



チューリッヒ・マニユファクチャリ ング

最終更新日: **2025年12月17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の関連付けやつながりは意図されておらず、推測されるものではありません。

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

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

自動翻訳

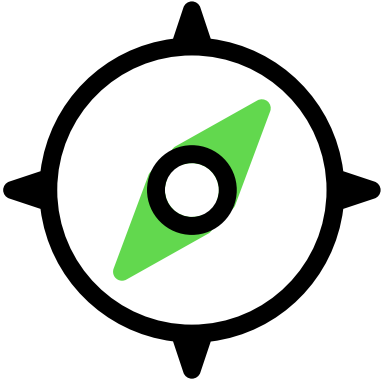
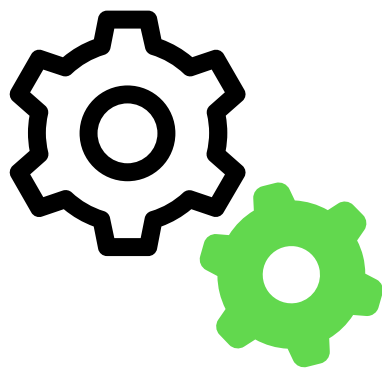
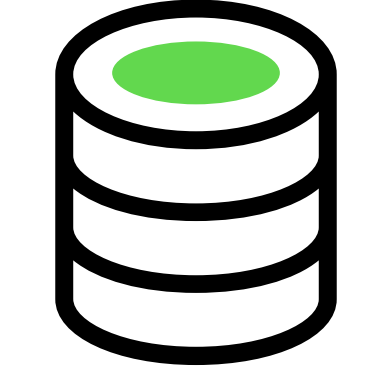
本社
2225 Lawson Lane
Santa Clara, CA 95054
United States
(408) 501-8550

目次

製造業営業オペレーション.....	4
製造業営業オペレーション の探索.....	5
MCOコア機能.....	8
エージェントワークスペース.....	11
製造業営業オペレーション ディーラーポータル.....	12
その他の機能.....	14
製造業営業オペレーションの構成.....	16
環境の設定.....	17
製造業営業オペレーション の設定.....	22
ディーラーの設定.....	31
販売促進の設定.....	36
でのケースタイプのセットアップ 製造業営業オペレーション.....	38
[store-future: BEGIN review]	
[End]	
製造業営業オペレーション の使用.....	43
ディーラー管理.....	43
エージェント管理.....	46
追加のワークフロー.....	60
製造業営業オペレーション 参照.....	65
製造業営業オペレーション Core とともにインストールされるコンポーネント.....	65
のデータモデル 製造業営業オペレーション.....	67
インストールベースのアイテムフォーム.....	75
内部事業所フォーム.....	77
MCO 入力属性.....	79
[自分のプロモーション] フォーム.....	80
すべてのプロモーションフォーム.....	81
[請求の詳細] フォーム.....	82
修理請求フォーム.....	83
チャネルパートナーフォーム.....	85
販売促進一括アップロードフォーム.....	86
[キャンペーンの取り消し] フォーム.....	87
是正アクションフォーム.....	88
キャンペーンタスクフォーム.....	88
取り消しキャンペーンフェーズフォーム.....	89
フェーズタスクフォーム.....	90
のドメインセパレーション 製造業営業オペレーション.....	90
他の製品アプリケーションとともにインストールされるコンポーネント.....	91

製造業営業オペレーション

ServiceNow[®] 製造業営業オペレーション (MCO) を使用すると、営業、サポート、サービスの運用を最適化して、運用効率を高め、コストを削減し、生産性を向上させることができます。

探索  製造業営業オペレーションの主な機能とメリットがどのように役立つかをご覧ください。	構成  特定のニーズに合わせて製造業営業オペレーションを計画およびカスタマイズします。	使用方法  メーカー、ディーラー、消費者が製造業営業オペレーションを使用して製造エコシステムを管理する方法をご覧ください。
参照  製造業営業オペレーションユースケースとコンポーネントに関する追加情報を取得します。	データモデル  ワークフロー統合のフレームワーク。	

その他のリソース

- 新機能と変更内容の詳細については、[Manufacturing Commercial Operations release notes](#)²⁴をご覧ください。
- ServiceNow アカウントにログインし、カスタマーサービス管理 (CSM) 機能の実装と展開に関する追加情報があるか、[Now Create](#)²⁵ 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。

製造業営業オペレーションの探索

製造業営業オペレーションソリューションが、運用コストを削減しながら、収益を加速し、差別化された顧客とチャネルエクスペリエンスを生み出すのにどのように役立つかをご覧ください。

製造業営業オペレーションの概要

製造業営業オペレーション製品は、販売、サポート、およびサービスのオペレーションを管理するための単一のプラットフォームを提供します。製品、プロモーション、サービスのエンドツーエンドのライフサイクルを管理できます。製造業営業オペレーションの主なメリットは次のとおりです。

販売促進キャンペーン管理

キャンペーンを簡単に管理します。販売と関連する請求を増やして、チャネルパートナー/ディーラーに補償します。

取り消しキャンペーン管理

製品リコールキャンペーンを計画、開始、監視します。製品リコールに関連する請求を解決します。

修理(リコールおよび保証)請求

保証とリコールの両方の修理請求の提出と承認。製品リコールキャンペーン、保証、リコール関連のクレーム管理を通じた販売後サービス。

ディーラーポータル

進行中および今後の製品のリコールと販売促進に関するリアルタイムの情報にアクセスします。ディーラーポータルを介したディーラーおよびチャネルパートナーとのより良いエンゲージメント。

リードからキャッシュまでのサイクルを最適化し、収益を向上

リードと機会を最初から最後まで管理し、注文管理を使用して顧客の要件を最適なオファーにマッピングします。構成可能なカタログを使用して、複雑な製品やサービスを迅速に立ち上げます。

自動化された例外と異議申し立てワークフローにより俊敏性と節減額を向上

顧客、相手先ブランド供給会社 (OEM)、チャネル、パートナーを 1 つのエンゲージメントシステムとアクションシステムに融合させることで、注文例外と請求書異議申し立ての管理プロセスを自動化します。

製造エコシステムをリアルタイムで管理

サービスブリッジを使用して、エコシステム全体でビジネスワークフローを安全に構築します。メーカーは、新機能の採用、顧客、サプライヤー、チャネル、パートナーへの製品オフリングの公開と同期をすべて 1 つのエンゲージメントシステム内で行うことができます。

製造業営業オペレーション ユーザー

ユーザー

ユーザー	説明
製造オペレーションアドミン	- すべての 製造業営業オペレーション 機能とテーブルへのアクセス。 - ディーラーとOEM(相手先ブランド供給)の両方の操作を実行できます。 - ディーラーメンバーを追加、削除、および更新し、請求の承認または却下のための責任をディーラーメンバーにアサインすることができます。
営業プロモーションマネージャー	- OEM マーケティングチームのメンバー。 - 販売促進を作成、読み取り、更新、およびキャンセルできます。
請求エージェント	- OEM チームのメンバー。 - 請求を表示、承認、取り消し、却下することができます。
ディーラー販売代理店	販売促進請求ケースを作成、表示、更新、およびキャンセルします。
ディーラーオペレーションアドミン	すべての請求を作成、読み取り、更新、またはキャンセルします。
リコールマネージャー	- OEM チームのメンバー。 - リコールキャンペーン請求の作成、読み取り、更新を行うことができます。
取り消しフェーズの所有者	- OEM チームのメンバー。 - 取り消しキャンペーンフェーズを更新、公開、クローズ、キャンセルできます。
ディーラーサービスアドバイザー	修理請求ケースを作成、表示、更新、およびキャンセルします。

製造業営業オペレーション のワークフロー

製造業営業オペレーションアプリケーションをServiceNow[®] ワークフローと組み合わせることで、組織は収益をスピードアップし、収益性を向上させ、優れたカスタマーエクスペリエンスとチャネルエクスペリエンスを提供できます。

製造業営業オペレーションワークフロー



製造業営業オペレーションのメリット

コンポーネント

利益	機能
販売促進キャンペーンを管理し、ディーラーとのコラボレーションを合理化して請求を解決します。販売促進請求の一括アップロードをサポートします。これは、OEM 査定人が請求を解決するためのプレイブックガイド付きエクスペリエンスです。	セールスプロモーション
ディーラーとのコラボレーションを管理して、保証期間中に実施された修理の請求を提出および解決します。ディーラーが請求を送信、編集、追跡できるようにします。これは、ディーラーサービスアドバイザー (請求を送信) と OEM 請求エージェントの両方が請求を解決するためのプレイブックガイド付きエクスペリエンスです。	修理請求
取り消しキャンペーンの作成をサポートし、管理し、クローズまで追跡します。	リコールキャンペーン
ディーラーに単一の統一されたエクスペリエンスを提供して、新しいディーラーポータルと連携します。これは、請求を送信、編集、追跡するためのガイド付きエクスペリエンスです。	製造業営業オペレーション ディーラーポータル
顧客の問題と顧客の要求を解決します。プロアクティブなカスタマーサービスアプローチを採用して、顧客満足度と維持率を向上させることができます。	カスタマーサービス管理 (CSM) 「その他の機能」を参照してください
Order to Cash 操作プロセスを管理します。新しいサービスやサブスクリプションを立ち上げ、アップセルとクロスセルの収益を獲得するための俊敏性を提供します。	Order to Cash Operations

コンポーネント (続く)

利益	機能
	「 その他の機能 」を参照してください
企業内およびエコシステム全体の複数の ServiceNow インスタンス間のセルフサービス接続。OEM、B2B 顧客、サプライヤー、およびその他のパートナー間のコラボレーションを改善します。	サービスブリッジ 「 その他の機能 」を参照してください
セルフサービス機能、製品、サブスクリプション、サービスに関するサポート要求を提供します。プロアクティブで一貫性のあるリアルタイムコミュニケーション。サービスモデル基盤機能を使用して、組織、階層、およびエンドカスタマーとの関係を定義します。	チャンネルサポートオペレーション 「 その他の機能 」を参照してください

関連情報

[のドメインセパレーション](#) 製造業営業オペレーション

MCOコア機能

製造業営業オペレーション 製造業営業オペレーション (MCO) 機能を使用すると、セール、プロモーション、リコールキャンペーンを実施し、修理の請求要求を上げることができます。

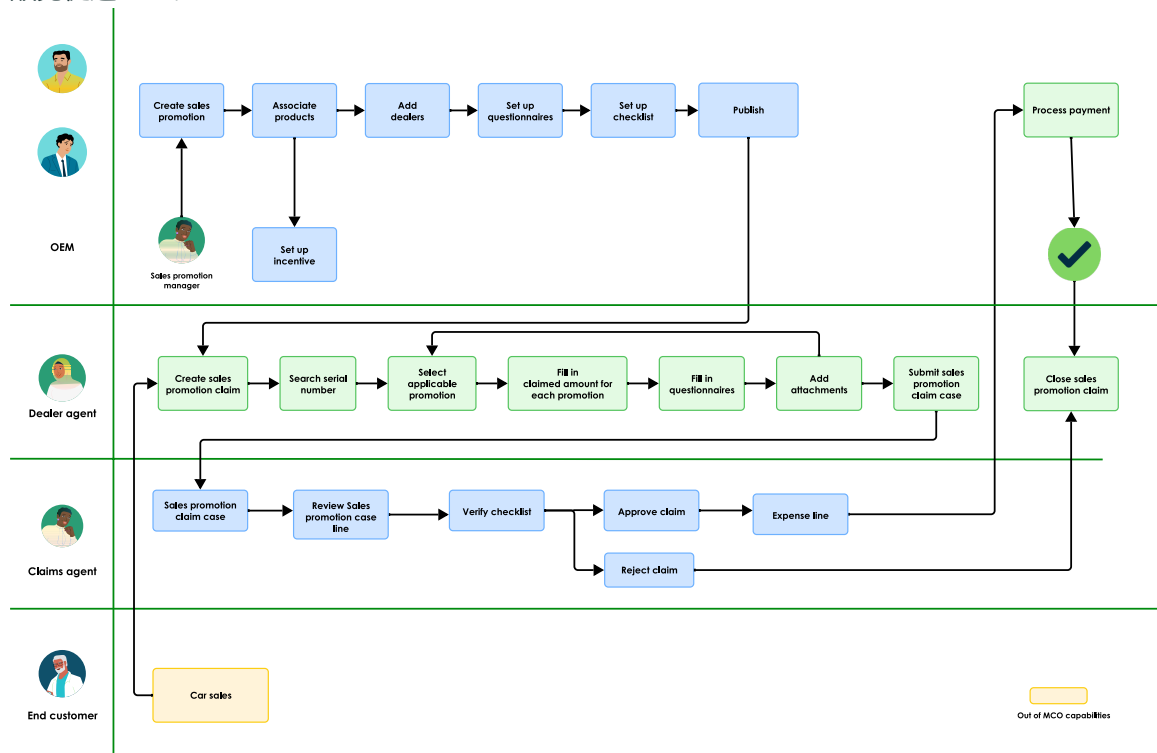
セールスプロモーション

相手先ブランド供給 (OEM) は、特定の基準に基づいて販売促進 (割引) を考え出したり、一連の顧客をターゲットにしたプロモーションを考え出したりします。OEM が販売プロモーションを提案した後、チャンネルパートナーは販売取引中にこれらのプロモーションと割引を最終得意先に拡張します。OEMは、販売プロセス中にディーラーから提供された追加の割引またはオファーを払い戻す必要があります。

この機能により、OEM とそのディーラー間のシームレスなコラボレーションが可能になり、販売促進とクレームを管理できます。販売促進フレームワークを使用すると、OEM は販促キャンペーンを効率的に公開および管理できます。ディーラーポータルを使用すると、ディーラーは製品販売トランザクション後の払い戻しの請求を送信できます。販売促進には3つの部分があります。

- OEMによる販売促進の創出
- ディーラーによるプロモーションに対する請求の作成。
- OEM による請求のレビューと払い戻し。

販売促進ワークフロー



1. 販売促進の作成: OEM は販売促進キャンペーンを作成します。
2. 製品の関連付け: OEM は、販売促進キャンペーンに適用可能な製品を追加します。
3. インセンティブの設定:ディーラーのインセンティブを設定します。
4. 販売業者を追加する: 販売促進キャンペーンの対象となる販売店を追加します。
5. アンケートの設定:プロモーションアンケートを構成します。
6. チェックリストの設定:チェックリストテンプレートを構成します。
7. 公開: OEM は、該当するディーラーの販売促進キャンペーンを公開します。
8. 販売促進要求の作成:ディーラーエージェントは、該当する顧客のプロモーション要求を作成します。
9. シリアル番号の検索:販売促進キャンペーンに適用される製品を追加します。
10. 該当するプロモーションを選択:プロモーションのリストから該当するプロモーションを選択します。
11. 請求金額を入力: 選択したプロモーションの請求金額を更新します。
12. アンケートに入力:プロモーションアンケートを更新します。
13. 添付ファイルを追加:必要に応じて添付ファイルを追加します。
14. 請求ケースの送信:ディーラーエージェントが OEM に請求を送信します。
15. 販売促進請求ケース: 請求エージェントは、ディーラーによって送信された販売促進の一覧を表示できます。
16. 販売促進ケースラインのレビュー:請求エージェントが請求をレビューします。
17. チェックリストの検証:チェックリストを検証します。
18. 承認:必要なすべての基準に一致する場合に請求を承認します。
19. 経費ライン:承認された請求の経費ラインが生成されます。

- 20. 支払いの処理:支払いが処理されます。
- 21. 販売促進要求の終結:請求はクローズされています。
- 22. 請求を却下:必要な基準に一致しない場合に請求を却下します。

関連情報

[販売促進キャンペーンデータモデル](#)

[販売促進の設定](#)

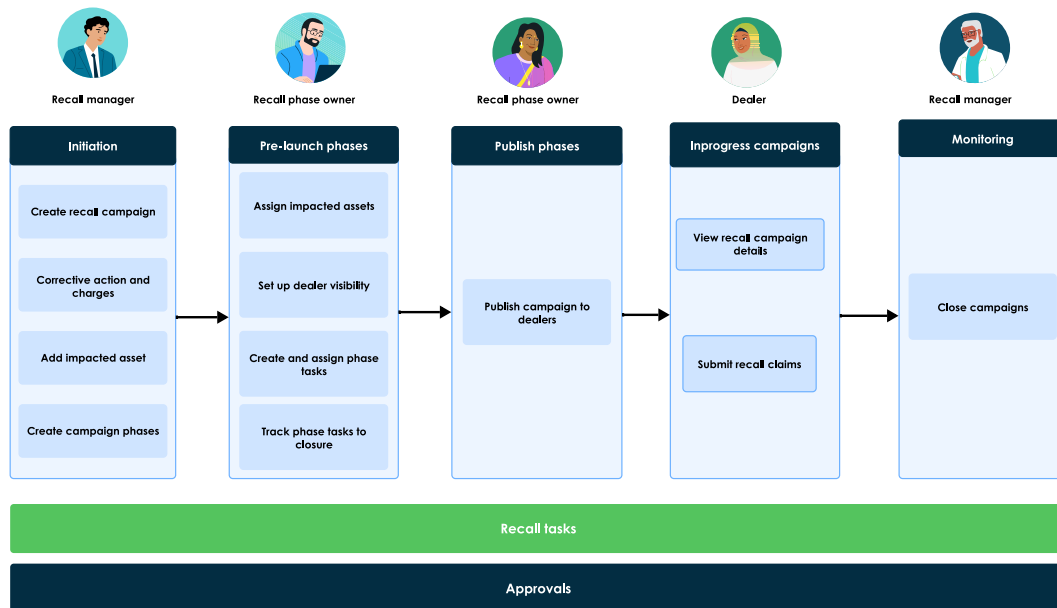
[セールスプロモーション管理](#)

[販売促進請求管理](#)

リコールキャンペーン

リコールプロセスは、顧客に販売されている製造製品の欠陥や問題を修正するために相手先ブランド供給 (OEM) によって開始される構造化された手順です。ディーラーは、リコールキャンペーンの一環として実施された作業について修理請求を提出でき、OEM 査定人は、請求解決を簡素化および標準化するプレイブックガイド付きエクスペリエンスの恩恵を受けることができます。

取り消しキャンペーンワークフロー



1. リコールキャンペーンを作成:リコールマネージャーがリコールキャンペーンを作成します。
2. 是正措置と課金:ディーラーは、請求が提起された部品とソフトウェア資産の詳細を入力します。
3. 影響を受けるものを追加:リコールマネージャーは、リコールキャンペーンに対して影響を受ける資産を追加します。
4. キャンペーンフェーズの作成:リコールマネージャーは、場所またはディーラーに基づいてキャンペーンフェーズを作成します。
5. 含まれるディーラーを選択:OEMは、リコールキャンペーンの影響を受けるディーラーを選択します。
6. キャンペーンをディーラーに公開する:取り消しフェーズの所有者は、キャンペーンをディーラーに送信します。
7. リコールキャンペーンの詳細の表示:ディーラーは、リコールマネージャーによって作成されたリコールキャンペーンの詳細を表示できます。

8. リコール請求の提出:ディーラーがリコール請求を提出します。
9. キャンペーンのクローズ:リコールマネージャーはリコールキャンペーンをクローズします。

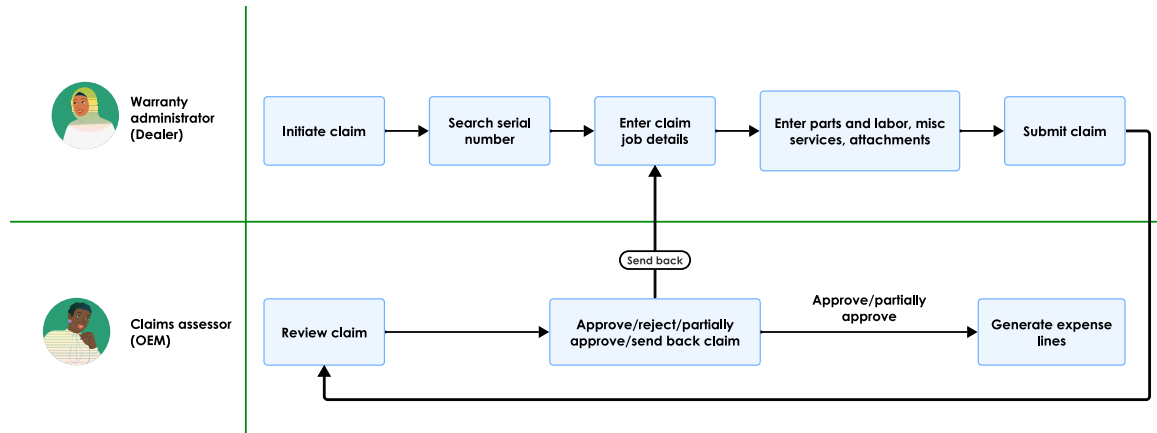
関連情報

[取り消しキャンペーンデータモデル](#)

修理請求

修理請求ワークフローでは、顧客は 1 つ以上の製品に関連する問題についてディーラーにアプローチします。ディーラーは問題を診断して修正し、実行された修理作業の払い戻しを行います。

修理請求ワークフロー



1. 請求の開始:ディーラーが保証またはリコールの請求を開始します。
2. シリアル番号を検索:ディーラーはシリアル番号に基づいて請求の詳細を検索できます。
3. 請求ジョブの詳細を入力:ディーラーは、ディーラーポータルにジョブの詳細を入力します。
4. 部品と労務、その他のサービス、添付ファイルの入力:ディーラーは、ディーラーポータルに労務コードと部品を入力します。
5. クレームの送信: ディーラーがクレーム要求を OEM に送信します。
6. 請求のレビュー: OEM は、ディーラーから送信された請求要求をレビューします。
7. 請求の承認: OEM は請求を確認し、請求を承認、却下、部分的に承認、または返送します。
8. 経費ラインの生成:請求エージェントは経費ラインを処理し、承認済みまたは部分的に承認された請求に対してのみ生成されます。

関連情報

[修理請求データモデル](#)

[修理請求](#)

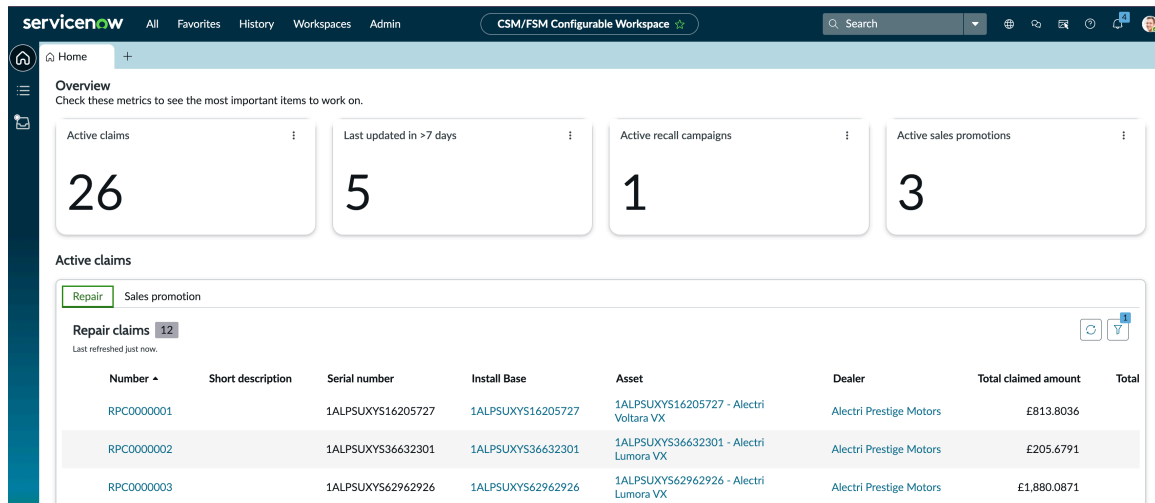
[保証のための修理請求の送信](#)

[リコールの修理請求を送信する](#)

製造業営業オペレーション ランディングページ (エージェントワークスペース)

製造業営業オペレーション OEM またはメーカーは、エージェントワークスペースをランディングページとして使用して、販売促進キャンペーンやリコールキャンペーンを作成できます。また、エージェントは請求を表示、送信、レビュー、および承認することもできます。

MCO ワークスペースのランディングページ



エージェントワークスペースのランディングページには、さまざまなセクションとコンポーネントが含まれています。

エージェントワークスペースランディングページのコンポーネント

タブ/フィールド	説明
アクティブな請求	修理、リコール、および販売促進の請求を含むアクティブな請求の数。
前回の更新: 7 日間	最近更新された請求。
アクティブな取り消しキャンペーン	OEM によって作成および公開されたアクティブなキャンペーン。
アクティブな販売促進	OEM によって作成および公開されたアクティブな販売促進キャンペーン。

関連情報

[製造業営業オペレーション の設定](#)

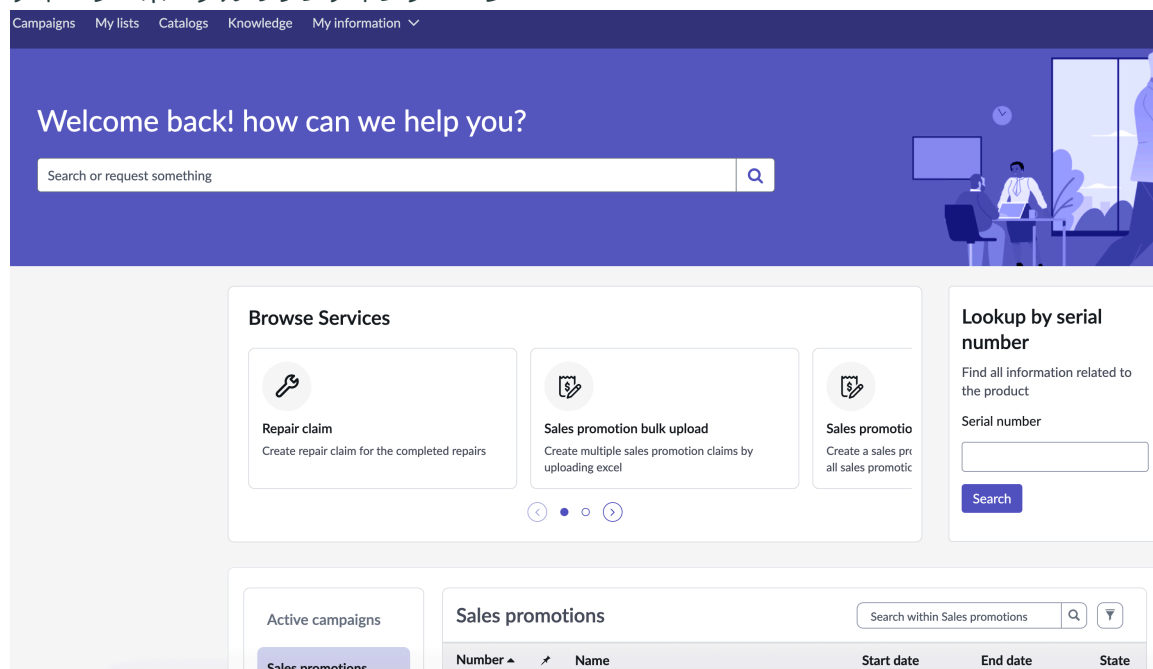
[販売促進の設定](#)

[エージェント管理](#)

製造業営業オペレーション デイラーポータル

ディーラーポータルを使用すると、OEM とディーラーは、請求の提出、製品リコールのお知らせ、カスタマーサービスのリクエストなど、販売後のカスタマーサービス要件に対応できます。これにより、ディーラーは日常業務を効率的に管理できます。また、ポータルはリアルタイムのデータインサイトを提供するため、プロアクティブな監視と情報に基づいた意思決定が可能になります。

ディーラーポータルのランディングページ



ディーラーポータルのランディングページには、さまざまなセクションとコンポーネントが含まれています。

ディーラーポータルのランディングページのコンポーネント

タブ/フィールド	説明
キャンペーン	販売促進と取り消しのために作成されたキャンペーンを表示します。
自分のリスト	以下を含む請求のリストを表示します。 • 販売促進請求 • 販売促進の一括アップロード • 修理請求 • すべてのケース
カタログ	ディーラカタログの下にカテゴリを表示します。 • カスタマーオペレーション • サポートとサービス
ナレッジ	ナレッジベースには、セルフヘルプやタスク解決などの情報をユーザーに提供する記事が含まれています。
自分の情報	ディーラー情報を表示します。 i 注: ここでは、ディーラーは事業所です。

ディーラーポータルのランディングページのコンポーネント (続く)

タブ/フィールド	説明
何かを検索または要求する	探している情報を入力します。検索オプションを使用すると、必要な情報を簡単かつ迅速に見つけることができます。
サービスを参照	MCO でサポートされているすべての機能を一覧表示します。
シリアル番号によるルックアップ	シリアル番号または資産番号に基づいて請求レコードを検索できます。
アクティブなキャンペーン	アクティブ状態のすべてのキャンペーンのリストを表示します。
自分のアクティブな請求	ログインしたユーザーが作成したアクティブな要求のリストを表示します。
ユーザープロフィール	ユーザー プロファイル情報を表示します。ユーザープロフィールの詳細については、「 User Profile widget 」を参照してください。

関連情報

[ディーラーデータモデル](#)[ディーラー管理](#)

その他の機能

製造業営業オペレーション は、製品機能を強化するための追加機能をサポートしています。

その他の機能リスト

機能	説明
カスタマーサービス管理 (CSM)	この カスタマーサービス管理 (CSM) により、外部顧客が必要とするサービスとサポートを提供できます。たとえば、顧客は Web、メール、チャット、電話、ソーシャルメディアを通じてコミュニケーションを取り、サポートを受けることができます。
Order to Cash Operations	の Order to Cash Operations によるリードから現金へのサイクルの最適化 製造業営業オペレーション 製造業営業オペレーションの受注から現金化までの運用により、製造業者は次のことができます。 - 構成可能なカタログを使用して複雑な製品やサービスを発売します。 - リードと機会を最初から最後まで管理し、顧客のニーズを最適なオファーにマッピングします。 - 見積もりを構成して価格を設定し、注文に変換して収益をスピードアップします。

その他の機能リスト (続く)

機能	説明
	• フロント、ミドル、バックオフィスチームの受注処理を自動化します。 • 販売後の変更、アップグレード、および更新を管理します。
サービスブリッジ	サービスブリッジを使用して、ServiceNow エコシステム全体でビジネスワークフローを安全に構築します。 サービスブリッジ for 製造業営業オペレーションを使用すると、メーカーは次のことができます。 • 内部およびプロバイダーの要求に対して 1 つのサービスカタログを使用することで、エンタープライズエクスペリエンスが向上します。 • 簡単なカタログとオフリング、公開、および注文の取得により、収益を増やします。 • プロバイダーの ServiceNow インスタンスからフィールドの選択肢を動的にプルすることで、エラーを削減します。 • 構成可能ですぐに利用可能なアプローチにより、統合のコストと労力を低く抑えます。
チャネルサポートオペレーション	製造業営業オペレーション のチャネルサポートオペレーションを使用すると、次のことができます。 • アフターセールスサポートプロセス(製品およびサービスの問題、保証請求、リコールなど)の自動化 • 低品質、不適合、保証の問題を解決することでコストを削減 • 顧客、製品、エンタイトルメント、チャネルの 360 度ビューをテクニカルサポートエージェントに提供する • カスタマイズされたセルフサービスポータルとワークスペースで回避を増加 • プロアクティブなコミュニケーションと自動化されたチャネルワークフロー(車両の引き渡し、サービスデリバリーなど)により、OEMチャネルのコラボレーションを改善

関連情報

[Customer Service Management](#)
[Service Bridge](#)
[他の製品アプリケーションとともにインストールされるコンポーネント](#)

製造業営業オペレーションの構成

メーカーが製造製品のエンドツーエンドのライフサイクルを管理できるように 製造業営業オペレーション を設定します。

製造業営業オペレーション アプリケーションのインストールと構成

admin ロールでは、製造業営業オペレーション アプリケーション [sn_dealer_mgmt] をアクティブ化すると、[製造業営業オペレーション とともにインストールされるプラグイン](#) プラグインが自動的にインストールされます。

製造業営業オペレーションアプリケーションプラグインをインストールして構成する方法については、「[製造業営業オペレーションの開始](#)」を参照してください。

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、製造業営業オペレーション アプリケーションを設定します。

MCO 構成タスク

構成タスク	説明
MCO 用カスタマーサービス管理 (CSM) のインストール 必須	ServiceNow Store ストアから カスタマーサービス管理 (CSM) 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、エージェントとアカウントエグゼクティブは、顧客にプロアクティブなサービスを提供するために必要な顧客のシステムとツールを可視化できます。
MCO の 注文管理 のインストール 必須	ServiceNow Storeから Order to cash operations 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、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。
製造業営業オペレーションの開始 必須	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。
サービスモデル基盤 の構成 必須	ServiceNow Store ストアから サービスモデル基盤 アプリケーションをインストールします。このフレームワークを使用すると、ビジネスニーズを表す構造化された柔軟なデータモデルを作成できます。
インストールベース管理 をインストールして構成します 必須	ServiceNow Store ストアから インストールベース管理 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、製造業営業オペレーション アプリケーションでの顧客による製品の使用または購入をキャプチャできます。
プロバイダーとコンシューマーの サービスブリッジ のインストールと構成 オプション	「 Install Service Bridge for Providers 」を参照してください。

- 実装スペシャリストと協力して、製造セットアッププロセスを簡素化します。詳細については、[Customer Success Center](#)® でご確認ください。
- ServiceNow [Manufacturing Community](#) に参加して、同じ業界の課題や機会に取り組んでいる世界中の同業者と知識を共有し、コラボレーションし、ネットワークを構築しましょう。

環境の設定

カスタマージャーニーは、データモデル、顧客データ、製品データ、ユーザー管理、およびケース管理ツールを備えた 製造業営業オペレーション 環境を準備して実際に稼働させることから始めます。

リスト	説明
製造業営業オペレーションの開始	製造業営業オペレーションをインストールします。
追加要件の設定 (オプション)	追加の 製造業営業オペレーション 要件を設定します。

製造業営業オペレーションの開始

製造業営業オペレーション プラグインを有効にし、追加のプラグインをインストールして実装を計画します。

プラグインのアクティブ化

プラグイン	説明
製造業営業オペレーション をインストール	アドミニストレーターとして、MCO プラグインをアクティブ化します。このプラグインには、デモデータとアクティブ化された関連プラグインが含まれています。
製造業営業オペレーション とともにインストールされるプラグイン	MCO プラグインをアクティブ化した後にアクティブ化される関連 MCO プラグインのリストを参照してください。

製造業営業オペレーション をインストール

admin ロールを使用して 製造業営業オペレーション Core アプリケーションをインストールします。このアプリケーションには、コア 製造業営業オペレーション デモデータが含まれており ServiceNow まだインストールされていない関連する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。

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](#)。

必要なロール：admin

このタスクについて

製造業営業オペレーション 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

製造業営業オペレーション Core アプリケーションは、Product Catalog Management Core、CIWF UI コンポーネント、および Industry Core アプリケーションに依存しています。

販売促進管理、製造リコール管理、および製造修理管理をインストールしてアクティブ化されたすべてのプラグインを確認するには、[製造業営業オペレーション](#) とともにインストールされる[プラグイン](#)を参照してください。

コンポーネントの詳細については、「[製造業営業オペレーション 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。

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 製造業営業オペレーション 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 Store に要求する必要がある場合があります。

- 販売促進請求管理 [sn_sls_prm_clm_mgt]
- 製造修理請求管理 [sn_repr_claim_mgmt]
- 製造リコール請求管理 [sn_rcl_claim_mgmt]

[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. 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。

製造業営業オペレーション とともにインストールされるプラグイン

ServiceNow 製造業営業オペレーション メインプラグインを使用すると、顧客が 製造業営業オペレーション で使用できるすべての依存プラグインをインストールできます。

次の表に、製造業営業オペレーション プラグインとともにインストールされる製造業営業オペレーションプラグインを示します。

製造業営業オペレーション のプラグイン

機能	プラグイン	説明
マニファクチャリング コア	マニファクチャリング コア [sn_mfg_cmn]	MCO の一般的なコンポーネントを管理および維持します。
請求共通	一般的な要求 [sn_claim_cmn]	MCO 内の基本請求に関連するすべてのエンティティを管理します。

製造業営業オペレーションのプラグイン(続く)

機能	プラグイン	説明
ディーラーポータル	製造ディーラー管理 [sn_dealer_mgmt]	MCO 内のディーラー管理に関連するすべてのエンティティを管理します。
セールスプロモーションとクレーム	セールスプロモーション管理 [sn_sales_prm_mgmt]	MCO 内の販売促進に関連するすべてのエンティティとフローを管理します。
セールスプロモーションとクレーム	販売促進請求管理 [sn_sls_prm_clm_mgt]	MCO 内で販売促進請求に関連するすべてのエンティティとフローを管理します。
セールスプロモーションとクレーム	セールスプロモーション請求管理 (詳細) [sn_sls_prm_clm_adv]	プレイブックエクスペリエンスを提供し、MCO 内の販売促進請求に関連するワークフローとすべての主要な機能を管理します。
保証請求	製造労働共通 [sn_labr_cmn]	MCO 内の労務管理に関連するすべてのエンティティを管理します。
修理請求	製造業向け修理請求管理 (詳細) [sn_rep_clm_mgt_adv]	プレイブックエクスペリエンスを提供し、MCO 内の修理請求に関連するワークフローとすべての主要な機能を管理します。
保証請求	製造修理請求管理 [sn_repr_claim_mgmt]	MCO 内で修理請求に関連するすべてのエンティティとフローを管理します。
リコールキャンペーンと請求	製造業リコール請求管理 [sn_rcl_claim_mgmt]	MCO 内でリコールキャンペーンと請求に関連するすべてのエンティティとフローを管理します。

追加要件の設定 (オプション)

アクティブなカスタマーサービス管理 (CSM)、Order to Cashオペレーション、およびサービスブリッジ機能に対する追加の構成を設定できます。

リスト	説明
MCO 用カスタマーサービス管理 (CSM) のインストール	カスタマーサービス管理 (CSM)製造業営業オペレーション機能は、MCO プラグインとともに自動的にインストールされます。
MCO の 注文管理 のインストール	注文管理製造業営業オペレーション機能は、MCO プラグインとともに自動的にインストールされます。
プロバイダーとコンシューマーの サービスブリッジ のインストールと構成	サービスブリッジ製造業営業オペレーション機能は、MCO プラグインとともに自動的にインストールされます。

MCO 用カスタマーサービス管理 (CSM) のインストール

データモデル、顧客データ、製品データ、ユーザー管理、およびケース管理ツールを含む カスタマーサービス管理 (CSM) 環境をセットアップしてインストールし、本番稼働させます。

基本セットアップ

タスク	説明
Create an internal business location 	内部事業所を作成し、ユーザーとコンシューマーがアカウント、連絡先、コンシューマー、世帯を作成できるようにします。
Add staff members to an internal business location 	ユーザーを内部事業所にスタッフメンバーとして追加して、アカウント、連絡先、コンシューマー、世帯をサポートします。
Assign responsibilities 	サービス組織 (SO) メンバーに責任を割り当てます。
ロールをアサイン	内部および外部のユーザーにロールをアサインし、サービス組織、事業所、および世帯への適切なアクセス権を付与します。

カスタマーサービス管理 (CSM) 環境を設定するには、「[Set up your environment !\[\]\(5f2ad55541d1c76614ad618336f6fa7b_img.jpg\)](#)」を参照してください。

のビジネスポータル構成 製造業営業オペレーション

顧客がセルフサービスで注文を送信できるようにビジネスポータルを設定します。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 **すべて > サービスポータル > ポータル**。
2. [サービスポータル] ページの [タイトル] 列に、「*Business portal」と入力します。
3. [ビジネスポータル] を選択します。
ビジネスポータルを設定できるページがインスタンスで開きます。
4. [非アクティブ] を選択します。



注:

ビジネスポータルは、デフォルトでは非アクティブです。

Service Portal - Business Portal

Please add the field 'Enable certificate based authentication' using Form Layout to enable the feature. [More Details](#)

* Title: Business Portal

* URL suffix: business_portal

Homepage: portal_b2b_home

KB home page: kb_home

Login page: csm_login

Logo: [Update][Delete]

Icon: Click to add...

Quick start config

```
{
  "headerSearch": {
    "display_search": true,
    "search_placeholder_text": "Search or request something",
    "exclude_search_for_pages": "portal_b2b_home,"
  },
  "widget": {
    "widget_id": "customer_order_cart"
  }
}
```

Application: Business Portal

404 page: 404

Catalog home page: sc_home

Catalog category home page:

Main menu: Portal B2B menu

Theme: Portal Next Experience Theme

Inactive ☐

5. [Update (更新)] を選択します。

タスクの結果

ビジネスポータルがアクティブになりました。

MCO の注文管理 のインストール

製造業営業オペレーション用の注文管理 (注文管理) アプリケーションを設定して、見込み顧客から現金までのサイクルを最適化し、エージェントが注文、履行、エンタイトルメントなどの製造販売ライフサイクルのさまざまなステージで作業できるようにします。

注文管理 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、注文管理 アプリケーションを製造業営業オペレーション に設定します。

SOM 構成タスク

構成タスク	説明
Configuring Order Management	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。
Configuring product offerings and catalogs	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。
Pricing Management アプリケーションを使用した製品価格設定の構成	価格設定管理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、

SOM 構成タスク (続く)

構成タスク	説明
	セールスと注文管理で商談、見積もり、および受注を作成するときに、セールスと注文のエージェントによって使用されます。

プロバイダーとコンシューマーの サービスブリッジ のインストールと構成

製造業営業オペレーション のプロバイダーアプリケーション向け サービスブリッジ を設定および構成するには、次の手順を実行します。

i 注:

Yokohama リリースでリリースされる サービスブリッジ 2.x.x は、サービスブリッジ (レガシー) バージョンの移行をサポートしていません。サービスブリッジ (レガシー) バージョンを使用している場合は、Yokohama リリースにアップグレードする前に、「[プロバイダー向け サービスブリッジ \(レガシー\) - 移行ユーティリティ \(KB1499823\)](#)」の指示に従って構成データを移行する必要があります。

製造業営業オペレーション の設定

製造業営業オペレーション基本要件を設定します。

タスク	説明
作業コードの作成	サービスエージェントが実行する作業の賃金コードを構成するための詳細を提供します。
製品モデルの構成	各製品の製品モデルを構成するための詳細を提供します。
資産の構成	各アカウントまたは顧客の資産を構成するための詳細を提供します。
インストールベースアイテムの作成	アカウントまたは顧客のインスタンスを構成するための詳細を提供します。
ディーラーを作成	ディーラーを作成するための詳細を提供します。

[store-future: BEGIN review]

保証契約の作成

顧客に販売された製品の保証を定義します。

始める前に

必要なロール: admin

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 > リスト > **MCO** のセットアップ > 保証契約。
2. **[New (新規)]** を選択します。
3. **[契約]** 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、「」を参照してください。
4. **[Save (保存)]** を選択します。

[エンタイトルメント]、[対象資産]、[契約条件]、[契約]、[ケース]、[対象製品] の各関連リストが表示されます。

5. [対象製品] 関連リストで、[編集] を選択して販売済み製品を契約に関連付けます。
表示された販売済み製品のリストは、アカウントに基づいてフィルタリングされます。[フィルターを実行] を選択してすべての販売済み製品のリストを表示しますが、追加できるのは、選択したアカウントまたはアカウント階層に属する販売済み製品のみです。
6. [送信] を選択して、販売済み製品を契約に関連付けます。
[レビューのため送信] を選択して契約を [ドラフト] ステータスにし、契約を送信する前に承認者にメールを送信して契約をレビューしてもらうことができます。

[End]

[store-future: BEGIN review]

保証契約の関連リスト

製造業営業オペレーション アプリケーションでは、保証契約関連リストを使用して、保証契約階層、ケース、エンタイトルメント、およびその他のエンティティに関連する情報を追跡できます。

保証契約の関連項目

関連リスト	説明
エンタイトルメントを作成	アカウント、顧客、製品などのエンティティのリスト。
資産を作成	保証契約に関連付けられた資産のリスト。
連絡先の契約条件の作成	顧客または製品に関連付けられた契約条件のリスト。
連絡先を作成	連絡先詳細のリスト。
ケースを作成	アカウント、顧客、または製品に対して発生したケースのリスト。

[End]

[store-future: BEGIN review]

エンタイトルメントを作成

アカウント、コンシューマー、製品などの製造業営業オペレーションエンティティのエンタイトルメントを作成します。

始める前に

必要なロール：admin

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 > リスト > **MCO** のセットアップ > 保証契約 > エンタイトルメント。
2. **[New (新規)]** を選択します。
3. [エンタイトルメント] フォームで、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、「」を参照してください。
4. [送信] を選択します。

関連情報

[Associate an entitlement with a Customer Service Management entity](#)

[End]

[store-future: BEGIN review]

資産を作成

資産を作成して連絡先に関連付けます。

始める前に

必要なロール：admin

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 > リスト > **MCO** のセットアップ > 保証契約 > 対象資産.
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。

[対象資産] フォーム

フィールド	説明
契約	契約名。
資産	契約の対象となる資産。
追加された日付	資産が契約に追加された日付。
削除日	資産が契約から除外される日付。

4. **[Submit (送信)]** を選択します。

関連情報

[Add an asset to a contract](#)

[End]

連絡先の契約条件の作成

契約に追加する契約条件レコードを作成します。

始める前に

必要なロール：admin

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 > リスト > **MCO** のセットアップ > 保証契約 > 契約条件.
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。

契約条件フォーム

フィールド	説明
契約	契約にリンクします。
順序	注文 ID。

フィールド	説明
契約条件	連絡先に関連付けられた 1 つ以上の契約条件。次のオプションが含まれます。 - 標準 NDA - 政府法

4. [Submit (送信)] を選択します。

関連情報

[Terms and conditions](#)

[store-future: BEGIN review]

連絡先を作成

連絡先を作成し、その連絡先の連絡先番号を入力します。

始める前に

必要なロール：admin

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 > リスト > **MCO** のセットアップ > 保証契約 > 契約連絡先。

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。

契約フォーム

フィールド	説明
契約	契約番号リスト。
連絡先	連絡先番号

4. [Save (保存)] を選択します。

[End]

[store-future: BEGIN review]

ケースを作成

ケースフォームでは、顧客の問題に関する詳細情報を表示できます。これには、電話やメール、ナレッジベースの調査、該当分野のエキスパートとの会話、フィールドサービスエージェントへのディスパッチ要求などのアクティビティが含まれます。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

エージェントは、ケースを作成して顧客の質問や問題を特定し、問題の解決に関連するアクティビティを追跡します。ケースを使用して、顧客とのコミュニケーション (使用しているコミュニケーションチャネルを含む) を追跡します。

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 > リスト > **MCO** のセットアップ > 保証契約 > 新規ケース.
2. **[New (新規)]** を選択します。
3. [ケース] 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、「」を参照してください。
4. [保存] を選択します。

[End]

作業コードの作成

サービスエージェントが実行するさまざまなタスクまたは作業の作業コードを定義します。

始める前に

必要なロール:製造オペレーションアドミン (sn_mfg_cmn.manufacturing_operations_admin)

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 > リスト > **MCO** のセットアップ > 労働規約.
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。

[労働コード] フォーム

フィールド	説明
名前	労働コード名。
アクティブ	労働コードがアクティブかどうかを示すオプション...
説明	労働コードの説明。

4. **[Save (保存)]** を選択します。

製品モデルの構成

製品とは、会社が販売およびサポートする商品またはサービスの一種です。製品モデルでは、サービス、ハードウェア、ソフトウェア、消耗品など、さまざまなタイプの製品を識別できます。

製品モデルは、製品の特定のバージョンまたは構成です。組織が顧客に提供する製品セットを表し、異なる製品モデル間の関係を定義する階層型の製品モデルを作成します。製品を資産、CI、またはその両方として追跡するかどうかを定義します。さらに、CI クラスと資産クラスを特定または作成して、製品モデルの構成情報を取得します。

製品モデルの変更

会社が販売およびサポートしている製品レコードを変更します。

始める前に

必要なロール:製造オペレーションアドミン (sn_mfg_cmn.manufacturing_operations_admin)

このタスクについて

製品モデルは、特定の顧客によって使用されている製品の詳細をディーラーとメーカーに提供します。

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 > リスト > **MCO** のセットアップ > 製品モデル。
2. 編集する製品モデルを選択します。
3. **[Edit (編集)]** を選択します。
4. [モデル] 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、「[モデル フォーム フィールド](#)」を参照してください。
5. **[Update (更新)]** を選択します。

関連情報

[Product data](#)

資産の構成

資産とは、資産の詳細を管理するために 製造業営業オペレーション でサポートされている特定の製品またはインスタンスのことです。

資産には、シリアル番号または資産タグ番号を指定し、個々のアカウントまたはアカウント内の連絡先に割り当てることができます。資産には、関連付けられたサポート契約を含めることもできます。

メーカーは、次のような資産の詳細を持っている必要があります。

- それらの資産が置かれている場所
- これらの資産を使用しているユーザー
- これらの資産の使用頻度
- これらの資産のコスト

詳細ビュー

詳細ビューフィルターを使用して、要件に基づいて資産をフィルタリングできます。

フィルターアイコンまたはメニューを選択します。[詳細ビュー] を選択します。

データをフィルタリングするルートテーブルから任意のフィールドを選択します。

資産の構成方法については、「[Configure assets](#)」を参照してください。

インストールベースアイテムの作成

顧客用に構成された製品のインスタンスを表すインストールベースアイテムを作成する インストールベースアイテムを使用すると、顧客が行ったすべての購入を追跡できます。

始める前に

カスタマーサービスインストールベース管理プラグイン (com.snc.install_base) がインストールされていることを確認します。

必要なロール：admin

このタスクについて

インストールベースアイテムは、アカウントまたは顧客用にプロビジョニングされたインスタンスを追跡するのに役立ちます。インストールベースアイテムは、顧客がアクセス可能な任意の構成アイテムにすることができます。インストールベースアイテムを使用すると、顧客が行ったすべての購入を追跡できます。

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 > リスト > **MCO** のセットアップ > インストールベースアイテム。
2. **[New (新規)]** を選択します。
3. [インストールベースのアイテム] フォームで、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、「[インストールベースのアイテムフォーム](#)」を参照してください。
4. **[Save (保存)]** を選択します。
[販売済み製品]、[エンタイトルメント]、および [ケース] 関連リストが表示されます。
5. 次の表の説明に従って、関連リストに入力します。

[インストールベースアイテム] 関連リスト

関連リスト	説明
子インストールベースアイテム	親インストールベースアイテムに関連するすべての子インストールベースのリスト。
販売済み製品	インストールベースアイテムに関連付けられている販売済み製品のリストです。[編集] を選択して、販売済み製品を編集します。
ケース	インストールベースアイテムに関連付けられているケースのリストです。
エンタイトルメント	インストールベースアイテムに関連付けられているエンタイトルメントのリストです。[新規] を選択して、インストールベースアイテムのエンタイトルメントを追加します。 <i>i</i> 注: カスタマーサービスマネージャーはエンタイトルメントを作成できます。カスタマーサービスエージェントはエンタイトルメントを表示できます。
契約	インストールベースに関連する契約のリストです。[編集] を選択して、契約を編集します。

関連リストの詳細については、「[Related list for an Install base item](#)」を参照してください。

6. **[Update (更新)]** を選択します。

タスクの結果

インストールベースアイテムが選択したアカウントまたはコンシューマーに追加されます。アカウントまたはコンシューマーを選択すると、そのアカウントまたはコンシューマーに関連するすべてのインストールベースアイテムのリストが表示されます。

関連情報

[Install base items](#)

インストールベースアイテムの関連リスト

製造業営業オペレーション アプリケーションでは、インストールベース関連リストを使用して、インストールベース階層、ケース、エンタイトルメント、およびその他のエンティティに関連する情報を追跡できます。これらのテーブルを使用することで、顧客の購入を理解し、効率的なポストセールサポートを提供できます。

関連リスト	説明
子インストールベースアイテムの作成	インストールベースの子アイテムのリスト。
インストール済み製品の作成	インストールベースアイテムに関連付けられた販売済み製品のリスト。
エンタイトルメントを作成	アカウント、顧客、製品などのエンティティのリスト
ケースを作成	アカウント、顧客、または製品に対して発生したケースのリスト。
契約の販売済み製品またはインストールベースアイテムを作成します	販売済み製品のリスト。

子インストールベースアイテムの作成

製造業営業オペレーション アプリケーションに子インストールベースアイテムを作成して、親インストールベースアイテムのすべてのケースと問題のリストを表示します。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

子インストールベース関連リストは、現在のインストールベースアイテムのすべての子インストールベースに関する情報を提供します。

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 > リスト > **MCO** のセットアップ > インストールベースアイテム。
2. インストールベースフォームの [関連リスト] セクションでインストールベースアイテムを選択し、[子インストールベースアイテム] を開きます。
3. [新規] を選択します。
新しいインストールベースフォームの [親インストールベースアイテム] フィールドには、現在のインストールベースの選択内容が自動的に入力されるか、デフォルトでそれらの選択内容に設定されます。子インストールベースフォームでは、[アカウント] フィールドと [連絡先] フィールドが自動的に入力されます。
4. [Save (保存)] を選択します。

インストール済み製品の作成

販売済み製品とインストールベースアイテムの間の関連付けを作成します。インストール済み製品は、販売済み製品が展開されているインスタンスに関する情報を提供します。

始める前に

次のプラグインがインストールされていることを確認します。

- Customer Service インストールベース管理 (com.snc.install_base)
- サービスポートフォリオ管理 (SPM) によるカスタマーサービス (com.snc.csm_spm)
- 製品カタログ管理コア (com.sn_prd_pm)

必要なロール：admin

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 > リスト > **MCO** のセットアップ > インストールベースアイテム > インストールされた製品.
2. インストールベースフォームの関連リストセクションで、インストールベースアイテムを選択し、**[販売済み製品]** を開きます。
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。

[販売済み製品] フォーム

フィールド	説明
インストールベースアイテム	販売済みアイテムが展開されているインスタンス。
販売済み製品	顧客に展開される販売済み製品。

5. **[Save (保存)]** を選択します。

契約の販売済み製品またはインストールベースアイテムを作成します

契約の販売済み製品またはインストールベースアイテムを作成します。カスタマー契約とエンタイトルメントアプリケーションは、[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 [カスタマー契約とエンタイトルメント] エンティティに追加します。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

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。

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 > リスト > **MCO** のセットアップ > インストールベース > 契約.
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。

[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	顧客に販売された製品。

フィールド	説明
	i 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に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、追加できません。[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、「Create a sold product」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 i 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に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。
追加された日付	製品がエンティティに追加された日付。
削除日	エンティティで製品がアクティブである最終日。

4. [Save (保存)] を選択します。

ディーラーの設定

エージェントワークスペースを使用すると、OEM はディーラーを作成してロールをアサインできます。

ディーラーを作成

OEM として、ディーラーロールを作成します。

始める前に

必要なロール: 製造オペレーションアドミン (sn_mfg_cmn.manufacturing_operations_admin)

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 > リスト > **MCO** のセットアップ > ディーラー.
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。

ディーラーフォーム

フィールド	説明
番号	ディーラーの番号が自動的に生成されます。 i 注: デフォルトでは、ディーラー番号は先頭にプリフィックス DLR が付きます。
サービス組織	内部事業所またはチャネルパートナーを含むサービス組織。
ビジネス機能	ディーラーのビジネス機能: ○ 営業 ○ 販売とサービス ○ サービスのみ

関連情報

[ロールをアサイン](#)

内部事業所の作成

内部事業所を作成し、ユーザーとコンシューマーがアカウント、連絡先、コンシューマー、世帯を作成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

内部事業所のマネージャーは、場所階層内のアカウント、世帯、またはコンシューマーのすべてのケース (子事業所のケースを含む) にアクセスできます。マネージャーも次のことができます。

- 場所階層内の事業所にスタッフメンバーを追加します。
- 場所階層のスタッフメンバーと、アカウントチームまたはコンシューマーチームの関係を作成します。
- 顧客情報を表示します。
- 場所階層で作成されたケースを更新します。
- 場所階層内の顧客のケースを作成します。

i 注:

内部事業所のマネージャーとして追加できるのは、内部ユーザーのみです。

手順

1. 移動先 [すべて > カスタマーサービス > サービス組織 > 内部事業所](#).
2. [内部事業所] リストの [新規] をクリックします。
3. [内部事業所] 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、「[内部事業所フォーム](#)」を参照してください。
4. [Submit (送信)] を選択します。
場所が [内部事業所] リストに追加されます。

内部事業所を作成すると、スタッフメンバーを場所に追加し、スタッフメンバーとアカウント、世帯、およびコンシューマー間の関係を作成し、事業所でサービスを提供する顧客のリストを追跡できます。

チャンネルパートナーの作成

チャンネルパートナーを作成して、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。

始める前に

必要なロール：admin

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 > リスト > パートナー関係管理 > チャンネルパートナー](#).
2. [New (新規)] を選択します。
3. [チャンネルパートナー] フォームで、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、「[チャンネルパートナーフォーム](#)」を参照してください。
4. [保存] を選択します。

関連情報

[Configure Partner Relationship Management](#)

会社レコードの追加と関連付け

会社レコードを作成し、内部事業所とチャンネルパートナーに関連付けます。

会社レコードを追加および関連付けるタスク

タスク	説明
Add a new company	取引先のベンダー、メーカー、または顧客を表す会社レコードを作成します。
Associate company records with a business location	会社レコードを事業所に関連付けて、事業所が会社であることを示します。
Create Channel Partner record	パートナーワークスペースでチャンネルパートナーレコードを作成および追跡し、チャン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

スタッフメンバーの追加

ユーザーを内部事業所またはチャンネルパートナーにスタッフメンバーとして追加して、アカウント、連絡先、コンシューマー、世帯をサポートできるようにします。

内部事業所とチャネルパートナーにスタッフメンバーを追加

タスク	説明
Add staff members to an internal business location	内部事業所にスタッフメンバーとしてユーザーを追加します。
Register Partner Staff on workspace	チャネルパートナーにユーザーをスタッフメンバーとして追加します。

内部事業所へのメンバーの追加

ユーザーを内部事業所にスタッフメンバーとして追加して、アカウント、連絡先、コンシューマー、世帯をサポートします。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 **すべて > カスタマーサービス > サービス組織 > 事業所 > 内部事業所**.
2. 目的の内部または外部の事業所レコードを選択します。
3. [メンバーの登録] 関連リンクを選択して、[内部事業所でメンバーを登録] レコードを開きます。このレコードを使用して、新しい場所のスタッフを登録したり、場所マネージャーによって管理されている場所間で既存の内部/外部スタッフを移動したりして、それに応じてスタッフに責任を割り当てることができます。
4. フォームで、フィールドに入力します。

内部事業所のメンバーの登録フォーム

フィールド	説明
内部事業所	内部事業所。このフィールドは、自動的に生成されます。
メンバー	内部スタッフメンバー。
メンバータイプ	事業所で選定されたメンバーの責任。

5. [Submit (送信)] を選択します。

タスクの結果

選択したメンバー、メンバータイプ、および事業所を含むメンバーレコードが作成されます。メンバータイプを選択すると、メンバーは自動的に責任にアサインされます。

チャネルパートナーへのメンバーの追加

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：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 **チャンネルパートナー** を選択します。
3. リストからチャン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。

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ン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)。

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。

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。

ロールをアサイン

ロールをアサインして、製造業営業オペレーション Core 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。

始める前に

必要なロール: admin または sn_mfg_cmn.manufacturing_operations_admin

このタスクについて

手順

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。

関連情報

[製造業営業オペレーション の探索](#)

販売促進の設定

販売促進の設定により、製造業者は販売促進の詳細を構成できます。これには、プロモーション名、プロモーションの開始日と終了日、販売促進タイプ、およびインセンティブの詳細が含まれます。

タスク	説明
プロモーションタイプの作成	顧客に適用可能なさまざまなプロモーションタイプを構成します。
プロモーションアンケートを作成	MCO 入力セットを構成します。入力属性のグループ化を定義します。
チェックリストテンプレートの作成	ユーザーグループまたはユーザーに適用可能なチェックリストテンプレートを作成します。

プロモーションタイプの作成

OEM またはメーカーは、特定のプロモーションのセットに適用可能な販売プロモーションタイプを作成します。

始める前に

必要なロール:製造オペレーションアドミン (sn_mfg_cmn.manufacturing_operations_admin) または販売促進マネージャー (sn_sales_prm_mgmt.sales_promotion_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 > リスト > セールスプロモーションセットアップ > 昇格タイプ。
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。

[昇格タイプ] フォーム

フィールド	定義
名前	プロモーションタイプの名前。
入力セット	MCO入力セット。このフィールドには、一連のアンケートが含まれています。 入力セットを作成するには、「 プロモーションアンケートを作成 」を参照してください。
説明	販売促進タイプの簡単な説明。

4. **[Save (保存)]** を選択します。

プロモーションアンケートを作成

プロモーションアンケートを作成します。MCO 入力セットを構成します。

始める前に

必要なロール:製造オペレーションアドミン (sn_mfg_cmn.manufacturing_operations_admin)

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 > リスト > セールスプロモーションセットアップ > プロモーションアンケート.
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。

MCO 入力セットフォーム

フィールド	定義
名前	MCO 入力セットの名前。
アプリケーション	設定レコードの詳細。アプリケーションを編集することはできません。 注: アプリケーションファイルの詳細については、「Application files」を参照してください。

4. **[Save (保存)]** を選択します。

MCO 入力属性の作成

販売促進キャンペーンの MCO 入力属性を作成します。

始める前に

必要なロール:製造オペレーションアドミン (sn_mfg_cmn.manufacturing_operations_admin)

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 > リスト > セールスプロモーションセットアップ > プロモーションアンケート > **MCO** 入力属性.
2. **[New (新規)]** を選択します。
3. MCO 入力属性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、「[MCO 入力属性](#)」を参照してください。
4. **[保存]** を選択します。

チェックリストテンプレートの作成

チェックリストテンプレートを作成します。メーカーはチェックリストテンプレートを使用して、検証用のチェックリストを作成できます。

始める前に

必要なロール:製造オペレーションアドミン (sn_mfg_cmn.manufacturing_operations_admin)

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 > リスト > セールスプロモーションセットアップ > チェックリストのテンプレート.
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。

[チェックリストテンプレート] フォーム

フィールド	定義
グループ	チェックリストテンプレートを作成するグループ。
ユーザー	チェックリストテンプレートを作成するユーザーロール。
テンプレート	各チェックリストの名前と順序を含む JSON テンプレート。
名前	テンプレート名。

4. **[Save (保存)]** を選択します。

関連情報

チェックリストテンプレートの作成

でのケースタイプのセットアップ 製造業営業オペレーション

ケースタイプを設定し、さまざまなタイプの顧客の問題を処理します。ケースタイプは、特定のタイプの問題を解決するのに必要なプロセスとデータを特定します。作成すると、製造業営業オペレーションでケースタイプの表示、設定の管理、ケースタイプの構成の更新を行うことができます。

このタスクについて

ケースタイプごとに、ケーステーブルを拡張するテーブルを作成します。次に、プロセス、ビジネスルール、クライアントスクリプトなど、作成から解決までこのタイプの顧客の問題に対応する多数のアイテムを構成します。ケースを作成する際、エージェントは、顧客の問題に対応するケースタイプを選択できます。

製造業営業オペレーションのケースタイプを構成できるようにする一連のタスクがあります。

ケースタイプごとに以下を作成する必要があります。

- 状況と状況フロー
- UI アクション
- UI ポリシー (継承としてマークされている場合)
- クライアントスクリプト (継承としてマークされている場合)
- ビジネスルール
- SLA 定義
- 特記事項構成
- 通知

i 注:

基本ケースからの変更が必要ない場合、属性は 継承 と見なされます。

始める前に

必要なロール: admin

手順

1. 移動先 **すべて > カスタマーサービス > ケースタイプ**.
2. [ケースタイプ] カテゴリで、機能を設定するタスクのリストを表示します。

製造業営業オペレーション ケースタイプ構成タスク

タスク	説明
ケースタイプの作成	ケースタイプの作成の最初のステップは、テーブルをケーステーブル (sn_customerservice_case) を拡張する新しいケースタイプに作成することです。 注: このテーブルは、グローバル以外のスコープで作成される必要があります。 次のいずれかの方法を使用して、ケースタイプのテーブルを作成できます。 - ガイド付きアプリケーションクリエーター - プラットフォームテーブル作成機能 (移動先: システム定義 > テーブル [新規] を選択します) ケースタイプの拡張テーブルは、ケーステーブルのほとんどの機能を継承します。
ビュールールを設定	表示ルールは、ユーザーが使用できるフォームビューを決定します。指定されたビューにシステムが [ケースタイプ] テーブルを表示する際の条件を決定するビュールールを作成します。
状況フローの状況を設定	状況フローを使用すると、ある状況の移行を [タスク [タスク]] テーブルから派生した別の状況にカスタマイズできます。このテーブルには、[ケース [sn_customerservice_case]] テーブルとケースから拡張されたテーブルが含まれます。システムを特定の状況への移行中に作業を実行するように設定できます。 ケースタイプの状況フローで使用する各状況の選択レコードを作成します。適切な状況を作成する際は、[テーブル] フィールドをケースタイプのテーブルに、[要素] フィールドを [状態] にそれぞれ設定します。
UI ポリシーの設定	UI ポリシーは、フィールドを読み取り専用に設定したり、フィールドを必須にしたりするなど、フォーム上の情報の動作を動的に変更します。ケースタイプは、次の UI ポリシーを [ケース] テーブルから継承します。 - 重大なケース情報セクションを表示/非表示 [パートナー] が空の場合、パートナー連絡先を読み取り専用にする 追加の UI ポリシーを [ケースタイプ] フォームに構成できます。
クライアントスクリプトの設定	クライアントスクリプトを使用すると、フォームのロード時やフィールド値の変更時など、クライアントベースのイベントが発生したときに、クライアント上で JavaScript を実行でき

タスク	説明
	ます。ケースタイプは、次のクライアントスクリプトを [ケース] テーブルから継承します。 ○ パートナー変更時にパートナー連絡先をクリア ○ ケースフォームをアカウント変更時にクリア ○ 要求関連リストを非表示 ○ SM セクションとプラグインなしのリストを非表示 ○ [関連レコード] セクションを非表示 追加のクライアントスクリプトをケースタイプに構成できます。
ビジネスルールを設定	ビジネスルールとは、レコードが表示、挿入、更新、または削除されるとき、またはテーブルに対してクエリーが実行されるときに実行する、サーバー側スクリプトです。ビジネスルールを使用して、特定の条件が満たされたときにフォームフィールドの値を自動的に変更するタスクを実現したり、メール通知やスクリプトアクション用のイベントを作成したりします。 目的のビジネスルールを [ケースタイプ] テーブルに設定できます。
ケースタイプ UI アクションの設定	UI アクションには、リストやフォームに表示されるボタン、リンク、コンテキストメニューアイテムなどがあります。ケースタイプは、UI アクションを [ケース] テーブルから継承します。 ケースタイプの UI アクションを設定する際は、次のオプションを使用できます。 ○ ケースタイプの UI アクションを作成します。UI アクションを作成するには、UI アクションフォームの [テーブル] フィールドで [ケースタイプ] テーブルを選択します。 ○ 継承されたいずれかのケース UI アクションを使用 ○ 2 つの組み合わせを使用 継承されたケース UI アクションが不要な場合はブロックすることもできます。アクションをブロックするには、CSUIActionsimpl スクリプトインクルードを更新します。
ケースタイプの設定	ケースタイプ定義レコードを作成して、新規作成されたケースタイプを登録します。このレコードは [ケースタイプ] テーブル (sn_case_type) に格納されて、次の情報が含まれます。 ○ ケースタイプの名前 ○ ケースタイプに作成されたテーブル

タスク	説明
	○ オプションのカテゴリ ○ オプションのサブタイプ ○ 簡単な説明 ○ ケースタイプをアクティブに設定するためのフィールド [ケースタイプ] テーブルは、[アプリケーションファイル] テーブル (sys_metadata) を拡張します。このテーブルには、顧客が独自のロジックを追加できるようにする [ドメイン] 列が含まれています。 ケースタイプ定義レコードを作成するには、カスタマーサービス > ケースタイプの管理 [新規] を選択します。 ケースタイプ定義レコードを作成して保存した後、[ケースタイプ] フォームの関連リストを使用して、ケースタイプの次のプロセス情報を構成できます。 ○ 状況フロー ○ 特記事項 ○ SLA ○ メール テンプレート ○ クイック メッセージ ○ レポート 詳細については、「でのケースタイプの管理 製造業営業オペレーション」を参照してください。 i 注: これらの関連リストには、新しいケースタイプの情報のみが表示されます。基本ケースの情報は含まれません。
通知を設定	通知は、さまざまなアクティビティやイベントについてユーザーに通知します。レコードを [通知] テーブルで作成することで、通知が表示されるとき条件を決定できます。
ルールを設定	ケースタイプの機能に対するアクセスを制御する 1 つ以上のルールを作成します。次に、これらのルールに目的のアプリケーションとモジュールに対するアクセス権を付与します。
アクセス制御リストルール (ACL) の設定	アクセス制御リストルール (ACL) を使用して、データに対するアクセスを制限します。これらのルールにより、ユーザーはデータを操作できるようにするために一連の要件を満たす必要があります。

タスク	説明
	外部顧客がケースタイプを表示するには、外部ユーザーの読み取り権または作成アクセス権を提供する ACL を追加します。
レコードプロデューサーを設定	レコードプロデューサーは、ユーザーがケースレコードなどのタスクベースのレコードをサービスカタログから作成できる、特定のタイプのカタログアイテムです。カスタマーポータルで新しいケースタイプを公開するレコードプロデューサーを作成します。

でのケースタイプの管理 製造業営業オペレーション

ケースタイプの設定および構成の管理は、ケースタイプフォームから行います。

製造業営業オペレーションガイド付きセットアップを使用して[ケースタイプを作成および構成](#)した後、[ケースタイプ] フォームからケースタイプの設定と構成を表示および管理できます。[ケースタイプ] フォームにアクセスするには、[カスタマーサービス] > [ケースタイプ] > [ケースタイプの管理] に移動し、リストからケースタイプを選択します。

ケースタイプフォーム関連リスト

[ケースタイプ] フォーム関連リストには、ケースタイプテーブル用に構成されたアイテムが表示されます。関連リストを使用して、追加の設定を作成します。

- レコードプロデューサー
- 状況フロー
- 特別処理メモ
- SLA
- メールテンプレート
- クイックメッセージ
- レポート
- ケースタイプの選択

ケースタイプフォーム関連リストのリンク

関連リンク	説明
ケースのタイプ設定を表示	次を含む、このケースタイプの現在の構成を表示します。 • ビジネスルール • クライアントスクリプト • 辞書エントリと上書き • Notifications • UI アクション • アクセスコントロール • UI ポリシー

ケースタイプフォーム関連リストのリンク (続く)

関連リンク	説明
	• データ ポリシー • スタイル • 表示ルール • フロー
ケースのタイプのガイド付きセットアップを起動	[製造業営業オペレーション ガイド付きセットアップ] の [ケースタイプ] セットアップタスクに移動します。

製造業営業オペレーションの使用

製造業営業オペレーション を使用して、製品、サブスクリプション、サービスのエンドツーエンドのライフサイクルを管理する方法について説明します。

ディーラー管理

ディーラーポータルを使用すると、修理、リコール、および販売促進の請求を管理できます。

タスク	説明
シリアル番号による資産または請求の検索	資産または請求の詳細を表示します。
ディーラーへの修理請求	保証と取り消しの修理請求を送信します。
ディーラーへの販売促進	販売促進請求を送信します。

シリアル番号による資産または請求の検索

ディーラーポータルで資産のシリアル番号または請求の詳細を検索します。リコールおよび販売促進請求のアイテムを表示します。

始める前に

必要なロール:ディーラーサービスアドバイザー

手順

1. 移動先 ディーラーポータル > シリアル番号で検索.
2. シリアル番号を入力します。
3. [検索] を選択します。
このページには、その特定のシリアル番号の要求の詳細が表示されます。これには、提出された請求、アクティブな取り消し、 および詳細が含まれます。
4. 関連する詳細を表示します。

- その製品または資産に対して送信された請求を表示するには、[送信された請求] を選択します。
- 資産または製品で取り消しが実行されたかどうかを確認するには、 アクティブな取り消し を選択します。
- インストールベースのフォームビューを表示するには、[詳細] を選択します。

ディーラーへの修理請求

ディーラーポータルを使用すると、ディーラーは製品に対して実行された修理作業の請求要求を出すことができます。修理は、保証期間内または製品のリコール後に行われた可能性があります。

ディーラーポータルで修理請求に対して次のタスクを実行できます。

タスク	説明
保証のための修理請求の送信	保証対象製品の修理請求を提出します。
リコールの修理請求を送信する	メーカーによってリコールされた販売済み製品の修理請求を送信します。

保証のための修理請求の送信

保証請求を作成し、承認のために送信します。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 ディーラーポータル > カタログ > 顧客の操作 > 修理請求。
2. [請求の詳細] 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、「[\[請求の詳細\] フォーム](#)」を参照してください。
3. **[Continue (続行)]** を選択します。
[ジョブを要求] フォームが表示されます。
4. [要求ジョブの追加] を選択します。
5. [タイプ] を [保証] に設定します。
6. [ジョブの要求] フォームで、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、「[修理請求フォーム](#)」を参照してください。
7. **[Submit (送信)]** を選択します。

タスクの結果

請求ジョブがレビューと承認のために正常に送信されました。

リコールの修理請求を送信する

取り消し請求を作成し、承認のために送信します。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 ディーラーポータル > カタログ > 顧客の操作 > 修理請求。
2. [請求の詳細] 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、「[\[請求の詳細\] フォーム](#)」を参照してください。

3. [Continue (続行)] を選択します。

[ジョブを要求] フォームが表示されます。

4. [要求ジョブの追加] を選択します。

5. [タイプ] を [取り消し] に設定します。

6. [ジョブの要求] フォームで、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、「[修理請求フォーム](#)」を参照してください。

7. [Submit (送信)] を選択します。

タスクの結果

請求ジョブがレビューと承認のために正常に送信されました。

ディーラーへの販売促進

ディーラーポータルを使用すると、ディーラーは OEM によって作成された販売促進キャンペーンを表示できます。ディーラーは、販売促進に関する請求要求を提起することもできます。

タスク	説明
販売促進の単一要求を送信する	単一の販売促進請求ケースを送信します。
一括販売促進請求要求のアップロード	販売促進要求を一括アップロードします。

販売促進の単一要求を送信する

ディーラーとして、単一の販売促進要求を送信します。

始める前に

必要なロール: 製造オペレーションアドミン (sn_mfg_cmn.manufacturing_operations_admin) またはディーラー販売代理店 (sn_dealer_mgmt.dealer_sales_agent)

手順

1. 移動先 [ディーラーポータル](#) > [カタログ](#) > [顧客の操作](#) > [販売促進単一請求](#).
2. フォームで、フィールドに入力します。

[販売の詳細] フォーム

フィールド	説明
資産	販売促進が適用される資産または製品。
要求者	販売促進要求を出しているユーザー。
コンシューマー	販売の顧客。コンシューマー情報は、インストールベースに基づいて自動入力されます。
ディーラー	販売促進要求を出しているディーラー。
販売価格	販売促進要求を発生させる販売済み製品の販売価格。

3. [Continue (続行)] を選択します。

[インセンティブの詳細] フォームが表示されます。

4. インセンティブを選択します。

5. インセンティブの割合を入力します。

6. **[Submit (送信)]** を選択します。

タスクの結果

販売促進要求がレビューと承認のために正常に送信されました。

一括販売促進請求要求のアップロード

一括販売促進請求要求をアップロードします。

始める前に

必要なロール: 製造オペレーションアドミン (sn_mfg_cmn.manufacturing_operations_admin) またはディーラー販売代理店 (sn_dealer_mgmt.dealer_sales_agent)

手順

1. 移動先 **ディーラーポータル > カタログ > 顧客の操作 > 販売促進一括アップロード**.
2. **[テンプレートのダウンロード]** を選択します。
3. **[販売促進一括アップロード]** フォームで、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、「[販売促進一括アップロードフォーム](#)」を参照してください。
4. **[ディーラー]** を選択します。
5. **[添付ファイルの追加]** を選択して、更新されたテンプレートをアップロードします。
6. **[Submit (送信)]** を選択します。

エージェント管理

ワークスペースポータルまたはエージェントワークスペースを使用すると、OEM またはメーカーは請求を作成、表示、および承認できます。

タスク	説明
修理請求	OEM は修理請求を作成、表示、および承認できます。
セールスプロモーション管理	OEM は、必要な基準に基づいて、顧客向けの販売プロモーションを作成できます。
販売促進請求管理	OEM は、販売促進請求を作成、表示、および承認できます。

修理請求

エージェントワークスペースを使用すると、OEM は修理請求を作成、表示、レビュー、および承認できます。

タスク	説明
修理要求の作成	修理請求ケースを作成します。
修理請求ケースの表示	必要な修理請求ケースを表示します。
修理請求のレビューと承認	さまざまなタイプの承認。

修理要求の作成

保証対象またはリコール対象の製品の修理要求を作成します。

始める前に

必要なロール:製造オペレーションアドミン

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 > リスト > 修理.

注:

リストから任意の ケース を選択します。

2. **[New (新規)]** を選択します。

3. [請求の詳細] 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、「[\[請求の詳細\] フォーム](#)」を参照してください。

4. **[Continue (続行)]** を選択します。

[ジョブを要求] フォームが表示されます。

5. [要求ジョブの追加] を選択します。

6. [タイプ] を [保証] に設定します。

7. [修理請求ジョブ] フォームで、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、「[修理請求フォーム](#)」を参照してください。

8. **[Submit (送信)]** を選択します。

タスクの結果

請求ジョブがレビューと承認のために正常に送信されました。

修理請求ケースの表示

修理請求ケースを表示します。

始める前に

必要なロール:請求エージェントまたは製造オペレーションアドミン

手順

1. 移動先 **すべて** > 修理請求.

2. 表示するケースのリストを選択します。

- 自分のケース:自分にアサインされたケース
- すべて:その事業所に属するケース。
- オープン:すべてのオープンケース。
- 未アサイン:未アサインのケースを作成し、対応可能なエージェントにアサインします。
- エスカレーション済み:エスカレーション済みで注意が必要なケース。

修理請求のレビューと承認

エージェントポータルまたはワークスペースを使用すると、ディーラーから送信された請求をレビューおよび承認できます。

[アクティビティ] メニューから [レビューおよび承認] を選択します。

タスク	説明
修理請求のレビューと承認	すべての請求ジョブ経費を承認します。
すべての請求を却下	すべての請求ジョブ経費を却下します。
請求を部分的に承認する	ジョブ請求経費を部分的に承認します。
請求を返送する	追加情報を求めて請求を返送します。

すべての請求を承認

OEM 請求代理人は、ディーラーによって発生したすべての請求ジョブ経費を承認します。

始める前に

必要なロール:請求エージェント

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 > リスト > 修理.

i 注:

レビューおよび承認フォームを作成して移動するには、「[修理要求の作成](#)」を参照してください。

2. [アクティビティ] メニューから [レビューおよび承認] を選択します。

3. ドロップダウンリストから [すべて承認] を選択します。

すべての請求が承認されます。[請求サマリー] フォームが表示されます。

4. [請求サマリー] を選択して、修理請求サマリーの詳細を表示します。

5. [Submit (送信)] を選択します。

6. コメントを追加。

7. [Confirm (確認)] を選択します。

すべての請求を却下

ディーラーによって調達されたすべての請求ジョブ経費を却下します。

始める前に

必要なロール:請求エージェント

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 > リスト > 修理.

i 注:

レビューおよび承認フォームを作成して移動する方法については、「[修理要求の作成](#)」を参照してください。

2. [アクティビティ] メニューから、[アクティビティ] から [レビューと承認] を選択します。

3. ドロップダウン リストから [すべて拒否] を選択します。

すべての請求が却下されます。[請求サマリー] フォームが表示されます。

4. 修理請求サマリーの詳細を表示し、[請求サマリー] を選択します。

5. **[Submit (送信)]** を選択します。

6. コメントを追加して確定します。

請求を部分的に承認する

OEM 請求代理人として、ディーラーから出された請求ジョブ経費を部分的に承認します。

始める前に

必要なロール:請求エージェント

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 > リスト > 修理.

i 注:

レビューおよび承認フォームを作成して移動する方法については、「[修理要求の作成](#)」を参照してください。

2. [アクティビティ] メニューから [レビューおよび承認] を選択します。

3. ドロップダウンリストから [一部承認済み] を選択します。

i 注:

承認または却下する前に請求を編集できます。

4. 次のいずれかの方法で請求を処理します。

5. [請求サマリー] を選択して、修理請求サマリーの詳細を表示します。

6. **[Submit (送信)]** を選択します。

7. [コメント] を選択して 確定します。

請求を返送する

OEM 請求代理人は、追加情報を求めて請求要求をディーラーに返送します。

始める前に

必要なロール: admin

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 > リスト > 修理.

i 注:

レビューおよび承認フォームを作成して移動する方法については、「[修理要求の作成](#)」を参照してください。

2. [アクティビティ] メニューから [レビューおよび承認] を選択します。

3. ドロップダウン リストから [返送] を選択します。

i 注:

修理請求がディーラーに返送され、請求フォームの情報が更新される。

4. **[Submit (送信)]** を選択します。
5. コメントを入力して確定します。

リコール管理

リコール管理により、OEM は顧客に販売された欠陥のある製品を特定して削除または交換できます。

タスク	説明
自分のキャンペーン	ワークスペースにログインしているユーザーに割り当てられているすべての取り消し要求を表示します。
すべてのキャンペーン	OEM に割り当てられているすべてのリコール要求を表示します。
自分のキャンペーンフェーズを作成	ワークスペースにログインしているユーザーにアサインされているすべての取り消しキャンペーンフェーズを表示します。
キャンペーンフェーズを作成	OEM に割り当てられているすべてのリコールキャンペーンフェーズを表示します。

自分のキャンペーン

ワークスペースにログインしたユーザーにアサインされたキャンペーンクレームを表示します。

始める前に

必要なロール：admin

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 > リスト > リコール管理 > 自分のキャンペーン。
2. **[New (新規)]** を選択します。
3. 取り消しキャンペーン 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、「[\[キャンペーンの取り消し\] フォーム](#)」を参照してください。
4. **[保存]** を選択します。

自分のキャンペーンの関連リスト

ワークスペースでは、[自分のキャンペーン] 関連リストを使用して、キャンペーンタスク、是正処置、および取り消しフェーズに関連する情報を追跡できます。

関連リスト	説明
キャンペーンタスク	想起プロモーションキャンペーンを計画、特定、実行します。
是正アクション	販売済み製品について提起された問題を修正するために実行されるアクション。
影響を受ける資産の特定	取り消しまたは修理アクションの影響を受ける資産を特定します。

関連リスト	説明
キャンペーンフェーズを取り消す	特定の地域または販売店向けに作成されたリコールキャンペーン。

キャンペーンタスク

OEM として、販促活動を計画、管理、および実行します。

始める前に

必要なロール：admin

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 > リスト > リコール管理 > 自分のキャンペーン > キャンペーンタスク。
2. **[New (新規)]** を選択します。
3. [キャンペーンタスク] フォームで、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、「[キャンペーンタスクフォーム](#)」を参照してください。
4. [保存] を選択します。

是正アクション

資産を排除または交換することで、資産の問題に対処します。

始める前に

必要なロール：admin

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 > リスト > リコール管理 > 自分のキャンペーン > 是正処置。
2. **[New (新規)]** を選択します。
3. 是正処置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、「[是正アクションフォーム](#)」を参照してください。
4. [保存] を選択します。

影響を受ける資産の特定

交換またはリコールが必要な影響を受ける資産を特定します。

始める前に

必要なロール：admin

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 > リスト > リコール管理 > 自分のキャンペーン > 影響を受ける資産。
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。

影響を受ける資産フォーム

フィールド	説明
リコールキャンペーン	取り消しキャンペーンの名前。
リコールキャンペーンのフェーズ	取り消すキャンペーンフェーズを取り消します。
修理請求ケース	修理請求ケース番号。
資産	取り消す資産。
インストールベース	Install base item

4. **[Save (保存)]** を選択します。

キャンペーンフェーズを取り消す

特定の地域または販売店のリコールキャンペーンを作成します。

始める前に

必要なロール：admin

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 > リスト > リコール管理 > 自分のキャンペーン > リコールキャンペーンのフェーズ。
2. **[New (新規)]** を選択します。
3. 必要な取り消しキャンペーン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、「[取り消しキャンペーンフェーズフォーム](#)」を参照してください。
4. **[保存]** を選択します。

すべてのキャンペーン

[すべてのキャンペーン] フォーム OEM エージェントがすべての取り消しキャンペーンを作成または表示できるようにします。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. ワークスペース > **CSM/FSM** 構成可能ワークスペース > リスト > リコール管理 > すべてのキャンペーン
2. **[新規]** を選択して、取り消しキャンペーンを作成します。

取り消しキャンペーンを作成するには、「[自分のキャンペーン](#)」を参照してください。

自分のキャンペーンフェーズを作成

ワークスペースにログインしたユーザーに割り当てられた要求を表示。

始める前に

必要なロール：admin

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 > リスト > リコール管理 > 自分のキャンペーンフェーズ.
2. **[New (新規)]** を選択します。
3. [キャンペーンフェーズの取り消し] フォームで、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、「[取り消しキャンペーンフェーズフォーム](#)」を参照してください。
4. [保存] を選択します。

フェーズタスクを追加

エージェントワークスペースを使用すると、メーカーは取り消しキャンペーンのフェーズタスクの詳細を追加できます。

始める前に

必要なロール：admin

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 > リスト > リコール管理 > 自分のキャンペーンフェーズ > フェーズタスク.
2. **[New (新規)]** を選択します。
3. [フェーズタスク] 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、「[フェーズタスクフォーム](#)」を参照してください。
4. [送信] を選択します。

キャンペーンフェーズを作成

ワークスペースにログインしている それらののに) アサインされたすべての取り消しキャンペーンフェーズの要求を作成または表示します。

始める前に

必要なロール：admin

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 > リスト > リコール管理 > すべてのキャンペーン > すべてのキャンペーンフェーズ.
2. **[新規]** を選択します。
3. 「」を参照してリコールキャンペーンフェーズを作成します。[自分のキャンペーンフェーズを作成](#)

セールスプロモーション管理

エージェントワークスペースを使用すると、OEM は特定の顧客セットのプロモーションキャンペーンを作成できます。

タスク	説明
自分の昇格	ワークスペースにログインしているユーザーに割り当てられているすべての販売促進要求を表示します。
すべてのプロモーションを表示	すべての販売促進要求を表示します。

自分の昇格

C販売促進キャンペーンを作成します。OEM エージェントは、作成したすべての販売促進キャンペーンを表示できます。

始める前に

必要なロール:製造オペレーションアドミン (sn_mfg_cmn.manufacturing_operations_admin) または販売促進マネージャー (sn_sales_prm_mgmt.sales_promotion_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 > リスト > セールスプロモーション管理 > 自分のプロモーション。
2. **[New (新規)]** を選択します。
3. [自分の昇格フォームで、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、「[\[自分のプロモーション\] フォーム](#)」を参照してください。
4. **[Save (保存)]** を選択します。
5. [チェックリストの作成] を選択します。
詳細な手順については[チェックリストテンプレートの作成](#)を参照してください。
6. **[Publish (公開)]** を選択します。
プロモーションは公開 後 変更はできません。
7. 販売促進の詳細を再利用するにはコピーを選択します。

チェックリストテンプレートの作成

エージェントワークスペースを使用すると、メーカーは検証用のチェックリストを作成できます。

始める前に

必要なロール:製造オペレーションアドミン (sn_mfg_cmn.manufacturing_operations_admin) または販売促進マネージャー (sn_sales_prm_mgmt.sales_promotion_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 > リスト > セールスプロモーション管理 > 自分のプロモーション。
2. [チェックリストの作成] を選択します。
[チェックリストテンプレートを作成 (Create a checklist template)] が表示されます。
3. チェックリストテンプレート の名前を入力します。
4. 必要に応じてチェックリストの作業を行います。
 - チェックリストアイテムを追加するには、**チェックリストアイテムの追加** を選択します。



注:

これらのチェックリストアイテムはケースラインに表示されます。

- チェックリストアイテムを削除するには、 を選択します

5. **[Create (作成)]** を選択します。

タスクの結果

チェックリストテンプレートが作成されます。

次のタスク

チェックリストを複製するには、次の手順を実行します。

1. [チェックリストの編集] を選択します。
2. [複製] を選択します。

関連情報

チェックリストテンプレートの作成

自分のプロモーションの関連リスト

ワークスペースでは、[自分のプロモーション] 関連リストを使用して、該当する製品、ヴィジビリティ基準、および販売促進に関連する情報を追跡できます。

関連リスト	説明
該当する製品の作成	該当する製品を作成します。
ヴィジビリティ基準の作成	ヴィジビリティ基準を作成します。
販売促進請求ケースの作成	販売促進請求ケースの作成

該当する製品の作成

該当する製品を作成します。a適用可能な製品は、販売促進が適用される製品を指定します。

始める前に

必要なロール:製造オペレーションアドミン (sn_mfg_cmn.manufacturing_operations_admin) または販売促進マネージャー (sn_sales_prm_mgmt.sales_promotion_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 > リスト > セールスプロモーション管理 > 自分の昇格 > 適用可能な製品。
2. [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。

該当する製品フォーム

フィールド	説明
適用可能な製品テーブル	条件が適用される対象製品テーブル。
適用商品の状態	R、該当する製品テーブル必要な条件ビルダー。
セールスプロモーション	該当する製品の販売促進参照テーブルです。

4. [Save (保存)] を選択します。

ヴィジビリティ基準の作成

表示基準を作成して、メーカーがターゲット販売促進が適用されるディーラー名をフィルタリングできるようにします。

始める前に

必要なロール:製造オペレーションアドミン (sn_mfg_cmn.manufacturing_operations_admin) または販売促進マネージャー (sn_sales_prm_mgmt.sales_promotion_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 > リスト > セールスポモーション管理 > 自分の昇格 > 可視化クライテリア.
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。

ヴィジビリティ基準フォーム

フィールド	説明
セールスポモーション	ヴィジビリティ基準の販売促進。
条件	必要なサービス組織の条件。 サービス組織基準の詳細については、「 Create the criteria for a service organization 」を参照してください。

4. **[Save (保存)]** を選択します。

関連情報

[Associate service organizations with a service](#)

販売促進請求ケースの作成

払い戻しまたは割引を請求する販売促進請求ケースを作成します。

始める前に

必要なロール:製造オペレーションアドミン (sn_mfg_cmn.manufacturing_operations_admin) またはディーラー販売代理店 (sn_dealer_mgmt.dealer_sales_agent)

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 > リスト > セールスポモーション管理 > 自分の昇格 > すべての請求.
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。

販売促進請求ケースフォーム

フィールド	説明
資産	請求の資産。
要求者	ログインしているユーザー または ログインしているユーザーのサービス組織のメンバー。
コンシューマー	インストールベースにタグ付けされたコンシューマー。
ディーラー	事業所。
販売価格	販売された商品の販売価格。リストから必要な通貨を選択します

すべてのプロモーションを表示

OEM エージェントは、作成したすべてのプロモーションを表示します。

始める前に

必要なロール:製造オペレーションアドミン (sn_mfg_cmn.manufacturing_operations_admin) または請求エージェント (sn_claim_cmn.claims_agent)

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 > リスト > セールスプロモーション管理 > 自分のケース。
2. **[New (新規)]** を選択します。
3. [自分の昇格] 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、「[すべてのプロモーションフォーム](#)」を参照してください。
4. **[Save (保存)]** を選択します。
5. [チェックリストの作成] を選択します。
チェックリストの作成方法については、「[チェックリストテンプレートの作成](#)」を参照してください。
6. **[Publish (公開)]** を選択します。

i 注:

[コピー] では、販売促進の詳細をコピーすることができます。

販売促進請求管理

エージェントワークスペースを使用すると、OEM は特定の顧客セットのプロモーションキャンペーンを作成、管理、および承認できます。

タスク	説明
販売促進請求ケースの作成	販売促進請求ケースを作成します。
販売促進請求ケースの表示	すべての販売促進請求ケースを表示します。
すべての請求を承認	さまざまなタイプの承認。

販売促進請求ケースの作成

販売促進請求ケースを作成します。

始める前に

必要なロール:製造オペレーションアドミン (sn_mfg_cmn.manufacturing_operations_admin) またはディーラー販売代理店 (sn_dealer_mgmt.dealer_sales_agent)

手順

1. 移動先 すべて > セールスプロモーション請求管理 > すべて。
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。

[販売の詳細] フォーム

フィールド	説明
資産	請求の資産。
要求者	ログインしているユーザーまたはログインしているユーザーのサービス組織のメンバー。
コンシューマー	インストールベースにタグ付けされたコンシューマー。
ディーラー	事業所。
販売価格	販売された商品の販売価格。リストから必要な通貨を選択します

4. **[Continue (続行)]** を選択します。

5. フォームで、フィールドに入力します。

[インセンティブの詳細] フォーム

フィールド	説明
インセンティブを選択	該当するプロモーションを選択し、請求額やその他の必須フィールドに入力します。

6. **[Continue (続行)]** を選択します。

7. 次のいずれかの方法で請求を処理します。

関連情報

[Use the Activity Stream](#)

販売促進請求ケースの表示

販売促進請求ケースを表示します。

始める前に

必要なロール:製造オペレーションアドミン (sn_mfg_cmn.manufacturing_operations_admin) または請求エージェント (sn_claim_cmn.claims_agent)

手順

1. 移動先 **すべて > セールスプロモーション請求管理**.

2. 表示するリストを選択します。

- 自分のケース:エージェントにアサインされたケース。
- すべて:その事業所に属するすべてのケース。
- オープン:すべてのオープンケース。
- 未アサイン:未アサインのケースを作成し、対応可能なエージェントにアサインします。
- エスカレーション済み:エスカレーション済みで注意が必要なケース。

販売促進要求のレビューと承認

エージェントワークスペースを使用すると、請求エージェントはディーラーから送信された販売促進請求を確認して承認できます。

すべての請求を承認	各請求ケースラインを承認します。
請求の却下	各請求ケースラインを却下します。
請求を部分的に承認する	請求ケースラインを部分的に承認します。

i 注:

レビューと承認のアクティビティは、請求エージェントに表示されます。その他のすべての活動は、ディーラーの販売代理店によって行われます。

すべての請求を承認

OEM 請求代理人は、ディーラーが提出したすべての請求要求を承認します。

始める前に

必要なロール:製造オペレーションアドミン (sn_mfg_cmn.manufacturing_operations_admin) または請求エージェント (sn_claim_cmn.claims_agent)

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 > リスト > セールスプロモーション。

i 注:

レビューおよび承認フォームを作成して移動するには、「[販売促進請求ケースの作成](#)」を参照してください。

2. [アクティビティ] メニューから [レビューおよび承認] を選択します。

3. [✓]

4. メモを追加します。

すべての請求が承認され、[請求サマリー] アクティビティが表示されます。

5. [Complete (完了)] を選択します。

6. [請求サマリー] を選択して、販売促進請求サマリーの詳細を表示します

請求の却下

ディーラーによって提起された請求を却下します。

始める前に

必要なロール:製造オペレーションアドミン (sn_mfg_cmn.manufacturing_operations_admin) または請求エージェント (sn_claim_cmn.claims_agent)

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 > リスト > セールスプロモーション。

i 注:

レビューおよび承認フォームを作成して移動する方法については、「[販売促進請求ケースの作成](#)」を参照してください。

2. [アクティビティ] メニューから [レビューおよび承認] を選択します。
3. 却下アイコン (X) を選択して、請求を却下します。
4. メモを追加します。
5. **[Complete (完了)]** を選択します。
6. [請求サマリー] を選択して、販売促進サマリーの詳細を表示します。

請求を部分的に承認する

要求された金額よりも少ない承認済み金額を更新して、販売促進請求を部分的に承認します。

始める前に

必要なロール: 製造オペレーションアドミン (sn_mfg_cmn.manufacturing_operations_admin) または請求エージェント (sn_claim_cm.claims_agent)

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 > リスト > セールスプロモーション。



注:

レビューおよび承認フォームを作成して移動する方法については、「[販売促進請求ケースの作成](#)」を参照してください。

2. [アクティビティ] メニューから [レビューおよび承認] を選択します。
3. [請求金額] を承認する数値に設定します。
4. メモを追加します。
5. **[Complete (完了)]** を選択します。
販売促進要求は部分的に承認されます。
6. [請求サマリー] を選択して、販売促進サマリーの詳細を表示します。

追加のワークフロー

製造業営業オペレーションとともにインストールされる追加のワークフロー。

MCO 用カスタマーサービス管理 (CSM)

エージェントおよびマネージャーは、カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションを使用して、顧客のケースを作成し、必要なスキルと可用性を備えたエージェントにケースをルーティングし、顧客情報とケースアクティビティを管理し、他のアプリケーションや部門に接続してケースの解決を支援することができます。

カスタマーサービス管理 (CSM) の使用方法については、「[Using Customer Service Management](#)」を参照してください。

製造業営業オペレーションの注文管理

製造業営業オペレーションの注文管理アプリケーションは、製造業の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。

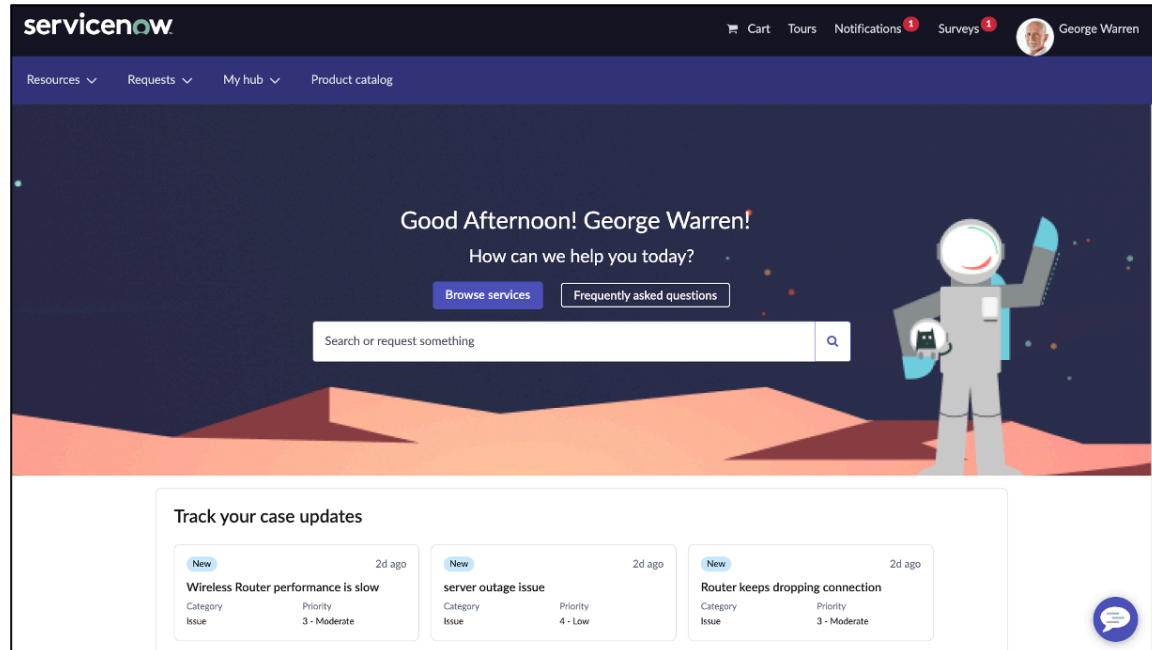
注文管理をアクションのシステムとして使用し、カスタマーサービスポータルを介して注文ステータスをリレーします。注文は任意のシステムでキャプチャして履行し、注文管理 注文テーブルに同期することができます。

Order Management の使用方法については、「 」を参照してください。

でのビジネスポータルの使用 製造業営業オペレーション

顧客は、ビジネスポータルを使用して、セールスと注文管理 for 製造業営業オペレーションで製品カタログを参照し、製品注文を作成できます。

ビジネスポータルは、サービスポータルアプリケーションに基づいた 製造業営業オペレーション のセルフサービス Web ポータルです。



ビジネスポータルは企業間 (B2B) 顧客をサポートし、顧客がセルフサービスポータルを介して独立して製品を構成し、注文できるようにします。ポータルには、最小限のセットアップですぐに使用できる機能があります。以下が含まれます。

- さまざまな顧客アクティビティへのリンクを含むヘッダーとフッター。
- ホームページには、ログインしているユーザーに必須アイテムの概要が表示されます。
- さまざまなポータルページに体系的に移動するための階層メニュー。
- 分類トピックを通じてナレッジとカタログの統一された参照エクスペリエンス。
- ケース、製品、注文などのレコードを参照、検索、およびフィルタリングするためのリストページ。
- レコードの重要な情報、関連アクション、関連リスト、およびクイックリンクを表示するレコードビューページ。

注:

ビジネスポータルストアアプリは、カスタマーサービスポータルストアアプリをインストールすると自動的にインストールされます。詳細については、「[Activate the Consumer and Customer Service Portals](#)」を参照してください。

のビジネスポータルを使用した注文の作成 製造業営業オペレーション

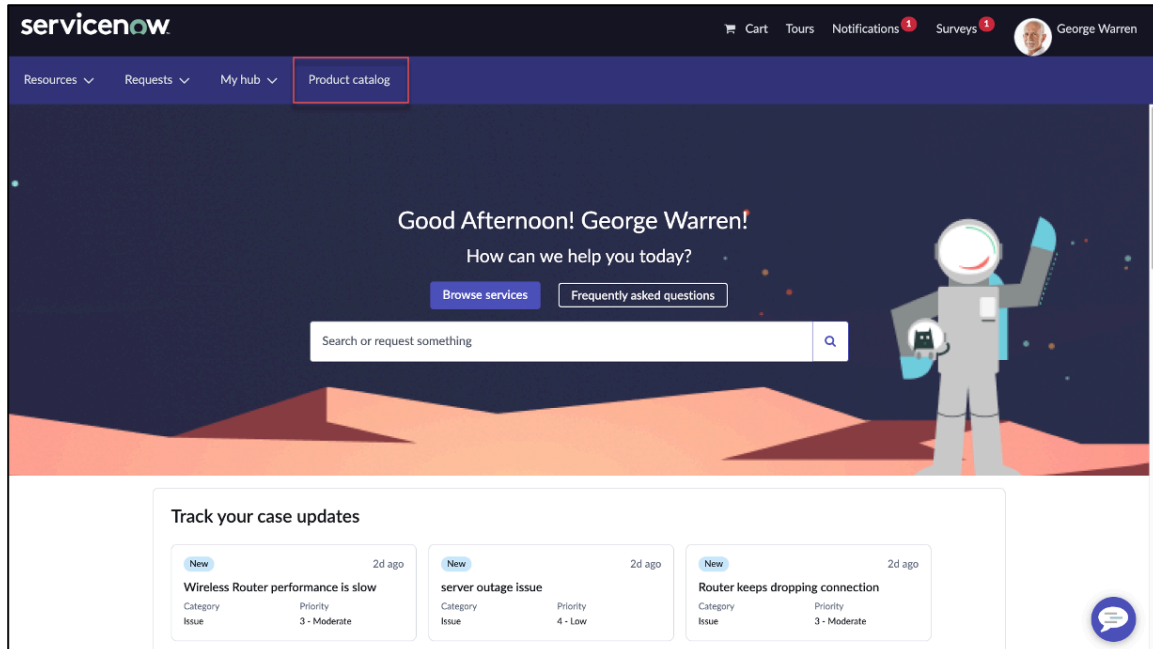
ビジネス ポータルでは、製品カタログを使用して、顧客が製品を参照および構成できるようにします。顧客は注文を作成し、フルフィルメントのために送信することもできます。

始める前に

必要なロール：customer

手順

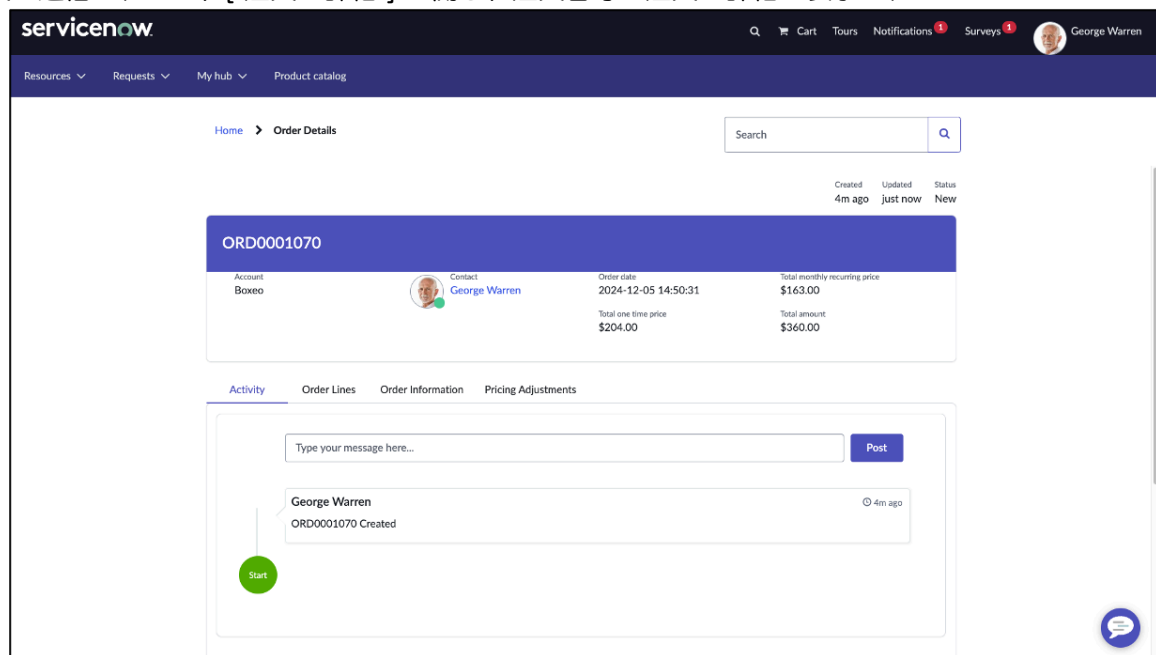
1. ビジネスポータルに移動し、製品カタログを選択します。



2. カタログを使用して、製品を参照および構成します。
ここでは、製品カタログとカテゴリを表示し、任意の製品を選択してさらにカスタマイズできます。
3. [追加] を選択して、製品をカートに追加します。
4. オプション: 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、製品を追加します。
5. [現在の選択] パネルで価格構造を確認します。
6. [追加] を選択して、製品をカートに追加します。
7. 製品カタログに戻り、注文に製品を追加します。
8. 買い物かごを選択して、買い物かご内の製品を表示します。
9. 買い物かごで、買い物かごの表示 を選択して、買い物かご内の製品の詳細情報を開きます。
10. [注文の送信] を選択して注文を作成するか、[カタログに戻る] を選択してカタログビューに戻ります。

タスクの結果

注文が送信されると、[注文の詳細] が開き、注文番号と注文の詳細が表示されま



す。

ビジネスポータルでの注文の表示

製造業営業オペレーション のビジネスポータルを使用して注文を表示します。

始める前に

必要なロール：agent

手順

1. ビジネスポータルに移動します。
2. ビジネスポータルで、次を選択します: 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、検索アイコンを使用します。
 - 順序をソートしてフィルタリングするには、フィルターアイコンを使用します。
 - PDF、Excel、または CSV としてエクスポートするには、[その他のアクション] 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。

タスクの結果

The screenshot displays the ServiceNow CSM/FSM Configurable Workspace for order ORD0001070. The left sidebar shows account details for 'Boxeo', including contact information and order breakdowns. The main area features a table of 'Order Line Items' with 14 entries. Each entry includes a checkbox, a unique number (e.g., ORDL0001548), a product offering (e.g., 'Internet and OTT Bundle'), and various specifications and models. The 'Order line action' column shows 'Add' for all items, and the 'State' column indicates all items are 'New'. The 'Priority' column shows '4 - Low' for all items. The bottom of the table indicates 'Showing 1-14 of 14' items and '20 rows per page'.

エージェントには、注文を承認または却下するオプションがあります。

請求書ケースを作成

エージェントは、CSM 構成可能ワークスペース in 製造業営業オペレーション の [請求書ケース] リストビューから請求書ケースを作成できます。

エージェントは、[請求書ケース] リストビューから [新規] を選択して、請求書ケースを作成できます。請求書ケースレコードから、エージェントは次のことができます。

- 請求書または請求書明細行を請求書ケースに追加します。
- 請求書ケースから請求書または請求書明細行を削除します。
- 請求書ケース明細行を作成します。
- 請求書ケース明細の詳細を編集します。
- 請求書ケース明細をそれ自体にアサインします。
- 請求書ケース明細行のタスクを作成します。

請求書ケースレコードで [保存] を選択すると、現在 [ドラフト] ステータスの請求書ケースと請求書ケース明細行が [新規] ステータスに移行します。[新規] ステータスになると、エージェントは請求書ケースを解決するための作業を開始できます。これには、請求書ケース明細行のタスクの作成、他のエージェントまたはチームメンバーへのアサイン、ケースの進捗状況の監視が含まれます。

要求ソース

エージェントは、次のタイプの請求書ケースを作成できます。

- 単一の顧客請求書から 1 つ以上の請求書明細行を参照するケース。
- 複数の顧客請求書を参照するケース。

請求書ケースレコードには、[要求ソース] フィールドが含まれています。エージェントは、このフィールドで次の値を選択できます。

- 特定の請求書明細行、単一の請求書:請求書ケースは単一の顧客請求書用です。エージェントは、[請求書] フィールドで請求書を選択できます。
- 請求書ヘッダーの詳細、複数の請求書:請求書ケースは複数の顧客請求書用です。

請求書ケースへの請求書と請求書明細行の追加

請求書ケースには、請求書ケース明細行のリストを含めることができます。これらのケースラインは、顧客請求書または単一の顧客請求書からの請求書明細行のいずれかを表します。

請求書ケースが作成されると、エージェントは [請求書ケース明細行] 関連リストから [新規] を選択して、請求書または請求書明細行をケースに追加できます。このアクションを選択すると、新しい請求書ケース明細行レコードが表示されます。

エージェントは、請求書ケース明細行 レコードの請求書明細行または請求書を選択し、保存 を選択して、請求書ケース明細行として請求書ケースに追加できます。

サービスブリッジ プロバイダー向け

製造業営業オペレーション でプロバイダー向けサービスブリッジを使用しているメーカーは、サービスブリッジを使用してサービスカタログから要求を送信し、ServiceNow インスタンスから受注処理を追跡する方法を学びます。

サービスブリッジ コンシューマー向け

製造業営業オペレーション で サービスブリッジ for Consumers を使用しているメーカーが、コンシューマーがサービスブリッジで 製造業営業オペレーション を使用して、サービスカタログからの要求をすべて ServiceNow インスタンスから送信する方法を説明します。

製造業営業オペレーション 参照

参照トピックには、製造業営業オペレーションに関する追加情報が記載されています。

製造業営業オペレーション 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が、製造業営業オペレーション アプリケーションのインストールとともにインストールされます。これらのコンポーネントには、ユーザーロール、テーブル、プラグイン、ServiceNow Store アプリケーション、およびビジネスルールが含まれます。

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。このテーブルへのアクセス手順については、「[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。

この機能ではデモデータを利用できます。

インストールされているロール

ユーザーロールは、サポートされているユースケースによってアサインされます。各機能には、表示専用アクセスを持つロールと、さまざまなレベルのインタラクティブアクセスを持つロールの両方があります。

製造業営業オペレーション コアロール

ロール	含まれるロール
sn_mfg_cmn.manufacturing_operations_admin	• sn_sls_prm_clm_mgt.bulk_upload_admin • sn_sales_prm_mgmt.sales_promotion_manager • sn_mfg_cmn.input_set_writer • sn_labr_cmn.labr_admin • sn_repr_claim_mgmt.claim_admin • sn_sls_prm_clm_mgt.sales_promotion_claim • sn_rcl_claim_mgmt.adminsn_prd_pm.product_catalog_admin • sn_sales_prm_mgmt.sales_promotion_admin • sn_prm.enterprise_partner_admin • sn_dealer_mgmt.dealer_admin • sn_customerservice_manager • sn_claim_cmn.claims_agent
sn_claim_cmn.claims_agent	• sn_sales_prm_mgmt.sales_promotion_viewer • sn_prm.enterprise_partner_agent • sn_rcl_claim_mgmt.campaign.viewer • sn_customerservice_agent • sn_dealer_mgmt.dealer_viewer • sn_repr_claim_mgmt.navigation_menu • sn_prd_pm.product_catalog_viewer • sn_repr_claim_mgmt.claim_writer • sn_sls_prm_clm_mgt.セールスプロモーション_クレーム_ライター • sn_mfg_cmn.navigation_menu
sn_dealer_mgmt.dealer_service_advisor	• sn_repr_claim_mgmt.claim_creator • sn_rcl_claim_mgmt.campaign.viewer • sn_customerservice.customer_case_manager • sn_prd_pm.external_product_viewer • sn_dealer_mgmt.dealer_viewer • sn_customerservice.requester • sn_prm.external_partner_associate

製造業営業オペレーション コアロール (続く)

ロール	含まれるロール
sn_dealer_mgmt.dealer_sales_agent	• sn_dealer_mgmt.dealer_viewer • sn_prm.external_partner_associate • sn_sls_prm_clm_mgt.bulk_upload_creator • sn_sales_prm_mgmt.sales_promotion_viewer • sn_sls_prm_clm_mgt.sales_promotion_claim_creator • sn_customerservice.customer_case_manager
sn_rcl_claim_mgmt.recall_manager	• sn_rcl_claim_mgmt.campaign_creator • sn_mfg_cmn.navigation_menu
sn_sales_prm_mgmt.sales_promotion_manager	• sn_sales_prm_mgmt.sales_promotion_creator • sn_sls_prm_clm_mgt.sales_promotion_claim_viewer • sn_customerservice.csm_workspace_user • sn_mfg_cmn.navigation_menu
sn_dealer_mgmt.dealer_operations_admin	• sn_prm.external_partner_manager • sn_sls_prm_clm_mgt.bulk_upload_admin • sn_dealer_mgmt.dealer_sales_agent • sn_dealer_mgmt.dealer_service_advisor
sn_rcl_claim_mgmt.recall_phase_owner	• sn_mfg_cmn.navigation_menu • sn_rcl_claim_mgmt.campaign_phase.writer

関連情報

[製造業営業オペレーション の探索](#)

のデータモデル 製造業営業オペレーション

データモデルと統合アーキテクチャ図を表示して、製造業営業オペレーション アプリケーションとそのエンタイトルメントと統合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ています。これらは、製造業営業オペレーション アプリケーションの動作の全体像を提供します。

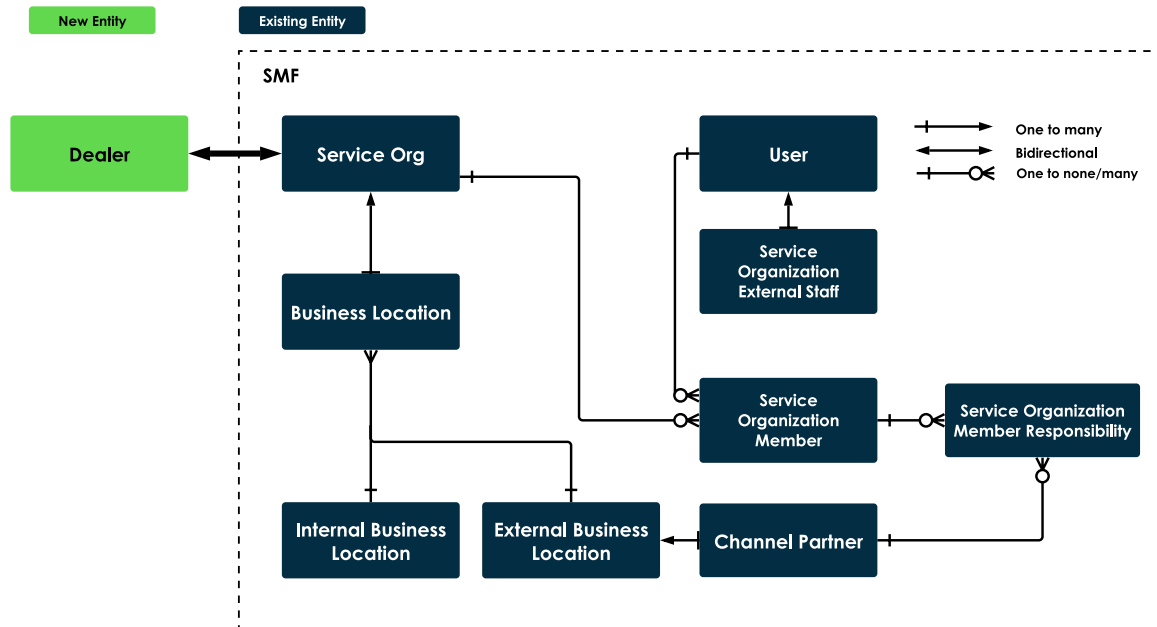
ディーラーデータモデル

ディーラーフレームワークは、日常のビジネスアクティビティを管理し、リアルタイムのデータインサイトを監視するのに役立ちます。

ディーラーポータルは、請求管理、OEM とディーラー間のコラボレーションの促進、サービス、サポートなど、幅広いメリットを提供します。製造業営業オペレーション ディーラーポータルを使用すると、ディーラー販売代理店は販売後割引の請求払い戻しの要求を行うことができます。

次の図は、ディーラーアプリケーション内のエンティティとそれらの関係を示しています。

ディーラーデータモデル



ディーラーテーブル

このセクションでは、製造業営業オペレーションのディーラーテーブルについて説明します。

ディーラープラグイン

ディーラー [sn_dealer_mgmt] 機能は、既存のテーブルを追加または変更します。

- Service Organization [sn_customer_service_organization]
- 事業所 [sn_csm_business_location]
- 内部事業所 [sn_csm_business_location_internal]
- 外部事業所 [sn_cms_business_location_external]
- サービス組織メンバー [sn_cms_service_organization_member]
- サービス組織の外部スタッフ [sn_cms_svc_org_member_responsibility]
- チャンネルパートナー [sn_prm_channel_partner]
- サービス組織の外部スタッフ [sn_csm_service_organization_external_staff]
- User (ユーザー) [sys_user]

ディーラープラグインは、次のテーブルを追加します。

ディーラープラグインのテーブル名

テーブル	説明
ディーラー [sn_dealer_mgmt_dealer]	販売代理店レコードを保存します。

ディーラープラグインのテーブル名 (続く)

テーブル	説明
サービス組織 [sn_customer_service_organization]	事業所や内部事業所を含む、サービス組織のレコードを保存します。 サービス組織は、顧客のバリューチェーンをサポートするベースフレームワークを提供します。チェーンには、内部および外部のサービス組織が含まれます。 たとえば、複数のディーラーを持つ自動車メーカーなどです。
事業所 [sn_csm_business_location]	事業所レコードを保存します。事業所はサービス組織の一種です。
内部事業所 [sn_csm_business_location_internal]	商品およびサービスの提供に関連する内部事業所レコードを保存します。たとえば、店舗や支店などです。
外部事業所 [sn_csm_business_location_external]	物品およびサービスの提供に関連する外部事業所レコードを保存します。たとえば、フランチャイズや販売代理店などです。
チャネルパートナー [sn_prm_channel_partner]	名前、連絡先の詳細などのチャネルパートナー情報を保存します。
ユーザー [sys_user]	ユーザー ID やパスワードなどのユーザーレコードを保存します。
サービス組織メンバー [sn_csm_service_organization_member]	メンバーとサービス組織間の関係のレコードを保存します。
サービス組織の外部スタッフ [sn_csm_service_organization_external_staff]	外部サービス組織に属するユーザーのレコードを保存します。
サービス組織メンバーの責任 [sn_csm_svc_org_member_responsibility]	サービス組織またはその拡張エンティティで作業するスタッフの責任を設定します。

Service Model Foundation の詳細については、「[Configuring Customer Service Management](#)」を参照してください。

販売促進キャンペーンデータモデル

セールスプロモーションとは、売上を伸ばし、ブランド認知度を高め、顧客に割引を提供するために、新しいアイデアを実装するマーケティング戦略です。

販売促進キャンペーンの主張の概要

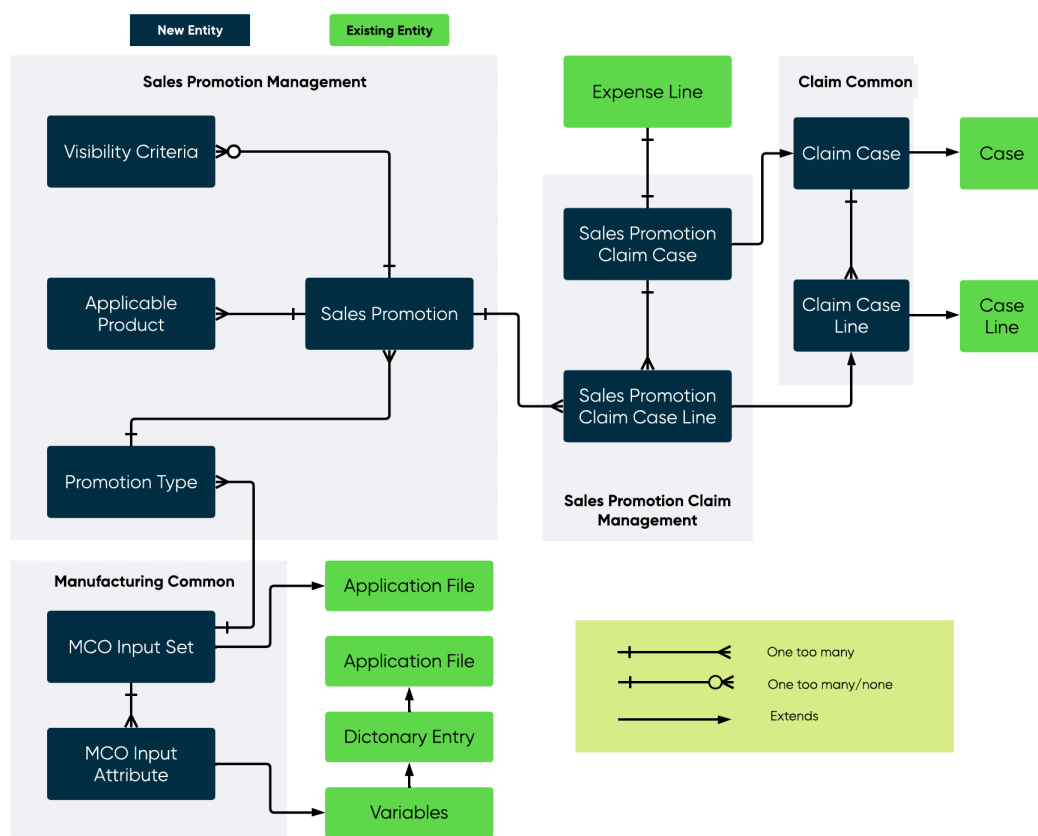
メーカーまたは相手先ブランド供給(OEM)は、販売促進割引またはオファーをディーラーに発表します。これらのプロモーションは、OEM マーケティング戦略に基づいて、一連の顧客またはすべての顧客に適用されます。ディーラーエージェントは、販売プロセス中に提供された割引またはオファーの払い戻しについて、OEM にプロモーション請求を提起することができます。販売促進機能を使用すると、ディーラーは販売後に請求を提起し、請求ケースに応じて OEM が承認または却下することができます。

販売促進には、次の 3 つの主要な部分があります。

- OEMによる販売促進の創出
- ディーラーによるプロモーションに対する請求の作成
- OEM による請求の審査と払い戻し

次の図は、販売促進キャンペーン要求アプリケーション内のエンティティとそれらの関係を示しています。

販売促進キャンペーンデータモデル



自動翻訳

一括インポート販売促進要求

販売促進は一括インポート機能をサポートしています。これにより、ディーラーの販売代理店は、レビューおよび承認のために複数の請求を含むスプレッドシートをインポートできます。一括インポートを有効にするには、カスタマーサービス管理 (CSM) または 事業所サービスポータル (BLSP) ポータルでカスタマイズする必要があります。

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

販売促進キャンペーン請求テーブル

このセクションでは、製造業営業オペレーションの販売促進キャンペーン要求テーブルについて説明します。

Sales Promotion プラグイン

販売促進機能は、既存のテーブルを追加または変更します。

- Expense Line [fm_expense_line] (経費ライン [fm_expense_line])
- ケース [sn_customerservice_case]
- ケースライン [sn_case_line]

販売促進プラグインは、次のテーブルを追加します。

Sales Promotion プラグインのテーブル名

ラベル	説明
セールスプロモーション [sn_sales_prm_mgmt_sales_promotion]	プロモーション名、プロモーションの開始日と終了日、インセンティブタイプ、インセンティブ率など、販売促進の詳細を保存します。チェックリストテンプレートには、承認プロセス中に必要なドキュメントの詳細が記載されています。
昇格タイプ [sn_sales_prm_mgmt_promotion_type]	プロモーションタイプの詳細を保存します。可能なタイプは次のとおりです。 • 取引促進 • 高齢者登用 • 退役軍人の昇進
MCO 入力セット [sn_mfg_cmnmco_input_set]	入力属性のグループ化情報を保存します。
MCO 入力属性 [sn_mfg_cmnmco_input_attributes]	入力グループの属性または入力変数を保存します。
適用可能な製品 [sn_sales_prm_mgmt_applicable_product]	ターゲットの販売促進キャンペーンに適用可能な製品の詳細を保存します。特定のモデル（メーカー）または資産（ロットまたはシリアル番号）レベルに基づくことができます。
請求ケース [sn_claim_cmnmcase]	クレーム要求が発生したときにディーラーからメーカーに提供された情報を保存します。この情報は、昇格入力テーブルから取得されます。
可視化クライテリア [sn_sales_prm_mgmt_visibility_criteria]	ターゲット販売促進が適用されるディーラー名を保存および表示します。
セールスプロモーション請求ケース	請求ケースと請求ケースラインの進捗状況情報を保存します。たとえば、請求ケースの状況が

Sales Promotion プラグインのテーブル名 (続く)

ラベル	説明
[sn_sls_prm_clm_mgt_case]	[ドラフト]、[送信済み]、[レビュー]、または [承認済み] である場合です。
セールスプロモーション請求ケース明細 [sn_sls_prm_clm_mgt_case_line]	請求日、請求金額、請求のステータス、資産など、請求に関する情報を保存します。
経費ライン [fm_expense_line]	経費ラインが作業指示書から手動で作成された場合、経費ラインの簡単な説明に作業指示書の簡単な説明が自動的に入力されます。
請求ケース明細 [sn_claim_cmn_case_line]	請求ヘッダーに関連するアイテムの詳細を保存します。
ケース [sn_customerservice_case]	ディーラーによって作成および送信されたケースレコードを保存します。
ケースライン [sn_case_line]	ケース品目レコードを保存します。

ケースとケースラインの詳細については、「[Case Lines and Workflows](#)」を参照してください。

修理請求データモデル

修理請求フレームワークを使用すると、ディーラーは保証契約の対象となる機器または製品の修理に対する払い戻し請求要求を提起できます。

顧客が機器や製品の問題についてディーラーに相談すると、ディーラーは問題を診断して修正します。ディーラーは、次のシナリオに基づいて、払い戻しのためにメーカーに請求を提出できます。

- warrantyの対象となる修理請求
- 欠陥製品または部品のリコール

i 注:

営業権とサービス契約は、顧客の要件に基づいてカスタマイズできます。

修理ポータルは、ディーラーがメーカーまたは OEM エージェントに修理請求を提出するのを容易にします。OEM エージェントは、請求ケースを承認、却下、部分的に承認、または返送することができます。

次の図は、修理請求アプリケーション内のエンティティとそれらの関係を示しています。

修理請求テーブル

このセクションでは、製造業営業オペレーション の修理請求テーブルについて説明します。

修理請求プラグイン

修理請求機能は、既存のテーブルを追加または変更します。

- Expense Line [fm_expense_line] (経費ライン [fm_expense_line])
- ケース [sn_customerservice_case]
- ケースライン [sn_case_line]

修理請求プラグインは、次のテーブルを追加します。

修理請求プラグインのテーブル名

ラベル	説明
修理請求ケース [sn_repair_claim_mgmt_case]	払い戻しのために送信された修理請求要求の詳細を保存します。
修理請求ケースライン [sn_repair_claim_mgmt_case_line]	顧客の修理請求ジョブレベルの詳細を保存します。
ケースラインチャージの修理 [sn_repair_claim_mgmt_case_line_charge]	修理に関連する詳細な費用を保持する特定の品目を保存します。
経費ライン [fm_expense_line]	承認済みまたは部分的に承認された請求ジョブの経費情報を保存します。
請求ケース [sn_claim_cm_n_case]	クレーム要求が発生したときにディーラーからメーカーに提供された情報を保存します。この情報は、昇格入力テーブルから取得されます。
請求ケース明細 [sn_claim_cm_n_case_line]	請求のジョブレベルの詳細を保存します

修理請求プラグインのテーブル名 (続く)

ラベル	説明
ケースライン [sn_case_line]	親ケースに対して作成されたケース品目レコードを保存します。
請求ケース明細行課金 [sn_claim_cmn_case_line_charge]	修理ジョブごとに発生した料金を保存します。

ケースとケースラインの詳細については、「[Case Lines and Workflows](#)」を参照してください。

取り消しキャンペーンデータモデル

リコールキャンペーンフレームワークを使用すると、リコールされた製品に対する OEM からの払い戻し請求要求を開始できます。

リコールは、メーカーが製品の安全性上の問題や欠陥を特定した場合に講じる措置です。メーカーまたはOEMによって開始されたリコールプロセスには、次のタスクが含まれます。

- 問題の特定
- 修正を開発
- リコールの計画と準備 (フェーズロールアウト)
- 取り消し実行
- リコール請求 (ディーラーへの払い戻し)

i 注:

リコールの計画と準備とリコール請求のみがサポートされています。

リコールは、特定の欠陥が多数の製品に影響を与える場合に開始されます。次の図は、取り消し請求アプリケーション内のエンティティとそれらの関係を示しています。

リコール請求データモデル

取り消しキャンペーンテーブル

このセクションでは、製造業営業オペレーションの取り消しキャンペーンテーブルについて説明します。

リコール請求プラグイン

取り消し要求機能は、既存のテーブルを追加または変更します。

- 計画立案アイテム [sn_align_core_planning_item]
- タスク
- サービス組織の基準

取り消し要求プラグインは、次のテーブルを追加します。

取り消し請求プラグインのテーブル名

リコールキャンペーン [sn_rcl_claim_mgmt_rcp]	これは親テーブルであり、取り消しキャンペーンのイニシアチブ情報を格納します。
キャンペーンタスクの取り消し [sn_rcl_claim_mgmt_campaign_task]	取り消しキャンペーンプロセスを完了するために履行する必要があるタスク情報を保存します。
リコールキャンペーンのフェーズ [sn_rcl_claim_mgmt_rcp_phase]	取り消しキャンペーンの開始に関連する情報を保存します。
影響を受ける完成品 [sn_rcl_claim_mgmt_finished_good]	取り消しキャンペーンによって影響を受けるすべての資産の資産情報を保存します。
是正処置 [sn_rcl_claim_mgmt_ca]	取り消しキャンペーンレコードの一部として言及された問題を解決するための修復手順を保存します。
取り消しキャンペーンフェーズタスク [sn_rcl_claim_mgmt_phase_task]	取り消しキャンペーンフェーズに関連するタスクを保存します。
是正処置人件費 [sn_rcl_claim_mgmt_ca_labor_charges]	救済手順を実行するためのさまざまなタイプの課金の詳細を保存します。
プランニングアイテム [sn_align_core_planning_item]	新しいアイテムの詳細を保存します。

インストールベースのアイテムフォーム

インストールベースアイテムは、アプリケーションサービス構成アイテムを参照します。各インストールベースアイテムは、顧客の構成アイテムレコードを参照します。構成アイテムで問題が発生した場合、カスタマーサービスエージェントは、どのインストールベースアイテムがケースの影響を受けているかを追跡できます。

インストールベースアイテムフォーム

フィールド	説明
番号	インストールベースアイテムの一意の ID。このフィールドは自動で入力されますが、変更できます。
名前	インストールベースアイテムの名前。
構成アイテム	インストールベースアイテムに関連付けられた構成アイテム。 アプリケーションサービスの構成アイテムクラスのインストールベースアイテムを作成するには、sn_customerservice_manager ロールに app_service_user ロールも必要です。詳細については「 アプリケーションサービス 」を参照してください。

インストールベースアイテムフォーム (続く)

フィールド	説明
	サービスモデルには、「アプリケーションサービス」と呼ばれるモデルカテゴリがあり、サービスモデルをアプリケーションサービス CI クラスにリンクします。詳細については、「 モデル 」と「 モデルカテゴリ 」を参照してください。
コンシューマー	インストールベースアイテムに関連付けられたコンシューマー。 i 注: [コンシューマー] フィールドが最初に入力された場合、[アカウント] フィールドは非表示になります。
オーナー	インストールベースアイテムのビジネスマネージャー。ビジネスマネージャーが構成アイテムに入力されている場合、このフィールドには構成アイテムの情報が自動的に入力されます。
サポート担当者	CI にこの情報が含まれる場合、このフィールドには構成アイテムの情報が自動で入力されます。
製品	インストールベースに関連付けられた製品モデルで、任意の製品モデルに関連付けられたサービスを識別するために使用されます。 i 注: 製品モデルには単一の仕様が必要です。製品モデルに関連付けられている仕様は、インストールベースフォームにのみ表示されます。
場所	製品に関連付けられた場所。
ステータス	製品がオリジナルか交換品かを決定するオプションです。
ライフサイクルステージ	インストールベースアイテムの CSDM ライフサイクル サイクルステージ。
ライフサイクルステージステータス	インストールベースアイテムの CSDM ライフサイクルステージステータス。
アクティブ	インストールベースがアクティブか非アクティブかを表すオプションです。ステータスがアクティブの場合、製品の関連ケースを作成できます。 i 注: アクティブ状態、インストール日、およびアンインストール日の間の同期が存在します。インストールベースフォームで、[ステータス] が [使用中] の場合は、[アクティブ] オプションが選択されていることを意味します。[アクティブ] オプションが選択されていない場合、[ステータス] は [非アクティブ] に設定されます。

インストールベースアイテムフォーム (続く)

フィールド	説明
インストール日	インストールベースがアクティブになる日付。
アンインストール日	インストールベースが非アクティブになる日付。
資産	インストールベースに関連付けられた資産。
仕様	インストールベースアイテムに関連付けられた仕様です。インストールベースアイテムとその階層を作成するための注文の履行に役立つオプションです。 i 注: [仕様] フィールドは、CSM エージェント、マネージャー、および貢献者ペルソナにのみ表示されます。

関連情報

[インストールベースアイテムの作成](#)

内部事業所フォーム

内部事業所に関する情報を保存する内部事業所 (IBL) フォーム。この情報には、その事業所にアサインされたスタッフメンバー、ケース、販売済み製品、および顧客用に作成されたインストールベースアイテムが含まれます。

内部事業所フォーム

フィールド	定義
番号	内部事業所の自動生成された番号。デフォルトでは、場所番号は先頭にプリフィックス IBL が付きます。
名前	内部事業所の名前
タイプ	組織のタイプ。次のいずれかを選択します。 - 事業所:企業が運営する事業の物理的な場所 - ビジネスグループ:単一のエンティティとして運営されている親会社と子会社の集合体で構成される組織。
ビジネス機能	事業所で提供される機能のタイプ。次のビジネス機能を選択します。 - サービス:事業所が、アカウント、コンシューマー、またはその他の事業所のサポートの提供やケースの解決などのサービス関連機能を提供する場合は、このタイプを選択します。 - 営業:事業所が営業関連のアクティビティ (注文の作成または管理、見積もりの生成、機会やリードの処理、価格設定の管理、製品の推奨事項の提供、アカウント、コンシューマー、またはその他の事業所向けのアカウントベースの販売のサポートなど) を提供する場合は、このタイプを選択します。

内部事業所フォーム (続く)

フィールド	定義
	サービスとセールス:事業所がサービス関連アクティビティとセールス関連アクティビティの両方を提供している場合は、サービスとセールスの両方を選択します。 i 注: 両方のタイプのビジネス機能を選択することで、注文とケースを作成および管理できます。
マネージャー	内部事業所のマネージャー。 i 注: 内部事業所のマネージャーとして追加できるのは、内部ユーザーのみです。
親内部事業所	事業所の親。このフィールドを使用して、親子階層を作成します。
番地	内部事業所の番地
市区町村	内部事業所がある市区町村。
都道府県	内部事業所がある都道府県。
郵便番号	内部事業所の郵便番号
サービス提供先の顧客	事業所でサービスを受ける顧客のタイプ。サービスを受ける顧客は、次の 2 つのオプションを使用して定義できます。 - すべての顧客:サービス組織のスタッフがすべての顧客の問題を作成および解決できるようにします。 - 基準ベース:サービス組織のスタッフは、特定の基準を使用して、サービス組織に関連付けられている顧客の問題のみを作成および解決できます。
Web サイト	内部事業所の Web アドレス
メール	内部事業所で使用されるメール ID
電話	内部事業所の電話番号
オープン日	事業所が運用可能になり、顧客が利用できるようになる日付。
終了日	事業所が非稼働となり、顧客が利用できなくなる日付。 i 注: クローズ日はオープン日より前にすることはできません。

内部事業所フォーム (続く)

フィールド	定義
ステータス	事業所の現在のステータス (対応中、運用中、非稼働、またはクローズ済み)。
説明	事業所の説明。

MCO 入力属性

MCO 入力属性フォーム。

MCO 入力属性フォーム

フィールド	定義
ラベル	プロモーションアンケートの入力フィールドに使用されるラベル。
列名	列のフィールド名。
タイプ	属性のタイプ。タイプの詳細については、「 ServiceNow AI Platform field administration 」を参照してください。
モデル	製品のモデル。
最大長	文字列フィールドのサイズの論理的な制限。長さによって、ユーザーインターフェイスでの文字列フィールドの表示方法と、それらを物理データベースのデータタイプにマップする方法が決まります。
デフォルト値	新しいレコードのフィールドのデフォルト値。
順序	注文の数。このフィールドは、入力フィールドが UI に表示される順序を定義します。
参照	別のテーブルのフィールドへの参照を格納する参照フィールド。
選択肢	ユーザーが値のリストを表示できるようにするオプション。
アプリケーション	アプリケーションの名前。
アクティブ	属性をアクティブとして設定するオプション。
読み込み専用	ユーザーインターフェイスでフィールド値を変更できるかどうかを指定するオプション。
必須	レコードを保存するためにこのフィールドに値を含める必要があるかどうかを指定するオプション。
表示	このフィールドが参照フィールドの表示値であることを示すオプション

MCO 入力属性フォーム (続く)

フィールド	定義
テキストインデックス	検索でテーブル内のテキストにインデックスを付けるかどうかを決定するオプション。
監査	テーブルの監査を有効にするオプション。

[自分のプロモーション] フォーム

[自分のプロモーション] フォームを使用すると、メーカーはプロモーションキャンペーンとインセンティブの詳細を入力できます。

[自分のプロモーション] フォーム

フィールド	説明
番号	新しいレコードごとに表示される一意の番号。
名前	販売促進の名前。
開始日	キャンペーンの有効な開始日。現在の日付より前にすることはできません。
終了日	キャンペーンの有効終了日。開始日より前にすることはできません。
所有者	この販売促進を担当する所有者。
状況	プロモーションの現在のステータス。このフィールドは自動的に [ドラフト] に設定されます。
昇格タイプ	プロモーションタイプ。 リストからオプションを選択します。プロモーションタイプを作成するには、「 プロモーションタイプの作成 」を参照してください。
チェックリストテンプレート	事前定義済みチェックリストテンプレート。 リストからオプションを選択します。チェックリストテンプレートを作成するには、「 チェックリストテンプレートの作成 」を参照してください。
説明	販売促進の簡単な説明。
適用可能な割引	
インセンティブタイプ	インセンティブタイプ。オプションは次のとおりです。 • 総計 • パーセンテージ
最小インセンティブ	キャンペーンのインセンティブを可能な限り低く抑えます。このフィールドは、インセンティブ

[自分のプロモーション] フォーム (続く)

フィールド	説明
	タイプから金額が選択されている場合にのみ表示されます。
最大インセンティブ	キャンペーンに対する最高のインセンティブ。このフィールドは、インセンティブタイプから金額が選択されている場合にのみ表示されます。
最小パーセンテージ	キャンペーンに適用される最も低い割引率。このフィールドは、インセンティブタイプからパーセンテージが選択されている場合にのみ表示されます。
最大パーセンテージ	キャンペーンに適用される最も高い割引率。このフィールドは、インセンティブタイプからパーセンテージが選択されている場合にのみ表示されます。

関連情報

[自分の昇格](#)

すべてのプロモーションフォーム

[すべてのプロモーション] フォームを使用すると、メーカーはプロモーションキャンペーンとインセンティブの詳細を入力できます。

フィールド	説明
番号	新しいレコードごとに表示される一意の番号。
名前	販売促進の名前。
開始日	キャンペーンの有効な開始日。現在の日付より前にすることはできません。
終了日	キャンペーンの有効終了日。開始日より前にすることはできません。
所有者	リストからこの販売促進を担当する所有者。
状況	プロモーションの現在のステータス。このフィールドは自動的に [ドラフト] に設定されます。
昇格タイプ	プロモーションタイプ。 リストからオプションを選択します。プロモーションタイプを作成するには、「 プロモーションタイプの作成 」を参照してください。
チェックリストテンプレート	事前定義済みチェックリストテンプレート。 リストからオプションを選択します。チェックリストテンプレートを作成するには: チェックリストテンプレートの作成

フィールド	説明
説明	販売促進の簡単な説明。
適用可能な割引	
インセンティブタイプ	インセンティブタイプ。オプションは次のとおりです。 • 総計 • パーセンテージ
最小インセンティブ	キャンペーンのインセンティブを可能な限り低く抑えます。このフィールドは、インセンティブタイプから金額が選択されている場合にのみ表示されます。
最大インセンティブ	キャンペーンに対する最高のインセンティブ。このフィールドは、インセンティブタイプから金額が選択されている場合にのみ表示されます。
最小パーセンテージ	キャンペーンに適用される最も低い割引率。このフィールドは、インセンティブタイプからパーセンテージが選択されている場合にのみ表示されます。
最大パーセンテージ	キャンペーンに適用される最も高い割引率。このフィールドは、インセンティブタイプからパーセンテージが選択されている場合にのみ表示されます。

関連情報

[すべてのプロモーションを表示](#)

[請求の詳細] フォーム

[請求の詳細] フォームを使用すると、ディーラーは実行された修理作業請求の詳細を入力できます。

フィールド	説明
資産	修理アクションが実行される資産または製品。
要求者	修理請求要求を出しているユーザー。
コンシューマー	インストールベースに基づいて自動入力される顧客情報。
説明	修理請求の簡単な説明。
ディーラー	修理請求要求を出しているディーラー。
報告日	請求が提起されている日付。
作業指示	string 値である請求作業指示番号。

関連情報

[Roles and components of Partner Relationship Management](#)[保証のための修理請求の送信](#)[リコールの修理請求を送信する](#)

修理請求フォーム

修理請求フォームでは、保証と取り消し請求の詳細を入力できます。

フィールド	説明
保証	
i 注: [保証] セクションのフィールドは、[要求ジョブを追加] で [保証] 請求オプションタイプを選択すると表示されます。	
カジュアルパーツ	修理される製品の品番。
修理アクション	修理アクションタイプ。オプションは次のとおりです。 • 修理 • 交換 • ソフトウェア更新
問題の説明	問題がある製品の名前。
修理の詳細	修理の詳細の簡単な説明。
取り消し	
i 注: [取り消し] セクションの下フィールドは、[取り消し] 要求オプションを選択すると表示されます。	
リコールキャンペーン	リコールキャンペーン。
是正処置	問題を解決するために実行される是正処置。
カジュアルパーツ	品番。このフィールドは、選択した是正処置から自動入力されます。
修復策タイプ	リコールキャンペーンレコードの一部として言及されている問題を解決するための修正手順。このフィールドは自動入力されます。
修理の詳細	修理の詳細の簡単な説明。このフィールドは、是正処置で使用可能な詳細から自動的に入力されますが、サービスエージェントが変更できません。
部品	

フィールド	説明
品番	修理、交換、またはアップグレードされた部品の番号。
カジュアルな部品交換	臨時部品交換は、修理アクションを交換として選択した場合、または修復タイプにリコール請求ジョブの交換が含まれている場合にのみ有効になります。
数量	修理された資産の数量。測定単位には次のものが含まれます。 • ケース • パック • カートン • キット • 各 • バンドル • ボックス
標準金額	部品の標準金額。税抜きです。
税率	税率。
請求額	請求額。この金額は、基準金額、数量、税率に基づいて計算されます。 例: 標準金額 * 数量 + 税率。
労力	
労働規約	労働コード。
期間	部品または製品の修理または交換に必要な時間。測定単位には次のものが含まれます。 • 年 • 時間 • 月 • 日
標準金額	実行された労務作業の標準量。税抜きです。
税率	税率。
請求額	請求額。この金額は、基準金額、数量、税率に基づいて計算されます。 例: 標準金額 * 数量 + 税率。
外部サービス	
説明	部品の修理または交換のために実施された外部サービスの詳細。

フィールド	説明
標準金額	受けた外部サービスの標準金額。税抜きです。
税率	税率。
請求額	請求額。この金額は、基準金額、数量、税率に基づいて計算されます。 例: 標準金額 * 数量 + 税率。
その他	
その他	その他のサービスの詳細。
標準金額	その他のサービスの基準金額。
税率	税率。
請求額	請求額。この金額は、基準金額、数量、税率に基づいて計算されます。 例: 標準金額 * 数量 + 税率。
請求額	このジョブの請求総額。含まれる内容: • 部品請求額 • 労働請求額 • 外部サービスの請求額 • その他の請求金額
添付ファイル	請求を裏付ける添付ファイル。

関連情報

[保証のための修理請求の送信](#)

[リコールの修理請求を送信する](#)

チャネルパートナーフォーム

チャネルパートナーフォーム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。

フィールド	説明
番号	チャネルパートナーの番号が自動的に生成されます。 i 注: デフォルトでは、チャネルパートナー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。
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。

フィールド	説明
外部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ンネルパートナーのマネージャー。
ステータス	チャンネルパートナーのステータス。オプションは次のとおりです。 - 一時停止 - 終了。
親チャンネルパートナー	チャンネルパートナーの親エンティティ。
会社	チャンネルパートナーに関連付けられている会社。
作成日時	チャンネルパートナーが作成された日付。
アクティブ	チャンネルパートナーをアクティブ化するオプション。デフォルトでは、このフィールドはアクティブです。
説明	簡単な説明。
年ごとの収益	チャンネルパートナーの年間収益。
従業員数	チャンネルパートナーで働く従業員の数。
業種	チャンネルパートナーが属する業種。
Web サイト	チャンネルパートナーのウェブサイトの詳細。
メール	チャンネルパートナーのメールアドレス。
電話	チャンネルパートナーの電話番号。
会社の住所	チャンネルパートナー会社の住所。
アクティビティ	チャンネルパートナーに関連する更新と情報。

関連情報

[チャンネルパートナーの作成](#)

販売促進一括アップロードフォーム

一括販売促進アップロードフォーム。

[一括アップロード] フォーム

フィールド	説明
セールスプロモーション番号	販売促進キャンペーン番号。
外部 ID	サードパーティシステム内の販売促進の ID。
販売済み製品のコスト	販売された製品の価格。
適用されたプロモーション率	プロモーションに適用される割引の割合。
通貨	通貨タイプ。
プロモーション値	プロモーションに対して与えられる割引。
販売された製品のシリアル番号	販売済み製品のシリアル番号。

[キャンペーンの取り消し] フォーム

リコールキャンペーンフォームを使用すると、OEM はリコールキャンペーンを作成できます。

フィールド	説明
番号	取り消しキャンペーンの一意の番号。このフィールドは、自動的に生成されます。番号は RCP から始まります。
キャンペーン名	キャンペーンの名前。
開始予定日	取り消しキャンペーンの適用開始日。
製品の問題番号	取り消しキャンペーンが作成される製品のシリアル番号。
状況	製品の状態。このフィールドは、製品番号に基づいて自動的にフェッチされます。
リコールタイプ	リコール問題タイプ。オプションは次のとおりです。 • 製品の欠陥 • 規制 • 安全 • テクニカルサービスセキュリティ情報 • ドライブリコールを停止 • 外部駐車勧告 • その他
優先度	取り消しの優先度。オプションは次のとおりです。 • 1：重大 • 2-高 • 3-中 • 4-Low • 5:計画中
アサイン先グループ	現在のキャンペーンの処理を担当するリコールマネージャーのグループ。
アサイン先	現在のキャンペーンの処理を担当するアサイン先グループのリコールマネージャー。
簡単な説明	製品の問題の簡単な説明。
リコールの問題の詳細	製品がリコールされた詳細な問題。
作業メモ	追加のメモ (ある場合)。

関連情報

[自分のキャンペーン](#)[すべてのキャンペーン](#)

是正アクションフォーム

是正処置フォームを使用すると、OEM は資産を排除または交換することで、資産の問題に対処できます。

是正アクションフォーム

フィールド	説明
番号	自動的に生成される是正処置番号。番号は CA から始まります。
名前	是正処置の名前。
影響を受ける部品	影響を受ける部品の詳細。これは、是正処置が実行される部分です。
状況	アクションのステータス。
リコールキャンペーン	[キャンペーンの取り消し] フォーム からフェッチされたキャンペーンの詳細を取り消します。
必須	必要に応じて是正処置を設定するオプション。
修復策タイプ	修復タイプは、実行される修正のタイプに関する是正処置を指定します。
影響を受ける資産の適用性	影響を受ける資産のリスト。
詳細	是正処置に関する簡単な詳細。

キャンペーンタスクフォーム

キャンペーンタスクフォームでは、取り消しキャンペーンの詳細を追加できます。

キャンペーンタスクフォーム

フィールド	説明
番号	自動的に生成されるキャンペーンタスク番号。
アサイン先	キャンペーンタスクをアサインするユーザーの名前。
リコールキャンペーン	[キャンペーンの取り消し] フォーム からフェッチされたキャンペーンの詳細を取り消します。
優先度	[キャンペーンの取り消し] フォーム からフェッチされる優先度情報。
状況	キャンペーンタスクのステータス。オプションは次のとおりです。 • 保留中 • オープン • 対応中

キャンペーンタスクフォーム (続く)

フィールド	説明
	- 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
アクティブ	キャンペーンタスクのアクティブまたは非アクティブステータス。
簡単な説明	キャンペーンタスクの簡単な説明。
説明	次のフェーズのために更新する情報。
作業メモ	追加情報 (ある場合)。

取り消しキャンペーンフェーズフォーム

取り消し請求フォームでは、取り消しキャンペーンフェーズの詳細を追加できます。

フィールド	説明
番号	自動的に生成される取り消しキャンペーンフェーズ番号。番号はRCPPHで始まります。
名前	取り消しキャンペーンフェーズ名。
開始予定日	リコールキャンペーンの開始予定日。
終了予定日	取り消しキャンペーンの終了日。
リコールキャンペーン	キャンペーン名を取り消します。
状況	取り消しキャンペーンフェーズのステータス。このフィールドは自動的に [ドラフト] に設定されます。
アサイン先グループ	このフェーズを担当するフェーズオーナーのアサイン先グループ。
アサイン先	取り消しキャンペーンフェーズを割り当てるユーザーの名前。
影響を受ける資産の適格性	影響を受ける資産のリスト。
ディーラーの可視化	この取り消しキャンペーンフェーズが表示されるサービス組織の基準。
説明	リコールキャンペーンフェーズに関する簡単な説明。

関連情報

[キャンペーンフェーズを作成](#)

[自分のキャンペーンフェーズを作成](#)

フェーズタスクフォーム

フェーズタスクフォームでは、取り消しフェーズの詳細を追加できます。

フェーズタスクフォーム

フィールド	説明
番号	キャンペーンフェーズタスク番号を取り消します。このフィールドは、自動的に生成されます。番号は TASK で始まります。
アサイン先	取り消しキャンペーンフェーズタスクをアサインするユーザーの名前。
リコールキャンペーンのフェーズ	取り消しキャンペーンフェーズ。
優先度	取り消しフェーズタスクの優先度。オプションは次のとおりです。 • 1：重大 • 2-高 • 3-中 • 4-Low • 5:計画中
状況	キャンペーンタスクのステータス。オプションは次のとおりです。 • 保留中 • 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 デフォルトでは、[開く] が表示されます。
アクティブ	フェーズタスクのアクティブまたは非アクティブステータス。
簡単な説明	フェーズタスクの簡単な説明。
説明	フェーズタスクの詳細な説明。
作業メモ	必要に応じて、追加のメモ。

のドメインセパレーション 製造業営業オペレーション

製造業営業オペレーション 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：標準

- ベーシックレベルのサポートのすべての側面が含まれています。
- アプリケーションプロパティは、必要に応じてドメイン対応です。
- ビジネスロジック:サービスプロバイダー (SP) は、顧客に従ってプロセスを作成または変更します。ユースケースには、単一のインスタンスでの複数のサービスプロバイダー顧客によるアプリケーションの正しい使用が反映されています。
- インスタンスオーナーは、特定のアプリケーションに期待されるテナントに従って、MVP (minimum viable product) ビジネスロジックとデータパラメーターを構成する必要があります。

サンプルユースケース：アドミンは、レコードを他のテナントに対してはクローズしないが、1 つのテナントに対してクローズする場合、コメントを必須にすることができる必要があります。

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](#)」²を参照してください。

ドメインセパレーションテーブル

- i 注:**
すべての 製造業営業オペレーション テーブルがドメインセパレーションをサポートしています。

他の製品アプリケーションとともにインストールされるコンポーネント

カスタマーサービス管理 (CSM)、Cash to Lead、およびサービスブリッジアプリケーションを有効にすると、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。

インストールされるコンポーネント

製品	インストールされるコンポーネント
カスタマーサービス管理 (CSM)	Components installed with Customer Service Management ²
Lead-to-Cash プロセス管理	Components installed with Lead-to-Cash Process Management ²
サービスブリッジ プロバイダー向け	Components installed with Service Bridge for Providers ²
サービスブリッジ コンシューマー向け	Components installed with Service Bridge for Consumers ²

関連情報

[その他の機能](#)