



チューリッヒの小売業

最終更新日: 2025年11月10日

自動翻訳

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

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

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

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

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

目次

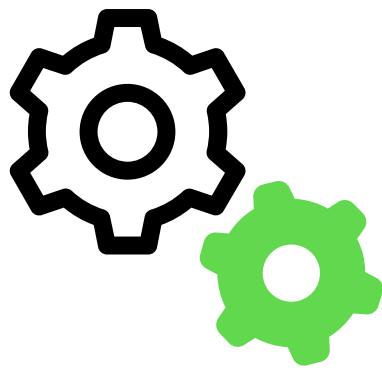
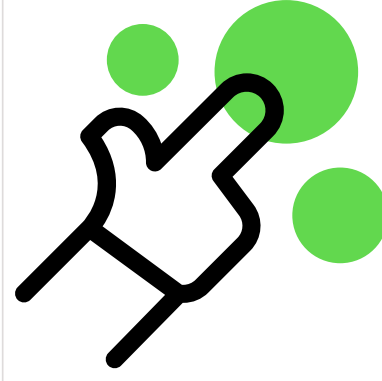
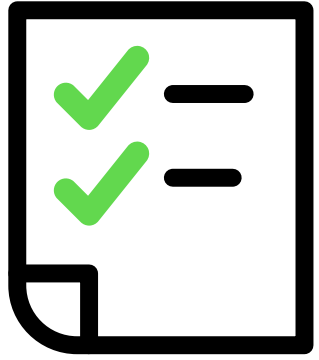
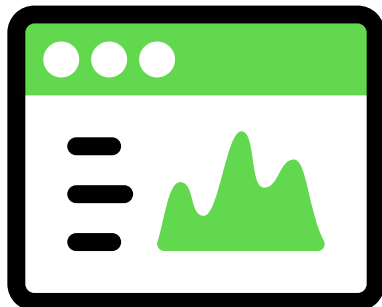
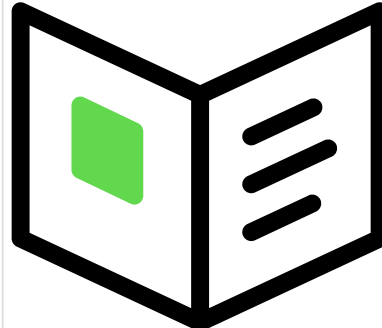
リテール.....	5
リテールの探索.....	6
リテール ケース概要.....	8
リテール portal.....	8
リテール モバイルアプリケーション.....	9
リテール ケースタイプ.....	12
リテールの構成.....	15
プラグインをアクティブ化.....	16
小売業ユーザーへのロールのアサイン.....	17
関係者構成の構成.....	17
小売組織の作成.....	18
小売組織へのメンバーの追加.....	20
組織構造の構成.....	21
小売サポートチームのセットアップ.....	21
小売ポータルの設定.....	22
顧客からの苦情の管理.....	25
顧客苦情ケースの作成.....	26
ワークスペースでの顧客苦情ケースの追跡.....	27
ワークスペースでの顧客苦情ケースのクローズ.....	27
店舗照会の管理.....	27
小売ポータルからの店舗照会ケースの作成.....	28
小売ポータルからの店舗照会ケースの管理.....	28
小売ポータルからの店舗問い合わせケースの追跡.....	29
小売用モバイルアプリからの店舗照会ケースの作成.....	29
小売モバイル アプリからの店舗照会ケースの管理.....	30
小売モバイル アプリからの店舗問い合わせケースの追跡.....	30
ワークスペースからのストア問い合わせサポート要求の解決.....	31
小売ポータルからのケースとタスクの追跡.....	31
小売ポータルからケースとタスクを追跡する.....	32
ナレッジ記事を閲覧する.....	32
関連組織を表示.....	32
小売業参照.....	33
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.....	33
小売組織のデータモデル.....	39
小売業のケースとタスクの統合データモデル.....	41
のドメインセパレーション リテールオペレーションコア.....	42
小売業タスク管理.....	43
Retail Task Management の詳細.....	44
小売タスク管理の構成.....	48

での複数店舗ケースの作成 リテールタスク管理コア.....	54
Retail Task Management の参照.....	56

リテール

ServiceNow[®] リテール製品は、タスクを自動化し、セルフサービスで問題を迅速に解決することで、マネージャーとアソシエイトが日常の小売業務を管理できるようにし、顧客にサービスを提供する時間を確保します。これにより、店舗と本社とのシームレスな双方向のコミュニケーションと可視性が可能になります。スタッフの生産性を向上させ、コストを削減しながら、優れたカスタマーエクスペリエンスを提供するのに役立ちます。

開始するには

<p style="text-align: center;">探索</p>  <p style="text-align: center;">リテールのメリットとその使用方法について詳しく説明します。</p>	<p style="text-align: center;">構成</p>  <p style="text-align: center;">リテールをインストールし、環境を構成します。</p>	<p style="text-align: center;">顧客からの苦情の管理</p>  <p style="text-align: center;">ワークスペースで顧客の苦情ケースを作成、追跡、およびクローズします。</p>
<p style="text-align: center;">店舗照会の管理</p>  <p style="text-align: center;">小売ポータル、ワークスペース、またはモバイルアプリを使用して、店舗の問い合わせを作成、管理、追跡、および解決します。</p>	<p style="text-align: center;">ストア問い合わせケースの追跡</p>  <p style="text-align: center;">リテールポータルから店舗の問い合わせケースを追跡します。</p>	<p style="text-align: center;">参照</p>  <p style="text-align: center;">フィールド、テーブル、プロパティなどのリテールコンポーネントの詳細を取得します。</p>

トラブルシューティングとサポート

- [について質問し、他のリソースを調べる リテールオペレーション の ServiceNow 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](#)

リテールの探索

リテール アプリケーションの実装を開始する場合でも拡張する場合でも、小売組織を最適化するために使用できる機能の詳細を確認してください。

リテールの概要

リテールアプリケーションは、運用を簡素化し、小売組織内および本社とのコミュニケーションを最適化します。このアプリケーションは、カスタマーサービス管理 (CSM) と フィールドサービス管理 (FSM)の既存の機能に基づいて構築することで、ワークフローを最適化し、調整を改善し、フロントエンドとバックエンドの両方の操作をスムーズかつ効率的に実行することをサポートします。

リテール は、次のことを実現するのに役立ちます。

- 最前線の従業員とマネージャーが、関連付けられている店舗に代わって問題を報告できるようにします。
- コールセンターへのコールを減らし、トラックロールを削減または排除し、店舗ベースのケース管理を可能にします。
- ストアパフォーマンスの可視化が向上し、ストアサポートの測定基準の改善にもつながります。
- 本社 (HQ) のチームから複数の小売組織へのタスクアサインを一度に簡素化します。

リテール ユーザー

ユーザー

ユーザー	説明
店舗担当者	店舗タスクを実行し、店舗を整理し、多くの場合、問題に最初に気付いて報告し、顧客とやり取りする店員です。
店舗マネージャー	必要に応じて、ストアを管理したり、問題に対処したり、セントラルオペレーションチームに支援を要求したりするストアマネージャー。問題が時間内に解決されず、スタッフとスケジュールを管理しない場合は、地元のベンダーに連絡します。
地域マネージャー	複数の小売店を監督し、エリアの階層全体で問題とその解決ステータスを常に把握する地域マネージャー。
エリアマネージャー	エリアマネージャー (マーケットマネージャーとも呼ばれます) は、複数の地域を監督し、店舗階層全体で問題と解決ステータスを常に把握します。
セントラルオペレーションサポート	店舗の質問やニーズに対応し、問題解決を実行し、ストアマネージャーと連携して会社のフィールドスタッフまたはサードパーティベンダーとやり取りする中央運用サポートまたは本社運用チーム。タスクと標準運用手順の作成を担当します。彼らは、セキュリティ、IT Service Management (ITSM)、セントラルカス

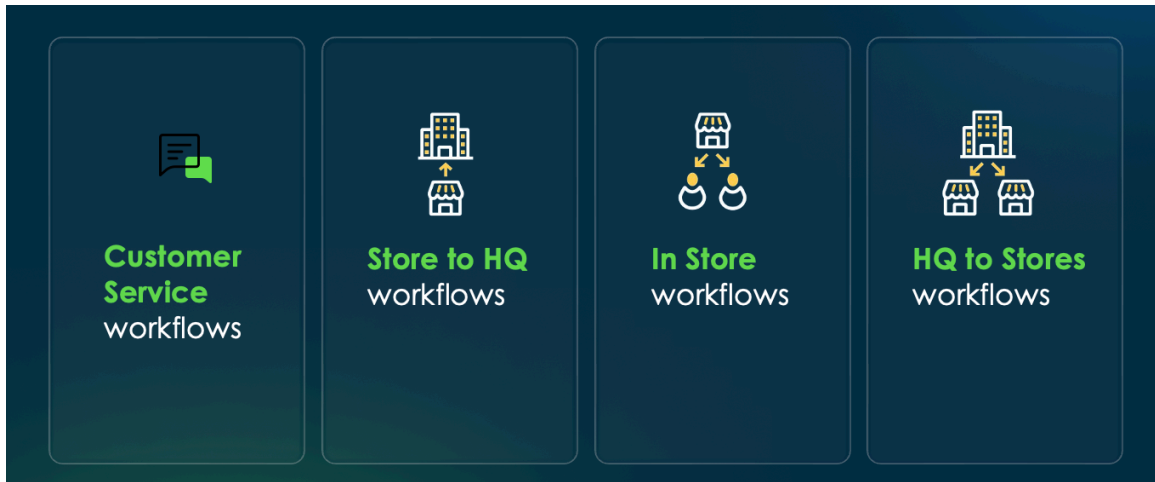
ユーザー (続く)

ユーザー	説明
	タマササポートに関連するケースなど、ルーティングされたケースの履行エージェントとして機能します。

リテール Core に付属するロールの詳細については、「」を参照してください。

リテールのワークフロー

リテール



小売ケースタイプは、さまざまなビジネスニーズに対応し、店舗レベルおよび HQ 主導のタスク管理のワークフローを簡素化するように設計されています。各ケースタイプは基本的に、問題から解決までのエンドツーエンドのフローを促進する独自のテーブル、ワークフロー、および UI エクスペリエンスを備えた新しいケースアプリケーションです。

利用可能なケースタイプは次のとおりです。

- **HQ コミュニケーションケース:** Retail HQ オペレーションプラグインの HQ コミュニケーションケースタイプを使用して、複数の店舗にまたがる大規模なアクションを開始および調整します。
- **店舗問い合わせケース:** Retail Store Services プラグインの店舗照会ケースタイプにより、店舗間のケースで本社に連絡するプロセスを簡素化します。これにより、HQ での解決のための明確に定義されたワークフローが提供されます。
- **店舗内オペレーションケース:** 小売店舗内オペレーションプラグインの店舗内オペレーションケースタイプを使用して、店舗内の問題のレポート、追跡、解決を標準化します。このケースタイプは、ストアケースとタスクの体系的なアサインに貢献し、解決までの時間を短縮します。
- **顧客苦情ケース:** 小売業の顧客苦情プラグインで顧客苦情ケースタイプを使用して顧客からの店舗関連の苦情を取得することで、カスタマーサービスを迅速かつ効率的に解決できるようにします。

リテールデータモデル

リテールのメリット

メリット	機能
小売組織とその小売固有の属性を作成および管理するのに役立ちます。	小売組織のデータモデル
小売業のケースとタスクの統合データモデルについて説明します。小売業のワークフローを解決するのに役立ちます。	小売業のケースとタスクの統合データモデル

小売業データモデルには、次のものも含まれます。

- **小売タスク:**小売タスクは、店舗の円滑な機能、顧客満足度、およびコンプライアンスを確保するための小売環境における運用アクティビティです。これらのタスクは手動またはシステムで生成することができ、通常は本社または地域チームによって管理されるより広範なワークフローの一部です。
- **店舗内運用タスク:**店舗内運用タスクは、日常の店舗内アクティビティをサポートするために使用されます。これらのタスクは通常、店舗レベルのケースに関連付けられており、店員またはマネージャーによって実行されます。

次に探索する内容

リテールを構成して使用方法の詳細については、以下を参照してください。

- [リテールの構成](#)
- [顧客からの苦情の管理](#)
- [店舗照会の管理](#)
- [小売ポータルからのケースとタスクの追跡](#)
- [小売業参照](#)

リテール ケース概要

リテールケーステーブルには、小売ケースタイプに関する情報が保存され、小売ケース作成のベースとなります。このテーブルは、カスタマーサービス管理 (CSM) ケーステーブルを拡張します。Customer Service Management ケースで使用されるすべてのフィールドはそのまま残ります。

抽象ケース (または抽象ケースタイプ) は、直接使用することを意図していないが、特殊なケースタイプによって拡張されるように設計されたケースの基本構成を参照します。

抽象小売業ケースには、共通フィールド、ビジネスルール、フロー、UI ポリシー、アクセス制御 (ACL) などの共有ロジックのみが含まれます。特定のケースタイプごとにこのベースを拡張し、独自のロジックのみに焦点を当てます。このアプローチにより、よりクリーンなアーキテクチャ、より簡単なスケーリング、さまざまなケースタイプに合わせたユーザーエクスペリエンスが実現します。

小売業に導入された小売業ケースタイプは、既存の Customer Service Management ケース機能に基づいて構築され、ユーザーに小売固有のフィールドを提供します。これらの変更の詳細については、Now Support ナレッジベースの記事「[影響分析とガイダンス:小売ケーステーブルの更新 \[KB2216547\]](#)」を参照してください。

独自のケースタイプを拡張することができます。小売ケースタイプの使用については、「[顧客からの苦情の管理](#)」と「[店舗照会の管理](#)」を参照してください。

小売業ケーステーブルの属性については、「[小売組織のデータモデルテーブル](#)」を参照してください。ケースとタスクの統合データモデルについては、「[小売業のケースとタスクの統合データモデル](#)」を参照してください。

リテール portal

リテール ポータルは、セルフサービスツールの使用、ケースの表示、小売組織のメトリクスの可視化のための強化されたエクスペリエンスを提供します。リテールポータルを使用するにはリテールコアをインストールする必要があります。リテールポータルにアクセスするには、ブラウザの URL に「<instance>/rsp」と入力する必要があります。

servicenow

Tours James Bennett

Catalog Knowledge Cases & tasks More information

Good Morning James Bennett
How can we help you today?

Browse catalog

Search or request something

BostonMart

1 Cases requested by me

0 Awaiting info cases

0 Open critical cases

Recently updated

Cases

Tasks

Number	Short description	Requesting retail organization	Supporting retail organization	State
RS10001001	Store inquiry testing	BostonMart		New

Retail ポータルのランディング ページでは、次の情報が一目でわかります。

- 小売組織のケースに関連するカスタム KPI。KPI を選択すると、より詳細なリストが表示されます。
- チームによって最近更新されたケースとタスク。
- ナレッジベースからの人気のある記事。

Retail ポータルのホーム ページで利用可能な主な機能は次のとおりです。

- カタログ:店舗照会などのカタログアイテムへのアクセス
- ケースとタスク:ケースとタスクの表示と管理
 - ケースまたはタスクを自分にアサインする
 - ケースをクローズ
- ナレッジ:ナレッジ記事の表示
- 詳細: 関連する小売組織の表示

小売ポータルは、小売アソシエイトから小売マネージャーまで、小売組織のチーム メンバーが利用できるレスポンス ポータル エクスペリエンスを提供します。

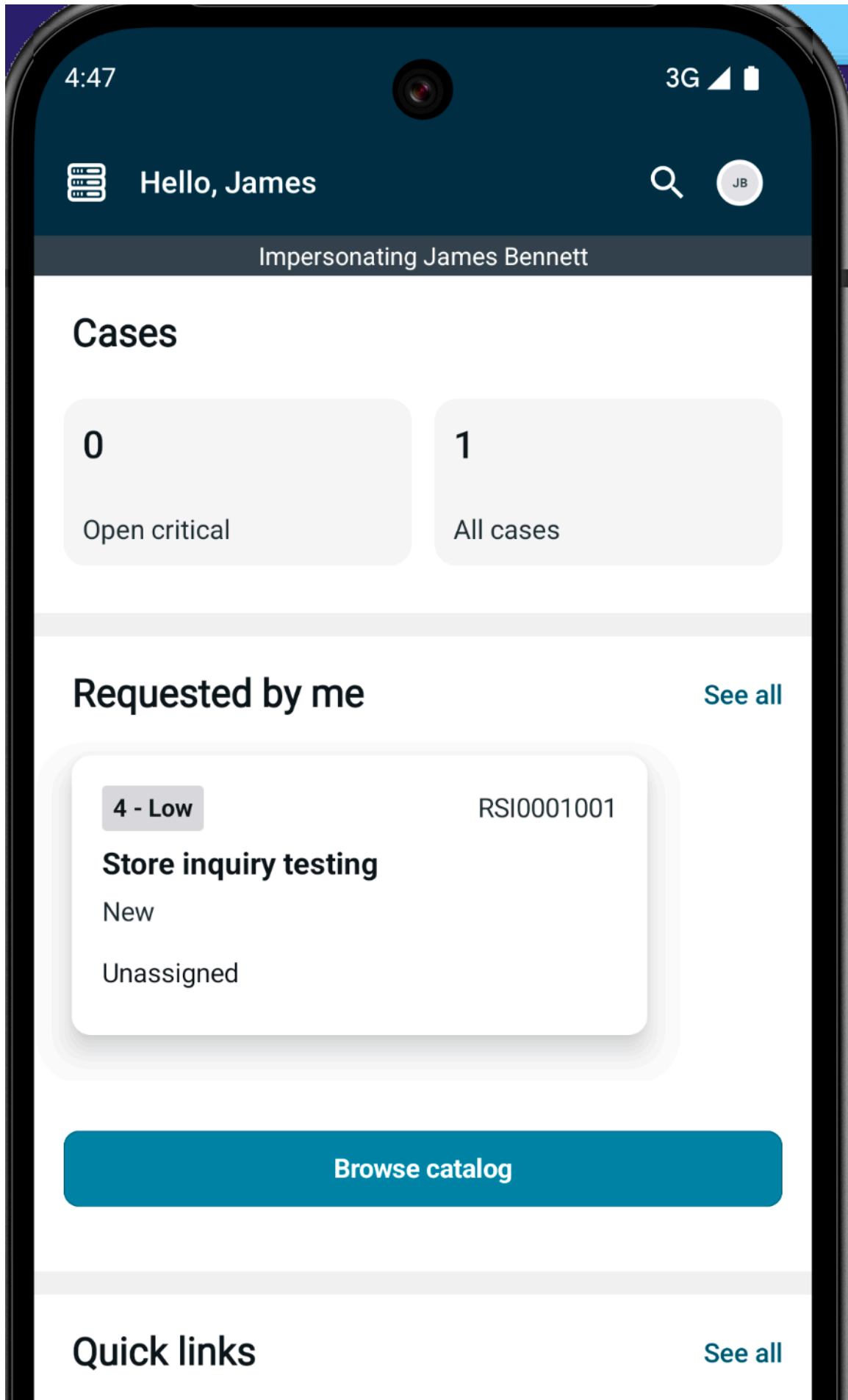
リテールポータルの使用方法については、次のトピックを参照してください。

- [小売業 KPI ウィジェットの追加と構成](#)
- [小売ポータルからの店舗照会ケースの作成](#)
- [小売ポータルからの店舗照会ケースの管理](#)
- [小売ポータルからのケースとタスクの追跡](#)

リテール モバイルアプリケーション

リテール Mobile プラグインは、小売業務向けにカスタマイズされたモバイルエクスペリエンスを提供し、フロントラインチームが外出先でアクティビティを効率的に管理し、問題を解決できるようにします。主要な KPI に関するリアルタイムのインサイトを提供し、問題追跡をサポートし、Android と iOS の両方のプラットフォームと互換性があります。

小売業モバイルアプリは、店舗照会ケースタイプによるケースの作成をサポートしています。主要な KPI に関するリアルタイムのインサイトを提供し、問題追跡をサポートし、Android と iOS の両方のプラットフォームと互換性があります。



メニューオプション

Retail モバイル アプリケーションのホーム ページで利用可能な主な機能:

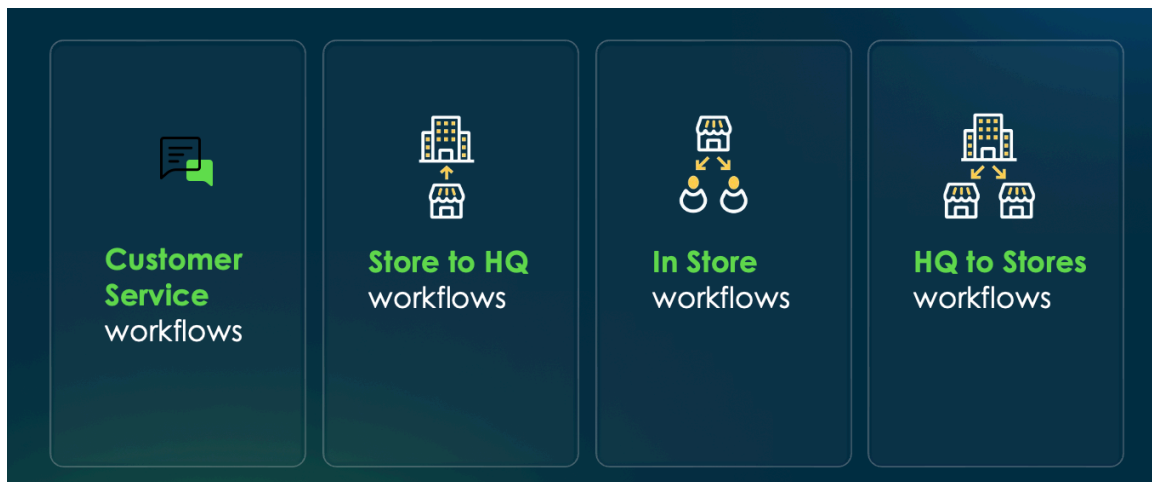
- 自分のストア:すべてのストア照会ケースが含まれます。
 - ケース:[オープンかつ最重要] および [すべてのケース] KPI を表示します。
 - 自分が要求:自分が要求したケースを表示します。
 - クイックリンク:最も頻繁にアクセスされるリンクを表示します。
 - ストアの詳細:ストアの詳細を表示します。
 - ストアメンバー:ストアのメンバーをリストします。
 - ナレッジ記事:すべてのナレッジ記事をリストします。
- [自分の作業]:ケースがアサインされている履行者のみが使用できます。
- 通知:すべての通知が含まれます。
- 保存済み:リンクを保存するブックマークオプションが含まれています。
- 設定:ペルソナの設定オプションが含まれます。

モバイルアプリの使用の詳細については [リテール](#) 次のトピックを参照してください。

- [小売用モバイルアプリからの店舗照会ケースの作成](#)
- [小売モバイル アプリからの店舗照会ケースの管理](#)

リテール ケースタイプ

リテール ケースタイプは、さまざまなビジネスニーズに対応し、店舗レベルおよび HQ 主導型のタスク管理のワークフローを簡素化するように設計されています。



ケースタイプは、組織が複数のユースケース、部門、事業部門、または製品にわたって顧客をサポートするためのさまざまなプロセスを持っている場合に必要です。ケースタイプは、各プロセスをサポートする個別のアプリケーションを通じてこれらのプロセスを分離するのに役立ちます。

小売業の顧客には、最終顧客向けの多様なプロセスがあります。これらのプロセスの違いに応じて、各タイプのプロセスは個別のケースタイプになる可能性があります。結論として、拡張で新しいユースケースに適合する新しい属性をキャプチャする必要がある場合は、ユースケースタイプを使用します。小売ベースケースの同じ属性でわずかに異なるユースケースを処理できる場合は、サービス定義を使用します。

例:問題の報告、リコール、店舗での盗難、衝突の報告、安全上の問題などのさまざまな問題で、キャプチャされた同じ属性のセットを共有できます。それらは主にプロセスが異なります。これらのプロセスには、属性のキャプチャ、プレイブックのフォロー、ビジネスルールの適用、および実行が含まれます。同じケースタイプの小売ベースケースを使用し、これらのユースケースをその上に異なるサービス定義として定義できます。

ケースタイプごとに、小売ベーステーブルを拡張するテーブルを作成する必要があります。また、ビジネスルールやクライアントスクリプトなど、いくつかのアイテムを設定する必要があります。これらの構成は、作成から解決に至るまで、このタイプの顧客の問題に対応します。

- 注: 小売業ケーステーブルを使用している顧客は、ケースを作成したり、既存のケースを更新したりできなくなります。顧客は、代わりにケースタイプを使用する必要があります。

利用可能なケースタイプは次のとおりです。

店舗問い合わせケース

顧客苦情ケース

HQ コミュニケーションケース

店舗内オペレーションケース

顧客は、新しく追加されたケースタイプ以外の独自のケースタイプを拡張することもできます。これらの変更の詳細については、「[KB2216547](#)」を参照してください。

店舗問い合わせケース

店舗照会ケースタイプは、店舗チームと本部間のシームレスなコミュニケーションを促進し、運用上の問い合わせ、情報、および問題を効率的に交換できるようにします。このケースタイプは、Retail Store サービスプラグインに含まれています。

The screenshot shows a ServiceNow case record for 'Inquiry about store-to-store transfer process' (Case ID: RSI0001004). The record is in 'Open' state with a priority of '1 - Critical'. It was requested by Kenneth Lee and assigned to Ben Thomas. The description states: 'A store employee requests information on the transfer policy, specifically regarding eligibility criteria and how seniority is affected.' The record information panel shows it is a 'Store policy inquiry' from 'SanFranciscoMart' (GMART0000059) under the 'GlobalMart North-West' parent organization, managed by Kenneth Lee.

Retail Core 上に構築された店舗照会ケースタイプ。これにより、店員とマネージャーは、運用上の質問や問題の店舗問い合わせケースを作成できます。これらのケースは、本部によって履行されます。

店舗照会ケースタイプを使用すると、小売店は次のことができます。

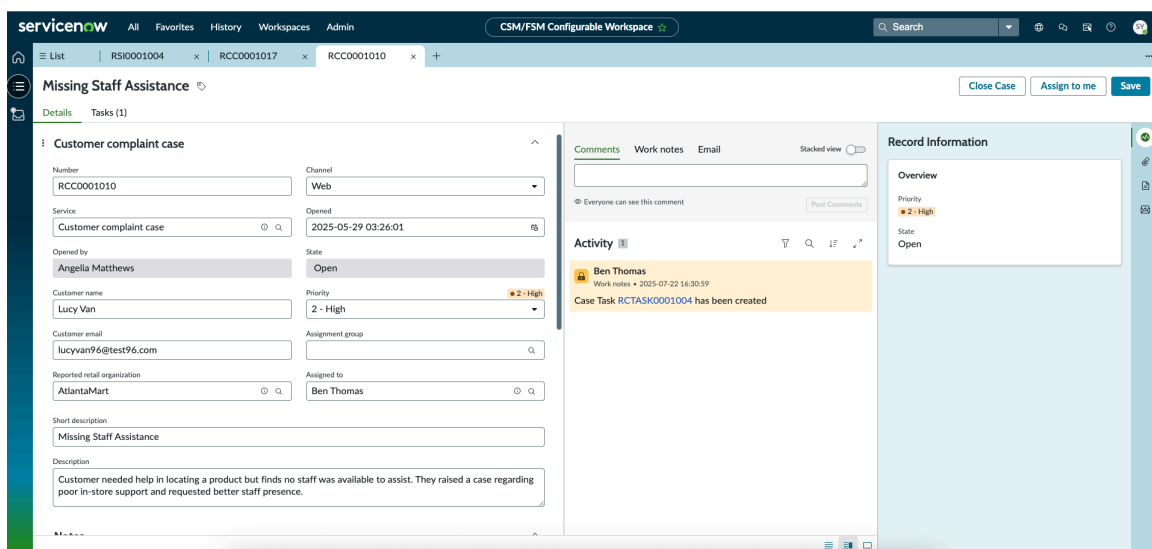
- 運用上の質問、情報、または問題に関連するエラーとコストを削減します。
- コンプライアンスの問題を減らし、プロセスを改善します。
- 従業員の生産性を向上させます。

Example: 店舗従業員が店舗間の転送プロセスを照会する店舗照会ケースを作成します。この要求は、移籍ポリシーと適格基準に関する情報を求めるために行われました

ストア照会ケースタイプ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、「[Retail Store サービス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。

顧客苦情ケース

顧客苦情ケースタイプは、ストアエクスペリエンスに関連する顧客フィードバックを管理および解決するのに役立ちます。このケースタイプを使用すると、顧客が匿名で苦情を送信して率直なフィードバックを促し、店舗のサービス改善に役立てることができます。このケースタイプは、小売業の顧客苦情プラグインに含まれています。



顧客苦情ケース機能を使用すると、バックオフィスチームは小売業の苦情をキャプチャ、分類、ルーティング、解決、および測定できるため、透明性と容易さが向上します。顧客は本社に連絡し、電子メールまたは電話で苦情を登録します。メールアドレスを提供した場合、HQ エージェントが代理で顧客苦情ケースを作成し、ケース情報を共有する可能性があります。

- 店舗での失礼な従業員 - 買い物客は、無視されたり失礼な扱いを受けたりするなど、店舗スタッフから不十分なサポートを受けることがあります。
- 店舗での衛生上の問題 - 買い物客は、床が汚れている、通路の取り扱いが悪い、スタッフが適切な衛生プロトコルを守っていないなど、店舗で衛生状態が悪いことに遭遇することがあります。

顧客苦情ケース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、「[小売業の顧客からの苦情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。

HQ コミュニケーションケース

HQ コミュニケーションケースにより、HQ チーム間の効果的な調整が可能になります。これにより、アサインされた作業の実行が容易になり、本社チームが進捗状況を監視できるようになります。このケースタイプは、Retail HQ オペレーションプラグインに含まれています。

Case	Contact	Company	Channel	State	Priority	Assigned to	Updated
Testing HQ OPS Communication RHC0001001	(empty)	(empty)	Web	New	4 - Low	(empty)	2025-07-24 01:14:43

HQ 通信ケース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、「[Retail HQ オペレーション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。

店舗内オペレーションケース

店舗内オペレーションケースタイプを使用すると、店舗チームメンバーは、日常的なデマンドか周期的なデマンドかにかかわらず、店舗内の運用上の問題を報告および追跡できます。これにより、問題の文書化と監視が行われ、一貫した実行とサポートが可能になります。このケースタイプは、Retail In-store operations プラグインに含まれています。

Case	Contact	Company	Channel	State	Priority	Assigned to	Updated
Testing in-store operation and task RSI0001001	(empty)	(empty)	Web	New	4 - Low	(empty)	2025-07-24 01:16:23

店舗内運用タスクは、日々の店舗内活動をサポートするために使用されます。これらのタスクは通常、店舗レベルのケースに関連付けられており、店員またはマネージャーによって実行されます。店舗内運用タスクテーブルは、このケースタイプでインストールされます。テーブルの詳細については、「[Retail In-store Operations 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。

店舗内オペレーションケース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、「[Retail In-store Operations 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。

リテールの構成

リテールの実装を計画および構成します。

構成の概要

1. プラグインをアクティブ化
2. 小売業ユーザーへのロールのアサイン

特定のロールをアサインして、小売ユーザーが組織と組織が管理する階層を可視化できるようにします。

3. 関係者構成の構成

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

4. 小売組織の作成

小売組織を作成して、階層的な店舗とフランチャイズの管理を有効にして、店員の管理を簡素化します。

5. 小売組織へのメンバーの追加

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

6. 組織構造の構成

リテールオペレーションコア内の小売組織の構造を構成します。

7. 小売サポートチームのセットアップ

グループを作成し、そのグループのメンバーに `sn_retail.support_agent` ロールをアサインして、小売サポートチームを設定します。

8. 小売業 KPI ウィジェットの追加と構成

小売業 KPI ウィジェットをポータルに追加し、そのデータ、外観、および動作を変更します。小売業 KPI ウィジェットを使用して、レポートデータをカード形式でポータルに表示できます。

プラグインをアクティブ化

admin ロールを持っている場合は、リテール アプリケーション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、「[ServiceNow 製品またはアプリケーションのエンタイトルメントの取得](#)」を参照してください。

必要なロール：admin

このタスクについて

リテール とともに次のアイテムがインストールされます。

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

各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、「[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](#)」のそれぞれの関連リンク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 Retail プラグインを検索します。
名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store から要求する必要がある場合があります。

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

3. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow[®] Store へのリンクに従って、依存関係のエンタイトルメントを取得します。
4. **[Install (インストール)]** を選択します。

- i** 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。

小売業ユーザーへのロールのアサイン

特定のロールをアサインして、小売ユーザーが組織と組織が管理する階層を可視化できるようにします。

始める前に

必要なロール: admin

このタスクについて

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

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

i 注:

ユーザーロールは、小売組織の初期セットアッププロセス中に構成できます。ユーザーロールは、その後も必要に応じていつでも設定できます。

各プラグインに含まれるロールのリストについては、[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](#) の各プラグインリンクのロールセクションを参照してください。

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

手順

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

関係者構成の構成

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

始める前に

必要なロール: admin

このタスクについて

エリアマネージャー、地域マネージャー、または店舗マネージャーには、あらゆるタイプの責任を与えることができます。

名前	デフォルトの責任
店舗担当者	場所の貢献者

名前	デフォルトの責任
ストアアソシエイト:履行者	場所エージェント
店舗マネージャー	場所マネージャーの貢献者
ストアマネージャー:履行者	場所マネージャーの履行者
エリアマネージャー	場所マネージャーの貢献者
エリアマネージャー:履行者	場所マネージャーの履行者
地域マネージャー	場所マネージャーの貢献者
地域マネージャー - 履行者	場所マネージャーの履行者

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

詳細については、「[関係者構成の作成](#)」の「サービス組織の責任」表を参照してください。

手順

1. 移動先 [すべて](#) > [カスタマーサービス](#) > [アドミニストレーション](#) > [関係者構成](#)。
2. 関係者構成を作成するには、[新規] をクリックします。
3. フォームで、フィールドに入力します。
4. [送信] を選択します。

小売組織の作成

小売組織を作成して、階層的な店舗とフランチャイズの管理を有効にして、店員の管理を簡素化します。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

手順

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

フィールド	説明
識別番号	この小売組織を識別するために使用される英数字コード。 このフィールドはオプションです。
名前	この小売組織の名前。
所有権	この小売組織の所有タイプ。オプションは次のとおりです。

フィールド	説明
	<ul style="list-style-type: none"> ○ 会社所有 ○ フランチャイズ
親サービス組織	この小売組織にリンクされている親小売組織。 作成する小売組織の階層を定義します。
タイプ	小売組織のタイプ。オプションは次のとおりです。 <ul style="list-style-type: none"> ○ 事業所 ○ ビジネスグループ 地域または地域を作成する場合は、[ビジネスグループ] を選択します。ストアを作成する場合は、[事業所] を選択します。
小売サブタイプ	小売サブタイプ。オプションは次のとおりです。 <ul style="list-style-type: none"> ○ ストア ○ 地域 ○ 部門 ○ エリア ○ 地区
ビジネス機能	ビジネスが関与する機能のタイプ <ul style="list-style-type: none"> ○ タイプ:Glide リスト ○ 選択リスト値:サービス、営業 ○ デフォルトの選択:サービス
マネージャー	この小売組織に関連付けられているマネージャー。 この値に関連付けられたユーザーには、この場所の場所マネージャーの貢献者の責任が自動的にアサインされます。
フラグシップ	この小売組織が小売組織のフラグシップの場所と見なされるかどうかを示します。
番地	この組織が所在する番地。
市区町村	この組織が所在する市区町村。
国	組織が所在する国。
郵便番号	この組織の場所に関連付けられた郵便番号。
電話	この小売組織に関連付けられた電話番号。
メール	この小売組織に関連付けられたメールアドレス。

フィールド	説明
Web サイト	この小売組織に関連付けられた Web サイト。

5. [Submit (送信)] を選択します。

小売組織へのメンバーの追加

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

始める前に

必要なロール：admin

手順

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

フィールド	説明
小売組織	メンバーを追加する必要がある関連小売組織。
メンバーを追加	このユーザーが新しいメンバーか既存のメンバーかを示します。 このユーザーが既存のメンバーである場合は、[メンバー] パネルを使用して、[利用可能] パネルからユーザーを選択できます。次に、右矢印を使用して [選択済み] パネルに移動します。
名	メンバーの名前 (名)。
姓	メンバーの姓または姓。
ユーザー ID	このメンバーに関連付けられたユーザー ID。
メール	このメンバーに関連付けられたメールアドレス。
メンバータイプ	メンバーのタイプ。オプションは次のとおりです。 <ul style="list-style-type: none"> ○ ストアアソシエイト ○ ストアアソシエイト: 履行者 ○ 店長 ○ エリアマネージャー ○ エリアマネージャー: 履行者 ○ 地域マネージャー ○ 地域マネージャー - 履行者

5. [Submit (送信)] を選択します。

次のタスク

このメンバーに適切なロールがあることを確認してください。詳細については、「[小売業ユーザーへのロールのアサイン](#)」を参照してください。

組織構造の構成

リテールオペレーションコア内の小売組織の構造を構成します。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

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

小売業者の規模に応じて、階層内のさまざまなレベルでサポートチームを編成できます。サポートチームは、次のタイプのサポートを提供するために、地域や地域を分散させることができます。

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

手順

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

小売サポートチームのセットアップ

グループを作成し、そのグループのメンバーに `sn_retail.support_agent` ロールをアサインして、小売サポートチームを設定します。

始める前に

必要なロール：admin

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

`sn_retail.support_agent` ロールをユーザーのグループにアサインする前に、[ユーザーグループを作成して](#) からグループに [ユーザーを追加する必要があります](#)。

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

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

手順

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

小売ポータルの設定

小売業 KPI ウィジェットの追加と構成

ポータルにレポートデータをカード形式で表示します。小売業 KPI ウィジェットを追加して設定することで、レポートデータを表示できます。


始める前に

Retail Core [com.sn_retail_core] プラグインを有効にする必要があります。詳細については、[Retail Core の有効化](#) を参照してください。

ウィジェットを追加するページが存在する必要があります。詳細については、「[構成可能なポータルウィジェットのページの作成](#)」を参照してください。

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 **すべて** > サービスポータル > **Service Portal** の構成。
2. [デザイナー] を選択します。
3. サービスポータルデザイナー ページで、小売ポータルページを選択します。
4. [ウィジェット] タブを選択します。
5. [レイアウト] セクションで、コンテナレイアウトをポータル編集ページ上にドラッグします。
6. コンテナ上で、プラスボタンを選択して列のセットを追加します。
7. [ウィジェット] ペインの [フィルターウィジェット] フィールドに、「小売業 KPI」と入力します。
8. ウィジェットをコンテナ上にドラッグします。
9. [編集] ページで、ポータルデータリストウィジェットを選択します。
10. 鉛筆アイコン () を選択します。
11. インスタンスオプションページの [データ] フィールドに、次の JSON コードを貼り付けてリストを構成します。

```
[
  {
    "title": "KPIs for area manager and regional manager",
    "relatedPartyTypes": ["0598ebfd105a0e90f877992571046f22",
      "02a86f3510da0e90f877992571046f2e"],
    "reports": [
      {
        "report_id": "7e80564b43561210ae0a620465b8f2fc",
        "link": "/rsp?id=rsp_cases&category=escalated%20cases"
      }
    ]
  }
],
```

```

{
  "report_id": "8ec2120f43561210ae0a620465b8f253",
  "link":
  "/rsp?id=rsp_cases&category=action%20needed&sub_category=open%20p1%20cases"
},
{
  "report_id": "e68538d743961210ae0a620465b8f2f2",
  "link":
  "/rsp?id=rsp_cases&category=action%20needed&sub_category=sla%20breached%20cases"
}
],
"order": 10
},
{
  "title": "KPIs for store manager fulfiller",
  "relatedPartyTypes": ["4c78677510de0e90f877992571046f17"],
  "reports": [
    {
      "report_id": "8ec2120f43561210ae0a620465b8f253",
      "link":
      "/rsp?id=rsp_cases&category=action%20needed&sub_category=open%20p1%20cases"
    },
    {
      "report_id": "f827385b43961210ae0a620465b8f2fe",
      "link": "/rsp?id=rsp_cases&category=cases&sub_category=unassigned"
    },
    {
      "report_id": "b297b45b43961210ae0a620465b8f272",
      "link": "/rsp?id=rsp_cases&category=cases&sub_category=my%20assigned%20cases"
    },
    {
      "report_id": "e68538d743961210ae0a620465b8f2f2",
      "link":
      "/rsp?id=rsp_cases&category=action%20needed&sub_category=sla%20breached%20cases"
    }
  ],
  "order": 20
},
{
  "title": "KPIs for store manager contributor",
  "relatedPartyTypes": ["36b4c8297701121080b68b457d5a9994"],
  "reports": [
    {
      "report_id": "8ec2120f43561210ae0a620465b8f253",
      "link":
      "/rsp?id=rsp_cases&category=action%20needed&sub_category=open%20p1%20cases"
    },
    {
      "report_id": "85f7389b43961210ae0a620465b8f247",
      "link": "/rsp?id=rsp_cases&category=cases&sub_category=requested%20by%20me"
    },
    {
      "report_id": "f827385b43961210ae0a620465b8f2fe",
      "link": "/rsp?id=rsp_cases&category=cases&sub_category=unassigned"
    },
    {
      "report_id": "e68538d743961210ae0a620465b8f2f2",

```

```

"link":
"/rsp?id=rsp_cases&category=action%20needed&sub_category=sla%20breached%20cases"
},
],
"order": 30
},
{
"title": "KPIs for store associate fulfiller",
"relatedPartyTypes": ["df267ece38f30210f8779c150ba3e504"],
"reports": [
{
"report_id": "b297b45b43961210ae0a620465b8f272",
"link": "/rsp?id=rsp_cases&category=cases&sub_category=my%20assigned%20cases"
},
{
"report_id": "f827385b43961210ae0a620465b8f2fe",
"link": "/rsp?id=rsp_cases&category=cases&sub_category=unassigned"
},
{
"report_id": "8ec2120f43561210ae0a620465b8f253",
"link":
"/rsp?id=rsp_cases&category=action%20needed&sub_category=open%20p1%20cases"
}
],
"order": 40
},
{
"title": "KPIs for store associate contributor",
"relatedPartyTypes": ["8d046b7d105a0e90f877992571046f3b"],
"reports": [
{
"report_id": "85f7389b43961210ae0a620465b8f247",
"link": "/rsp?id=rsp_cases&category=cases&sub_category=requested%20by%20me"
},
{
"report_id": "ed3cfc9343d61210ae0a620465b8f294",
"link":
"/rsp?id=rsp_cases&category=action%20needed&sub_category=awaiting%20info%20cases"
},
{
"report_id": "8ec2120f43561210ae0a620465b8f253",
"link":
"/rsp?id=rsp_cases&category=action%20needed&sub_category=open%20p1%20cases"
}
],
"order": 50
},
{
"title": "KPIs for all users",
"reports": [
{
"report_id": "8ec2120f43561210ae0a620465b8f253",
"link":
"/rsp?id=rsp_cases&category=action%20needed&sub_category=open%20p1%20cases"
},
{
"report_id": "b297b45b43961210ae0a620465b8f272",

```

```
[
  {
    "link": "/rsp?id=rsp_cases&category=cases&sub_category=my%20assigned%20cases"
  },
  {
    "report_id": "85f7389b43961210ae0a620465b8f247",
    "link": "/rsp?id=rsp_cases&category=cases&sub_category=requested%20by%20me"
  },
  {
    "report_id": "7e80564b43561210ae0a620465b8f2fc",
    "link": "/rsp?id=rsp_cases&category=escalated%20cases"
  }
],
"order": 60
]
```

i 注:

詳細については、「[小売業 KPI JSON パラメーター](#)」を参照してください。

sys_reportテーブルレコードをレビューし、小売業 KPI ウィジェットで使用されている構成を検証します。

12. インスタンスフォームの各フィールドに入力します。

13. **[Save (保存)]** を選択します。

小売業 **KPI JSON** パラメーター

JSON パラメーターは、ポータルページの小売業 KPI リストウィジェットの要素を定義します。

i 注: この情報は、JSON コード形式に精通していることを前提としています。

フィールド	説明
title	関係者タイプとそのレポートまたは KPI に対して行われた構成を理解するためのプレースホルダータイトル。
relatedPartyType	メンションされたレポートを表示するsys_ids関係者タイプの (テーブル: [sn_customerservice_related_party_configuration]) のアレイ。
レポート	各レポートにreport_idに関する情報と移動先のリンクがあるレポートのアレイ。
report_id	表示するレポートのsys_id (テーブル:[sys_report])。
リンク	KPI が選択されたときにアクセスされる Web ページ。
順序	実行順序を定義する数値フィールド。小さい値が最初に評価されます。

顧客からの苦情の管理

顧客からの苦情を作成して HQ ペルソナにアサインすることで、顧客からの苦情を管理します。

顧客からの苦情の詳細については、

- [ワークスペースで小売業の顧客の苦情ケースを作成してアサインする](#)
- [ワークスペースでの顧客苦情ケースの追跡](#)

- [ワークスペースでの顧客苦情ケースのクローズ](#)
- [顧客苦情ケース](#)

ワークスペースで小売業の顧客の苦情ケースを作成してアサインする

顧客に代わって小売業の顧客苦情ケースを ワークスペース で作成してアサインします。

始める前に


必要なロール:sn_rtl_cs_cmplnt.agent、 sn_rtl_cs_cmplnt.agent_manager

このタスクについて

小売業の顧客苦情ケースタイプを使用すると、顧客は電話またはメールで匿名で苦情を送信できません。

手順

1. 移動先 リスト > 小売業の顧客苦情 > すべて。
2. 新規 を選択し、顧客の苦情に関する情報を入力します。

フィールド	説明
サービス	サービス要求のタイプ。
顧客名	顧客の名前。  注: 顧客の名前がシステムに登録されないことがあります。
顧客メール	顧客のメールアドレス。
優先度	このケースを解決する順序 (影響度と緊急度に基づく)。
アサイン先グループ	この要求の作業を担当する関連付けられたアサイン先グループ。
報告された小売組織	この要求の作成元の小売組織。
アサイン先	この要求の作業に関して責任を負っている人物。
簡単な説明	この要求の簡単な説明。
説明	この要求の詳細。

3. **[Save (保存)]** を選択します。
4. ケースを処理する適切なオプションを選択します。。

フィールド	説明
自分にアサイン	ケースの自己アサイン

フィールド	説明
承認	アサインされたケースでの作業

- i** 注: [タスク] 関連リストを選択して既存のタスクを表示し、[新規] を選択してタスクを追加します。

ワークスペースでの顧客苦情ケースの追跡

小売業の顧客の苦情ケースのステータスをワークスペースで追跡します。

始める前に

必要なロール:sn_rtl_cs_cmplnt.agent、sn_rtl_cs_cmplnt.agent_manager

手順

1. 移動先 リスト > 小売業の顧客苦情 > すべて。
2. ケース番号を使用してケースを選択し、ケースを追跡します。

ワークスペースでの顧客苦情ケースのクローズ

解決策を提供し、顧客の苦情ケースをワークスペースでクローズします。

始める前に

必要なロール:sn_rtl_cs_cmplnt.agent、sn_rtl_cs_cmplnt.agent_manager

手順

1. 移動先 リスト > 小売業の顧客苦情 > すべて。
2. ケースを処理するケース番号を選択します。
3. 次の解決の詳細を追加して、[ケースをクローズ] を選択します。

フィールド	説明
解決コード	解決のコード番号。
解決メモ	解決に関するメモ。

店舗照会の管理

小売ポータル、ワークスペース、またはモバイル アプリを使用して店舗の問い合わせケースを作成、管理、解決することで、店舗の問い合わせケースを管理します。

ストア照会ケースの詳細については、以下のトピックを参照してください。

- [小売ポータルからの店舗照会ケースの作成](#)
- [小売ポータルからの店舗照会ケースの管理](#)
- [小売ポータルからの店舗問い合わせケースの追跡](#)
- [小売モバイルアプリからの店舗照会ケースの作成](#)
- [小売モバイル アプリからの店舗照会ケースの管理](#)
- [小売モバイル アプリからの店舗問い合わせケースの追跡](#)

- ワークスペースからのストア問い合わせサポート要求の解決
- 店舗問い合わせケース

小売ポータルからの店舗照会ケースの作成

関連付けられている店舗に代わって、小売ポータルから小売店の問い合わせケースを作成して問題を報告します。小売ポータルを使用してサポート案件を作成することで、サポート案件に関する更新情報をリアルタイムでより効率的に取得できます。

始める前に

Retail Store サービスプラグインがインストールされている必要があります。

必要なロール:sn_rtl_stre_servcs.contributor

このタスクについて

店舗マネージャーまたはアソシエイトは、小売ポータルを介して本社 (HQ) に情報を要求できます。小売本社のエージェントは、店舗運営がポリシーに従っていることを確認するために必要な詳細を提供します。

店舗照会ケース (sn_rtl_stre_servcs_inquiry_case) は、抽象小売ケース (sn_retail_case) から拡張されます。

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

手順

1. 移動先 ホーム > カタログ > カタログアイテム > 店舗ポリシーの照会。
2. フォームで、フィールドに入力します。

ストアポリシー照会フォーム

フィールド	説明
店舗の要求	この要求を行っている小売店。
優先度	このケースを解決するためのタスクシーケンス。タスクは、この要求の影響度と緊急度に基づいています。
ポリシー照会について簡単に説明します	この要求の簡単な説明。
具体的な質問を含む、照会の詳細な説明	この要求の詳細。

3. **[Submit (送信)]** を選択します。

小売ポータルからの店舗照会ケースの管理

小売ポータルから店舗照会ケースを承認、却下、またはクローズします。小売ポータルを使用すると、サポート案件をより効率的に処理し、更新された情報をリアルタイムで取得できます。

始める前に

必要なロール:sn_rtl_stre_servcs.contributor

手順

1. Retail ポータルで、次を選択します。 ホーム > ケースとタスク メニューバーから。
2. ケースを選択します。

3. HQ エージェントが詳細情報を要求したり、ソリューションを提案したりした場合、詳細を追加する、ソリューションを承認、ソリューションを却下、ケースをクローズ、またはケースを再オープンすることができます。

オプション	説明
メモ	HQ エージェントが詳細情報を要求した場合は、メモを追加します。
ソリューションを承認	ケースをクローズします。HQ エージェントが解決策を含むソリューションを提案した場合、そのソリューションを承認するか、却下するかを選択できます。
ソリューションを却下	ソリューションを却下した場合は、ケースを再オープンします。

4. 自分が要求者で、ケースが [オープン] ステータスである場合は、次を選択してケースをクローズします。アクション > ケースをクローズ。

小売ポータルからの店舗問い合わせケースの追跡

小売ポータルから店舗照会ケースのステータスを追跡します。小売ポータルからサポート案件を追跡することで、サポート案件の進捗状況、問題、または状態をすぐに可視化できます。

始める前に

必要なロール:sn_rtl_stre_servcs.contributor

手順

1. Retail ポータルで、次を選択します。ホーム > ケースとタスク メニューバーから。
2. 追跡するケース番号を選択します。
ケース番号が利用できない場合は、ホームページの検索バーを使用するか、ケースリストでフィルターを使用して、ケースキーワードを検索します。

小売用モバイルアプリからの店舗照会ケースの作成

関連付けられている店舗に代わって、小売用モバイルアプリから店舗照会ケースを作成して問題を報告します。このモバイルアプリからケースを作成することで、コンピューターを使用せずに、ケースの進捗状況、問題、またはステータスをすぐに可視化できます。

始める前に

必要なロール:sn_rtl_stre_servcs.contributor

このタスクについて

店舗マネージャーまたはアソシエイトは、Retail モバイル アプリを介して本社 (HQ) に情報を要求できます。小売本社のエージェントは、店舗運営がポリシーに従っていることを確認するために必要な詳細を提供します。

店舗照会ケース [sn_rtl_stre_servcs_inquiry_case] テーブルは、抽象小売ケース [sn_retail_case] テーブルから拡張されます。

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

手順

1. Retail モバイル アプリで、次を選択します カタログを参照 > 店舗ポリシーの照会。
2. フォームで、フィールドに入力します。

ストアポリシー照会フォーム

フィールド	説明
店舗の要求	この要求を行っている小売店。
優先度	このケースを解決するためのタスクシーケンス。タスクは、この要求の影響度と緊急度に基づいています。
ポリシー照会について簡単に説明します	この要求の簡単な説明。
具体的な質問を含む、照会の詳細な説明	この要求の詳細。

ケースが作成され、ケースの詳細を追跡できます。

小売モバイル アプリからの店舗照会ケースの管理

提案されたソリューションを承認または却下することで、小売業モバイルアプリから店舗照会ケースを管理します。このモバイルアプリからケースを管理することで、コンピューターを使用せずに、ケースの進捗状況、問題、またはステータスをすぐに可視化できます。

始める前に

必要なロール:sn_rtl_stre_servcs.contributor

手順

1. Retail モバイル アプリで、次を選択します 自分の店舗 > すべてのケース メニューバーから。
2. ケースリストからケースを選択します。
3. メモの追加、ケースのクローズ、またはケースの再オープンを行います。

オプション	説明
メモ	HQ エージェントが詳細情報を要求した場合は、メモを追加します。
ソリューションを承認	ケースをクローズします。HQ エージェントが解決策を含むソリューションを提案した場合、そのソリューションを承認するか、却下するかを選択できます。
ソリューションを却下	ソリューションを却下した場合は、ケースを再オープンします。

4. 自分が要求者で、ケースが [オープン] ステータスである場合は、次を選択してケースをクローズします。アクション > ケースをクローズ。

小売モバイル アプリからの店舗問い合わせケースの追跡

小売用モバイルアプリから店舗照会ケースのステータスを追跡します。このモバイルアプリからケースを追跡することで、コンピューターを使用せずに、ケースの進捗状況、問題、またはステータスをすぐに可視化できます。

始める前に

必要なロール:sn_rtl_stre_servcs.contributor

手順

1. Retail モバイル アプリで、次を選択します 自分の店舗 > すべてのケース メニューバーから。
2. 追跡するケース番号を選択します。
ケース番号が利用できない場合は、ホームページの検索バーを使用するか、ケースリストでフィルターを使用して、ケースキーワードを検索します。

ワークスペースからのストア問い合わせサポート要求の解決

ワークスペースの解決策を使用して店舗の問い合わせケースを解決します。

始める前に

必要なロール:sn_rtl_stre_servcs.agent または sn_rtl_stre_servcs.agent_manager

手順

1. 移動先 リスト > 小売店の問い合わせケース >すべて。
2. ケースのオープン、ケースの自己アサイン、ケースの承認、またはケースに関する情報の要求を行います。

オプション	説明
自分のオープンケース	ケースをオープンします。
自分にアサイン	ケースを自己アサインする。
承認	ケースを処理します。
情報を要求	ケースの詳細に関する詳細情報を要求します。

ケースステータスが [情報待ち] に変わります。要求者がより多くの情報を入力すると、ステータスは [オープン] に変わります。

3. [ソリューションの提案] を選択し、次の解決の詳細を追加してソリューションを提案します。

フィールド	説明
解決コード	解決のコード番号。
解決メモ	解決に関するメモ。

小売ポータルからのケースとタスクの追跡

小売ポータルから店舗照会ケースを追跡できます。

サポート案件とタスクを追跡したり、組織によって投稿されたサポート情報の記事を読んだり、小売ポータルに移動して関連付けられている小売組織を確認したりします。詳細は、以下のトピックを参照してください。

- [小売ポータルからケースとタスクを追跡する](#)
- [Retail ポータルから組織のナレッジ記事を検索する](#)
- [小売ポータルからの関連小売組織の表示](#)

小売ポータルからケースとタスクを追跡する

小売ポータルから自分またはチームにアサインされたケースを追跡します。小売ポータルからサポート案件とタスクを追跡することで、サポート案件の進捗状況、問題、または状態をすぐに可視化できます。

始める前に

必要なロール:ストアアソシエイト、ストアマネージャー、地域マネージャー

手順

1. 小売ポータルから、サポート案件とタスク に移動します。
2. [カテゴリ] リストから、カテゴリを選択して表示されているケースをフィルタリングします。
 - アクションが必要:オープン P1 ケース、情報待ちケース、またはサービスレベルアグリーメント (SLA) 違反ケース。
 - ケース:現在アサインされているケース、未アサインのケース、または自分が要求したケースにアサインされているすべてのケース。
 - エスカレーション済みケース:現在エスカレート済みステータスのケース。
 - タスク:自分にアサインされている、アサインされていない、または最近更新されたすべてのタスク。
3. ケースを選択すると、その詳細が表示されます。

Retail ポータルから組織のナレッジ記事を検索する

組織が投稿したナレッジ記事を Retail ポータルから直接表示します。最も閲覧された記事を確認できるため、組織で起こっていることを最新の状態に保つことができます。

始める前に

必要なロール:ストアアソシエイト、ストアマネージャー、地域マネージャー

手順

1. Retail ポータルから、メニュー バーの ナレッジ を選択します。
2. 次のいずれかの方法で、レビューするナレッジ記事を検索して選択します。
 - [ナレッジ検索] フィールドに記事を検索するキーワードを入力し、[検索] アイコン (Q)
 - [評価の高い記事] または [最も閲覧された記事] リストから記事を選択します。
 - [カテゴリ] リストから、カテゴリを選択して記事をフィルタリングします。

小売ポータルからの関連小売組織の表示

小売ポータルから関連する小売組織を追跡して、これらの組織で起こっていることを最新の状態に保つことができます。

始める前に

必要なロール:ストアアソシエイト、ストアマネージャー、地域マネージャー

手順

1. Retail ポータルから、次の場所に移動します 詳細情報 > 小売組織。
現在のユーザーに関連付けられているすべての小売組織のリストが表示されます。
2. リストから小売組織を選択すると、すべてのケース、タスク、およびメンバーの詳細ビューが表示されます。

小売業参照

参照トピックには、小売コンポーネントに関する追加情報が記載されています。

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

リテール でプラグインをアクティブ化すると、テーブル、ユーザーロール、ビジネスルールなどのいくつかのタイプのコンポーネントがインストールされます。

各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を確認するには、以下を参照してください。

- [Retail Core でインストールされるコンポーネントの概要](#)
- [Retail Mobile とともにインストールされるコンポーネント](#)
- [Retail Store サービスとともにインストールされるコンポーネント](#)
- [小売業の顧客からの苦情とともにインストールされるコンポーネント](#)
- [Retail HQ オペレーションとともにインストールされるコンポーネント](#)
- [Retail In-store Operations とともにインストールされるコンポーネント](#)

Retail Core でインストールされるコンポーネントの概要

リテール Core をアクティブ化すると、テーブル、ユーザーロール、ビジネスルールなどのいくつかのタイプのコンポーネントがインストールされます。

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

リテール コアとともにインストールされるテーブル

テーブル名	説明
小売業タスク sn_retail_task	タスクの詳細に関する情報を保存します。

リテール Core とともにインストールされる基本ロール

小売業のこれらのロールの構成については、「[小売業ユーザーへのロールのアサイン](#)」を参照してください。

ロール	説明	含まれるロール
sn_retail.associate_contributor	ユーザーが関連付けられている場所の小売ケースを作成、レビュー、およびコメントします。	<ul style="list-style-type: none"> • sn_customerservice.service_organization_c • sn_retail.case_creator • sn_retail.org_viewer • sn_retail.report_viewer

ロール	説明	含まれるロール
sn_retail.associate_fulfiller	ユーザーが関連付けられている場所に関連付けられた小売ケースを作成、更新、および解決します。	<ul style="list-style-type: none"> • sn_customerservice.svc_location_agent • sn_retail.case_creator • sn_retail.org_viewer • sn_retail.report_viewer
sn_retail.support_agent	システムレベルで、サービス組織全体の小売ケースを作成、更新、解決、および追跡します。	<ul style="list-style-type: none"> • sn_customerservice_agent • sn_retail.case_creator • sn_retail.org_viewer • sn_retail.report_viewer
sn_retail.manager_contributor	ユーザーが関連付けられている場所の場所と階層のすべての小売ケースを作成、レビュー、および監視します。	<ul style="list-style-type: none"> • sn_customerservice.svc_location_manager • sn_retail.associate_contributor • sn_retail.report_viewer
sn_retail.manager_fulfiller	ユーザーが関連付けられている場所と階層の小売ケースを作成、更新、および解決します。	<ul style="list-style-type: none"> • sn_customerservice.svc_location_manager • sn_retail.associate_fulfiller • sn_retail.report_viewer

リテールコアとともにインストールされる関係者構成

名前	デフォルトの責任
店舗担当者	場所の貢献者
ストアアソシエイト:履行者	場所エージェント
店舗マネージャー	場所マネージャーの貢献者
ストアマネージャー:履行者	場所マネージャーの履行者
エリアマネージャー	場所マネージャーの貢献者
エリアマネージャー:履行者	場所マネージャー:履行者
地域マネージャー	場所マネージャーの貢献者
地域マネージャー - 履行者	場所マネージャー:履行者

リテール **Core** とともにインストールされるプラグイン

名前	説明
事業所 [com.snc.business_location]	このプラグインは、企業が店舗や支店などの物理チャネルを通じて顧客と取引を行う Service Model Foundation をサポートします。

名前	説明
	詳細については、「サービスモデル基盤の構成」を参照してください。
カスタマーサービス [com.sn_customerservice]	Customer Service Management アプリケーションでは、メール、Web、電話などの複数の通信チャネルを使用して、外部顧客にサービスとサポートを提供することができます。ケースが作成され、報告された問題や要求されたサービスを追跡してグループやエージェントにアサインされます。組織内のカスタマーサービスエージェントがケースを処理し、問題を解決します。 詳細については、「カスタマーサービス管理 (CSM)」を参照してください。
CIWF UI Components (sn_ciwf_ui_cmpnt)	顧客および業界のワークフローアプリケーション用の共通のテーマ、ウィジェット、コード成果物が含まれています。

小売業タスクとともにインストールされるテーブル

小売業タスクテーブル

フィールド	例
名前	RT00001
件名	店舗タスクを検証するタスクを作成する HQ
形容	指示に従って店舗がタスクを完了したかどうかを確認します
要求者	HQ エージェント
期日	今から 1 週間後 (日付/時刻)
優先権	重大/高/中/低
アサイン先	HQ エージェント

リテールコアとともにインストールされるビジネスルール

ビジネスルール	テーブル	ルール基準	説明
小売組織のマネージャーメンバーを追加	sn_customer_service_o	更新後または挿入後	小売組織のマネージャーとして追加されたユーザーに sn_retail.manager ロールを割り当てます。
SO の更新を制限する	sn_retail_organization	更新前	ユーザーが小売組織 [sn_retail_organization] テーブルの [サービス

ビジネスルール	テーブル	ルール基準	説明
			組織] フィールドを更新できないように制限します。
複数ストアの子ケースを非表示	sn_retail_case	クエリー前	親の子ケース作成ステータスが [なし] または [正常に完了] の小売ケースをフィルターします。

Retail Mobile とともにインストールされるコンポーネント

Retail Mobile プラグインを使用する場合は、特定の依存関係を考慮する必要があります。

Retail Mobile とともにインストールされるプラグイン

プラグイン名	説明	プラグインの依存関係
小売モバイル [com.sn_retail_mobile]	Retail Mobile プラグインは、小売業務向けにカスタマイズされたモバイルエクスペリエンスを提供し、現場チームが店舗活動を効率的に管理し、外出先で問題を解決できるようにします。主要な KPI に関するリアルタイムのインサイトを提供し、問題追跡をサポートし、Android と iOS の両方のプラットフォームと互換性があります。	<ul style="list-style-type: none"> • com.glide.sg • com.glide.sg.offline • com.glide.sg.agent_native_client • com.sn_retail_core

自動翻訳

Retail Store サービスとともにインストールされるコンポーネント

Retail Store Services プラグインを使用する場合は、特定のロールと依存関係を考慮する必要があります。

注:

- Retail Store Services アプリケーションは、依存関係 Retail Core と Retail Mobile をインストールします。
- Retail Core と Retail Mobile が既にインストールされている場合、com.sn_rtl_stre_servcs プラグインのみが Retail Store サービスとともにインストールされます。

小売店サービスとともにインストールされるプラグイン

プラグイン名	説明	プラグインの依存関係
小売店サービス [com.sn_rtl_stre_servcs]	このプラグインにより、運用上の質問や問題に関する店舗チームと本社 (HQ) 間のコミュニケーションが簡素化されます。店舗チームメンバーは、HQ に直接支援を依頼することがで	<ul style="list-style-type: none"> • com.sn_retail_core • com.sn_retail_mobile

プラグイン名	説明	プラグインの依存関係
	き、日々の業務を確実に行うことができます。	

Retail Store サービスとともにインストールされるロール

ロール	説明	含まれるロール
sn_rtl_stre_servcs.agent	サービス組織全体でストア照会ケースを作成、更新、およびクローズします。	sn_retail.support_agent
sn_rtl_stre_servcs.agent_manager	サービス組織全体でストア照会ケースを作成、更新、およびクローズします。	<ul style="list-style-type: none"> sn_rtl_stre_servcs.agent sn_customerservice_manager
sn_rtl_stre_servcs.contributor	場所のストア問い合わせケースを作成および更新します。	

小売業の顧客からの苦情とともにインストールされるコンポーネント

小売業の顧客苦情プラグインを使用する場合は、特定のロールと依存関係を考慮する必要があります。

小売業の顧客からの苦情とともにインストールされるプラグイン

プラグイン名	説明	プラグインの依存関係
小売業の顧客苦情 [com.sn_rtl_cs_cmplnt]	顧客苦情ケースタイプは、ストアエクスペリエンスに関連する顧客フィードバックを管理および解決するのに役立ちます。このケースタイプを使用すると、顧客が匿名で苦情を送信して率直なフィードバックを促し、店舗のサービス改善に役立てることができます。このケースタイプは、小売業の顧客苦情プラグインに含まれています。	<ul style="list-style-type: none"> com.sn_customerservice com.sn_retail_core

小売業の顧客からの苦情と併せてインストールされるロール

ロール	説明	含まれるロール
sn_rtl_cs_cmplnt.agent	小売苦情ケースを作成、更新、解決します。	sn_retail.support_agent
sn_rtl_cs_cmplnt.agent_manager	小売苦情ケースを作成、更新、解決、および管理します。	<ul style="list-style-type: none"> sn_rtl_cs_cmplnt.agent sn_customerservice_manager

Retail HQ オペレーションとともにインストールされるコンポーネント

Retail HQ Operations プラグインを使用する場合は、特定のロールと依存関係を考慮する必要があります。

Retail HQ オペレーションとともにインストールされるプラグイン

プラグイン名	説明	プラグインの依存関係
Retail HQ オペレーション [com.sn_rtl_hq_ops]	Retail HQ Operations プラグインを使用すると、HQ チーム間の効果的な調整が可能になります。これにより、アサインされた作業の実行が容易になり、本社チームが進捗状況を監視できるようになります。	com.sn_retail_core

Retail HQ オペレーションと一緒にインストールされるロール

ロール	説明	含まれるロール
sn_rtl_hq_ops.agent	HQ コミュニケーションケースを作成、更新、解決します。	sn_retail.support_agent
sn_rtl_hq_ops.agent_manager	HQ コミュニケーションケースを作成、更新、解決します。エージェントマネージャーは、エージェントの管理も行います。	<ul style="list-style-type: none"> • sn_rtl_hq_ops.agent • sn_customerservice_manager
sn_rtl_hq_ops.location_agent	自分の場所の HQ コミュニケーションケースを作成、更新、解決します。	sn_retail.associate_fulfiller
sn_rtl_hq_ops.location_agent	自分の場所の HQ コミュニケーションケースを作成、更新、解決します。	<ul style="list-style-type: none"> • sn_rtl_hq_ops.location_agent • sn_retail.manager_fulfiller

Retail In-store Operations とともにインストールされるコンポーネント

Retail In-Store Operations プラグインを使用する場合は、特定のロールと依存関係を考慮する必要があります。

Retail In-Store Operations とともにインストールされるプラグイン

プラグイン名	説明	プラグインの依存関係
小売店の店舗内オペレーション [com.sn_rtl_in_store_ops]	Retail In-store Operations プラグインを使用すると、店舗チームメンバーは、日常的な需要か周期的な需要かにかかわらず、店舗内の運用上の問題を報告および追跡できます。これにより、問題の文書化と監視が行	<ul style="list-style-type: none"> • com.sn_retail_core • com.sn_retail_mobile • com.snc.work_management

プラグイン名	説明	プラグインの依存関係
	われ、一貫した実行とサポートが可能になります。	

小売店舗内オペレーションとともにインストールされるロール

ロール	説明	含まれるロール
sn_rtl_in_store_ops.associate	店舗の Store Operations ケースを作成、更新、およびクローズします。自分のストアのストアタスクを表示およびクローズできます。	<ul style="list-style-type: none"> • sn_retail.associate_fulfiller • wm_location_agent
sn_rtl_in_store_ops.manager	管理している店舗と関連する子の場所の店舗運営ケースを作成、更新、クローズできます。ストアタスクを作成、更新、クローズしたり、ストアおよびストアが管理する関連する子の場所内の他のユーザーにタスクをアサインしたりできます。	<ul style="list-style-type: none"> • sn_rtl_in_store_ops.associate • sn_retail.manager_fulfiller • wm_location_assignment_manager

店舗内運用タスクのテーブル

店舗内オペレーションタスクテーブル

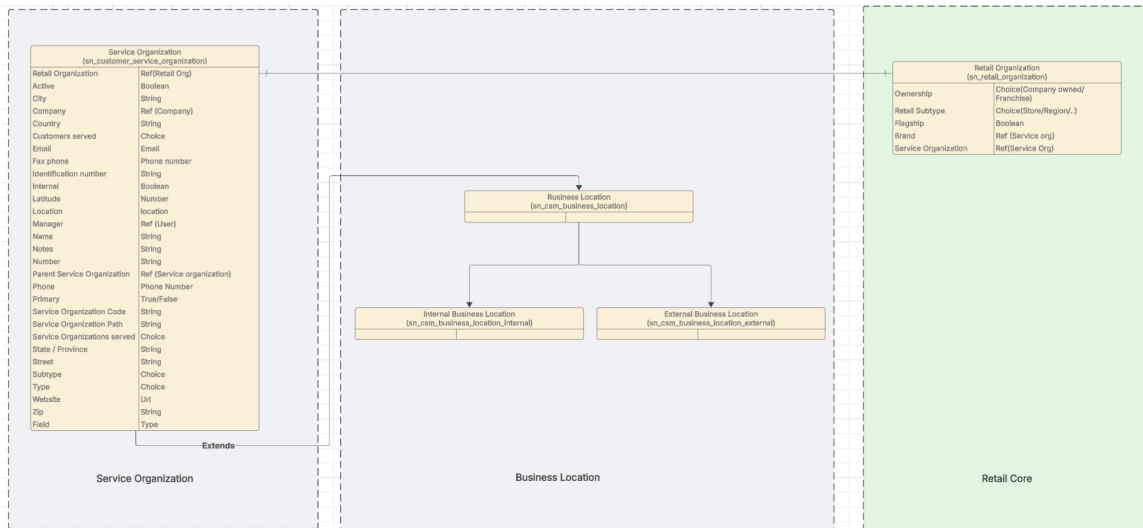
フィールド	例
数	RIS00001
簡単な説明	通路2と9の清掃が必要
形容	通路2と9は雑然としていて、たくさんの商品が床に落ちています
優先権	高/中/低
アサイン先グループ	ストアマネージャーグループ
アサイン先	店長
小売組織を要求中	ケースを作成しているペルソナのストア
サポートしている小売組織	小売組織の要求と同じです
期日	今から 2 時間後 (日付/時刻)

小売組織のデータモデル

データモデルとロールの関係図を表示して、リテールオペレーションコア アプリケーションについて学習します。この図は、アプリケーション内のテーブルとロールの関係を示しています。

データモデル

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



小売組織のデータモデルテーブル

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

小売組織テーブル

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

小売組織 [sn_retail_organization] テーブルは、サービス組織 [sn_customer_service_organization] テーブルと 1 対 1 の関係にあります。

サービス組織 [sn_customer_service_organization] には、小売組織の属性があります。

小売固有の属性は、このテーブルで管理する必要があります。

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

小売業ケーステーブル

小売ケース [sn_retail_case] テーブルには、小売ケースタイプに関する情報が保存され、小売ケース作成の基礎となります。

小売業ケース [sn_retail_case] テーブルは、Customer Service Management ケーステーブルを拡張します。Customer Service Management ケースで使用されるすべての機能はそのまま残ります。

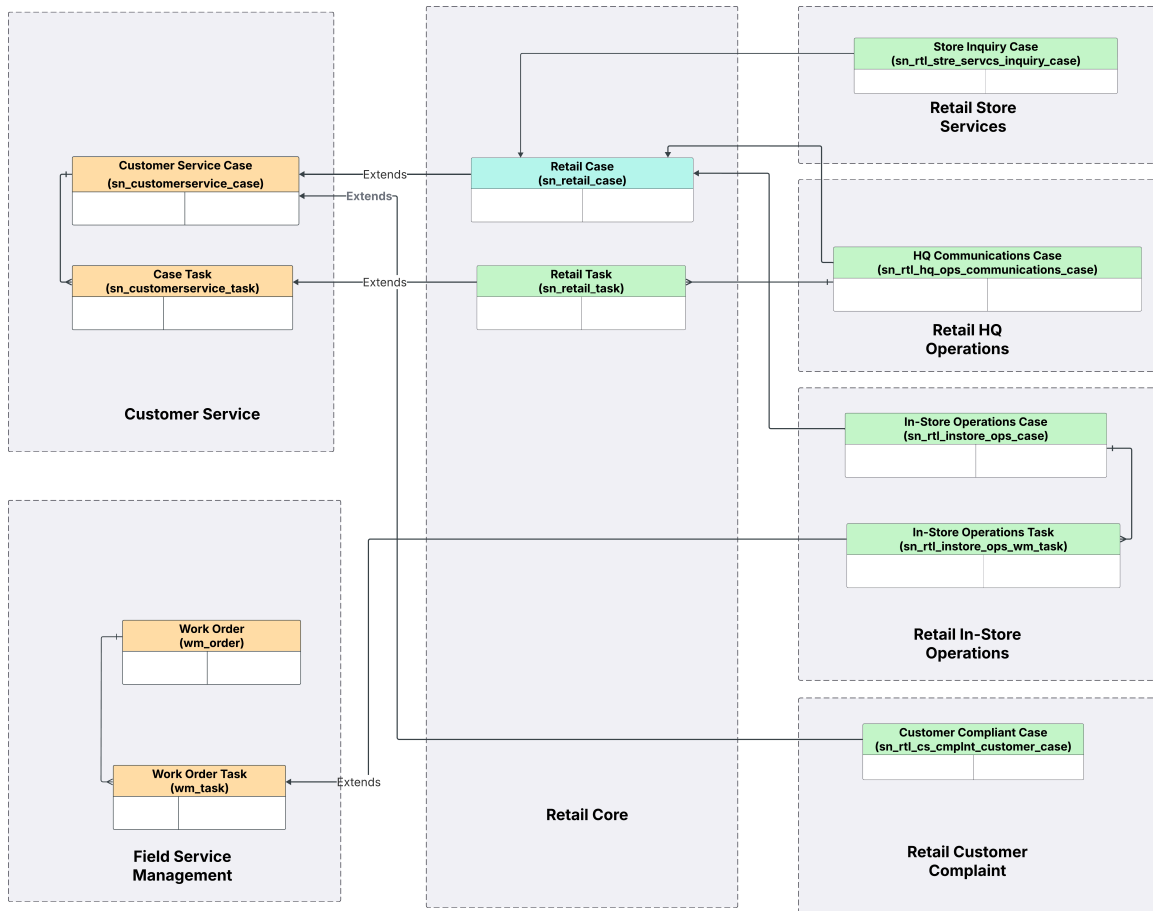
小売業ケース [sn_retail_case] テーブルを拡張して、小売業のユースケースのフローとロジックを拡張できます。

フィールド	説明
番号	この要求のケース番号を示す数値コード。
要求者	この要求に関連付けられた内部ユーザー。
要求している小売組織	この要求の作成対象の小売組織。
サポートしている小売組織	この要求の履行を担当する小売組織。
簡単な説明	この要求の目的の簡単な説明。
説明	この要求の目的の詳細な説明。
開始日時	この要求がオープンされた日時。
優先度	このケースを解決する順序 (影響度と緊急度に基づく)。
アサイン先グループ	この要求の作業を担当する関連付けられたアサイン先グループ。
アサイン先	この要求の遂行に対して主に責任を負う人物。

小売業のケースとタスクの統合データモデル

小売業内のさまざまなケーステーブルとタスクテーブル間の関係を理解するのに役立つ、小売業の統一されたケースとタスクのデータモデルについて説明します。これらの拡張機能は、顧客からの苦情、店舗からの問い合わせ、店舗内業務、本社のコミュニケーションの管理など、個別の運用ニーズをサポートするように設計されています。

データモデル



のドメインセパレーションリテールオペレーションコア

リテールオペレーションコアではドメインセパレーションがサポートされています。ドメインセパレーションでは、データ、プロセス、および管理タスクをドメインと呼ばれる論理的なグループに分けることができます。どのユーザーがデータを表示できるか、データにアクセスできるかなど、このアプリケーションのいくつかの側面を制御できます。

サポートレベル：ベーシック

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

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

小売業のユースケース

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

小売業タスク管理

ServiceNow® Retail Task Management アプリケーションを使用して、小売環境におけるタスクの計画、編成、およびスタッフへのアサインを最適化します。より広範な ServiceNow プラットフォームには、タスク管理を合理化および最適化するための多くのツールが用意されています。Retail Task Management アプリケーションでは、複数の小売店のケースを一度に作成できるケースジェネレーターを使用して、特定の小売ユースケースに対応します。

開始するには

探索	構成	
<div data-bbox="199 829 582 1207" data-label="Image"> </div> <p data-bbox="271 1228 518 1333">小売タスク管理の詳細とその使用方法について説明します。</p>	<div data-bbox="606 829 981 1197" data-label="Image"> </div> <p data-bbox="630 1228 965 1333">Retail Task Management をインストールし、環境を構成します。</p>	

<p>複数店舗ケース</p>  <p>複数店舗ケースを作成します。</p>	<p>参照</p>  <p>フィールド、テーブル、プロパティなどの Retail Task Management コンポーネントの詳細を取得します。</p>	
--	---	--

トラブルシューティングとサポート

- [について質問し、他のリソースを調べる 小売業タスク管理コア 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](#)

Retail Task Management の詳細

Retail Task Management アプリケーションの実装を開始するか拡張するかにかかわらず、小売タスクを最適化するために使用できる機能の詳細を確認してください。

Retail Task Management の概要

Retail Task Management は Retail Core アプリケーション上に構築されており、小売環境でのタスクの計画、整理、アサイン、および実行に関するプロセスを最適化します。

小売タスク管理アプリケーションを使用すると、小売組織は次のことができます。

- タスクに関連するエラーとコストを削減します。
- コンプライアンスの問題を減らします。
- 従業員の生産性を向上させます。

Retail Task Management ユーザー

ユーザー

ユーザー	説明
店舗担当者	店員は、通常の職務に加えて、地上タスクの完了を担当します。多くの場合、店舗管理者によってタスクが割り当てられますが、タスク処理中に問題が見つかった場合は、作業指示書を作成する権限を与えることができます。

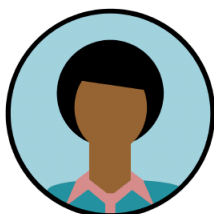
ユーザー (続く)

ユーザー	説明
店舗マネージャー	ストアマネージャーは、個々のアソシエイトにタスクをアサインし、主要関係者間の調整を行います。多くの場合、ログの問題や重要な事務処理を担当します。
地域マネージャー	地域マネージャーは、その地域の店舗に関連する重要な問題を監督します。通常、アドホックタスクが作成されていることが通知され、日常的なタスク中に見つかった問題を通知することもできます。
本社マネージャー	複数店舗ケースの作成者。複数店舗のケースを作成、監視、およびクローズできます。
セントラルオペレーションサポートエージェント	セントラルオペレーションのサポートエージェントは、店舗がタスクを完了していることを確認し、可能であれば、発生した問題の解決を支援する責任があります。
フィールドメンテナンス技術者	フィールド技術者は、タスク中に発生する可能性のある問題の一部を修正する責任があります (たとえば、店舗の安全性に関する修正が必要です)。

小売業タスク管理 ワークフロー



HQ Manager



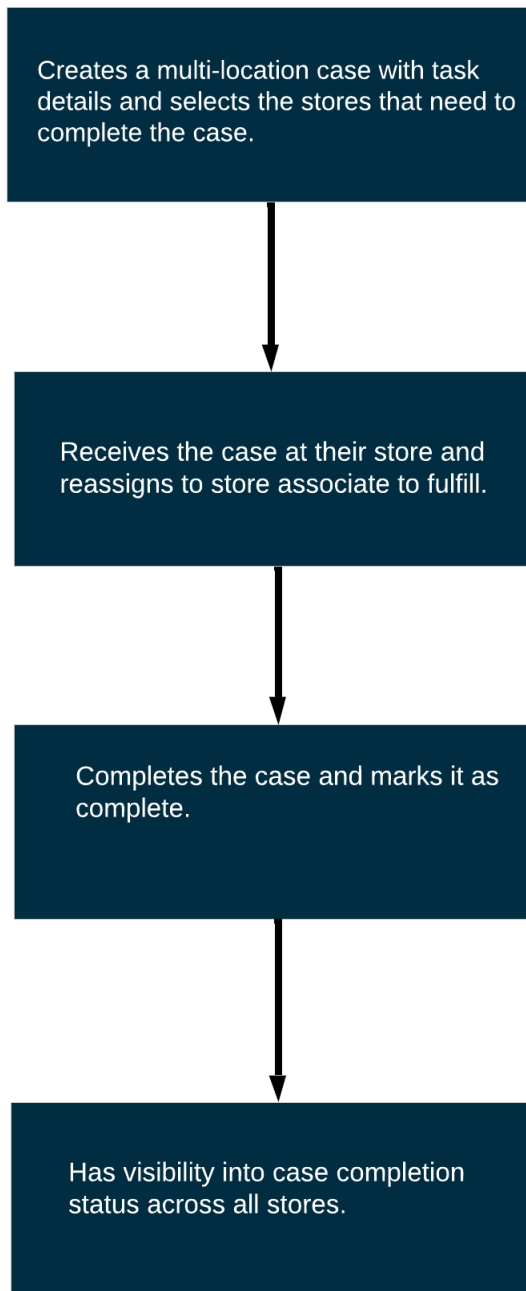
Store Manager



Store Associate



HQ Manager



自動翻訳

1. Retail Task Management アドミニストレーターがアプリケーションを構成します。
2. 本社マネージャーは、ケースの詳細を含む複数の場所のケースを作成し、ケースを完了する必要がある店舗を選択します。
3. 店長は店舗でケースを受け取り、履行のために店員に再アサインします。

4. 店員がケースを完了し、完了としてマークします。
5. 本社マネージャーは、すべての店舗のケース完了ステータスを表示できます。

Retail Task Management のメリット

利益	機能	ユーザー
複数店舗ケースジェネレーターを使用して、HQ から複数の小売店に同時に作業をアサインします。これらのケースを小売ポータルで他の要求とともに表示および追跡し、アサインされたすべての場所の完了ステータスを監視します。	小売複数店舗ケース	本社マネージャー、ストアマネージャー、ストアアソシエイト

次に探索する内容

Retail Task Management Core の構成および使用の詳細については、以下を参照してください。

- [Retail Task Management の詳細](#)
- [小売タスク管理の構成](#)
- [での複数店舗ケースの作成 リテールタスク管理コア](#)
- [Retail Task Management の参照](#)

小売複数店舗ケース

小売複数店舗ケースでは、影響を受ける店舗の関連タスクとともに子ケースを作成できます。小売複数店舗ケースでは、店舗レベルの粒度での追跡も可能です。

複数店舗ケースは、プロモーション、鮮度、製品リコール、製品カウントなどのタスク管理ユースケースに活用できます。

このフレームワークにより、複数店舗のユースケースに参加している影響を受ける小売店を選択できます。

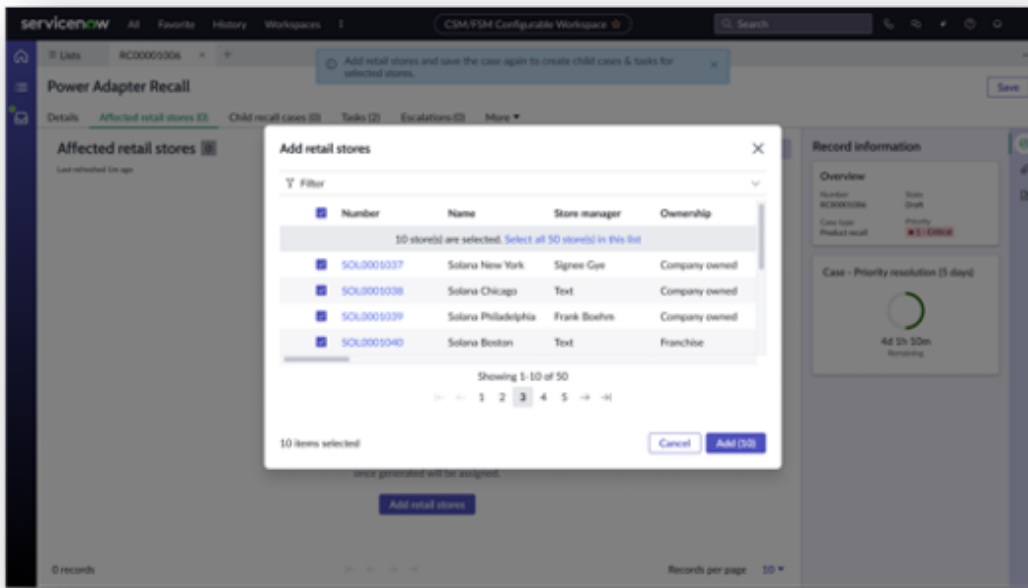
小売複数店舗ケースは、複数店舗ケースを作成するために作成する新しいサービス定義の複数ケース構成の一部として作成された CSM テーブルマップエントリに依存します。

セットアッププロセスの詳細については、「[小売タスク管理の構成](#)」を参照してください。

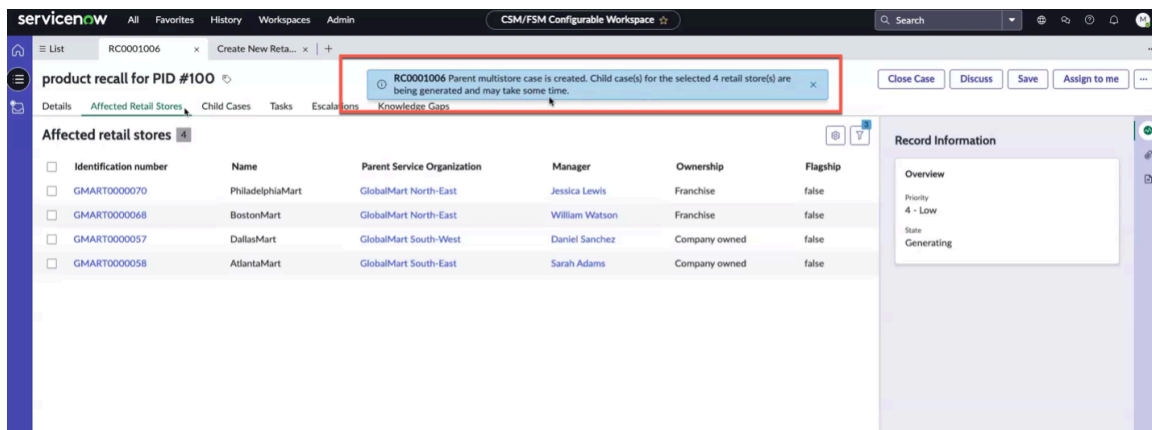
小売複数店舗ケースのプロセス

Retail Task Management Core を使用すると、CSM/FSM 構成可能ワークスペースを使用して小売組織の複数店舗ケースを作成できます。

ケースを保存すると、[影響を受ける小売店] タブが表示され、子ケースを作成する店舗を選択できます。



[送信済み] ケースを選択すると、親の複数店舗ケースが保存され、子ケースの作成プロセスが開始されます。



プロセスの詳細については、「での複数店舗ケースの作成 リテールタスク管理コア」を参照してください。

小売タスク管理の構成

Retail タスク管理 Core を設定します。

設定の概要

1. リテールタスク管理コア のインストール
2. のサービスセクターを有効にする リテールタスク管理コア
3. の複数ストアケース作成のためのサービス定義の構成 リテールタスク管理コア
4. Retail Task Management Core の CSM テーブルマップの作成

5. [での複数ストア作成のための複数ケース構成テーブルでのエンティティの作成](#) [リテールタスク管理コア](#)
6. [での複数店舗ケースのサービス定義の作成](#) [リテールタスク管理コア](#)

リテールタスク管理コア のインストール

admin ロールをお持ちであれば、リテールタスク管理コア アプリケーション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[®] ストア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ます。詳細については、「[ServiceNow 製品またはアプリケーションのエンタイトルメントの取得](#)」を参照してください。

必要なロール：admin

このタスクについて

リテールタスク管理コア とともに次のアイテムがインストールされます。

- ロール
- テーブル
- プラグイン

詳細については、「[小売業タスク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。

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、Retail Task Management Core アプリケーションを検索します。
名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow ストアへのリクエストが必要になることがあります。アクセスしてください

利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアに要求を送信する方法に関する情報を確認するための [ServiceNow Store](#) Web サイト。
3. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow[®] ストア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。
4. **[Install (インストール)]** を選択します。

のサービスセクターを有効にする リテールタスク管理コア

サービスセクターをアクティブ化して、複数店舗ケース機能を設定します。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 [すべて](#) > **Now Experience** フレームワーク > [宣言アクション](#) > [リストアクション](#).
2. **[Specify Client Action]** 属性で **[Case Type Selector]** を検索します。
3. [アクティブ] を **true** に設定します。
4. **[Update (更新)]** を選択します。

5. **i** 注: Utah より前のリリースのユーザーにのみ、次の追加手順を行う必要があります。

移動先 **すべて** > システムプロパティ > すべてのプロパティ。

6. **sn_csm_case_types.service_definition_select** プロパティを検索します。

7. ケースタイプセレクターの「製品サービス選択」バージョンを有効にするには、値を**true** に設定します。

8. **[Update (更新)]** を選択します。

結果

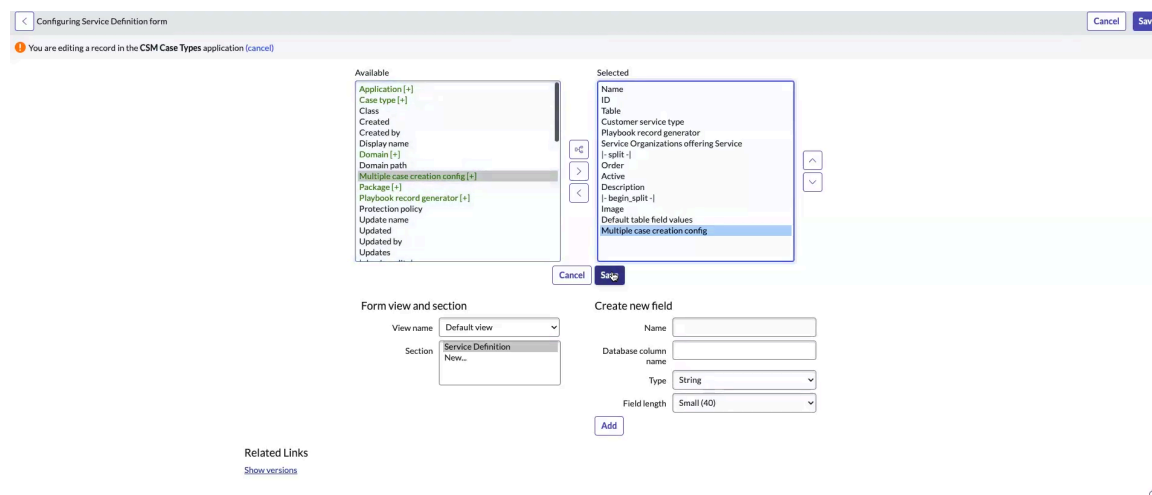
サービスセレクターが、Retail Task Management Core で使用するために CSM/FSM 構成可能ワークスペース内でアクティブになりました。

の複数ストアケース作成のためのサービス定義の構成 リテールタスク管理コア

複数店舗ケースを作成するための複数ケース作成構成フィールドを含めるように、サービス定義を構成します。

始める前に

必要なロール: admin



手順

1. 移動先 **すべて** > サービス定義。
2. フォームヘッダーを選択して長押し (または右クリック) し、構成 > フォームレイアウト。
3. [複数ケース作成構成] フィールドを [利用可能] から [選択済み] に移動します。
4. **[Save (保存)]** を選択します。

結果

複数ストアケース作成機能を利用するサービス定義は、複数ケース作成構成フィールドを使用して有効にします。

i 注: リストビューが親ケース関連リストを含むように構成されていることを確認し、親ケースの [アサイン先] フィールドを削除するようにフォームビューを構成します。

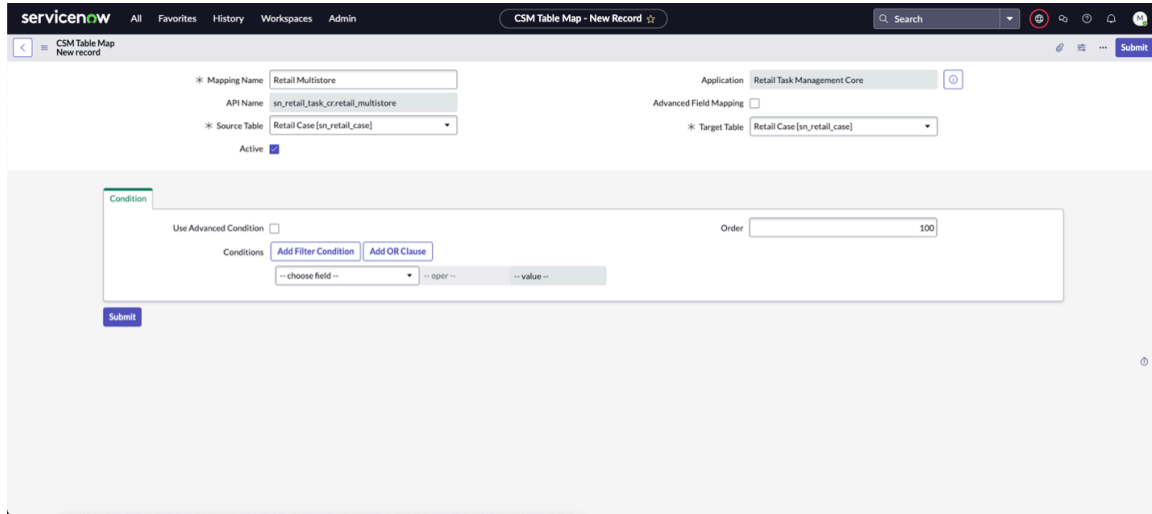
Retail Task Management Core の CSM テーブルマップの作成

CSM テーブルマップを作成して、サービス定義で使用する複数店舗ケース構成を作成します。

始める前に
必要なロール：admin

必要なスコープ:Retail Task Management Core。

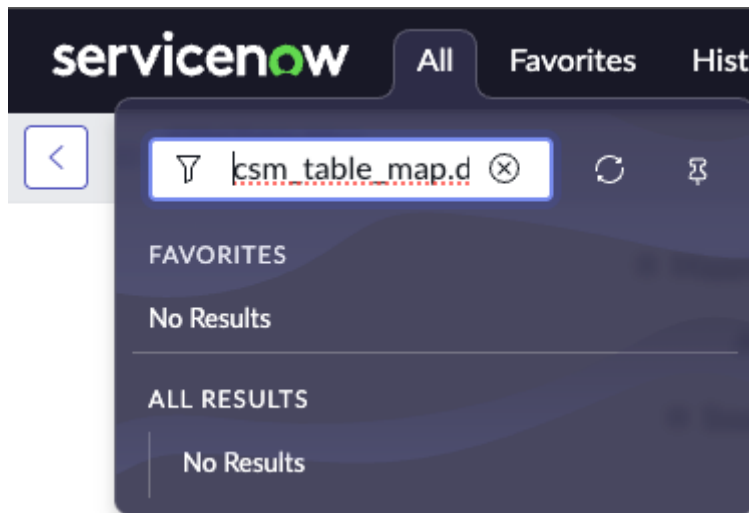
このタスクについて



前の例では、小売ケースはこのテーブルマッピングの親ケースタイプと子ケースタイプの両方です。これは、小売業ケースタイプの親ケースの場合、子ケースもこのタイプになることを意味します。

手順

1. [すべて] に移動し、「**csm_table_map.do**」を検索します。



2. Enter を押します。
3. **[CSM テーブルマップ]** にマッピング名を入力します。
4. [ソーステーブル] で、複数店舗ケースの目的親テーブルを選択します。
5. [ターゲットテーブル] で、複数店舗ケースに必要な子テーブルタイプを選択します。
6. **[Submit (送信)]** を選択します。

結果

複数店舗ケース作成機能を利用するサービス定義が、複数ケース作成構成フィールドを使用して有効になりました。

このマッピングを作成したら、フィールドマッピングを使用して、親ケースから子ケースにマッピングするフィールドを定義します。このマッピングは、少なくとも次のフィールドに対して行う必要があります。

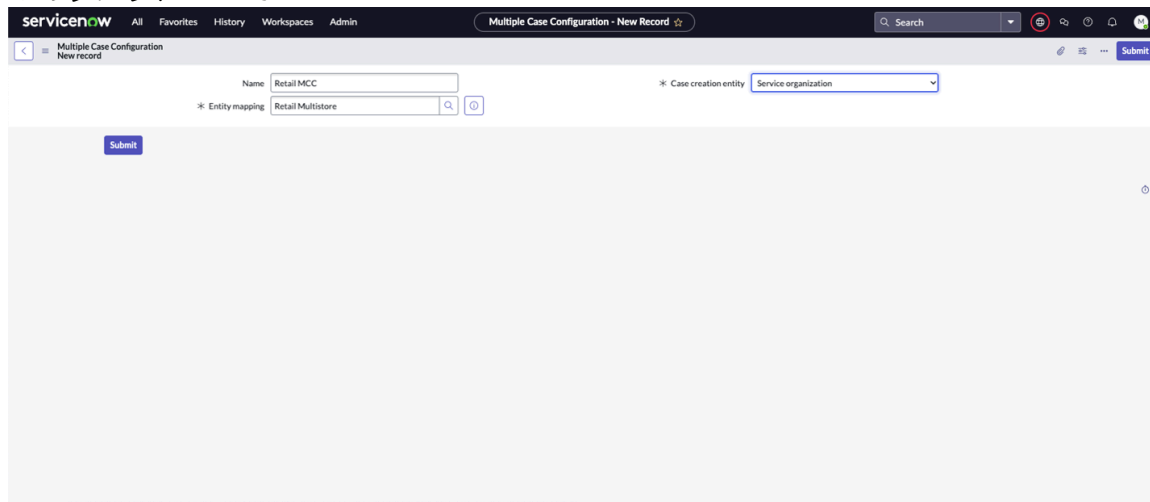
- 説明
- 簡単な説明
- 優先度
- アサイン先

での複数ストア作成のための複数ケース構成テーブルでのエンティティの作成リ
 テールタスク管理コア

作成したマッピングに基づいて、複数ケース作成構成テーブルにエンティティを作成します。

始める前に
 必要なロール：admin

このタスクについて



手順

1. [すべて] に移動し、「sn_case_creation_config.do」を検索します。
2. Enter を押します。
3. [複数ケース構成] テーブルで、次のフィールドに入力します。

フィールド	名前
名前	この複数ケース構成の名前。
エンティティマッピング	この複数ケース構成のエンティティマッピングを選択します。 この値は、この構成に対するソーステーブルとターゲットテーブルを決定します。
ケース作成エンティティ	複数のケースを作成するフィールドを指定します。

フィールド	名前
	[サービス組織] を選択します。

4. [Save (保存)] を選択します。

結果

複数のケース構成テーブルにエンティティが作成されました。

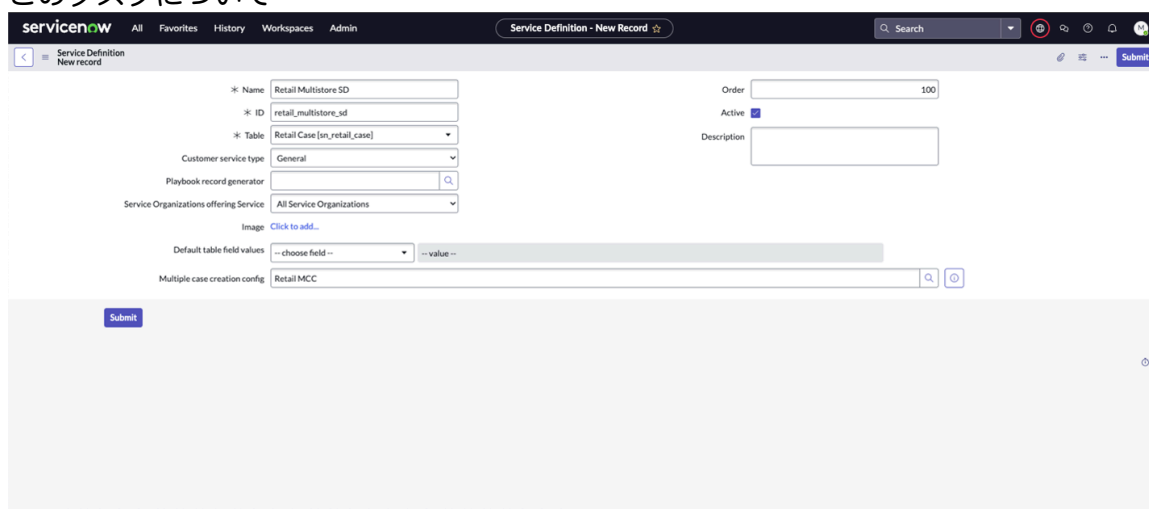
での複数店舗ケースのサービス定義の作成 リテールタスク管理コア

複数店舗作成エンジンを活用して複数店舗の小売ケースを作成するサービス定義を作成します。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて



手順

1. 移動先 すべて > サービス定義.
2. [名前] フィールドと [ID] フィールドに入力します。
3. テーブル フィールドで、小売ケース [sn_retail_case] を選択します。
4. [複数ケース作成構成] で、このサービス定義に対して作成された複数ケース作成を選択します。

i 注： 詳細については、「での複数ストア作成のための複数ケース構成テーブルでのエンティティの作成 リテールタスク管理コア」を参照してください。

5. 必要に応じて、他のフィールドに入力します。
これらのフィールドの詳細については、「<https://www.servicenow.com/docs/bundle/xanadu-customer-service-management/page/product/customer-service-management/task/create-csm-service-definition.html>」を参照してください。

結果

複数のケースを作成するために利用できる新しいサービス定義が作成されました。

での複数店舗ケースの作成 リテールタスク管理コア

HQ から複数の小売店に同時に作業をアサインする複数店舗ケースを作成します。

1. での親複数店舗ケースの作成 リテールタスク管理コア

2. 小売業タスク管理コアでの子ケースの管理

3. 小売複数店舗ケースのステータス

での親複数店舗ケースの作成 リテールタスク管理コア

リテールタスク管理コアを使用して、小売組織の親複数店舗ケースを作成します。

始める前に

必要なロール:sn_retail.support_agent

- i** 注: プラットフォームまたはインスタンスの問題が原因で子ケースの作成に失敗した場合、再試行メカニズムはありません。その結果、親ケースは エラーありで [キャンセル] としてマークされます。この状況では、最初から親ケースを作成します。

手順

1. **CSM/FSM** 構成可能ワークスペースで、[小売ケース] に移動します。
2. **[New (新規)]** を選択します。
3. サービスセクターで、複数店舗のケース作成機能を備えたサービス定義を選択し、[ケースを作成] を選択します。
4. 複数店舗の小売ケースでは、必要に応じて初期の詳細を入力します。
5. **[Save (保存)]** を選択します。

最初のケース情報を入力してケースを保存すると、[影響を受ける小売店] タブが表示されます。[影響を受ける小売店] タブでは、選択した店舗の子ケースを作成できます。

6. 複数店舗の小売ケースで、[影響を受ける小売店] に移動します。
7. [小売店の追加] を選択します。
8. チェックボックス列を使用して子ケースとして追加する店舗を選択し、[追加] を選択します。

複数店舗のケース作成にはエリア、地域、地区、または部門が含まれていないため、ここでは小売店のみを選択できます。

すべてを選択することもできます。

9. **[Save (保存)]** を選択します。

i 注:

[保存] を選択しても、ケースは作成用に送信されません。[ケースを送信] を選択するまでは、引き続きケースを追加、編集、または削除できます。次に、親の小売ケースが送信され、子ケースの作成プロセスが開始されます。

10. すべての子ケースを追加してレビューしたら、[ケースを送信] を選択して親ケースを送信します。その後、子ケースの生成が開始されます。

11. ケースが送信されると、[子ケース] という新しい関連リストが表示され、生成プロセスの完了後にこの親ケースに対して作成されたすべての子ケースが表示されます。
12. オプション: [タスク] 関連リストを使用して、この親ケースにタスクを追加します。
13. オプション: 必要に応じて、[その他] メニューから [ケースをエスカレート] または [ナレッジギャップを報告] を使用します。
14. すべての子ケースが十分にクローズされたら、[ケースをクローズ] を使用して親ケースをクローズします。

小売業タスク管理コアでの子ケースの管理

Retail Task Management Core で親複数店舗ケースから作成された子ケースを管理できます。

始める前に

必要なロール:sn_retail.manager_fulfiller

必要な責任:ストアマネージャー - 履行者。

ロールと責任の追加については、「[小売業ユーザーへのロールのアサイン](#)」を参照してください。

このタスクについて

複数店舗ケースから作成された子ケースは、履行のために sn_retail.associate_fulfiller ロールを持つユーザーに再アサインすることも、マネージャー自身が履行することもできます。

手順

1. CSM/FSM 構成可能ワークスペースで、[小売ケース] に移動します。
2. 管理する小売業ケースを選択します。
3. 必要に応じて、[アサイン先] フィールドを使用してケースをアサインします。
4. [アクティビティ] パネルに、親ケース番号が表示されます。
5. ケースを履行し、必要に応じて管理します。

小売複数店舗ケースのステータス

次の表に、小売複数店舗の親ケースで考えられるすべての状況を示します。

小売複数店舗の親ケースのステータス

次の表に、小売複数店舗の親ケースで考えられるすべての状況を示します。

状況	説明
ドラフト	親ケースがまだドラフト状況であり、まだ送信されていないことを示します。
生成中	親ケースが送信され、子ケースが現在生成中であることを示します。
オープン	親ケースがオープンであることを示します。
エラーでキャンセル	通常はインスタンスまたはプラットフォームの問題により、親ケースがキャンセルされたことを示します。生成された子ケースは自動的にキャンセルされ、この親ケースを再作成する必要があります。
クローズ済み	親ケースがクローズされたことを示します。

小売複数店舗の子ケースのステータス

状況	説明
新規	子ケースが新しく作成されることを示します。
オープン	子ケースがオープンであることを示します。
エラーでキャンセル	通常はインスタンスまたはプラットフォームの問題により、親ケースがキャンセルされたことを示します。生成された子ケースは自動的に生成されるため、この親ケースを再作成する必要があります。
解決済み	子ケースが解決済みとしてマークされたことを示します。
クローズ済み	子ケースがクローズされたことを示します。

Retail Task Management の参照

参照トピックには、Retail Task Management コンポーネントに関する追加情報が記載されています。

小売業タスク管理とともにインストールされるコンポーネント

Retail Task Management プラグインを有効にすると、テーブル、ユーザー ロール、ビジネス ルールなどのいくつかのタイプのコンポーネントがインストールされます。

Retail Task Management Core とともにインストールされるプラグイン

Name (名前)	説明
小売業コア com.sn_retail_core	小売タスク管理コアで使用される小売ベースケースの機能とロールを提供します。
マルチケース作成 com.sn_multi_case_creation	複数店舗ケース作成のフレームワークを提供します。

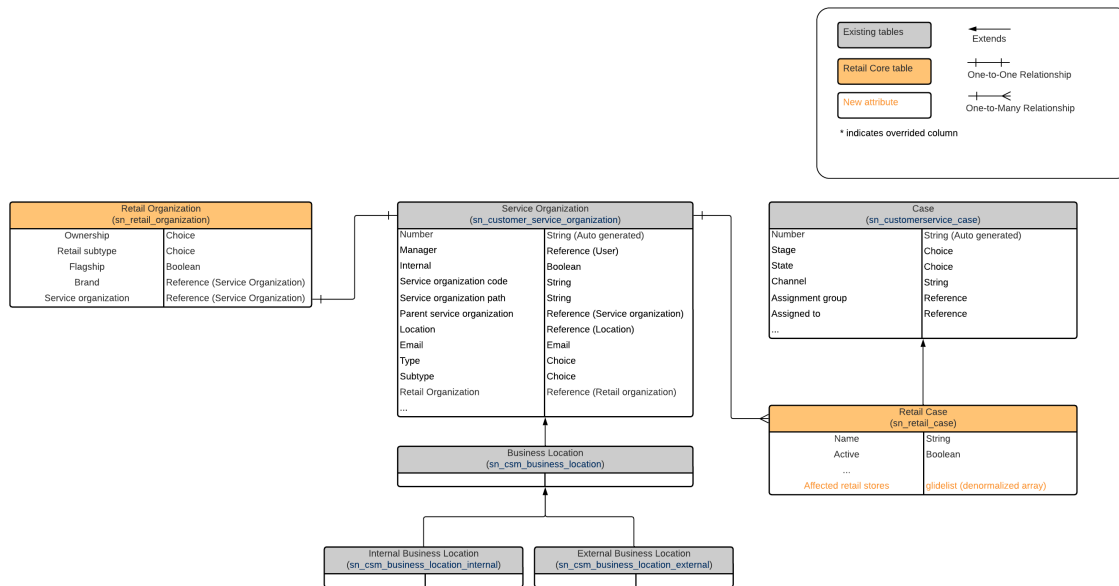
注:

Retail Core が既にインストールされている場合、**com.sn_multi_case_creation** プラグインのみが Retail Task Management Core とともにインストールされます。

小売業タスク管理コアデータモデル

データモデルとロールの関係図を表示して、Retail Task Management アプリケーションについて学習します。これらの図は、アプリケーション内のテーブルとロールの関係を示し、Retail Task Management アプリケーションの動作の全体像を示しています。

小売業タスク管理のデータモデル



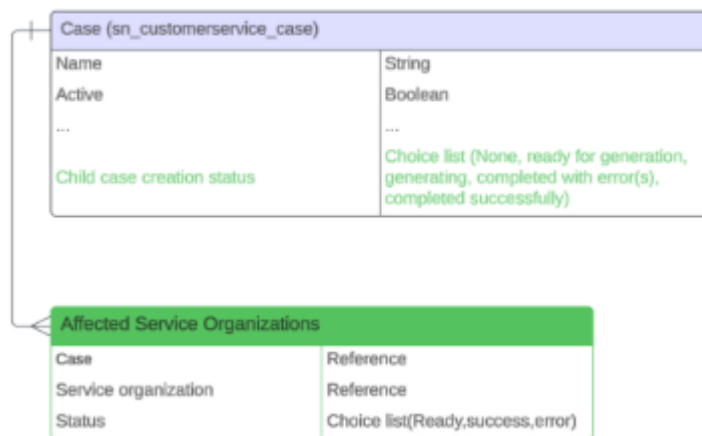
Retail Task Management Core をインストールすると、影響を受ける小売店 フィールドが小売ケース [sn_retail_case] テーブルに導入されます。

小売ケース [sn_retail_case] テーブルの [影響を受ける小売店] フィールドは、複数のケース作成コンテキストのリスト内に影響を受ける小売店を生成するために使用されます。

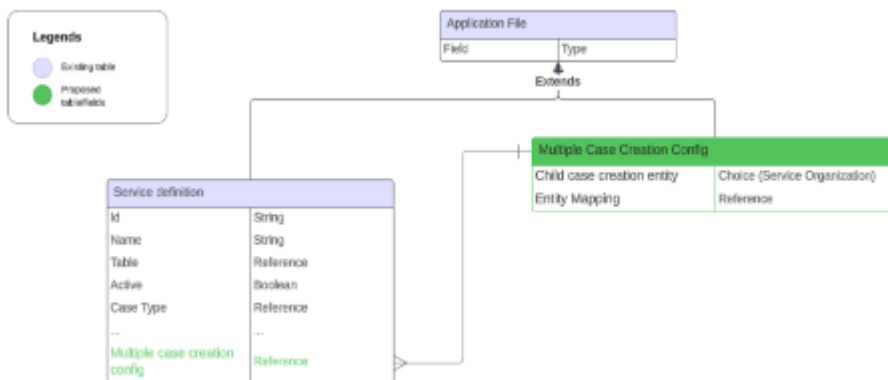
マルチケース作成フレームワークプラグインによって導入された変更

Retail Task Management Core をインストールすると、複数ケース作成プラグインが自動的にインストールされ、子ケース作成の状態を追跡するための新しい内部フィールドの子ケース作成ステータスが追加されます。子ケースの作成が正常に完了すると、親ケースのメイン [ステータス] フィールドは [オープン] に設定されます。

マルチケース作成プラグインでは、影響を受けるサービス組織という新しい内部テーブルも導入されています。このテーブルには、サービス組織 (SO) とケース間の多対 1 のマッピングが維持されます。



i 注: 子ケース作成ステータスフィールドと [影響を受けるサービス組織] テーブルの両方がエンドユーザーに対して非表示になります。これらは、ケース作成プロセスを管理および追跡するために、マルチケースエンジンによって内部的にのみ使用されます。



複数ケース作成プラグインをインストールすると、複数ケース作成構成フィールドがサービス定義テーブルに追加されます。このフィールドは、プラグインのインストール中に作成されるマルチケース作成構成という新しいテーブルを参照します。

マルチケース作成構成テーブルには、複数のケースの作成に必要な情報が含まれています。

これらのフィールドが複数ストアの作成プロセスにどのように関連するかの詳細については、「[小売タスク管理の構成](#)」を参照してください。