択したターゲットエンティティが注文の場合、サービス契約品目を更改する注文が作成されます。確認メッセージの注文番号を選択して、更新注文をレビューできます。
   - 選択したターゲットエンティティが機会の場合、サービス契約を更新する機会が作成されます。確認メッセージから機会番号を選択して、更新の機会を確認できます。
   - 選択したターゲットエンティティが営業案件と見積もりの場合、サービス契約を更新する機会と見積もりの両方が作成されます。確認メッセージの番号を選択すると、機会と見積もりに移動できます。
6. 注文品目が履行されたら、ステータスを [完了] に設定します。
   新しいサービス契約品目が作成されます。

結果
新しいサービス契約品目は、[ドラフト] ステータスの更新された契約品目とともに作成されます。詳細については、[更新履歴 (Renewal History)] 関連リストを参照してください。

サービス契約品目のキャンセル

CSM 構成可能ワークスペースで、サービス契約品目とその子サービス契約品目をキャンセルする注文を作成します。サービス契約品目をキャンセルすると、そのサービス契約品目に関連付けられているサービスと特性がキャンセルまたは無効化されます。

始める前に
関連するルート販売済み製品が [アクティブ] または [一時停止] ステータスの場合、サービス契約品目をキャンセルできます。プロダクトインベントリレコードでは、関連するプロダクトインベントリレコードが [アクティブ] または [一時停止] ステータスであれば、サービス契約品目をキャンセルできます。
必要なロール:sn_customerservice_manager および sn_ind_tmt_orm.order_agent

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > **CSM/FSM** 構成可能ワークスペース.
2. [契約とエンタイトルメント] リストで、[サービス契約] を選択します。
3. [契約とエンタイトルメント - サービス契約] リストで、サービス契約を選択します。
4. サービス契約の [サービス契約品目] 関連リストから、キャンセルするサービス契約品目を選択します。
5. [キャンセル] を選択します。
6. [サービス契約品目をキャンセル (Cancel service contract line)] ウィンドウの [開始日時] フィールドに、サービス契約品目を無効にする日付を入力します。
7. [キャンセル理由] フィールドにキャンセルの理由を追加します。
8. [キャンセル] を選択します。
   そのサービス契約品目に対して、キャンセルアクションを含む注文が作成されます。
9. [注文品目] 関連リストで、親注文品目の [ステータス] 値をダブルクリックし、[完了] に設定します。
   変更内容はサービス契約品目に表示されます。

結果
サービス契約品目とその階層内のすべての関連エンティティもキャンセルされ、[キャンセル] ステータスになります。

サービス契約品目のアップセルまたはダウンセル

CSM 構成可能ワークスペースのサービス契約品目をアップセルまたはダウンセルします。サービス契約品目で指定された製品の数量を増減することができます。

始める前に
必要なロール：

- 注文を作成するには、sn_customerservice_manager と sn_ind_tmt_orm.order_agent が必要です。
- 見積もりを作成するには、sn_customerservice_manager と sn_sales_common.sales_agent が必要です。

手順

1. 移動先 すべて > **[CSM/FSM Configurable Workspace (CSM/FSM** 構成可能ワークスペース)]。.
2. リストビューで、次に移動します: 契約およびエンタイトルメント > サービス契約.
3. [サービス契約] リストから、更新するサービス契約を選択します。
4. [サービス契約品目] 関連リストで、更新する 1 つ以上のサービス契約品目を選択します。
5. [アップセル] または [ダウンセル] を選択します。
6. アップセルまたはダウンセル ダイアログ ボックスで、 数量 フィールドの値を増減します。
7. [適用開始日] フィールドから新しいサービス契約品目の開始日を選択します。
   ターゲットエンティティは、Customer Life Cycle Workflows ポリシーディシジョンテーブルで設定されたルールに応じて作成されます。詳細については、「Customer Life Cycle Workflows ポリシーディシジョンテーブルの構成」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 選択したターゲットエンティティが見積もりの場合、サービス契約品目をアップセルまたはダウンセルする見積もりが作成されます。確認メッセージから見積もり番号を選択して、見積品目を表示できます。見積もりが承認され、ステータスが [完了] に変更されて注文が作成されます。
- 選択したターゲットエンティティが注文の場合、サービス契約品目をアップセルまたはダウンセルする注文が作成されます。確認メッセージの注文番号を選択すると、注文品目を表示できます。

8. [品目] 関連リストで、親注文品目の [ステータス] 値をダブルクリックし、[完了] に設定します。
数量を増減した新しいサービス契約品目が作成され、開始日が選択した 有効開始日 になります。

> **注:** アップセルの場合、元のサービス契約品目の開始日と終了日は変更されません。ダウンセルの場合、元のサービス契約品目の終了日が新しいサービス契約品目の開始日の n-1 日付に更新されます。

エンタイトルメントの変更

アカウントに関連付けられたエンタイトルメントを変更して、既存の構成を更新できるようにします。

始める前に

必要なロール：

- 注文を作成するには、sn_customerservice_manager と sn_ind_tmt_orm.order_agent が必要です。
- 見積もりを作成するには、sn_customerservice_manager と sn_sales_common.sales_agent が必要です。

手順

1. 移動先 すべて > **CSM/FSM** 構成可能ワークスペース.
2. リストビューで、次を選択します カスタマー > アカウント.
3. エンタイトルメントが属するアカウントを開きます。
4. [エンタイトルメント] 関連リストで、特性を変更するエンタイトルメントを選択します。
5. [変更] を選択します。

> **注:** アカウントに関連付けられたエンタイトルメントのみを変更できます。サービス契約品目に関連付けられたエンタイトルメントは変更できません。

6. Configurator UI で、選択したエンタイトルメントの既存の構成を変更します。
Configurator UI の詳細については、「セールスと注文管理 の探索」を参照してください。
7. **[Update** (更新)] を選択します。
注文または見積は、Customer Life Cycle Workflows ポリシーディシジョンテーブルで設定されたルールに応じて作成されます。詳細については、「Customer Life Cycle Workflows ポリシーディシジョンテーブルの構成」を参照してください。
   - 選択したターゲットエンティティが見積もりの場合、エンタイトルメントを変更する見積もりが作成されます。確認メッセージの見積もり番号をクリックすると、変更された見積品目を表示できます。見積もりが承認され、ステータスが [完了] に変更されて注文が作成されます。
   - 選択したターゲットエンティティが注文の場合、エンタイトルメントを変更する注文が作成されます。確認メッセージの注文番号をクリックすると、変更された注文品目を表示できます。
8. [注文品目] 関連リストで、親注文品目の [ステータス] 値をダブルクリックし、[完了] に設定します。
変更はエンタイトルメントに表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エンタイトルメントの一時停止

CSM 構成可能ワークスペースで注文を作成して、エンタイトルメントを一時停止します。エンタイトルメントを一時停止すると、そのエンタイトルメントに関連付けられたサービスと特性が一時停止または無効化されます。

始める前に

関連付けられた販売済みルート製品が [アクティブ] ステータスの場合、エンタイトルメントを一時停止できます。プロダクトインベントリレコードでは、関連するプロダクトインベントリレコードが [アクティブ] ステータスのときにエンタイトルメントを一時停止できます。

> **注:** 一時停止できるのは、アカウントに関連付けられたエンタイトルメントのみです。サービス契約品目に関連付けられたエンタイトルメントを一時停止することはできません。

必要なロール:sn_customerservice_manager および sn_ind_tmt_orm.order_agent

手順

1. 移動先 すべて > **CSM/FSM** 構成可能ワークスペース.
2. リストビューで、次を選択します カスタマー > アカウント.
3. エンタイトルメントが属するアカウントを開きます。
4. [エンタイトルメント] 関連リストから、一時停止するエンタイトルメントを選択します。
5. [一時停止] を選択します。
6. [エンタイトルメントを一時停止 (Suspend entitlement)] ウィンドウで、エンタイトルメントの一時停止期間を [開始日時] フィールドと [終了日時] フィールドに入力します。

   > **注:** [終了日時] に値を入力しない場合、エンタイトルメントは一時停止されたままになります。再開オプションを使用して、エンタイトルメントを手動で再開できます。詳細については、「エンタイトルメントの再開」を参照してください。

7. [一時停止の理由] フィールドに一時停止の理由を追加します。
8. [一時停止] を選択します。
   そのエンタイトルメントに対して、一時停止アクションを含む注文が作成されます。
9. [注文品目] 関連リストで、親注文品目の [ステータス] 値をダブルクリックし、[完了] に設定します。
   変更はエンタイトルメントに表示されます。

結果

終了日時を指定すると、再開注文品目が同じオーダーの一部として作成されます。この一時停止期間が経過すると、エンタイトルメントは再び [アクティブ] ステータスになります。エンタイトルメントの終了日が過ぎると、一時停止されたエンタイトルメントは [期限切れ] ステータスに移行します。

エンタイトルメントの再開

CSM 構成可能ワークスペースで注文を作成して、エンタイトルメントを再開します。エンタイトルメントを再開すると、そのエンタイトルメントで指定されたサービスと特性が再開されます。

始める前に

関連付けられた販売済みルート製品が [非アクティブ]、[キャンセル]、または [一時停止] ステータスの場合にエンタイトルメントを再開できます。プロダクトインベントリレコードでは、関連付けられたプロダクトインベントリレコードが [一時停止] ステータスのときにエンタイトルメントを再開できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注: 再開できるのは、アカウントに関連付けられたエンタイトルメントのみです。サービス契約品目に関連付けられたエンタイトルメントを再開することはできません。

必要なロール:sn_customerservice_manager および sn_ind_tmt_orm.order_agent

手順

1. 移動先 すべて > **[CSM/FSM Configurable Workspace (CSM/FSM** 構成可能ワークスペース)]。.
2. リストビューで、次を選択します カスタマー > アカウント.
3. エンタイトルメントが属するアカウントを開きます。
4. [エンタイトルメント] 関連リストから、再開するエンタイトルメントを選択します。
5. [再開] を選択します。
6. [エンタイトルメントを再開 (Resume entitlement)] ウィンドウの [開始日時] フィールドに、エンタイトルメントを再開する日時を入力します。
7. [再開の理由] フィールドにエンタイトルメントを再開する理由を追加します。
8. [再開] を選択します。
   エンタイトルメントを再開する注文が作成されます。
9. [注文品目] 関連リストで、親注文品目の [ステータス] 値をダブルクリックし、[完了] に設定します。
   変更はエンタイトルメントに表示されます。

結果
エンタイトルメントは、エンタイトルメントの開始日に基づいて [アクティブ] または [ドラフト] ステータスに戻ります。

エンタイトルメントの更新

CSM 構成可能ワークスペースでエンタイトルメントを更新します。

始める前に
エンタイトルメントが [キャンセル] ステータスである場合、または終了日がない場合、エンタイトルメントを更新することはできません。詳細については、「」を参照してください。

プロダクトインベントリベースのエンタイトルメントの注文処理は、更新対象オファリングに対して顧客が定義した履行フローに従って実行されます。

必要なロール：

- 注文を作成するには、sn_customerservice_manager と sn_ind_tmt_orm.order_agent が必要です。
- 見積もりまたは営業案件を作成するには、sn_customerservice_manager と sn_sales_common.sales_agent が必要です。

手順

1. 移動先 すべて > **[CSM/FSM Configurable Workspace (CSM/FSM** 構成可能ワークスペース)]。.
2. リストビューで、次を選択します カスタマー > アカウント.
3. エンタイトルメントが属するアカウントを開きます。
4. [エンタイトルメント] 関連リストから、更新するエンタイトルメントを選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

5. [更新] を選択します。
   ターゲットエンティティは、Customer Life Cycle Workflows ポリシーディシジョンテーブルで設定されたルールに応じて作成されます。詳細については、「Customer Life Cycle Workflows ポリシーディシジョンテーブルの構成」を参照してください。
   - 選択したターゲットエンティティが見積もりの場合、エンタイトルメントを更新する見積もりが作成されます。確認メッセージの見積もり番号を選択して、更新見積もりを確認できます。見積もりが承認され、ステータスが [完了] に更新されると、さらに処理するための注文が作成されます。
   - 選択したターゲットエンティティが注文の場合、エンタイトルメントを更改する注文が作成されます。確認メッセージの注文番号を選択して、更新注文をレビューできます。
   - 選択したターゲットエンティティが機会の場合、サービス契約を更新する機会が作成されます。確認メッセージから機会番号を選択して、更新の機会を確認できます。
   - 選択したターゲットエンティティが営業案件と見積もりの場合、サービス契約を更新する機会と見積もりの両方が作成されます。確認メッセージの番号を選択すると、機会と見積もりに移動できます。
6. 注文品目が履行されたら、ステータスを [完了] に設定します。
   新しいエンタイトルメントが作成されます。

結果
新しいエンタイトルメントは [ドラフト] ステータスで作成されます。詳細については、[更新履歴 (Renewal History)] 関連リストを参照してください。

エンタイトルメントのキャンセル

CSM 構成可能ワークスペースで注文を作成して、エンタイトルメントをキャンセルします。エンタイトルメントをキャンセルすると、そのエンタイトルメントに関連付けられているサービスと特性がキャンセルまたは無効化されます。

始める前に
エンタイトルメントは、関連付けられたルート販売済み製品が [アクティブ] または [一時停止] ステータスの場合にキャンセルできます。プロダクトインベントリレコードでは、関連付けられたプロダクトインベントリレコードが [アクティブ] または [一時停止] ステータスのときにエンタイトルメントをキャンセルできます。

注: キャンセルできるのは、アカウントに関連付けられたエンタイトルメントのみです。サービス契約品目に関連付けられたエンタイトルメントはキャンセルできません。

必要なロール:sn_customerservice_manager および sn_ind_tmt_orm.order_agent

手順

1. 移動先 すべて > **CSM/FSM** 構成可能ワークスペース.
2. リストビューで、次を選択します カスタマー > アカウント.
3. エンタイトルメントが属するアカウントを開きます。
4. [エンタイトルメント] 関連リストから、キャンセルするエンタイトルメントを選択します。
5. [キャンセル] を選択します。
6. [エンタイトルメントをキャンセル (Cancel entitlement)] ウィンドウの [開始日時] フィールドに、エンタイトルメントを無効にする日付を入力します。
7. [キャンセル理由] フィールドにキャンセルの理由を追加します。
8. [キャンセル] を選択します。
   そのエンタイトルメントに対して、キャンセルアクションを含む注文が作成されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

9. [注文品目] 関連リストで、親注文品目の [ステータス] 値をダブルクリックし、[完了] に設定します。
   変更はエンタイトルメントに表示されます。

結果
エンタイトルメントが完全にキャンセルされ、[キャンセル] ステータスに移行します。

サービス契約に契約品目を追加する

CSM 構成可能ワークスペースのサービス契約に 1 つ以上の契約品目を追加します。

始める前に
必要なロール：

- 注文を作成するには、sn_customerservice_manager と sn_ind_tmt_orm.order_agent が必要です。
- 見積もりを作成するには、sn_customerservice_manager と sn_sales_common.sales_agent が必要です。

手順

1. 移動先 すべて > **[CSM/FSM Configurable Workspace (CSM/FSM** 構成可能ワークスペース)]。.
2. [契約とエンタイトルメント] リストで、[サービス契約] を選択します。
3. [契約とエンタイトルメント - サービス契約] リストで、契約品目を追加するサービス契約を選択します。
4. [サービス契約] フォームで、[契約品目の追加] を選択します。
   ターゲットエンティティは、Customer Life Cycle Workflows ポリシーディシジョンテーブルで設定されたルールに応じて作成されます。詳細については、「Customer Life Cycle Workflows ポリシーディシジョンテーブルの構成」を参照してください。
   - 選択したターゲットエンティティが見積もりの場合、新しいサービス契約品目を作成するための見積もりが作成されます。
   - 選択したターゲットエンティティが注文の場合、新しいサービス契約品目を作成する注文が作成されます。

   [既存の契約] フィールドは、現在のサービス契約を参照します。[契約開始日]、[契約終了日]、[契約更新] フィールドなどの他のすべてのフィールドには、現在の契約の詳細が自動的に入力されます。
5. [カタログ] タブで、作成された新しい見積もりまたは注文に製品を追加します。
   詳細については、「見積もりに製品を追加する」を参照してください。
6. [承認のため送信] を選択します。
7. [注文品目] 関連リストで、親注文品目の [ステータス] 値をダブルクリックし、[完了] に設定します。
   [サービス契約品目] 関連リストに、新しいサービス契約品目が作成され、追加されます。

契約とエンタイトルメントワークフローを使用した対象製品の追加

対象製品とは、サービス契約に含まれる特定の製品または注文品目を指します。これらの品目は契約にリンクされ、サービスまたはメンテナンスの対象を定義します。対象製品は、契約レコードから直接追跡できるため、対象の変更と可視性が容易になります。

注文管理のエージェントは、契約オファリングの注文がキャプチャされたときに、契約の対象となる製品を選択できます。対象製品と契約品目を手動で関連付ける方法については、「対象製品を注文品目に追加」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

また、契約品目に追加された対象製品を変更することもできます。その契約品目またはエンタイトルメントに新しい対象製品を追加し、既存の対象製品を削除できます。

サービス契約への販売済み製品またはインストールベースアイテムの追加

サービス契約、契約品目、またはエンタイトルメントに、対象の販売済み製品またはインストールベースアイテムを追加します。

始める前に

必要なロール：sn_customerservice_manager

このタスクについて

販売済み製品とは、アカウントまたはコンシューマーに販売された製品およびコンポーネントを指します。これには、複数の契約がある場合があります。インストールベースアイテムとは、アカウントまたはコンシューマー用にプロビジョニングされた販売済み製品のインスタンスです。

販売済み製品またはインストールベースアイテムを ポストセールスサポート エンティティに関連付けると、そのエンティティの下で顧客にサービス提供される製品またはインストールベースアイテムを追跡できます。

販売済み製品またはインストールベースアイテムは、[ドラフト]、[アクティブ]、または [一時停止] 状況の ポストセールスサポート エンティティに追加できます。

注: エンティティが削除された場合、対象の関連する販売済み製品またはインストールベースアイテムも削除されます。

手順

1. ServiceNow AI Platform インターフェイスまたは CSM 構成可能ワークスペースに移動します。

インターフェイス	アクション
ServiceNow AI Platform インターフェイス	移動先 すべて > カスタマーサービス > 契約およびエンタイトルメント.
CSM 構成可能ワークスペース	○ 移動先 すべて > ワークスペースエクスペリエンス > ワークスペース > **CSM** の構成可能ワークスペース. ○ リストビューで、[契約とエンタイトルメント] に移動します。

2. サービス契約、契約品目、またはエンタイトルメントに、対象の販売済み製品またはインストールベースアイテムを追加します。

追加先	手順
サービス契約	**a.** リストビューで、次に移動します: 契約およびエンタイトルメント > サービス契約. **注:** ServiceNow AI Platform インターフェイスで、ナビゲーションメニューの [サービス契約] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

追加先	手順
	b. 販売済み製品またはインストールベースアイテムを追加するサービス契約を選択します。 **c.** 対象の製品または対象のインストールベースアイテムの関連リストから、[新規] を選択します。
サービス契約品目	**a.** リストビューで、次に移動します: 契約およびエンタイトルメント > サービス契約. 注: ServiceNow AI Platform インターフェイスで、ナビゲーションメニューの [サービス契約] を選択します。 **b.** 必要な契約品目があるサービス契約を選択します。 **c.** [サービス契約品目 (Service Contract Lines)] 関連リストから、対象の販売済み製品またはインストールベースアイテムを追加する契約品目を選択します。 **d.** 対象の販売済み製品または対象のインストールベースアイテムの関連リストから、[新規] を選択します。 注: 対象の販売済み製品またはインストールベースアイテムが契約品目に追加されても、関連するエンタイトルメントには追加されません。
エンタイトルメント	**a.** リストビューで、次に移動します: 契約およびエンタイトルメント > サービス契約. 注: ServiceNow AI Platform インターフェイスで、ナビゲーションメニューの [サービス契約] を選択します。 **b.** 必要な契約品目があるサービス契約を選択します。 **c.** [サービス契約品目 (Service Contract Lines)] 関連リストから、必要なエンタイトルメントを持つ契約品目を選択します。 **d.** [エンタイトルメント] 関連リストから、販売済み製品またはインストールベースアイテムを追加するエンタイトルメントを選択します。 **e.** 対象の販売済み製品または対象のインストールベースアイテムの関連リストから、[新規] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

追加先	手順
	また、以下の順にアクセスして、エンタイトルメントフォームに直接移動することもできます。 **a.** リストビューで、次に移動します: 契約およびエンタイトルメント > エンタイトルメント. 注: ServiceNow AI Platform インターフェイスで、ナビゲーションメニューの [エンタイトルメント] を選択します。 **b.** 販売済み製品またはインストールベースアイテムを追加するエンタイトルメントを選択します。 **c.** 対象の販売済み製品または対象のインストールベースアイテムの関連リストから、[新規] を選択します。

注:

- 販売済み製品またはインストールベースアイテムを ポストセールスサポート エンティティに追加できます。
- エンティティのステータスを [期限切れ (Expired)] または [キャンセル済み (Cancelled)] にすることはできません。

3. [対象の販売済み製品 (Sold Product Covered)] フォームの各フィールドに入力します。フィールド値の説明については、「販売済み製品フォーム」を参照してください。

4. [送信] を選択します。

エンタイトルメントの使用状況の記録

エンタイトルメントに割り当てられた特性数量の合計から得られた消費状況または使用状況を記録します。

始める前に

必要なロール：
sn_customerservice_manager、sn_customerservice_agent、sn_customerservice.consumer_agent

このタスクについて

エンタイトルメントが [アクティブ (Active)] ステータスに移行すると、使用レコードが作成されます。顧客がサービスを使用した時点で、使用されたユニット数または数量に基づいて使用状況レコードを更新できます。たとえば、特性に顧客への 50 回の訪問が含まれている場合、[合計ユニット] フィールドには 50 と表示され、各訪問後に [使用済みユニット (Used units)] フィールドが更新されます。マネージャーはエンタイトルメントの使用状況レコードを作成および更新できますが、エージェントは [使用済みユニット (Used units)] フィールドのみを更新できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. ServiceNow AI Platform インターフェイスまたは CSM 構成可能ワークスペースに移動します。

インターフェイス	アクション
プラットフォームインターフェイス	移動先 すべて > カスタマーサービス > 契約およびエンタイトルメント > サービス契約.
CSM 構成可能ワークスペース	○ 移動先 すべて > ワークスペースエクスペリエンス > ワークスペース > **CSM** の構成可能ワークスペース. ○ リストビューで、次に移動します: 契約およびエンタイトルメント > エンタイトルメント.

2. エンタイトルメントの使用状況を記録します。

移動元	操作
サービス契約	**a.** 使用状況を追跡するエンタイトルメントを含む契約を選択します。 **b.** [サービス契約品目 (Service Contract Lines)] 関連リストから、対象のエンタイトルメントを含む契約品目を選択します。 **c.** [エンタイトルメント] 関連リストからエンタイトルメントを選択します。 **d.** [エンタイトルメントの使用状況] 関連リストから、使用状況レコードを開きます。
エンタイトルメント	**a.** 使用状況を追跡するエンタイトルメントを選択します。 **b.** [エンタイトルメントの使用状況] 関連リストから、使用状況レコードを開きます。

3. [エンタイトルメントの使用状況] フォームの [使用済みユニット **(Used units)]** フィールドに入力します。
4. [更新] を選択します。
5. [エンタイトルメント] ページで [更新] を選択して、エンタイトルメントを保存します。
[サービス契約] メニューを使用して使用状況を記録した場合は、[更新] を選択して契約品目を保存し、次にサービス契約を保存します。

Lead-to-Cash プロセス管理 の使用

営業プロセスマネージャーは、 Lead-to-Cash プロセス管理 を使用して営業プロセスレコードを作成し、統合されたダッシュボードで営業プロセスを監視および追跡できます。

営業プロセスの作成と監視の概要

CSM 構成可能ワークスペースからLead-to-Cash プロセス管理アプリケーションにアクセスし、営業プロセスレコードを作成し、営業プロセスダッシュボードを使用して営業プロセスを監視します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- 営業プロセスレコードの作成

  顧客アカウントの営業活動を監視および追跡するための営業プロセスレコードを作成します。

- 営業プロセスダッシュボードの操作

  営業プロセスダッシュボードをよく理解し、ダッシュボードを操作して営業プロセスを監視できるようにします。

- 営業活動の監視と追跡

  営業プロセスレコードを作成した後、顧客アカウントの営業活動を監視および追跡します。

- タスクチェックリストの作成と管理

  チェックリストを作成して、徹底性と一貫性を確保し、日常的なタスクやプロセス (注文の履行など) を完了する際のエラーを防止します。

- 営業プロセスレコードの添付ファイルの追加

  監視している顧客アカウントに関連するファイル、ドキュメント、画像 (実装計画、顧客提供の仕様、または最終的な見積もりなど) をセールスプロセスレコードに添付します。

- でのメールの表示と送信 Lead-to-Cash プロセス管理

  営業プロセスレコード内で監視されているハードリンクされたすべてのエンティティの統合メールを表示し、営業プロセスダッシュボードからメールを作成します。

- リンク、リンク解除、およびリンク変換条件

  ノードマップ上のレコードのリンク、リンク解除、ハードリンクまたはソフトリンクの条件に注意してください。

- ビジネスプロセスタスクの作成

  ビジネスプロセスタスクを作成して、営業プロセスのレコードレベルでその他のタスクを追跡します。

営業プロセスレコードの作成

Lead-to-Cash プロセス管理で営業プロセスレコードを作成して、顧客アカウントの営業活動を監視および追跡します。

始める前に

必要なロール:営業プロセスマネージャー [sn_l2c_cockpit.sales_process_manager]

手順

1. 移動先 ワークスペース > **CSM/FSM** 構成可能ワークスペース.
2. [リスト] アイコン (☰) を選択します。
3. 移動先 「Lead-**to**-Cash」プロセス管理 > 営業プロセスレコード.
4. **[New** (新規)] を選択します。
5. フォームで、フィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

新しい営業プロセスレコードの作成フォーム

フィールド	説明
簡単な説明	リストや通知ですばやく識別するために使用されるビジネスプロセスレコードの簡単な概要。
ビジネスプロセス	オーダーから入金までなど、監視するビジネスプロセス。
アカウント	営業活動を監視する顧客アカウント。
アサイン先	(オプション)営業プロセスレコードの管理と監視を担当する人物。
ビジネスエンティティ	監視するトップレベルの営業エンティティ (機会など)。そのエンティティに関連する見積もりと注文は、自動的にノードマップに含まれます。

ビジネスエンティティを選択すると、選択したアカウントに関連するすべての類似エンティティが表示されます。

6. 営業プロセスレコードの直下で監視するレコードを選択します。
7. [保存して開く] を選択します。
   選択したレコードに関連する階層ノードマップと詳細セクションを含むダッシュボードが表示されます。

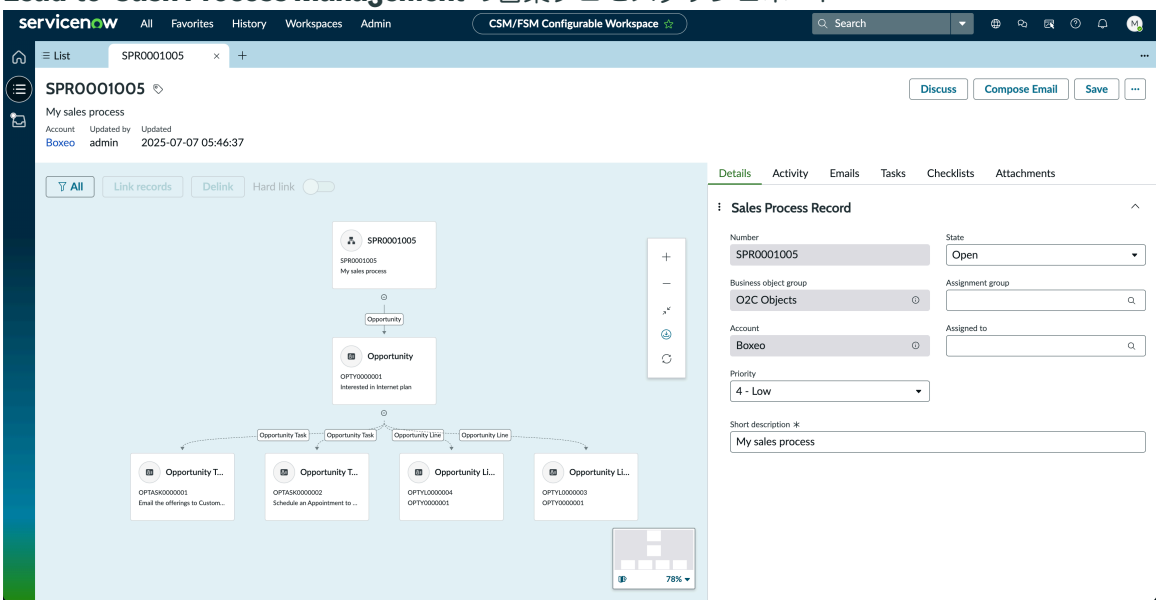
次のタスク
セールスプロセスダッシュボードを使用して、セールスプロセスを追跡および管理します。詳細については、「営業プロセスダッシュボードの操作」と「営業活動の監視と追跡」を参照してください。

営業プロセスダッシュボードの操作

Lead-to-Cash プロセス管理アプリケーションの営業プロセスダッシュボードを構成するさまざまな要素について理解します。

Lead-to-Cash プロセス管理 アプリケーションの営業プロセスダッシュボードは、案件、見積もり、注文などのエンティティ全体の営業活動の統合ビューを提供します。

Lead-to-Cash Process Management の営業プロセスダッシュボード



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ノードマップ要素

階層ノードマップは、営業エンティティの関係を視覚的に表します。営業プロセスマネージャーと契約アドミンは、レコードをリンクまたはリンク解除し、ソフトリンクをアクティブな監視のためにハードリンクに変換することで、このマップを動的に管理できます。次の表では、ノードマップ要素の機能について説明します。

ノードマップ要素

要素	関数
フィルターアイコン	関連ノードを表示するには、タイプ別にリンクをフィルタリングします。フィルタリングして、すべてのノードまたはハードリンクされたノードを表示できます。
レコードをリンク	選択したノードにさらに営業レコードをリンクします。さらにレコードを追加するには、[レコードのリンク] を選択し、 [レコードのリンク] ポップアップウィンドウで [ビジネスエンティティ] を選択します。リンクする特定のレコードを選択し、[選択項目をリンク] を選択します。
リンク解除	子レコードとその階層を削除します。レコードのリンクを解除するには、監視する必要がなくなった親ノードとその子ノードを接続するリンクを選択し、[リンク解除] を選択します。
ハードリンク	ソフトリンクをハードリンクに、またはその逆に変換できるようにします。リンクを変換するには、リンクを選択し、[ハードリンク] 切り替えスイッチを選択します。

デフォルトでは、 CSM 構成可能ワークスペースで営業プロセスレコードを開くと、ノードマップに 3 つのレベルのみが表示されます。アドミニストレーターは、表示されるレベルの数を増減できます。詳細については、「の階層ノードマップレベルのカスタマイズ Lead-to-Cash プロセス管理」を参照してください。

ノードマップに一度に表示できるノードは 250 個のみです。ノード数が 250 を超える場合は、いくつかのノードを折りたたんでから、展開して他のノードを表示します。

詳細ペイン

詳細セクションでは、タスク、メール、チェックリスト、添付ファイルなど、関連するすべての運用要素を 1 つのペインに統合します。

注:

ネクストエクスペリエンス UI の営業コックピットビューで構成された関連リストは、営業ダッシュボードの営業エンティティに表示されるタブを制御します。

関連トピック

- 営業活動の監視と追跡
- タスクチェックリストの作成と管理
- 営業プロセスレコードの添付ファイルの追加
- 営業プロセスレコードの添付ファイルの管理
- でのメールの表示と送信 Lead-to-Cash プロセス管理

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

リンク、リンク解除、およびリンク変換条件

サイドバー の使用

営業活動の監視と追跡

営業プロセスレコードを作成した後、顧客アカウントの営業活動を監視および追跡します。

Lead-to-Cash プロセス管理営業プロセスノードマップでノードを選択すると、[詳細]、[アクティビティ]、および [タスク] タブに次の情報が表示されます。

アカウントの営業エンティティの詳細

レコード番号、ステータス、レコードに割り当てられたエージェント、アカウント、優先度などの営業プロセスレコードに関する重要な情報、および関連する営業エンティティの追加の詳細 (製品オファリング、見積日、価格設定情報など) にアクセスして、意思決定と問題解決を迅速化します。

アクティビティ

フィールドの変更や新しい添付ファイルの可用性などの更新の実行履歴を表示すると、コンテキストを切り替えることなく、営業プロセスレコードに関する最新情報を常に把握できます。アクティビティは、営業プロセスレコードについてのみ表示できます。[フィルター] 、[検索]、および [ソート] アイコンをそれぞれ使用して、アクティビティをフィルタリング、検索、およびソートします。

タスクのアサインとステータス

営業プロセスタスクを含む、営業プロセスレコードを使用して監視されるハードリンクされたエンティティレコードに関する情報を提供するタスクの統合リストを表示します。この情報には、タスクのステータス、説明、およびタスクにアサインされたエージェントが含まれます。検索ボックスとフィルターアイコン からタスク ID、簡単な説明、またはステータスを使用して、タスクを検索およびフィルタリングすることもできます。

ネクストエクスペリエンス UI の営業コックピットビューで構成された関連リストは、営業ダッシュボードの営業エンティティに表示されるタブを制御します。たとえば、 案件の品目 や 営業案件品目の品目特性 などのタブを表示して、それぞれのレコードの詳細を含めることができます。

営業データにアクセスし、サイドバーディスカッションやメールなどの統合されたコミュニケーションチャネルを使用することで、レコードの完全性と正確性を高め、受注処理、収益認識、レポートなどの下流プロセスをサポートできます。

関連トピック

タスクチェックリストの作成と管理

営業プロセスレコードの添付ファイルの追加

でのメールの表示と送信 Lead-to-Cash プロセス管理

リンク、リンク解除、およびリンク変換条件

サイドバー の使用

タスクチェックリストの作成と管理

チェックリストを作成および管理して、注文の履行などの日常的または反復的なタスクやプロセスの完了の進捗状況を追跡します。

始める前に
必要なロール:営業プロセスマネージャー [sn_l2c_cockpit.sales_process_manager]

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 ワークスペース > **CSM/FSM** 構成可能ワークスペース.
2. [リスト] アイコンを選択します。
3. **[Lead to Cash Process Management** (見込み顧客から現金へのプロセス管理)] で、[**Sales Process Records** (営業プロセスレコード)] を選択します。
4. 営業プロセスレコードを選択します。
5. [チェックリスト] タブを選択します。
6. [項目の追加] を選択します。
7. チェックボックスフィールドにタスクを入力します。
8. ステップを繰り返して、チェックリストにさらにタスクを追加します。
   チェックリストの作成中にタスクを削除するには、タスクエントリの横にある [削除] アイコン を選択します。
9. **[Save** (保存)] を選択します。
   [編集] を選択すると、チェックリストにタスクを追加できます。
10. オプション: アイテムを追加または削除して、保存したチェックリストを変更します。

    a. ダッシュボードの営業プロセス レコードで、 チェックリスト を選択します。

    b. **[Edit** (編集)] を選択します。

    c. アイテムを追加または削除します。

    - アイテムを削除するには、タスクエントリの横にある [削除] アイコン を選択します。
    - アイテムを追加するには、[アイテムの追加] を選択し、タスク名を指定します。

    d. **[Save** (保存)] を選択します。

営業プロセスレコードの添付ファイルの追加

営業プロセスレコードで監視している顧客アカウントに関連するファイル、ドキュメント、画像 (実装計画、顧客提供の仕様、確定済みの見積もりなど) を添付します。

始める前に

必要なロール:営業プロセスマネージャー [sn_l2c_cockpit.sales_process_manager]

このタスクについて

ファイルを添付できるのは、営業プロセスレコードのみです。子レコードに添付ファイルを追加するには、それぞれのエンティティのレコードページに移動する必要があります。

手順

1. 移動先 ワークスペース > **CSM/FSM** 構成可能ワークスペース.
2. [リスト] アイコンを選択します。
3. **[Lead to Cash Process Management** (見込み顧客から現金へのプロセス管理)] で、[**Sales Process Records** (営業プロセスレコード)] を選択します。
4. 営業プロセスレコードを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. [添付ファイル] タブを選択します。
6. ファイルをアップロードします。

   注: デフォルトの最大ファイルサイズは 1 GB ですが、これはアドミニストレーターが ServiceNow インスタンスに設定したサイズ制限によって異なる場合があります。

メソッド	アクション
ドラッグアンドドロップ	システムから [添付ファイル] ペインにファイルをドラッグアンドドロップします。
システムからファイルを選択する	a. [ファイルを選択] を選択します。 b. [ファイルを参照] ポップアップウィンドウで、ファイルを選択します。 c. [開く] を選択します。

7. **[Upload** (アップロード)] を選択します。
8. オプション: [追加] アイコン を選択して、さらにファイルを添付します。

次のタスク
添付ファイルをダウンロード、名前変更、または削除します。詳細については、「営業プロセスレコードの添付ファイルの管理」を参照してください。

営業プロセスレコードの添付ファイルの管理

販売プロセスレコードで監視している顧客アカウントに関連する実装計画、顧客提供の仕様、確定済みの見積もりなどのファイル、ドキュメント、または画像の名前変更、ダウンロード、または削除。

始める前に
必要なロール:営業プロセスマネージャー [sn_l2c_cockpit.sales_process_manager]

手順

1. 移動先 ワークスペース > **CSM/FSM** 構成可能ワークスペース.
2. [リスト] アイコンを選択します。
3. **[Lead to Cash Process Management** (見込み顧客から現金へのプロセス管理)] で、[**Sales Process Records** (営業プロセスレコード)] を選択します。
4. 営業プロセスレコードを選択します。
5. [添付ファイル] タブを選択します。
6. 添付ファイルを選択します。
7. 添付ファイルエントリの [その他のアクション] アイコン を選択します。
8. 目的のアクションを選択します。
   - ダウンロード
   - 削除
   - 名前の変更

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ヒント: 一括削除または一括ダウンロードの場合は、ファイルを選択するか、[すべてのファイル] を選択してからアクションを選択します。

9. オプション: プレビューする添付ファイルを選択します。

でのメールの表示と送信 **Lead-to-Cash** プロセス管理

営業プロセスレコード内で監視されているハードリンクされたすべてのエンティティの統合メールを表示し、営業プロセスダッシュボードからメールを作成します。

始める前に
デフォルトでは、営業プロセスレコードに関連するメールを作成して送信できます。営業案件や見積もりなどの子エンティティのメールを作成するには、それらのエンティティへのアクセス権を付与されている必要があります。詳細については、「でメールアクセスを有効にするための条件の設定 Lead-to-Cash プロセス管理」を参照してください。

必要なロール:営業プロセスマネージャー [sn_l2c_cockpit.sales_process_manager]

手順

1. 移動先 ワークスペース > **CSM/FSM** 構成可能ワークスペース.

2. [リスト] アイコンを選択します。

3. 移動先 「Lead-**to**-Cash」プロセス管理 > 営業プロセスレコード.

4. 営業プロセスレコードを選択します。

5. [メール] タブを選択して、営業プロセスレコードに関連付けられたすべてのハードリンクされたエンティティからのメールを表示します。

6. メールを作成して送信します。

a. [Compose Email (メールの作成)] を選択します。

b. 受信者のリストを入力します。

c. メールの下書きを作成します。

d. [メール送信] を選択します。

リンク、リンク解除、およびリンク変換条件

いくつかの条件で、 Lead-to-Cash プロセス管理 内のレコードのリンク、リンク解除、ハードリンクまたはソフトリンクを有効または無効にすることができます。

ハードリンクノードとソフトリンクノードの違い

リンクは、アクティブに監視する必要があるかどうかに基づいて、ハードタイプとソフトタイプの間で切り替えることができます。

ハードリンクされたノード

ハードリンクは、営業プロセスマネージャーによって確立されるアクティブなモニタリング接続です。レコードがハードリンクされると、アクティブに追跡され、そのメールと ToDo が統合されて営業プロセスレコードに表示されます。ハードリンクは、ノードマップで実線で表されます。

ソフトリンクされたノード

ソフトリンクは、データベースの関係に基づく受動的な接続です。ソフトリンクされているレコードは、営業プロセスマネージャーによって積極的に監視されず、メールと

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ToDo は営業プロセスレコードに統合されません。ノードマップでは、ソフトリンクは点線で表されます。

レコードをリンクおよびリンク解除するための条件

レコードのリンク:ソフトリンクからハードリンクに変換されたレコードを含む、すべてのハードリンクノードにレコードをリンクできます。

レコードのリンク解除:ハードリンクされたレコードのみをリンク解除でき、次のいずれかの条件を満たす必要があります。

- ターゲットノードが [レコードのリンク] フローを使用して追加された
- ターゲットノードがトップレベルのエンティティである

リンクタイプの変換条件

次の条件を満たす場合、ハードリンクをソフトリンクに変換することはできません。

- ターゲットノードは、[レコードのリンク] フローを使用して追加されました。
- ターゲット ノードには直接ハードリンクされた子ノードがありますが、ハードリンクされたソース ノードは 1 つだけです。

ソフトリンクをハードリンクに変換できるのは、ソースノードにハードリンクされたレコードが少なくとも 1 つある場合のみです。

ビジネスプロセスタスクの作成

すべてのリンクされた機会のクローズや注文の生成など、 Lead-to-Cash プロセス管理 で営業プロセスレコードのタスクを追跡します。

始める前に

必要なロール:営業プロセスマネージャー [sn_l2c_cockpit.sales_process_manager]

手順

1. 移動先 ワークスペース > **CSM/FSM** 構成可能ワークスペース.
2. ☰ [リスト] アイコンを選択します。
3. 移動先 「Lead-**to**-Cash」プロセス管理 > ビジネスプロセスタスク.
4. **[New** (新規)] を選択します。
5. フォームで、フィールドに入力します。

ビジネスプロセスタスクフォーム

フィールド	説明
番号	ビジネスプロセスタスクレコードの一意の ID。
ビジネスプロセスレコード	営業プロセスレコード。
親	(オプション)選択したオブジェクトの親レコード。この場合は、別のビジネスプロセスタスクです。
優先度	タスクに対処する順序。使用可能なオプションは、次のとおりです。 ○ 1：重大 ○ 2：高

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

フィールド	説明
	○ 3：中 ○ 4：低 ○ 5 - 計画中
状況	タスクレコードのステータス。使用可能なオプションは、次のとおりです。 ○ オープン ○ 対応中 ○ 完了してクローズ ○ 未完了でクローズ ○ スキップしてクローズ
アサイン先グループ	タスクにアサインするユーザーグループ。
アサイン先	タスクにアサインする営業プロセスマネージャー。
簡単な説明	(オプション)タスクを要約した簡単な説明。
作業メモ	(オプション)内部ユーザーのアクティビティを記録します。

6. **[Save** (保存)] を選択します。

次のタスク
営業プロセスダッシュボードからビジネスプロセスタスクを監視します。詳細については、「営業活動の監視と追跡」を参照してください。

カスタマーエンゲージメントシーケンス の使用

営業担当者は、 カスタマーエンゲージメントシーケンス アプリケーションを使用して、自分にアサインされたシーケンスタスクを表示して作業します。

使用の概要 カスタマーエンゲージメントシーケンス

CSM 構成可能ワークスペースからカスタマーエンゲージメントシーケンスアプリにアクセスして、シーケンスタスクを表示し、その中にリストされている事前定義されたアクティビティを完了します。

シーケンスタスクを表示

CSM 構成可能ワークスペースから自分にアサインされたシーケンスタスクを表示します。

始める前に
必要なロール:シーケンスビューアー [sn_crm_sequence.viewer]

手順

1. 移動先 ワークスペース > **CSM/FSM** 構成可能ワークスペース.
2. ☰ [リスト] アイコンを選択します。
3. 移動先 シーケンス > 自分のシーケンスタスク.
4. [自分のアクティブなシーケンスタスク] を選択して、進行中のシーケンスタスクを表示します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次の表では、リストビューに表示される詳細について説明します。

自分のシーケンスタスクリストビュー

列	説明
番号	シーケンスタスクレコードの ID。
シーケンスエンティティレコード	シーケンスをトリガーした営業エンティティレコード。たとえば、lead です。
シーケンス	シーケンスタスクレコードを作成したシーケンス。
説明	シーケンスの説明。
状況	シーケンスタスクの現在のステータス。使用可能なオプションは、次のとおりです。 ○ 対応中 ○ 完了
優先度	シーケンスタスクの優先度。
期日	シーケンスタスクを完了する必要がある日付。
追加場所	シーケンスタスクが作成された時点のタイムスタンプ。

5. レコードを選択して、シーケンスステップを表示します。

次のタスク
シーケンスステップのアクティビティに従って、見込み客とやり取りします。詳細については、「事前定義された顧客エンゲージメントタスクの完了」を参照してください。

事前定義された顧客エンゲージメントタスクの完了

CSM 構成可能ワークスペースのシーケンスタスクで事前定義されたシーケンスステップを実行して、見込み客とエンゲージします。

始める前に
必要なロール:シーケンスビューアー [sn_crm_sequence.viewer]

手順

1. 移動先 ワークスペース > **CSM/FSM** 構成可能ワークスペース.
2. [リスト] アイコンを選択します。
3. 移動先 シーケンス > 自分のシーケンスタスク.
4. シーケンスタスクレコードを選択します。
5. レコードが開いたら、[シーケンスステップ] タブを選択します。
   ナビゲーションペインには、完了する必要があるアクティビティまたはステップが一覧表示されます。アクティビティの詳細とアクションが作業領域に表示されます。
6. アクティビティを完了したら、適切なオプションを選択して次のアクティビティに移動します。
   シーケンスタスク内のすべてのアクティビティを完了すると、シーケンスは [完了] としてマークされます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

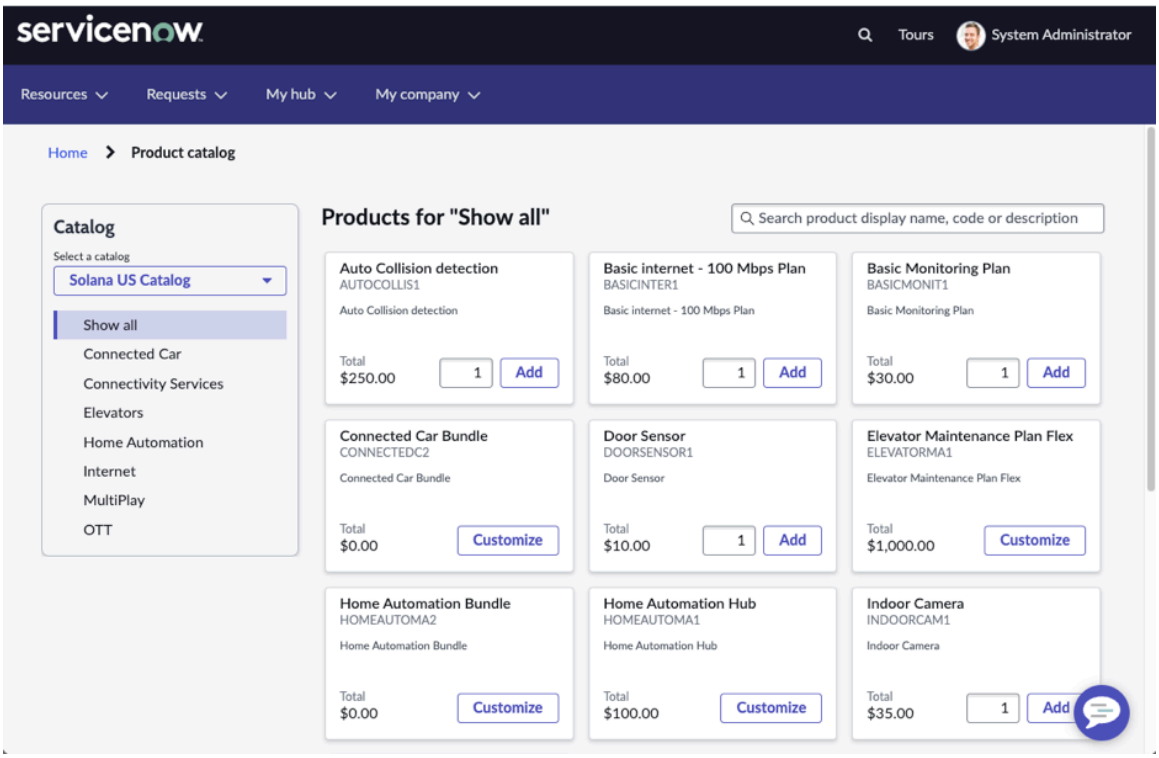
ビジネスポータルを使用した顧客セルフサービス

顧客はビジネスポータルを使用して、製品カタログの参照、製品注文の作成、注文ケースの作成と表示を 注文管理できます。

ビジネスポータルを使用した注文の登録

ビジネス ポータルでは、製品カタログを使用して、顧客が製品を参照および構成できるようにします。顧客は注文を作成し、フルフィルメントのために送信することもできます。

ビジネスポータル製品カタログ



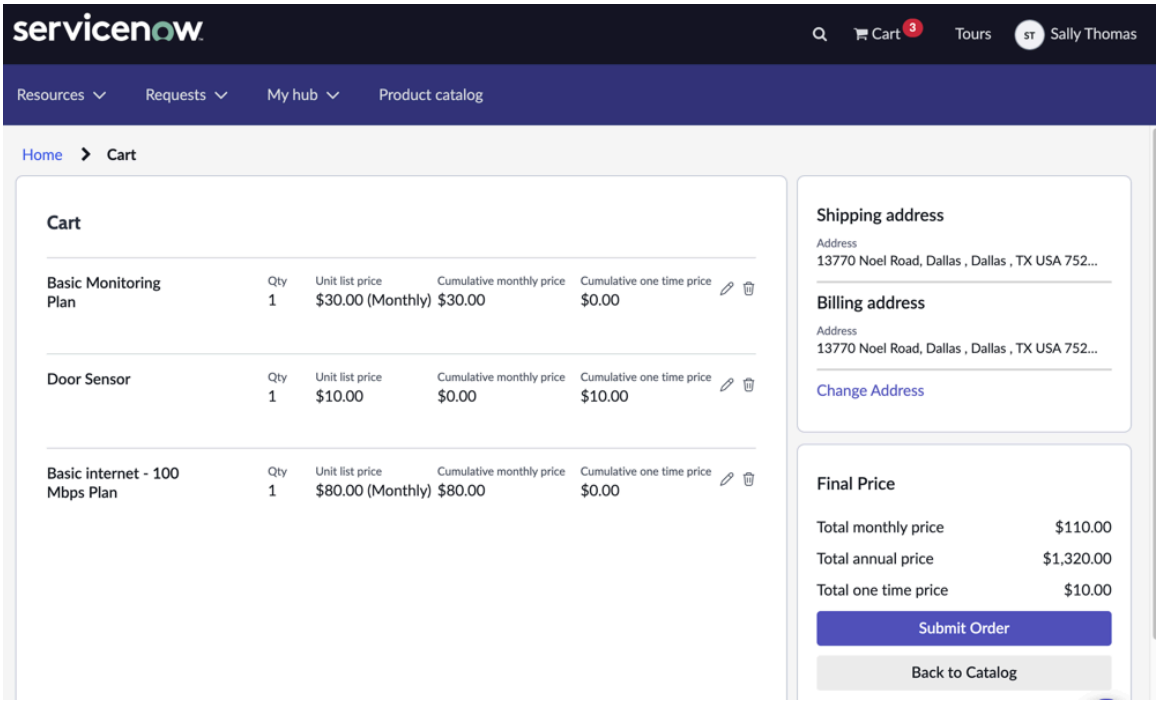
ビジネスポータルの買い物かご内の商品の表示

顧客は、ビジネスポータルを使用して買い物かご内の製品を表示できます。顧客も注文を送信して履行プロセスを開始します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ビジネスポータルの買い物かご



注文ケースの作成と表示

顧客は、ビジネスポータルを使用して、注文または注文品目の注文ケースを作成および表示できます。

ビジネスポータルへのアクセス

顧客は、インスタンスからビジネスポータルにアクセスして、製品の閲覧や注文の作成を行うことができます。

始める前に

必要なロール：sn_customerservice.customer

手順

1. インスタンスに移動し、URL を選択します。
2. インスタンスの URL を編集し、com の後の末尾に **/business_portal** を追加します。
   [ビジネスポータル] が開きます。

ビジネスポータルからの注文の作成

製品カタログで製品を参照し、 注文管理で注文を作成します。

始める前に

必要なロール：sn_customerservice.customer

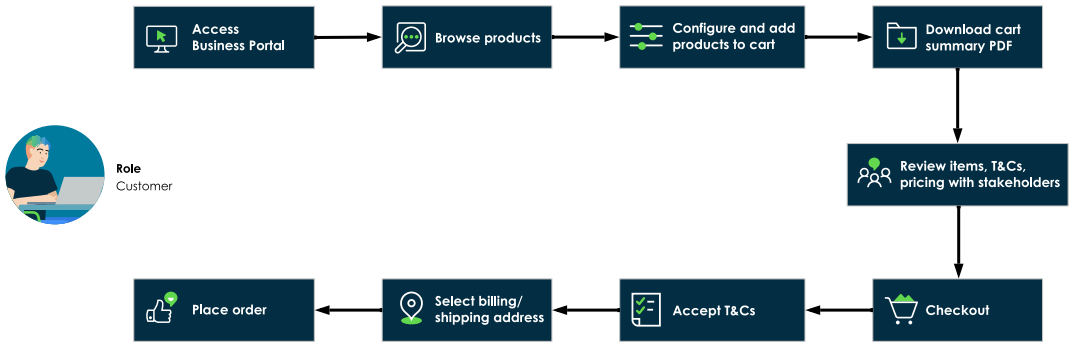
このタスクについて

次の図は、ビジネスポータルから注文を作成するプロセスを示しています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

セルフサービスオーダー精算プロセス



手順

1. ビジネスポータルにログインします。

2. 製品カタログを参照し、製品を選択してカートに追加します。

a. [製品カタログ] を選択します。
有効な販売契約を持つアカウントの連絡先である場合は、販売契約にリストされている製品のみが表示されます。

b. カタログ内の製品を参照します。

c. 注文する製品に利用可能なカスタマイズがある場合は、[カスタマイズ] を選択し、製品オプションを選択します。

d. [追加] を選択して、製品をカートに追加します。

3. 買い物かごの内容を確認します。

a. 買い物かごアイコンを選択します。
次の表に示す情報が表示されます。

[自分の買い物かご] フィールド

フィールド	説明
番号	一意のカート ID。
状況	買い物かごのステータス。
作成日時	買い物かご作成のタイムスタンプ。
数量	製品数量。
単価	1 つのアイテムの価格。
月間価格の累積	製品とその子アイテム (存在する場合) の 1 か月にわたる合計コスト。
1 回限りの料金累積	製品とその子アイテム (存在する場合) の 1 回限りの価格。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

b. 買い物かご内の製品の数量またはカスタマイズを変更する必要がある場合は、[編集] アイコン を選択して詳細を変更します。

c. アイテムを削除する場合は、 [削除] アイコンを選択します。

4. オプション: 注文の説明を [説明] フィールドに追加します。

5. オプション: [ダウンロード] を選択して、買い物かごのコピーを PDF 形式で保存します。
デフォルトのファイル名には買い物かご ID が含まれています。PDF のコンテンツと形式は、セールスカートデモテンプレートドキュメントテンプレートに基づいています。

6. チェックアウト。

a. [チェックアウトに進む] を選択します。

b. 契約条件ページで、販売者の契約条件を読んだ後、確認チェックボックスを選択し、 続行を選択します。
契約条件は、販売カートのデフォルトドキュメントテンプレートから取得されます。

c. 出荷の詳細 ページで、出荷先住所と請求先住所を確認し、必要に応じて 編集 アイコン を選択して変更します。

注: チェックアウト時に指定した住所は、その注文にのみ使用されます。販売者のシステムに保存されている住所は変更されません。

d. **[Continue** (続行)] を選択します。

e. [確認] ページで詳細を確認し、[送信] を選択します。

結果
注文が作成され、[注文の詳細] ページにリダイレクトされます。アカウントの詳細、注文金額、注文明細などを表示できます。

関連トピック

ビジネスポータルでの注文の表示

セールスカートの契約条件の変更

ビジネスポータルでの注文の表示

顧客は、ビジネスポータルを使用して注文を表示できます。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice.customer

手順

1. ビジネスポータルにログインします。

2. 選択 要求 > 送信された要求を表示 > 注文を表示.
[注文を表示] ウィンドウには、次のコントロールがあります。

- 注文を検索するには、検索オプションを使用します。
- 順序をソートおよびフィルタリングするには、フィルターを使用します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- PDF、Excel、または CSV としてエクスポートするには、アクションアイコン を使用します。
- 開いて注文するには、注文番号を選択します。
- メインウィンドウに戻るには、ブレッドクラムを使用します。

関連トピック

ビジネスポータルからの注文の作成

1 つ以上の注文の更新を要求

1 つ以上の注文について、注文のフルフィルメント予定日と出荷場所の変更を要求するか、ビジネスポータルから注文ケースを作成して問題に注意を喚起します。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice.customer

手順

1. ビジネスポータルにログインします。
2. 選択 要求 > 要求を送信 > ケースを送信 > 注文ケースを送信.
3. 新しい注文ケースを作成します。

   a. フォームで、フィールドに入力します。

   新規注文ケースの作成フォーム

フィールド	説明
アカウント	ケースを作成するアカウント。
連絡先	このケースの顧客連絡先の名前。
要求の範囲	このオプションを [注文ヘッダーの詳細、複数の注文] に設定して、1 つ以上の注文のケースを作成する必要があります。
優先度	以下は、割り当てに使用できる優先度です。 ▪ 1 - 重大 ▪ 2：高 ▪ 3 - 中 ▪ 4 - 低 (デフォルト)
簡単な説明	オプションの簡単な説明。

   b. **[Next** (次へ)] をクリックします。
   注文ケースは、[ステータス] が [ドラフト] で作成されます。

4. 注文ケースに追加する注文を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. 注文ケース ページの 変更の追加と指定 フォームで、 追加 を選択します。

b. [ケースに注文を追加] ウィンドウで、1 つ以上の注文を選択し、[追加] を選択します。
注文レコードに対応して注文ケースラインが作成されます。

c. 編集する注文ケースラインを選択し、[編集] を選択します。

単一の注文ケースラインを選択して、特定の注文に特定の変更を加えます。複数の注文ケース品目を選択して、すべての注文に同じ変更を加えます。

> **注:**
>
> 注文ケース品目を変更する必要がなくなった場合は、品目を選択し、 [編集] の横にあるドロップダウンボタンを選択し、 [削除] を選択して、変更する品目の一覧から削除します。

d. [アイテムの編集] ダイアログボックスで、値のいずれかまたはすべてを変更します。

フィールド	説明
要求予定日	注文を履行する日付。
要求出荷場所	注文の配送先。

e. **[Update** (更新)] を選択します。

f. [変更を追加して指定] フォームで [次へ] を選択します。

5. 要求された変更を確認し、[レビューおよび送信] ページで注文ケースを送信します。

- さらに変更が必要な場合は、[アクティビティ] セクションから必要なページに移動し、変更プロセスを繰り返します。
- 変更が正確な場合は、[送信] を選択します。

結果
更新した注文に対応する注文ケースラインを使用して注文ケースが作成され、注文ケースのステータスが [新規] に変更されます。

1 回の注文内のアイテムの更新を要求

ビジネスポータルから注文ケースを作成して、注文内の特定のアイテムの注文フルフィルメント予定日、出荷場所、数量の変更を要求します。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice.customer

手順

1. ビジネスポータルにログインします。

2. 選択 要求 > 要求を送信 > ケースを送信 > 注文ケースを送信.

3. 新しい注文ケースを作成します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

a. フォームで、フィールドに入力します。

新規注文ケースの作成フォーム

フィールド	説明
アカウント	ケースを作成するアカウント。
連絡先	このケースの顧客連絡先の名前。
要求の範囲	1 つの注文内で特定の注文品目のケースを作成するには 、このオプションを [特定の注文明細、単一の注文] に設定する必要があります。
注文番号	ケースを作成する順序。
優先度	以下は、割り当てに使用できる優先度です。 ▪ 1 - 重大 ▪ 2 : 高 ▪ 3 - 中 ▪ 4 - 低 (デフォルト)
簡単な説明	オプションの簡単な説明。

b. **[Next** (次へ)] をクリックします。
注文ケースは、[ステータス] が [ドラフト] で作成されます。

4. 注文ケースに追加する特定の注文アイテムを選択します。

a. 注文ケース ページの 変更の追加と指定 フォームで 追加 を選択します。

b. [ケースに注文品目を追加] ウィンドウで、ケースを作成する注文品目を選択し、[追加] を選択します。
選択した注文アイテムに対応する注文ケースラインが作成されます。

c. 編集する注文ケースラインを選択し、[編集] を選択します。

注文ケース品目を変更する必要がなくなった場合は、その品目を選択し、[編集] の横にあるドロップダウンボタンを選択して [削除] を選択し、変更する品目の一覧から削除します。

d. [アイテムの編集] ダイアログボックスで 1 つまたは複数の値を変更します。

フィールド	説明
要求予定日	注文を履行する日付。
要求出荷場所	注文の配送先。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

フィールド	説明
要求数量	購入するアイテムの数量。

e. **[Update** (更新)] を選択します。

f. [変更を追加して指定] フォームで [次へ] を選択します。

5. 要求された変更を確認し、[レビューおよび送信] ページで注文ケースを送信します。
   - さらに変更が必要な場合は、[アクティビティ] セクションから必要なページに移動し、変更プロセスを繰り返します。
   - 変更が正確な場合は、[送信] を選択します。

結果
更新した注文品目に対応する注文ケース品目を使用して注文ケースが作成され、注文ケースのステータスが [新規] に変更されます。

注文ケースの詳細の表示

ビジネスポータルから注文ケースとそのステータスのリストを表示します。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice.customer

手順

1. ビジネスポータルにログインします。
2. 選択 要求 > 送信された要求を表示 > ケースとタスクを表示.
3. [カテゴリ] メニューから [自分の注文ケース] を選択して、注文ケースを表示します。
4. ケースを選択すると、ケースのステータスとその他の詳細が表示されます。

注文ケース状況

状況	説明
新規	送信される新しい注文ケース。
ドラフト	まだ送信されていない注文ケース。 [ドラフト] ステータスの注文ケースラインは、引き続き変更できます。
対応中	注文ケースは販売代理店によって処理されています。

パートナー関係管理の使用

パートナー関係管理 プラグイン (com.snc.partner_relationship_management) をインストールして、管理者とチャネルパートナーがセルフサービスのパートナーポータルを使用できるようにします。

エンタープライズパートナーリレーションシップマネージャーまたはチャネルパートナーは、パートナーポータルを使用して次のいずれかのタスクを実行できます。

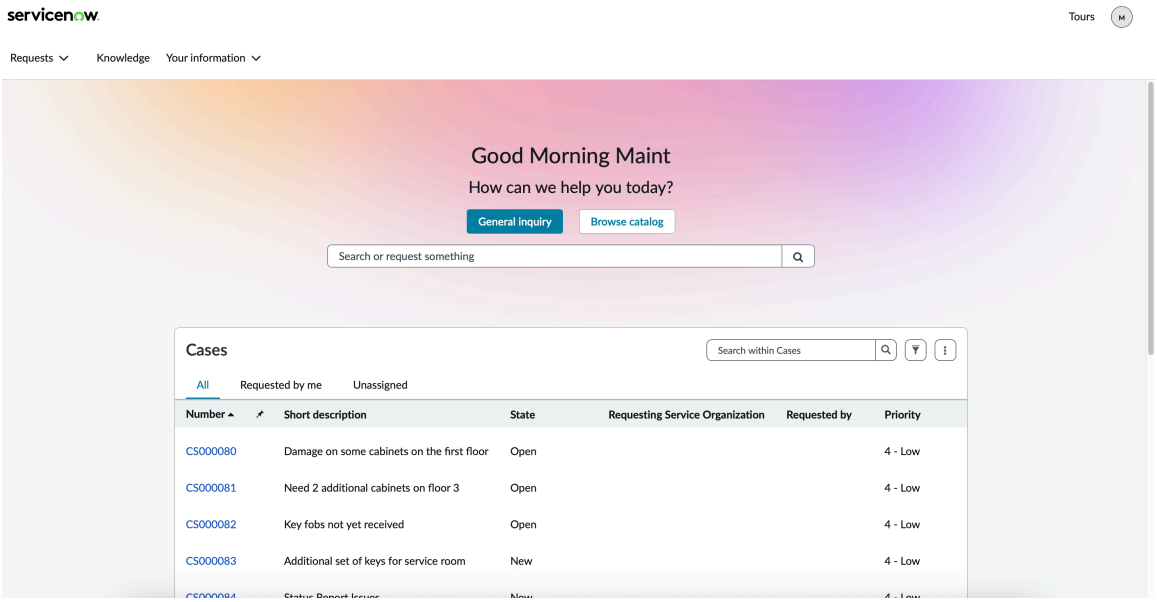
- パートナーポータルの 360 度ビューを取得します。
- スタッフメンバーを追加および管理する。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- 企業とつながるための問い合わせを送信します。
- ナレッジベース記事にアクセスし、コミュニティに参加します。

Partner Portal



パートナーポータルから、次の機能を使用したりアクセスしたりできます。

ログインしているユーザー向けのパートナーポータルホームページ

タスク	説明
要求	チャネルパートナーは、 要求 ヘッダーを使用して次のアクションを実行できます。 • 要求を表示および追跡します。 • 問い合わせを作成し、企業に接続します。 • 外部スタッフメンバーをパートナー組織に登録します。 • 異なるパートナー組織内でスタッフメンバーを移動します。 • ログインしているペルソナが利用できるすべてのサービス関連カタログを表示します。 ケース登録の詳細については、「パートナーポータルで照会を行う」を参照してください。 スタッフメンバーの登録の詳細については、「パートナーポータルにメンバーを登録」を参照してください。
ナレッジ	ヘッダーで [ナレッジ] を選択して、kb_home ページを表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ログインしているユーザー向けのパートナーポータルホームページ (続く)

タスク	説明
	ナレッジベースを検索したり、最も評価された、または最も読まれたナレッジベースの記事のリストを表示したりすることができます。
あなたの情報	すべてのチャネルパートナーのリストを表示します。
一般の問い合わせ	企業に懸念や質問を提起します。 一般照会の詳細については、「 パートナーポータルで照会を行う」を参照してください。
カタログを参照	すべてのカタログフォームのリスト。
ケース	すべてのケースへのアクセスと、アクションが必要なオープンケースへのクイックリンクを提供します。
クイックリンク	ユーザーが設定できるリンクのリスト。
ツアー	パートナーポータルの仕組みに関する追加のガイダンスについては、ツアーをご覧ください。 アドミニストレーターが、ページにツアーを表示するかどうかを決定します。
プロファイルメニュー	プロファイル画像を選択して自分のプロファイルを表示するか、パートナーポータルからログアウトします。
検索	サポート記事やその他の要求を検索します。 検索語または用語を入力し、[検索] を選択して結果を表示します。
最も人気のある記事	コミュニティで最も閲覧された記事のリストを表示します。

関連トピック

パートナーポータルで照会を行う

パートナーポータルにメンバーを登録

パートナーポータルで照会を行う

パートナーポータルで企業に関する質問や懸念事項を提起します。

始める前に

必要なロール:sn_prm.enterprise_partner_rel_manager、sn_prm.external_partner_manager、または sn_prm.external_partner_associate

手順

1. パートナーポータルに移動します。

2. ポータルヘッダーから、[自分の要求] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. ドロップダウンから [要求を送信] を選択します。
4. [一般照会] を選択します。
5. フォームで、フィールドに入力します。
   照会フォームのフィールドとその説明の詳細については、「 一般照会フォーム」を参照してください。
6. **[Submit** (送信)] を選択します。

関連トピック

- パートナー関係管理の使用
- パートナーポータルにメンバーを登録

パートナーポータルにメンバーを登録

新しいパートナーメンバーを登録するか、パートナー組織内で既存のスタッフを異動させます。

始める前に
必要なロール:sn_prm.enterprise_partner_rel_manager、sn_prm.external_partner_manager、sn_prm.enterprise_partner

このタスクについて
各スタッフに、日常業務とタスクを実行するための特定の責任とアクセス権を割り当てます。

手順

1. パートナーポータルに移動します。
2. ポータルヘッダーから、[自分の要求] を選択します。
3. ドロップダウンから [要求を送信] を選択します。
4. [メンバーの登録] を選択します。
5. フォームで、フィールドに入力します。
   メンバー登録フォームのフィールドとその説明の詳細については、「 メンバー登録フォーム」を参照してください。
6. **[Submit** (送信)] を選択します。

関連トピック

- パートナー関係管理の使用
- パートナーポータルで照会を行う

セールスと注文管理 (SOM) の Now Assist

ServiceNow® セールスと注文管理 (SOM) の Now Assistアプリケーションプラットフォームの AI 機能を使用して、AI を活用したインサイトと自動化を提供し、より迅速でスマートな販売および注文プロセスを推進します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

重要:

- 現在、一部の Now Assist 製品/機能は、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はご利用いただけません。詳細については、Now Support ナレッジベース 記事「KB0743854」を参照してください。将来のリリースで可用性の更新を必ず確認してください。
- 現在、一部の Now Assist 製品/機能は、一部の地域のお客様にのみご利用いただけます。将来のリリースで可用性の更新を必ず確認してください。

トラブルシューティングとサポート

- AI とインテリジェンスの 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.

AI の制限事項

このアプリケーションは、データ内のパターンに基づいて予測を生成する急速に進化している研究分野である人工知能 (AI) と機械学習を使用しています。その結果、このアプリケーションは必ずしも正確、完全、または適切な情報を生成するとは限りません。さらに、このアプリケーションがユースケースに合わせて完全にトレーニングまたはテストされているという保証はありません。これらの問題を軽減するために、ユースケースに対する正確性、害、および適切性について、このアプリケーションの使用をテストおよび評価し、出力を人間が監視し、意思決定の目的で AI で生成された出力のみに依存しないようにするのは、ユーザーの責任です。これは、医療、ファイナンス、法務、雇用、セキュリティ、インフラストラクチャなど、結果が影響を与える分野にこのアプリケーションを展開することを選択した場合に特に重要です。ServiceNow の AI 利用規定 に従うことに同意するものとします。このポリシーは ServiceNow によって更新される場合があります。

データ処理

このアプリケーションでは、ServiceNow 顧客の個々のインスタンスから一元化された ServiceNow 環境にデータを転送する必要があります。この環境は、インスタンスが存在するデータセンターとは異なるデータセンターリージョンに配置されている可能性があり、場合によっては Microsoft Azure などのサードパーティクラウドプロバイダーにも転送されます。このデータは、コアコンプライアンスポータル から利用可能なポリシーを含む、ServiceNow の内部ポリシーと手順に従って処理されます。

データコレクション

ServiceNow は、このアプリケーションの入力、出力を収集して使用し、出力を編集して、ServiceNow モデルや AI 製品などの ServiceNow テクノロジーを開発および改善します。お客様は、「」で説明されているように、いつでも将来のデータコレクションをオプトアウトできます。 Now Assist オプトアウトページ .

でのエージェントワークフローの使用 セールスと注文管理 (SOM) の Now Assist

セールスと注文管理 (SOM) の Now Assist AI エージェントコレクションを使用して、タスクを自律的に完了します。

新しいリードの育成の支援 エージェントワークフローは、AI エージェントのチームと連携して、独立して、または監督下で、リードのライフサイクルの管理を支援します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

エージェントワークフローを使用するための前提条件

エージェントワークフローを使用するための前提条件は次のとおりです。

- Now Assistパネルがオンになっていることを確認します。
- 販売代理店の作業スケジュールを設定します。
  - 移動先 すべて > エージェントスケジュール > 作業スケジュール.
  - 販売代理店の作業スケジュールを作成します。
- エージェントワークフローを複製し、トリガーをアクティブ化します。

AI エージェント収集に利用可能なエージェントワークフロー

エージェントワークフロー名	説明	利用可能な AI エージェント
新規リードの育成を支援	• 見込み客と販売代理店を結びつけるために必要な手順の概要を示します。 • 最初のアウトリーチメールとフォローアップメールを送信します。 • メールを取得し、インテントを分類し、アクションを実行する適切な販売代理店にルーティングします。 • 販売代理店の空き状況に基づいて、予約をスケジュール、再スケジュール、または削除します。 • オプトアウトを希望するリードまたは興味のないリードを管理します。	• リードアウトリーチ AI エージェント • 受信メール AI エージェント • 予約管理 AI エージェント • リード無関心 AI エージェント

重要: デフォルトでは、すべてのエージェントワークフローと AI エージェントレコードは読み取り専用です。

AI エージェントを自律的に実行するには、まず ユースケースを複製 してから、次の手順に進む必要があります。

- エージェントワークフローを有効にします。
- エージェントワークフロー内のすべてのエージェントを有効にします。
- エージェントワークフローを自動的に呼び出すトリガーをアクティブ化します。各エージェントワークフローのトリガーは一意である必要があります。手動で呼び出す場合は、トリガーをアクティブ化する必要はありません。
- AI エージェントとエージェントワークフローの大規模言語モデル (LLM) の詳細については、「 AI エージェントとエージェントワークフローの LLM を選択する 」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

新規リードの育成エージェントワークフローを支援

リードレコードプロセス全体を処理するには、[新規リードの育成を支援] エージェントワークフローを使用します。

新規リードの育成を支援 エージェントワークフローの概要

[新規リードの育成を支援] エージェント ワークフローを使用して、次のことができます。

- 最初のリードに積極的に関与します
- 予約またはデモを予約して、リードを認定に近づけます
- リードの成否判断のオプトアウトと無関心を特定する

Help narturure new leads エージェント ワークフローを変更するには、 それを複製 し、要件に応じて設定を調整します。エージェントワークフローテンプレートを有効にするには、トリガーをアクティブにし、 Now Assist パネルを含めるように表示設定を設定します。

重要: エージェントワークフロー、AI エージェント、またはツールを変更する場合は、それに応じてすべての指示を更新してください。

新しいリードのユースケースの育成を支援

ユースケースにアクセスするには:

1. 移動先 すべて > **AI** エージェントスタジオ > 作成と管理 > ユースケース.
2. 新しいリードの育成を手伝う を選択します。

新しいリードの育成を支援 **AI** エージェント

次の表に、新しいリード AI エージェントの育成を支援 を示します。

重要: AI エージェントの可用性を定義画面で、AI エージェントをアクティブ化するために [ステータス] フィールドが有効になっていることを確認します。

[新規リードの育成を支援 **(Help nurture new leads)**] ユースケースにおける **AI** エージェントとそのロール

AI エージェント	**AI** エージェントロール
リードアウトリーチ AI エージェント	アウトリーチとフォローアップのフローを開始します。このフローは、最初のアウトリーチメールとフォローアップメールを送信することで販売代理店をサポートします。
リード無関心 AI エージェント	リードの認定取り消しおよびオプトアウト要求を処理します。
受信メール AI エージェント	受信応答ハンドラーフローを開始します。このフローは、最新のメールレコードを取得して分析することで、販売代理店をサポートします。その分析に基づいて、リードを前進させるために必要なアクションを推奨します。
予約管理 AI エージェント	リードレコードの予約の管理を支援します。エージェントは、リードオーナーの空き状況に基づいて、予約を作成、更新、またはキャンセルすることができます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

エージェントワークフローの作成に必要なロール

ワークフローを有効にしてアクセスするために必要なロールは次のとおりです。

ロールと責任

ロール	責任
営業 AI アドミン	• エージェントワークフローを構成します。 • AI 設定を変更します。 • 新しいワークフローと AI エージェントを作成および管理します。
営業 AI ユーザー	Now Assistパネルを使用して AI とやり取りします。

エージェントワークフローのアクティブ化

エージェントワークフローアクティブ化します:

1. [新しいリードの育成を支援 (Help nurture new leads)] エージェントワークフローに移動し、複製します。ワークフローは、そのエージェントワークフローに関連付けられているトリガーも複製します。
2. 複製されたワークフローに移動し、トリガー (リードレコードが作成または更新される) トリガー (トリガー (リードレコードが作成または更新される) を有効にします

   注: ワークフローに関連付けられたトリガーをアクティブ化できます。

外部トリガーを有効にする

1. 移動先 すべて > システムポリシー > メール > 受信アクション. アクティブ化する必要がある受信アクションは 2 つあります。
   - リードインバウンドアクション のエージェントワークフローをトリガー をアクティブ化します。
   - [リードタスク受信アクションのエージェントワークフローをトリガー] をアクティブ化します。
2. SalesAIAgentsConstants スクリプトに移動し、重複するエージェントワークフローの sys id を HELP_NURTURE_NEW_LEAD_FLOW_IDプロパティの値を変更。

リードの育成

リードを育成するには、次の手順を実行します。

1. [説明して接続] 画面の情報を確認し、必要な更新を行ってユースケースが要件に適合していることを確認して、[保存して続行] を選択します。
2. [トリガーの定義] 画面で、要件に適応するトリガーをアクティブ化するか、独自のトリガーを作成して、 [保存して続行] を選択します。
3. [Select display] 画面で、次の手順を実行します。
   a. ユースケース出力を表示する場所を選択します。
   b. その横にある矢印を使用して、ユースケースにアクセスできるロールを追加します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

注: sales_agent はユースケースのデフォルトロールです。

c. [保存してテスト] を選択します。

エージェントは、ユースケース AI エージェントスタジオ テストを実行します。

Now Assistパネルでは、エージェントはインタラクションが生成されるとすぐに通知を受信します。これにより、エージェントは画面の指示に従ってタスクを完了できます。詳細については、「Now Assistパネルを使用して、カスタマーサービス管理 (CSM) カスタマーサービス管理 (CSM) の生成 AI 機能を要求する」を参照してください。

ServiceNow アプリケーションと統合による 注文管理 の拡張

さまざまな ServiceNow ストアアプリケーションと統合を使用して、 注文管理の機能をさらに拡張できます。

拡張のためのアプリケーションと統合 注文管理

アプリケーションまたは統合	説明
プロバイダー向けサービスブリッジ注文管理	サービスプロバイダーとその顧客が 注文管理 を使用して、特定のタイプの MACD 注文を含む複雑な注文を サービスブリッジにわたって発注して履行できるようにします。
注文管理とフィールドサービス管理 (FSM) の統合	注文管理, を使用してフィールドサービス作業指示要求を自動的に作成し、フィールドサービス管理 (FSM)で追跡します。
注文管理とサービスポートフォリオ管理の統合	複雑で長時間実行される注文と注文タスクを 注文管理, でプロジェクト監督し、それらを サービスポートフォリオ管理 で管理します。

サービスブリッジを使用したプロバイダー向け注文管理

プロバイダー向けサービスブリッジ注文管理 アプリケーションを使用すると、サービスプロバイダーは注文管理を使用して、サービスブリッジコンシューマーがServiceNowインスタンスのサービスカタログから注文できる製品オファリングとサービス仕様を作成できます。発注エージェントと履行者は、プロバイダーインスタンスで注文と要求を完了することができます。

サービスブリッジを使用したプロバイダー向け注文管理の概要

プロバイダー向けサービスブリッジ注文管理 アプリケーションは、サービスブリッジに対する受注および履行プロセスをサポートします。公開された製品オファーとサービス仕様により、リモートレコードプロデューサー (RRP) が生成されます。これらのリモートレコードプロデューサーは、コンシューマーがインスタンスのサービスポータルから注文できるリモートカタログアイテムを作成します。

これらのリモートレコードプロデューサーを生成するためのワークフローには、次の基本的な手順が含まれます。

- 製品カタログアドミニストレーターまたはマネージャーは、プロバイダーインスタンスで製品オファリングとサービス仕様を作成し、流通チャネルをサービスブリッジとして指定し、製品オファーが販売可能アイテムであることを示します。オファリングとサービス仕様が公開されると、リモートカタログアイテムを作成するためのリモートレコードプロデューサー (RRP) が自動的に生成されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- サービスブリッジアドミニストレーターは、コンシューマー基準をリモートレコードプロデューサーに関連付けます。
- サービスブリッジアドミニストレーターは、プロバイダーインスタンスでリモートレコードプロデューサーをレビューしてアクティブ化します。これらのリモートレコードプロデューサーは、コンシューマーインスタンスのサービスカタログにリモートカタログアイテムを公開します。
- コンシューマーは、コンシューマーインスタンスのサービスポータルでリモートカタログアイテムを使用してサービスを要求します。要求により、プロバイダーインスタンスで要求を実行するためのプロバイダータスクが自動的に作成されます。
- プロバイダーインスタンスで、注文マネージャーが承認し、エージェントが履行できるように、注文と注文明細行が作成されます。
- コンシューマーインスタンスでは、コンシューマーは発注エージェントから注文ステータスの更新と作業メモのコメントを受け取ります。

機能

- 複合仕様のシンプルなバンドル製品オファリングをサポートします。
- サポートサービス仕様。
- 注文品目の数量注文とオプションの製品とサービスの選択をサポートします。
- インスタンス内のコンシューマーが表示できる製品とサービスのインベントリレコードを同期します。
- コンシューマーが次の操作を実行できるようにします。
  - 注文の一時停止、再開、切断
  - 注文が返品不可点 (PONR) に達していない場合は、コンシューマーインスタンスから注文をキャンセルします。

福利厚生

- オファリングとサービス仕様をリモートカタログに公開するリモートレコードプロデューサーの生成を自動化します。
- プロバイダーインスタンスでの注文処理を高速化し、注文の精度を向上させます。
- プロバイダーと顧客インスタンス間のコメントを更新し、頻繁な注文ステータスの更新を共有することで、コミュニケーションを促進します。

順序ステータスマッピング

注文処理中、注文ステータス状況は特定のプロバイダータスク状況に対応することに注意してください。

オーダーおよびプロバイダータスクの状況

オーダーステータス	プロバイダータスクステータス
ドラフト	受領済み
送信済み	受領済み
拡張中	受領済み
拡張保留	受領済み
新規	受領済み

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

オーダーおよびプロバイダータスクの状況 (続く)

オーダーステータス	プロバイダータスクステータス
確認済み	対応中
予約済み	対応中
却下	情報待ち
進行中	対応中
リビジョン中	受領済み
情報を待機中	情報待ち
保留	情報待ち
キャンセルの評価中	キャンセル
キャンセル中	対応中
キャンセル	キャンセル
完了	クローズ済み

次のステップ

サービスブリッジアドミニストレーターとして、 プロバイダー向けサービスブリッジ注文管理の構成のセットアップタスクを確認します。

プロバイダー向けサービスブリッジ注文管理の構成

プロバイダーが注文管理を使用してサービスブリッジで製品注文を作成および履行できるようにするプロバイダー向けサービスブリッジ注文管理アプリケーションを構成します。プロバイダーは、コンシューマーが自分のインスタンスで サービスカタログ から注文できるように、製品オファリングとサービス仕様をリモートカタログアイテムとして公開します。

構成の概要

次のタスクに従って、注文管理 を使用して製品オファリングとサービス仕様を作成し、プロバイダーインスタンスでリモートレコードプロデューサーとして公開する ServiceNowプロバイダー向けサービスブリッジ注文管理 アプリケーションを設定します。サービスブリッジアドミニストレーターは、これらのリモートレコードプロデューサーをアクティブ化して、コンシューマーインスタンスの サービスカタログ から製品とサービスを利用できるようにします。

プロバイダー向けサービスブリッジ注文管理 アプリケーションのセットアップ

構成ステップ	説明	ロール
プロバイダーのインストール サービスブリッジ	ServiceNow Store からプロバイダー向けサービスブリッジアプリケーションをインストールします。このアプリケーションの構成の詳細については、「プロバイダーの サービスブリッジ のインストールと構成」を参照してください。	管理者
コンシューマー向けインストールサービスブリッジ	からコンシューマー向け サービスブリッジアプリケーションをインストールしま	管理者

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロバイダー向けサービスブリッジ注文管理 アプリケーションのセットアップ (続く)

構成ステップ	説明	ロール
	すServiceNow Store。このアプリケーションの設定の詳細については、「 コンシューマー向けサービスブリッジのインストールと設定 」を参照してください。	
プロバイダー向けサービスブリッジ注文管理 をインストール	ServiceNow Store から プロバイダー向けサービスブリッジ注文管理 アプリケーションをインストールします。	管理者
リモートカタログアイテムの製品オファリングの作成	プロバイダーインスタンスで、コンシューマーのサービスカタログにリモートカタログアイテムとして追加する製品オファリングを作成します。	製品カタログアドミニストレーターまたはマネージャー
リモートカタログアイテムのサービス仕様の作成	プロバイダーインスタンスで、コンシューマーのサービスカタログにリモートカタログアイテムとして追加されるサービスのサービス仕様を作成します。	製品カタログアドミニストレーターまたはマネージャー
コンシューマー基準をリモートレコードプロデューサーに関連付ける	プロバイダーインスタンスで、リモートレコードプロデューサーをレビューし、適格なサービスブリッジコンシューマーのカタログアイテムに資格を付与する顧客基準を関連付けます。	サービスブリッジプロバイダーアドミン
インベントリを管理するために、コンシューマー基準をリモートレコードプロデューサーに関連付けます。	インベントリを管理するためのリモートレコードプロデューサーを確認し、顧客基準を関連付けます。	
リモートレコードプロデューサーのアクティブ化	コンシューマーインスタンスで、リモートレコードプロデューサーのエンタイトルメントをアクティブ化します。	サービスブリッジコンシューマーアドミン
リモートカタログアイテムを廃止する	リモートカタログで使用されている製品オファリングまたはサービス仕様を廃止します。これにより、対応するリモートレコードプロデューサーが自動的に廃止され、コンシューマーインスタンスのサービスカタログからアイテムが削除されます。	製品カタログアドミニストレーターまたはマネージャー

プロバイダー向けサービスブリッジ注文管理 をインストール

admin ロールをお持ちであれば、 プロバイダー向けサービスブリッジ注文管理 アプリケーション (sn_sb_pro) をインストールできます。このアプリケーションには、デモデータが含まれています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

まだインストールされていない場合は、関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインをインストールします。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、次を参照してください。 のエンタイトルメントを取得する ServiceNow 製品またはアプリケーション .
- 依存関係、ライセンスやサブスクリプションの要件、およびリリースの互換性については、ServiceNow Store の プロバイダー向けサービスブリッジ注文管理 アプリケーションリストを確認してください。

必要なロール：admin

このタスクについて

プロバイダー向けサービスブリッジ注文管理 とともに次のアイテムがインストールされます。

- プラグイン
- ストアアプリケーション
- ロール
- スケジュール済みジョブ
- テーブル

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

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して、 プロバイダー向けサービスブリッジ注文管理 アプリケーション ((sn_sb_pro)) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

   [インストール] ボタンの横のリストに、使用可能なバージョンが表示されます。
3. リストからバージョンを選択し、[インストール] を選択します。

   表示される [インストールの詳細を確認] ダイアログボックスに、アプリケーションとともにインストールされている依存関係が一覧表示されます。
4. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow Store へのリンクに従って、依存関係のエンタイトルメントを取得します。
5. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。
   デモデータは、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードです。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。
6. **[Install** (インストール)] を選択します。

リモートカタログアイテムの製品オファリングの作成

サービスブリッジプロバイダーインスタンスで製品オファリングを作成します。製品オファリングを公開すると、リモートカタログアイテムのリモートレコードプロデューサーが作成されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に
必要なロール：sn_prd_pm_product_catalog_admin および
sn_prd_pm_product_catalog_manager

このタスクについて
製品オファリングを作成するときは、[流通チャネル] フィールドを使用してチャネルをサービスブリッジに設定します。

手順

1. プロバイダーインスタンスの CSM 構成可能ワークスペース で、 リスト ビューを選択します。
2. 移動先 オファリング > 製品オファリング.
3. **[New** (新規)] を選択します。
   [詳細] タブで、フィールドに入力します。

新しい製品オファリングの作成フォーム

フィールド	説明
番号	システムによってアサインされた製品オファリングの番号。
名前	類似の製品名と区別するための製品オファリングの代替名。
表示名	追加される製品オファリングの名前。
オファリングタイプ	オファリングエンティティ。次のいずれかのタイプを選択します。 ○ 製品:エージェントが CSM 構成可能ワークスペースを使用して注文に追加できる製品エンティティ。 ○ エンタイトルメント:エージェントが注文に追加できる保証やサブスクリプションなどのエンティティ。
オファリングサブタイプ	エンタイトルメントのタイプ: ○ 保証 ○ 延長保証 ○ ライセンス ○ サブスクリプション
販売可能	製品オファリングをスタンドアロンアイテムとして販売できることを示すオプション。選択しない場合、製品オファリングはバンドルの一部として販売できますが、スタンドアロンアイテムとして販売することはできません。 注: プロバイダー向けサービスブリッジ注文管理 アプリケーションを使用している場合は、製品オファリングに対してこのオプションを選択します。販売可能な商品オファーのみが、リモートカタログアイテムを作成します。バンドル構成のオファーはサポートされていません。
説明	製品オファリングの簡単な説明。説明は、発注エージェントが発注時に製品を理解するのに役立ちます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、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
開始日	製品オファリングが セールスと注文管理 アプリケーションで利用可能になる日時。[カレンダー] アイコン ( ) を選択して開始日時を選択し、[**OK]** を選択します。
終了日	製品オファリングが セールスと注文管理 アプリケーションから削除された日時。[カレンダー] アイコン ( ) を選択して終了日時を選択し、[**OK]** を選択します。
状況	製品オファリングのステータス。状況には、[ドラフト]、[公開済み]、[廃止]、および [アーカイブ済み] があります。[ドラフト] ステータスの製品オファリングを更新できます。
流通チャネル	流通チャネルを設定してロックするオプション。たとえば、Web をチャネルとして指定できます。複数のチャネルを指定できます。 **注:** プロバイダー向けサービスブリッジ注文管理 アプリケーションを使用している場合は、チャネルとして「サービスブリッジ」と入力します。
所有者	製品オファリングの責任者。
コード	製品名に基づいてシステムによって生成された英数字。システムで生成されますが、コードを編集して SKU またはその他の業界固有の製品コードを表すことができます。
製品仕様	製品オファリングに関連付ける製品仕様。受注処理を促進する製品オファリングの機能ビューを提供します。 **注:** 公開された仕様のみが表示されます。
製品モデル	製品モデルの名前。
子仕様特性をコピー	選択すると、仕様階層内のすべての子仕様特性がコピーされるオプション。たとえば、製品オファーに製品仕様が関連付けられている場合、このオプションを選択すると、特性が親仕様に加えて子仕様から継承されることを示します。
価格設定方法	製品の価格設定方法: ○ 1 回限り: 商品に対する 1 回の手数料。 ○ 繰り返し:スケジュールされた間隔で発生する料金。定期的な料金の周期性を設定できます。 **注:** 価格情報はコンシューマーインスタンスには表示されません。オファーに対してデフォルトまたはその他の価格リストが構成されている場合、価格はプロバイダーインスタンスでのみ計算および更新されます。
周期性	繰り返し価格設定:月額または年額。
毎月の定期料金	毎月繰り返される課金。下位互換性のために、毎月の定期料金がサポートされています。価格リストを使用して価格を定義します。
非定期料金	一度適用される課金。下位互換性のためにサポートされています。価格リストを使用して価格を定義します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、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
契約を作成	エンタイトルメント契約を製品注文に追加できることをエージェントに示すオプション。選択すると、受注処理後にサービス契約が作成されます。エンタイトルメントが契約として管理される場合に使用されます。
契約条件	契約期間: ○ 12 か月 ○ 24 か月 ○ 36 か月 ○ 48 か月 ○ 60 か月
バージョン	この製品オファリングバージョンに割り当てられているバージョン番号。
初期バージョン	初期バージョンを作成した時点での製品オファリングの名前。
前のバージョン	製品オファリングの以前のバージョンの名前。例: ○ 製品オファリングの初期バージョン (バージョン 1 など) を作成する場合、このフィールドは空です。 ○ わずかに異なる名前のバージョン (バージョン 2) を作成すると、最初の作成時の製品オファリングの名前がここに表示されます。 ○ 後続のバージョン (バージョン 3) を作成すると、バージョン 2 のときの製品オファリングの名前がここに表示されます。 このフィールドは変更できません。

4. **[Save** (保存)] を選択します。
5. 必要に応じて、製品オファリングに特性を追加します。
6. オプション: 製品ビジュアルを製品オファリングに追加します。

   a. [製品のビジュアル] タブで、 [新規] を選択します。

   b. ビジュアルの名前を入力します。

   c. アップロードする画像ファイルを選択するには、[クリックして追加] を選択します。

   d. 画像を商品のプライマリ画像として設定するには、[プライマリを設定] を選択します

   > 注: 製品に複数の画像を追加できますが、サービスカタログに公開されたときには、サービスカタログは製品ごとに 1 枚の画像しかサポートしていません。

7. 製品オファリングバージョンの作成が完了したら、次のいずれかのアクションを選択します。

アクション	説明
公開	ドラフトの製品オファリングを公開して、製品カタログで使用できるようにします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、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	説明
	○ 公開すると、ステータスが [ドラフト] から [公開済み] に変わります。 ○ 製品オファリングを公開した後は、そのバージョンを作成しない限り、変更または削除することはできません。
更新	追加した新しいデータで製品オファリングを更新しますが、製品カタログで使用するために公開しないでください。
コピー	この製品オファリングのデータをコピーして、そこから製品オファリングを作成できるようにします。 たとえば、Premium SD-WAN オファリング v3 に類似しているが、別のバージョン トラックを持つ基本バージョンの製品オファリングを作成する場合は、[コピー] 機能を使用できます。 コピー機能を使用すると、ベースバージョンの製品オファリングが作成され、次のフィールドに値が設定されます。 ○ バージョン:1 (ベースバージョン) ○ 初期バージョン:Premium SD-WAN オファリング v3 ○ 前のバージョン:空

自動翻訳

次のタスク
コンシューマー基準をリモートレコードプロデューサーに関連付ける このリモートカタログアイテムに対して

リモートカタログアイテムのサービス仕様の作成

サービスブリッジプロバイダーインスタンスでサービス仕様を作成します。サービス仕様を公開すると、リモートレコードプロデューサーによってサービス仕様のリモートカタログアイテムが作成されます。

始める前に
サービス仕様を作成する前に、特性、特性オプション、および仕様カテゴリを定義します。

必要なロール:sn_prd_pm_product_catalog_admin または
sn_prd_pm_product_catalog_manager

このタスクについて
サービス要求のサービス仕様を作成する場合は、[流通チャネル] フィールドを使用してチャネルをサービスブリッジに設定します。サービス仕様が公開されると、仕様のリモートレコードプロデューサーが作成されます。

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースで、リスト ビューを選択します。
2. 移動先 仕様 > サービス仕様 [新規] を選択します。
   [詳細] タブで、フォームに入力します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービス仕様

フィールド	説明
番号	サービス仕様の自動生成 ID。
名前	サービス仕様の名前。
バージョン	仕様に割り当てられたバージョン番号: ○ 初期バージョンを作成すると、このフィールドに 1 と表示され、変更できません。 ○ 仕様の後続のバージョンを作成するときは、[新規バージョンを作成] を選択した後に次の増分番号がこのフィールドに表示されます。たとえば、以前のバージョン番号が 3 だった場合、このフィールドには 4 と表示されます。
表示名	このバージョンの仕様が有効な場合の仕様に表示される表示名。 ○ 仕様の初期バージョンまたはベースバージョン (バージョン 1 など) を作成する場合は、自由形式のテキスト (通常は仕様の名前) をフィールドに入力する必要があります。 ○ 仕様のバージョンを作成するときは、システムによって割り当てられた仕様名と現在のバージョン番号を連結したものが表示されますが、上書きできます。たとえば、SD-WAN Edge デバイス v2 は、次の場合にこのフィールドに表示されます。 ▪ 「SD-WAN Edge Device」が仕様の名前です。 ▪ バージョン 2 が仕様の現在のバージョンです。
カテゴリ	サービス仕様が属する仕様カテゴリ。 ○ 5G サービスに属する選択したカテゴリに一致するスライステンプレートがない場合、システムは既存のテンプレートをチェックします。 ○ 選択したカテゴリに複数のテンプレートがマッピングされている場合、システムは仕様に対して最新の公開済みテンプレートを選択します。
タイプ	サービス仕様のタイプ: 顧客対応 顧客は、サービスのチケットまたはケースを作成できます。このタイプを選択すると、サービスの提供方法 (Web など) を指定する [流通チャネル] フィールドが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、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
	リソース対応 リソースが正しく機能するには、サービスが必要です。 該当なし サービス仕様は、顧客向けまたはリソース向けではありません。
サブタイプ	仕様のサブタイプ。[スライス] を選択して、5G ネットワーク サービスの仕様を定義します。 注: ○ サブタイプとして [スライス] を選択すると、テンプレートとディシジョンテーブルのサービス仕様の仕様カテゴリとのマッピングに基づいて、テンプレートが自動的に選択されます。 ○ サブタイプとして [なし] を選択した場合は、テンプレートを手動で指定できます。
開始日	仕様が有効になる日付。バージョンを作成するときに、このフィールドを使用して、バージョンが有効になる日付を示します。これは情報提供のみを目的としており、実際の処理には使用されません。
終了日	仕様の有効期限。バージョンを作成するときにこのフィールドを使用して、バージョンが有効でなくなる時期を示します。これは情報提供のみを目的としており、実際の処理には使用されません。
テンプレート	5G サービスを使用している場合に定義したテンプレート。 注: テンプレートを変更すると、true とマークされ、古いテンプレートに関連付けられているすべての仕様特性が削除され、選択した新しいテンプレートに従って仕様特性が再度関連付けられます。
説明	サービス仕様の説明。
状況	サービス仕様のステータス。 ドラフト 仕様レコードを初めて作成するときに割り当てられる未公開のドラフトサービス仕様。 公開済み

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、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
	製品オファリングで使用するために正式に公開するときに割り当てられる公開済みサービス仕様。 廃止 廃止され、別の仕様バージョンの作成に使用できないサービス仕様。 アーカイブ化済み サービス仕様は、注文または履行プロセスでは使用されなくなりました。
流通チャネル	流通チャネルを設定してロックするオプション。たとえば、Web をチャネルとして指定できます。複数のチャネルを指定できます。 **注:** プロバイダー向けサービスブリッジ 注文管理 アプリケーションを使用している場合は、流通チャネルとして「サービスブリッジ」と入力します。
外部コード	仕様のサービスコード。
線グラフ	仕様のサービスライン。
会社のコスト	このサービス仕様に対する会社のコスト。このフィールドは利益計算のみを目的としています。
総合	サービス仕様が複数の子仕様で構成される親仕様であることを示すオプション。
インストールが必要	誰かがサービスをサイトにインストールする必要があることを示すオプション。
場所固有	このサービス仕様の実行とインストールのために場所の詳細が必要であることを示すオプション。
初期バージョン	表示されるが変更できない仕様のベースバージョンの名前。
前のバージョン	仕様の以前のバージョンの名前。例： ○ 仕様の最初のバージョン (バージョン 1 など) を作成すると、このフィールドは空になります。 ○ わずかに異なる名前でバージョン (バージョン 2) を作成すると、最初の作成時の仕様の名前がここに表示されます。 ○ 後続のバージョン (バージョン 3) を作成すると、バージョン 2 だったときの仕様の名前がここに表示されます。 このフィールドは変更できません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [保存] を選択してから [公開] を選択します。
   リモートレコードプロデューサーは、仕様のリモートカタログアイテムを作成します。

次のタスク
コンシューマー基準をリモートレコードプロデューサーに関連付ける このリモートカタログアイテムに対して

コンシューマー基準をリモートレコードプロデューサーに関連付ける

プロバイダーインスタンスで、適切なコンシューマー基準を、リモートカタログアイテム用に作成されたリモートレコードプロデューサーに関連付けます。コンシューマー基準は、カタログアイテムに対する資格を持つコンシューマーを決定します。 サービスブリッジ は、適格なコンシューマーインスタンスにレプリケートされるエンタイトルメントレコードを自動的に生成します。

始める前に
デフォルトでは、リモートレコードプロデューサーはすべてのコンシューマーが利用できます。特定のユーザーに対して特定の基準がある場合は、それらのユーザーのコンシューマー基準 サービスブリッジ を定義します。詳細については、「サービスブリッジ for Providers でのエンタイトルメントの作成」を参照してください。

必要なロール:sn_sb.admin または admin

手順

1. プロバイダーインスタンスで、次の場所に移動します: すべて > サービスブリッジプロバイダー > アドミニストレーション > リモートカタログアイテム.
2. 製品カタログアドミニストレーターまたはマネージャーが作成した製品オファリングまたはサービス仕様のリモートレコードプロデューサーを選択します。
   レコードをレビューして、レコードが期待どおりに作成されたことを検証します。

   注: リモートカタログアイテムの製品オファリングまたはサービス仕様が公開されると、リモートレコードプロデューサーである [インベントリを管理] が自動的に作成されます。コンシューマーがコンシューマーインスタンスのサービスカタログから製品またはサービスの在庫を管理できるように、コンシューマー基準をこのリモートレコードプロデューサーに関連付ける必要があります。

3. [コンシューマー基準] タブに移動します。
4. アクティブな基準のレコードの [リモートコンシューマー基準] 列で、カタログアイテムに関連付ける基準を選択して保存します。
5. **[Publish** (公開)] を選択します。
   サービスブリッジは、適格なコンシューマーインスタンスにレプリケートされるエンタイトルメントレコードを自動的に生成します。

次のタスク
リモートレコードプロデューサーのエンタイトルメントをアクティブ化します。

リモートレコードプロデューサーのアクティブ化

サービスブリッジコンシューマーインスタンスでリモートレコードプロデューサーをアクティブ化します。

始める前に
必要なロール:sn_sb.admin または admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. コンシューマーインスタンスで、次の場所に移動します: すべて > サービスブリッジコンシューマー > プロバイダー接続.
2. [番号] リンクを選択して、プロバイダー接続レコードに移動します。
3. [リモートレコードプロデューサー] タブ (関連リスト) で、アクティブ化するリモートレコードプロデューサーを選択します。
4. [リモートレコードプロデューサー] ページで、[アクティブ化] を選択します。
   これで、製品オファリングまたはサービス仕様が、リモートレコードプロデューサー形式でサービスカタログで利用できるようになりました。

リモートカタログアイテムを廃止する

リモートカタログで使用されている製品オファリングまたはサービス仕様を廃止します。これにより、対応するリモートレコードプロデューサーが自動的に廃止されます。リモートレコードプロデューサーが廃止されると、リモートカタログアイテムはコンシューマーインスタンスのサービスカタログから自動的に削除されます。

始める前に
必要なロール：sn_prd_pm_product_catalog_admin および
sn_prd_pm_product_catalog_manager

手順

1. プロバイダーインスタンスの CSM 構成可能ワークスペース で、 リスト  ビューを選択します。
2. 廃止する公開済み製品オファリングまたはサービス仕様に移動します。
   - 製品オファリングを廃止するには、次に移動します: オファリング > 製品オファリング をクリックし、廃止する製品オファリングを選択します。
   - サービス仕様を廃止するには、次に移動します: 仕様 > サービス仕様 を選択し、廃止するサービス仕様を選択します。
3. [**Retire** (廃止)] を選択します。
   製品オファリングまたはサービス仕様が [廃止] ステータスに設定されます。アイテムに関連するレコードプロデューサーのステータスが [公開済み] から [廃止] に変更され、製品カタログアイテムがサービスカタログから自動的に削除されます。

サービスポータルカタログアイテムからの注文の作成

コンシューマーは、インスタンスでサービスポータルを使用すると、製品仕様がバンドルされたカタログアイテムを注文できます。また、注文をキャンセルしたり、製品やサービスのインベントリを確認および管理したりすることもできます。

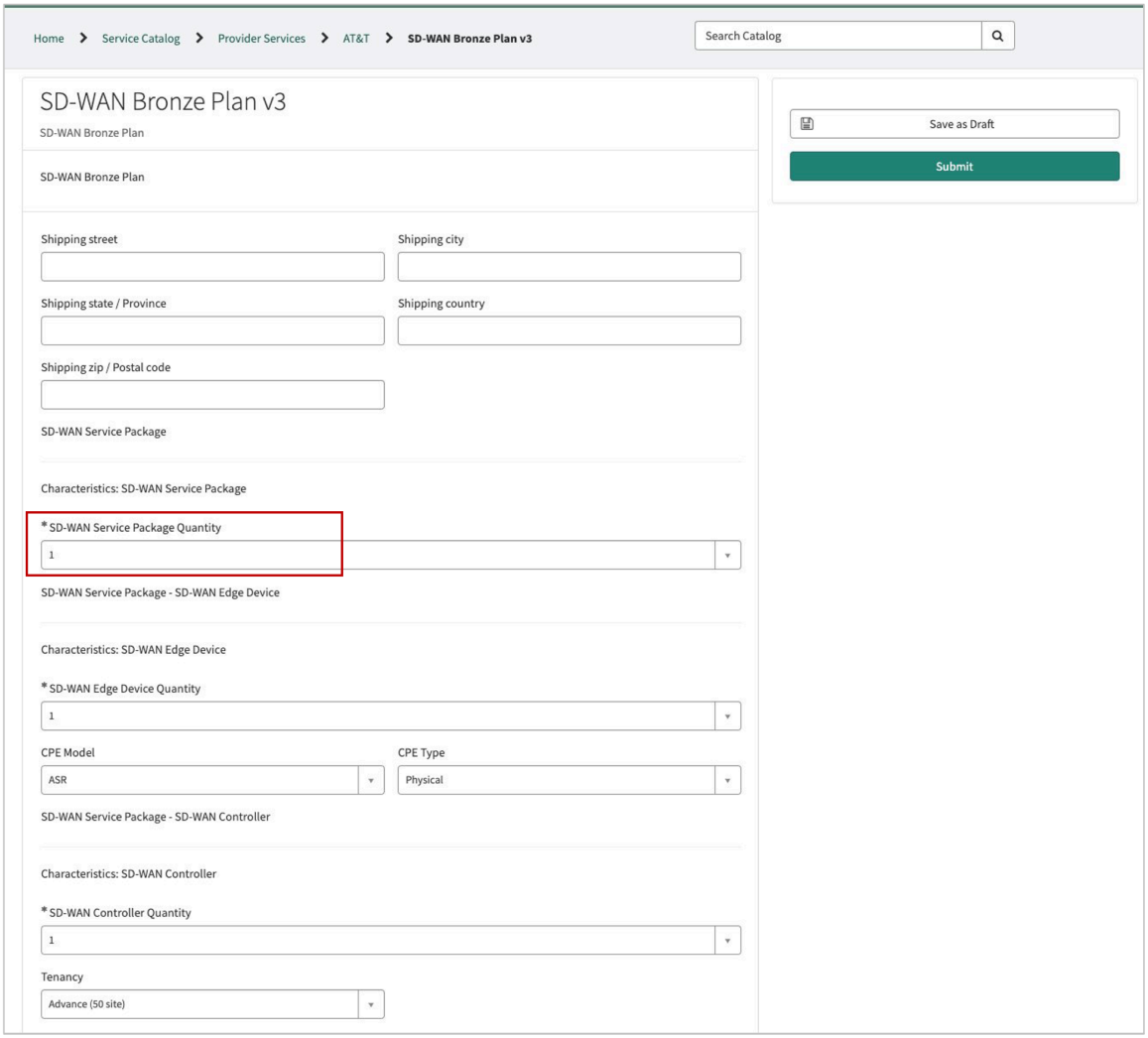
バンドル製品の注文

サービスブリッジリモートカタログアイテムには、数量など、選択可能なさまざまな特性オプションを持つ複合コンポーネントを含むバンドル製品を含めることができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービスカタログのバンドル製品の例



自動翻訳

注文のキャンセル

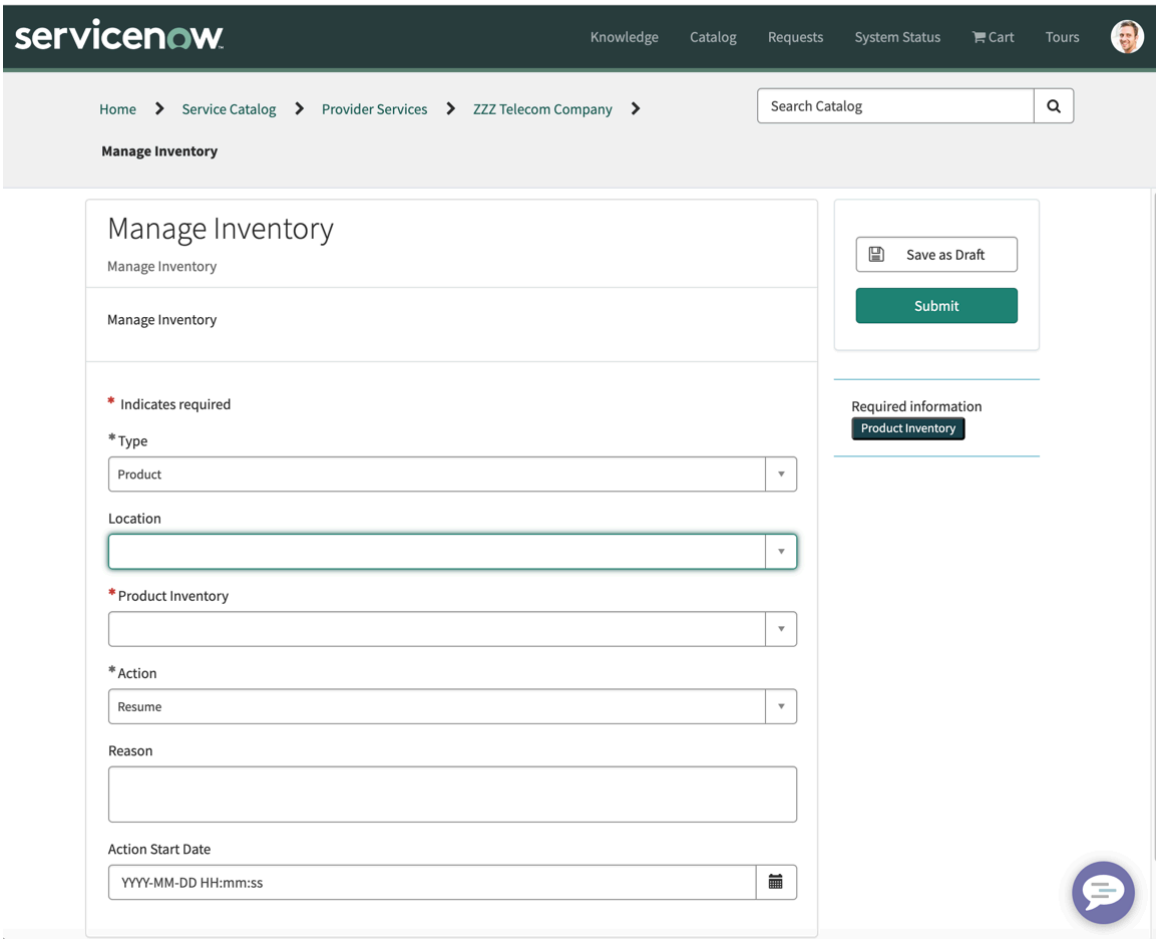
コンシューマーは、注文が返品不能点 (PONR) に達していない場合、注文をキャンセルできます 。PONR に達すると、コンシューマーは注文をキャンセルできないことを示すステータスメッセージを受け取ります。

製品またはサービスのインベントリの管理

コンシューマーは、製品やサービスの製品やサービスのインベントリを表示および管理できます。[**Location**] フィールドを使用して、特定の場所で **[Inventory**] ビューをフィルタリングできます。コンシューマーは、切断、一時停止、または再開アクションを実行することもできます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービスカタログのインベントリ管理の例



注文管理とフィールドサービス管理 (FSM)との統合

注文管理 アプリケーションと フィールドサービス管理 (FSM) アプリケーション間の統合を提供します。この統合は、注文管理 (com.sn_ind_tmt_orm) プラグイン、フィールドサービス管理 (FSM) 構成可能ワークスペース (com.snc.uib.fsm_agent_workspace) プラグイン、およびフィールドサービス管理 (FSM) (com.snc.work_management) プラグインを使用しているすべてのServiceNow顧客が利用できます。

注文管理-FSM 統合の概要

この統合により、 注文管理 アプリケーションから フィールドサービス管理 (FSM) アプリケーションへの作業指示の自動および手動作成が可能になります。この統合により、 注文管理 アプリケーションと フィールドサービス管理 (FSM) アプリケーション間のコラボレーションが保証され、エンドツーエンドの受注処理プロセスがサポートされます。作業指示書は、フィールドエージェントによるフィールドサービス作業を必要とする指示に対して作成されます。受注処理エージェントとマネージャーは、注文タスクと作業指示の依存関係をより効率的に管理できます。

主な機能

- 作業指示書の作成、更新、および追跡の自動化。
- UI ベースの作業指示から フィールドサービス管理 (FSM)への手動トリガー。フィールドサービス作業をスケジュールし、作業メモの更新をフィールドサービスディスパッチャーとエージェントに伝えます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ステータス、作業メモ、顧客の詳細、およびその他の更新に関する情報を 注文管理 と フィールドサービス管理 (FSM) 間で同期します。
- 履行プロセスにおける注文および関連する作業指示のエンドツーエンドのワークフローを追跡および管理します。

作業指示の自動作成の構成

通信事業、メディア、テクノロジー向け注文管理からフィールドサービス管理 (FSM)までの作業指示の自動作成を有効にすることができます。作業指示書は、ドメイン注文と注文タスクに対して作成されます。作業指示書の自動作成を構成するには、ディシジョンビルダーでディシジョンテーブルを構成します。

顧客の注文には、製品注文、サービス注文、リソース注文、注文タスクなど、複数のドメイン注文を持つ複数の注文品目があります。ドメイン注文の作業指示を自動作成する場合、条件は ドメイン注文の作業指示ポリシー ディシジョンテーブルで指定されます。注文タスクの作業指示を自動作成する場合、条件は [注文タスクの作業指示ポリシー] ディシジョンテーブルで定義されます。

指示がマネージャーによって承認された後、デシジョンビルダーで定義された条件が満たされると、作業指示が自動的に作成されます。必要に応じて、マネージャーは [作業指示書の作成] を選択して作業指示書を手動で作成することもできます。ディシジョンテーブルの作業指示テンプレートには、自動的に作成された作業指示のフィールドに事前入力されます。

ドメイン注文の作業指示書作成の構成

ドメイン注文の作業指示を自動作成するための条件を意思決定ツリーに追加します。条件は、[ドメイン注文の作業指示ポリシー] ディシジョンテーブルで指定されます。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

顧客の注文には、製品注文、サービス注文、リソース注文、注文タスクなど、複数のドメイン注文を持つ複数の注文品目があります。ドメイン注文の作業指示を自動作成する場合、条件は ドメイン注文の作業指示ポリシー ディシジョンテーブルで指定されます。ディシジョンテーブルで定義されていない条件の場合、マネージャーは [作業指示書の作成] を選択して作業指示書を手動で作成できます。ディシジョンテーブルの作業指示テンプレートには、自動的に作成された作業指示のフィールドに事前入力されます。

手順

1. 移動先 すべて > ディシジョンビルダー.
   すべてのディシジョンテーブルを表示できます。
2. [ドメイン注文の作業指示ポリシー] ディシジョンテーブルを選択します。
3. 条件セクションの [仕様] 列で、条件を設定するサービスパッケージを選択します。
4. [ドメイン注文アクション] リストからアクションを選択します。
5. [**WO** テンプレート] 列で条件のテンプレートを選択します。
6. **[Save** (保存)] を選択します。

結果

ディシジョンテーブルに条件が追加されます。ディシジョンテーブルのこの条件が満たされると、ドメイン注文の作業指示が自動的に作成されます。ディシジョンテーブルの詳細については、「 意思決定テーブルの使用 」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注文タスクの作業指示作成の構成

注文タスクの作業指示を自動作成するための条件を意思決定ツリーに追加します。条件は、[注文タスクの作業指示ポリシー] ディシジョンテーブルで指定されます。

始める前に
必要なロール：アドミニストレーター

このタスクについて
注文タスクの作業指示を自動作成する場合、条件は [注文タスクの作業指示ポリシー] ディシジョンテーブルで定義されます。指示がマネージャーによって承認された後、デシジョンビルダーで定義された条件が満たされると、作業指示が自動的に作成されます。

手順

1. 移動先 すべて > ディシジョンビルダー.
   すべてのディシジョンテーブルを表示できます。
2. [注文タスクの作業指示ポリシー] ディシジョンテーブルを選択します。
3. 条件セクションの [仕様] 列で、条件を設定するサービスパッケージを選択します。
4. [ドメイン注文アクション] で [追加] を選択します。
5. [要求タイプ] 列で注文タスクの要求タイプを選択します。
6. [**WO** テンプレート] 列でサービスパッケージのテンプレートを選択します。
7. **[Save** (保存)] を選択します。

結果
ディシジョンテーブルに条件が追加されます。意思決定ツリーのこの条件が満たされると、注文タスクの作業指示が自動的に作成されます。詳細については、「ディシジョンビルダー ユーザーインターフェイス」を参照してください。

注文管理とフィールドサービス管理 **(FSM)**間の情報の同期 **-** ワークフローシナリオ

注文管理 と フィールドサービス管理 (FSM) の統合により、エンドツーエンドの受注処理プロセスがサポートされます。次のシナリオは、 注文管理 と フィールドサービス管理 (FSM)の間でデータ、顧客情報、ステータス、およびその他の更新をシームレスに同期する方法を示しています。

シナリオ

注文履行マネージャーが 注文管理注文を承認すると、意思決定ツリーで指定された条件 フィールドサービス管理 (FSM) 作業指示が自動的に作成されます。フィールドサービスエージェントがこれらの作業指示書を処理している間、注文履行エージェントはそのドメイン注文の [Work Notes] セクションで更新内容を確認できます。関連付けられているすべての作業指示書がクローズされない限り、エージェントはドメイン注文をクローズできません。このワークフローは、 注文管理 と フィールドサービス管理 (FSM)間の情報の同期を示しています。

1. 注文履行エージェントは、 注文管理 ワークスペースで新しい顧客注文を作成します。
2. エージェントは、注文する必要がある場所を選択します。複数の場所には、複数の注文品目が作成されます。
3. エージェントは、注文を確認して発注します。
4. 受注処理マネージャーが注文を承認します。注文品目には、注文フルフィルメントフローの一部としてドメイン注文があります。ディシジョンテーブルの構成に従って、 フィールドサービス管理 (FSM) で作業指示が自動的に作成されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. エージェントは、ドメイン注文に対して作成された作業指示書を [詳細] タブで表示できます。[アクティビティ] セクションでは、エージェントは作業メモ内の作業指示のすべての更新を追跡します。
   - フィールドサービス管理 (FSM)で作業指示書のステータスが変更されると、注文管理ワークスペースの作業メモに詳細が表示されます。
   - 作業指示書がキャンセルされると、作業指示書のステータスが [作業メモ 注文管理] セクションに表示されます。
   - 実行中の変更の場合、作業指示は自動的に更新されます。現在のステータスと更新された情報が [作業メモ] セクションに表示されます。
6. エージェントは、必要に応じて注文明細品目を編集できます。エージェントが **PONR** (Point of No Return) オプションを選択した場合、ワークフローの注文明細品目を変更することはできなくなります。
7. すべての作業指示書がクローズされた後、注文履行マネージャーはすべての作業指示書をレビューしてドメイン注文をクローズできます。

   注: ドメイン注文に関連付けられているすべての作業指示書がクローズされない限り、エージェントはドメイン注文をクローズできません。

注文管理と戦略的ポートフォリオ管理 (SPM)との統合

注文管理 アプリケーションは、ServiceNow® 戦略的ポートフォリオ管理 (SPM) (SPM) アプリケーションとの統合を提供し、複雑な受注処理タスクのプロジェクト監視を可能にします。この統合を使用して、注文明細品目と計画オーダータスクを SPM のプロジェクトとして処理します。

機能

- プロジェクト監視ルールに基づいて SPM プロジェクトの作成を自動化し、プロジェクトマネージャーがプロジェクト内の受注処理アクティビティを SPMで追跡できるようにします。
- 注文管理の受注処理タスクをSPMの関連プロジェクトに同期し、ステータス変更情報、メモ、およびコメントを介してプロジェクトマネージャーにリアルタイムのタスクアクティビティの更新を提供します。
- 履行エージェント、マネージャー、およびプロジェクトマネージャーが、注文品目とプロジェクト、ドメイン注文とプロジェクトタスク、および注文タスクとプロジェクトタスクの関係を示す関連リストを表示できるようにします。
- 1 つ以上の注文タスクの追跡と同期をサポートします。
- 時差分解または実行中の変更の一環として作成された新しいタスクの時差実行/実行中の順序をサポートします。受注処理タスクとプロジェクトタスク間の同期を可能にする、事前定義された計画オーダータスクを使用します。
- 子タスクおよび関連する注文タスクまたはドメイン注文が完了またはキャンセルされたときに、プロジェクトタスクを自動的にクローズします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

福利厚生

- 複数の場所を持つ特定の顧客アカウントへの配送が必要な長期の注文など、複雑な注文に対してプロジェクトマネージャーにエンドツーエンドのプロジェクト監督を提供します。
- プロジェクトの依存関係に影響を与える問題を特定し、タイムリーな受注処理を行うことで、リスクを管理します。
- SPMアプリケーションと注文管理アプリケーション間で注文ステータスを手動で追跡する必要がなくなります。プロジェクトマネージャー、履行エージェントとマネージャー、およびその他のプロジェクトステークホルダー間の非効率的なコミュニケーションを削減します。

SPM との統合の仕組み

戦略的ポートフォリオ管理 (SPM) との 注文管理 統合では、SPM の プロジェクトポートフォリオ管理 (PPM) 標準アプリケーションを使用して、組織内のプロジェクトとして実行タスクを追跡します。この統合は、顧客の受注処理タスクを顧客プロジェクトとして自動的に追跡する場合にも、顧客プロジェクト管理アプリケーションと連動します。

設定

アドミニストレーターは、次のアイテムを構成して、 SPM 統合を設定します。

- プロジェクトテンプレート:プロジェクトの監督が必要な指図の SPM プロジェクトを自動的に生成するために使用されるPPMプロジェクトテンプレートを作成します。プロジェクトテンプレートでは、注文配送の計画タスクも定義します。
- 注文管理 プロジェクト監視の条件とルール:プロジェクト監視の対象となる注文と、それらのプロジェクトの作成に使用されるプロジェクトテンプレートを決定する条件と意思決定ルールを設定します。さまざまなプロジェクト管理 (PM) 監督ディシジョンテーブルを使用して、注文明細行、ドメイン注文、および注文タスクの条件とルール、および使用する適切なプロジェクトテンプレートを指定します。
- CSMテーブルマップでのフィールドマッピング:CSMテーブルマップでフィールドマッピングを構成して、注文管理フィールドをSPMプロジェクトフィールドに関連付けます。
- プロジェクトタスクの自動クローズのプロパティ: *sn_ind_tmt_orm.project.task.auto.closure* システムプロパティを使用して、関連する子タスクが完了したときのプロジェクトタスクの自動クローズを制御します。

SPM 統合フロー

注文明細行を作成して承認すると、 注文管理 次の処理ステップを実行します。

- プロジェクト監督決定:プロジェクト監督の注文明細行を認定します。
  - 注文明細行が有効であり、PPM Standard アプリケーションがインストールされていることを確認します。
  - 注文明細のプロジェクト監督条件と意思決定ルールをレビューします。
  - 注文明細行が条件に一致する場合、指定されたプロジェクトテンプレートを使用して、プロジェクトおよびプロジェクトタスクが自動的に作成されます。

    注: 複数の注文明細行が監督対象である場合、システムは複数のプロジェクトを作成します。

- 1 回限りの同期:注文明細行をプロジェクトと同期し、注文明細行とプロジェクトの関係を確立します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- プロジェクトタスク監視の決定: 注文管理 は、注文明細品目をドメイン注文と注文タスクに分解した後、次のことを行います。
  - ドメイン注文のプロジェクト監督条件を確認します。ドメイン注文がプロジェクト監視条件を満たしている場合、指定されたプロジェクトテンプレートタスクを使用して、関連するプロジェクトタスクと計画タスクを作成します。
  - 注文タスクのプロジェクト監督条件を確認します。注文タスクがプロジェクト監督条件を満たしている場合、指定されたプロジェクトテンプレートタスクを使用して、関連するプロジェクトタスクと計画タスクを作成します。
  - ドメイン注文と注文タスクを親プロジェクトにリンクし、ドメイン注文と注文タスクの属性をプロジェクトタスクに同期します。
- 注文タスクのステータスの変更:注文タスクのステータスが 注文管理で変更されると、状況とステータスを SPM の対応するプロジェクトタスクと同期して、プロジェクトマネージャーやその他のプロジェクトステークホルダーがリアルタイムで変更を確認できるようにします。
- プロジェクトメモとコメントの更新:履行マネージャーまたはエージェントが注文品目、ドメイン注文、および注文タスクに作業メモとコメントを投稿すると、プロジェクトメモとプロジェクトタスクメモが自動的に更新されます。
- プロジェクトタスクのクローズ: 注文管理で完了した注文タスク (子タスクを含む) のプロジェクトタスクを自動的にクローズします。

SPM 統合のためのプラグイン

SPM 統合は、 注文管理 アプリケーションに含まれています。統合には次のプラグインが必要です。これらのプラグインは、admin ロールを持つユーザーによってアクティブ化されます。

- PPM Standard プラグイン (com.snc.financial_planning_pmo):ファイナンシャルマネジメントとプロジェクトポートフォリオスイートをインストールする プロジェクトポートフォリオ管理 Standard アプリケーションをアクティブ化します。スイートには、 プログラム管理、 プロジェクト管理 (PM)、 デマンド管理など、組織内のプロジェクトを処理するためのさまざまなアプリケーションが含まれています。Project Portfolio Suite の詳細については、「 ファイナンシャルを備えたプロジェクトポートフォリオスイート 」を参照してください。
- 顧客プロジェクト管理プラグイン (com.snc.csm_ppm):顧客プロジェクト管理と PPM Standard アプリケーションの統合をアクティブ化します。この統合により、カスタマープロジェクトマネージャーは、複数のタスクを含む複雑なプロジェクトを作成および管理できます。この統合により、エンドユーザーはこれらのプロジェクトを可視化することもできます。カスタマープロジェクト管理の詳細については、「 カスタマープロジェクト管理との統合 」を参照してください。

SPM 統合でのアクセス制御

SPM統合は、次のロールを持つユーザーに対して特定のアクセス制御をサポートしています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

SPM 統合アクセス制御

ロール	SPM統合でのアクセス制御	含まれるロール
• 受注処理エージェント [sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_agent] • サービス注文エージェント [sn_ind_tmt_orm.service_order_agent]	受注処理エージェントには、製品注文、製品注文タスク、サービス注文、およびリソース注文への読み取りアクセス権があります。サービス注文エージェントには、サービス注文要求、サービス注文、リソース注文、および関連する履行タスクへの読み取りアクセス権があります。 エージェントは、次のプロジェクト情報にアクセスできます。 • プロジェクトフォームフィールドへの読み取りアクセス権。 • 注文品目とプロジェクトの関係テーブルへの読み取りアクセス権。 • PPM の注文品目および注文タスク関連リストへの読み取りアクセス権。 • Order Management の [プロジェクトタスクに対する注文タスク] 関連リストへの読み取りアクセス。	• it_project_user • sn_customerservice.projectmanager (カスタマープロジェクト管理を使用している場合)
• 受注処理マネージャー [sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager] • サービスオーダーマネージャー [sn_ind_tmt_orm.service_order_manager]	受注処理マネージャーは、注文を受け取り、注文品目をレビューし、注文の履行準備ができていることを確認してから、注文を承認します。サービス注文マネージャーは、サービス注文が履行の準備ができていることを確認し、承認します。 マネージャーは以下を実行できます。 • 注文明細行と注文タスクにメモとコメントを投稿して、プロジェクトマネージャーとコミュニケーションを取ります。 • プロジェクトと注文品目、プロジェクトタスク、および注文タスクの間の関係を表示します。マネージャーは、プロジェクト情報に次のアクセス権があります。 ○ 注文品目とプロジェクトの関係テーブルへの読み取りアクセス権。 ○ PPM の注文品目および注文タスク関連リストへの読み取りアクセス権。	sn_ind_tmt_orm.order_creator

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

SPM 統合アクセス制御 (続く)

ロール	SPM統合でのアクセス制御	含まれるロール
	○ Order Management の [プロジェクトタスクに対する注文タスク] 関連リストへの読み取りアクセス。	
IT プロジェクトユーザー [it_project_user]	• プロジェクトフォームフィールドへの読み取りアクセス権。 • 注文品目とプロジェクトの関係テーブルへの読み取りアクセス権。 • PPM の注文品目および注文タスク関連リストへの読み取りアクセス権。 • Order Management の [プロジェクトタスクに対する注文タスク] 関連リストへの読み取りアクセス。 • プロジェクトテンプレート作成テーブルへの読み取りアクセス権。	sn_ind_tmt_orm.order_viewer
IT プロジェクトアドミニストレーター [it_project_admin]	• すべてのプロジェクト管理 (PM) 機能へのアクセスを構成します。 • プロジェクトテンプレート作成テーブルへの読み取りおよび書き込みアクセス。 • PPM 単位の注文品目関連リストへの読み取りおよび書き込みアクセス。 • オーダータスク関連リストへの書き込みアクセス権 (PPM)。 • 注文品目とプロジェクトの関係テーブルへの読み取りアクセス権。 • Order Management の [プロジェクトタスクへの注文タスク] 関連リストへの書き込みアクセス権。	• it_project_user • sn_ind_tmt_orm.order_creator
アドミニストレーター [admin]	• プロジェクトの監督が自動的に必要な注文のプロジェクトの生成に使用する PPM プロジェクトテンプレートを作成します。 • プロジェクトテンプレートに関連付けられた注文タスクと計画プロジェクトタスク間のマッピングを構成します • プロジェクトの監視を決定するための条件と意思決定ルール、およびそ	

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

SPM 統合アクセス制御 (続く)

ロール	SPM統合でのアクセス制御	含まれるロール
	れらのプロジェクトの作成に使用されるプロジェクトテンプレートを指定します。 • プロジェクトタスクの自動クローズを制御します	

次のステップ

アドミニストレーターは、 戦略的ポートフォリオ管理 (SPM) 統合の構成 でセットアップタスクを確認します。

戦略的ポートフォリオ管理 **(SPM)** 統合の構成

注文管理 の注文配送タスクを SPM の計画済みプロジェクトタスクとして追跡できるように、戦略的ポートフォリオ管理 (SPM) 統合を構成します。

アドミニストレーターは、次のタスクに従って SPM 統合を設定します。

構成ステップ	説明
PPM Standard (プロジェクトポートフォリオ管理) の有効化	PPM Standard (com.snc.financial_planning_pmo) プラグインをインストールします。 カスタマープロジェクトを追跡する場合は、カスタマープロジェクト管理 (com.snc.csm_ppm) プラグインもアクティブ化する必要があります。カスタマープロジェクト管理の設定については、「 ガイド付きセットアップを使用した Customer Project Management との統合 」を参照してください。 注: PPM Standard または Customer Project Management プラグインを有効化する前に 注文管理 アプリケーションをインストールした場合は、Order Management (com.sn_ind_tmt_orm) プラグインを修復して、SPM 統合のプラグイン依存の更新とデモデータを取得する必要があります。
プロジェクトテンプレートとプロジェクトテンプレートタスクの作成	プロジェクトポートフォリオ管理アプリケーションを使用して、注文明細行のプロジェクトテンプレートと、ドメイン注文および注文タスクのプロジェクトテンプレートタスクを作成します。
注文とプロジェクト間のフィールドマッピングの構成	注文明細行、ドメイン注文、および注文タスクのフィールドを SPM のプロジェクトに関連付

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

構成ステップ	説明
	けるように CSM テーブルマップを構成します。
プロジェクト監督条件と意思決定ルールの設定	プロジェクト管理の監督の対象となる注文明細行、ドメイン注文、および注文タスクを決定するための条件と意思決定ルールを構成します。また、これらのプロジェクトの作成に使用するプロジェクトテンプレートも指定します。
プロジェクトタスクの自動クローズの制御	関連する子タスクが完了またはキャンセルされたときのプロジェクトタスクの自動クローズを管理します。

プロジェクトテンプレートとプロジェクトテンプレートタスクの作成

プロジェクトテンプレートとプロジェクトテンプレートタスクを作成します。 注文管理 はこれを使用して、注文明細、関連するドメイン注文、および注文タスクのプロジェクトをインスタンス化します。

SPM統合では、プロジェクトテンプレートによって、注文明細行のプロジェクトの構造と、注文明細行の注文履行タスクにマップされるプロジェクト計画タスクが定義されます。プロジェクトテンプレートとプロジェクトテンプレートタスクは、プロジェクト監督意思決定ルールで指定します。 注文管理 これらのルールを使用して、監視が必要な注文アイテムと、プロジェクトの作成に使用されるプロジェクトテンプレートまたはプロジェクトテンプレートタスクを決定します。

アドミニストレーターまたは it_project_manager ロールを持つユーザーは、プロジェクトテンプレートとプロジェクトテンプレートタスクを プロジェクトポートフォリオ管理 で作成します。詳細については、「 プロジェクトテンプレート と プロジェクトテンプレートの作成 」を参照してください。注文管理アプリケーションのデモデータには、必要に応じてコピーおよび変更できるプロジェクトテンプレートが含まれています。

注: ドメイン注文および注文タスクのプロジェクトテンプレートタスクを作成するときは、追加の計画タスクが必要になる可能性のある実行中の変更を必ず予測してください。テンプレートタスクでこれらの潜在的な計画タスクを定義して、計画タスクを実行中の 注文管理の変更に起因する追加の注文タスクと同期できるようにします。

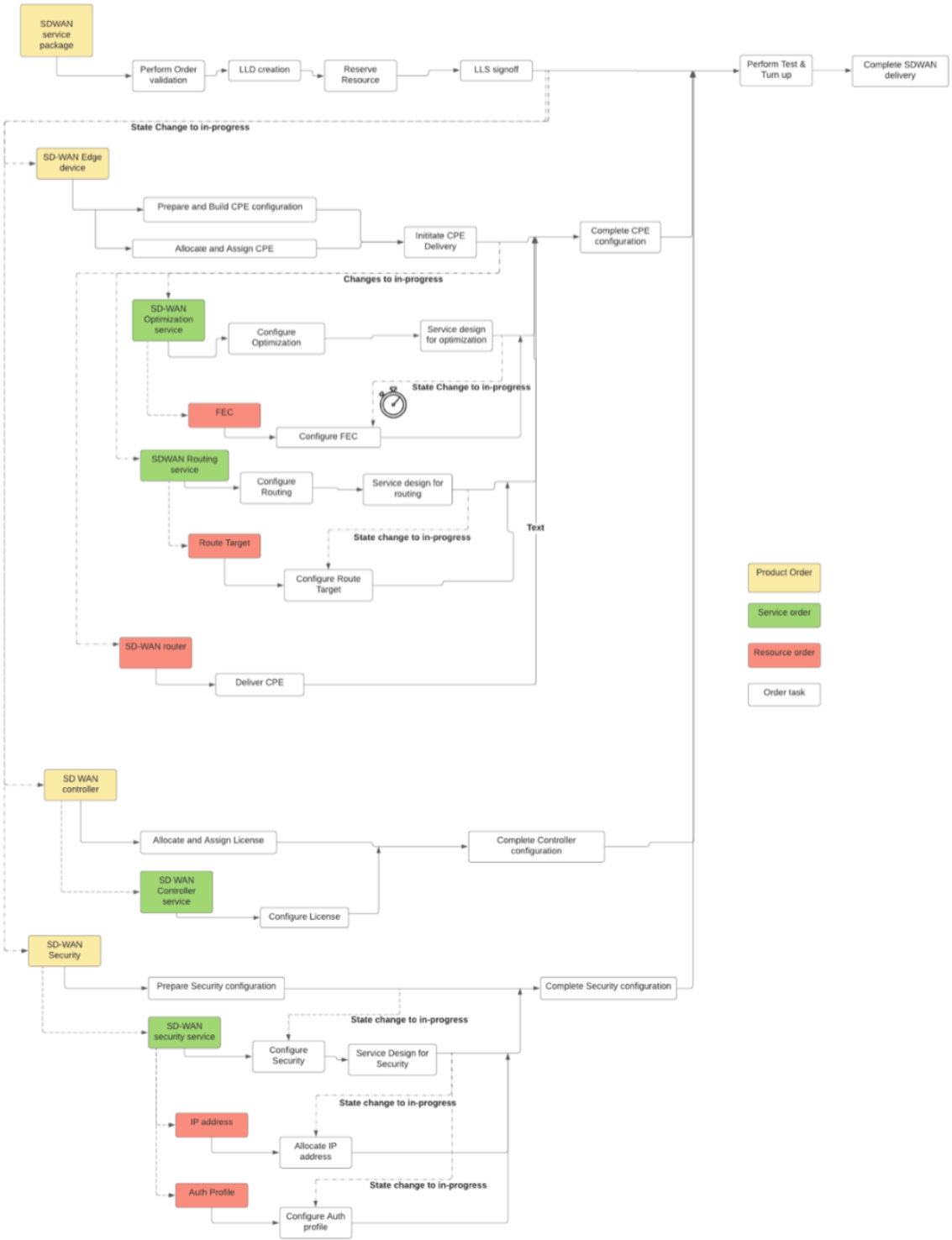
プロジェクトテンプレートとプロジェクトテンプレートタスクを作成する前に

SPM統合用のプロジェクトテンプレートとプロジェクトタスクテンプレートを作成する前に、顧客の注文を履行するために必要なプロジェクト監視のレベルを検討してください。たとえば、次の SD-WAN 履行フローでは、最上位の注文明細行は SD-WAN サービスパッケージで、作成する注文明細行プロジェクトを定義します。次に、ドメイン注文を特定し、次にプロジェクトタスクの監督が必要な注文タスクを特定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

SD-WAN の履行フロー



自動翻訳

プロジェクト監督条件と意思決定ルールの設定

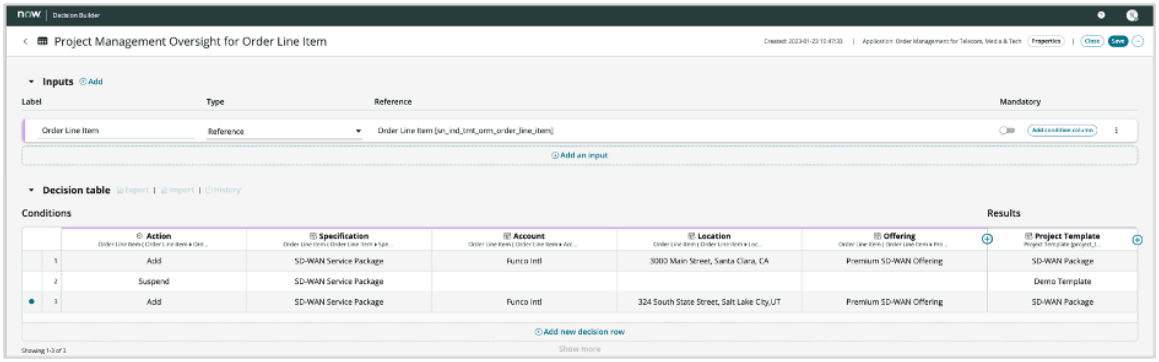
アドミニストレーターは、注文アイテムが 戦略的ポートフォリオ管理 (SPM)で追跡できるプロジェクトとして適格かどうかを判断する条件と意思決定ルールを作成および管理します。また、 注文管理 が注文品目のプロジェクトを作成するために使用するプロジェクトテンプレートも指定します。

注文明細行、ドメイン注文、および注文タスクの ディシジョンビルダー フォームを使用して、注文明細行および関連するドメイン注文と注文タスクのプロジェクト監視の条件と意思決定ルールを設定します。これらのフォームには、プロジェクト監視の適格性を判断するときに適用する条件とルールを指定するためのディシジョンテーブル 注文管理 あります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

たとえば、注文品目のプロジェクト監視管理フォームで、ディシジョンテーブルを使用して条件列を追加または変更します。また、プロジェクトテンプレートを含む意思決定ルールも指定します。

発注書明細のプロジェクト管理 **(PM)** の監督



ディシジョンテーブルの条件の追加または変更の詳細については、「 ディシジョンビルダー ユーザーインターフェイス 」を参照してください。

注: 注文管理デモデータがインストールされている場合、各プロジェクト監視フォームのディシジョンテーブルには、デモデータ用に追加された条件列と意思決定行が表示されます。必要に応じて、条件列と意思決定行を追加、変更、または削除できます。

注文明細行のプロジェクト監視の構成

プロジェクト監督のために注文ラインを認定する条件と意思決定ルールを指定します。また、注文明細行のプロジェクトを作成するために注文管理が使用するプロジェクトテンプレートも指定します。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

注文品目のプロジェクト管理 (PM) 監視デシジョンビルダーを使用して、注文明細行をプロジェクトとして追跡するために満たす必要がある条件と意思決定ルールを追加または変更します。たとえば、特定の製品、顧客アカウント、および場所を持つ注文明細行に対してプロジェクトを作成する場合は、 仕様、 アカウント、 および場所の条件列を追加できます。

手順

1. 移動先 すべて > ディシジョン管理 > ディシジョンビルダー.
2. [注文品目のプロジェクト管理 **(PM)** 監視] ディシジョンテーブルを選択します。
   注文品目は、[結果] の [入力] 列と [プロジェクトテンプレート] 列に表示されます。
3. 注文明細行が一致する必要がある条件を追加します。

   a. [条件列の追加] を選択します。

   b. フォームで、フィールドに入力します。

新しい条件列フォーム

フィールド	説明
条件列のラベル	列のラベル。
説明	条件の簡単な概要。
入力	条件列にリンクされた入力。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

フィールド	説明
	複数のフィールドを評価するために、[参照] 入力タイプで複数の条件を追加できます。
テーブル	データタイプが [参照] の場合、参照テーブルの名前が表示されます。 注文品目の場合、テーブルは注文品目 [sn_ind_tmt_orm_order_line_item] です。
評価するデータ	入力タイプが [参照] の条件列の場合は、条件列が参照レコードを評価するのか、参照テーブルのフィールドを評価するのかを指定します。 特定のフィールドを評価するには、[フィールド] を選択し、[注文品目] テーブルから [取引先] などの項目を選択して、顧客取引先を指定します。
条件タイプ	条件列に対して選択されたデータタイプ。
デフォルトの演算子	条件列の各行がユーザー指定の値を評価する際の方法。[True] または [False] を除くすべての入力データタイプには、デフォルトの演算子が必要です。

c. **[Save** (保存)] を選択します。

d. 追加する条件ごとに手順 3a ～ 3c を繰り返します。

4. [新しい意思決定行を追加] を選択して、意思決定ルールを入力します。

a. [追加] アクションを選択し、注文明細行が一致する必要がある条件と、プロジェクトを作成するためのプロジェクトテンプレートを入力します。

b. **[Save** (保存)] を選択します。

c. 追加する意思決定ルールごとに手順 4a ～ 4c を繰り返します。

結果
指定されたプロジェクトテンプレートを使用して、[発注品目のプロジェクト監視] ディシジョンテーブルで定義された条件と意思決定ルールに一致する発注明細のプロジェクトが作成されます。

ドメイン注文のプロジェクト監視を設定する

ドメイン注文をプロジェクト監督の対象とする条件と意思決定ルールを指定します。また、ドメイン注文のプロジェクトを作成するために 注文管理 が使用するプロジェクトテンプレートタスクも指定します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
ドメイン注文のプロジェクト管理 (PM) 監督 ディシジョンビルダー を使用して、ドメイン注文がプロジェクトとして追跡されるために満たす必要がある条件と意思決定ルールを追加または変更しま

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

す。たとえば、特定の製品のドメイン注文に対してプロジェクトを作成する場合は、[仕様] の条件列を追加できます。

手順

1. 移動先 すべて > ディシジョン管理 > ディシジョンビルダー.
2. [ドメイン注文のプロジェクト管理 **(PM)** の監督] ディシジョンテーブルを選択します。
   ドメイン注文アイテムは、[結果] の [入力] 列と [プロジェクトテンプレートタスク] 列に表示されます。
3. ドメイン注文が一致する必要がある条件を追加します。

   a. [条件列の追加] を選択します。

   b. フォームで、フィールドに入力します。

   新しい条件列フォーム

フィールド	説明
条件列のラベル	列のラベル。
説明	条件の簡単な概要。
入力	条件列にリンクされた入力。 複数のフィールドを評価するために、[参照] 入力タイプで複数の条件を追加できます。
テーブル	データタイプが [参照] の場合、参照テーブルの名前が表示されます。 ドメインアイテムの場合、テーブルはドメイン注文 [sn_ind_tmt_orm_domain_order] です。
評価するデータ	入力タイプが [参照] の条件列の場合は、条件列が参照レコードを評価するのか、参照テーブルのフィールドを評価するのかを指定します。 特定のフィールドを評価するには、[フィールド] を選択し、[ドメイン注文] テーブルから フィールド (仕様 (Domain Order.specification) など) を選択して製品を指定します。
条件タイプ	条件列に対して選択されたデータタイプ。
デフォルトの演算子	条件列の各行がユーザー指定の値を評価する際の方法。[True] または [False] を除くすべての入力データタイプには、デフォルトの演算子が必要です。

   c. **[Save** (保存)] を選択します。

   d. 追加する条件ごとに手順 3a ～ 3c を繰り返します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. [新しい意思決定行を追加] を選択して、意思決定ルールを入力します。

   a. [追加] アクションを選択し、使用する条件とプロジェクトテンプレートタスクを入力します。

      注: 同じ簡単な説明を持つ重複するプロジェクトテンプレートタスクがある場合、適切なプロジェクトテンプレートタスクを特定して選択することが困難になる可能性があります。類似のプロジェクトテンプレートタスクを区別する方法の詳細については、「 重複が存在する場合のプロジェクトテンプレートタスクの選択」を参照してください。

   b. **[Save** (保存)] を選択します。

   c. 追加する意思決定ルールごとに手順 4a ～ 4c を繰り返します。

結果
指定されたプロジェクトテンプレートタスクを使用して、[ドメイン注文のプロジェクト監視] ディシジョンテーブルで定義された条件と意思決定ルールに一致するドメイン注文のプロジェクトが作成されます。

注文タスクのプロジェクト監視の設定

注文タスクをプロジェクト監督の対象として認定する条件と意思決定ルールを指定します。また、注文タスクのプロジェクトを作成するために 注文管理 が使用するプロジェクトテンプレートタスクも指定します。プロジェクトテンプレートタスクは、注文タスクのプロジェクトタスクを定義します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
発注タスクのプロジェクト管理 (PM) 監督 ディシジョンビルダー を使用して、発注タスクがプロジェクトとして追跡されるために満たす必要がある条件と意思決定ルールを追加または変更します。たとえば、特定の要求タイプの注文タスクに対してプロジェクトを作成する場合は、 タイプの条件 列を追加できます。

手順

1. 移動先 すべて > ディシジョン管理 > ディシジョンビルダー.
2. [ドメイン注文のプロジェクト管理 **(PM)** の監督] ディシジョンテーブルを選択します。
   [注文タスク] アイテムは、[結果] の [入力] 列と [プロジェクトテンプレートタスク] 列に表示されます。
3. ドメイン注文が一致する必要がある条件を追加します。

   a. [条件列の追加] を選択します。

   b. フォームで、フィールドに入力します。

新しい条件列フォーム

フィールド	説明
条件列のラベル	列のラベル。
説明	条件の簡単な概要。
入力	条件列にリンクされた入力。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

フィールド	説明
	複数のフィールドを評価するために、[参照] 入力タイプで複数の条件を追加できます。
テーブル	データタイプが [参照] の場合、参照テーブルの名前が表示されます。 ドメインアイテムの場合、テーブルは注文タスク [sn_ind_tmt_orm_order_task] です。
評価するデータ	入力タイプが [参照] の条件列の場合は、条件列が参照レコードを評価するのか、参照テーブルのフィールドを評価するのかを指定します。 特定のフィールドを評価するには、[フィールド] を選択し、[要求タイプ (順番 Task.request_type] など) を注文タスクテーブルからフィールドを選択して、要求タイプを指定します。
条件タイプ	条件列に対して選択されたデータタイプ。
デフォルトの演算子	条件列の各行がユーザー指定の値を評価する際の方法。[True] または [False] を除くすべての入力データタイプには、デフォルトの演算子が必要です。

c. **[Save** (保存)] を選択します。

d. 追加する条件ごとに手順 3a ～ 3c を繰り返します。

4. [新しい意思決定行を追加] を選択して、意思決定ルールを入力します。

a. [追加] アクションを選択し、使用する条件とプロジェクトテンプレートタスクを入力します。

> **注:** 同じ簡単な説明を持つ重複するプロジェクトテンプレートタスクがある場合、適切なプロジェクトテンプレートタスクを特定して選択することが困難になることがあります。類似のプロジェクトテンプレートタスクを区別する方法の詳細については、「 重複が存在する場合のプロジェクトテンプレートタスクの選択」を参照してください。

b. **[Save** (保存)] を選択します。

c. 追加する意思決定ルールごとに手順 4a ～ 4c を繰り返します。

結果
指定されたプロジェクトテンプレートタスクを使用して、[注文タスクのプロジェクト監視] ディシジョンテーブルで定義された条件と意思決定ルールに一致する注文タスクのプロジェクトが作成されます。

自動翻訳

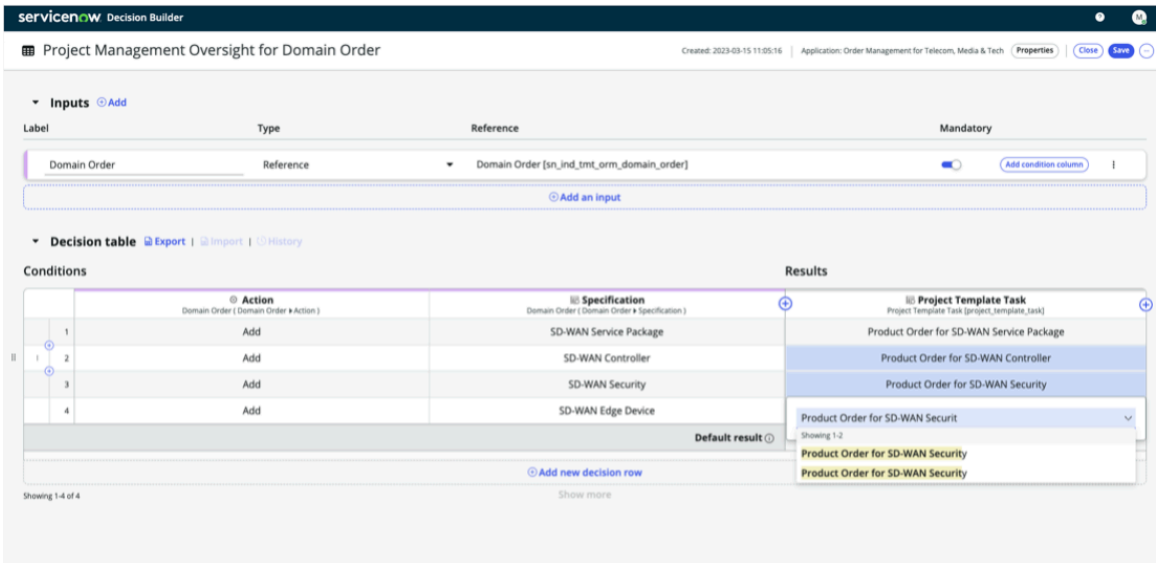
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

重複が存在する場合のプロジェクトテンプレートタスクの選択

アドミニストレーターがドメイン注文と注文タスクの意思決定ルールを構成するときに、同じ 簡単な説明を持つプロジェクトテンプレートタスクが複数存在することに気付く場合があります。選択する適切なプロジェクトテンプレートタスクを決定するのが難しい場合があります。

たとえば、ドメイン注文のプロジェクト監視に関する次のディシジョンテーブルでは、プロジェクトテンプレートタスクに同じ名前の 2 つのオプション「SD-WAN セキュリティの製品注文」が表示されています。このプロジェクトテンプレートタスクには、SD-WAN パッケージ用と SD-WAN カスタマー製品バンドル用の 2 つの異なるプロジェクトテンプレートタスクに対して同じ 簡単な説明 があります。

プロジェクト管理 **(PM)** でのプロジェクトテンプレートタスクの重複 ドメイン注文の監督



使用するプロジェクトテンプレートタスクのsys_idを検索して検証することで、適切なプロジェクトテンプレートタスクを決定できます。詳細については、「プロジェクトタスクテンプレートのsys_idの確認」を参照してください。

プロジェクトタスクテンプレートの**sys_id**の確認

プロジェクトテンプレートタスクのsys_idを確認して、ドメイン注文または注文タスクに正しいプロジェクトタスクテンプレートを使用しているかどうかを判断します。

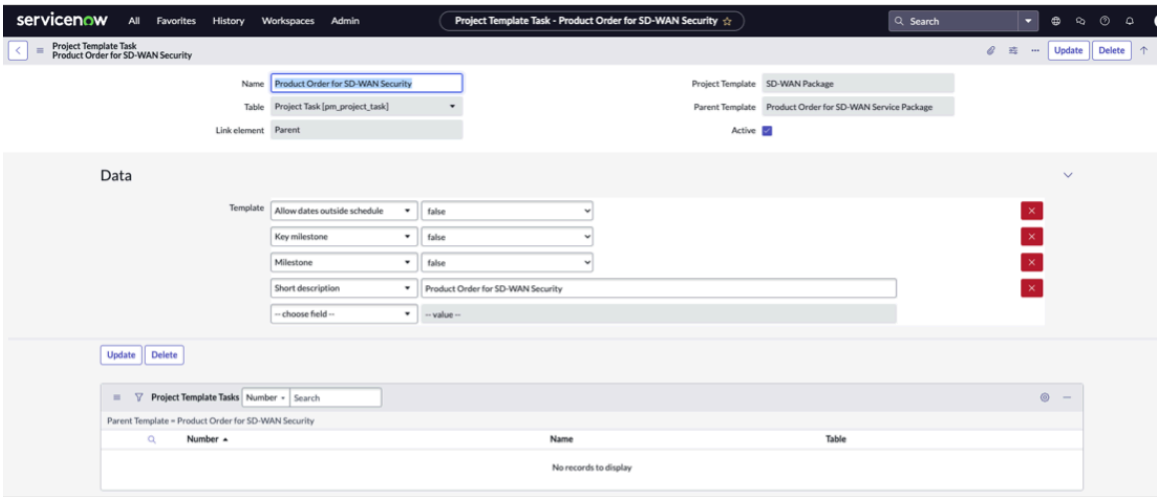
始める前に
必要なロール：admin

手順

1. [すべて] に移動し、フィルターに「project_template_task.list」と入力します。
2. 検証するプロジェクトテンプレートタスクのレコードを選択します。

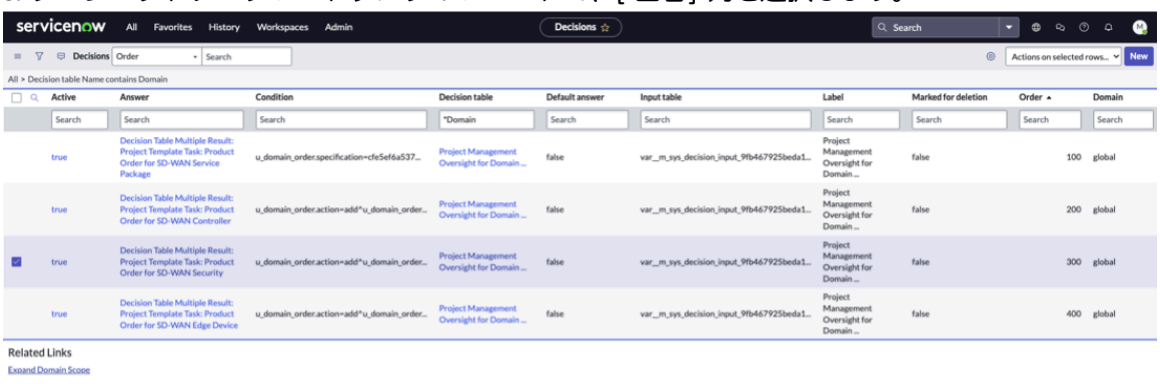
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



たとえば、SD-WAN パッケージプロジェクトテンプレートに属する SD-WAN セキュリティの製品注文のプロジェクトテンプレートタスクレコードでは、sys_idは 183910354fcd2110c5ff2624b2ce0b49 です。

3. 関連するディシジョンテーブルエントリのsys_idの値を確認します。
   a. 移動先 すべて フィルターに「 sys_decision_question.list」と入力します。
   b. ディシジョン [sys_decision_question] テーブルで、対応するディシジョンテーブルエントリのレコード (例:ドメイン注文のプロジェクト管理 (PM) オーバーサイト) を見つけます。
   c. プロジェクトテンプレートタスクのレコードで、[回答] 列を選択します。

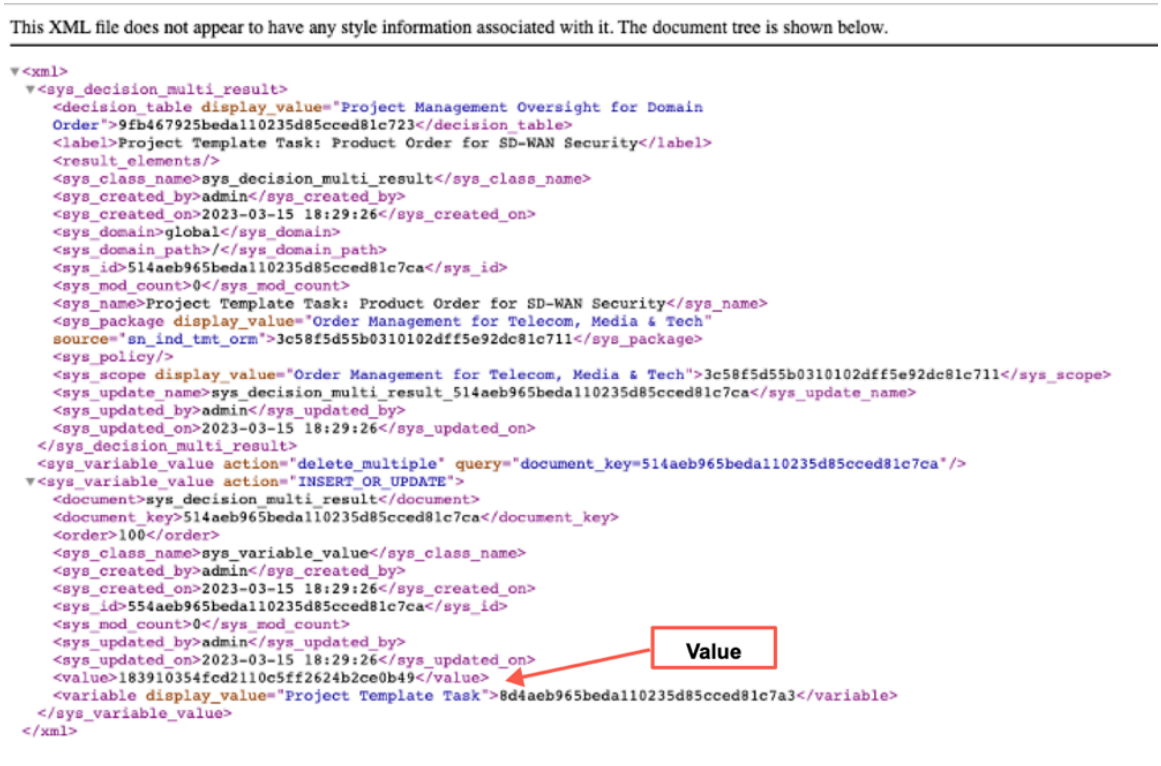


[回答] フィールドの結果のレコードが開きます。

4. ディシジョンテーブルの複数の結果の結果の結果レコードで、レコードのヘッダーバーを右クリックして **XML** の表示を選択し、XML 出力を表示します。
5. XML を確認し、ファイル内の sys_id 値を見つけます。

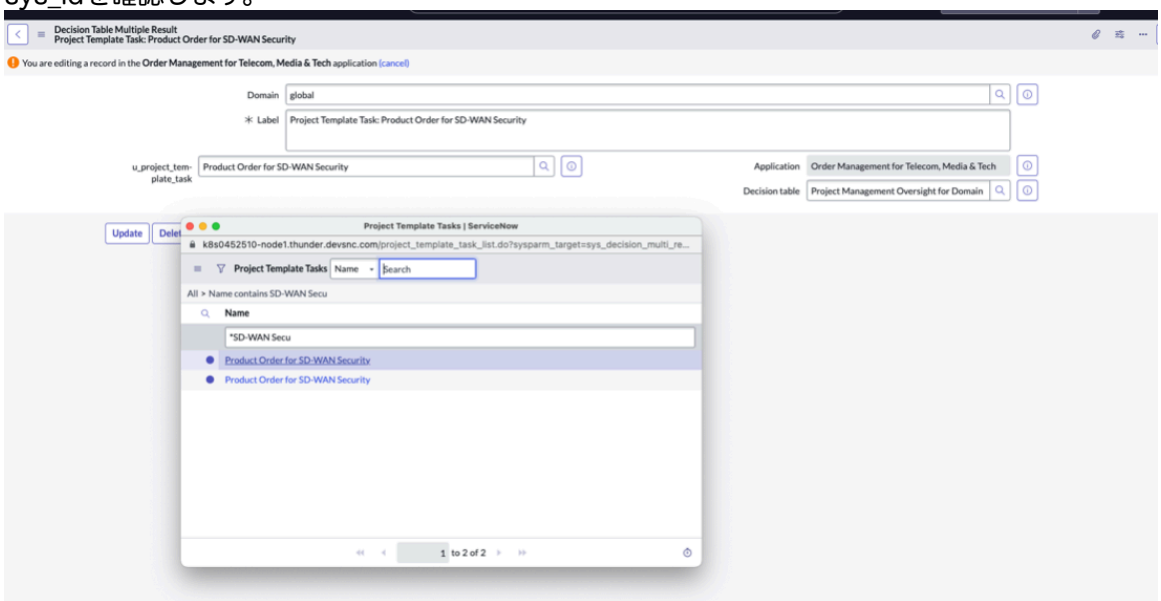
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



sys_id値は、ステップ 1 で決定したプロジェクトテンプレートタスクのsys_idと一致する必要があります。sys_idが一致しない場合は、次の手順に進みます。

6. ディシジョンテーブルの複数の結果レコードで **u_project_template_task** を選択し、別のプロジェクトテンプレートタスクの XML ビューを確認して、プロジェクトタスクテンプレートのsys_idを確認します。



フィールドマッピングの設定

注文明細行、ドメイン注文、および注文タスクのフィールドをサービスポートフォリオ管理内のプロジェクトに関連付けるようにCSMテーブルマップを構成します。

始める前に

必要なロール：admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、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
注文管理注文品目、ドメイン注文、および注文タスクをSPM内のプロジェクトとプロジェクトタスクに関連付けるためのカスタマーサービス管理 (CSM)テーブルマップを提供します。構成するテーブルは、PPM Standard アプリケーションを使用して組織内のプロジェクトを追跡するか、顧客プロジェクト管理 (PM) 統合を使用して顧客プロジェクトを追跡するかによって異なります。

- PPM を使用している場合は、次の CSM テーブルマップのフィールドマッピングを構成します。

PPM のテーブルマップ

テーブルマップ	ソーステーブル	ターゲットテーブル
プロジェクトへの注文明細品目	オーダー品目 [sn_ind_tmt_orm_order_line_item]	プロジェクト [pm_project]
プロジェクトタスクへのドメイン注文	ドメイン注文 [sn_ind_tmt_orm_domain_order]	プロジェクトタスク [pm_project_task]
注文タスクからプロジェクトタスクへ	注文タスク [sn_ind_tmt_orm_order_task]	プロジェクトタスク [pm_project_task]

- 顧客プロジェクト管理を使用している場合は、次の CSM テーブルマップのフィールドマッピングを構成します。

顧客プロジェクト管理 **(PM)** のテーブルマップ

テーブルマップ	ソーステーブル	ターゲットテーブル
顧客プロジェクトへの注文明細品目	オーダー品目 [sn_ind_tmt_orm_order_line_item]	カスタマープロジェクト [customer_project]
顧客プロジェクトタスクへのドメイン注文	ドメイン注文 [sn_ind_tmt_orm_domain_order]	カスタマープロジェクトタスク [customer_project_task]
顧客プロジェクトタスクへの注文タスク	注文タスク [sn_ind_tmt_orm_order_task]	カスタマープロジェクトタスク [customer_project_task]

各テーブルマップのソーステーブルとターゲットテーブルは事前に入力されています。

注: 注文管理用のデモデータをインストールした場合、ソースフィールドとターゲットフィールドのフィールドマッピングには、デモデータに使用される値が表示されます。既存のフィールドマッピングを使用することも、必要に応じて変更することもできます。

手順

1. 移動先 すべて フィルターに「 csm_table_map.list」と入力します。
2. 次のいずれかの操作を行います。
   - PPM を使用している場合は、[注文品目からプロジェクト] テーブルマップを選択します。
   - 顧客プロジェクト管理 (PM) を使用している場合は、[注文品目から顧客プロジェクトへ (Order Line Item to Customer Project)] テーブルマップを選択します。
3. [基本フィールドマッピング] 関連リストに移動し、フィールドマッピングを定義します。

   注: Order Management デモデータがインストールされている場合、[基本フィールドマッピング] 関連リストの [ソースフィールド] と [ターゲットフィールド] の値にデモデータのマッピングが表示されます。マッピングを使用することも、必要に応じて変更することもできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、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	ステップ
新しいフィールドマッピングの定義	**a. [New** (新規)] を選択します。 **b.** [ソースフィールド] で、ソーステーブルからアイテムを選択します。 たとえば、注文品目 [sn_ind_tmt_orm_order_line_item] テーブルから [簡単な説明] などのアイテムを選択します。 **c.** [ターゲットフィールド] で、プロジェクト [pm_project] テーブルから [プロジェクト名] などのアイテムを選択します。 **d. [Submit** (送信)] を選択します。 この例では、注文明細の 簡単な説明 が SPM の プロジェクト名 として使用されています。
既存のフィールドマッピングの変更	**a.** フィールドマッピングレコードを選択します。 **b.** [ソースフィールド] で、必要に応じて [注文品目] ソーステーブルから別のアイテムを選択します。 **c.** [ターゲットフィールド] で、必要に応じてプロジェクトターゲットテーブルから別のアイテムを選択します。 **d. [Update** (更新)] を選択します。

4. 次のいずれかの操作を行います。

- PPM を使用している場合は、プロジェクトへのドメイン注文テーブルマップを選択し、ステップ 3 を繰り返して新しいフィールドマッピングを定義するか、既存のマッピングを更新します。
- 顧客プロジェクト管理 (PM) を使用している場合は、[ドメイン注文から顧客プロジェクトへ] テーブルマップを選択し、ステップ 3 を繰り返して新しいフィールドマッピングを定義するか、既存のマッピングを更新します。

たとえば、ドメイン注文ソーステーブルの [簡単な説明] フィールドを選択し、それをプロジェクトタスクターゲットテーブルの [簡単な説明] フィールドにマッピングできます。

5. 次のいずれかの操作を行います。

- PPM を使用している場合は、次の場合は注文タスクからプロジェクトテーブルへのマップを選択し、ステップ 3 を繰り返して新しいフィールドマッピングを定義するか、既存のマッピングを更新します。
- 顧客プロジェクト管理 (PM) を使用している場合は、[顧客プロジェクトへの注文タスク] テーブルマップを選択し、ステップ 3 を繰り返して新しいフィールドマッピングを定義するか、既存のマッピングを更新します。

たとえば、[注文タスク] ソーステーブルの [簡単な説明] フィールドを選択し、それをプロジェクトタスクターゲットテーブルの [簡単な説明] フィールドにマッピングできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

結果
注文管理ソーステーブルのフィールドは、 SPM ターゲットテーブルのフィールドにマッピングされます。

プロジェクトタスクの自動クローズの制御

*sn_ind_tmt_orm.project.task.auto.closure*システムプロパティを使用して、SPM統合におけるプロジェクトの自動クローズを管理します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
SPM統合では、関連付けられたすべての注文タスクが完了し、プロジェクトタスクに依存するオープンな子タスクがない場合に、注文管理プロジェクトタスクを自動的にクローズします。プロジェクトタスクにオープンな子タスクがある場合、プロジェクトタスクは自動的にクローズされません 注文管理 。*sn_ind_tmt_orm.project.task.auto.closure* プロパティを使用して、プロジェクトタスクの自動クローズを抑制または再アクティブ化できます。

手順

1. 移動先 すべて フィルターに 「sys_properties.list 」と入力して **Enter** キーを押します。
2. *sn_ind_tmt_orm.project.task.auto.closure*プロパティを検索して開きます。
3. [値] フィールドで、プロパティの値を設定します。
   - プロジェクトタスクの自動クローズを抑制するには、 false と入力します。
   - 自動プロジェクトタスククローズを再アクティブ化するには、「 true」と入力します。
4. **[Update** (更新)] を選択します。
   SPM統合におけるプロジェクトタスクの自動クローズは、入力した値に基づいて即座に抑制または再アクティブ化されます。自動クローズが抑制されている場合、注文タスクからプロジェクトタスクへの更新は、注文タスクが進行中のステータスの場合にのみ発生します。

注文タスクと関連プロジェクトの追跡

SPM 統合により、プロジェクトマネージャーと履行エージェントまたはマネージャーは、Order Management で注文タスクが関連付けられている戦略的ポートフォリオ管理 (SPM)内のプロジェクトを追跡できます。

での計画オーダータスクのプロジェクトの追跡 **SPM**

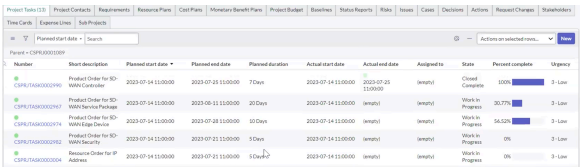
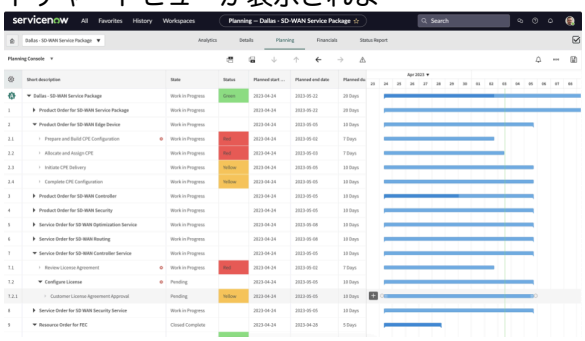
プロジェクトマネージャーは、SPM の プロジェクトポートフォリオ管理 アプリケーションを使用して、計画オーダータスクを追跡するために作成されたプロジェクトを確認および更新できます。履行マネージャーとエージェントが注文タスクを更新または完了すると、履行マネージャーとエージェントが注文タスクを完了すると、注文管理SPMと注文品目間のプロジェクト状況、タスクとドメイン注文状況、プロジェクトタスクと注文タスクの状況が自動的に同期されます。

プロジェクトマネージャーには、プロジェクトを追跡および更新するためのit_project_managerロールがあります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロジェクトマネージャーのタスク

タスク	詳細
受注処理プロジェクトとステータスの確認	**1.** 移動先 すべて > プロジェクト > プロジェクトワークスペース. **2.** 注文アイテムのプロジェクトを選択します。 注: プロジェクト名は、Order Management が指定されたプロジェクトテンプレートを使用してプロジェクトを作成したときに割り当てられた名前です。 **3.** [**Details**] タブを選択し、[**Project Tasks**] タブまで下にスクロールして、プロジェクトのタスク、ステータス、完了率を確認します。 
プロジェクトステータスとプロジェクトタスクステータスを確認して、プロジェクトステータスを評価します	**1.** 移動先 すべて > プロジェクト > プロジェクトワークスペース. **2.** 注文アイテムのプロジェクトを選択します。 **3.** **[Planning** (計画)] タブを選択します。 ガントチャートビューが表示されます。 
履行エージェントおよびマネージャーからの注文タスクに関するメモとコメントをレビューする	**1.** 移動先 すべて > プロジェクト > プロジェクトワークスペース. **2.** 注文アイテムのプロジェクトを選択します。 **3.** [メモ] タブに移動し、注文管理からのコメントとステータスの更新を表示します。

でプロジェクトが関連付けられている実行タスクの追跡 注文管理

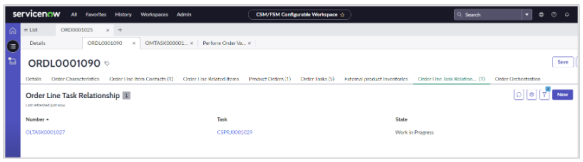
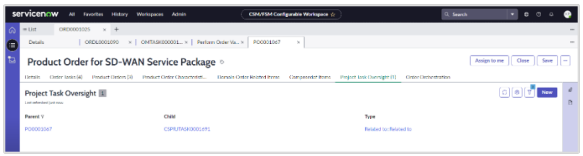
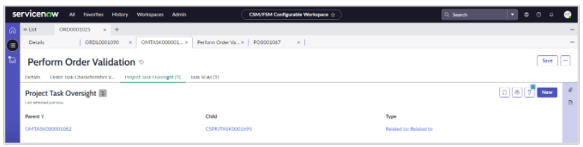
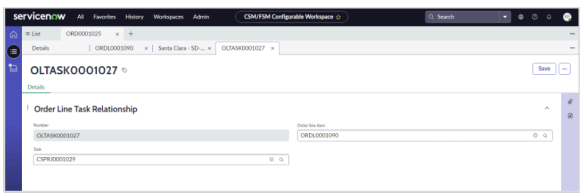
履行エージェントまたはマネージャーは、構成可能なワークスペースで、プロジェクトと注文品目、プロジェクトタスク、および注文タスクの関係を表示できます。注文明細行と注文タスクに関するメ

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

モと追加コメントを投稿して、注文管理タスクのプロジェクト監督を担当するプロジェクトマネージャーと連絡を取ることもできます。

履行エージェントまたはマネージャーのタスク

タスク	例
注文品目フォームでの注文明細行とプロジェクトの関係の表示	
プロジェクトタスクとドメイン注文の関係をドメインフォームで表示する	
からの注文タスクの注文タスクとプロジェクトタスクの関係を表示する	
注文タスク関係の [詳細 を表示] タブで、タスク番号、プロジェクト番号、注文明細品目番号の関係を確認します	

注文管理 診断機能

エージェントは ServiceNow® 注文管理 診断機能を使用して、注文タスクとドメイン注文に関連するサービスの問題を診断して解決できます。

次のプラグインをインストールします。

- セールスと注文管理 プラグイン
- サービステスト管理プラグイン

  サービス テスト管理の詳細については、「テストグループの設定 と テスト定義の設定 」を参照してください。

注文タスクの診断と解決

カスタマーサービスエージェントは、顧客が経験したサービス関連の問題の注文タスクをレビュー、診断、解決してクローズします。

始める前に
必要なロール：admin

概念パネルで [診断] タブと [診断の実行] の表示を有効にするには、要求タイプで [テストとターンアップ] を選択する必要があります。

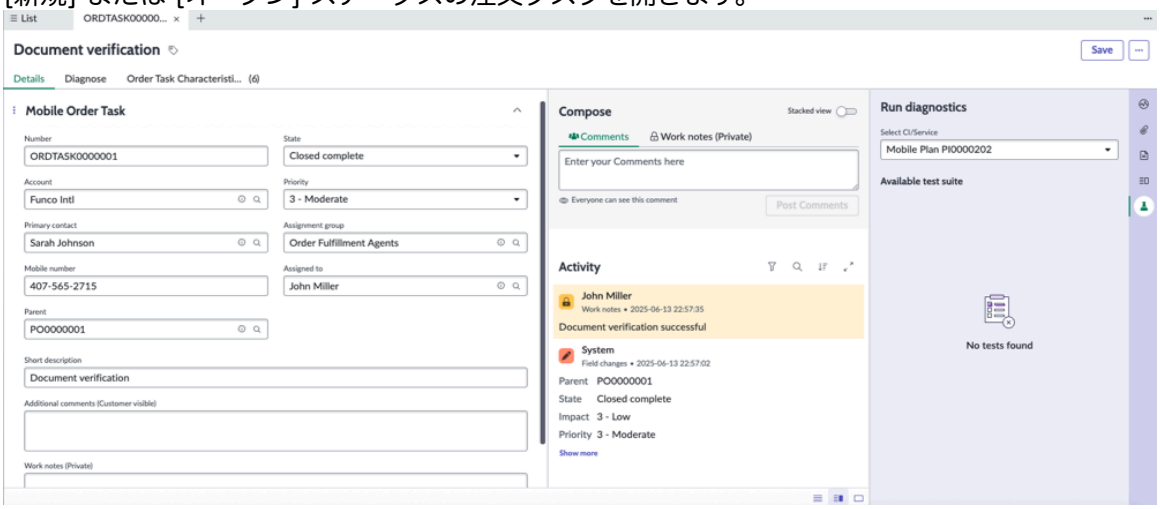
ディシジョンテーブルを使用すると、テストとターンアップを有効にして、任意の要求定義のトリガーを構成できます。この標準提供の機能は、テストおよびターンアップタスクのためにのみ出荷されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、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
注文タスクは、開始から終了まで、いくつかのステージを経て進行します。まず、カスタマーサービスエージェントが問題をレビューおよび検証します。次は診断で、根本原因を特定するためにシステム指定のテストが実行されます。テスト後、エージェントは修理に移り、特定された問題を修正するタスクを作成します。エージェントは、修復タスクの指示に従って問題領域に対処します。修復が完了すると、タスクが再テストされ、問題が解決されたことが確認されます。最後に、お客様のフィードバックに基づいて、注文は納品に向けた次のステップに移ります。

手順

1. 移動先 ワークスペース > **CSM/FSM** 構成可能ワークスペース.
2. [リスト] アイコンを選択します。
3. 移動先 注文タスク > すべて.
4. [新規] または [オープン] ステータスの注文タスクを開きます。



5. 注文タスクを確認して確認します。
   a. [詳細] タブで、注文タスクの一般的な詳細を確認します。
6. 注文タスクを診断して、問題の根本原因を特定します。

   ディシジョンテーブルは、[診断] および [診断を実行] コンテキストパネルタブの表示を制御するように構成できます。意思決定テーブルの詳細については、「 ディシジョンテーブル 」を参照してください。

   a. テスト結果を生成するには、コンテキストパネルから [診断を実行] を選択します。

   b. [診断を実行] パネルで、ドロップダウンリストから [**CI/**サービス] を選択します。

      ドロップダウンリストには、注文タスクの親レコードにリンクされている現在のプロダクトインベントリが表示されます。

      テスト定義を設定するには、「 テスト定義の設定 」を参照してください。

   c. [利用可能なテストスイート] でカードを展開します。
      テストグループを設定するには、「 テストグループの設定 」を参照してください。

   d. 手動テストで、単一/複数のテストを選択します。
      自動テストでは、テストを選択できません。テストグループ用に構成されたサブフローが呼び出されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

e. [**Configure**] を選択します。

f. [テストを構成] で、テストに必要な特性フォームに入力して [テストを実行] ボタンをアクティブ化します。

g. オプション: テストで、[今すぐ テストを実行] または [後で使用するためにテストをスケジュール] のいずれかのオプションを選択します。

h. [テストの実行] を選択します。

i. [診断] タブの [テスト結果] セクションで、[リストの更新] アイコンを選択します。

j. [診断] タブで、 [テスト結果] を展開し、前の手順で実施したテストの結果を確認して、各テストが合格したか失敗したかを確認します。

失敗したテストは、注文タスクの原因となっている問題が特定され、修理が必要であることを示しています。

グループの行の最大数は 20 行に制限されています。グループに対して 20 行を超える最大行数を設定するには、「 プレゼンテーション リストの使用方法 」を参照してください。

k. オプション: 特定のテスト結果の [詳細を表示] アイコンを選択して、その詳細を確認します。

l. オプション: 特定のテスト結果の [テストを再実行 **(Rerun test**)] アイコンを選択して、再実行します。

m. **[Continue** (続行)] を選択します。

7. 新規または自動修復タスクを作成して、注文タスクを修復します。
   - [自動タスクを生成] を選択して、修復タスクを自動的に作成します。
   - [修復タスクの作成] を選択して、カスタマイズ修復タスクを手動で作成します。

   診断された注文タスクに関連する失敗したすべてのテストケースに対して、修理タスクが作成されます。
   a. 作業する修復タスクを選択します。
   b. 解決タスクフォームで、タスクの詳細を確認して失敗したテストを特定し、それらのテストで注文タスクを修正します。
   c. [選択] フィールドで、修理タスクを更新またはクローズする適切な状況 ([完了してクローズ] など) をリストから選択します。
   d. [保存] を選択して、解決タスクをクローズします。
   e. **[Continue** (続行)] を選択します。
8. 注文タスクの特性値を表示するには、[注文タスク特性値] タブを選択します。

ドメイン注文の診断と解決

カスタマーサービスエージェントは、顧客が経験したサービス関連の問題のドメイン注文をレビュー、診断、解決してクローズします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に
必要なロール：admin

概念パネルで [診断] タブと [診断の実行] の表示を有効にするには、ステージで [テスト] と [ターンアップ] を選択する必要があります。

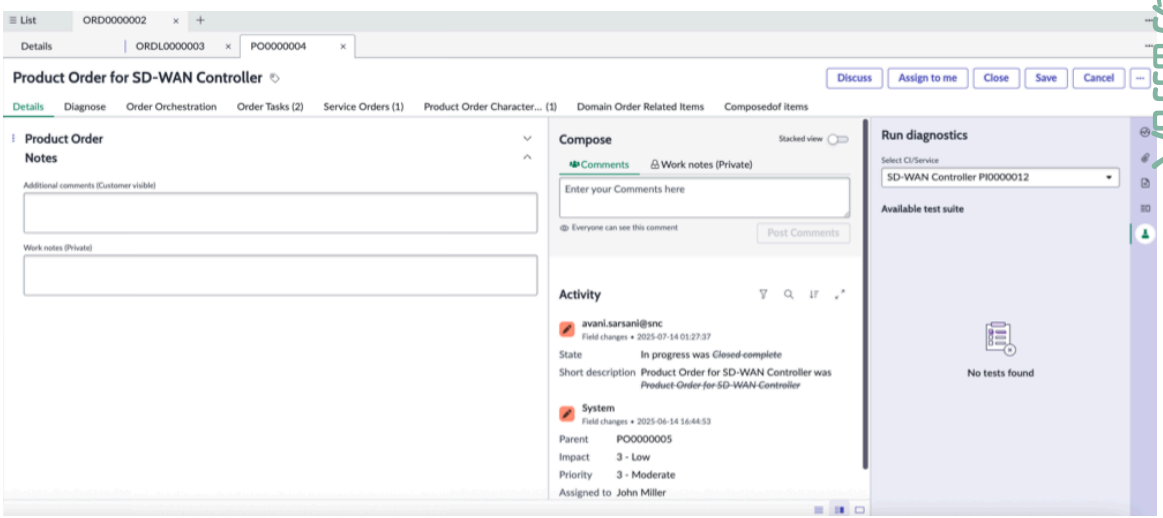
ディシジョンテーブルを使用すると、テストとターンアップを有効にして、任意の要求定義のトリガーを構成できます。この標準提供の機能は、テストおよびターンアップタスクのためにのみ出荷されます。

このタスクについて
ドメイン注文は、開始から終了まで、いくつかのステージを経て進行します。まず、カスタマーサービスエージェントが問題をレビューおよび検証します。次は診断ステージで、根本原因を特定するためにシステム指定のテストが実行されます。テスト後、エージェントは修理に移り、特定された問題を修正するタスクを作成します。エージェントは、修復タスクの指示に従って問題領域に対処します。修復が完了すると、タスクが再テストされ、問題が解決されたことが確認されます。最後に、お客様のフィードバックに基づいて、注文は納品に向けた次のステップに移ります。

このタスクは、製品の注文、サービス、およびリソースに適用されます。

手順

1. 移動先 ワークスペース > **CSM/FSM** 構成可能ワークスペース.
2. [リスト] アイコンを選択します。
3. 移動先 顧客オーダー > すべて.
4. [製品注文] タブで、製品注文レコードを開きます。



5. ドメイン注文をレビューおよび検証します。
   a. [詳細] タブで、[製品注文] タスクを展開し、ドメイン注文の一般的な詳細を確認、検証します。
   b. 必要に応じて、[メモ] セクションで [その他のコメント] と [作業メモ] を追加します。
6. ドメイン注文を診断して、問題の根本原因を特定します。

   ディシジョンテーブルは、[診断] および [診断を実行] コンテキストパネルタブの表示を制御するように構成できます。意思決定テーブルの詳細については、「 ディシジョンテーブル 」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. テスト結果を生成するには、コンテキストパネルから [診断を実行] を選択します。

b. [診断を実行] パネルで、ドロップダウンリストから [**CI/**サービス] を選択します。

ドロップダウンリストには、現在の製品インベントリとすべての子インベントリが表示されます。

テスト定義を設定するには、「 テスト定義の設定 」を参照してください。

c. [利用可能なテストスイート] でカードを展開します。
テストグループを設定するには、「 テストグループの設定 」を参照してください。

d. 手動テストで、単一/複数のテストを選択します。
自動テストでは、テストを選択できません。テストグループ用に構成されたサブフローが呼び出されます。

e. [**Configure**] を選択します。

f. [テストを構成] ダイアログボックスで、テストが必要な特性フォームに入力して [テストを実行] ボタンをアクティブ化します。

g. オプション: [テスト] ダイアログボックスで、[今すぐテストを実行] または [後でテストをスケジュール] のいずれかのオプションを選択します。

h. [テストの実行] を選択します。

i. [診断] タブの [テスト結果] セクションで、[リストの更新] アイコンを選択します。

j. [診断] タブで、 [テスト結果] を展開し、前の手順で実施したテストの結果を確認して、各テストが合格したか失敗したかを確認します。

失敗したテストは、注文タスクの原因となっている問題が特定され、修理が必要であることを示しています。

グループの行の最大数は 20 行に制限されています。グループに対して 20 行を超える最大行数を設定するには、「 プレゼンテーション リストの使用方法 」を参照してください。

k. オプション: 特定のテスト結果の [詳細を表示] アイコンを選択して、その詳細を確認します。

l. オプション: 特定のテスト結果の [テストを再実行 **(Rerun test**)] アイコンを選択して、再実行します。

m. **[Continue** (続行)] を選択します。

7. 新規または自動修復タスクを作成して、注文タスクを修復します。
   - [自動タスクを生成] を選択して、修復タスクを自動的に作成します。
   - [修復タスクの作成] を選択して、カスタマイズ修復タスクを手動で作成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

診断された注文タスクに関連する失敗したすべてのテストケースに対して、修理タスクが作成されます。

a. 作業する修復タスクを選択します。

b. 解決タスクフォームで、タスクの詳細を確認して失敗したテストを特定し、それらのテストで注文タスクを修正します。

c. [選択] フィールドで、修理タスクを更新またはクローズする適切な状況 ([完了してクローズ] など) をリストから選択します。

d. [保存] を選択して、解決タスクをクローズします。

e. **[Continue** (続行)] を選択します。

8. ドメイン注文のオーケストレーションを表示するには、[オーダーオーケストレーション] タブを選択します。
9. ドメイン注文のタスクを表示するには、[注文タスク] タブを選択します。
10. ドメイン注文の特性値を表示するには、[製品注文特性値] タブを選択します。
11. サービス注文の詳細を表示するには、[サービス注文] タブを選択します。
12. ドメイン注文関連アイテムの詳細を表示するには、[ドメイン注文関連アイテム] タブを選択します。
13. アイテムの構成を表示するには、[アイテムの構成] タブを選択します。

セールスと注文管理の参照

参照トピックには、 セールスと注文管理 アプリケーションに関する追加情報が記載されています。

ポストセールスサポート の参照情報

参照トピックでは、ポストセールスサポート アプリケーション内で利用可能なサービス契約のライフサイクルとフォームに関する追加情報を提供します。

次に探索する内容

ポストセールスサポートを構成して使用する方法の詳細については、以下を参照してください。

- ポストセールスサポート の構成
- ポストセールスサポート の使用

サービス契約のライフサイクル

サービス契約は、そのライフサイクルの各フェーズでさまざまな状況を経ます。

各ステータスでは、サービス契約は、次の表に示すように、特定のアクションを実行するために有効になっています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービス契約のライフ サイクル、関連するステータス、および実行できるアクション

ライフサイクル	状況	アクション
サービス契約が生成されます。	ドラフト	• サービス契約の開始日と終了日は、子レコードの日付が日付範囲内になるように変更できます。 • 関連する契約品目とエンタイトルメントは、追加、削除、または変更できます。 • 対象となる販売済み製品/インストールベースアイテムは、追加または削除できます。
サービス契約はアクティブ化日にアクティブ化されます。	アクティブ	• サービス契約の変更は、手動で、統合を介して、およびセールスと注文管理 ワークフローを介して行うことができます。 • 開始日は変更できません。 • 終了日は延長できますが、現在の日付より後にする必要があります。 • サービス契約品目を追加できます。 • 販売済み製品/インストールベースアイテムは変更できます。
サービス契約は有効期限日に非アクティブ化されます。	期限切れ	アクションなし
サービス契約がキャンセルされます。	キャンセル	アクションなし

サービス契約品目とエンタイトルメントも、それぞれの状況で同様のアクションを行います。

親エンティティが [期限切れ] ステータスに移行すると、子エンティティは同じステータスを継承します。たとえば、サービス契約が期限切れになると、関連する契約品目とエンタイトルメントも期限切れになります。

ただし、子エンティティのステータス変更は、親エンティティには影響しません。

契約品目またはエンタイトルメントで参照される販売済み製品またはインストールベースアイテムは、それが参照されるエンティティと同じステータスである必要があります。

[一時停止] ステータス

販売済み製品が一時停止されると、[ドラフト] または [アクティブ] ステータスにある関連するサービス契約品目とエンタイトルメントも [一時停止] ステータスに移行します。

一時停止されたサービス契約品目またはエンタイトルメントは、以下を除き、あらゆるアクティビティに対して一時停止されます。

- フィールド値を編集する
- 対応する関連リストにレコードを作成する

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

販売済み製品を再開すると、関連するサービス契約品目またはエンタイトルメントは、その開始日と終了日に応じたステータスを取得します。たとえば、開始日が過去で終了日が未来である再開されたエンタイトルメントは、[アクティブ] ステータスを取得します。

例外的に、[一時停止] ステータスにある契約品目またはエンタイトルメントが終了日に達すると、自動的に [期限切れ] ステータスに移行します。

日付検証

サービス契約に関連付けられたサービス契約品目は、そのサービス契約の開始日と終了日の範囲内で作成する必要があります。サービス契約品目の日付を変更する場合は、親サービス契約の日付範囲に合わせる必要があります。

[サービス契約] フォーム

ポストセールスサポート アプリケーションは、[サービス契約] フォームを使用してサービス契約を作成します。

[サービス契約] フォーム

フィールド	説明
名前	サービス契約品の名前
数値	サービス契約の作成時に生成される内部の一意の識別番号です。この番号は編集できません。
契約参照	サービス契約にアサインされている外部からアサインされた識別番号
アカウント	サービス契約が関連付けられているアカウントの名前。 **注:** • サービス契約は、アカウントまたはコンシューマーのいずれかに関連付けることができます。 • アカウントが見つからない場合は、[アカウント] フォームで [新規] を選択してアカウントを作成することができます。[アカウント] フォームのフィールドの詳細については、「アカウントフォーム」を参照してください。
コンシューマー	契約に関連付けられているコンシューマーの名前 **注:** コンシューマーレコードが見つからない場合は、コンシューマーを作成してサービス契約に追加できます。詳細については、「コンシューマーレコードの作成」を参照してください。
ステータス	サービス契約の現在のステータス： • ドラフト • 有効 • 期限切れ • キャンセル • 一時停止

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[サービス契約] フォーム (続く)

フィールド	説明
開始日	サービス契約をアクティブ化する日。
終了日	サービス契約が終了する日。
更新ルート	サービス契約は複数回更新できます。更改ルートは、最初または基本のサービス契約のサービス契約参照を参照します。
更新元	サービス契約は複数回更新できます。[更新元] フィールドは、更新された以前のサービス契約を参照します。

[サービス契約品目 **(Service Contract Lines)**] フォーム

[サービス契約品目 (Service Contract Lines)] フォームを使用して、ポストセールスサポート アプリケーションでサービス契約品目を作成できます。

[サービス契約品目 **(Service Contract Lines)**] フォーム

フィールド	説明
名前	サービス契約品目の名前
契約	サービス契約の作成時に生成される内部の一意の識別番号です。この番号は編集できません。
親契約品目	子サービス契約品目に関連付けられている親サービス契約品目の内部固有識別番号。
アカウント	サービス契約が関連付けられているアカウントの名前。 **注:** • サービス契約は、アカウントまたはコンシューマーのいずれかに関連付けることができます。 • アカウントが見つからない場合は、[アカウント] フォームで [新規] を選択してアカウントを作成することができます。[アカウント] フォームのフィールドの詳細については、「アカウントフォーム」を参照してください。
場所	サービスまたはインストールの場所。
製品仕様	販売済み製品にマッピングされている製品仕様。
番号	作成時に生成されるサービス契約品目の内部固有識別番号。この番号は編集できません。
コンシューマー	この契約に関連付けられているコンシューマーの名前 **注:** コンシューマーレコードが見つからない場合は、コンシューマーを作成してサービス契約に追加できます。詳細については、「コンシューマーレコードの作成」を参照してください。
状況	契約品目の現在のステータス： • ドラフト • 有効

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[サービス契約品目 **(Service Contract Lines)**] フォーム (続く)

フィールド	説明
	• 期限切れ • キャンセル • 一時停止 **注:** • サービス契約品目のステータスは、その親サービス契約から継承されます。 • [一時停止] ステータは、契約品目が セールスと注文管理 ワークフローを介して作成された場合にのみ適用されます。
開始日	サービス契約品目をアクティブ化する日。
終了日	サービス契約品目の期限が切れる日。
製品	販売済み製品の製品オファリングにマッピングされている製品モデル
製品オファリング	販売済み製品にマッピングされている製品オファリング
販売済み製品	契約品目に追加された販売済み製品の名前 **注:** • セールスと注文管理 ワークフローを使用してサービス契約品目が作成されると、このフィールドには契約品目の生成元の販売済み製品名が表示されます。 • 統合によってサービス契約品目が作成されると、フィールドは無効になります。
更新ルート	サービス契約品目は複数回更新できます。更新ルートは、最初または基本のサービス契約品目のサービス契約品目参照を参照します。
更新元	サービス契約品目は複数回更新できます。[更新元] フィールドは、更新された以前のサービス契約品目を参照します。

サブスクリプション契約の契約品目で価格設定情報を確認することができ、契約情報の確認に役立ちます。

サブスクリプションと価格設定

期間 (月)	サービスまたは製品にアクセスできる有効期間。
サブスクリプション開始日	契約サブスクリプションの開始日。
サブスクリプション終了日	契約サブスクリプションの終了日。
価格リスト	製品のサービスに関連付けられている価格リスト。
正味単価	製品オファリング内の各ユニットの価格販売済み製品の 1 単位の正味価格

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

サブスクリプションと価格設定 (続く)

価格設定方法	選択した販売済み製品の価格設定方法です。1 回限り、または繰り返しを設定できます。1 回限りの価格設定では、製品オファリングに対して 1 回の料金が請求されます。繰り返し価格設定では、価格設定の周期性を設定できます。
周期性	価格設定方法の頻度です。毎月、四半期ごと、半年ごと、または毎年の支払いが可能です。 このフィールドは、[価格設定方法] フィールドの方式が繰り返し支払いの場合にのみ有効になります。
1 回限りの価格	製品またはサービスに対して支払う 1 回限りの料金を表します。
月毎の反復課金	製品の使用中に顧客が毎月支払うことになっている価格を表します。
年毎の反復課金	製品の使用中に毎年支払う価格を表します。
1 回限りの価格の累積	親品目とすべての子品目に対して支払う 1 回限りの料金を表します。
月間定期料金累積	親品目とすべての子品目の月間価格を表します
年間定期料金累積	親品目とすべての子品目の年間価格を表します。
正味価格の累積	すべてのルート品目のロールアップ金額を計算することにより、契約品目の合計価格を表します。

注: サービス契約品目を手動で作成した場合、[価格設定方法]、[正価]、および [周期性] フィールドは無効です。これらは、契約品目が セールスと注文管理 ワークフローまたは統合によって作成される場合にのみ適用されます。その場合、これらのフィールドには、関連する販売済み製品の詳細が自動入力されます。子サービス契約品目の開始日と終了日は、関連する親サービス契約品目の開始日と終了日の範囲内にする必要があります。

[エンタイトルメント] フォーム

[エンタイトルメント] フォームを使用すると、ポストセールスサポート でエンタイトルメントを作成できます。

[エンタイトルメント] フォーム

フィールド	説明
名前	エンタイトルメントの名前。
製品	エンタイトルメントに関連付けられている製品
契約	サービス契約の作成時に生成される内部の一意の識別番号です。この番号は編集できません。
アカウント	この契約が関連付けられているアカウントの名前

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[エンタイトルメント] フォーム (続く)

フィールド	説明
	注: • サービス契約は、アカウントまたはコンシューマーのいずれかに関連付けることができます。 • アカウントが見つからない場合は、[アカウント] フォームで [新規] を選択してアカウントを作成することができます。[アカウント] フォームのフィールドの詳細については、「アカウントフォーム」を参照してください。
場所	サービスまたはインストールの場所。
製品仕様	販売済み製品にマッピングされている製品仕様。 **注:** フォームレイアウトを使用して、エンタイトルメントフォームでこのフィールドを手動で設定します。
コンシューマー	この契約に関連付けられているコンシューマーの名前 **注:** コンシューマーレコードが見つからない場合は、コンシューマーを作成してサービス契約に追加できます。詳細については、「コンシューマーレコードの作成」を参照してください。
サービス契約品目	関連するサービス契約品目の名前
状況	エンタイトルメントの現在のステータス • ドラフト • 有効 • 期限切れ • キャンセル • 一時停止 **注:** エンタイトルメントのステータスは、その親契約品目から継承されます。
開始日	エンタイトルメントのアクティブ化日。
終了日	エンタイトルメントの終了日
販売済みエンタイトルメント	エンタイトルメントに追加された販売済み製品の名前。 **注:** • エンタイトルメントを手動で作成した場合、このフィールドは読み取り専用のままになります。 • フィールドは、関連するエンタイトルメントと同じステータスである必要があります。 • 統合によってエンタイトルメントが作成されると、このフィールドは無効になります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[エンタイトルメント] フォーム (続く)

フィールド	説明
製品オファリング	注文品目にマッピングされている製品オファリング
更新ルート	エンタイトルメントは複数回更新できます。更新ルートは、最初または基本のサービスエンタイトルメントのエンタイトルメント参照を参照します。
更新元	エンタイトルメントは複数回更新できます。[更新元] フィールドは、更新された以前のエンタイトルメントを参照します。

サブスクリプション契約のエンタイトルメントの価格設定情報を確認すると、契約情報の確認に役立ちます。

サブスクリプションと価格設定

期間 (月)	サービスまたは製品にアクセスできる有効期間。
サブスクリプション開始日	契約サブスクリプションの開始日。
サブスクリプション終了日	契約サブスクリプションの終了日。
価格リスト	製品のサービスに関連付けられている価格リスト。
正味単価	製品オファリング内の各ユニットの価格販売済み製品の 1 単位の正味価格
価格設定方法	選択した販売済み製品の価格設定方法です。1 回限り、または繰り返しを設定できます。1 回限りの価格設定では、製品オファリングに対して 1 回の料金が請求されます。繰り返し価格設定では、価格設定の周期性を設定できます。
周期性	価格設定方法の頻度です。毎月、四半期ごと、半年ごと、または毎年の支払いが可能です。 このフィールドは、[価格設定方法] フィールドの方式が繰り返し支払いの場合にのみ有効になります。
1 回限りの価格	製品またはサービスに対して支払う 1 回限りの料金を表します。
月毎の反復課金	製品の使用中に顧客が毎月支払うことになっている価格を表します。
年毎の反復課金	製品の使用中に毎年支払う価格を表します。
1 回限りの価格の累積	親品目とすべての子品目に対して支払う 1 回限りの料金を表します。
月間定期料金累積	親品目とすべての子品目の月間価格を表します
年間定期料金累積	親品目とすべての子品目の年間価格を表します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サブスクリプションと価格設定 (続く)

正味価格の累積	すべてのルート品目のロールアップ金額を計算することにより、契約品目の合計価格を表します。

[対象の販売済み製品 **(Sold Product Covered)**] フォーム

ポストセールスサポート アプリケーションでは、[対象の販売済み製品] フォームを使用して、対象の販売済み製品またはインストールベースアイテムを ポストセールスサポート エンティティに追加します。

対象の販売済み製品またはインストールベースアイテムを追加する方法の詳細については、「サービス契約への販売済み製品またはインストールベースアイテムの追加」を参照してください。

[対象の販売済み製品 **(Sold Product Covered)**] フォーム

フィールド	説明
契約	関連付けられたサービス契約の参照番号
販売済み製品	顧客に販売されている製品 **注:** • 販売済み製品のリストは、契約およびエンタイトルメントに関連するアカウント基づいてフィルタリングされます。 • 製品が追加されると、[インストールベースアイテム] フィールドは自動的に削除されます。 • 商品がリストにない場合は、追加できます。[販売済み製品] ウィンドウで [新規] を選択します。詳細については、「販売済み製品の作成」を参照してください。
インストールベースアイテム	関連するインストールベースアイテム **注:** • 販売済み製品のリストは、契約およびエンタイトルメントに関連するアカウント基づいてフィルタリングされます。 • インストールベースアイテムが追加されると、[販売済み製品] フィールドは自動的に削除されます。 • インストールベースアイテムがリストにない場合は、追加できます。[インストールベースアイテム] ウィンドウで [新規] を選択します。詳細については、「インストールベースアイテムの作成」を参照してください。
サービス契約品目	関連付けられたサービス契約品目の参照
エンタイトルメント	関連付けられたエンタイトルメント参照
追加された日付	製品がエンティティに追加された日付

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[対象の販売済み製品 **(Sold Product Covered)]** フォーム (続く)

フィールド	説明
削除された日付	製品のエンティティにおける有効期限

注: 対象となる販売済み製品またはインストールベースアイテムのアクティベーション期間は、関連エンティティのアクティベーション期間に準拠している必要があります。

Pricing Managementと一緒にインストールされるコンポーネント

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

インストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	含まれるロール
価格リストアドミン [sn_csm_pricing_pricelist_administrator]	価格設定エンティティの作成と更新、価格設定関連のシステムプロパティの設定または編集、トランザクションログの表示を行います。	
価格リストマネージャー [sn_csm_pricing_pricelist_manager]	価格設定エンティティを作成および更新します。	
価格リストライター [sn_csm_pricing.pricelist_writer]	価格設定エンティティへの読み取り、書き込み、および削除アクセス権を持つ詳細なロール。価格リストや原価表などの価格設定エンティティを削除するには、価格設定エンティティが [ドラフト] ステータスである必要があります。	
販売契約価格リストライター [sales_agreement_pricelist_writer]	価格設定エンティティへの読み取り、書き込み、および削除アクセス権を持つ詳細なロール。販売契約価格リストのみの書き込みアクセス。	
価格リストビューアー [sn_csm_pricing.pricelist_viewer]	価格リスト、価格明細、原価表、原価表明細などの価格設定エンティティへの読み取りアクセス権を持つ詳細なロール。	

インストールされるテーブル

テーブル	説明
価格設定計画 [sn_csm_pricing_pricing_plan]	価格設定エンジンが製品価格設定を取得して計算するために使用する価格設定ステップを保存します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

販売契約管理とともにインストールされるコンポーネント

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

インストールされているロール

販売契約 ロールの詳細

ロール	説明	含まれるロール	ロールタイトル
sn_sales_agmt_core.sales_agreement_viewer	このロールにより、ユーザーは販売契約書、販売契約書明細行、および関連データ (特性、価格表、その他のテーブルなど) に対して読み取り操作を実行できます。	• sn_prd_pm.product_catalog_viewer (sn_prd_pm.characteristics_viewer を含む) • sn_quote_mgmt_core.quote_viewer (sn_csm_pricing.pricelist_viewer を含む)	• 販売代理店 • 営業マネージャー • データビューア

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

販売契約 ロールの詳細 (続く)

ロール	説明	含まれるロール	ロールタイトル
sn_sales_agmt_core.sales_agreement_writer	このロールにより、ユーザーは販売契約書および販売契約書明細行の作業を実行、作成、読み取り、および更新できます。	sn_sales_agmt_core.sales_agreement_viewer	• 販売代理店 • 営業マネージャー

自動翻訳

インストールされるテーブル

販売契約管理 テーブル

テーブル	説明
sn_sales_agmt_core_sales_agreement	すべての販売契約書を保存します。
sn_sales_agmt_core_sales_agreement_line	販売が合意された製品とサービスを示す販売計画の明細行を保存します。
sn_sales_agmt_core_line_characteristic	販売する製品とサービスの属性を保存します。
sn_sales_agmt_core_line_adjustment	交渉中に適用された調整を保存します。

Sales Cart とともにインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロール、スケジュール済みジョブなど) が、Sales Cart のアクティブ化とともにインストールされます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	含まれるロール
カートエディター [sn_sales_cart.cart_editor]	営業買い物かごおよび営業買い物かご関連エンティティを作成、削除、および編集します。	sn_sales_cart.cart_viewer
カートビューアー [sn_sales_cart.cart_viewer]	営業カートおよび営業カート関連エンティティを表示します。	

インストールされるスケジュール済みジョブ

スケジュール済みジョブ	説明
プロキシ注文をセールスカートに移行する	ドラフトのプロキシ注文カートを新しいセールスカートエクスペリエンスに移行し、*sn_sales_cart.show_cart_migration_msg* システムプロパティの値を true に設定するオンデマンドジョブ。 **注:** ビジネスポータルを使用していて、Zurich リリースにアップグレードする場合は、Sales Cart プラグイン (sn_sales_cart) をインストールした後に [プロキシ注文をセールスカートに移行 (Migrate proxy orders to sales cart)] ジョブを実行する必要があります。その後、顧客はビジネスポータルでカートに追加された製品を失うことはありません。

インストールされるテーブル

テーブル	説明
販売カート [sn_sales_cart]	顧客、請求、出荷、価格設定、およびステータスの詳細を含む、メインのセールスカートレコードを保存します。
販売カート品目特性 [sn_sales_cart_line_characteristic]	個々のセールスカート品目に関連付けられた特性とオプションを保存します。
販売カートの品目 [sn_sales_cart_line_item]	製品、価格設定、数量、階層関係など、セールスカート内の個々の品目を表します。
販売カートの価格調整 [sn_sales_cart_pricing_adjustment]	調整タイプ、値、および関連する参照を含む、セールスカートまたはその品目に適用された価格調整を保存します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Lead-to-Cash プロセス管理 参照

参照トピックには、Lead-to-Cash プロセス管理に関する追加情報が記載されています。

Lead-to-Cash プロセス管理と一緒にインストールされるコンポーネント

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

インストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	含まれるロール
営業プロセスレコードビューアー [sn_l2c_cockpit.sales_process_record_viewer]	営業プロセスレコードに関連するテーブルを表示します。	• sn_customerservice.csm_workspace_user • sn_bo_core.business_process_record_viewer
営業プロセスレコードライター [sn_l2c_cockpit.sales_process_record_writer]	営業プロセスレコードに関連するテーブルを表示および書き込みます。	• sn_l2c_cockpit.sales_process_record_viewer • sn_bo_core.business_process_record_writer
営業プロセスマネージャー [sn_l2c_cockpit.sales_process_manager]	営業プロセスレコードを表示、	sn_l2c_cockpit.sales_process_record_writer

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロール タイトル [名前]	説明	含まれるロール
	作成、および編集します。	

インストールされるテーブル

テーブル	説明
営業プロセスレコード [sn_l2c_cockpit_sales_process_record]	営業固有のエンティティを監視するために使用されるレコードを保存します。

Lead-to-Cash プロセス管理 とともにインストールされるプロパティ

Lead-to-Cash プロセス管理ノードマップ可視化のプロパティ。

これらのプロパティはLead-to-Cash プロセス管理で利用可能です。

注: システムのプロパティ [sys_properties] テーブルを開くには、ナビゲーション フィルターに「sys_properties.list」と入力します。

Lead-to-Cash プロセス管理 のプロパティ

プロパティ	説明
sn_l2c_cockpit.node_default_levels	• タイプ：整数 • デフォルト値：3 • 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル • 詳細：の階層ノードマップレベルのカスタマイズ Lead-to-Cash プロセス管理
glide.ui.sn_l2c_cockpit_sales_process_record_activity.fields	• タイプ: 文字列 • 値:short_description、ステータス、assigned_to、assignment_group、*添付ファイル*、*メール通信*、*サイドバーディスカッション*、*メール自動生成*、*サイドバーに投稿されたメッセージ* • 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Business Object Core とともにインストールされるコンポーネント

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

インストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	含まれるロール
ビジネスオブジェクトビューアー [sn_bo_core.business_object_viewer]	ビジネスオブジェクトに関連するテーブルを表示します。	• sn_quote_mgmt_core.quote_viewer • sn_ind_tmt_orm.order_viewer • sn_opty_mgmt_core.opportunity_viewer
ビジネスプロセスレコードビューアー [sn_bo_core.business_process_record_viewer]	ビジネスプロセスレコードに関連するテーブルを表示します。	sn_bo_core.business_object_viewer
ビジネスプロセスレコードライター [sn_bo_core.business_process_record_writer]	ビジネスプロセスレコードに関連するテーブルを表示およ	sn_bo_core.business_process_record_viewer

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロール タイトル [名前]	説明	含まれるロール
	び書き込みます。	
ビジネスオブジェクトライター [sn_bo_core.business_object_writer]	ビジネスオブジェクトに関連するテーブルを表示および書き込みます。	sn_bo_core.business_object_viewer

インストールされるテーブル

テーブル	説明
ビジネスプロセスリソース [sn_bo_core_process_resource]	ビジネスプロセスに関連付けられたオブジェクトとドキュメントを追跡します。
ビジネスオブジェクトの関係 [sn_bo_core_obj_rel]	エンティティがプロセス内で構造的にどのように接続されているかを示し、さまざまなビジネスオブジェクトタイプ間の関係を概説します。たとえば、リードは、営業案件 [sn_sales_opportunity] テーブルの [リード] 列を介して営業案件にリンクされます。
ビジネスオブジェクトグループメンバー [sn_bo_core_obj_group_members]	ビジネスオブジェクトグループとそれに対応するオブジェクトタイプの関係を定義し、各グループに属するエンティティを指定します。
ビジネスプロセスタスク [sn_bo_core_process_task]	プロセス内の個々のタスクを追跡します。
ビジネスオブジェクトタイプ [sn_bo_core_obj_type]	プロセスとそのテーブルに関連するエンティティが含まれます。たとえば、Order-to-Cash グループの場合、エンティ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テーブル	説明
	ティは、リード、営業案件、見積もり、注文、およびそれぞれのテーブルになります。
ビジネスプロセスレコード [sn_bo_core_process_record]	さまざまなビジネスエンティティを監視するために使用されるレコードを保存します。
ビジネスオブジェクトグループ [sn_bo_core_obj_group]	プロセスに関与するエンティティの論理グループと、さまざまなタイプのビジネスエンティティのカテゴリを表します。

カスタマーエンゲージメントシーケンスと一緒にインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロールなど) が、カスタマーエンゲージメントシーケンスプラグインのアクティブ化とともにインストールされます。

インストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	含まれるロール
シーケンスビューアー [sn_crm_sequence.viewer]	シーケンス関連のレコードを表示します。	sn_crm_sequence.sn_crm_sequence_task_
シーケンスタスク読み取りの詳細 [sn_crm_sequence.sn_crm_sequence_task_read_granular]	シーケンスタスクレコードへの読み取りアクセス権を付与するための詳細な	なし

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロール タイトル [名前]	説明	含まれるロール
	ロール。	

インストールされるテーブル

テーブル	説明
顧客エンゲージメントシーケンスタスク [sn_crm_sequence_task]	シーケンスがトリガーされたときに生成されるシーケンスタスクレコードを保存します。

Customer Engagement Sequence タスク [sn_crm_sequence_task] テーブルは、タスク [task] テーブルを拡張します。

パートナー関係管理の参照

参照トピックには、パートナー関係管理に関する追加情報が記載されています。

メンバー登録フォーム

パートナーポータルのメンバー登録フォームを使用して、メンバーをパートナー組織に登録します。

メンバー登録フォームのフィールドと説明
メンバーを登録するためのパートナーポータルのメンバー登録フォームのフィールド。

フィールド	説明
スタッフの登録	スタッフメンバーが新規か既存か
パートナー組織	メンバーを登録しているチャネルパートナーアカウント。
名	メンバーの名前 (名)。
姓	メンバーの姓。
ユーザー ID	メンバーの一意の ID。
メール	メンバーのメール。
ロールタイプ	メンバーにアサインされるロールのタイプ (パートナーマネージャーかパートナーアソシエイトか)。 PRMとともにインストールされるロールの詳細については、「パートナー関係管理のロールとコンポーネント」を参照してください。

関連トピック

- パートナー関係管理の使用
- パートナーポータルにメンバーを登録

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

一般照会フォーム

パートナーポータルの一般的な問い合わせフォームを使用して、クエリを送信し、企業に連絡してください。

一般照会フォームのフィールド

企業とつながるためのパートナーポータルの一般的な問い合わせフォームのフィールド。

フィールド	説明
パートナー組織	パートナーが属するパートナー組織。
要求者	要求を作成したユーザー。
優先度	照会の重要度。
件名	照会の概要。
サービス要求の内容 (What can we help you with)	照会の詳細な説明。

関連トピック

- パートナー関係管理の使用
- パートナーポータルで照会を行う

チャネルパートナーテーブルのフィールド

チャネルパートナー [sn_prm_channel_partner] テーブルのフィールドを使用して、チャネルパートナーに関連する情報を管理および保存します。

チャネルパートナーテーブルのフィールド

チャネルパートナーテーブルのフィールドとその説明。

フィールド	説明
番号	チャネルパートナーテーブルの自動生成された番号。 注: デフォルトでは、チャネルパートナ番号はプリフィックス CHPRTNR で始まります。
名前	チャネルパートナーの名前。
ビジネス機能	チャネルパートナーに関連付けられたビジネス機能 (営業またはサービス)。
エンタープライズパートナーマネージャー	チャネルパートナーに関連付けられているエンタープライズのマネージャー。 エンタープライズマネージャーがチャネルパートナーフォームに追加されると、ロールと責任を持つエンタープライズのメンバーとしても追加されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

チャネルパートナーテーブルのフィールド
チャネルパートナーテーブルのフィールドとその説明。

(続く)

フィールド	説明
パートナーマネージャー	パートナーメンバーのアクティビティを監督するチャネルパートナーのマネージャー。 エンタープライズマネージャーがチャネルパートナーフォームに追加されると、ロールと責任を持つエンタープライズのメンバーとしても追加されます。
ステータス	チャネルパートナーのステータス ([一時停止] または [終了])。
親チャネルパートナー	チャネルパートナーの親エンティティ。
タイプ	
会社	チャネルパートナーに関連付けられている会社。
アクティビティ	チャネルパートナーに関連する更新と情報。

関連トピック

チャネルパートナーテーブルの構成

パートナープログラムテーブルのフィールド

チャネルパートナーが、パートナープログラム [sn_prm_partner_program] テーブルを使用して、収益の促進、市場リーチの拡大、顧客関係の構築を目的とした構造化されたイニシアチブに参加できるようにします。

[パートナープログラム] テーブルのフィールド
パートナープログラムテーブルのフィールドとその説明。

フィールド	説明
番号	プログラムの番号。
名前	プログラムの名前。
説明	プログラムの説明。
アクティブ	アクティブかどうかを問わない、プログラムの現在の状況。
ステータス	プログラムのステータス。パートナープログラムのステータスは次のいずれかになります。 • ドラフト • 承認済み • 却下 • 廃止

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[パートナープログラム] テーブルのフィールド
パートナープログラムテーブルのフィールドとその説明。

(続く)

フィールド	説明
ステータス日	パートナーをプログラムに関連付ける開始日。
終了日	プログラムが非アクティブ化される日付。
アクティビティ	プログラムに関連する更新と情報。
ドメイン	データが属するドメイン。

関連トピック

パートナープログラムテーブルの構成

パートナープログラム関係テーブルのフィールド

パートナープログラム関係 [sn_prm_partner_program_relationship] テーブルを使用して、チャネルパートナーとパートナープログラムの間の関係を確立します。

[パートナープログラム関係] テーブルのフィールド
パートナープログラム関係テーブルのフィールドとその説明。

フィールド	説明
番号	関係の一意の番号。
チャネルパートナー	この関係に関連付けられたチャネルパートナー。 注: このフィールドは、チャネルパートナー [sn_prm_channel_partner] テーブルから入力されます。
プログラム	この関係に関連付けられたプログラム。 注: このフィールドは、パートナープログラムのプログラム [sn_prm_partner_program] テーブルから入力されます。
アクティブ	アクティブかどうかを問わない、プログラムのステータス。
ステータス	パートナープログラム関係のステータス。
オンボーディング日	プログラムへのパートナーのオンボーディング日。
オフボーディング日付	プログラムからのパートナーのオフボーディング日。
アクティビティ	パートナープログラム関係に関連する更新と情報。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関連トピック

パートナープログラム関係テーブルの構成

パートナー関係管理のドメインセパレーション

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

すべてのパートナープログラムレコード、パートナープログラム関係、およびチャネルパートナーは、関連付けられたプログラムのドメインに存在します。

関連トピック

パートナープログラムテーブルの構成

パートナープログラムテーブルのフィールド

ワークスペースのチャネルパートナーコンポーネント

チャネルパートナーフォームのさまざまなコンポーネントを表示して、チャネルパートナーに関連付けられているすべてのエンティティの統合された概要を取得します。

ワークスペースのチャネルパートナーのタブとコンポーネント

UI コンポーネント	説明
パートナー概要	チャネルパートナーに関連付けられた情報。レコードの [概要] タブでは、次の情報を表示できます。 • 連絡先:チャネルパートナーの指定された連絡先。 • スタッフ:チャネルパートナーに関連付けられたスタッフメンバー。 • インストール済み製品:チャネルパートナーの場所にインストールされている製品のリスト。
詳細	チャネルパートナーに関連付けられた詳細。 詳細については、「チャネルパートナーレコードを作成」を参照してください。
メンバー	チャネルパートナーに関連付けられたメンバー。
ケース	チャネルパートナーに関連付けられたケース。
パートナーシップ	チャネルパートナーとパートナープログラム間のパートナーシップ。
子チャネルパートナー	現在のチャネルパートナーを親とするチャネルパートナー。
インストールベースアイテム	チャネルパートナーに関連付けられたインストールベースアイテム。
パートナースタッフの登録	スタッフを企業に登録します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークスペースのチャネルパートナーのタブとコンポーネント (続く)

UI コンポーネント	説明
	パートナー スタッフの登録の詳細については、「 ワークスペースでパートナースタッフを登録」を参照してください。

返品承認ケース管理

参照トピックには、返品許可 (RMA) ケース管理を構成するために使用できるリストとフォームに関する追加情報が記載されています。

返品承認ケーステーブルのフィールド

返品許可 (RMA) ケーステーブルのフィールドに関する情報。

RMA ケーステーブルのフィールド
RMA ケーステーブルのフィールドのリスト。このテーブルはケーステーブルを拡張します。RMA ケースを定義して管理します。

フィールド	タイプ	説明
理由コードを要求	整数	RMA 要求の理由。 • その他 • 欠陥品 • 数量が間違っています • 傷んだ • 期限切れ • 不満 • 間違ったアイテム • 説明どおりではない

返品承認ケースラインテーブルのフィールド

返品許可 (RMA) ケースラインテーブルのフィールドに関する情報。

RMA ケースラインテーブルのフィールド
RMA ケースラインテーブルのフィールドのリスト。このテーブルは、ケースラインテーブルを拡張します。RMA ケースラインを定義および管理します。

フィールド	タイプ	説明
元の数量 [original_quantity]	整数	購入アイテムの元の数量。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

RMA ケースラインテーブルのフィールド
RMA ケースラインテーブルのフィールドのリスト。このテーブルは、ケースラインテーブルを拡張します。RMA ケースラインを定義および管理します。

(続く)

フィールド	タイプ	説明
不良数量 [defective_quantity]	整数	不良品の数量。
承認数量 [approved_quantity]	整数	RMA に対して承認されたアイテムの数量。
顧客が期待する解決策 [customer_expected_resolution]	整数	顧客の優先解決策。オプションは次のとおりです。 • 修理 • 交換 • 還付金
提案された解決策 [proposed_resolution]	整数	販売者によって提案された解決策。オプションは次のとおりです。 • 戻る • 交換 • 還付金 • 却下 .
修理タイプ [repair_type]	整数	修理の場所。オプションは次のとおりです。 • オンサイト • オフサイト

返品許可ロール

返品許可 (RMA) ロールに関する情報。

返品許可ロール

ロール	説明	含まれるロール
sn_csm_rma_case.csm_rma_case_creator	このロールは、RMA ケースと RMA ケースラインを作成するための詳細なアクセス権を提供します。	sn_csm_rma_case.writer
sn_csm_rma_case.csm_rma_case_viewer	このロールは、RMA ケースと RMA ケースラインを読み取る	なし

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

返品許可ロール (続く)

ロール	説明	含まれるロール
	ための詳細なアクセスを提供します。	
sn_csm_rma_case.csm_rma_case_writer	このロールは、RMA ケースおよび RMA ケースラインを編集または更新するための詳細なアクセスを提供します。	sn_csm_rma_case.viewer

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。